

## お客様情報の漏えいに関するお知らせとお詫び

日本生命保険相互会社（以下「当社」）が利用する外部サービスにおいて、お客様の情報が漏えいする事態ならびに漏えいが懸念される事態（以下「本件」）が発生しました。お客様ならびに関係者の皆様には、多大なるご迷惑とご心配をおかけしましたことを、深くお詫び申し上げます。本件の詳細は下記のとおりです。

### 記

#### 1. 発生事象

－当社では、銀行口座やクレジットカードにより毎月（年）定期的に保険料をお払込みいただく取扱いとは別に、一時的な未払込保険料等を、インターネットを通じてお払込みいただける取扱い（以下「当決済サービス」）を提供しています。

－当決済サービスは、クレジットカード決済、コンビニ決済、ペイジー決済の3種類の決済方法があり、「株式会社メタップスペイメント（以下「MP社」）」のシステムを利用していますが、MP社のシステム環境下にあるデータベースに、一部アプリケーションの脆弱性があったことから不正アクセスされ、お客様の情報が漏えいする事象が判明しました。

- ・2022年1月24日、MP社より「クレジットカード決済のデータベースからお客様の情報が漏えいした懸念が確認された」旨の連絡を受け、当社においても、翌日1月25日に当決済サービスのうちクレジットカード決済の取扱いを停止しています。

<https://www.nissay.co.jp/info/20220125.pdf>

- ・また、2月9日に、MP社より「コンビニ決済、ペイジー決済についてもセキュリティ上の懸念がある」との追加連絡を受けたため、翌日2月10日から、コンビニ決済、ペイジー決済の取扱いを停止しています。

<https://www.nissay.co.jp/info/20220210.pdf>

- ・今般、MP社より「調査の結果、MP社のシステムから一定期間において、お客様の情報が漏えいしたことが確認され、当社のお客様の情報も漏えいした（一部は漏えいの懸念がある）」旨の報告を受けました（MP社が2月28日に公表）。

<MP社ホームページ>

<https://www.metaps-payment.com/company/20220228.html>

## 2. 情報漏えい（懸念）の対象・情報等

<情報が漏えいしたもの>

－対象件数：21 契約<sup>\*1</sup>、19 名のお客様

決済方法 <sup>*1</sup> (インターネット経由)	対象期間	情報
クレジットカード	2021 年 5 月 6 日から	氏名、クレジットカード番号、有効期限
コンビニ・ペイジー	2022 年 1 月 25 日	氏名

<情報漏えいの懸念があるもの<sup>\*2</sup>>

－対象件数：17,711 契約<sup>\*1</sup>、14,710 名のお客様

決済方法 <sup>*1</sup> (インターネット経由)	対象期間	情報
クレジットカード	2021 年 10 月 14 日から 2022 年 1 月 25 日	クレジットカード番号、有効期限、 セキュリティコード

\*1：一時的な未払込保険料等を当決済サービスで払い込みいただいたお客様が対象であり、毎月（年）定期的に保険料を払い込みいただいているお客様は対象ではございません。

\*2：MP 社より「調査の結果、実際に外部に漏えいした情報を特定できない（今後も特定できない）ため、不正アクセスを受けたデータベースに含まれていた全てのデータを漏えいの懸念があるものと判断した」旨の報告を受けています。

## 3. お客様にご留意いただきたいこと

－対象のお客様には、当社よりメールや書面にて通知をお送りいたしますのでご確認いただきますようお願いいたします。

－対象期間にクレジットカード決済を利用されたお客様におかれましては、ご利用明細にご留意いただき、身に覚えのない請求等の不審な点があった場合は、恐れ入りますが、直接クレジットカード会社（カード裏面に記載の電話番号）にお問合せいただきますようお願いいたします。

－また、クレジットカードの再発行をご希望の場合は、直接クレジットカード会社（カード裏面に記載の電話番号）にご連絡いただきますようお願いいたします。その際に、「株式会社メタップスペイメントでの情報漏えい懸念のため、カードを再発行したい」旨をお伝えください。

－なお、本件に起因してクレジットカード情報が不正に利用されて発生した被害額や、クレジットカードを再発行する際に発生する手数料を、お客様自身に負担いただくことはございません。

#### 4. 再発防止に向けた今後の対応

—当社は本件を厳粛に受け止め、今後、外部サービスを利用する際のセキュリティ確認の一層の強化に努めてまいります。

#### ■本件に関するお問合せ先

日本生命保険相互会社 コールセンター

電話番号 0120-565-030 (通話料無料)

受付時間 月曜日～金曜日 9:00～18:00

土曜日 9:00～17:00

(祝日、12/31～1/3 を除く)

なお、MP社においても、お問合せ窓口を設置しておりますのでお知らせします。

株式会社メタップスペイメント お客様電話相談窓口

電話番号 0120-816-620 (通話料無料)

受付時間 9:00～21:00 (土日祝日を含む)

以 上

生 2021-3204G, 情報資産管理室