

損害保険契約情報の不適切な提供に関するお詫びとお知らせ

神奈川トヨタ自動車株式会社（以下「弊社」）では、弊社にてご契約いただきましたお客様の損害保険契約に関する情報を、ご契約先以外の損害保険会社に提供していた事実が判明いたしました。

お客様および関係者の皆様に、大変なご迷惑とご心配をお掛けすることになり、心より深くお詫び申し上げます。

本日時点で把握している事案は以下の通りです。

弊社が各損害保険会社から受託している保険業務において、損害保険会社からの業務支援を目的として、取引損害保険会社の契約が混在するお客様情報の一部を、限られた取引損害保険会社（該当店舗の担当損害保険会社）の社員に共有する行為が発生いたしました。

事案の発生時期	2024年1月～2024年4月
対象データの項目	契約者氏名、証券番号、損害保険会社、弊社担当店舗、弊社担当者等(※)
対象データの提供先	三井住友海上火災保険株式会社、東京海上日動火災保険株式会社、あいおいニッセイ同和損害保険株式会社、損害保険ジャパン株式会社
対象となるご契約数	151件

※住所、電話番号、メールアドレス、クレジットカード番号、銀行口座情報等は含まれておりません

対象となるお客様へは、各損害保険会社と連携し、順次郵送等によりご連絡してまいります。

現時点では、提供先である各損害保険会社において、提供された情報が悪用された事実は確認されておりませんが、当該情報の削除等の対応を申し入れ、二次被害の防止に取り組んでおります。

発生の主な原因として、お客様情報の管理に関して、以下のような認識の誤りが判明しました。

- ・保険会社による保険業務支援を目的として、取引損害保険会社の契約が混在するお客様情報を、限られた取引損害保険会社（該当店舗の担当損害保険会社）の社員に共有する行為は問題ないと誤認。
- ・取引損害保険会社の契約が混在するお客様情報の共有は、保険代理店のプライバシーポリシーに記載された利用目的の範囲内であると誤認。

これらは、各損害保険会社との間における情報共有へのリスク感度の低さ、個人情報保護法その他関係法令および社会規範に対する理解の不足・認識の甘さなどが主な原因であったと考えております。

お客様に関する大切な情報をお預かりしている事業者として、本件を真摯に受け止め、各損害保険会社とも連携し、情報管理ルールの徹底等の再発防止策を講じてまいります。

本件に関しまして、ご不安な点やご不明な点がございましたら、以下のお問い合わせ窓口までご連絡いただきますようお願い申し上げます。

【お問い合わせ窓口】

- ・神奈川トヨタ自動車株式会社 お客様相談室
- ・電話番号：0120-212-119
- ・受付時間：9：30～18：00（日曜・祝祭日除く）

以上