

業務委託先における不正アクセス被害に関する調査結果について

MS&ADインシュアランスグループの三井住友海上火災保険株式会社（社長：船曳 真一郎）は、2024年10月7日に公表いたしました「[業務委託先における不正アクセス被害に伴う情報漏えいのおそれについて](#)」に関して、東京損保鑑定株式会社から調査完了の報告^{※1}を受け、当社お客さま情報の漏えいのおそれがあることが判明しましたので、お知らせいたします。

お客さまおよび関係者の皆さまに、大変なご迷惑とご心配をお掛けすることになり、深くお詫び申し上げます。現時点でお客さま情報が不正使用された事実は確認されていません^{※2}が、今後、新たな事実が判明した場合は、あらためてお知らせいたします。

東京損保鑑定社において、調査結果を踏まえた再発防止策が徹底されていることを確認していますが、当社においても、委託先を含めてより一層の管理体制の強化に努めるとともに、不正アクセス等の犯罪行為には厳正に対処してまいります。

※1：不正アクセスに関するご報告 その2（東京損保鑑定社 2024年12月25日ニュースリリース）

※2：東京損保鑑定社が委託する調査会社を通じて、ダークウェブサイトの確認を行っていますが、12月18日時点で、流出した情報の掲載はないとの報告を受けています。

1. 漏えいのおそれがあるお客さま情報

（1）対象のお客さま

東京損保鑑定社に損害調査業務等を委託した当社のお客さま（約12万件）

（2）対象の保険種類

火災保険、自動車保険、賠償責任保険など

（3）漏えいのおそれがあるお客さま情報の項目

保険契約者および被保険者の氏名、住所、電話番号、証券番号、（損害賠償事故の場合）事故相手方の氏名、損害査定のために提出された書類^{※3}など

※3：主に損害写真や修理見積など

2. 今後の対応

ご連絡先が判明しているお客さまにつきましては、当社より順次、お詫び状を送付いたします。なお、個別にご連絡できない方には、本公表をもって通知と代えさせていただきます。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。

<情報漏えいに関するお問い合わせ窓口（東京損保鑑定社）^{※4}>

電話番号：0120-853-851（無料）

受付時間：平日9:00～17:00

（土日・祝日、2024年12月31日（火）～2025年1月5日（日）を除く）

※4：本窓口は、東京損保鑑定社によって運営されています。

<契約内容等に関するお問い合わせ窓口（三井住友海上）>

電話番号：0120-610-514（無料）

受付時間：平日9:00～17:00

（土日・祝日、2024年12月31日（火）～2025年1月5日（日）を除く）

<ご参考>東京損保鑑定社の原因と対策および再発防止策

(東京損保鑑定社 2024年12月25日ニュースリリース抜粋)

(1) 原因

セキュリティ専門会社の調査によると、本件の原因は、UTM機器へのブルートフォース攻撃後に、当社サーバにRDP接続によって侵入され、ランサムウェアの実行によりファイルの暗号化およびドライブの暗号化が施されたことによるものと考えられます。

本件調査により、攻撃者によるファイル転送ツールによる情報の送付や当社のクラウドストレージへのアクセスは確認できませんでしたが、当社サーバの複数のローカルフォルダへの不正なアクセスが確認されたことや、本件事象のあった時間帯に係るログが削除された可能性があることから、本件事象のあった時間帯において、攻撃者が情報を外部へ送付した可能性を完全に否定することはできないものと考えております。

(2) 対策および再発防止策

使用していたパソコンやシステム、ネットワーク環境の入れ替えを行いました。UTMは多要素認証を導入したうえでアクセス制限を設けました。EDRやクラウドのセキュリティ対策の導入、不正通信対策など、セキュリティ専門業者のアドバイスを受けてセキュリティ強化策を講じております。さらに、個人情報の管理体制の見直しを進めております。

以 上