

平成 25 年 11 月 1 日
明治安田生命保険相互会社

個人情報の不適切な開示について

明治安田生命保険相互会社（執行役社長 根岸 秋男）では、国・地方公共団体等、保険契約の差押債権者さま・質権者さま（以下「差押債権者さま等」といいます）に対して、解約等のお手続きに必要な個人情報を不適切に開示していたことが判明しました。

適切な個人情報管理の重要性および管理ルールにつきましては、従来から社内ですべて徹底を図ってまいりましたが、今回このような事態を招き、お客さまならびに関係者のみなさまに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

差押債権者さま等による支払請求手続等（注 1）において、合計 24,303 人分（名寄せ後 24,134 人）の個人情報を不適切に開示しておりました。

（注 1）「支払請求手続等」には、差押債権者さま等による解約、保険金・給付金・年金・祝金の請求、ハッピー L.A. ボーナス、ペイバック、すえ置引出、配当金の支払い、名義変更手続きが含まれます。

このうち、24,210 人分については、公的機関（国・地方公共団体等）が、保険契約の差押えのために支払請求手続等を実施する際に、ご契約者さま・受取人さま（以下「ご契約者さま等」といいます）の個人情報を、下表のとおり当該公的機関に不適切に開示していたものです。

また、公的機関以外の差押債権者さま等が保険契約の差押えや質権の実行のために支払請求手続等を行なった場合においても、93 人分の個人情報を、下表のとおり当該差押債権者さま等に不適切に開示しておりました。

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。

開示先	ご契約者さま等の人数（注 2）	不適切に開示された主な個人情報（注 3）
公的機関 （国・地方公共団体等）	24,210 人	ご契約者さま等の電話番号、当該保険契約の税務申告に関する情報
公的機関以外の差押債権者さま等	93 人	ご契約者さま等の電話番号、保険料振替口座（銀行名・支店名・預金種目・口座名義・口座番号）、当該保険契約の税務申告に関する情報

（注 2）うち 23,753 人につきましては、電話番号以外の不適切開示はございません。

（注 3）詳細につきましては別紙をご参照ください。

2. お客さまへの対応

個人情報が入り混じり不適切に開示されましたご契約者さま等に対して、本件発生のお詫びならびに本件に関するお問い合わ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、ご契約者さま等がお手続きを行なうことを前提として、お客さまからの支払請求手続き等を簡便にするため、ご契約者さま等の氏名・住所・電話番号や、証券番号・保険種類・ご契約日・保険料振替口座情報等を請求書にあらかじめ印字しております。また、お手続き完了通知を、お手続きを行なった方に送付しております。

今回の件は、第三者である差押債権者さま等からのご請求の場合においても同様の取り扱いを行なうことにより、ご契約者さま等の個人情報を不適切に開示してしまうことを認識していなかったため発生したものです。

弊社では、従来からお客さまの個人情報管理については厳重な取り扱いを徹底しておりましたが、今回の事態を受け、差押債権者さま等による支払請求手続き等の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際、情報管理部署において、個人情報の開示項目が適切であるかの確認を強化する等の対応により、再発防止に努めてまいります。

<お客さま専用 お問い合わせ窓口>

電話番号 : 0120-600-521 (フリーダイヤル)

受付時間 : 月曜～金曜 / 9:00～17:00 (祝日・年末年始を除く)

以上

先開示	不適切に開示した情報の内容		
	手続き名	人数	不適切に開示した個人情報
公的機関（国、地方公共団体）	【解約（積立金一部解約を含む）】	合計	23,585
		うち請求書	23,328
		うち手続き完了通知	1,822
	【配当金】	合計	105
		うち請求書	105
	【定期満了・更新】	合計	10
		うち請求書	1
		うち手続き完了通知	9
	【年金】	合計	48
		うち手続き完了通知	48
	【満期保険金】	合計	248
		うち請求書	111
		うち手続き完了通知	246
	【生存給付金・祝金】	合計	41
		うち請求書	41
	【ハッピーL. A. ボーナス】	合計	42
		うち請求書	42
	【ペイバック】	合計	15
		うち請求書	15
	【すえ置引出・満期】	合計	26
		うち請求書	26
	【死亡保険金】	合計	6
		うち手続き完了通知	6
【給付金】	合計	84	
	うち請求書	84	
【小計】	合計	24,210	
	うち請求書	23,753	
	うち手続き完了通知	2,131	

先開示	不適切に開示した情報の内容		
	手続き名	人数	不適切に開示した個人情報
公的機関以外	【解約】	合計	71
		うち請求書	71
		うち手続き完了通知	5
	【年金】	合計	3
		うち請求書	3
		うち手続き完了通知	2
	【満期保険金】	合計	14
		うち請求書	2
		うち手続き完了通知	13
	【高度障害保険金】	合計	1
		うち手続き完了通知	1
	【給付金】	合計	4
		うち請求書	4
	【小計】	合計	93
		うち請求書	80
うち手続き完了通知		21	

【合計】	合計	24,303
	うち請求書	23,833
	うち手続き完了通知	2,152