

## 再発防止策についてのご報告 (クレジットカードにより保険料をお払込みいただいているお客さまへのお詫び)

2023年6月21日、並びに6月30日に掲載いたしました「クレジットカードにより保険料をお払込みいただいているお客さまへのお詫び」につきまして(※)、再発防止策の内容をご報告いたします。当社は、本件を重く受け止め、発生原因を精査・分析し、これを踏まえた再発防止策を実行いたします。該当のお客さまにおかれましては、ご迷惑をおかけいたしましたこと、あらためて深くお詫び申し上げます。

※[6月21日掲載 クレジットカードにより保険料をお払込みいただいているお客さまへのお詫び](#)  
[6月30日掲載 同上\(対象カードの追加について\)](#)

### 1. 発生原因

当社は、クレジットカード決済業務を委託する会社(以下「委託先会社」と言います。)との間で、2023年6月以降、保険料請求データの送信日を変更し、1日早期化する検討を行ってまいりました。その後、早期化した場合のお客さまへの影響を事前に把握したため、送信日を変更しないことを決定し、委託先会社に通知しました。委託先会社はその旨を認識しましたが、設定不備やデータ送信に関する認識誤りにより、2023年6月の保険料請求データが通常より1日早く送信されました。

### 2. 再発防止策

上記の発生原因を踏まえ、当社は以下のとおり再発防止策を実行いたします。

#### (1) データ送信日設定の運営改善

- ・委託先会社は、当社から明確な送信日変更の指示なく送信日を変更しないこと、また、送信日の確認や変更を行う際は、複数セクションの担当者および管理責任者が同席のもとで実施するよう指示いたしました。
- ・システムの設定・確認を行う工程は、当社と委託先会社で取り決めた変更指示書や工程管理表に基づき実施することとし、当社の承認なく、次の工程に進むことが出来ない運用といたしました。
- ・データ送信に関する理解不足を解消し、社内で正しい知識の共有を図るよう指示いたしました。

#### (2) 委託先会社に対する管理体制の見直し

当社は、委託先会社との連絡方法や管理・監督体制を、以下のとおり見直しました。

- ・上記2.(1)に記載の工程管理表について、当社の担当者および管理責任者が確認のうえ、承認のもと工程を進めるよう改善し、委託会社内のシステム運用管理体制について、適正に管理・監督いたします。
- ・万一、データ送信日を変更する際は、あらかじめ定めた期限内に書面で依頼することとし、曖昧な連絡の発生を排除いたします。
- ・本事象の再発防止にとどまらず、他の不具合事象の発生防止に向けても、委託先会社との連絡体制を見直し、対応の迅速化を図ります。

当社は、再発防止策を確実に実行し、お客さまにご安心・信頼いただける取扱いに努めてまいります。

本件に関するお問い合わせ

<お客さまサービスセンター>

0120-324-386 (通話無料)

受付時間 月~金 9:00~18:00 土 9:00~17:00 (日・祝日・年末年始除く)