

## 保険代理店ならびに当社出向者による情報漏えい事案の調査結果について

MS&ADインシュアランスグループの三井住友海上火災保険株式会社（社長：船曳 真一郎）は、2024年5月23日に公表いたしました「[保険代理店と保険会社間で発生した情報漏えいについて](#)」に関して、当社お客さま情報の漏えいおよび本人同意のない第三者提供事案、さらに調査過程で確認された保険代理店への当社出向者による他社お客さま情報の漏えい事案の社内調査結果を、お知らせいたします。

なお、当社は保険業法第128条第1項、および個人情報の保護に関する法律第146条第1項の規定に基づく報告徴求命令を受領しており、本調査結果等につきまして、本日、金融庁へ報告いたしました。

お客さまおよび関係者の皆さまに、多大なるご迷惑とご心配をおかけしておりますことを、心より深くお詫び申し上げます。当社として本事象を未然に防げなかったことを真摯に受け止め、二度と同様の事象を発生させないよう、真因分析を踏まえた再発防止に徹底して取り組み、信頼回復に努めてまいります。

### <調査結果>

- ・ 保険代理店による当社お客さま情報の漏えい
- ・ 保険代理店への当社出向者による他社お客さま情報の漏えい

別紙1

別紙2

以上

## 保険代理店による当社お客さま情報の漏えい

### 1. 事案の概要

- ・複数の保険会社と保険代理店とのやり取りにおいて、以下のような当社お客さま情報の漏えいが判明しております。
  - － 当社のお客さま情報が、保険代理店と当該代理店に委託している他の保険会社（以下、「乗合損保社」）間のメール等の連絡により、乗合損保社に漏えい
  - － 当社社員が、お客さま情報を含む契約一覧等をメール送信する際、乗合損保社を宛先に設定したことにより、乗合損保社に漏えい
- ・漏えいが発生した保険代理店数は298店、漏えいしたお客さま数は336,179件となります。

### 2. 漏えい等が発生した情報

- ・お客さまの保険契約に係る「保険会社名」「契約者名」「証券番号」「満期日」「車名」「車台番号」「登録番号」など

※お客さまによって漏えいした情報は異なります。

※要配慮情報（医療情報や事故情報等）や個人資産に関する情報（口座情報やクレジットカード情報等）は含まれておりません。

### 3. 二次被害のおそれの有無

- ・本事案は漏えい先が乗合損保社に限られており、現時点でお客さま情報が悪用された事実は確認されておりません。
- ・また、漏えい先の乗合損保社を特定しておりますので、二次被害を防止するため、漏えい先に対して当該お客さま情報を不正に利用しないよう申し入れております。
- ・万一、不審な連絡等がございましたら、お手数をおかけいたしますが「5. 今後の対応」に記載のお問い合わせ先までご連絡いただきますようお願い申し上げます。

### 4. 原因および再発防止

- ・お客さま情報の管理に関して、以下のような認識の誤りが判明しました。
  - － 保険代理店の保険業務支援を目的として、乗合損保社の契約が混在するお客さま情報を限られた乗合損保社の社員間だけで共有する行為は、問題ないと誤認
  - － 乗合損保社の契約が混在するお客さま情報の共有は、保険代理店のプライバシーポリシーに記載された利用目的の範囲内であると誤認
- ・上記原因を踏まえ、当社および代理店におけるお客さま情報管理に関する教育をあらためて見直した上で、このような事態を二度と発生させないよう、再発防止に徹底して取り組んでまいります。

### 5. 今後の対応

- ・ご連絡先が判明しているお客さまにつきましては、当社より順次、お詫び状を送付いたします。
- ・本事案に関しまして、ご不安な点や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いただきますようお願い申し上げます。

電話番号：0120-504-283（無料）

受付時間：平日9：00～17：00（年末年始・祝祭日を除く）

## 保険代理店への当社出向者による他社お客さま情報の漏えい

### 1. 事案の概要

- ・ 保険代理店に出向している当社社員が、出向先の保険代理店で取り扱う他の保険会社のお客さま情報等を、当社へ漏えいしていた事案が判明しております。
- ・ 漏えいが発生した保険代理店数は5店、漏えいしたお客さま数は128件となります。

### 2. 漏えい等が発生した情報

- ・ お客さまの保険契約に係る「保険会社名」「契約者名」「証券番号」「満期日」「車名」「車台番号」「登録番号」など

※お客さまによって漏えいした情報は異なります。

### 3. 二次被害のおそれの有無

- ・ 主に出向先の保険代理店のマーケット全体像を把握すること等を目的に、当社が情報の提供を受けたものとなります。当該お客さま情報を当社が悪用した事実は確認されておりません。

### 4. 原因および再発防止

- ・ 本事案発生 of 主な原因として、出向者ならびに出向元である当社社員に対する情報管理等の教育・指導が不十分であったと考えております。教育の枠組みを再構築し、情報管理等の法令遵守の徹底を促す等の取組を強化してまいります。