２０１３年１０月４日

お客さま情報紛失に関するお詫びとお知らせ

株式会社損害保険ジャパン（社長：櫻田謙悟、以下「損保ジャパン」）が運送委託先である四国福山通運株式会社（以下「四国福山通運」）に引き渡した保険金支払いに関する書類が、輸送過程において所在不明となり、個人情報の紛失が発生しましたのでご報告申し上げます。

現時点では不正使用等の事実は確認されておりませんが、該当するお客さまには損保ジャパンからご連絡し、お詫び申し上げるとともに状況をご説明差し上げる予定です。

このような事態を招き、お客さまおよび関係者の皆さまに多大なご迷惑、ご心配をおかけすることになり、まことに申し訳なく深くお詫び申し上げます。

１．紛失した書類に記載されていたお客さま情報の内容

（１）紛失書類：保険金支払いに関する書類

※２０１０年３月２５日および２６日に損保ジャパン高松火災新種サービスセンター課（香川県高松市）において、保険金のお支払い手続きが完了した傷害保険や賠償責任保険などの保険事故に関する書類（３４件分）が該当いたします。

（２）該当するお客さまの数：８４名

（３）お客さま情報の内容　：お名前、生年月日、性別、ご住所、電話番号、保険事故情報※、金融機関口座情報　など

※お客さまによっては、お怪我の状況など、センシティブ情報を含む場合があります。

２．経緯・現況

２０１３年９月１１日に損保ジャパン高松火災新種サービスセンター課が、保険金支払いに関する書類を保管倉庫に輸送するため、四国福山通運に引き渡しました。その後の輸送過程において書類が所在不明となり、９月１９日の四国福山通運からの報告によって、お客さま情報の紛失が判明したものです。現在、損保ジャパンおよび四国福山通運は書類の捜索を継続しております。

３．再発防止策

損保ジャパンは、従来からお客さま情報の取扱いには万全を期すよう社員や外部委託先への指導を徹底しておりますが、本件の発生を重く受け止め、今後同様の事故が発生しないよう運送委託先に対し管理強化と再発防止を要請するとともに、これまで以上にお客さま情報の管理の徹底を図ってまいります。

４．お客さまからのお問い合わせ窓口

本件に関する専用のお問い合わせ窓口を以下のとおり設置しております。

＜お問い合わせ窓口＞

【電話番号】０１２０－６８８－０１８（フリーダイヤル）

※携帯電話からもご利用いただけます。

【受付時間】平　　日　　午前９時　～　午後８時

土日・祝日　　午前９時　～　午後５時（12/31～1/3 は休業）