

2015年3月24日  
第一生命保険株式会社

### お客さま情報の紛失について

第一生命保険株式会社（社長 渡邊光一郎）では、満期や解約等の手続きにより契約が消滅した後も長期にわたってお客さまからの照会等に対応するため、通常システムとは切り離し、マイクロフィルム「コム（※1）」を利用して情報を一定期間保管しておりました。

コムの保管・管理につきましては、2006年以降保有枚数の削減を図るなど取組みを強化してまいりましたが、今般、フィルムが経年劣化することで判読できなくなることへの対応と、お客さま情報の紛失リスクを極小化することを目的として、約60万枚のコムに収録されていた情報をイメージデータ化して自社サーバー保管への移行を行いました。

この取組みの中で、契約者名等のお客さま情報を収録したコムを1枚、証券番号など社外の第三者が個人を特定できない情報を収録したコムを1枚、合計2枚紛失していることが3月上旬に判明いたしました。

お客さま情報の管理については、従来から徹底を図ってまいりましたが、このような事態を招き、多大なるご心配をお掛けしたことを心よりお詫び申し上げます。

当社では、入室制限をかけ監視カメラを設置した保管庫でコムを使用・保管するなど厳重な安全管理措置を講じており、不正に持ち出された形跡は認められないことから、社内で誤って廃棄した可能性が高く、社外へ情報が流出した懸念は極めて低いものと考えております。また、これまでのところ、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。なお、紛失したコムを読み取るためには専用の機器が必要であり、社外で第三者が容易に読み取ることはできません。

（※1）コム（コンピュータ・アウトプット・マイクロフィルムの略）は、コンピュータの処理データをマイクロフィルム（約10センチ×約15センチ）に印字したものです。コムの印字は極めて小さいため、読取には専用機器（コムリーダー）を使用し、肉眼では読むことができません。

紛失したコム（※2）	収録情報	収録件数
1992年4月作成のコム1枚	証券番号、契約者名、被保険者名、住所、生年月日、口座情報（銀行名・支店名・口座番号・口座名義人名）など	270件
1980年2月作成のコム1枚	証券番号・保険料の払込額・会社処理コード ※社外の第三者が個人を特定できる情報（お客さま氏名、銀行口座情報など）は一切含まれておりません	14,850件

（※2）紛失したコムは、お客さまからの照会に備えて作成当時の保険契約に関する管理記録を保存したものであり、ご契約への影響はありません。また、医療情報等センシティブ情報は含まれて

おりません。

当社といたしましては、今回の事態を重く受け止め、お客さま情報の管理について再度職員に徹底する研修等の実施を通じて、再発防止に努めてまいります。

本件に関するお客さま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ので、ご不明な点等がございましたら、下記までお問い合わせください。

**【お問い合わせ先】**

第一生命コンタクトセンター

電話番号：0120-803-133（専用フリーダイヤル）

受付時間：月～金曜日 9：00～17：00（祝日・年末年始を除く）

以上