

### お客さま情報の紛失および誤廃棄について

住友生命保険相互会社（社長 佐藤 義雄）では、一部支社において帳票の誤廃棄が発生したことを受け、全支社・事業部において文書保管状況を調査した結果、お客さま情報が記載された帳票を紛失および誤廃棄していることが判明しました。

情報管理の重要性につきましては、従来から社内で徹底を図ってまいりましたが、このような事態を招き、お客さまに多大なる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。

#### 1. 紛失等の概要

紛失等した帳票に情報が含まれていたお客さま数	のべ約5万8千人 ※一部推計を含みます
上記お客さま情報のお取扱い支社・事業部数	56支社・事業部 ※該当支社・事業部は別紙の通りです
紛失等した帳票に含まれていた主なお客さま情報	氏名、住所、電話番号、生年月日、証券番号等 ※病歴などのセンシティブ情報およびクレジットカード番号、ID・パスワードは含まれておりません

紛失等したお客さま情報は、現時点で発見されておりませんが、内部調査の結果、保存期間経過前に社内で誤って廃棄された可能性が高く、外部へ個人情報が出た可能性は極めて低いものと考えております。

弊社では、お客さまからの苦情お申し出を記録しており、今回苦情内容を再度点検したところ、本件に関してお客さま情報が不正に利用されたとのお申し出はございませんでした。

#### 2. 再発防止策

弊社といたしましては、従来からお客さま情報の管理については厳重な取扱いを徹底しておりましたが、今回の事態を重く受け止め、文書の管理ルールを徹底し、各支社で保存すべき帳票を一覧化し、定期的に保存状況を点検するとともに、電子化などを通じて保存する帳票を9割削減するなど、再発防止に努めていく所存です。

<お客さま専用 お問合せ窓口>

電話番号 : 0120-307-886 (フリーダイヤル)

受付時間 : 午前9時～午後6時 (土・日・祝を除きます)

※6/15 (土)、6/16 (日) は受付させていただきます

以上

## ◇お客さま情報の紛失および誤廃棄一覧

支社・事業部数	帳票種類	記載された個人情報	お客さま数
56支社・事業部(注)	全54帳票(注) ・お客さまに記入いただいた帳票・・・9帳票 ・事務管理帳票など、その他社内で使用する帳票・・・45帳票	氏名、住所、電話番号、生年月日、証券番号等	のべ約5万8千人 ※一部推計を含みます。

(注) 支社・事業部別の状況

地区	支社・事業部名	帳票名	地区	支社・事業部名	帳票名
北海道 ・東北	旭川支社	領収証紛失証(平成14年度～平成17年度)	中部	長岡支社	領収証紛失証(平成15年度)
	仙台総支社	返金依頼書(平成16年度)、他(※)		長野支社	領収証紛失証(平成15年度～平成16年度)
	山形支社	申込取消請求書(平成22年度)、領収証紛失証(平成14年度～平成19年度)、 第1回保険料充当金領収証廃棄連絡票(平成17年度～平成23年度)、他(※)		沼津支社	申込取消請求書(平成15年度)、他(※)
関東	栃木支社	生命保険料口座振替中止申込書(平成23年度～平成24年度)、他(※)	近畿・ 北陸	愛知中央支社	領収証紛失証(平成15年度～平成17年度)
	小山支社	申込取消請求書(平成14年度)、返金依頼書(平成14年度)、他(※)		愛知東支社	申込取消請求書(平成17年度)
	水戸支社	住所・電話番号変更届(平成23年度)、他(※)	大阪団体事業部	申込取消請求書(平成24年度)、 生命保険料口座振替中止申込書(平成22年度～平成24年度)、 第1回保険料充当金領収証廃棄連絡票(平成18年度～平成21年度)	
	新都心事業部	申込取消請求書(平成14年度～平成19年度、平成21年度)、 住所・電話番号変更届(平成23年度)、 返金依頼書(平成14年度～平成19年度、平成21年度)、他(※)		大阪すみれい 事業部	申込取消請求書(平成17年度)、返金依頼書(平成17年度、平成24年度)、 口座振替申込書(平成21年度)、他(※)
	東京北事業部	住所・電話番号変更届(平成23年度)、 生命保険料口座振替中止申込書(平成23年度)、 返金依頼書(平成15年度～平成16年度、平成21年度)、他(※)			奈良支社
	千葉支社	申込取消請求書(平成19年度～平成20年度)、返金依頼書(平成18年度)、 第1回保険料充当金領収証廃棄連絡票(平成17年度～平成19年度)、他(※)		姫路支社	生命保険料口座振替中止申込書(平成21年度～平成23年度)
	埼玉中央支社	生命保険料口座振替中止申込書(平成22年度～平成23年度)、他(※)		明石支社	返金依頼書(平成16年度)、他(※)
	熊谷支社	領収証紛失証(平成15年度～平成18年度)、 第1回保険料充当金領収証廃棄連絡票(平成18年度)		福井支社	申込取消請求書(平成18年度)、返金依頼書(平成15年度～平成17年度)、他(※)
	越谷支社	住所・電話番号変更届(平成24年度)	中国・ 四国	岡山支社	住所・電話番号変更届(平成23年度～平成24年度)、 領収証紛失証(平成14年度～平成16年度)、 第1回保険料充当金領収証廃棄連絡票(平成17年度～平成18年度)
	町田支社	申込取消請求書(平成15年度)		徳島支社	住所・電話番号変更届(平成23年度)、未入金高額申込取消控え(平成21年度)、 領収証紛失証(平成14年度～平成17年度)、他(※)
	川崎支社	住所・電話番号変更届(平成24年度)、 第1回保険料充当金領収証廃棄連絡票(平成18年度～平成19年度)、他(※)	九州・ 沖縄	松山支社	申込取消請求書(平成14年度、平成16年度)、 住所・電話番号変更届(平成23年度)、払込回数変更申込書(平成22年度)、 返金依頼書(平成14年度～平成15年度)、他(※)
	湘南支社	住所・電話番号変更届(平成23年度～平成24年度)		福岡総支社	住所・電話番号変更届(平成23年度)、 生命保険料口座振替中止申込書(平成21年度)、他(※)
				沖縄支社	住所・電話番号変更届(平成23年度)、 第1回保険料充当金領収証廃棄連絡票(平成17年度～平成19年度)、他(※)

&lt;上記以外で社内で使用する帳票のみ紛失等が確認された支社・事業部&gt;

【関東地区】東京南事業部、すみれい事業部、千住支社、武蔵野支社、北千葉支社、横浜支社、南神奈川支社

【中国・四国地区】鳥取支社、松江支社、広島総支社、高知支社

【中部地区】新潟支社、岐阜支社、静岡支社、名古屋支社、三重支社

【九州地区】北九州支社、佐賀支社、長崎支社、熊本支社、大分支社

【近畿・北陸地区】大阪中央事業部、堺支社、和歌山支社、神戸事業部

(※) 上記のうち、帳票名欄に「他」と表示している支社・事業部には、お客さまに記入いただいた帳票の他、社内で使用する帳票も含まれています。