

平成28年8月31日
日本生命保険相互会社

システム障害のお詫びとお知らせ

日本生命保険相互会社（代表取締役社長：筒井義信）では、8月31日にシステム機器に障害が発生し、各種のお手続きに遅延が発生いたしております。お客様にご不便、ご迷惑をおかけし、深くお詫び申し上げます。

機器の障害については既に復旧しておりますが、今般の事象により、お手続きの遅延等、ご迷惑をおかけしたお客様への対応に全社をあげて取組んでまいります。

また、今後このような事態が発生することのないよう再発防止に全力を尽くしてまいります。

なお、システム障害の内容および、お客様への対応につきましては以下のとおりです。

記

1. 発生事象

8月31日午前9時45分に弊社オンラインシステムにおいて使用するコンピューターのハードディスク装置に障害が発生いたしました。（午後3時45分に復旧済）

2. お客様への影響

この障害により、保険金・給付金のお支払い等について、約5千名のお客様のお手続きが遅延する（1日程度）等の影響が生じております。

現在、機器の復旧に伴い、各種お手続きの処理が速やかに完了するよう順次手続を進めておりますが、保険金・給付金のお支払い等が、約款所定のお支払期日に遅れる場合は、所定の遅延利息を付してお支払いする等の対応を図ってまいります。

3. 本件に関するお問合せ

個別のお手続きに関するご照会は、下記の窓口にお問合せください。

【お客様専用 お問合せ窓口】

ニッセイコールセンター（通話料無料）

0120-201-021

受付時間

月～金曜日 9:00～18:00 土曜日 9:00～17:00

※本日（8/31）は、20:00まで

以上