

2024年8月30日

最終更新日 2024年9月2日(発生時期を一部訂正)
東京海上日動火災保険株式会社

情報漏えい事案にかかる金融庁への報告について

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、情報漏えい事案を発生させ、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。

当社は、2024年5月23日に公表^{※1}しました「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」)につきまして、7月22日に金融庁より報告徴求命令を受領^{※2}し、全容の解明に向けた調査を続けてまいりました。また、一連の調査を進める中で判明した「当社出向者による情報漏えい」(以下「出向者事案」)についても調査し、両事案を発生させた真因を究明するとともに、真因に基づく再発防止策を策定のうえ、本日、同命令に基づく金融庁への報告を行いました。

当社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、二度と発生させることがないよう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。

※ 2024年9月2日「3.調査結果」に記載の発生時期について誤りが判明したため、2013年から2011年に訂正しています。

※1 2024年5月23日ニュースリリース https://www.tokiomarine-nichido.co.jp/company/release/pdf/240523_01.pdf

※2 2024年7月23日ニュースリリース https://www.tokiomarine-nichido.co.jp/company/release/pdf/240723_01.pdf

1. 事案概要

(1) 乗合代理店事案

多拠点展開し、複数の保険会社商品を扱う代理店(以下「乗合代理店」)の本社管理部門から、各拠点宛に当社を含む乗合保険会社のお客様情報(契約満期一覧や事務不備リスト等)が送信された際、宛先に各保険会社の担当者が含まれていたことにより当社お客様情報が他保険会社に漏えいしたものです。当社においても、当社お客様情報を乗合代理店に送信する際、宛先に他保険会社の担当者を設定していたことにより漏えいを発生させたケースがありました。

当社は、情報漏えいが確認された当社の全てのお客様に対して、書面にてご連絡いたします。なお、ご連絡が困難なお客様については、公表をもって書面でのご連絡に代えさせていただきます。

(2) 出向者事案

当社からの出向者が、出向先代理店が取り扱う他保険会社のお客様情報等を出向元の部署等に送付し、漏えいを発生させていたものです。

当社出向者が情報漏えいした他保険会社のお客様については、当社より出向先および引受保険会社に依頼をさせていただき、出向先もしくは引受保険会社よりご連絡いただく予定です。

2. 調査方法

当社は両事案の全容解明に向けて、以下の調査を実施してまいりました。

事案種類	乗合代理店事案	出向者事案
調査方法	<ul style="list-style-type: none">全ての営業部門および乗合代理店を担当する全ての損害サービス部門を対象にしたアンケート調査アンケート等で疑義が判明した乗合代理店へのヒアリング調査	<ul style="list-style-type: none">全社員を対象にしたアンケート調査出向者および出向元部署を対象にしたフォレンジック調査アンケート等で疑義が判明した事案に関するインタビュー調査

3. 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、両事案において当社が受け取った他保険会社のお客様情報をグループ会社以外の第三者へ漏えいさせた事実は、確認されておりません。

事案種類	乗合代理店事案	出向者事案
対象の代理店 出向先数	384 代理店	35 代理店
漏えい件数	約 86 万件	約 10 万件(個人:8 万件、法人:2 万件)
発生時期	最も古いもので 2012 年から開始	最も古いもので 2011 年から開始
漏えい内容	当社の契約者名、証券番号、保険種類、保険期間、保険料等	他保険会社の契約者名、証券番号、保険種類、保険期間、保険料等 ※ 法人情報については、契約情報のほか出向先の顧客リスト等も確認されています。
目的・背景	<ul style="list-style-type: none">● 乗合代理店の本社管理部門から各拠点に対して、保険契約の更新や事務不備等の対応を指示する際、保険会社側にも指示を共有するためメールを送信していたもの。● 当社としても、受信した情報を確認し、担当拠点の支援や指導を行っていたもの。	<ul style="list-style-type: none">● 出向先における拠点や募集人毎の挙動を把握し、「重点的に支援する拠点や募集人を特定する」という出向元部署の要望に応えること。● 出向者自身の出向先での活動を報告(成約に関与した契約の報告等)し、評価を得ること。● 他保険会社の契約について、当社への切替を意図する出向元部署の依頼に応じる、あるいは依頼はなかったものの営業推進に貢献すること。

