

2017年12月21日
東京海上日動火災保険株式会社
東京海上日動あんしん生命保険株式会社

代理店 東海日動パートナーズ中国四国におけるお客様情報の漏えいについて

東京海上日動火災保険株式会社（取締役社長 北沢 利文、以下「東京海上日動」）および東京海上日動あんしん生命保険株式会社（取締役社長 中里 克己、以下「あんしん生命」）の代理店である、株式会社東海日動パートナーズ中国四国（代表取締役 村上 潤、以下「TNP中国四国」）が利用しているメールサービスにおいて、特定のメールアドレスが第三者に不正アクセスされ、当該アカウントで送受信していたお客様情報等を含むメールの内容が漏えいする事案が発生いたしました。

お客様をはじめとする関係者の皆様に、多大なるご迷惑・ご心配をおかけすることとなり、深くお詫び申し上げます。

1. 情報漏えいの概要

TNP中国四国 ^{みよし}三次支社および下関支社で利用していたメールサービスにおいて、特定のメールアドレスに第三者が不正アクセスし、メールボックス内のお客様情報等が漏えいいたしました。

【TNP中国四国の代理店概要】

「東海日動パートナーズ」（以下「TNP」）と冠し、東京海上日動が出資して各地に展開している代理店のうちの1社で、会社概要は以下の通りです。

- (1) 商号 : 株式会社東海日動パートナーズ中国四国
- (2) 代表者 : 代表取締役 村上 潤
- (3) 所在地 : 広島県広島市中区大手町1丁目2番1号 おりづるタワー4F
- (4) 設立 : 2014年7月1日
- (5) 資本金 : 1億円
- (6) 拠点数 : 15支社

2. 漏えいしたお客様情報

(1) お客様の数

TNP中国四国 三次支社および下関支社のお客様、約5,400名分（法人を含む）の情報が漏えいしたことが判明しております。これは、12月20日時点での数値であり、詳細調査にはもうしばらく時間がかかるため、件数が増える可能性があります。

(2) 漏えいが確認されている情報項目

お客様ごとに項目は異なりますが、氏名（法人名含む）、住所、電話番号、メールアドレス、生年月日、性別、証券番号、お持ちのお車の車台番号、銀行口座情報または健康状態に関する情報のうち、一部の項目が漏えいいたしました。

このうち、銀行口座情報を含む件数は約310件、健康状態に関する情報を含む件数は約80件です。

3. 経緯と対応状況

(1) 経緯

12月12日、TNP中国四国 三次支社において利用しているメールサービスのメールアドレスの一つで海外からログインがあったことを検知し、調査を行ったところ、海外からメールを不正に参照されていることを確認しました。

また、TNP各社について同様の不正アクセスがないか調査をしたところ、下関支社において利用しているメールサービスにおいても、メールアドレスの一つが海外からメールを不正に参照されていることを確認しました。

(2) 対応状況

TNP中国四国 三次支社および下関支社においては、情報漏えいの拡大を防ぐため、本件判明後、直ちに当該アカウントのパスワードの強度を上げて変更するとともに、当サービスにおいて不正アクセス対策を強化するための設定を行い、合わせて当該メール内に情報が残らない措置を実施しています。また、TNPの他の拠点においても同様の措置を講じております。

現時点で、お客様情報の不正使用は確認されておりません。

なお、東京海上日動、およびあんしん生命が利用しているシステムやメールについて、不審な点や問題は生じておりません。

4. 再発防止策

TNP中国四国におきましては、上記3.(2)に記載の対応に加え、メールシステム全般のセキュリティ強化に取り組んでまいります。

また、東京海上日動、およびあんしん生命においては、日頃からお客様情報の取扱いに万全を期すよう代理店への教育を行ってきておりますが、本件を踏まえ、代理店に対してメールアドレスの厳重な管理等を一層徹底してまいります。

5. お客様への対応

該当するお客様には、順次、お詫びとご説明のご連絡をはじめております。

本件に関し、何かお気づきの点がありましたら、下記の窓口までお問い合わせいただきますようお願いいたします。

【お客様のお問い合わせ窓口】

■東京海上日動 パートナーズお客様相談センター

電話番号：0120-490-551

受付時間：平日 9:00～18:30、土日・祝日 9:00～17:00

※12月30日(土)～1月3日(水)は土日・祝日に準じます。

以 上