

2015年5月13日

各位

三井住友海上あいおい生命保険株式会社

お客さま情報紛失についてのお知らせ

三井住友海上あいおい生命保険株式会社（社長：市原 等）では、お客さま情報を収録したCD-ROM2枚を紛失していることが判明いたしました。

当社では、大切な情報をお預かりしている事業者として、お客さま情報の管理について、従来から徹底を図ってまいりましたが、このような事態を招きましたことは、お客さまおよび関係者の皆さまにご迷惑、ご心配をおかけすることになり、誠に申し訳なく深くお詫び申し上げます。今後、同様の事態を生じさせないよう、お客さま情報の管理を強化し、再発防止につとめてまいります。

なお、当該CD-ROMのデータは高度な暗号化処理が施されている等、幾重ものセキュリティが施されていることから、万一社外に流失した場合であっても第三者が読み取ることは極めて困難です。また、これまでのところ、お客さま情報が不正使用された事実は一切確認されておりません。

記

1. 紛失したCD-ROM（2枚）に収録されていたお客さま情報

（1）ご契約者さまの情報

754,547名分（個人：694,217名、法人：60,330社）の「ご契約者さまのお名前（または社名）」「証券番号」「保険種類」「保険料」等の保険契約に関するご契約者さまの情報

※ご契約者さまの住所、電話番号、生年月日、口座情報、健康状態に関する情報は含まれておりません。

（2）代理店さまの情報

12,584店分の「代理店名」「住所」「口座情報（口座番号は一部マスキング）」「手数料」等の代理店情報

当該CD-ROMは、代理店さまの業務に対して当社がお支払いする月の「手数料」の明細がご契約者さまの情報とともに収録されており、毎月本社で作成の上、支社において帳票の代替として保管し、代理店さまからの各種照会対応に利用しています。

なお、当該CD-ROMのデータは高度な暗号化処理が施されており、読み取るためには市販されていない専用ソフトを搭載した機器が必要であること、加えて毎月変更される当社独自のパスワード（数字とアルファベットによる組合せ）を設定しており、幾重ものセキュリティが施されていることから、万一社外に流失した場合であっても第三者が読み取ることは極めて困難です。

2. 紛失の経緯

（1）2015年4月の当社組織改編にあたり、廃止となった支社で保管していたCD-ROMの保管場所移転に伴う確認作業を行った際、CD-ROM1枚を紛失していることが判明いたしました。これを受け、全国の支社において保管状況を調査した結果、他の1支社においても1枚を紛失していることが判明いたしました。

（2）紛失発覚から現在に至るまで社内調査を徹底的に実施しましたが、現時点で紛失したCD-ROMは発見されておりません。当該CD-ROMはセキュリティ措置が講じられた事務所内で、キャビネット内に施錠保管されているものであり、保管期間経過前に社内ですべて廃棄（破碎処理）した可能性が高く、社外へ流失した懸念は極めて低いものと考えております。

3. 再発防止策

当社では、従来からお客さま情報の管理につきまして、厳重な取り扱いの徹底を図ってまいりましたが、今回の事態を重く受け止め、情報管理ルールを見直し、管理体制を一層強化するとともに、社員に対するお客さま情報管理の再教育・再徹底を行い、再発防止につとめてまいります。

- (1) 当面は、通常の施錠管理・点検に加え、当該CD-ROM専用ルールを策定し、拠点長による直接管理とする等、一層の管理の厳格化を行います。
- (2) 業務プロセスを見直し、システム化等により、当該CD-ROMを廃止することを検討していきます。

4. 本件に関するお客さま、代理店さまからのお問い合わせ先

本件に関してのご相談、お問い合わせにつきましては、下記専用窓口へご連絡をお願いいたします。

【お問い合わせ窓口】

お客さまサービスセンター

電話番号：【お客さま専用】 0120-321-904（無料）

【代理店さま専用】 0120-321-993（無料）

受付時間：平日 9:00～18:00 土曜日~~日~~・~~祝日~~ 9:00～17:00

※2015年6月1日より、受付を平日および土曜日（日・祝日・年末年始を除く）に変更しております。

以上