

2025年12月19日
第一生命保険株式会社

送付物の誤送付に関するお詫び

このたび第一生命保険株式会社におきまして、2019年11月に一度お客さまあてに送付した通知「担当者退職と後任担当者のお知らせ」を2025年11月末に再度送付する誤送付が発生しました。お客さまにご迷惑とご心配をおかけしましたことをお詫び申し上げます。

1. 事案の概要

ご契約時の担当者が退職した際にお客さまあてに送付する通知「担当者退職と後任担当者のお知らせ」につきまして、2025年11月に送付対象となるお客さまを抽出する際の不手際により、2019年11月に送付対象であったお客さまを再度抽出し、誤って送付していたことが判明しました。

当該通知には、当時退職した担当者名・後任担当者名・連絡先・証券番号を記載しておりますが、今回送付した通知の記載情報は当時と同一の内容を契約者さま宛に送付していません。※当時の後任者の設定状況に応じて、記載内容は異なります。

2. 誤送付の原因

本通知の対象となるお客さまを抽出するシステムを稼働させた際の初期データとして2019年11月のデータのみ格納されており、送付対象となるお客さまを抽出する際に、弊社の確認不足により2019年11月のデータを誤って使用したことが原因となります。

3. 対応状況

今回の事案を踏まえ、初期データの削除を行うとともに、今後は送付前の確認手続きを見直し、細心の注意をもって再発防止に努めてまいります。

今回、送付物の誤送付が判明したお客さまにつきまして、現在も弊社とお取引があり、お住いの住所が特定できるお客さまを対象といたしましてお詫び状を送付させていただきます。

本件に関してご心配やご不明な点などがございましたら、大変お手数をおかけいたしますが、以下のお問い合わせ先までご連絡願います。

【お問い合わせ先】

第一生命保険株式会社 CX推進部

電話番号：03-3216-1211(大代表)

※ご連絡の際は「お客さま相談室」をご指名下さい

受付時間：月～金曜日9:00～17:00(祝日・年末年始を除きます)