

保険契約差押・取立時における差押債権者様への
お客様情報の過大な開示（個人情報漏えい）について

この度、弊社におきまして、国・地方公共団体等の公的機関等が差押えた保険契約の満期保険金等の取立手続の際に、開示する必要のない被保険者様の生年月日、税務申告に関する情報（※1）、年金受取人様の電話番号を、国・地方公共団体等、差押債権者様に開示（個人情報漏えい）していたことが判明いたしました。

情報管理につきましては、従来より社内で徹底を図ってまいりましたが、今回の件で、お客様ならびに関係者の皆様にご心配、ご迷惑をおかけしましたこととお詫び申し上げます。

なお、現在のところ、本件に関するお客様情報が不正に利用された事実は確認されておりません。

<お客様情報の内容>

開示する必要の無いお客様情報	お客様数（※2）	開示先	
		開示先が国・地方公共団体等、公的機関	開示先が公的機関以外の差押債権者様
被保険者様の生年月日	975名分	974名分	1名分
税務申告に関する情報（※1）	776名分	769名分	7名分
年金受取人様の電話番号	3名分	3名分	—

（※1）税務申告に関する情報とは、満期保険金額と配当金の合計額（収入金額）及び、当該満期保険金（拠出型企業年金の一時金6件を含む）を受け取るために払い込まれた保険料の総額（必要経費）をいいます。

（※2）上記は、平成17年4月1日の個人情報保護法全面施行以降の契約について、確認できた1,448名のご契約者様の内訳です（1つのご契約の中で、複数の情報を開示しているケースがあるため、内訳の合計は、ご契約者様数と一致しません。）。なお、平成17年度・18年度分の満期保険金請求・支払書類は、弊社の書類保管ルールにより適切に廃棄されているため、当該年度分のご契約者様数を224名と推計し、合計は1,672名となります。

<該当するお客様への対応>

対象となるお客様のうち、ご連絡先の判明している1,448名のご契約者様（年金に関しては年金受取人様）に対しては、本件発生のお詫びならびに本件に関するお問合せ先を記載した文書を既に送付させていただいております。

また、既に消滅している契約のうち、平成18年度以前の満期保険金請求・支払手続書類につきましては、弊社の書類保管年限ルールにより既に適切に廃棄されており、ご連絡先が不明です。従いまして、差押の対象となったご契約が、平成17年度・平成18年度に満期を迎えられたご契約者様につきましても、ご不明な点がございましたら、誠にお手数でございますが、次頁の「お客様専用 お問合せ窓口」までご連絡下さい。

<発生原因と再発防止策>

保険契約の差押の際、公的機関等が法令に基づき行う公的照会の質問項目は、取立手続き時に開示しても特段問題がないものと考えておりましたが、今般、取立手続き時に使用する帳票において開示が許されるのは、公的照会の質問事項全てではなく、公的照会に対して実際に書面で回答した範囲及び、取立手続きに必要な情報に限定すべきと判断し、当該事象につきまして、公表させていただくことといたしました。

弊社は、従来からお客様情報の管理については厳重な取扱を徹底しておりましたが、今回の件を踏まえ、差押債権者様にお渡しする帳票は全て点検しており、開示不要な情報は差押債権者様に開示しないよう事務を改正いたしました。

また、今後、差押え等が想定される事務において、新たに帳票を作成する場合には、差押債権者様への開示範囲を検証の上、帳票の記載項目に不必要な情報がないことを確認することとしております。

今後、同様の事象が発生しないよう、従来以上にお客様情報の取扱いについて管理を徹底してまいります。

<お客様専用 お問い合わせ窓口>

ニッセイコールセンター

電話番号 0120-201-021 (通話料無料)

受付時間 月～金曜日 9:00～18:00

土曜日 9:00～17:00

(祝日、12/31～1/3は除きます)

以上

<本件に関するお問い合わせ先>

日本生命保険相互会社

広報室 電話：03-5533-1032

本店広報室 電話：06-6209-4590