

2026 年 4 月 22 日

プルデンシャル・ホールディング・オブ・ジャパン株式会社
プルデンシャル生命保険株式会社

再発防止に向けた抜本的な構造改革の実施のため プルデンシャル生命における新規契約の販売活動の自粛期間を 180 日間延長

プルデンシャル生命保険株式会社（以下、「弊社」）の営業社員および元営業社員による金銭に関わる不適切な行為（以下、「金銭不祥事等」）により、被害を受けられたお客さまをはじめ、関係者の皆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、改めて深くお詫び申し上げます。

2 月 4 日付プレスリリース「ガバナンス態勢および営業諸制度の抜本的な見直しに向けプルデンシャル生命における新規契約の販売活動を 90 日間自粛」でお知らせしたとおり、弊社は新規契約の販売活動を 2 月 9 日から 90 日間自粛しております。これまでの自粛期間においては、原因の徹底究明および再発防止、そして被害を受けられたお客さまへの補償に取り組んでまいりました。

本日、この期間における根本原因分析を踏まえ、今後の金銭不祥事等の再発防止に向けた抜本的な構造改革を実施するために、新規契約の販売活動の自粛期間を 180 日間延長することを決定しましたので、お知らせいたします。背景および今後の取り組みについては以下の通りです。

1. 再発防止に向けた構造改革の実施のための自粛期間の延長

弊社は、これまでの自粛期間において、金銭不祥事等の再発防止に向けて、報酬・評価等の制度、行動管理のプロセスおよび組織体制の見直しを進めてまいりました。

併せて、新経営陣が原因分析を深掘りする中で、下記 2. のとおり、経営・本社機構および支社体制におけるビジネスモデルやガバナンス上の本質的な課題を追加的に認識いたしました。これらの課題に対処しお客さまとの長期の信頼関係を再構築するためには、経営の在り方に踏み込んだ構造改革に取り組むためのさらなる時間が必要です。さらにこうした改革を組織全体に浸透させるためには、企業文化・組織風土の改革への取り組みも不可欠と考えております。

また、こうした弊社による取り組みに加えて、弊社から独立した外部専門家のみで構成される調査委員会（以下、「社外特別調査委員会」）¹から今後受領する調査報告書における調査結果や提言内容も踏まえて、弊社の施策を見直してまいります。

本自粛措置は、新規契約の販売活動に関するものであり、既に弊社の保険契約をお持ちのお客さまには影響はございません。既存の保険契約、保障内容、保険金・給付金のお支払い等につきましても、これまでどおり変更なく継続させていただきます。

¹2 月 10 日付プレスリリース「第三者委員会の設置について」でお知らせした第三者委員会について、同委員会において決議を行い、正式名称は「社外特別調査委員会」となりました。

プルデンシャル・ホールディング・オブ・ジャパン株式会社（以下、「持株会社」）および弊社の財務基盤は引き続き強固です。また、米国親会社のPrudential Financial, Inc.²にとっても、日本は最重要な事業拠点であり、全面的に支援を行ってまいります。なお、弊社以外のグループ保険子会社は本自粛措置の対象ではございません。

2. 追加的に明らかになった本質的な課題への対応

延長した自粛期間においては、これまでに新たに認識した経営・本社機構および支社体制におけるビジネスモデルやガバナンス上の本質的な課題について、具体的な施策の策定・実行を推進していきます。また社外特別調査委員会の調査報告書を受領し次第、当該施策の見直しも行います。さらに、企業文化・組織風土の改革に向けた取り組みも進めます。

（1）経営・本社機構

既存の経営・本社機構は、個人の実績に依存する形で組織設計がなされておりました。また、レポーティングラインや意思決定プロセスの複雑さや権限移譲の曖昧さにより、全社視点での戦略的・統制的意思決定の実効性が低下しておりました。

