

訴 状

令和7年7月●日

大阪地方裁判所民事部 御中

原告ら訴訟代理人弁護士 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

損害賠償等請求事件

第1 請求の趣旨

- 1 被告は、原告1に対し、金110万698円及びこれに対する訴状送達の日翌日から支払済みまで年3分の金員を支払え
- 2 被告は、原告2に対し金120万円及びこれに対する訴状送達の日翌日から支払済みまで年3分の金員を支払え

（中略）

82 訴訟費用は被告の負担とする

との判決並びに2項から●項までにつき仮執行の宣言を求める。

第2 請求の原因

1 当事者

原告らは、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。）等であり、被告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（契約形態は「ネットd e 社労夢契約書」（甲1の1。後に「社労夢ベーシックプラン」に改訂）や「社労夢ハウス利用契約書」（甲1の2）等を締結している。）。

被告は、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

被告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、被告が「社労夢」及びこれに付随するサービスの提供を停止したため、原告らは「社労夢」を約2か月以上にわたって利用できなくなったうえ、個人情報の漏えいが疑われた。

本件は、被告に対し、原告ら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被告に求めるとともに、一部の原告らについて利用料金の一方向的な値上げが無効であるとして不当利得の返還を求めるものである。

3 本件ランサムウェア事故の経緯

被告が提供する「社労夢」は、社労士等が顧問先従業員に関する給与等の情報をサーバにアップロードすることにより、社労士等の顧問先企業の従業員に関する給与計算、社会保険管理等を行うことができるシステムである。給与等については、従業員ごとに毎月計算し、毎年総額を出した上で必要な行政上の手続きをする必要があるなど、ユ

ーザにとっては常時安全に使用できることが重要なシステムである。

被告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、同日午前8時頃から原告らをはじめとする全てのユーザが「社労夢」及びこれに付随するサービスを利用することができなくなった。

被告は同月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2）。

「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、被告は暫定的対応と称して、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3・49頁）。

被告は同月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3・90頁、甲4）。

被告は同月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（甲3・99頁）、実際にサービスが再開されるはずだった6月30日になると、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。多くのユーザは、月次の情報をエクセルシートに手作業で打ち込み、それをもと

に計算するなどの対応を強いられた。原告の被害状況（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8月末頃まで続いた。

被告は、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5、そもそも被告において「情報窃取及びデータの外部転送等に関する痕跡」が適切に取得できる仕組みだったのかは明らかでない。）。

「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被告に説明を求め（甲6）、被告は同月20日付で質問事項に回答した（甲7）。被告は、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。結果として被告による正式な説明会は行われなかった。

被告は、「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3・214。値上げが一方的なものであったことは後述する。）。もっとも、実際には一部のユーザについては実際には値上げしないなど、被告はユーザによって不平等な取扱いをしている。

個人情報保護委員会は、本件ランサムウェア事故に関し、令和6年3月25日、被告に対し、個人情報の保護に関する法律（以下「個人情報保護法」と略す。）147条に基づく指導等を行った（甲8、以下「本件指導」という。）。

4 契約上の責任

契約において個人情報の取扱いについて定めた規定（甲1の1・19条、甲1の2・30条）に違反した場合は、被告は損害賠償責任を負う旨規定しており（「ネットde社労夢契約書」22条2項及び「社労夢ハウス利用契約書」32条2項）、「ネットde社労夢契約書」19条及び「社労夢ハウス利用契約書」30条の規定に違反した被告は原告らに対し、当該契約に定める損害賠償責任を負う。

本件指導（甲8）においても、被告については「エムケイ社においては、ユーザのパスワードルールが脆弱であったこと、また、管理者権限のパスワードも脆弱であり類推可能であったことから、アクセス者の識別と認証に問題があった。また、ソフトウェアのセキュリティ更新が適切に行われておらず、深刻な脆弱性が残存されていただけでなく、ログの保管、管理及び監視が適切に実施されておらず、不正アクセスを迅速に検知するには至らなかったことから、外部からの不正アクセス等の防止のための措置についても問題があった」としたうえで、被告には技術的安全管理措置の不備が認定され（甲8・4頁）、個人情報保護法23条に違反すると判断された。被告はこれに従って改善対応を行うことを約束していた。そのため、被告の個人情報の取扱いについて、個人情報保護法違反があったことに争いの余地はない。また、本件ランサムウェア事故において、第三者である侵害者への開示または漏えいがあったことにも争いが無い。したがって、被告は契約に定める損害賠償責任を負う。

