2026年11月19日
ＳＯＭＰＯひまわり生命保険株式会社

【重要なお知らせ】外部サービス「KARTE」への不正アクセスによる一部のお客さま情報の漏えいと現在の状況について

当社がご案内やメッセージ配信等に利用している外部委託先（株式会社プレイド）のシステム「KARTE（カルテ）」において、第三者による不正アクセスが発生し、当社の一部のお客さまに関する情報が外部に漏えいした可能性があることが判明いたしました。

日頃より当社をご信頼いただいているお客さまをはじめ、関係者の皆さまに多大なるご心配とご不便をおかけしておりますことを、深くお詫び申し上げます。

本ページでは、お客さまの安全に関する重要事項、ご利用サービス別の影響と復旧見込み、および今後の対応についてご案内いたします。状況に進展があり次第、随時本ページを更新してお知らせいたします。

1. サービス共通の安全性

本件に関して、お客さまのご不安について、現在の調査結果を以下のとおりご報告いたします。

・今回漏えいが確認された情報に、お名前、ご住所、電話番号、メールアドレス、保険証券番号、金融機関口座番号、クレジットカード情報、ログインパスワード等は一切含まれておりません。

・漏えいした情報のみで個人を特定・悪用することはできません。

・漏えいしたデータは、当社システム内部の管理番号等のみであり、第三者がこの情報からお客さま個人を特定したり、直接連絡を取ったりすることはできません。

・本件による二次被害（不審なメールの送信や情報の不正利用等）も確認されておりません。

・サービスへのログインや基本的なご契約確認・お手続きなどは 引続きご利用いただけます。

・当社の社内システムへの不正アクセスは確認されておりません。本件は外部委託先のサーバーに対する不正アクセスであり、当社の基幹システムやデータベースへの侵入は確認されておりません。

2. サービス別の状況一覧

お客さまがご利用中のサービスごとに、情報の漏えい状況および機能への影響と復旧見込みをまとめております。該当するサービスの項目をご確認ください。

(1)「ＭＹひまわり」（アプリ版・Web版）

マイページ機能や各種お手続きは通常通りご利用いただけますが、一部の画面表示やポイント付与に影響が出ております。

①　漏えいした可能性がある情報

・対象件数：6万件

・対象情報： 当社内部管理用ID 、メール配信のご希望状況

・情報の安全性について：
「内部管理用ID」とは、当社システム内でお客さまのデータを整理するための英数字コードです。ログインIDやメールアドレスとは異なるものであり、これだけで個人が特定されることはありません。また、11月13日（金）のシステム停止以前に退会済みのお客さまの情報は退会時に削除しており 本件における漏えいはございません。

② 機能への影響と復旧見込み

以下に記載の機能以外は通常通りご利用いただけます。

区分	対象機能・画面	現在の状況	復旧見込み
一時停止中	アプリ内ホーム画面の専用ボタン（健康診断結果の基準値クリア／健康アンケート）	画面ボタンが停止しています	調整中
一時停止中	健康行動達成時のメッセージ通知（歩行・ミッション宣言・かんたん健康チェック）	達成のお知らせメッセージが表示されません	調整中
一時停止中	健康行動・保険事務等に伴うポイント付与・外部サービス利用に伴うポイント付与	ポイントの即時付与が一時停止しています	順次、自動反映予定※システム復旧後に過去の達成分も含めて自動的に付与されます。

(2) aruku with ＳＯＭＰＯひまわり生命

歩数計測や日々の記録は通常通りご利用いただけますが、アプリ内のバナー配信を一時停止しております。

①　漏えいした可能性がある情報

・対象件数：26万件

・対象情報：当社内部管理用ID 、生年月日（アプリ登録時の任意入力項目）、
性別（アプリ登録時の任意入力項目）

・情報の安全性に関する補足：
お名前、電話番号、メールアドレス等の連絡先情報、および歩数・体重などの健康データは一切含まれておりません。生年月日・性別・内部管理IDのみから第三者が個人を特定したり、直接連絡したりすることはできません。また、退会済みのお客さまの情報は含まれておりません。

② 機能への影響と復旧見込み

区分	対象機能・画面	現在の状況	復旧見込み
一時停止中	アプリ内のお知らせ・ポップアップバナー	バナーの配信を一時停止しています	調整中

(3) 「当社公式LINE」

① 漏えいした可能性がある情報

- なし（公式LINEに関するお客さま情報の漏えいは確認されておりません）

② 機能への影響と復旧見込み

区分	対象機能・画面	現在の状況	復旧見込み
復旧済み	ＭＹひまわり連携・簡単ログイン、各種お手続き、健康応援サービス	正常にご利用いただけます	復旧完了（11月14日22時頃に安全確認のうえ復旧済み）

3. 【重要】本件に関連した不審な連絡（詐欺・フィッシング）にご注意ください

本件の公表に便乗し、当社や委託先を装って個人情報や金銭をだまし取ろうとする「不審な電話」「SMS」「eメール」等が発生する可能性がございます。十分にご注意ください。

当社から以下のようなお願いをすることは絶対にございません

・お電話やeメールで、暗証番号やログインパスワード、クレジットカード番号をお聞きすること

・認証コードやワンタイムパスワードの入力を求めること

・指定の口座への金銭のお振り込みや、ATMの操作をお願いすること

・安全確認や補償手続きと称して、不審なWebサイトへ誘導し個人情報を入力させること

万が一、不審な電話やメールを受け取られた場合 その場では回答・操作せず、速やかに電話をお切りいただくか、eメール内のURLリンクを開かずに削除してください。ご不安な点がございましたら、後記の専用お問い合わせ窓口までご相談ください。

4. 対象となるお客さまへの個別のご案内

漏えいの対象となった可能性のある「MYひまわり」「aruku with ＳＯＭＰＯひまわり生命」の利用者さまには、ご登録いただいているメールアドレス宛に、2026年11月24日（火）～2026年12月4日（金）の期間に順次、当社からeメールをお送りいたします。

※当社からお送りするご案内メールにおいて、パスワードの再設定や口座情報の入力を求めることは一切ございません。

5. お問い合わせ窓口

本件に関するご質問やご不安な点がございましたら、以下の専用窓口までお問い合わせください。

【ＳＯＭＰＯひまわり生命　お客さま専用対応窓口】
フリーダイヤル：0120-113-029（通話料無料）
受付時間：月～金　9:00～18:00、土・日・祝　10:00～17:00

※お電話が混み合い、つながりにくい場合がございます。その際は大変恐れ入りますが、時間をおいてお掛け直しいただけますようお願い申し上げます。

6. 更新履歴・これまでの経緯

・2026年11月19日
委託先における詳細調査の結果を受け、漏えい対象データ項目および件数を特定。サービス別の影響・復旧見込み、今後の対応、注意喚起を公表。
参照： 当社委託先への不正アクセスによるお客さま情報の漏えいについて

・2026年11月16日
委託先サービス停止に伴う当社アプリの一部機能制限について公表。
参照：当社サービスの一部機能の利用停止について

・2026年11月14日：
二次被害防止のため、当社システムとKARTE間の通信遮断および認証情報の無効化措置を完了。公式LINE機能を復旧。

・2026年11月13日：
プレイド社より不正アクセスの発生とサービス緊急停止について第一報を受領。

お客さまには重ねて多大なるご迷惑とご心配をおかけしておりますことを、心より深くお詫び申し上げます。