2026 年 11 月 27 日

ライフネット生命保険株式会社

当社委託先が提供するサービスへの不正アクセスについて

ライフネット生命保険株式会社（以下「当社」）は、ウェブサイト等におけるお客さまへのご案内等にかかる業務を株式会社プレイド（以下「プレイド」）に委託しています。

このたび、プレイドが提供するサービス「KARTE」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ことが判明しました。

今回漏えいした情報には、第三者がお客さまを特定できる情報やお客さまに連絡をするための情報は含まれておりません。現時点で、本件に起因する二次被害等は確認されておりません。

お客さまに多大なるご迷惑とご心配をおかけし、深くお詫び申し上げます。

1. 漏えいした情報

ユーザー識別子（当社がシステム管理のために付与した識別番号であり、単体ではお客さま個人を特定できないもの）・生年月日・当社契約の有無・架電可否に関する情報が最大約 4 万件です。生年月日・当社契約の有無・架電可否に関する情報は最大約 111 万件です。

※上記件数は、漏えい対象となり得る最大件数であり、実際の漏えい件数ではありません。今後の調査により変更となる可能性があります。

なお、氏名、住所、電話番号、メールアドレス、証券番号、クレジットカード番号、暗証番号、パスワード等、お客さま個人を特定できる情報は含まれておりません。

2. これまでの経緯と今後の対応

（1）これまでの経緯

・2026 年 11 月 13 日（金）

プレイドより、KARTE に対し、第三者の不正アクセスが発生し、KARTE の全サービスを停止した旨の報告を受領。

・2026 年 11 月 24 日（火）

プレイドより、お客さま情報の漏えい範囲およびその内容についての報告を受領。

（2）今後の対応

当社は本事案の判明後、KARTE の利用を停止しております。

引き続き、プレイドと連携し、原因および影響範囲等の確認を進めるとともに、必要な対応を行ってまいります。新たに公表すべき事項が判明した場合には、速やかにお知らせいたします。なお、本事案は KARTE との連携の範囲に限定されており、ライフネット生命の他のシステムに影響はありません。

3. 不審なメール・電話等へのご注意

本件に便乗し、当社や関係機関を装った不審なメール・SMS・電話・郵便物等が届く可能性があります。

当社から、メール、SMS、お電話等で暗証番号やパスワードをお尋ねすることはありません。不審な連絡を受けた場合には、記載された URL へのアクセスや添付ファイルの開封、個人情報等の入力を行わないよう、十分にご注意ください。

■本件に関するお問い合わせ先

ライフネット生命コンタクトセンター

・0120-205-566（無料）

受付時間： 9:00～20:00（土日祝・年末年始を除く）

このたびは、お客さまに多大なるご迷惑とご心配をおかけしておりますことを、重ねて深くお詫び申し上げます。

（参考）KARTE について

プレイドが提供する「KARTE」は、当社のウェブサイトをご利用になるお客さまの状況に応じ、各種のご案内や注意喚起をサイト上のポップアップ等で表示するためのサービスです。

・プレイド　プレスリリース

2026 年 11 月 13 日付 当社サービスへの不正アクセスに関するご報告

2026 年 11 月 16 日付 不正アクセスによる個人情報を含む可能性のある情報等の漏えいに関するお詫びとお知らせ

2026 年 11 月 20 日付「KARTE」への不正アクセスに関する当社調査結果と、サービス再開の見通し等のお知らせ

以　上