

2013 年 12 月 13 日

報道関係各位

アクサ生命保険株式会社

個人情報の不必要な開示について

アクサ生命保険株式会社は、国・地方公共団体等が差し押さえた保険契約に対する各種請求手続において、本来開示する必要のないお客さまの個人情報を国・地方公共団体等の差押債権者さま、質権者さまに開示していたことが判明いたしました。

お客さまの個人情報の管理につきましては、従来から社内で徹底を図ってまいりましたが、今回の件でお客さまおよび関係者の皆さまにご心配、ご迷惑をおかけいたしましたことを深くお詫び申し上げます。

なお、現在のところ、本件に関するお客さまの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。

1. お客さまの個人情報の内容

保険契約にかかる差押債権者さま、質権者さまによる各種請求手続において、本来開示する必要のない合計 3,898 件分（名寄せ後 2,967 名）のお客さまの個人情報を開示しておりました。

開示先	対象数	開示した不必要な情報（※1）
公的機関 （国・地方公共団体等）	お客さまの個人情報 2,762 名分 （3,633 件）	・ 契約者さま電話番号 ・ 被保険者さま生年月日・性別 ・ 保険料振替口座情報（金融機関名、支店名、預金種目、口座番号（※2）、口座名義人氏名） ・ 指定代理請求人さま氏名 ・ 保障内容 ・ 税務申告情報（※3）
公的機関以外の差押債権者さま、質権者さま	お客さまの個人情報 210 名分 （265 件）	・ 契約者さま電話番号 ・ 被保険者さま生年月日・性別 ・ 保険料振替口座情報（金融機関名、支店名、預金種目、口座番号（※2）、口座名義人氏名） ・ 指定代理請求人さま氏名 ・ 保障内容 ・ 税務申告情報（※3）

※ 1 詳細につきましては別紙をご参照ください。

※ 2 口座番号は一部をマスキングして表示しております。

※ 3 税務申告情報とは、収入金額、必要経費を意味します。

2. 対象となるお客さま等への対応

対象となるお客さまに対しましては、本件発生のお詫びおよび問い合わせ先を記載した文書を今後速やかにお送りする予定です。

3. 発生原因と再発防止策

弊社におきましては、お客さまの各種請求手続を簡便にするため、お客さまの氏名・住所・電話番号および契約内容の情報等をお手続書類等にあらかじめ印字しております。本件は、第三者である差押債権者さま、質権者さまからのご請求の際にも、お客さまが各種請求手続の際に使用される印字された書類を使用することにより、本来開示する必要のないお客さまの個人情報まで開示していたものです。今回の事象は、この事実を十分に認識していなかったため発生しました。

今回の事態を受け、今後は差押債権者さま、質権者さまにお渡しする帳票につきましては、開示不要な情報を開示しないように事務手続等を見直しました。

弊社では、従来からお客さまの個人情報の管理につきましては厳重な取扱いを徹底いたしてまいりましたが、本件を重く受け止め、さらに厳正な取扱いに努めてまいります。

【お問い合わせ窓口】

アクサ生命 カスタマーサービスセンター

電話番号 0120-568-093

受付時間 月～金：9：00～19：00

土：9：00～17：00

（日・祝日、12/30～1/4を除く）

【別 紙】

開示先	開示した情報の内容		
	書類名・人数		開示した情報
公的機関（国・地方公共団体等）	【解約】	合計 3,554 件（2,723 名）	
		うち請求書 2,985 件（2,349 名）	契約者さま電話番号
		うち支払明細 3,554 件（2,723 名）	税務申告情報（保険料、既払込保険料累計額）
	【満期保険金・生存給付金等】	合計 17 件（17 名）	
		うち請求書 16 件（16 名）	契約者さま電話番号、保険料振替口座情報
		うち支払明細 17 件（17 名）	税務申告情報（保険料、既払込保険料累計額）
	【死亡保険金、入院・手術給付金】	合計 62 件（30 名）	
		うち「ご契約内容のお知らせ」 62 件（30 名）	被保険者さま生年月日・性別、指定代理請求人さま氏名、保障内容
		うち支払明細 62 件（30 名）	保障内容
公的機関以外	【解約】	合計 243 件（193 名）	
		うち請求書 30 件（25 名）	契約者さま電話番号
		うち支払明細 243 件（193 名）	税務申告情報（保険料、既払込保険料累計額）
	【満期保険金・生存給付金等】	合計 12 件（10 名）	
		うち請求書 12 件（10 名）	契約者さま電話番号、保険料振替口座情報
		うち支払明細 12 件（10 名）	税務申告情報（保険料、既払込保険料累計額）
	【死亡保険金、入院・手術給付金】	合計 10 件（7 名）	
		うち「ご契約内容のお知らせ」 10 件（7 名）	被保険者さま生年月日・性別、指定代理請求人さま氏名、保障内容
		うち支払明細 10 件（7 名）	保障内容
総合計		3,898 件（2,967 名）	