

2021年2月18日  
日本生命保険相互会社

## 当社に関する一部報道について

一部報道機関において、当社職員がご契約者様向けサービス「ずっともっとサービス」のサンクスマイル※を不正使用したという報道がありました。

このような不正があったことは誠に遺憾であり、被害を受けられたお客様をはじめご契約者の皆様、関係者の皆様に、ご迷惑とご心配をおかけしていることを深くお詫び申し上げます。

今後、このような不正行為を発生させないよう、再発防止策等を講じるとともに、コンプライアンス体制の一層の強化に努めてまいります。

※さまざまな賞品との交換や寄付等に使える当社独自のポイントです。ご契約内容の確認やお客様情報の登録等により貯めることができます。

### 1. 事案の概要

本件の概要は、神奈川県に勤務する当社の営業職員1名（2014年9月入社、30代）が2018年3月から2020年10月にかけて、当該職員が担当する127名のご契約者様が保有するサンクスマイルを無断でAmazonギフトコード等の賞品（合計35万円相当）に交換し、不正使用したというものです。

### 2. 調査および対応

当社では、本件発覚後、当該職員が担当する全てのご契約者様に確認を行い、被害を受けられたご契約者様にはお詫びするとともに、不正使用されたサンクスマイルについては全件補填することをお伝えし、順次サンクスマイルの復元を行っています。なお、当該職員については厳正な処分を実施いたしました。

### 3. 再発防止策

当社は、本件を真摯に反省し、改めてコンプライアンス意識の向上を図り、コンプライアンスに関する研修や点検を徹底してまいります。また、オフィシャルホームページ「ご契約者様専用サービス」におけるサンクスマイルの交換画面等を見直し、システムセキュリティの強化に取り組んでいます。

※システム対応のため、2021年1月17日よりAmazonギフトコード等の賞品への交換を停止しています。

### 4. お問い合わせ窓口

現段階では同様の不正事案は判明していませんが、万一、お心当たりがある場合には、以下の「お客様専用 お問い合わせ窓口」までご連絡くださいますようお願い申し上げます。

<お客様専用 お問い合わせ窓口>

電話番号：0120-565-030（通話料無料）

受付時間：月～金曜日 9:00～18:00（祝日・12/31～1/3を除く）

以上