

2018年1月3日

いなほ銀行 取締役 各位

小倉 和人

以下の通り、いなほ銀行の2年以上にわたる法令違反に対して、取締役全員の直筆署名入りの謝罪文を要求します。

### 1. 【要旨】

2014年9月8日、防犯カメラの自分の映像情報の開示請求をいなほ銀行が拒否したことに對して、[私と父は苦情を伝えました。](#)

そして、2016年10月18日によろやく、いなほ銀行より、これが「個人情報の保護に関する法律」の「個人情報」である旨の回答と、非開示の根拠とした法の条文の[説明がありました。](#)

私が苦情として伝えてから、この回答までに2年以上かかっており、この間に大変な負担と苦痛を経験しています。

[認知症の父が「家族が10万円を盗んだ」と勘違いし、その恨みの言葉が死ぬ直前の最後の言葉になりました。](#)このときも、父へ防犯カメラの父の映像を見せてくれるようお願いしましたが、拒否されました。

このことが、旧個人情報保護法の第31条1項と2項にあきらかに違反しておりますので、取締役全員の直筆署名入りの謝罪文を要求します。

またこの説明を受けるまでに私に多大な負担がかかっているため、個人情報保護法旧第29条にも抵触していると思っています。そして2014年9月8日から2016年10月17日までの約2年間は法律の条文の説明がなかったため、金融庁の同法の旧ガイドライン第15条にも抵触していると考えております。

また2項の「いなほ銀行の個人情報の取扱いに関する体制」のもと、末尾に記述するように5. 【苦情の適切な処理に関する要望】の内容を要望します。

《対象法令》

旧「[個人情報の保護に関する法律](#)」（平成十五年五月三十日）（通称：個人情報保護法）

[第31条](#)（改正後第35条（平成二十八年五月二十七日公布）も同文）

1項. 個人情報取扱事業者は、個人情報の取扱いに関する苦情の適切かつ迅速な処理に努めなければならない。

2項. 個人情報取扱事業者は、前項の目的を達成するために必要な体制の整備に努めなければならない。

[第29条](#)（改正後第32条も同文）

4項. 個人情報取扱事業者は、前三項の規定に基づき開示等の求めに応じる手続を定めるに当たって

は、本人に過重な負担を課するものとならないよう配慮しなければならない。

## 金融分野における個人情報保護に関するガイドライン（平成 21 年 11 月 20 日金融庁告示第 63 号）

※廃止：平成 29 年 5 月 30 日

<http://www.fsa.go.jp/common/law/kj-hogo/01.pdf>

### 第 15 条 開示（法第 25 条関連）

保有個人データの全部又は一部について開示しない旨の決定をしたときは、本人に対し、遅滞なく、その旨を通知しなければならない。

また、その決定の理由について、根拠とした法の条文及び判断の基準となる事実を示して遅滞なく説明を行うこととする。

西川注：

日本では法の不遡及の一般原則があるので、事象発生時の法令がその効力をもつ。本件のガイドラインは「平成 21 年 11 月 20 日金融庁告示第 63 号」版の適用となる。

## 2. 【2016 年 10 月のできごと】

●2016 年 10 月 18 日（火）に梅が屋敷支店山田課長より、2014 年 9 月 8 日（月）に私が平間支店で自分の防犯カメラの映像開示を拒否された件について、[以下の旨の説明がありました](#)。

・請求された防犯カメラの映像は、「個人情報保護法」では「個人情報」であって、「個人データ」には該当しない。

（小倉注：つまり防犯カメラの映像が「個人情報の保護に関する法律」で取り扱うべきものという認識がはじめて確認できた）

・「個人情報保護法」第 25 条（※1）で開示が義務付けられているものは個人データであり、防犯カメラの映像は個人情報であって個人データではないので開示義務がない。

・防犯カメラが個人情報であって個人データに該当しない根拠は、金融庁の「金融機関における個人情報保護に関する Q & A」（平成 19 年 10 月 1 日）（以後「金融庁 Q & A」と記述）の（問 VI-1）（※2）に『防犯カメラに映った「個人情報」は「個人データ」には該当しない』と記載があるため。