このため、意思決定と責任の所在を明確にするための改革に着手します。延長した自粛期間の間に、役員の役割と権限を整理のうえ、ガバナンスやコンプライアンスの強化を図ります。長期的には、戦略起点で役割と権限が明確な機能ベースの組織体制に移行し、全社視点での戦略実行力と統制の実効性を高めていきます。

（2）支社体制

弊社の支社体制は、営業社員の管理・監督について、営業管理職の裁量に委ねる部分が大きく、また、経営陣・本社部門による施策とその意図・背景に関するコミュニケーションが必ずしも実効的なものではありませんでした。営業管理職の役割も営業推進面を中心に運営されておりました。その結果として、営業現場における販売活動管理の水準はばらつきが大きく、かつ現場の負担感および納得感の不足が残存する状況が継続しておりました。

こうした状況を踏まえ、営業管理職の役割・権限・責任を明確化し、新たな役割に応じた営業管理職の制度を定義していく必要があります。営業管理職の評価制度についても、お客さま本位の営業活動のため「コンプライアンス・保険継続率・営業社員活動品質」の評価軸を強化します。

（3）企業文化・組織風土の改革

金銭不祥事等の再発防止に向けた構造改革に関する考え方を組織全体に徹底するため、経営陣が現場の営業社員との間で直接対話を重ね、現場の営業社員とともに、弊社の目指す姿や役割に関する議論・検討を行ってまいります。

² 米国時間 4 月 21 日付 Prudential Financial, Inc. プレスリリースご参照。

まずは、新経営陣を中心に140（4月1日時点）の全支社を訪問し、経営の考えや新たな施策の考え方を丁寧に説明するとともに、営業社員との双方向の対話を通じて現場の実態や実感を把握することに着手し、また、全社ミーティング等の機会により、一人ひとりの社員への浸透を図っていきます。

3. これまでの自粛期間における再発防止および信頼回復に向けた取り組みの進捗

これまでの自粛期間における、再発防止および信頼回復に向けた取り組みの進捗は、次のとおりです。延長した自粛期間では、上記2.の本質的な課題の解決に向けて、引き続き、こうした取り組みを推進してまいります。

（1）報酬・評価等の制度

新契約業績に強く連動した現行の営業報酬制度を抜本的に見直し、基本保証給の導入による報酬の安定化や、長期継続率・コンプライアンス要素を勘案して長期的なアフターサービスの比重を引き上げる、新しい営業社員の報酬制度の基本設計を行いました。

（2）行動管理のプロセス

これまでの密室化した営業の在り方を見直すため、営業活動の行動管理を徹底する仕組みとして、定期面談の実施等の日常の管理の強化などの施策を進めております。並行して、4,000名以上のすべての営業社員を対象としたガバナンス研修の集中的な実施、お客さま宛てレターの送付等を通じて、営業社員の健全性の確認を進めております。

（3）お客さま対応強化のための組織体制の見直し

本社において4月に、お客さまとの接点を担いつつ営業社員の活動を補完する「カスタマーサポートパートナー制度」を新たに立ち上げ、お客さまにご安心いただくために相談ルートを複線化してチームで支える体制への転換を進めております。

4. お客さまへの補償の進捗

持株会社において第三者で構成される「お客さま補償委員会」を設置し、被害を受けられたお客さまへの誠実かつ迅速な補償を最優先に取り組んでおります。お客さまへの補償の進捗については、本日付リリース「お客さまへの補償の進捗状況について」をご参照ください。

お客さまおよび関係者の皆さまには、多大なるご迷惑とご心配をおかけしておりますことを、改めて深くお詫び申し上げます。

弊社はこのたびの事態を招いたことを厳粛に受け止め、再発防止と信頼回復に向けて、構造改革の徹底に全力で取り組んでまいります。

引き続き、ご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。

以 上

＜お客さまお問い合わせ窓口＞

プルデンシャル生命保険株式会社 カスタマーサービスセンター

0120-810740

受付時間：平日 9:00～17:30、 土曜 9:00～17:00（日曜・祝休日・年末年始は休業）