

2026 年 7 月 24 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  
ジブラルタ生命保険株式会社

## お客さまへの補償の進捗状況について

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」）は、プルデンシャル生命保険株式会社（以下、「プルデンシャル生命」）およびジブラルタ生命保険株式会社（以下、「ジブラルタ生命」）における営業社員および元営業社員（以下、「社員」）による金銭に関わる不適切な行為などにより、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 10 日付プレスリリース「お客さま補償委員会について」でお知らせしたとおり、持株会社は、第三者で構成され、プルデンシャル・グループから独立した立場で補償の可否や補償額等について審査判断を行う「お客さま補償委員会」を設置し、法的観点のみにとらわれることなく、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。

最新の補償の進捗状況（7 月 8 日時点）について、以下のとおりお知らせいたします。

### これまでの補償進捗状況のまとめ

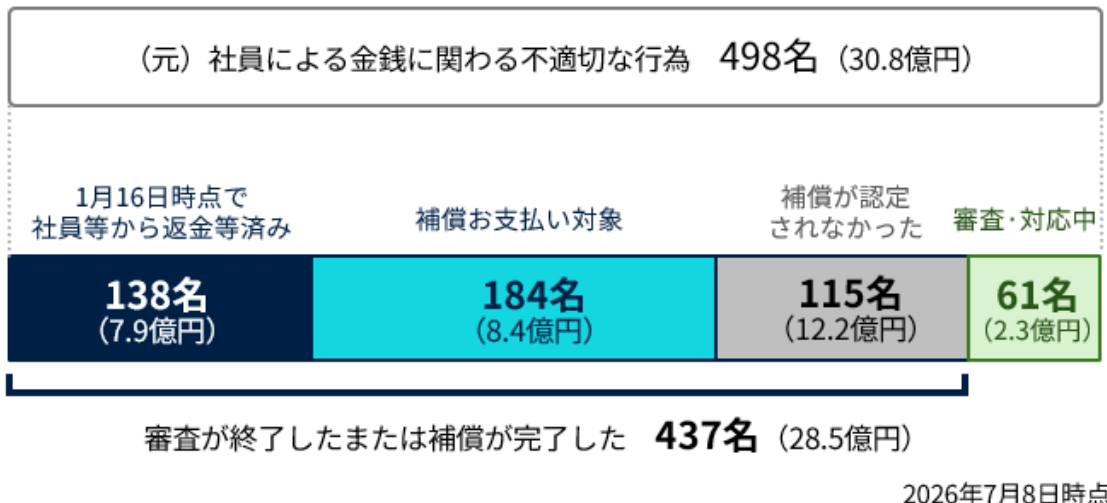
1 月 16 日付で、プルデンシャル生命において金銭に関わる不適切な行為の影響を受けられたとお知らせした 498 名（30.8 億円）について、審査が終了したまたは補償が完了した方は 437 名（28.5 億円）でした。

また、その後のプルデンシャル生命およびジブラルタ生命のお客さまからのお申し出については、365 名の審査が完了しており、うち 125 名（7.9 億円）が補償お支払い対象<sup>1</sup>となっております。

詳細につきましては次頁以降をご参照ください。

<sup>1</sup> 補償お支払い対象とは、お客さま補償委員会を経ずに補償が完了したもの、お客さま補償委員会にて補償が認定され、お支払いが完了したもの、またはお支払い手続き中のものを指します。また、補償お支払い対象の 7.9 億円は実際に認定された補償額をベースとしております。1 月 16 日公表ベースの金額と実際に認定された補償額の差額は、補償が認定されなかった金額である 12.2 億円に含めております。

## 1. プルデンシャル生命の1月16日公表事案について<sup>2</sup>



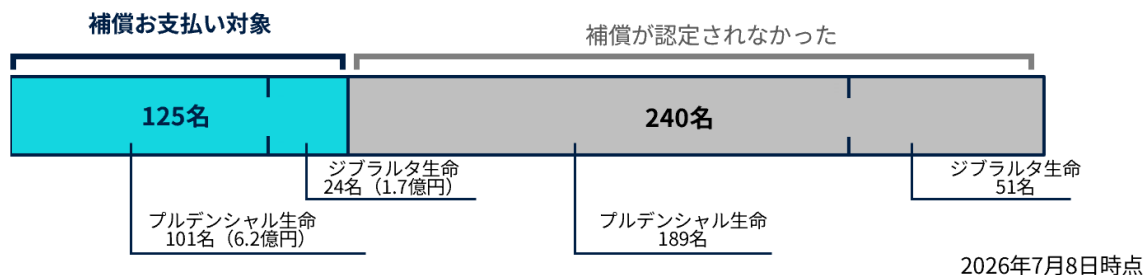
プルデンシャル生命が1月16日に公表した事案（以下、「1月16日公表事案」）のうち、お客さまに投資または儲け話を持ち掛けて金銭を受け取った行為やお客さまから金銭を借り受けた行為・その他の金銭に関する社内規程の違反といった金銭に関わる不適切な行為の影響を受けられた方は498名いらっしゃり、その合計金額は30.8億円と公表しておりました<sup>3</sup>。