4. 事案発生の真因

(1) 経営としての問題認識

今回の事案は、両事案に共通する以下(2)の要因を根底に、(3)(4)の事案固有の要因が加わり発生したものと考えています。

特に出向者事案については、出向者が日常的に他社情報や個人情報に触れ、当社の営業に活用できてしまうリスクが高い環境に社員を置きながら、適切な注意喚起等ができていませんでした。また、出向者は出向元部署とは異なる環境で不安を抱える中、出向元部署が営業数字をあげるために他社情報を当社に提供することを出向者に期待するなど、出向者が置かれた環境や心情、それに起因するリスクへの認識が不足していました。

こうした状況が続いたことに加え、保険料調整問題と同様に営業数字やマーケットシェアを過度に意識するあまりいつしか法令等遵守意識が疎かになり、その結果生じた「世の中の常識」との「ずれ」が相俟って両事案を生じさせたと認識しており、経営として重く受け止め深く反省しています。これら全ての要因は保険代理店とやりとりする担当者や出向者、出向元部署の社員個人の問題ではなく組織全体の問題であり、経営が先頭に立ち“新しい会社につくりかえる”という強い覚悟を持って真因に基づく再発防止策に取り組んでまいります。

(2) 両事案に共通する要因

① 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

「営業数字やマーケットシェアはお客様支持のバロメーター」として営業推進してきたことにより、営業数字を増やし、マーケットシェアを高め、競合他社に勝つこと自体が目的化しておりました。結果とし

て、営業数字につながる行動を自己正当化する、またはマーケットシェア等を把握することが目的化してしまい、他社情報の取得方法・手段の適法性・妥当性に意識が及んでおりませんでした。

② 業界内での情報共有・取得へのリスク感度の低さ

共同保険や乗合等の業界制度によって他保険会社との接点や情報共有が多いという業界の実情から、他社情報に対するリスク感度が低く、情報の共有や取得することについて違和感をもてない体質がありました。また、出向者事案では、出向先の社員として日常的に他社情報に触れ、他保険会社とやり取りを行う機会も多い中、他社情報の共有・取得へのリスク感度が低くなっていました。

③ 法令や社会規範に対する認識の甘さ・意識の低さ

保険代理店経由で入手する情報の取扱いに対するリスク感度が低く、基本的な情報管理に関する知識・意識が希薄だったとともに、前任者からの引継ぎを重視した前例踏襲的な業務遂行が一定期間にわたり継続されてきたことで、違和感を覚えづらくなっていました。また個人情報保護法や不正競争防止法等の法令・社内ルールを定めていましたが、周知が十分でなく、業務実態に即した社員教育も十分に実施できていませんでした。

④ 態勢面の課題・問題点

業務の実態や内在するリスクについて、第二線、第三線が十分に把握できていませんでした。第二線では、乗合代理店特有の情報共有におけるリスク、出向制度やその実態におけるリスクに対して認識が不十分でした。また、第三線のリスク評価において、「代理店による情報漏えい」「他社情報の不正取得」をリスクシナリオとしてアセスメントを行っていましたが、本事案の発生を把握できませんでした。

(3) 乗合代理店事案にかかる個別要因

当社と大型の兼業乗合代理店との関係性において、当社が関係悪化を懸念し代理店の自立に向けた適切な指導を行えていないケースがあったことや、当社が代理店業務の一部を担う「二重構造」が生じていたことに加え、各拠点において複数の保険会社商品から一社を推奨する「推奨損保制」の中、乗合保険会社の一社が代表して拠点単位の支援・指導を行うケースがあり、他社情報に触れやすい環境があったことも事案を誘引した要因と考えています。

