2026 年 11 月 10 日

マニュライフ生命保険株式会社

保険募集委託代理店向けシステムの権限設定不備に因る
お客さま情報漏えいに関するお詫びとお知らせ

マニュライフ生命保険株式会社（以下「当社」）が保険募集委託代理店に提供しております「Manulink」システム（以下「Manulink」または「本システム」）の保有契約検索機能において、内部的な権限設定不備が判明いたしました。これにより、一時的に、当社委託代理店の募集人による検索結果に、本来閲覧する権限のない他の委託代理店のお客さまの個人情報の一部が含まれて表示されておりました。

対象となったお客さまおよび委託代理店さまには多大なるご迷惑とご心配をおかけしましたことを、深くお詫び申し上げます。

なお、当該不備はすでに解消しており、現在、本システムは検索を行った代理店の保有契約のみが正しく検索結果に表示される状態で稼働しております。現時点で、本事案に関連したお客さま情報の不適切な利用等は確認されておりません。

当社は、本事案を生じさせたことを真摯に受け止め、システムの利用権限設定の管理、変更後の確認などの再発防止に取り組むとともに、お客さまの情報の保護を最優先事項として管理体制を一層強化してまいります。

1. 本事案の概要と原因

「Manulink」の保有契約検索機能において、本システム上の権限設定の不備により、10 月 25 日（日）午前 8 時の本システム稼働開始から同日午後 0 時 5 分に不備を確認し本システムを緊急停止するまでの間、当社代理店の募集人が本システム上で当該代理店の保有契約の検索を行った際、本来閲覧する権限のない他の代理店のお客さまのご契約情報が検索結果に含まれて表示される状態になっていました。

本システムの不備が生じていた上記時間帯において、67 の代理店の募集人 128 人が保有契約検索機能を利用しました。その結果、

- 他の代理店のお客さまのご契約情報が最大で 5,925 件、検索結果に表示されました。表示された情報は、主にお客さまの氏名および基本的な契約情報に限られます。
- そのうち 146 件については、ご契約の詳細情報にもアクセスがあり、下記 2 に記載の個人情報が表示されました。

2. 対象となった個人情報の項目

5,925 件の検索結果に表示された情報は、お客さまの氏名に加え、お客さまの基本的なご契約情報であり、証券番号、代理店名、保険種類、契約日、保険料に関する情報、契約状況が含まれていました。そのうち 146 件については、ご契約の詳細画面にもアクセスがあり、住所、生年月日、電話番号、電子メールアドレスといった個人情報および詳細なご契約情報が表示されました。

要配慮個人情報、マイナンバー、クレジットカード情報は含まれておりません。

3. お客さま情報の不適切な利用等について

対象となる代理店および募集人への調査を実施した結果、現時点で、本事案に関連したお客さま情報の不適切な利用等は確認されておりません。対象となる代理店および募集人には、当社のお客さまに関する秘密保持義務があります。引き続き必要な確認を行い、新たにお知らせすべき事実が判明した場合には、速やかにお知らせいたします。

4. 今後の対応および再発防止

当社は、不備の確認後、直ちに該当機能を停止し、設定を修正しました。再発防止に向け、システムのアクセス権限の管理およびアクセス設定変更後の確認手続きを見直し、強化しております。今後も、情報管理およびシステム管理体制を一層強化し、お客さま情報の保護に必要な措置を講じてまいります。なお、当社がご連絡先を保有していないお客さまや、転居されたお客さまなど、当社がご連絡先を確認できないお客さまにつきましては、誠に恐縮ながら、本公表をもってお知らせとお詫びに代えさせていただきます。何卒ご理解賜りますようお願い申し上げます。

5. お客さまへご連絡およびお願い

対象となるお客さまには、当社が保有するご連絡先宛てに郵送またはメールにて個別に本事案についてお知らせをするとともに、お詫びをお伝えしてまいります。

当社または関係者を装った不審なメール、SMS、電話等に十分ご注意ください。不審な連絡を受け取られた場合は、下記のお問い合わせ窓口へご連絡くださいますようお願いいたします。

＜お問い合わせ窓口＞
マニュライフ生命保険株式会社 コールセンター
専用ダイヤル:0120-504-329(通話料無料)
受付時間:月～金曜日 9 時～17 時(土日祝日・12 月 31 日～1 月 3 日を除く)
※音声ガイダンスにてご案内後、担当者・自動音声受付におつなぎします。

以上