

保険契約情報の不適切な管理に伴う お客さまへの通知文書の発送開始について

2024年8月30日

MS&ADインシュアランスグループのあいおいニッセイ同和損害保険株式会社（代表取締役社長：新納 啓介）は、2024年5月23日公表の「当社代理店による保険会社へのメール連絡に伴う個人情報の漏えいについて」※に関し、お客さま情報の漏えいおよび本人同意のない第三者提供事案の調査において、現時点で情報漏えいが確認されたお客さまに対し、本日より順次通知文書の発送を開始します。

（9月中に発送完了予定）

※ https://www.aioinissaydowa.co.jp/corporate/about/news/pdf/2024/news_2024062101314.pdf

また、5月23日に公表した事案を契機とした調査の中で、当社社員が当社のお客さま情報を、お客さまの了解を得ずに他の損害保険会社へメール送信していた事例、および保険代理店に出向中の当社社員が、出向先である保険代理店内の他の損害保険会社のお客さま情報を、出向元である当社に漏えいしていた事例が発生していたことが判明しました。

現時点の調査状況および当社対応について、別紙のとおりお知らせします。

お客さまおよび関係者の皆さまに、大変なご迷惑とご心配をお掛けすることになり、深くお詫び申しあげます。当社は本件を真摯に受け止め、社員および代理店に対するお客さま情報管理の再教育・再徹底を実施しており、今後も再発防止策を講じてまいります。

また、現時点でお客さま情報が乗合保険会社以外の第三者へ送付された事実、およびお客さま情報が不正使用された事実は確認されておらず、漏えいしたお客さま情報にはセンシティブ（機微）情報が含まれていないことを確認しております。

本件に関しまして、ご不安な点やご不明な点がございましたら、以下のお問い合わせ窓口までご連絡いただけますようお願い申し上げます。

＜お問合せ窓口＞

電話番号（専用フリーダイヤル）：0120-577-101

受付時間：9:00～17:00 月曜～金曜（祝日、年末年始は除く）

なお、住所を確認できないお客さま、および個人を特定できないお客さまについては、後日取扱代理店名を当社公式ホームページ上に公開することで、通知に代えさせていただきます。

以上

1. 当社代理店および当社社員による漏えい事案について

(1) 概要

- 当社を含む複数の損害保険会社から代理店業務の委託を受けている乗合代理店において、証券番号や契約者氏名といったお客さま情報を、複数拠点を持つ乗合代理店の本部から各拠点へメール発信した際に、そのメールのカーボンコピーに代理店業務を委託する複数の損害保険会社の担当者を設定し、メール発信が行われておりました。
- 乗合代理店より、当社が他の損害保険会社のお客さま情報をメール受信しておりました。
- 損害保険会社が、乗合代理店の会議等で使用する資料を作成するケースがあり、当社社員が、資料作成のとりまとめを行っている他の損害保険会社へ、当社のお客さま情報を送信しておりました。

(2) 情報漏えいの影響（2024年8月30日時点）

①対象代理店数・漏えい件数

	対象代理店数	漏えい件数
代理店による事案	151社	204,783件
当社社員による事案	2社	10件

※1 上記代理店に対しては既に適切な対応を実施しており、現在同様の事象は発生しておりません

※2 上記両事案に係る事案は、代理店事案に含めております

②漏えいした個人情報

- 証券番号、契約者氏名、満期日、引受保険会社など

(3) 情報漏えいの主な原因

現時点で判明している主な原因は以下の通りです。

- 乗合代理店において、当該契約を取り扱う損害保険会社以外の他の乗合保険会社へ契約情報を伝達することは、保険代理店のプライバシーポリシーの適用範囲内であり、個人情報保護法における問題がないと誤認しておりました。
- 損害保険会社と保険代理店との役割分担が曖昧になっており、幹事会社である損害保険会社が、自社だけでなく、他損害保険会社の契約も含めた拠点全体の保険契約管理に携わるケースなどがあり、契約情報が各保険会社に帰属するという意識が薄れておりました。

(4) 今後の対応について

当社全社員および当社委託先代理店に、個人情報保護法に関する実務に即した研修によって教育を行い、適切なお客さま情報の取り扱いを徹底します。

また、リスク感度向上に努めるとともに、現場実態の把握を適宜行い、各種施策の改善につなげていきます。

2. 保険代理店に出向中の当社社員による漏えい事案について

(1) 概要

- ・保険代理店へ出向中の当社社員が、保険代理店内の他の損害保険会社のお客さま情報を、保険代理店の了解なく当社へ漏えいしておりました。

(2) 情報漏えいの影響 (2024年8月30日時点)

①対象代理店数・漏えい件数

	対象代理店数	漏えい件数
代理店に出向中の 当社社員による事案	5社	12,339件

②漏えいした個人情報

- ・証券番号、契約者氏名、満期日、引受保険会社など

(3) 情報漏えいの主な原因

現時点で判明している主な原因は、以下の通りです。

- ・出向者の派遣にあたり、出向者および出向者を管理する当社社員に対して、情報管理・機密保持に関する教育・指導が不十分であり、出向者が業務上知り得たお客さま情報に関する当社への共有可否について、出向者・出向者を所管する部署ともに適切な判断ができておりませんでした。

(4) 今後の対応について

出向者に対し、本社より個人情報保護法をはじめとする各種法令遵守に関する研修を行っており、今後より一層内容を充実させた研修内容に改定していきます。また、出向者を所管する部署の所属長に対しても、出向者が派遣される前に、お客さま情報の取り扱いをはじめとする各種法令についての注意事項を案内するなどの対応を実施し、適切なお客さま情報の取り扱いを徹底します。

以上