なお、被告が令和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11)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11・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、外部の利用者に過ぎないユーザがRDPを介して、管理者側の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、ユーザ権限で侵入された後、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(この点は、本件指導の指摘とも整合する。)。したがって、被告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も認められ、個人情報保護法23条に違反する技術的安全管理措置の不備が認められることはこの点からも明白である。

5 損害

原告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de社労夢契約書」22条1項及び「社労夢ハウス利用契約書」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、被告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し

(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平成26年1月23日)、同条2項の場合に該当するから、損害賠償の範囲が限定されることは契約上あり得ない。

① 本件ランサムウェア事故に関する人件費

前述のとおり、「社労夢」等のクラウドサービスを利用して、社労士等はシステム上で給与計算等を行っていたところ、「社労夢」及びこれに付随するサービスの提供が停止したため、原告らは、これらを手作業で行わざるを得なくなった。

被告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被告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、本訴訟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、被告の損害軽減義務の履行として、被告が提供したものと考えるべきであるが、あろうことか被告は、本件ランサムウェア事故の対応に追われている一部の原告らに提供した「オンプレ版社労夢」の費用を請求した(請求しないケースもあり、被告はこの点でもユーザを不平等に取り扱っている)。この費用は、被告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、一部の原告らはこれを負担したのであるから、「オンプレ版社労夢」費用は被告の債務不履行と相当因果関係のある損害である(なお、オンプレ版社労夢費用は、クラウド版が利用できない場合の代替措置に過ぎず、その導入費用は被告が負担すべきものであり、拡

大損害ないし不当利得ともいえ、当然に支払われるべきものである。)

③ 利用料差額分

被告は、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、実際に被告が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原告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「社労夢ハウス利用契約書」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、原告によって異なるが、被告の債務不履行と相当因果関係のある損害である(なお、利用料については、被告がサービス提供の対価として受け取ることができるものであり、そのサービス提供ができていない以上、拡大損害ないし不当利得ともいえ、当然に支払われるべきものである。))。

④ 信用毀損

社労士等は従業員情報の処理を企業(顧客)の委託を受けている立場にあり、顧問先から、重要な従業員情報を大量に預かる立場にある。各社労士等が顧問先から預かる従業員の個人情報の数は、各社労士ごとに異なるが、例えば、顧問先1社あたり数百件を超えるものもあり、総数で数百万件となる。本件事故により、顧客に対する社労士等の業務を行うことができなくなったのみならず、当該従業員情報の漏えい

のおそれが生じた（当時の報道として甲12）。そのため、社労士等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。また、本件事故によるランサムウェア事故により、契約を解除され、実際に顧客を失った原告もいる（別紙損害一覧を参照）。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原告もいる。したがって、「社労夢」を利用していた原告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、原告1人あたり100万円を下らない。

6 値上げ分の不当利得返還請求

被告は、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値上げするとメールで連絡したが、解約申出がなければ値上げに合意したのとして取り扱うというように一方的なものであった（甲3・214頁）。「ネットde社労夢契約書」（甲1の1）13条2項ただし書は「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、被告の値上げの方法は契約書の規定に反している。また、一方的な値上げを許容する「社労夢ハウス利用契約書」（甲1の2）第20条1項の規定は、民法548条の4及び548条の2第2項に照らし当然に無効であるが、値上げは「社労夢ハウス利用契約書」（甲1の2）第11条1項に反して予告期間を設けず行われており、同契約書にも反している。いずれにしても、被告が行った値上げ自体が契約に反し無効であるか、無効な規定に基づく値上げであり、これによって被告は利得を得ているから、被告は値上げ分の利用料金について返還義務を負う（民法703条）。なお、被告は悪意の利得者として受領の日以後の利息を付して返還すべきことが明らかであるが（民法704条）、本訴訟においては請求について簡便にするため、訴状送達の日翌日以降の利息のみを請求している。

