

## お客さま情報紛失に関するお詫びとお知らせ

損害保険ジャパン日本興亜株式会社（社長：二宮 雅也、以下「損保ジャパン日本興亜」）において、お客さま情報が記載された保険金支払関連書類の紛失が発生しましたのでお知らせします。

これまでの調査結果からは、社内で定める保管期限前に誤って廃棄した可能性が高く、社外に持ち出された可能性はきわめて低いと考えております。また、現時点ではお客さま情報が不正使用された事実は確認されておりません。なお、該当するお客さまには損保ジャパン日本興亜から個別にご連絡し、直接お詫びを行います。

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、深くお詫び申し上げます。今後は同様の事態を生じさせないよう、再発防止に努めてまいります。

### 1. 紛失したお客さま情報

#### (1) 紛失した書類

以下の保険金サービス部門がそれぞれ保管していた保険金支払関連書類で、いずれもお支払い等必要なお手続きが全て完了している事案の書類です。

該当するお客さま情報の件数は2,729件です。

- ・ 秋田保険金サービス第一課（秋田市） 2003年4月～5月、2005年7月～2006年11月にお支払い等が完了した旧日本興亜損害保険株式会社の自賠償保険事案
- ・ 東北冬季事故受付センター※（仙台市） 2007年12月～2008年5月にお支払い等が完了した旧株式会社損害保険ジャパンの自動車保険の車両保険・対物賠償保険事案  
※「東北保険金サービス部（仙台市）」が当時設置した担当窓口の名称。
- ・ 水戸保険金サービス第一課（水戸市） 2013年3月6日～18日にお支払い等が完了した旧日本興亜損害保険株式会社の自動車保険の対人賠償保険・人身傷害保険事案

#### (2) お客さま情報の内容

お名前、生年月日、性別、ご住所、電話番号、保険事故情報、金融機関口座情報 など一部の事案は、事故によるお怪我の状況など、センシティブ情報を含みます。

### 2. 経緯・現況

秋田保険金サービス第一課が2014年9月に保険金支払関連書類の保管状況の点検を実施した際に、220件分のお客さま情報が記載された書類の紛失が確認されました。このため、全社一斉点検を2014年12月末まで実施したところ、東北冬季事故受付センター、水戸保険金サービス第一課においても、それぞれ2,444件分、65件分のお客さま情報が記載された書類の紛失が確認されました。

これを受けて現在に至るまで社内調査を徹底的に実施した結果、社内で定める保管期限前に誤って廃棄（溶解処理）した可能性が高く、社外に持ち出された可能性はきわめて低いと考えております。また、お客さま情報が不正に使用された事実は確認されておりません。

### 3. 再発防止

従来からお客さま情報の取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、今後同様の事態が発生しないよう、保険金サービス部門における書類の保管場所を一括集中化するなど保管ルールの見直しを実施し、これまで以上にお客さま情報の管理を徹底のうえ、再発防止に努めてまいります。

### 4. お客さまからのお問い合わせ窓口

本件に関する専用のお問い合わせ窓口を以下のとおり設置しております。

<お問い合わせ窓口>

【電話番号】0120-018-565（通話料無料）

※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5時（土日・祝日を除く）

以上