

2009年4月16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

## お客様情報の廃棄に関するお詫びとお知らせ

このたび、当社代理店（有）南大阪保険サービス（代表取締役：有馬 忠 所在地：大阪府堺市）が保管していたお客様情報377名分（個人349名、法人28社）の誤廃棄が発生し、回収を実施いたしました。

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。

### 1. 誤廃棄を行った書類

損害保険の満期一覧表等（生命保険の顧客情報を一部含む）

上記書類には、「お客様名」「住所」「電話番号」「証券番号」「契約情報」「預金口座に関する情報」が記載されています。

### 2. 発生の経緯

- ①2009年4月9日（木）19:50頃、当該代理店が過去の自動車保険等の満期一覧表等顧客管理用資料（2001年3月～2001年9月分）をシュレッダー処理を施さずにゴミ袋に封入し一般ゴミ置き場に廃棄いたしました。
- ②2009年4月10日（金）9:05、ゴミ置き場に置いてあったゴミ袋が破られ、周辺に書類が散乱していたとの連絡を近隣駐車場の管理者から受け、事案の発生を確認いたしました。  
（発生場所：大阪府堺市北区百舌鳥梅北町）
- ③2009年4月10日（金）10:00、全ての書類を回収。散乱した書類には、連続したページ番号、通し番号が記入されており、全ページを回収したことを確認いたしました。

### 3. お客様対応

該当のお客様に対しましては、個別に当社よりお詫び申し上げますとともに、万一、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

当該代理店に対して、個人情報に記載された書類を廃棄する際に必ずシュレッダー処理を施すよう厳重指導を実施するとともに、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。

## 5. お客様からのお問合せ窓口

本件に関する専用のお問合せ窓口を開設しております。ご不明な点等がございましたら、以下までお問い合わせをいただくようお願いしております。

**【お客様専用 お問合せ窓口】**

東京海上日動火災保険株式会社 大阪南支店 堺中央支社

0120-268-873

<受付時間>月～金曜日（祝日を除く）9:00～17:00

以上