

ご質問にお答えします

(お客様情報関連 2009年11月12日現在)

■情報流出についての概要・経緯

質問1. お客様情報が流出したということだが、どういうことか？(更新)

お答え

2009年7月14日以降、クレジットカード会社より、弊社の保険商品の保険料決済にクレジットカードを利用されているお客様のカードの不正使用の試みに関する複数の照会を受けました。それを受け、ご契約との照合並びに社内調査を行ったところ、クレジットカード決済でご契約いただいているお客様情報の一部が流出していると判断いたしました。

弊社では、お客様の保護を最優先とし、カード会社のご協力のもと、不正使用の監視強化をしていただいております。また、万が一不正使用があった場合でもお客様には経済的なご負担が生じることのないよう対処させていただき所存でございます。

■流出の可能性がある情報について

質問2. 特定できた流出した情報とはどのようなものか？(更新)

お答え

流出した情報はカード番号並びに、有効期限のみであり、お客様個人を特定する情報は含まれておりません。

質問3. 流出した情報が特定できたら連絡してくれるのか？(更新)

お答え

今後、新たな事実が判明した場合は、該当のお客様にはすみやかにご連絡をさせていただきます。

質問4. 私が保険料の支払いに利用しているカードは情報流出の可能性があるのか？

お答え

お手数ですが、弊社お問い合わせ専用のフリーダイヤル(0120-030-655)までお問い合わせいただけますでしょうか。お調べいたします。

質問5. 過去にアリコの契約者であったが現在は解約している場合でも情報流出の可能性はあるのか？

お答え

申し訳ございません。既に解約をされたご契約であっても、後々にお問い合わせいただいた際のご対応に備えるため、ご契約された内容は解約された後も弊社にて保持させていただいており、流出

に該当の可能性はございます。

お手数ですが、弊社お問い合わせ専用のフリーダイヤル（0120-030-655）までお問い合わせいただけますでしょうか。お調べいたします。

■お客様にご注意いただきたいこと

質問6. 不正使用に対して、何に注意をしたら良いか？

お答え

現在クレジットカード会社のご協力により、カードの不正使用の未然防止の対策がとられています。お客様におかれましては、カード会社からのご利用明細書にお心あたりのない請求がないか、引き続きご確認くださいませよう、お願い申し上げます。

※カード会社の連絡先については、お手数ですが、ご利用のカードの裏面をご確認ください。カード裏面にカード会社の連絡先等の記載がない場合は、弊社専用のフリーダイヤル（0120-030-655）までお問い合わせいただければ、ご案内申し上げます。

お客様情報に関するお問い合わせに関しては、弊社お問い合わせ専用のフリーダイヤル（0120-030-655）を設けております。弊社ご契約に関するお問い合わせは、こちらのフリーダイヤルにお問い合わせください。

質問7. 万が一被害にあった場合、どのような手続きをとればいいのか？

お答え

お客様におかれましては、お客様のご利用明細において、お心あたりのない請求が含まれていないかどうかご確認ください。

もし、ご自身に覚えのない請求が含まれていた場合は、速やかにお客様からご利用のカード会社までご連絡くださいますようお願いいたします。

なお、カード会社からお客様へのご利用額のお引き落とし実施後に、お心あたりのない請求にお気づきになった場合も、速やかにお客様からご利用のカード会社までお申し出くださいますようお願いいたします。

■弊社の対応と取組み

質問8. 再発防止のために何かしているのか？

お答え

弊社におきましては、従前から取り組んでいる対策に加え、情報流出が発覚した後に緊急でセキュリティ強化策を実施しております。さらに、追加の強化策を行うことで、現在においては、十分なレベルのセキュリティ体制を確立しているものと考えております。

今後は、弊社における情報セキュリティ確保のための基本方針に沿い、業務委託先における管理態勢強化を含めた、情報管理態勢の更なる強化を実現してまいります。

以上