２０２６年１１月３日
（更新）２０２６年１１月１１日
三井住友海上火災保険株式会社

不正アクセス検知に伴う一部サービスの一時停止について【更新】

現在、当社システムに対する第三者からの不正アクセスを検知したことに伴い、お客さま情報の保護と被害の拡大防止、ならびに影響調査のため、以下のサービスを一時停止しております。
お客さまに多大なご不便・ご迷惑をおかけしておりますことを、深くお詫び申し上げます。
※ 当社システムへの不正アクセスに伴う情報漏えいについて（2026 年 11 月 6 日ニュースリリース）

■停止中のサービス　（2026 年 11 月 11 日 8 時 00 分時点）

・ご契約者さま専用ページ（契約内容の確認、各種お手続き、事故サービス）
　＊ご契約者さま専用ページから遷移する一部のシステムにも影響が発生しております
・Ｍｙエージェント（代理店の連絡先確認機能）
・１ＤＡＹ保険（24 時間単位型自動車運転者保険）
・ネットｄｅ保険 ＠とらべる（ネット完結・海外旅行保険）
・ネットｄｅ保険 ＠ごるふ（ネット完結・ゴルファー保険）
・ネットｄｅ保険 ＠さいくる（ネット完結・自転車利用者向け保険）
・防災アラート
・雹（ひょう）災緊急アラート
・法人お客さまＷｅｂサービス
・ｅ－Ｇ１（団体扱自動車保険のインターネット更改）
・火災Ｗｅｂ継続システム（火災保険　スマートフォン等による継続手続き）
・見守るクルマの保険　お客さま専用ポータルサイト
・ＧＫ クルマの保険 コネクティッド　お客さま専用ポータルサイト
・自動車保険料Ｗｅｂ試算サービス
・インターネット事故受付
・ＭＳコンパス（中堅・中小企業向け情報提供サイト）

停止中のサービスをご利用予定のお客さまには、サービスごとに代替手段をご案内しております。
事故のご連絡、契約内容の変更、保険加入・更新等のお手続きは、電話、書面、担当代理店・当社営業課支社等にて承る場合がございます。
詳細は、別紙「停止中サービスの代替手段について」をご確認ください。
なお、通常と異なる受付方法となるため、お手続きにお時間をいただく場合がございます。あらかじめご了承ください。

今後、上記に限らずサービスを停止する可能性がございます。
対象サービスの追加・変更、復旧などの情報については、適宜、当社オフィシャルサイトにてお知らせいたします。

以　上

別紙

停止中サービスの代替手段について

１．ご契約者さま専用ページ（契約内容の確認、各種お手続き）

ご利用いただけない機能	代替手段
・各種機能が利用できない	＜eco 保険証券（Web 上での契約内容の閲覧）＞ ・紙の保険証券の発行について、取扱代理店または当社営業課支社までお問い合わせください。 ＜代理店の連絡先確認機能（My エージェント）＞ ・保険証券など、お手元の書類に記載された連絡先をご確認ください。

２．ご契約者さま専用ページ（事故サービス）

ご利用いただけない機能	代替手段
・各種機能が利用できない	＜事故のご連絡＞ ・事故受付センター、取扱代理店へご連絡ください。 ＜事故進捗照会、支払内容参照、補償内容確認＞ ・担当の保険金お支払センター、取扱代理店へご連絡ください。 ＜担当者へのご連絡＞ ・電話、LINE、メール等の代替手段でご対応ください。 ＜必要書類提出、保険金請求手続＞ ・郵送やLINE 等の代替手段でご対応ください。

３．１ＤＡＹ保険　（24 時間単位型自動車運転者保険）

ご利用いただけない手続き	代替手段
・当社申込サイトからのお申込み	・セブン - イレブンのマルチコピー機またはセブン - イレブンのネット予約からお手続きいただけます。

４．@とらべる（ネット完結・海外旅行保険）

ご利用いただけない手続き	代替手段
・新規契約のお申込み ・保険期間の延長などの変更手続き	＜新規契約＞ ・お近くの代理店にて、書面でお手続きいただける商品に限りお申込みいただけます。 ＜変更手続き＞ ・保険期間の延長などの変更手続きについては、インターネットデスク（０１２０－９８８－１８１）までお電話ください。

５．＠ごるふ（ネット完結・ゴルファー保険）

ご利用いただけない手続き	代替手段
・新規契約のお申込み ・満期案内メールからの更改契約のお手続き ・ご契約者さま専用ページからの変更手続き	＜新規契約・更改契約＞ 【代理店扱の場合】 ・現在の代理店にて書面でお手続きいただける商品に限り、お申し込みいただけます。 【直扱の場合】 ・お近くの代理店にて、書面でお手続きいただける商品に限り、お申し込みいただけます。 ＜変更手続き＞ ・インターネットデスク（０１２０－３２１－４７６）までお電話ください。

