

2012年6月21日

## お客さま情報紛失に関するお詫びとお知らせ

株式会社損害保険ジャパン（社長：櫻田謙悟、以下「損保ジャパン」）は、事務本部ビル（東京都西東京市）において、積立型保険契約の満期返れい金・解約返れい金に関するデータを保存したCD-ROMが紛失したことを確認しましたので、ご報告いたします。

このような事態を招き、お客さまおよび関係者の皆さまに多大なご迷惑、ご心配をおかけすることになり、まことに申し訳なく深くお詫び申し上げます。

今後は同様の事態が発生しないよう、大切なお客さま情報の取り扱いについて、これまで以上に管理を徹底してまいります。

なお、これまでの検索および調査から、社外流出の可能性は低く、当該CD-ROMを保管していた事務本部ビル内において誤って廃棄した可能性が高いと考えております。

また、紛失したCD-ROMは損保ジャパン専用ソフトで閲覧可能であり、強固なセキュリティ設定により、万一社外に流出した場合であっても第三者が読み取ることにはできないようになっております。

\*現時点でお客さま情報が不正に使用された事実は、確認されておられません。

### 1. 紛失したお客さま情報

CD-ROM（正副2枚）に保存した積立型保険契約の満期返れい金および解約返れい金に関するデータ〔件数：40万6,632件（満期返れい金データ：26万1,580件、解約返れい金データ：14万5,052件）〕

\*CD-ROM（正副2枚）に保存されたデータは同一内容です。

#### （1）対象となるご契約

- ①積立型保険で2009年9月～2011年2月に満期返れい金をお支払いしたご契約（年金払積立傷害保険は含まれません。）
- ②積立型保険で2005年4月～2008年3月に解約返れい金をお支払いしたご契約

#### （2）お客さま情報の内容

「契約者名（カナ）」「請求者名（カナ）」「証券番号」「満期日」「口座情報」「満期返れい金の額」「解約返れい金の額」「支払日」等が含まれております。

\*住所・電話番号など、お客さまの連絡先データは含まれておりません。

## 2. 紛失発生経緯とその後の対応

- (1) 2011年5月に積立型保険の満期返れい金および解約返れい金に関するデータのバックアップを目的として、CD-ROM（正副2枚）を作成しました。
- (2) 2012年5月、今年度のバックアップデータ作成作業にともない、前年度に作成した当該CD-ROMの保管状況を確認したところ、所在不明となっていることが判明しました。
- (3) CD-ROMの所在不明が判明したのち、事務本部ビル全館を徹底的に捜索いたしましたが、現時点で発見にいたっておりません。

## 3. 再発防止の取り組み

損保ジャパンは、従来からお客さま情報の取り扱いには万全を期すよう社員への指導を徹底しておりますが、このたびのお客さま情報の紛失発生を重く受け止め、今後同様の事態を生じさせないよう、バックアップデータの取り扱いルールの見直し、および社員へのお客さまデータ取り扱いルールの再徹底により、再発防止に努めてまいります。

## 4. お客さまへの対応

本件に関する専用のお問い合わせ窓口（フリーダイヤル）を開設しております。ご不明な点等がございましたら、以下のフリーダイヤルまでご連絡いただきますようお願い申し上げます。

### <フリーダイヤルお問い合わせ窓口>

【電話番号】 0120-526-665

※ 携帯電話からもご利用いただけます。

【受付時間】 平日 午前9時～午後8時  
土日・祝日 午前9時～午後5時