

平成 18 年 4 月 24 日
第一生命保険相互会社

お客さま情報の紛失について

第一生命保険相互会社（社長 斎藤勝利）では、今般、自主点検により、お客さま情報を記載したコム(*1)を紛失していることが判明しましたので、以下のとおりご報告いたします。

お客さま情報の管理については、従来から徹底を図ってまいりましたが、このような事態を招き、ご契約者ならびに関係者の皆様に多大なるご迷惑とご心配をお掛けしたことを心よりお詫び申し上げます。

1. 紛失したお客さま情報

今回、紛失が判明したお客さま情報は、当社が保管する約 140 万枚のお客さま情報を記載したコムのうち、昭和 52 年から平成 18 年までに作成された 91 枚に収録されていたものです（詳細は別紙を参照ください）。

紛失したコムは、お客さまからの照会に備えて作成当時の保険料に関する管理記録を保存したものの、または当社の内部管理データを保存したものの等のため、ご契約への影響はございません。

紛失したコムの枚数 : 8 種類 計 91 枚
記載されているご契約件数 : 約 20 万 6 千件
記載されているお客さま情報 : 「証券番号」「お客さま氏名」「銀行口座番号」等
医療情報等センシティブ情報は含まれておりません。

(*1) コムとは...

コム（コンピュータ・アウトプット・マイクロフィルムの略）は、コンピュータ内で処理された結果データを、透明なマイクロフィルム（約 10 センチ×約 15 センチ）に印字したもので、大量のデータを物理的に少ないスペースで保存することができる媒体です。コムに印字された文字・数字は極めて小さいため、肉眼で記載内容を読むことは不可能であり、読取には専用機器（コムリーダー）を使用します。

当社では、従来から、お客さま情報の利用頻度とホストコンピュータ容量の資源効率的な観点からコンピュータ処理データの一部についてコムに記載し保存してきました。その後、技術的進歩に伴い、コムによる保存からハードディスクや外部記憶媒体への保存に順次移行してきましたが、移行以前の過去分の処理データについてはコムによる保存を継続しています。

2.経緯

お客さま情報の管理徹底を図る観点から、お客さま情報が含まれるコムの保管状況の調査を実施した結果、紛失が判明したものです。

現時点では、紛失物は発見されていませんが、内部調査の結果、不正に持ち出された形跡は認められず、利用ならびに保管状況から社内で誤って廃棄した可能性が高く、社外へ情報が流出した懸念は極めて低いものと考えています。また、これまでのところ、本件に関してお客さま情報が不正に利用されたとのご連絡やお問い合わせはありません。

3.お客さまからのお問い合わせ先

本件に関するお客さま専用のお問い合わせ窓口は以下の通りです。ご不明な点等ございましたら、下記までお問い合わせください。

【お客さまからのお問い合わせ先】

第一生命保険相互会社 コールセンター

電話番号：0120-803-133（フリーダイヤル）

受付時間：9：00～17：00（土・日・祝日は除きます）

*4月中は、土・日も対応させていただきます。

4.再発防止策について

当社では、今回の事態を重く受け止め、次の再発防止策を講じ、さらなるお客さま情報管理の徹底を図ってまいります。

管理ルールの見直し

紛失を防止するため、コムの取扱いについて社内ルールを見直しました。

保存媒体の見直し

イメージデータ等への変換を順次実施して保管するコム枚数の圧縮を図り、紛失が生じにくい管理態勢を構築します。

また、当社は、「業務改善を推進する全社運動」として今年度より開始している「内部統制セルフ・アセスメント(CSA)」を継続的に推進することで、お客さまの信頼回復に努めてまいります。

一 覧 表

種類	記載情報	所管名	紛失枚数	契約件数	
コ 云	異動明細	証券番号・契約者氏名・性別・生年月日・被保険者氏名・性別・生年月日・住所(市郡区コード+町村以下)・保険金額・解約返戻金額・配当金額・(以下送金支払の場合)銀行コード・支店コード・口座番号・口座名義人氏名	本社	2	1,072
	案内・通知明細	証券番号・契約者氏名・被保険者氏名・住所(市郡区コード+町村以下)・加入年月・保険金額・保険料・配当金額・立替金額	本社	1	1,550
	銀振請求	証券番号・銀行コード・支店コード・口座番号・口座名義人氏名・加入年月・払込迄年月・保険料	本社	5	67,000
	銀行索引	証券番号・銀行コード・支店コード・口座番号・口座名義人氏名	本社	1	26,800
	転換消滅	証券番号・契約者氏名・被保険者氏名・性別・生年月日・加入年月・転換時責任準備金	本社	2	1,072
	継続入金明細	証券番号・契約者氏名・加入年月・契約の継続有無・営業職員の成績管理に用いる内部管理データ	本社、町田支社、名古屋西支社、姫路支社、広島総合支社、長崎支社、大分支社	78	106,792
	契約台帳	被保険者氏名・証券番号・保険料・保険金・加入月日・営業職員の成績管理に用いる内部管理データ	本社	1	48
	企業体保険内訳明細	団体番号・団体名・営業職員の成績管理に用いる内部管理データ	本社	1	1,608
合計			91	205,942	

契約件数は推定値です。

市郡区コードは弊社独自のコード体系となっています。

医療情報は含まれていません。