

調停申立書

令和6年5月8日

大阪地方裁判所民事部 御中

申立人ら代理人弁護士 牧 野 二 郎

同 弁護士 森 悟 史

同 弁護士 牧 野 剛

当事者の表示

別紙当事者目録記載のとおり

損害賠償等請求調停申立事件

調停事項の価額 ●●万円

貼用印紙額 ●●●円

第1 申立の趣旨

1 相手方は、申立人1に対し金160万円を支払う

2 相手方は、申立人2に対し金120万円を支払う

(中略)

8 1 申立人らが相手方と契約している「ネットde社労夢」契約の契約内容について相当な解決をする

8 2 調停費用は相手方の負担とする

との調停を求める。

## 第2 申立の理由

### 1 当事者

申立人らは、いずれも社会保険労務士、社会保険労務士法人（以下、社会保険労務士を適宜「社労士」と略す。）もしくはS R 経営労務センターであり、相手方が提供する社労士事務所向けクラウドサービス「ネット d e 社労夢」（以下「社労夢」という。）を利用する者、もしくは令和5年6月時点で「社労夢」を利用していたものである（「ネット d e 社労夢契約書」（甲●）を締結した者と「社労夢ハウス契約書」（甲●）を締結した者とがいる。）。

相手方は、社労士に対して「社労夢」等のクラウドサービスを提供するコンピュータアプリケーション開発会社である。

### 2 事案の概要

相手方の情報ネットワーク内のサーバが令和5年6月5日にランサムウェア攻撃を受ける事故（以下「本件ランサムウェア事故」という。）が発生し、相手方が「社労夢」の提供を停止したため、申立人らは「社労夢」を約2か月にわたって利用できなくなった。

本件は、申立人らの一部について本件ランサムウェア事故によって生じた損害の賠償を相手方に求めるとともに、申立人らが相手方と締結している契約上の「必要な措置」を根拠に、「社労夢」の契約のうち明らかに不合理かつ無効な規定の改定をするなど、クラウド事業者とそのユーザが本来あるべき公平な契約関係になるよう相当な解決を相手方に対して求めるものである。

### 3 本件ランサムウェア事故の経緯

相手方の情報ネットワーク内のサーバが令和5年6月5日にランサムウェアの攻撃を受ける事故が発生し、相手方は全てのサーバをネットワークから遮断して「社労夢」の提供を停止し、同日午前8時頃か

ら申立人らをはじめとする全てのユーザが「社労夢」を利用することができなくなった。

相手方は同月 8 日に個人情報ないし特定個人情報の「漏えい等」に該当する事案として個人情報保護委員会に報告した（甲●）。

「社労夢」を利用した社労士業務が全くできない状況のなか、相手方は同月 11 日、バックアップデータをアマゾン社のクラウドサービス AWS 環境を利用して再構築すると発表するとともに、再構築に時間を要するため、オンプレミス版の「社労夢」（以下「オンプレ版社労夢」という。）を提供すると発表した（甲●）。この発表の中で、相手方は「当社としましてはクラウドサービス利用者である社労士事務所が個人情報保護委員会への報告義務を負わなくてよいように、個人情報保護委員会へ働きかけを行っている」と述べていたが、翌 12 日にはこれについて「誤った情報発信で混乱をさせてしまい申し訳ありません」と述べて謝罪した。

相手方は同月 17 日、「オンプレ版社労夢」に 1400 以上の申し込みがあったと発表した（甲●）。

相手方は同月 21 日、大半のユーザに正常にサービスを提供できない状況であるとして、6 月利用分については請求しないと発表した（甲●）。

相手方は同月 25 日に「社労夢」のサービスを 6 月 30 日に再開すると発表したが（甲●）、実際に同日にサービスが再開されると、パスワードの変更手続等で混乱したほか、本件ランサムウェア事故があった 6 月 4 日時点のデータのままで復旧したため、それまで社労士が手作業で行ったデータを反映させなければ業務で使用できないものであった。他方で「オンプレ版社労夢」からデータをアップロードするツールさえ準備されておらず、「オンプレ版社労夢」のユーザは 7 月 20

