

2009年2月24日
東京海上日動火災保険株式会社

お客様情報の紛失に関するお詫びとお知らせ

このたび、当社の中国における業務委託先*（上海聖傑医療服務有限公司／以下「SSC」）が当社本店宛に発送した書類（SSCが「DHL Sinotrans Ltd.」に運送を委託した123名分の保険金請求書類）につき、運送中に紛失していた事実が判明いたしました。

このような事態に至り、お客様をはじめとする皆様に多大なご迷惑、ご心配をおかけすることとなりましたことを、心から深くお詫び申し上げます。

今後、同様の事態が発生しないよう、これまで以上にお客様情報の管理徹底に努めてまいります。

なお、これまでのところお客様情報の不正使用等の事実は確認されておりません。

*中国において当社が委託しているクレームエージェント。

海外旅行保険における各国での保険金支払い業務等を委託している。

1. 紛失した書類

海外旅行保険の保険金請求書類**（123名分、2008年3月～11月の間に中国において治療を受けた方）

「海外旅行保険契約証（写）」 「保険金請求書」 「診断書」 「治療費請求明細」 等

**上記書類には、「お客様名」「住所」「電話番号」「勤務先」「保険契約内容」「治療内容」「治療日」「治療先」等のお客様情報が記載されている。

**お客様への保険金支払いはすべて完了している書類。

2. 判明（紛失）の経緯

- ・ 2008年12月24日
SSCが保険金請求書類を当社本店に発送するため、DHL Sinotrans Ltd. に運送を委託。（DHL Sinotrans Ltd. がSSCにて集荷。）
- ・ 2009年1月21日
DHL Sinotrans Ltd. がSSCに書類紛失を連絡。
- ・ 2009年2月12日
SSCが当社本店に運送中の書類紛失を連絡。
- ・ 2009年2月12日～2月23日
DHL Sinotrans Ltd. からSSCへの連絡に不明瞭な点が多かったため、当社による現地調査を実施したが、書類は発見できておらず、DHL Sinotrans Ltd. が書類を紛失したものと2月23日に断定。

3. お客様対応

該当されるお客様に対しましては、個別に弊社より今般の事故の事情をご説明のうえ、お詫び申し上げますとともに、万一、お客様の情報が漏洩し、お客様に被害が発生した場合の連絡先についてご案内しております。

4. 再発防止に向けて

運送業者へ運送業務を委託する際等における注意喚起とともに、当社におきましてもお客様情報の一層の管理徹底を図り、再発防止に努めてまいります。

以上