●2016 年 10 月 23 日（日）に私はメール（※3）で、金融庁 Q & A が、防犯カメラの映像が「個人データ」に該当する可能性も示唆しているため、納得できないと伝えた。

●2016 年 10 月 24 日（月）、山田課長と電話で以下の会話をした。

・私が「ビデオテープの録画ならともかく、防犯カメラの動画と写真データは取引データと紐づけて検索できているはずだ」と伝えた。

・しかし山田課長は「そのような高度な機能はなく検索もできない。動画も早送りしてみつけるようなもの」との旨の回答があった。

・そしていなほ銀行は 2016 年 10 月 23 日の回答と同様、「防犯カメラの映像は「個人情報」であって、個人データには該当しない、という判断」との旨の回答があった。

・私は、納得できないと伝えた。

《※1、※2、※3 について》

↓↓↓↓↓↓↓↓↓↓↓↓↓↓↓↓↓↓↓↓

※1. 25 条の条文

『個人情報取扱事業者は、本人から、当該本人が識別される保有個人データの開示（当該本人が識別される保有個人データが存在しないときにその旨を知らせることを含む。以下同じ。）を求められたときは、本人に対し、政令で定める方法により、遅滞なく、当該保有個人データを開示しなければならない。』

※2. 金融庁の「金融機関における個人情報保護に関する Q & A」（平成 19 年 10 月 1 日）

[http://www.fsa.go.jp/common/law/hogo\\_qa/02-1.pdf](http://www.fsa.go.jp/common/law/hogo_qa/02-1.pdf)

VI 第三者提供等 （問VI-1）

質問：防犯カメラに映った偽造キャッシュカードの実行犯の映像を本人の同意なく他の金融機関に提供することは、個人情報保護法上問題がないか。

回答：防犯カメラに映った「個人情報」は、記録した日時等による検索は可能であったとしても、通常氏名等の個人情報によっては容易に検索できないため、「個人データ」には該当しないと考えられますが、仮に「個人データ」に該当し、個人情報保護法第 23 条の第三者提供の制限の規定の対象となる場合でも、個人情報保護法第 23 条第 1 項第 2 号（人の生命、身体又は財産の保護のために必要がある場合であって、本人の同意を得ることが困難であるとき）に該当するため結論は変わりません。

※3. 「ATM 防犯カメラ写真・映像開示の件」、送信日時 2016/10/23（日）21:51 のメールでの反証

「金融庁 Q & A」では、『絶対に「個人データ」には該当しない』とは断定していません。

『仮に「個人データ」に該当し』と、「個人データ」に該当する可能性も示唆しています。

それどころか、ATM の 3 枚の写真については、容易に検索、印刷できたので、「個人データ」に該当する可能性もあります。

もし、「個人データ」であれば速やかな公開義務があり、御行の対応は速やかな開示ならびに拒否する正当な事由を示すという法令に違反する違法行為であり、行政処分の対象となります。

防犯カメラの写真は、火曜日に平間支店に届いていたのですから、少なくとも私がうつっている 2 枚の写真を公開することが、『「個人情報」だから公開するな』なんて法律がどこにあるか、ぜひ教えてください。

そもそも、今回、私のうつっている 1 枚目と 2 枚目を公開して誰の権利が侵害されるのですか？

↑↑↑↑↑↑↑↑↑↑↑↑↑↑↑↑↑↑↑↑↑↑↑

**3. 【2016 年 10 月以前の経緯 抜粋】**

1. 2014 年 9 月 8 日(月) 平間支店で防犯カメラの映像開示請求

私の父が平間支店で、自分の防犯カメラの映像情報の開示を請求したところ、女性の行員から「何もできないので、警察に行ってほしい」と伝えられ拒否された。

そのとき、私が拒否する根拠となる文章や法律の提示を求めたが、「内部規則なので開示できない」と拒否された。

以下のことを伝えて、平間支店を出た。

(1). どこかの銀行は、警察にいかなくてもカメラを確認してもらえたそうだが、もう少し柔軟になんとかならないのか？

(2). 土曜日の電話で（いなほ銀行の ATM 担当者から）平間支店に行くように伝えられたのだから窓口に来たのに、この対応に激しい憤りを感じている。

梅が屋敷支店の渉外のタイラさんに「小倉が怒っていたことを伝えておいてほしい」。

## **2. 2015 年 4 月 12 日(日) 頭取宛に手紙**

いなほ銀行本店 頭取宛に、「4. ATM に 3 万円を置き忘れしたときの平間支店の対応への怒りと質問」という章を明記し、2014 年 9 月 8 日(月)の概要と、上記(1)と(2)の部分を記した手紙を郵送した。

