

**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**

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「当社」)は、保険代理店および他の損害保険会社(以下「乗合損保」)間のメール連絡において、当社のお客様情報が含まれたメールを保険代理店および乗合損保間で送受信していたことが判明し、当社お客様情報の漏えいが確認されたのでご報告いたします。

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。

本件に関しまして、ご心配およびご不明な点に対応させていただきます問い合わせ窓口(0120-773-826)を設置いたしましたので、併せてご連絡申し上げます。

**1. 事案の概要**

今回の事案は、自動車販売店等の複数拠点を有する保険代理店の管理部門から各拠点に発信されるメールにおいて、当社のお客様情報が乗合損保の担当者に漏えいしていたものです。当社においても、当社のお客様情報を含んだメールを保険代理店に送信する際に、写に乗合損保の担当者を設定していたケースや、乗合損保の情報が含まれたメールを受信していたケースがありました。しかし、当社内で個人情報保護法に関する知識の周知や情報漏えいに関するリスク認識が不足しており、情報漏えいを防ぐことができておりませんでした。

今般、当社のお客様情報だけではなく乗合損保のお客様情報が含まれたメールを受信した当社担当者から情報漏えいに関する指摘があり、当社内で調査した結果、情報漏えいが判明しました。

**① メールに含まれていたお客様情報**

契約者名、証券番号、保険種類、保険始期・満期、保険料、ご契約変更の有無など  
(なお、現時点でセンシティブ情報の漏えいは確認されていません)

**② 「情報漏えい事案」の主な類型**

事案類型	漏えい先	送付目的	具体例
a 保険契約満期一覧の流出	乗合損保各社	保険契約の更新漏れ防止	● 保険代理店の管理部門が、拠点に対して契約更新対応のフォローを行う際、契約満期を迎える乗合損保各社の契約情報を各社の担当者を写に設定して送信
b 新規保険契約情報の流出		保険提案活動の振り返り	● 保険代理店の管理部門が、拠点に対して新規の保険契約実績を展開する際、乗合損保各社の情報を各社の担当者を写に設定して送信 ● 当社が、新規保険契約実績を保険代理店の管理部門に報告する際、乗合損保各社の担当者を宛先に含んで送信

c	事務不備案件 一覧の流出	保険契約手続 きの完了	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 保険代理店の管理部門が、拠点に対して契約手続き時に不備のあった案件(事務不備案件)を共有する際、乗合損保各社の案件を各社の担当者を写に設定して送信</li> <li>● 当社が、事務不備案件を保険代理店の管理部門に報告する際、取り纏めを行っている幹事会社(代理申請会社)に送信</li> </ul>
d	解除該当契約 ※リストの流出	保険契約の 有効性確保	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 保険代理店の管理部門が、拠点に対して解除該当となっている契約リストを展開する際、乗合損保各社のリストを各社の担当者を写に設定して送信</li> </ul>

※ 解除該当契約とは、振替不能等のため2ヵ月連続で保険料の入金が無く、次の1ヵ月の間に保険料の入金が無ければ、解除となるご契約をいいます。

## 2. 調査の状況

調査の結果、当社の複数の部署、保険代理店で同様の事案が確認されております。なお、現時点で情報の不正使用は確認されておりません。

### ① 情報漏えいの規模

情報漏えい(含む疑義)が確認されている代理店数 : 238 代理店

### ② 情報漏えいの主な原因

当社として個人情報保護法に関する知識や、保険代理店と乗合損保間の業務連絡におけるリスク認識が不足しており、適切な指導・支援ができていなかったことが今回の情報漏えいの主な原因と考えております。今後も調査を通じて代理店ごとの原因の特定を進めるとともに、判明した原因に対する再発防止を徹底してまいります。

## 3. 当社の対応について

情報漏えい事案が確認された当社部署および保険代理店に対しては、当社のお客様情報を含むメールの宛先に乗合損保の担当者を含めないよう指導しております。情報漏えいが確認されたお客様に対しては、今後、通知もしくは公表を通じてご案内してまいります。

当社は、このような事態を発生させたことを大変重く受け止めております。まずは調査を通じて全容を把握するとともに、判明した原因に対する再発防止策を徹底することでお客様からの信頼回復を図ってまいります。

本件に関しまして、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 - 773 - 826**

受付時間: 月曜～金曜 9:00～17:00(土日・祝日を除く)

以上