2026年11月5日
損害保険ジャパン株式会社

業務委託先システムへの不正アクセスによるお客さま情報漏えいに関するお詫びとお知らせ

当社が株式会社プレステージ・コアソリューション（以下、「PCS社」）に委託している、一部の自動車保険のお問い合わせ・受付管理業務において、同社のシステムが第三者による不正アクセスを受けました。これにより、同システムに登録されている当社のお客さま情報が、外部に漏えいした可能性があることが判明いたしました。

お客さまならびに関係者の皆様には、多大なるご心配と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。

現時点において、本件に起因する不正利用等は確認されておりませんが、万が一、当社や委託先を装った不審な電話、メール、郵便物等が届いた場合には、暗証番号やパスワード、クレジットカード情報などの重要な個人情報を開示されないよう、十分にご注意くださいますようお願い申し上げます。

現時点で判明している概要ならびに当社の対応状況等について、下記のとおりお知らせいたします。

１．概要

PCS社は、2026年10月29日に同社の業務システム「PremierNet2（PN2）」に対する第三者からの不正アクセスを検知いたしました。その後、同社にてアクセスログ等の解析を進めた結果、当社の委託業務に関する個人情報が外部に持ち出された可能性があることが確認され、11月4日、当社は同社から影響範囲について報告を受けました。

【ご参考】PCS社の親会社であるプレステージ・インターナショナル社のニュースリリース
URL： https://www.prestigein.com/Portals/0/pdf/NEWS/news_20261102_01.pdf

２．現時点で漏えいした可能性のある情報

現時点での調査により、当社がPCS社に委託している、一部の自動車保険のご契約者さまからのお問い合わせ・受付業務で管理していた情報が漏えいした可能性があります。漏洩した可能性のある対象は、ご契約情報、お問い合わせ履歴、ロードサービスの手配履歴など約6.5万件です。なお、クレジットカード情報は含まれておらず、現時点で二次被害は確認されておりません。

３．発生原因

PCS社からの報告によると、同社が運用するWebアプリケーションにおいて、「システムへのアクセス制御」および「認証情報の管理」に関する設定上の不備が存在していたことが判明しております。

４．当社の対応状況

本件判明後、PCS社では本システムの利用を停止しております。また、PCS社に対し、詳細な事実関係、当社に関連する情報の範囲、原因および再発防止策等の報告を求めております。詳細な事実関係等が分かり次第、外部に漏えいした可能性があるお客さまには、順次、個別にご連絡させていただきます。なお、代替システムでの運用を実施しているため、ロードサービス等の提供に支障はございません。

５．今後の再発防止策

当社は本件を重く受け止め、お客さま情報の保護を最優先に、引き続き事実関係の確認と必要な対応を進めてまいります。また、委託先管理の一層の強化および再発防止にPCS社と連携して取り組んでまいります。今後、新たにお知らせすべき事項が判明した場合には、速やかに当社ホームページ等でお知らせいたします。

＜本件に関するお問い合わせ先窓口＞
本件に関するお問い合わせは、以下の窓口までご連絡くださいますようお願い申し上げます。

損害保険ジャパン株式会社　お客さま専用窓口
電話番号　：　０１２０－２５０－２８３（フリーダイヤル）
受付時間　：　平日９：００～１７：００（土・日・祝日・年末年始を除く）

以上