この郵便は 4 月 13 日(月)に本店に届き、元・梅が屋敷支店長が部長をつとめる「苦情相談部」が対応した。

## **3. 2015 年 4 月 14 日(火) 梅が屋敷支店で信用情報機関の件で面談したとき**

副支店長同席の場で山田課長より、「ATM の引き出しに関する映像情報は、ビデオ映像と 3 枚の写真データがある」旨の説明と、当時、警察の開示へ 2 週間もかかったことの経緯の概要の説明を受けた。

## **4. 2015 年 4 月 20 日(月) 平間支店で（梅が屋敷支店山田課長同席）**

・平間支店の女性課長より、「防犯カメラの映像開示については、預金者に警察に相談をしてもらって、警察から銀行に届けをだしてもらい、映像を銀行が警察に提出するのが当行のルール」との説明があった。

・2014 年 9 月 8 日の「内部規則なので開示できない」との説明を踏まえ、私が「いなほの規則とし文章で明記されているのか。」と質問したところ、女性課長より「当行の方針でルール付けがされている」との回答があった。

・私は、女性課長の回答がいなほの行動規範に明記されている「お客様第一」と矛盾していることを 10 分か 20 分くらいかけて伝え、平間支店の一方的な説明と、「いなほが 100% 正しく完璧であり、小倉の言い分にもまったく応じることはない」という横柄な態度に対して「平間支店に大変な憤りを感じている」旨を伝えた。

そして「親が入院しているときは医者に強く言えない。しかし親が死んだとき、死んだという結果は同じでも、医療過誤として訴える場合と、ありがとうございますと感謝する場合がある。

今回の件も、3 万円は戻ってこないという結果は同じでも、もしいなほ銀行が一生懸命対応してくれたのなら、『今後もよろしく』となる。なのに、が今回のような対応で『ふざけんじゃない』と怒りまくって、虎視眈々と復讐の機会をうかがうような状況にもっていくのか？ こういう簡単なことも分からないのか？」という旨の補足をした。

（この前後も、山田課長は行動規範について『法令順守をたたきこまれている』、『反省している』など、私から見れば一生懸命対応してくれていると感じる発言をしている。

⇒この誠意がなければ、早期のうちにインターネットで全部を公開して世論に問うている)

5. 2015年10月26日(月) 1:10 以下のメールを山田課長に送信

ビデオ映像非開示について「私が御行の規則というのを見てないのですが、「規則に従ってできない」という回答から進展がないことは現在においても遺憾です。」

6. 2016年3月25日(金) 夕方 梅が屋敷支店にて副支店長同席の場で山田課長と面談

私が「ATM置き忘れ時の防犯カメラに関する対応預金者である私より、3万円を盗んだ犯罪者重視の対応は金融庁の監督指針「預金者保護の確保」に反すると考える。」と伝える。

山田課長が「以前の回答と同じですが、まだ納得されていないことを伝えておきます。」と回答

※2016/03/25(金) 18:10 ごろ、打ち合わせメモとして副支店長と山田課長へメール

7. 2016/06/20(月) 0:43 以下の旨を山田課長にメールで送信

A TMの防犯カメラの件に関するいなほの対応に、現在もこだわっている(⇒納得してない)

8. 2016年10月18日(火) 山田課長からようやく、法の条文の説明あり

本書の先頭に記載のとおり、ようやく開示しない旨の決定の根拠とした法の条文及び判断の基準となる事実の説明が行われた。

#### 4. 【取締役全員の謝罪について】

1. 平成18年(西暦2008年)4月25日、金融庁から個人情報保護法違反で、いなほ銀行に対する行政処分が下された(メガバンクで個人情報保護法の行政処分を受けたのはいなほ銀行だけである)

