

平成 25 年 11 月 21 日
富国生命保険相互会社

お客さま情報の過大な開示について

富国生命保険相互会社（社長 米山好映）では、国・地方公共団体等が差し押さえた保険契約に対する支払請求手続において、本来開示する必要のないお客さま情報を国・地方公共団体等の差押債権者さま等に開示していたことが判明いたしました。

お客さま情報の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、今回の件でお客さまおよび関係者の皆さまにご心配、ご迷惑をおかけしたことを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. お客さま情報の内容

保険契約の差押債権者さま・質権者さまによる支払請求手続（※1）において、本来開示する必要のない合計4,438名分（名寄せ後4,261名）のお客さま情報を開示しておりました。

（※1）「支払請求手続」とは、差押債権者さま・質権者さまによる解約、満期保険金、年金、および生存給付金の支払請求手続です。

開示先	お客さま数	開示した情報（※2）
公的機関（国・地方公共団体等）の差押債権者さま	契約者さま・被保険者さまの情報 4,371名分	契約者さま電話番号 被保険者さま生年月日 税務申告に関する情報（※3） 払戻金内訳 払込期月
公的機関以外の差押債権者さま・質権者さま	契約者さま・被保険者さまの情報 67名分	契約者さま電話番号 被保険者さま氏名 保険料振替口座情報（※4） 税務申告に関する情報 払戻金内訳

（※2）詳細につきましては別紙をご参照ください。

（※3）税務申告に関する情報とは、税務上の収入金額、必要経費等です。

（※4）口座番号は下3桁を「***」と表示しております。なお、保険料振替口座情報が開示されたのは1名分です

2. 該当するお客さまへの対応

対象となるお客さまに対しては、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既に送付いたしました。

3. 発生原因と再発防止策

弊社におきましては、お客さまの支払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。

今回の件は、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宛のお手続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情報まで開示されてしまうことを十分に認識していなかったため発生したものです。

今回の事態を受け差押債権者さま・質権者さまにお渡しする帳票は全て点検しており、開示不要な情報は今後開示しないように事務手続等を改正いたしました。

また、今後、差押え等において、新規に帳票を作成する際には差押債権者さま・質権者さまへ開示すべき項目を検証したうえで帳票を作成するとともに、不必要な項目の記載のないことを確認することにしております。

弊社では、従来からお客さま情報の管理については厳重な取扱いを徹底しておりましたが、本件の発生を重く受け止め、お客さま情報についてさらに厳正な取扱いにつとめてまいります。

以上

【お客さま専用問い合わせ窓口】

富国生命保険相互会社 お客さまセンター

電話番号：フリーダイヤル 0120-188-259

受付時間：平日 9:00～17:00 および 11/23（土） 9:00～17:00

※本件に関する上記フリーダイヤルの開設期間は 12/19 までとなります。

【別紙】

開示先	開示した情報の内容			
	書類名・人数	含まれるお客さま情報		
公的機関 (国・地方公共団体)	【解約】	合計	3,752 名	
		うち支払明細	3,752 名	税務申告に関する情報(既払込保険料)、払戻金内訳(所得税、地方税)
	【年金】	合計	18 名	
		うち請求書	18 名	契約者電話番号、税務申告に関する情報(源泉徴収税額)
		うち支払明細	18 名	税務申告に関する情報(税務上の支払金額、必要経費、雑所得額、源泉徴収税額)
	【満期保険金】	合計	115 名	
		うち請求書	45 名	被保険者生年月日
		うち支払明細	105 名	税務申告に関する情報(課税上の支払金額、既払込保険料)
	【生存給付金】	合計	482 名	
		うち請求書	482 名	契約者電話番号、被保険者生年月日
【団体年金解約】	合計	4 名		
	うち支払明細	4 名	税務申告に関する情報(既払込保険料)、払込期月	
公的機関合計		4,371 名		
公的機関以外	【解約】	合計	49 名	
		うち請求書	16 名	契約者電話番号、保険料振替口座情報
		うち支払明細	40 名	税務申告に関する情報(既払込保険料)、払戻金内訳(所得税、地方税)、被保険者氏名
	【満期保険金】	合計	8 名	
		うち支払明細	8 名	税務申告に関する情報(課税上の支払金額、既払込保険料)
	【団体年金解約】	合計	10 名	
		うち支払明細	10 名	税務申告に関する情報(既払込保険料)
公的機関以外合計		67 名		
総合計		4,438 名	(名寄せ後4,261名)	