

2024年8月30日

(最終更新日:2024年12月20日16時)

東京海上日動あんしん生命保険株式会社

保険代理店および保険会社間のメール連絡に伴う情報漏えいに関するお詫び(その2)

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、保険代理店および他の保険会社(以下「乗合保険会社」)間のメール連絡において、当社のお客様情報が含まれていたことが判明し、お客様情報の漏えいを確認したため2024年6月7日に公表[※]いたしました。

当社は本事案の発覚以降、全容解明に向けた調査を続けてまいりました。今般、調査が完了いたしましたので、情報漏えいの規模および発生の真因等についてお知らせいたします。お客様をはじめ関係者の皆様に大変なご心配とご迷惑をおかけしておりますことを改めて深くお詫び申し上げます。

※ 2024年6月7日 当社ニュースリリース: https://www2.tmn-anshin.co.jp/download/1037/0607_release.pdf

1. 事案概要

本事案は、複数拠点を有し複数の保険会社商品を扱う保険代理店の管理部門から各拠点宛に、当社お客様情報を含む乗合保険会社各社のお客様情報が送信され、その際に乗合保険会社各社の社員が宛先に含まれていたことにより漏えいしたものです。

損害保険会社において発生した「保険代理店および保険会社間のメール連絡に伴う情報漏えい」(以下「乗合代理店事案」)を受けて、当社の生命保険契約に関して調査を行いました。その結果、同様の事案が確認されたため、6月7日に公表のうえ、全ての営業部門を対象にしたアンケートや個別のヒアリング等の調査を実施してまいりました。

2. 調査結果

当社の調査結果については、以下の通りです。なお、センシティブ情報の漏えいや情報の不正使用は確認されていません。

① 情報漏えいの規模

- 情報漏えいが確認されている代理店数: 11 代理店
- 情報漏えい件数: 約 9,100 件

② メールに含まれていたお客様情報

契約者名、被保険者名、証券番号、申込日、保険種類、保険金額、保険料など

3. 事案発生の真因と再発防止策

当社は、東京海上日動火災保険株式会社(以下、東京海上日動)との間で、保険代理店への指導管理等を委託する代理代行契約を締結しており、本事案は、東京海上日動が2024年8月30日に公表した情報漏えい事案における乗合代理店事案と同様に、東京海上日動が指導管理を行っていた保険代理店において発生したものです。一部のケースでは、保険代理店から乗合保険会社に送られたメールの宛先に当社社員も含まれていたものの、メールを受領した際に当社はお客様情報の漏えいに気づくことができませんでした。

東京海上日動による上記公表には、損害保険会社と保険代理店の業務実態やそこに内在していたリスクについて言及しておりますが、当社におきましても、当社社員の個人情報保護法や社会規範についての意識・理解が不足していたと考えております。

当社は、今後かかることのないよう個人情報保護法に関する基本的知識の再徹底に向けた研修の実施や、実務を踏まえた個人情報の取得・取扱いルールの明確化および周知徹底を行うことで、社員一人ひとりの情報セキュリティ意識を醸成し、同様の事案の再発防止に努めてまいります。

4. 今後の対応

調査の結果、情報漏えいが確認されたお客様に対して、2024年10月3日から順次、当社または代理店から個別に書面でご連絡を差し上げております。なお、ご連絡が困難なお客様につきましては、本公表をもって個別のご案内に代えさせていただきます。対象となる代理店は別紙のとおりです。

本事案に関しまして、ご心配およびご不明な点がございましたら、以下のお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。

以上

＜お問い合わせ窓口＞

0120-060-363

受付時間：月曜～金曜 9:00～17:00(土日・祝日を除く)

※上記窓口の開設期間は2024年12月30日(月)までを予定しております。

対象代理店

都道府県	代理店名
愛知県	NTP 名古屋トヨペット株式会社
大阪府	大阪トヨペット株式会社
大阪府	大阪トヨタ自動車株式会社
大阪府	トヨタモビリティ新大阪株式会社