7 結語

よって、原告らは、被告に対し、契約に定める損害賠償請求権に基づきあるいは不当利得返還請求権に基づき、別紙請求一覧のと通りの金員を支払うよう求める。

第3 関連事実

1 民事調停申立てに至る経緯

前述のとおり、個人情報保護委員会は、本件ランサムウェア事故に関し、令和6年3月25日、被告に対し、本件指導を行ったが、被告は、原告ら代理人らに対し、同日付けで、原告ら代理人がホームページ上で本申立てに係る調停申立書案を公開していることが「偽計によって当社の信用を毀損し業務を妨害する行為（刑法233条）」に該当するおそれがあるなどとして、当該公開を止めるよう求めたが（甲9）、原告ら代理人らは被告の要求に理由がないとして同月27日付けでこれを拒否した（甲10）。

また、被告は、5月15日付けで、原告ら代理人らに対し、契約の免責規定の存在を理由に「当社は、貴職らが調停の申立を行ったとしても、『損害賠償請求』に応じることはありません。」と記載した書面を送付した（甲●）。これに対し、原告代理人らは、5月24日付けで「貴社の利用規約では、個人情報の第三者への開示または漏えいがあった場合及び個人情報保護法違反の事実があった場合には損害賠償を行う旨規定されておりますので、利用規約に基づけば、貴社は全面的に損害賠償責任を負うこととなります。個人情報保護委員会の指導内容や利用規約の記載をよくご確認ください。」としたうえで、被告に対し民事調停に誠実に対応するよう求めた（甲●）。

原告らは、令和6年5月23日付けで申立人を130人とする民事

調停を、同年6月17日付けで申立人を21名とする民事調停を申し立てた。

これらの民事調停においては、原告の一部は、被告に対し、損害賠償請求のほかに、「ネットde社労夢契約書」22条2項及び「社労夢ハウス利用契約書」32条2項に規定する「必要な措置」を根拠に①個人情報等の流出等による損害についての保証、②免責規定の改定、③システムを監査・監督できる仕組みの構築、④一方的な値上げの撤回等と規定の改定、⑤サービスレベルの合意についての「相当な解決」を求めた。

2 民事調停不成立の経緯

被告は、令和6年10月4日の第2回調停期日で答弁書を提出したが（甲●）、「損害賠償請求については交渉のテーブルにつかない」と明言し、11月19日の第3回調停期日では、損害賠償請求には一切協議に応じず、前記③システムを監査・監督できる仕組みの構築、⑤サービスレベルの合意についてのみ交渉に応じる旨述べた。この間、被告は11月21日に一方的に利用規約を変更した。なお、この間、本件ランサムウェア事故とは別に、大規模な障害が複数回発生している。

被告は、前記事項（③システムを監査・監督できる仕組みの構築、⑤サービスレベルの合意）について、一定の提案をしたが、監査・監督できる仕組みの構築については現状維持であり原告らが求める監査の仕組みの構築には応じないこと、サービスレベルは目標値のみ掲げ利用料減額などの拘束力のある稼働率の合意にも応じないこと、が明らかにされた。

損害賠償請求のみを行っている原告（申立人）にとっては「損害賠償請求については交渉のテーブルにつかない」以上交渉は不可能であ

り、また損害賠償請求に加え「相当な解決」を求めている原告（申立人）にとっても被告の対応では問題の解決にはならないことから、令和6年6月27日の期日で調停不成立となった（甲●）。原告らは、被告の責任を明確にし、適切な損害の賠償を求め、本訴訟の提起に至った次第である。

以 上

請求一覧

原告	契約に定める 損害賠償請求 権に基づき	これに対する 訴状送達の日から法定の 遅延損害金	不当利得返 還請求権に 基づき	これに対す る訴状送達 の日から 法定利息	合計
1	1,001,698 円	年 3 分	99,000 円	年 3 分	1,100,698 円
2					

当事者目録

1

〒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 03-6800-5367
上記原告ら代理人 弁護士 牧野 二郎
同 弁護士 森 悟史
同 弁護士 牧野 剛

〒530-0015 大阪府大阪市北区中崎西2丁目4-12
梅田センタービル30F
被 告 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