(4) 出向者事案にかかる個別要因

出向者や出向元の部署において、本来あるべき役割の理解が不十分であり、出向者に対して情報提供に関する安易な期待を抱いている面がありました。その背景として、乗合代理店への出向は、先方からの要請や競合他社対抗の観点から判断しているものが大半であり、営業的な見返りや成果を考慮する実態となっていることがありました。

また、異なる環境に単身出向に赴く社員の心情を踏まえれば、出向元が出向者の人事評価を行う仕組みになっている中で出向者は自身の働きが正当に評価されるか不安を抱えていること、出向先のみならず出向元にも貢献したいという思いが強くなることについて然るべき対策を講じておくべきでした。

5. 再発防止策

当社は、昨年度発生した保険料調整問題の背景にある真因が何かを追求し、業務改善計画書^{※3}を策定しました。今回の事案により再認識した課題、その真因を踏まえた再発防止策も含め、経営が先頭に立ち“新しい会社につくりかえる”覚悟で業務改善計画の完遂、再発防止策への徹底的な取組みを推進してまいります。

※3 2024年2月29日ニュースリリース https://www.tokiomarine-nichido.co.jp/company/release/pdf/240229_01.pdf

(1) 両事案に共通する主な再発防止策

① 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

- KPI や評価軸の見直しと周知徹底。(2024年3月実施済み)

② 業界内での情報共有・取得へのリスク感度の低さ

- 代理店との情報の取り扱いルールの明確化と周知徹底。(2024年9月実施予定)
- 比較推奨販売・品質基準のあり方の検討を通じた、お客様起点のビジネスモデルの検討・構築。
- 他保険会社の社員との接触を原則禁止するルールや接触機会を極小化するプロセスの徹底・継続を通じた、同業他社を内輪と捉える意識からの脱却。

③ 法令や社会規範に対する認識の甘さ・意識の低さ

- ビジネスの実態に即した事例集やQ&Aの整備。(2024年度下期実施予定)
- 情報取扱いに関する原則の明示、浸透に向けた全社員向けの教育実施。(2024年度下期実施予定)
- 個人情報保護法に関する基本的な知識の再徹底に向けた複数回の研修実施と、実務を踏まえた個人情報取得・取扱いルールの明確化。

④ 態勢面の課題・問題点

- 業務の中で感じる違和感の抽出、関係部署への課題提起フローの構築。(2024年5月実施済み)
- 社外の第三者視点を入れた日常業務プロセスの総点検によるコンダクトリスクの洗い出し。(2024年度下期実施予定)
- 営業部店監査における代理店ヒアリング項目への情報セキュリティ管理等の追加と、内部監査における出向者アンケート・ヒアリングを通じた出向者の課題、リスクの確認。(2024年度下期実施予定)

(2) 乗合代理店事案にかかる主な再発防止策

大型の兼業乗合代理店と保険会社との関係性

- 現在取り組んでいる販売基盤改革にかかる対話等を通じた、代理店の自立化推進と関係の再構築による「二重構造」の解消。
- 「推奨損保制」において適正な比較推奨販売を歪める要素が無いかなどの実態把握といった再点検の実施。

(3) 出向者事案にかかる主な再発防止策

出向制度の見直し

- 「お客様起点の事業運営の推進に資さない目的」の出向や「保険の提案窓口や保険募集実務等の役割」を担う出向はなくす等の出向先選定要件の見直し。(2024年6月実施済み)
- 出向者を派遣できる企業の明確化等、更なる出向要件の見直し。(2024年度下期決定予定)
- 出向者の人事評価について、出向目的を踏まえた目標設定や出向先評価を重視する運用の実施。(2024年度下期実施予定)

6. お問い合わせ窓口

今回の事案に関して、ご心配およびご不明な点がございましたら、以下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。

<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