

2013年4月5日

## システム障害に関するお詫びとご報告

アフラック(アメリカンファミリー生命保険会社)

アフラック(アメリカンファミリー生命保険会社、日本における代表者・社長:外池徹)では、オンラインシステムの障害により、一部業務が停止する状態が発生しております。

現在、システムの全面復旧に向けて全力で対応を行っておりますが、本件に関して、お客様ならびに関係者の皆様方には、多大なるご不便、ご迷惑をおかけしておりますことを深くお詫び申し上げます。なお、現時点における事実関係ならびにお客様への対応は下記のとおりです。

### 記

#### 【障害発生時刻】

2013年4月4日(木) 午前4時30分

※現在も障害継続中

#### 【遅延または停止している主な業務】

- ① 保険金等のお支払い業務及び保険料の返金業務
- ② 契約申込みの受付処理業務
- ③ 住所変更・名義変更などの契約内容の変更処理業務

#### 【障害発生の原因と復旧の見通し】

4月3日(水)夜間に行った死亡保険や個人年金などの第一分野商品に関するデータ処理作業に不具合が発生したことが確認できておりますが、詳細は調査中です。現在、復旧に向けて鋭意対応を行っております。

なお、復旧については、本日午後を予定しております。

#### 【お客様への対応】

4月4日・5日の両日に保険金等の着金案内を行っているお客様につきましては、本日、お支払いを実施いたします。同時に、これらのお客様につきましては、お詫び書面を発送し、今般の事情・経緯等をご連絡させていただきます。

#### 【本件に関するお客様からのお問い合わせ先】

アフラックコールセンター(フリーダイヤル)

0120-323-818

<受付時間>月～金曜日 9:00～18:00 (祝日を除く)

第2・4土曜日 9:00～17:00 (祝日を除く)

\*4月5日(金)は9:00～21:00

\*4月6日(土)は9:00～17:00

※なお、本件につきましてはオフィシャルホームページ(<http://www.aflac.co.jp>)にも掲載しておりますのでご確認ください。