日までそれまでのデータをアップロードして復旧した「社労夢」を利用することができなかった。申立人の被害状況（別紙損害一覧）をみても、ユーザによって新しい「社労夢」のサービスを問題なく社労士業務に利用できるようになった時期は異なり、「社労夢」の利用停止による混乱は7月末頃まで続いた。

相手方は、7月19日に本件ランサムウェア事故に関する報告を公表し、「調査の結果、本事案がランサムウェアによる侵害であることから、何らかのデータが攻撃者によって窃取された可能性は完全には否定できませんが、情報窃取及びデータの外部転送等に関する痕跡は確認されませんでした。」としたうえで、再発防止策等の概要について説明した（甲●）。

「社労夢」は社労士の多くが利用するクラウドサービスであり、本件ランサムウェア事故によるシステムの停止及びそれに伴う混乱は業界全体にも甚大な影響を与えていたことから、全国社会保険労務士連合会は令和5年11月10日付けで前記発表の不明確な点について相手方に説明を求め（甲●）、相手方は同月20日付で質問事項に回答した（甲●）。相手方は、この回答の中で説明会を行うと述べているが、口頭で説明すると全国社会保険労務士連合会に電話連絡してきただけで、同会は専門家の立会もなく記録にも残らない説明を拒否した。結果として現在に至るまで相手方による説明会は行われていない。

相手方は、「社労夢」の利用停止及びそれに伴う混乱が収束した同年12月分から「社労夢」の利用料金を一方的に値上げした（甲●）。

#### 4 債務不履行責任

相手方は、申立人らに対し、契約に定められたサービスの提供ができず債務の本旨に従った履行を行っていないから、相手方は債務不履行責任を負う（民法415条）。

相手方の報告（甲●）における再発防止策によれば、アクセス制御、セキュリティパッチの運用等に問題があったことは明らかというほかなく、相手方は業務上合理的に要求される程度の注意義務を尽くしていたとはいえない。実際のところ「ネットd e社労夢契約書」第17条でも「本サービスは当社において可能な限りのセキュリティ対策のもとサービスを提供して」いること（下線は申立人ら代理人によるもの。）を前提に相手方に免責される規定を置いているに過ぎず、ランサムウェア攻撃による事故の場合であっても、可能な限りのセキュリティ対策を講じていない相手方が免責されることない。

事実、相手方が令和4年6月28日付けで公表した「セキュリティ調査に関する報告書」（以下「セキュリティ調査報告書」という。甲●）によれば、相手方には重大な過失が認められる。

セキュリティ調査報告書は「サービス提供セグメントで稼働していた公開システム（Remote APPサーバ）からリモートデスクトップ（RDP）を介してドメインaのADサーバへ不正アクセスされた痕跡を確認しました。」（甲●・3枚目）と不正アクセスの事実について報告しているが、これはユーザがRDPを介してADサーバにアクセスできる設定であったということにほかならず、そもそも設定自体が現在のクラウドサービスとして絶対にあってはならないほど危険なものであった（「社労夢」は国内のクラウドサービスでも群を抜いて容易にADサーバに不正アクセスできるものだった。）。しかも、ユーザ権限で管理者権限が30分程度で奪取されていることからすれば、管理者権限にも脆弱性があったか、IDパスワードが容易に推測可能なものであったと考えられる。したがって、相手方は、クラウド事業者として業務上合理的に要求される程度の注意義務を全くといって尽くしていない重大な過失が認められる。

また、免責規定の存否にかかわらず、クラウド事業者としては、業務上合理的に要求される程度の注意義務は当然尽さなければならないものであり（東京地判昭和 36.2.24）、契約の解釈上、業務上合理的に要求される程度の注意義務を尽くしていたとはいえない相手方は当然に債務不履行責任を負う。

