2026 年 11 月 27 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

# 委託先における不正アクセスによる情報漏えいについて

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「東京海上日動」）と東京海上日動あんしん生命保険株式会社（取締役社長：浅野　收二、以下「あんしん生命」）は、Web サイトの利用状況の分析等を委託している株式会社プレイド（以下「プレイド社」）が提供するサービス「KARTE」において第三者による不正アクセスが発生※し、一部のお客様に関する内部管理用のユーザー識別 ID が漏えいしたことが判明いたしましたので、お知らせいたします。

**なお、当該 ID は、その情報のみから第三者がお客様個人を特定できるものではありません。**

お客様ならびに関係者の皆様に大変なご迷惑とご心配をおかけしておりますことを、深くお詫び申し上げます。

※プレイド社ニュースリリース：

2026 年 11 月 13 日付「当社サービスへの不正アクセスに関するご報告」

2026 年 11 月 16 日付「不正アクセスによる個人情報を含む可能性のある情報等の漏えいに関するお詫びとお知らせ」

## 1. 経緯

- 2026 年 11 月 13 日に、プレイド社が提供する「KARTE」において第三者による不正アクセスの発生と同サービスの停止についての報告を受領しました。
- その後、プレイド社において影響範囲等の調査が進められ、11 月 24 日に東京海上日動およびあんしん生命に関する漏えい対象データの提供を受けました。
- 東京海上日動およびあんしん生命において、当該データの内容を確認した結果、一部のお客様に関する情報が漏えいしたことが判明いたしました。

## 2. 漏えいしたお客様情報の内容および件数

プレイド社からの報告および東京海上日動、あんしん生命での確認により、これまでに判明している内容は以下のとおりです。なお、現時点で、本事案に起因する個人情報の不正利用や二次被害は確認されておりません。

**(1)件数:**

最大:2,472 件

(上記件数は、現時点で漏えいの可能性がある最大件数であり、実際の漏えい件数を示すものではありません。今後の調査結果により、変更となる可能性があります。)

**(2)対象の情報:**

Web サイトの利用状況の分析等のために「KARTE」に連携していた、システム内部でお客様を識別するための内部管理用のユーザー識別 ID※

※当該 ID は、システム内部でお客様を識別するために使用しているものです。当該 ID のみから第三者がお客様個人を特定することはできず、氏名、住所、電話番号、メールアドレス等、お客様個人を直接特定する情報は含まれておりません。

## 3. 現時点の対応

東京海上日動およびあんしん生命は、本事案の発生を受け、11 月 13 日より「KARTE」の利用を停止しております。

現在、プレイド社に対して原因究明および再発防止を求めるとともに、漏えいした情報の詳細や影響範囲の確認を進めております。これらの確認を通じて対象となることが判明したお客様には個別にご案内するとともに、今後、新たに公表すべき事実が判明した場合には、速やかにお知らせいたします。

## 4. お客様へのお願い

現時点で、本事案に起因する二次被害は確認されておりませんが、万が一、本件に関連して不審な連絡等を受けた場合には、十分にご注意ください。

また、本件に関してご不安・ご不明な点がございましたら、以下のお問い合わせ窓口までご連絡くださいますようお願い申し上げます。

【お問い合わせ窓口】

| | 東京海上日動火災保険 | 東京海上日動あんしん生命保険 |
|---|---|---|
| 電話番号 | 0120-868-100 | 0120-560-834 |
| 受付時間 | 平日・土日祝 9:00-18:00<br>(年末・年始は除く) | 平日 9:00-18:00　土曜 9:00-17:00<br>(日曜・祝日・年末年始は除く) |

以上