

差押債権者様等へのお客様情報の漏えいについて（お詫びとご報告）

朝日生命保険相互会社（社長 佐藤 美樹）では、国・地方公共団体等が差し押えた保険契約の満期保険金の支払請求などの手続きにおいて、開示する必要のないお客様の個人情報をお客様の差押債権者様等に開示していたことが判明しました。

このような事態を招き、お客様をはじめ関係者の皆様にご迷惑とご心配をおかけしましたことを深くお詫び申し上げますとともに、本件につきまして下記の通りご報告申し上げます。

1. お客様情報の漏えい内容

保険契約の差押債権者様・質権者様による支払請求手続き（注）において、370 名分（お客様の氏名による名寄せ後の人数 329 名）のお客様情報を漏えいしておりました。

（注）「支払請求手続き」には、差押債権者様・質権者様による満期保険金・生存給付金・年金・死亡保険金・特定疾病保険金・給付金支払、解約、減額、積立配当金・積立金引出が含まれます。

漏えいした先・人数・個人情報は、次のとおりです。

漏えい先	漏えいした情報・人数	漏えいした個人情報
公的機関 （国・地方公共団体等）	契約者様・受取人様の情報 288 名分	契約者様の電話番号 受取人様の電話番号
公的機関以外の差押債権者様・質権者様	契約者様・受取人様の情報 82 名分	必要経費、正味払込保険料 積立金残高 保険料引去口座情報

なお、現在のところ、漏えいしたお客様情報が不正に利用された事実は確認されておりません。

2. お客様への対応

個人情報を漏えいしたお客様に対して、本件発生のお詫びならびに本件に関するお問い合わせ先を記載した文書を送付いたしました。

3. 原因

弊社では、お客様に支払請求手続きをご案内する際に、お手続きを簡便に行っていただくため、ご契約者様等の住所・電話番号などを請求書に予め印字しております。今回このような事故を発生させたのは、一般のお客様に利用いただいている請求書を、差押債権者様・質権者様といったご契約者様本人以外の方からの支払請求の場合にも一部利用していたことが原因です。あわせて、支払明細書についても、一般のお客様にお送りしている支払明細書を、差押債権者様・質権者様からのご請求の場合にも一部利用していたことが原因です。

4. 再発防止策

差押債権者様・質権者様からの支払請求手続きにつきましては、既に開示する必要のない情報は請求書およびお支払の明細書に印字しないよう対応しております。

また、お客様情報につきましては、従来より厳正な取扱いを徹底しておりましたが、本件の発生を重く受け止め、お客様情報の管理体制を見直し、お客様向け書類の点検強化および事務手順の改正等を行い、再発防止を図ってまいります。

5. お問い合わせ先

【本件に関するお問い合わせ先】

朝日生命照会受付ダイヤル

電話番号：0120-555-441（フリーダイヤル）

受付時間：月曜日～金曜日 9:00～17:00 土曜日 9:00～12:00、13:00～17:00

以 上

お客様情報の漏えい内容（詳細）

漏えい先	請求手続き	書類名	漏えいしたお客様情報	人数 (名寄せ後)
公的機関 (国・地方公共団体等)	積立金	請求書	契約者の電話番号	5名分 (5名)
		明細書	積立金残高	
	積立配当金	請求書	契約者の電話番号	17名分 (16名)
	減額・特約解約	請求書	契約者の電話番号	3名分 (3名)
	保険王一部解約	請求書	契約者の電話番号	1名分 (1名)
	年金	明細書	必要経費	41名分 (41名)
	満期保険金	明細書	正味払込保険料	130名分 (125名)
	生存給付金	明細書	必要経費	81名分 (69名)
	死亡保険金・ 特定疾病保険金	請求書	契約者の電話番号	6名分 (6名)
明細書		正味払込保険料		
給付金	請求書	受取人様の電話番号	4名分 (4名)	

漏えい先	請求手続き	書類名	漏えいしたお客様情報	人数 (名寄せ後)
公的機関以外 (差押債権者・質権者)	解約	請求書	契約者の電話番号、保険料引去口座情報	61名分 (49名)
	年金	明細書	必要経費	1名分 (1名)
	満期保険金	明細書	正味払込保険料	10件分 (8名)
	生存給付金	明細書	必要経費	1件分 (1名)
	死亡保険金・ 特定疾病保険金	請求書	契約者の電話番号	9名分 (9名)
明細書		正味払込保険料		

以上