

2023年4月28日
富国生命保険相互会社

3月29日に発生したシステム障害の内容とお客さま対応について

富国生命保険相互会社（代表取締役社長：米山好映）では3月29日にシステム障害が発生し、各種のお手続き・サービスがご利用できない状態が発生いたしました。お客さまにご不便、ご迷惑をおかけしましたことを深くお詫び申し上げます。現段階でお客さまへのお支払いやご連絡が概ね完了しましたので、改めて詳細についてお知らせいたします。

システム障害の内容および、お客さまへの影響につきましては以下のとおりです。

1. 発生事象

3月28日の個人保険システム夜間処理において利息等の計算期間の誤りや、データベースの誤更新等がなされていることが3月29日早朝に判明したことから、オンライン処理を停止し復旧作業を実施しました。

復旧作業は3月30日未明に完了し、同日午前8時頃にオンライン処理を再開しました。

2. 不正な夜間処理が行われた原因

個人保険システムのデータベースを利用する処理の日付を誤入力したことにより、誤った処理日付で夜間処理が実施されたためです。

3. お客さまへの主な影響

<保険金・給付金等のお支払い>

3月28日の夜間処理および3月29日のオンライン処理でお支払いができない状況が発生しましたが、4月3日までにすべてのお支払いを完了しております。

今回の対応でお客さまのお手元に届いている通知の支払日と実際の支払日が相違している場合がございますが、お客さまに不都合が生じることがないように対応しておりますので、ご安心ください。

お支払いが、約款所定のお支払期日に遅れた場合は、所定の遅延利息を追加でお支払いする対応を4月14日までに完了しました。遅延利息をお支払いした件数は553件となります。なお、保険金・給付金以外に解約などのお支払いも含まれます。

<提携 ATM による資金取引>

3月29日午前9時から午後8時まで、提携 ATM サービスが利用できない状態となったため、資金の借り入れ・引き出し・返済などのお手続きができない状態となりました。お手続きができなかった件数は650件となります。

<契約者さま専用インターネットサービス>

3月29日午前10時より3月30日午前9時まで、契約者さま専用インターネットサービスがご利用いただけない状態となったため、ご契約内容の確認ができない状態となりました。

<お客さまセンター>

3月29日にお客さまセンターにおいて契約内容の確認ができず、お問合わせに対する回答ができない状態となりました。お問合わせいただいたお客さまには、折り返しのご連絡をさせていただきました。折り返しのご連絡が必要になった件数は433件となります。

4. 今後の対応

今後このような事態を発生させることがないように、チェック態勢の強化（3月31日より実施）および機械的なチェックの追加（4月14日より運用開始）の措置を講じることにより当該事象を未然に防ぐ態勢を整えました。

また類似の事象が生じる可能性がある操作の洗い出しおよび対策を進めることにより、システムサービスの安定的な提供に取り組んでまいります。

5. 本件に関するお問合わせ

本件に関するお問合わせは、以下の窓口をお願いいたします。

- ・フコク生命お客さまセンター 0120-259-817
- ・受付時間 平日9:00~17:00（12/30~1/3を除く）

以上