

2025年4月25日
ジブラルタ生命保険株式会社

弊社におけるお客さま情報の漏えいについて

このたび、弊社から生命保険代理店（※）に転職した元営業社員によるお客さまのご契約情報持ち出しの疑い、および、その当該元営業社員が所属していた営業所の弊社事務社員（2025年1月16日付で懲戒解雇）による当該元営業社員への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。

（※）弊社と代理店委託契約を結んでいる生命保険代理店となります。

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、元営業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、社員に対して退職時に弊社が保有するお客さまのご契約情報を不正に持ち出すことや、ご契約情報を外部に漏えいすることを固く禁じ、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

北九州支社に2024年3月までに所属し、その後、同一の生命保険代理店に転職した元営業社員4名が、当時自身が担当していたお客さまのご契約情報を持ち出していた疑いがあること、および、当該元営業社員らのうち3名の退職後に行った求めに対して、当該元営業社員3名が所属していた営業所の弊社事務社員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) 弊社元営業社員による、転職時の情報持ち出しの疑い

当該元営業社員4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不正に持ち出していた疑いがあります。

(2) 弊社事務社員による、転職した元営業社員への情報漏えい

転職した当該元営業社員から依頼を受けた弊社事務社員が、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、当該事務社員は転職した元営業社員と過去に一緒に働いていた関係性から情報提供の依頼を断らず、お客さまの情報を漏えいしてい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：

お客さまの氏名、生年月日、保険種類（商品名、保険料、既払保険料、解約返戻金額等）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：71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11月の本件漏えいの発覚後、金融庁ならびに個人情報保護委員会に報告しております。また、速やかに当該事務社員への調査を実施して懲戒処分とするとともに、当該事務社員から情報を聞き出した当該元営業社員、および、転職先代理店に対しても調査を実施しました。

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、当該元営業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しております。

当該元営業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・事務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、事務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、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>

コールセンター

電話（フリーダイヤル）： 0120-37-2269

平日 9:00～18:00、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