６．＠さいくる（ネット完結・自転車利用者向け保険）

ご利用いただけない手続き	代替手段
・新規契約のお申込み ・満期案内メールからの更改契約のお手続き ・ご契約者さま専用ページからの変更手続き	＜新規契約・更改契約＞ 【代理店扱の場合】 ・現在の代理店にて書面でお手続きいただける商品に限り、お申し込みいただけます。 【直扱の場合】 ・お近くの代理店にて、書面でお手続きいただける商品に限り、お申し込みいただけます。 ・なお、＠さいくると同じ補償内容の商品をご案内できないので、代替商品として、ＧＫケガの「交通事故限定プラン」などをご検討ください。 ＜変更手続き＞ ・インターネットデスク（０１２０－９３３－５０４）までお電話ください。

７．防災アラート等

ご利用いただけないサービス	代替手段
・防災アラート （メール・LINE・Web プッシュ） ・ひょう災緊急アラート（SMS） ・ご契約者さま専用ページ上での 防災アラート情報の閲覧 ・ご契約者さま専用ページ上での アラート設定の確認・変更	＜気象庁等の情報で確認＞ ・お住まいの地域の最新の防災気象情報については、気象庁ホームページ、自治体からの情報、その他の気象情報サービスなどをご確認ください。 ＜cmap アプリで確認＞ ・あいおいニッセイ同和損保が無償で一般公開しているスマートフォンアプリ「被害予測・防災 cmap（シーマップ）」をインストールいただくことで、気象警報・注意報、降雹（ひょう）アラート等の防災情報をプッシュ通知でお受取りいただけます。 ・入手方法：App Store／Google Play で「cmap」と検索し、「被害予測・防災 cmap」をインストール ・通知を受け取るには、初期設定で「位置情報の利用」と「通知」の許可が必要です。

８．法人お客さまＷｅｂサービス

ご利用いただけないサービス	代替手段
・ご契約管理サービス ・自動車保険に関するサービス ・リスクマネジメントサービス ・フリート契約の増車・減車等の通知 ・車両管理機能 ・海外旅行保険に関するサービス	・各種サービス、お手続きについては、取扱代理店または当社営業課支社までお問い合わせください。

９．ｅ－Ｇ１（団体扱自動車保険のインターネット更改）

ご利用いただけない手続き	代替手段
・インターネットによる更改手続き	・代理店での更改手続きをお願いします。

１０．火災Ｗｅｂ継続システム（火災保険　スマートフォン等による継続手続き）

ご利用いただけない手続き	代替手段
・インターネットによる更改手続き	・代理店での更改手続きをお願いします。 ※自動継続特約がセットされているご契約で、契約内容に変更のない方は特段のお手続きは不要です。

１１．見守るクルマの保険　お客さま専用ポータルサイト

ご利用いただけないサービス	代替手段
・各種機能が利用できない ※ドライブレコーダー本体の機能は通常通りご利用いただけます	・『見守るクルマの保険』専用サポートデスク（０１２０－３０６－１６９）までお電話ください。

１２．ＧＫ クルマの保険 コネクティッド　お客さま専用ポータルサイト

ご利用いただけないサービス	代替手段
・各種機能が利用できない ※安全運転スコアの算出には影響ありません。	・『ＧＫ クルマの保険 コネクティッド』専用サポートデスク（０１２０－３０６－３７７）までお電話ください。

１３．自動車保険料Ｗｅｂ試算サービス

ご利用いただけないサービス	代替手段
・自動車保険料Ｗｅｂ試算サービス	・取扱代理店または当社営業課支社までお問い合わせください。

１４．インターネット事故受付

インターネット事故受付のサービス停止期間中に事故に関するご連絡をいただく場合は、以下の事故受付センターもしくは取扱代理店へお電話にてご連絡ください。

＜事故受付窓口＞	
自動車保険	：０１２０－２５８－３６５　（無料／２４時間３６５日対応）
火災・傷害・新種保険	：０１２０－２５８－１８９　（無料／２４時間３６５日対応）
海外旅行保険	：下記のとおり（２４時間３６５日対応）

【国別番号】

無料電話（ご利用にあたっては直接各番号をダイヤルしてください。）

ご滞在地		電話番号
北米	アメリカ（ハワイ・グアム・サイパン含む）	1-833-464-1215
	カナダ	
アジア	シンガポール	800-3211-393
	中国（本土）	400-686-1590
	香港	800-93-1864
	韓国	00-308-321-0758
	タイ	1800-015-159
	インドネシア	0800-140-2288
オセアニア	オーストラリア	1800-383-006
欧州	イタリア	800-932-413
	イギリス	0808-196-4157
日本国内	日本	0120-365-240

【全世界番号】

コレクトコール（料金受信人払）でお掛けください。（現地交換手を呼び出します）

ご滞在地	電話番号
全世界（上表に掲載のないご滞在地）	81-3-3497-0915

※無料電話・コレクトコール（料金受信人払）以外の場合の電話料金はお客さまのご負担となりますので、ご了承ください。

以　上