## 5 損害 合計額 ●●万円

申立人らの損害については、別紙損害一覧記載のとおりであるが、各項目についての共通する主張は以下のとおりである。

なお、「ネット d e 社労夢契約書」22条及び「社労夢ハウス契約書」32条1項で損害賠償の範囲を限定する規定があるが、前記のとおり、相手方に重大な帰責性が認められる本件では、当然に当該規定に定められるとおりの損害の賠償に限定されるものではない（契約書に規定された限定を超えて損害賠償義務を認めた裁判例として東京地判例平成 26 年 1 月 23 日）。

### ① 本件ランサムウェア事故に関する人件費

相手方の債務不履行により、第三者に業務を受注せざるを得なくなった場合、社労士事務所の従業員もしくは社労士法人の使用人が本件事故対応のため残業を余儀なくされた場合、これらの人件費については相手方の債務不履行と相当因果関係のある損害である。

なお、社労士の多くは自身で本件事故対応のために多大な時間を費やしていたことが実情としてあるが、本来行うべき社労士業務との区別や立証の困難性から、本申立の請求には入れていない。

### ② 「オンプレ版社労夢」費用

「オンプレ版社労夢」は、相手方の損害軽減義務の履行として、相手方が提供したものと考えるべきであるが、あろうことか相手方は、本件ランサムウェア事故の対応に追われている一部の申立人ら

に提供した「オンプレ版社労夢」の費用を請求した。この費用は、相手方の債務不履行についての損害軽減義務の履行に過ぎないのに、一部の申立人らはこれを負担したのであるから、「オンプレ版社労夢」費用は相手方の債務不履行と相当因果関係のある損害である。

③ 利用料差額分

相手方は、令和5年の6月分の「社労夢」の費用を利用者である社労士に請求していないが、他方で6月30日に「社労夢」を再開したものの、データは本件ランサムウェア事故前のままで、実際の社労士業務に利用するのに相当に時間がかかった者、「オンプレ版社労夢」からのデータ移行ができず7月下旬頃まで利用できなかった者もいる。そのため、実際に相手方が6月30日に「社労夢」の提供を再開したとしても、それから「社労夢」を実際に社労士業務に利用できるまでには時間差があり、その分の利用料について申立人らが負担することは「ネットd e社労夢契約書」22条1項及び「社労夢ハウス契約書」32条1項に照らしても許されるものではない。「社労夢」が現実使用することができないのに支払った利用料(差額分)については、申立人によって異なるが、相手方の債務不履行と相当因果関係のある損害である。

④ 信用毀損

社労士は自らの顧客に対して値上げ交渉もできない状況になった(甲●)。また、本件事故によるランサムウェア事故により、実際に顧客を失った申立人もいる(別紙損害一覧●項、●項、●項)。加えて、顧客から特定個人情報の変更費用を負担させられた申立人もいる。したがって、「社労夢」を利用していた申立人らが顧客との関係で信用を毀損されたことは明らかであり、その損害は、申立人1人あたり100万円を下らない。

## 6 値上げと不合理な契約内容の改定等の請求

本件ランサムウェア事故の発生により、申立人らは、相手方に対し、「ネット d e 社労夢契約書」22条2項及び「社労夢ハウス契約書」32条2項に規定する「必要な措置」として以下のとおり契約内容の改定等を求める。

### (1) 個人情報等の流出等による損害についての保証

前記のとおり、相手方は、7月19日に本件ランサムウェア事故に関する報告を公表し、「調査の結果、本事案がランサムウェアによる侵害であることから、何らかのデータが攻撃者によって窃取された可能性は完全には否定できませんが、情報窃取及びデータの外部転送等に関する痕跡は確認されませんでした。」としており（甲●）、社労士が顧客から提供を受けていた個人情報及び特定個人情報が侵害者からさらに第三者に開示される可能性を否定できない。特に特定個人情報が第三者に開示されることになれば、申立人らは顧客に対して多額の損害賠償債務を負担することになりかねず、申立人らは継続して危険な立場に置かれている。相手方は、個人情報及び特定個人情報が侵害者からさらに第三者に開示された場合に発生する申立人らの損害の賠償を保証すべきである。仮に、特定個人情報等が、第三者に開示されることがないというのであれば、その根拠について詳細な説明を求める。

