

平成24年1月31日

各位

三井住友海上あいおい生命保険株式会社

### システム障害に関するお詫びとご報告

三井住友海上あいおい生命保険株式会社（社長 佐々木 静）では、システム障害によりオンライン業務全般が停止する事態が発生しています。本件に関して、お客さまに多大なご不便、ご迷惑をおかけしておりますことを心からお詫び申し上げます。現在、システムの復旧に向け全力で対応を行い、お客さまに対するお支払いやサービスが滞ることがないよう、会社を挙げて取り組んでいます。

何卒ご理解を賜りますよう、宜しくお願い申し上げます。

### 記

#### 1. 代理店オンラインシステム障害による主な停止業務【1月29日（日）発生】

- ① 申込書作成業務

#### 2. 社内オンラインシステム障害による主な停止業務【1月30日（月）発生】

- ① 解約等契約内容変更の処理受付業務
- ② 契約者貸付のお支払い処理受付業務
- ③ 保険金・給付金等のお支払いの登録業務
- ④ コールセンターや営業拠点における解約返戻金などの試算業務
- ⑤ お申込みいただきました新規ご契約の成立業務
- ⑥ 保険設計書等の作成業務

※上記①～④の業務において、旧あいおい生命保有契約の処理業務は正常に稼働しております。

#### 3. 障害に対する対応

解約返戻金、満期保険金、年金、契約者貸付金等のお支払いにつきましては、着金の遅れを発生させないよう、手作業による個別処理を進めております（1月30日時点で保留中の案件はございません）。 保険金・給付金等のお支払いについても、可能なものから手作業による個別処理を進めております（1月30日時点で125件の案件保留中）。 その他の各種業務に関しましても、可能なものから可及的速やかに対応し、早期正常化を目指します。

#### 4. 障害発生の原因と復旧策

上記業務を実行するデータベース管理システムに障害が発生したため、処理が停止しております。現在、復旧に向けてデータベースの再構築作業を鋭意実施しています。

以上