<http://www.fsa.go.jp/news/newsj/17/ginkou/20060425-2.html>

下された業務改善命令は以下の通りである。

↓↓↓↓↓↓↓↓↓↓↓↓↓↓↓↓↓↓↓↓

(1)法令等遵守に取り組む経営姿勢の明確化(責任の明確化を含む)」

(2)上記(1)に関する業務改善計画(改善計画を着実に実施するための経営管理態勢の整備・確立及び実効性確保に係る責任の分担の明確化を含む)を平成18年5月25日までに提出し、直ちに実行すること。

(3)上記(2)の実行後、当該業務改善計画の実施完了までの間、平成18年6月末を初回として、四半期毎の進捗・実施状況等を翌月15日までに報告すること。

↑↑↑↑↑↑↑↑↑↑↑↑↑↑↑↑↑↑

しかし、これまでの別件や今回のことから、いなほ銀行の行員に実施されたのは「本店の命令遵守」だけであって「法令等遵守」施策があったとは思えない。

今回の件で対応した数名の行員はいずれも勤続10年以上であり、平成18年の行政処分時に在籍していたはずだが、遵守すべき「個人情報保護法」の法律そのものや「令」にあたる「金融庁の同法のガイドライン」を学習した形跡はまったく無かった。

遵守すべき法律や法令を読んでもないのに、一体どうやって遵守ができるのだろうか？

責任の明確化を含めた経営姿勢が間違っていて、経営管理態勢の整備・確立ができず、今回のように実効性がまったく確保されていなかったのではないか？

## 2. 企業風土の改善宣言について

2013年10月28日「業務改善計画の提出について」という総会屋問題のときの文書の“(5) 企業風土の改善宣言について”に以下の一文がある。

↓↓↓↓↓↓↓↓↓↓↓↓↓↓↓↓↓↓↓↓

組織の一部に見られた前例踏襲や縦割り意識といった行動様式を払拭し、役職員一人ひとりが柔軟な発想をもって社会の変化等を捉え、自らの課題として積極的に挑戦する

↑↑↑↑↑↑↑↑↑↑↑↑↑↑↑↑↑↑↑↑↑↑↑↑

[https://www.mizuho.bank.co.jp/release/2013/pdf/news131028\\_4.pdf](https://www.mizuho.bank.co.jp/release/2013/pdf/news131028_4.pdf)

2014年9月8日からの2年以上の本件に対するいなほ銀行の対応に、この文書に該当する部分は1ミリも感じられなかった。

以上より、私が2年以上もこの件で大きな負担と苦痛を味わったのは経営陣に責任があるため、取締役全員の直筆署名入りの謝罪文を要求するものである。

## 5. 【苦情の適切な処理に関する要望】

金融庁の「一般的な法令解釈に係る書面照会手続」で、顧客からの自分の防犯カメラの映像開示請求について、開示可否を問い合わせさせていただきたい。

<http://www.fsa.go.jp/common/noact/ippan/ippan.html>

この制度の問い合わせ対象は「ガイドライン」も含まれているので、金融庁への照会が可能な事案であるとする。

しかし、照会できる対象が事業者又は事業者団体に限定されているため、私は照会ができない。

記述が重複するが、「金融庁Q&A」(平成19年10月1日)には「防犯カメラに映った「個人情報」は、「個人データ」には該当しないと考えられますが」と記載がある。

(平成29年3月の改定版も全く同じ文言である。)

ところが、総務省と経済産業省が平成29年1月に出した「カメラ画像利活用ガイドブック」(以下:「総務省・経済産業省ガイドブック」と記述)の9ページに以下の記載がある。

<http://www.meti.go.jp/press/2016/01/20170131002/20170131002-1.pdf>

↓↓↓↓↓↓↓↓↓↓↓↓↓↓↓↓↓↓↓↓

(1) 取得の過程 事業者は、顔等により特定の個人の識別が可能な状態でカメラ画像を取得する場合、個人情報保護法に基づく利用目的の通知・公表等の対応を行う必要がある。まず、カメラ画像が、そこに写る顔等により特定の個人を識別できるものであれば「個人情報」に該当する。