### (2) 免責規定の改定

「ネット d e 社労夢契約書」（甲●）第17条、第22条1項、第23条1項、「社労夢ハウス契約書」（甲●）第14条1項、第32条1項の規定はいずれも、クラウド上で個人情報及び特定個人情報を預かる保管者である相手方の責任を無答責に免除し、他方でユーザに無条件で責任を押し付ける点で不当であるから、相手方に帰責事由があ



るときは相手方も責任を負うこと、相当な範囲の損害については賠償することを規定すべく改訂されるべきである。

(3) システムを監査できる仕組みの構築

「社労夢」ユーザが個人情報取扱事業者として責任を有するとすれば、その責任ないしは委託先監督責任として、「社労夢」のセキュリティに問題がないことをユーザが確認することができる仕組みが構築されるべきである。例えば、ユーザがセキュリティ監査を行うことができる規定、相手方が第三者機関にセキュリティ監査を受けてその結果を定期的にユーザに報告する規定などが盛り込まれることが適切である。

(4) 一方的な値上げの撤回等と規定の改定

相手方は、令和5年11月1日に「社労夢」のユーザに対し、セキュリティ対策強化を理由に令和5年12月分から月額料金を1万円値上げするとメールで連絡したが、値上げは「解約申出がなければ同意したものとみなします。」というように一方的なものであった(甲●)。申立人らの一部は、本件ランサムウェア事故の責任を値上げという形でユーザに転嫁する相手方の態度を容認することはできない。しかも「ネットd e 社労夢契約書」(甲●) 13条2項は「料金等の変動は契約者と当社協議の上、定めるものとします。」と規定しており、相手方の値上げの方法は契約書の規定にも反している。一部には、値上げをされていないユーザもいることも判明しており、相手方の恣意的で一方的な値上げは許容できるものではない。

そのため、相手方には①値上げの一部撤回、②値上げの根拠の説明、③値上げされたユーザと値上げされていないユーザが存在する理由と根拠、④値上げを一部でも撤回できない場合は、その理由の説明を、それぞれ求める。

さらに、一方的な値上げを許容する「社労夢ハウス契約書」(甲●) 第20条1項の規定は、民法548条の4に明らかに反しており、改定されるべきである。

#### 7 結語

よって、申立人1～300は、相手方に対し、債務不履行による損害賠償請求権に基づき合計●●万円(別紙1～550)の支払を、申立人ら(申立人1～550)は、相手方に対し、契約上の「必要な措置」を根拠として契約改定等の相当な解決を、それぞれ求める。

以上

(別紙)

当事者目録

〒100-6004 東京都千代田区霞が関3丁目2番1号

S R 霞が関ビル4階

A 社会保険労務士事務所

申立人 A 野 太 郎

(以下「申立人1」とする。)

〒100-6004 東京都千代田区霞が関1丁目2番3号

霞が関シャローシヒルズビル6階

B 社会保険労務士事務所

申立人 B 野 二 郎

(以下「申立人2」とする。)

(中略)

〒100-6004 東京都千代田区霞が関3丁目2番5号

霞が関ビル4階

牧野総合法律事務所弁護士法人(送達場所)

電話番号 03-6268-0770

F A X 03-6810-2552

上記申立人ら代理人 弁護士 牧野 二郎

同 弁護士 森 悟史

同 弁護士 牧野 剛

〒 5 3 0 - 0 0 1 5

大阪府大阪市北区中崎西 2 丁目 4 - 1 2

梅田センタービル 3 0 F

相 手 方 株式会社エムケイシステム

上記代表者代表取締役 三 宅 登

(別紙)

## 損害一覧

損害一覧には社労士等の損害をまとめて記載します。