

2012年3月9日

アクサ生命保険株式会社

お客様情報が記載されたダイレクトメールの誤送付について

アクサ生命保険株式会社において、3月1日に発送したお客様宛てダイレクトメールのうち406名様分（同日発送したダイレクトメールの約0.7%）に、誤って別のお客様の個人情報が記載された書類を送付していたことが判明いたしました。弊社におきましてはお客様の情報管理の重要性を徹底してまいりましたが、このような事態が発生したことは誠に遺憾であり、お客様ならびに関係者の皆様に多大な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。アクサ生命は今回の事態を重く受け止め、再発の防止に万全を期してまいります。

1. 誤送付したお客様情報の内容

件数：ご契約者数406名（証券単位：424件）

内容：ご契約者に関する情報 氏名（漢字・カナ）、住所、電話番号

ご契約に関する情報 証券番号、契約者貸付に関する情報（金額、利率）

なお、センシティブ情報、口座情報、クレジットカード番号は含まれておりません。

2. 誤送付の経緯

当該ダイレクトメールは3月1日にご契約者宛てに発送したもので、お客様からのご連絡により誤送付が判明いたしました（約53,000通の約0.7%）。調査の結果、弊社の業務委託先である印刷業者のミスにより、ダイレクトメールを送付した一部のお客様に対して別のご契約者の個人情報が記載された書類が発送されておりました。

3. お客様への対応

お客様には個別にお詫びのご連絡を申しあげ、今般の事情・経緯をご説明しております。また、誤送付されたダイレクトメールを受け取られたお客様にもご連絡し、回収のご依頼を行っており、早急に全件回収を完了すべく、引き続きお客様へのご連絡に努めております。

なお、本件に関するお客様からのお問い合わせは、弊社カスタマーサービスセンターにてお受けいたしております。ご不明な点がございましたら、大変お手数ではございますが、以下のお問い合わせ先までご連絡いただきますようお願い申し上げます。

カスタマーサービスセンター（通話無料ダイヤル）

0120-929-454

受付時間：9：00～17：00（月～土曜日）

4. 再発防止策

弊社は今回の事態を重く受け止め、再発防止に向けた対策を直ちに実行するとともに、今回の事態に関する内部監査を実施し、根本原因を特定することによりお客様情報の管理をさらに強化すべく万全を期してまいります。

～報道関係者の方からのお問い合わせは下記までお願いいたします～

アクサ生命保険株式会社 広報部

電話：03-6737-7140

FAX：03-6737-5964

<http://www.axa.co.jp/life>