

2024年12月20日
プルデンシャル生命保険株式会社

弊社におけるお客さま情報の漏えいについて

このたび、弊社から別の生命保険代理店に転職した元社員によるお客さまのご契約情報持ち出し、および当該元社員が担当していたお客さまの契約を引き継いだ弊社社員によるご契約情報漏えいが判明いたしました。お客さまならびに関係者のみなさまに、多大なるご迷惑とご心配をおかけしておりますことを、深くお詫び申し上げます。

該当するお客さまには、すでに個別に郵送等にて通知を行うとともに、元社員による不審な勧誘等があれば弊社までお知らせいただくようお願いをしております。

弊社ではこれまで、社員に対してご契約情報を外部に漏えいすることや、退職時に弊社が保有するご契約情報を不正に持ち出すことを固く禁じ、個人情報について、厳格な取扱い・管理の徹底に努めてまいりましたが、今回の事態を重く受け止め、より一層の管理体制の強化に努めるとともに、引き続き不正な持ち出し・使用等の行為に厳正に対処してまいります。

1. 本件の概要

熊本支社および熊本第二支社に2023年4月までに所属し、その後、熊本市内の同一の生命保険代理店に転職した元社員6名が、当時自身が担当していたお客さまのご契約情報を退職時に持ち出していたこと、および当該元社員らのうち5名の退職後に行った求めに対して、弊社社員2名がお客さまのご契約情報の一部を漏えいしていたこと、またはそのおそれがあることが判明いたしました。詳細は以下の通りです。

(1) 弊社元社員による、転職時の情報持ち出し

当該元社員6名は、退職時に個人情報の持ち出しが無いことについて誓約書へ署名していたにもかかわらず、お客さまのご契約情報を手書きによるメモ、印刷、PC画面の写真撮影等の手段により、退職時に不正に持ち出していました。

(2) 弊社社員による、転職した元社員への情報漏えい

転職した当該元社員から依頼を受けた弊社社員2名が、お客さまから同意を得ることなく不正にお客さまのご契約情報の一部を伝えていました。社内調査の結果、当該社員は転職した元社員が担当していたお客さまの契約を引き継いでおり、元社員からの情報提供の依頼を断れずにお客さまの情報を漏えいしたことを確認しております。

2. 漏えいが発生した情報

お客さまのご契約に関する以下の情報：

ご契約者さまの氏名、電話番号、住所、生年月日、保険種類（保障内容、保険料、解約返戻金額、保険金額等）、被保険者様の氏名 等

3. 該当のお客さまの数

漏えいの事実が確認されているお客さま：331名

4. 二次被害の有無

現在までに、本件に伴う二次被害の発生および二次被害を招来するような具体的事情は確認されておられません。

5. 弊社の対応

弊社は、2024年5月に外部より本件漏えいの疑いに関する情報提供をいただき、速やかに金融庁ならびに個人情報保護委員会に報告し、警察にも相談しております。また、社内調査を実施するとともに、当該元社員の転職先である生命保険代理店に対し、不正に持ち出された個人情報の使用停止と調査実施を要請いたしました。

すでに該当のお客さまについては、漏えいについて通知とお詫びを行うとともに、元社員による不審な勧誘等があれば弊社までお知らせいただくようお願いをしております。

当該元社員が退職時まで担当していたその他のお客さまについて、現時点で個人情報の漏えいは確認されておませんが、その可能性を完全に否定することは困難であるため、契約を担当した社員が一部お客さまのご契約情報を漏えいさせた事実の通知を行いました。今後、新たに漏えいの事実を特定した際には改めて個別で通知を行う予定です。

また、不正な持ち出し・使用等の行為には刑事告訴などの法的な対応を含めた厳正な対処をまいります。

6. 原因および再発防止策

一部の営業社員の個人情報保護に関する意識の欠如、退職時の営業社員モニタリング等の顧客情報持ち出しを防ぐための技術的な安全管理措置が十分でなかったことが本件発生の原因と考えております。

今後は、支社管理職および営業社員への教育を再徹底するとともに、顧客情報の持ち出しを防ぐための技術的な安全管理措置をより一層強化いたします。具体的には、退職時の誓約プロセス、年次の宣誓書の作成、個人情報漏えいに関するモニタリング等の措置を強化してまいります。

また、漏えいに関わった弊社社員には、漏えい発覚後直ちに、個人情報の閲覧権限の制限・管理職による行動監視を行うとともに、厳正な処分を科し、事例を全社に共有することで、再発防止を図っていく所存でございます。

お客さまには多大なるご迷惑とご心配をおかけしますことをあらためてお詫び申し上げます。

<本件に関するお問合せ>

カスタマーサービスセンター

電話（フリーダイヤル）： 0120-810740

平日 9:00～17:30、土曜 9:00～17:00 （日曜・祝休日・年末年始は休業となります）

以上