

2023年10月30日

(最終更新：12月1日15時)

東京海上日動あんしん生命保険株式会社

保険代理店向けシステムの参照範囲設定誤りによる情報漏えいに関するお詫び

東京海上日動あんしん生命保険株式会社（取締役社長：川本 哲文、以下「当社」）は、東京海上日動火災保険株式会社（取締役社長：広瀬 伸一、以下「東京海上日動」）が保険の募集・管理で利用するために保険代理店向けに提供しているシステム（以下「代理店システム」）を東京海上日動と共同で利用しておりますが、適切な参照範囲の設定を行っていなかったことにより、当社と代理店委託関係のない一部の代理店が当社のお客様情報にアクセスできる状態にあったことが判明いたしましたのでご報告いたします。

お客様および関係者の皆様に大変なご心配、ご迷惑をおかけいたしましたことを深くお詫び申し上げます。

1. 事案の背景

東京海上日動では、勤務型代理店制度という、二つの代理店が共同してお客様対応を行う仕組みを設けております。一つの代理店を「統括代理店」、もう一方の代理店を「勤務型代理店」と称し、統括代理店が勤務型代理店を教育・指導・管理することとしております。

この統括代理店と勤務型代理店は共同してお客様対応を行うことから、代理店システム上において取り扱いのある生命保険および損害保険のお客様情報を共有しております。一方、勤務型代理店が関与することのない、統括代理店が取り扱うお客様情報について、勤務型代理店がアクセスできないよう、代理店システム上制限をかけることとしておりました。

2. 事案の概要

今般の事案は、東京海上日動による事務ミスによって参照範囲が適切に制限されていなかったことにより、以下の事象が判明したものです。

<判明した事象>

- ① 統括代理店がお取り扱いするお客様情報について、当社が代理店業務を委託していない東京海上日動の勤務型代理店がアクセスできる状態となっていたもの。
- ② 当社が代理店業務を委託していない東京海上日動の勤務型代理店が、代理店システム上で当社から送信される統括代理店宛ての通知や契約事務の進捗状況等に関する配信等を通じて、統括代理店扱いの当社のお客様情報にアクセスできる状態となっていたもの。

<アクセス可能となっていたお客様情報>

お名前、ご住所、お電話・FAX 番号・メールアドレス、ご生年月日、性別、ご契約内容、証券番号、保険種類、保険金を受け取られる方のお名前、保険始期・満期、保険料、ご契約変更の有無、保険事故の有無など

3. 対象代理店

上記2. の事象によってアクセス可能となっていたお客様情報の取扱い代理店は、以下のとおりです。

① 統括代理店 17 店（別紙の通り）

② 統括代理店 177 店

※①と②は一部重複している統括代理店があります。

※②の統括代理店情報は東京海上日動の以下ニュースリリースをご確認ください。

https://www.tokiomarine-nichido.co.jp/company/release/pdf/231030_01.pdf

※別紙につき、更新しております。

4. 対応について

判明した参照制限の設定誤りについては是正対応を完了しており、現在は不適切なアクセスができない状態となっております。また、アクセス履歴が確認できたものから、勤務型代理店へのヒアリング等の確認を進めており、現時点で情報の不正使用は確認されておりません。引き続き、残存するアクセス履歴の調査を継続し、勤務型代理店による情報への不適切なアクセスが確認されたお客様に対しては、順次個別にお知らせしてまいります。

本件を真摯に受け止め、今後かかることのないよう、東京海上日動と連携し、参照範囲の設定誤りが発生しない体制構築およびチェック体制の徹底強化により、再発防止を図ってまいります。

本件に関しまして、ご心配な点およびご不明な点がございましたら、以下の問い合わせ窓口までご連絡いただきますようお願い申し上げます。

<お問い合わせ窓口>

0120-856-125

受付時間：月曜～金曜 9:00～17:00（土日・祝日、2023年12月28日（木）～2024年1月4日（木）を除く）

※上記窓口の開設期間は2024年3月29日（金）までを予定しております。

対象代理店

都道府県	代理店名
北海道	株式会社 H I D
北海道	株式会社 保険マート
東京都	A I Gパートナーズ 株式会社
東京都	株式会社 オーネスト
東京都	有限会社 クリック
東京都	有限会社 黒沢保険事務所
東京都	有限会社 タウン保険事務所
山梨県	株式会社 早野組
長野県	有限会社 安心企画
愛知県	株式会社東京海上日動パートナーズ東海北陸
愛知県	ほけんライフ 株式会社
大阪府	株式会社 K A Nプランニング
兵庫県	株式会社 ベストインシュアランス
大阪府	株式会社東京海上日動パートナーズかんさい
広島県	有限会社 東海保険サービス
広島県	株式会社東京海上日動パートナーズ中国四国

※複数の代理店登録を行っている代理店については法人単位で掲載しております。