

東京海上日動 通信型ドライブレコーダー付き自動車保険『ドライブエージェント パーソナル (DAP)』にご加入のご契約者様へ

2026年4月8日

リコークリエイティブサービス株式会社

ライフサポートセンター

拝啓 時下ますますご清祥のこととお慶び申し上げます。

平素は格別のご高配を賜り、厚く御礼申し上げます。

さて、2026年4月1日(水)午前3時00分頃より、通信型ドライブレコーダー付き自動車保険 前方1カメラ型ドライブエージェント パーソナル (以下「DAP」)にご加入のご契約者様へ貸与させていただいております一部のカメラ端末において、通信が不安定となる障害が発生しております。

ご契約者の皆様には、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。

本障害は、4月1日より提携通信会社にて実施された3Gサービスの停波の影響により、一部のカメラ端末において通信接続が行われず、または不安定となる事象が発生していることが原因です。現在、東京海上日動社およびカメラ端末メーカーにて、復旧に向けた対応を鋭意進めておりますので、復旧完了まで今しばらくお時間をいただきますよう、何卒ご理解賜りたくよろしくお願い申し上げます。

なお、復旧までの間に『東京海上日動社「ドライブエージェント パーソナル事務局」』へお問い合わせいただいたお客様につきましては、臨時の通信接続経路へ切り替えることにより、原則として翌日には正常にご利用いただける個別復旧作業を実施しております。しかしながら、本障害に関するお問い合わせを多数いただいている影響により、現在、事務局へのお電話がつながりにくい状況が続いております。

つきましては、復旧作業をご希望のお客様情報につきましては、下記リンク先【臨時：DAP (前方1カメラ型端末) の障害復旧作業受付フォーム】よりエントリーいただくことでの受付も行ってまいりますので、誠に恐れ入りますが、あわせてご利用いただけましたら幸いです。

リコークグループの保険代理店として東京海上日動社に対し、今後再発防止に向けた検証および対策を徹底し、より安定したサービスの提供に努めていただけるよう強く要請してまいりますので、何卒ご理解とご容赦を賜りますようお願い申し上げます。

敬具

<臨時：DAP (前方1カメラ型端末) の障害復旧作業受付フォーム>

URL : <https://forms.office.com/pages/responsepage.aspx?id=nVQrWe7LrEmltkz->

[uh4kuaKsOgy2\\_KdOoJPFfXfsbFFUNVNQWVhJMjUyQIMyN0JPT1pDN0RXNEw2RyQIQCN0PWcu&route=shorturl](https://forms.office.com/pages/responsepage.aspx?id=nVQrWe7LrEmltkz-uh4kuaKsOgy2_KdOoJPFfXfsbFFUNVNQWVhJMjUyQIMyN0JPT1pDN0RXNEw2RyQIQCN0PWcu&route=shorturl)



<お問い合わせ先>

東京海上日動火災保険株式会社 ドライブエージェント パーソナル事務局

受付時間：月～土曜日 9:30～18:00 (祝日・事務局休業日を除く)

電話番号：0120-009-450 (フリーダイヤル)