さらに、画像から特定の個人を識別するために、顔等の特徴を電子計算機の用に供するために変換した符号は、「個人識別符号」に該当する。

そして、当該符号により特定の個人情報を電子計算機を用いて検索することができるように体系的に構成した個人情報を含む集合物は、「個人情報データベース等」に該当し、当該個人情報は「個人データ」に該当する※1。

また、写り込みに関しても同様に、特定の個人を識別できるものであれば「個人情報」に該当するため、個人情報保護法に遵守した対応が必要となる。

※1 インデックス等を付与せず、検索性を持たせないまま顔等の特徴が含まれる画像を保存している場合も、「個人情報データベース等」に該当するか否かは、専門家間でも意見が分かれるところであるため、管理方法には十分に留意する必要がある。

↑↑↑↑↑↑↑↑↑↑↑↑↑↑↑↑↑↑↑↑↑↑↑↑

金融庁Q&Aでも『絶対に「個人データ」ではない』と断言しているわけではない。また、「総務省・経済産業省ガイドブック」では「専門家間でも意見が分かれるところ」と50%づつのような表現になっている。

小倉注1: 「個人情報データベース等」に該当する場合は、個人情報保護法の「個人データ」になるので、開示請求時の開示義務が生じる。

小倉注2: 「総務省・経済産業省ガイドブック」は防犯カメラが対象ではないが、記載されている文章については、今回のケースにも当てはまると考える。

## 6. 【防犯カメラの自分の映像公開の問い合わせの公益性について】

2016/10/23 (日) 21:51 に以下のメールを送った (山田課長宛て、cc:副支店長)。

↓↓↓↓↓↓↓↓↓↓↓↓↓↓↓↓↓↓↓↓↓↓↓↓

・現在、認知症は700万人程度います。

もし、契約者が認知症で、自分でATMからお金を引き出しているのに「家族がATMから引き出した」と思って家族に文句を言ったとき、家族同伴・本人の許可のもとにATMの防犯カメラの写真で、「本人が現金を下ろしている写真」をみせれば、本人・家族ともにメリットがございませんか？

↑↑↑↑↑↑↑↑↑↑↑↑↑↑↑↑↑↑↑↑↑↑↑↑

また2017年12月末に、実際に私の家で86歳の私の母が通帳の12月中旬の10万円の引き出し記録をみて、「誰がどうして引き出したの？」と騒ぐ事件があった。

このときは銀行窓口での預金引き出しだったので母が引き出したことが確認され、大事にはならなかった。しかしもしATMでの引き出しだったら、家庭内の複雑な争議に発展する可能性があった。警察はこのような場合は動いてくれない。

- ・そもそも、禁止事項とは、他人の権利の侵害-生命や財産に不利益を与えないことが目的だが、顧客に自分の防犯カメラの映像を開示することがどのような問題になるのですか？
- ・非開示は、「お客さま第一」の理念にハズれていませんか？
- ・また、解釈が分かれる場合、「お客さま第一」であるなら、「お客さま」の要望に沿った対応をすべきではありませんか？

こんな対応もできないなら、実態に即して「第1,2,3は新規顧客と金融庁、自分ら。既存のお客さまは4番目以下」と表記をあらためていただきたい。

これまでの例からいなほ銀行の行員は「法令順守」と言うだけで、法律や政令をまともに勉強していないことがよく分かった。数千人の社員いるのにこれだけで2年もかかったことから、このような問題に対する信用はゼロである。

そのため、金融庁など、いなほ銀行と利害関係のない第三者にジャッジをお願いするしかないと考ええる。

金融庁から「開示禁止」の回答があれば、この件に関しては完全に解決と判断し、他の係争も全面的に協力する。

しかし金融庁から「開示OK」や「ケースバイケース等」の回答があれば、「お客さま第一」の理念に従って、写真画像または動画を開示していただきたい。

#### 【期限】

金融庁へ「一般的な法令解釈に係る書面照会手続」等で確認していただけるのか、それともこの私の申し出を拒否する、かの回答を1月10日期限でお願いしたい。

どうしても1月10日に無理なら、1月末日を限度として、回答可能期限をご返答願いたい。

以上