

平成25年8月22日
住友生命保険相互会社

個人情報の漏えいについて

住友生命保険相互会社（社長 佐藤義雄）では、国・地方公共団体等が差し押えた保険契約を解約するなどの手続きにおいて、開示する必要のない個人情報を国・地方公共団体等の差押債権者様等に開示していた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、お客さまならびに関係者の皆様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. 個人情報の内容

保険契約の差押債権者様・質権者様による支払請求手続等（注1）において、合計 32903 名分（名寄せ後 32584 名）の個人情報が漏えいしておりました。

（注1）「支払請求手続等」には、差押債権者様・質権者様による解約、減額・特約解約、保険金・給付金の請求、ファンド・キャッシュバック・配当金の支払、名義変更手続が含まれます。

このうち、32369 名分の漏えい先は、公的機関（国・地方公共団体等）となっております。公的機関は、法令に基づいて保険契約の有無・内容等の調査をしたうえ、該当保険契約の支払請求手続等を実施しますが、本調査の内容には含まれないご契約者様の個人情報について、当該公的機関に漏えいしていたことが判明したものです。

漏えい先	漏えいした情報・人数	主な個人情報（注2）
公的機関 （国・地方公共団体等）	ご契約者様の情報 32369 名分	ご契約者様の住所、電話番号、保険料振替口座（銀行名・支店名・口座名義。口座番号は含みません(注3)。）

（注2）詳細につきましては別紙をご参照ください。

（注3）例外として、裁判所からの契約の有無に関する照会に対し解約返戻金の送金口座番号を回答した事例が1件あります。

一方、公的機関以外の債権者様・質権者様が差押・質権に基づき支払請求手続等を行われた場合においても、以下の通り、534名分の個人情報漏えいしておりました。

漏えい先	漏えいした情報・人数	主な個人情報（注4）
公的機関以外の債権者様・質権者様	ご契約者様の情報 495名分	ご契約者様の住所、電話番号、保険料振替口座（銀行名・支店名・口座名義。口座番号は含みません。）
ご契約者様	債権者様・質権者様の情報 39名分	債権者様・質権者様の送金口座（銀行名・支店名・預金種類・口座名義。口座番号は含みません。）

（注4）詳細につきましては別紙をご参照ください。

なお、現在のところ、本件に関する個人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. お客さまへの対応

個人情報を漏えいしたご契約者様、債権者様、質権者様に対しては、本件発生のお詫びならびに本件に関するお問合せ先を記載した文書を送付しております。

3. 発生原因と再発防止策

弊社では、お客さまに支払請求手続をご案内する際に、手続きを簡便にさせていただくため、住所・電話番号や、保険料振替口座の銀行名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、一般のお客さまに利用いただいている請求書等を、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ご請求の場合にも利用していたことが原因です。

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、すべてのお客さま向け書類を点検し、本件に係る事務手順等を改正しております。また、今後、お客さま向け書類を新規に作成する場合には、情報管理部署による確認を行うとともに、定期的に事務およびお客さま向け書類の点検・見直しを行うこととし、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 : 0120-101-895 (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)

※8/24(土)、8/31(土)は午前9時～午後5時までご利用いただけます。

以上

漏えい先	漏えいした情報の内容	
	書類名・件数(人数)	含まれる個人情報
公的機関(国・地方公共団体等)	【解約】 請求書 31,106名	契約者の住所・電話番号・ 保険料振替口座(銀行名・支店名・口座名義)・被保険者
	支払明細 26,620名	契約者の住所、保険料、税務申告に関する情報(税務上の収入金額・ 必要経費)・被保険者
	【ファンド・キャッシュバック】 請求書 98名	契約者の住所・電話番号・ 保険料振替口座(銀行名・支店名・口座名義)
	支払明細 98名	契約者の住所、税務申告に関する情報(税務上の収入金額・必要経費)
	【名義変更】 請求書 1名	契約者の住所、電話番号
	【配当金】 請求書 159名	契約者の住所・電話番号・ 保険料振替口座(銀行名・支店名・口座名義)
	支払明細 159名	契約者の住所
	【死亡・高度障害保険金・ リビングエース保険金】 請求書 11名	契約者の住所・電話番号・ 保険料振替口座(銀行名・支店名・口座名義)
	支払明細 6名	契約者の住所、税務申告に関する情報(税務上の収入金額・必要経費)
	【給付金】 請求書 239名	契約者の住所・電話番号・ 保険料振替口座(銀行名・支店名・口座名義)
	【年金】 支払明細 45名	契約者の住所、税務申告に関する情報(税務上の収入金額・必要経費)・ 被保険者
	請求書 29名	契約者の住所・電話番号・ 保険料振替口座(銀行名・支店名・口座名義)・被保険者
	【満期保険金】 支払明細 388名	契約者の住所、税務申告に関する情報(税務上の収入金額・必要経費)・ 被保険者
	請求書 383名	契約者の住所・電話番号・ 保険料振替口座(銀行名・支店名・口座名義)・被保険者
	【生存給付金】 請求書 193名	契約者の住所・電話番号・ 保険料振替口座(銀行名・支店名・口座名義)・被保険者
	支払明細 193名	契約者の住所、税務申告に関する情報(税務上の収入金額・必要経費)・ 被保険者
	【据置保険金】 請求書 127名	契約者の住所・電話番号
支払明細 127名	契約者の住所、税務申告に関する情報(税務上の収入金額・必要経費)	
【企業保険配当金】 支払明細 1名	被保険者への給付金支払金額	
【企業保険解約】 回答書 1名	送金口座(銀行名・支店名・預金種類・口座名義・口座番号)	

漏えい先	漏えいした情報の内容	
	書類名・件数(人数)	含まれる個人情報
公的機関以外	【解約】 請求書 293名	契約者の住所・電話番号・ 保険料振替口座(銀行名・支店名・口座名義)・被保険者
	支払明細 265名	契約者の住所、保険料、税務申告に関する情報(税務上の収入金額・必要経費)・被保険者
	支払明細 34名	債権者等の送金口座(銀行名・支店名・預金種類・口座名義)
	【名義変更】 請求書 164名	契約者の住所、電話番号
	【配当金】 請求書 2名	契約者の住所・電話番号・ 保険料振替口座(銀行名・支店名・口座名義)
	支払明細 1名	契約者の住所
	【減額・特約解約】 支払明細 6名	契約者の送金口座(銀行名・支店名・預金種類・口座名義)
	【死亡・高度障害保険金】 支払明細 3名	契約者の住所、税務申告に関する情報(税務上の収入金額・必要経費)
	【給付金】 請求書 7名	契約者の住所・電話番号・保険料振替口座(銀行名・支店名・口座名義)
	【年金】 支払明細 3名	契約者の住所、税務申告に関する情報(税務上の収入金額・必要経費)・被保険者
	【満期保険金】 支払明細 16名	契約者の住所、税務申告に関する情報(税務上の収入金額・必要経費)・被保険者
	請求書 15名	契約者の住所・電話番号・ 保険料振替口座(銀行名・支店名・口座名義)・被保険者
	支払明細 4名	債権者の送金口座(銀行名・支店名・預金種類・口座名義)
	【生存給付金】 請求書 1名	契約者の住所・電話番号・ 保険料振替口座(銀行名・支店名・口座名義)・被保険者
	支払明細 1名	契約者の住所、税務申告に関する情報(税務上の収入金額・必要経費)・被保険者
支払明細 1名	債権者の送金口座(銀行名・支店名・預金種類・口座名義)	