

出向者による情報漏えいに関するお詫び

東京海上日動火災保険株式会社(取締役社長 城田 宏明、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 川本 哲文、以下「あんしん生命」)は、これまで公表の通り、複数の金融機関・代理店等に出向していた社員が、出向先のお客様情報等を出向元およびグループ会社に漏えいさせていた事案を確認しておりますが、継続して調査を進める中で、今般、株式会社三菱 UFJ 銀行(以下「三菱 UFJ 銀行」)においても同様の事案が発覚いたしましたので、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深くお詫び申し上げます。

東京海上日動とあんしん生命はこのような事案を発生させたことを重く受け止めるとともに、真因に基づく再発防止策を徹底することでお客様からの信頼回復に努めてまいります。

1. これまでの経緯・対応について

東京海上日動は2024年8月30日に、あんしん生命は9月13日に、出向者による事案を含む一連の情報漏えい事案に関する真因や真因に基づく再発防止策について公表^{※1, 2}いたしました。公表以降も、保険契約情報以外のお客様情報について調査範囲を拡大し、出向者および出向元を対象としたアンケート調査等を進める中で、複数の金融機関・代理店等における情報漏えい事案を把握いたしました。各事案について、漏えいした情報の精査や共有範囲等の全容を把握するため、弁護士を含む外部専門家によるフォレンジック調査やヒアリング調査等を進めてまいりました。

調査を進める中で、三菱 UFJ 銀行への出向者における情報漏えいが10月下旬に発覚いたしました。本事案の全容解明に向けて、同行への過去の出向者および出向元担当者を含む関係者を対象としたフォレンジック調査やヒアリング調査等を実施のうえで、両社が認識した事実関係について2025年1月下旬に同行にお伝えし、同行との事実確認を経て本日公表に至りました。

なお、東京海上日動およびあんしん生命における他の金融機関・代理店等で発覚した事案については、調査および出向先との協議を継続しております。今後も調査や協議の進捗に応じて、適切に公表してまいります。

※1 東京海上日動ニュースリリース:https://www.tokiomarine-nichido.co.jp/company/release/pdf/240830_01.pdf

※2 あんしん生命ニュースリリース:<https://www2.tmn-anshin.co.jp/download/1067/240913news.pdf>

2. 東京海上日動の出向者による情報漏えいについて

(1) 対象者

- 三菱 UFJ 銀行とのお取引および業務上の関係がある法人等

(2) 漏えいした情報のお客様数

- 法人のお客様: 28社

(3) 情報漏えい先

- 東京海上日動、あんしん生命 および 東京海上日動システムズ株式会社

(4) 対象期間

- 2020年4月～2024年3月

(5) 漏えいした内容

- 三菱 UFJ 銀行の連携先法人の商品・サービス名が含まれた情報等

(6) 漏えいした情報の用途等

- 三菱 UFJ 銀行の保険推進施策に関する情報等の共有

(7) 情報の外部流出

- 弁護士等を含む第三者による調査の結果、現時点において、情報漏えい先である東京海上グループ 3 社以外への流出は確認されておりません。

3. あんしん生命の outward 者による情報漏えいについて

(1) 対象者

- 三菱 UFJ 銀行で住宅ローンを契約されている個人のお客様
- 三菱 UFJ 銀行とのお取引および業務上の関係がある保険会社等

(2) 漏えいした情報のお客様数

- 個人のお客様: 37,843 名
- 法人のお客様: 8 社

(3) 情報漏えい先

- 個人のお客様: 東京海上日動
- 法人のお客様: 東京海上日動、あんしん生命

(4) 対象期間

- 個人のお客様: 2020 年 4 月～2024 年 3 月
- 法人のお客様: 2022 年 6 月～2024 年 4 月

(5) 漏えいした内容

- 個人のお客様: 三菱 UFJ 銀行の住宅ローン契約者の取引店番・取引先番号^{※3}等

※3 三菱 UFJ 銀行がお客様毎に割り振った識別番号であり、氏名、住所、電話番号、クレジットカード番号等、東京海上日動およびあんしん生命が個人を特定できる情報は含まれておりません。

- 法人のお客様: 三菱 UFJ 銀行の法人のお客様の保険推進にかかわる情報等

(6) 漏えいした情報の用途等

- 個人のお客様: 東京海上日動での三菱 UFJ 銀行の住宅ローン契約者における火災保険付保率の計算（上記以外の目的での利用またはおそれは現時点では確認されておりません）
- 法人のお客様: 三菱 UFJ 銀行の保険推進施策に関する情報等の共有

(7) 情報の外部流出

- 弁護士等を含む第三者による調査の結果、現時点において、情報漏えい先である東京海上日動およびあんしん生命以外への流出は確認されておりません。

4. 再発防止策および今後の対応について

東京海上日動およびあんしん生命は、一連の情報漏えい事案に関する真因を踏まえ、それぞれ再発防止策について検討・実施しており、営業数字やマーケットシェアを過度に意識した営業推進の見直しや個人情報保護法等の法令に関する基本的な知識・意識の再徹底に向けた研修の実施、情報リテラシーの向上と事業上の取り扱いルールの見直し・運用の改善等に取り組んでおります。加えて、outward に関する要件や outward 者に対する人

事評価・運用についても見直しを実施しております。

東京海上日動およびあんしん生命によって情報漏えいを発生させたお客様および関係者の皆様に対して、深くお詫び申し上げますとともに、漏えいが発生した各金融機関・代理店等と連携のうえで引き続き真摯に対応してまいります。

両社は、本事案を出向者個人の問題ではなく組織全体の問題として捉え、経営が先頭に立って再発防止策の徹底に取り組み、今後もお客様からの信頼回復に努めてまいります。

5. お問い合わせ窓口

今回の事案に関するお問い合わせ窓口を以下の通り設置いたしました。ご心配およびご不明な点がございましたら、大変お手数おかけしますが、お問い合わせ窓口までご連絡いただきますよう併せてお願い申し上げます。

＜東京海上日動 お問い合わせ窓口＞

0120-358-152

＜あんしん生命 お問い合わせ窓口＞

0120-776-380

受付時間：月曜～金曜 9:00～17:00(土日・祝日を除く)

以上