

6月16日に発生したシステム障害のお詫びと復旧のお知らせ

第一生命保険株式会社(代表取締役社長:稲垣 精二)では6月16日にシステム機器に障害が発生し、各種のお手続き・サービスがご利用いただけない状態が発生いたしました。改めてお客さまにご不便、ご迷惑をおかけしましたことを、深くお詫び申し上げます。

機器の障害については、同日午後6時32分に復旧いたしましたが、今般の事象により、お手続きの遅延等、ご迷惑をおかけしたお客さまへの対応については、引き続き全社をあげて取組んでまいります。

システム障害の内容および、お客さまへの影響につきましては以下のとおりです。

なお、本障害の原因はサイバー攻撃ではなく、顧客情報の流出等の可能性はございません。

記

1. 発生事象

6月16日(木)午前11時20分頃、弊社オンラインシステムの入口部分のデータベースサーバーで障害が発生したことにより、オンライン処理が受け付けられない状態になりました(同日の午後6時32分に復旧作業が完了し、現在正常に稼働しております)。

2. 原因

当該システムの入口部分のデータベースサーバーが使用している複数のストレージ装置の1つにおいて容量不足が発生したことにより、データベースサーバーの制御機能が停止したためです。

3. お客さまへの主な影響

<保険金・給付金等のお支払い>

この障害により、保険金・給付金等のお支払い処理ができない状況が発生し、約5,000件のお支払実務に影響が生じました。システム障害によって滞っていたお支払いは、順次手続きを進めております。保険金・給付金等のお支払いが、約款所定のお支払期日に遅れる場合は、所定の遅延利息を付してお支払いする等の対応を図ってまいります。

<ご契約者専用サイト>

ご契約者専用サイトがご利用いただけない状態となったため、ご契約内容の確認やWEB経由での資金の借り入れ・引き出しなどのお手続きができなかった状態となりました。

<コンタクトセンター>

コンタクトセンターにおける契約内容の確認ができず、お問合せに対するご回答ができない状態となりました。お問合せいただいたお客さまには、折り返しのご連絡をさせていただいております。折り返しのご連絡が必要になった件数は約1,400件となります。

4. 今後の対応

今後このような事態を発生させることがないように、再発防止に努め、引き続きシステムサービスの安定的な提供に取り組んでまいります。

5. 個別のお手続きに関するお問合せ

ご照会は、下記の窓口にお問合せください。

第一生命コンタクトセンター

フリーダイヤル **0120-157-157**

受付時間（日・祝日・年末年始を除く）

月曜～金曜 9:00～18:00 土曜 9:00～17:00

以上