このうち、7月8日時点では、審査が終了したまたは補償が完了した方は437名（28.5億円）でした。このうち、補償お支払い対象の方は184名（8.4億円）、補償が認定されなかった方は115名（12.2億円）、1月16日時点で社員等から返金等を受けたお客さまは138名（7.9億円）でした。なお、審査・対応中の方は61名（2.3億円）となっております。

<sup>2</sup> 本プレスリリースにおける図表は、人数をベースとしております。

<sup>3</sup> 1月16日公表事案では、上記498名のほか、「社内規程において取り扱いが認められていない投資商品やその取り扱い業者等の紹介（社員によるお客さまからの金銭の受け取りはない）」事案の影響を受けられた方は240名いらっしゃり、その合計金額は13.1億円と公表しておりました。このうち、1月16日時点で取り扱い業者等から返金等を受けたお客さまは20名（2.5億円）でした。7月8日時点では、補償お支払い対象の方は158名（5.1億円）、補償が認定されなかった方は22名（2.9億円）でした。なお、審査・対応中の方は40名（2.6億円）となっております。

## 2. 1月16日以降のお客さまからのお申し出について



1月16日以降、プルデンシャル生命およびジブラルタ生命に関して、お客さまから補償のお申し出をいただいております。

お申し出については、お客さま補償委員会が順次審査しております。7月8日時点で、審査が完了した方は365名（内訳：プルデンシャル生命分290名、ジブラルタ生命分75名）でした。このうち、補償お支払い対象の方は125名（7.9億円）（内訳：プルデンシャル生命分101名（6.2億円）、ジブラルタ生命分24名（1.7億円））でした。また、補償が認定されなかった方<sup>4</sup>は240名（内訳：プルデンシャル生命分189名、ジブラルタ生命分51名）でした。

補償お支払い対象となった事案の主な行為は、金銭貸借、投資勧誘または斡旋でした。

## 3. お客さま補償委員会による補償認定の判断について

お客さま補償委員会は、第三者で構成され、プルデンシャル・グループから独立した立場で、被害を受けられた方への誠実かつ迅速・公平な補償を行うため、会社には法律上の責任がある場合に限らず、個別の事情を丁寧に確認したうえで、補償の対象となるかや補償額などを審査・判断しています。この審査・判断においては、裁判で求められるような証明の有無のみにとらわれず、確認できた事実等を考慮した柔軟な審査・判断を行っています。

具体的には、営業社員による不適切行為等の内容、被害を裏付ける客観的資料の有無や、会社の管理責任懈怠その他の帰責性の程度等を含め、当該事案の事実関係を総合的に勘案し、事案ごとに、お客さま補償委員会として適正と考える補償審査・判断を行っています。

補償対象と判断されなかった事例として、例えば、以下のような事例があるとしています。

<sup>4</sup> 補償が認定されなかったものの中には、お客さまから補償を求めない旨の意向が表明されたものも含まれます

- 不適切な投資先の紹介はあったが、金銭授受や投資等を行われていなかった
- 社員から既に全額返金となされていた
- お申し出内容の事実を確認するために最低限必要な書類が提出されないなど状況を総合的に考慮しても補償をすべきとは認められなかった

#### 4. 再発防止に向けた施策の実行状況について

プルデンシャル・グループにおいては、被害拡大防止のための注意喚起や調査を実施し、再発防止に向けた経営体制の改革を行っております。また、コンプライアンス意識の徹底や各部門の役割・責任の再定義に加え、営業現場から独立した販売監督体制の整備やリスクオーナーシップの明確化など、ガバナンス態勢のさらなる高度化に取り組んでおります。

プルデンシャル生命では、お客さま起点のガバナンスを強化するため、お客さま対応に関わる業務領域を「カスタマーオフィス」として立ち上げました。また、経営体制を刷新し、機能ごとに責任者を配置することで、各領域における責任主体を明確化し、改革に向けた意思決定および実行力の向上を図ってまいります。

ジブラルタ生命では、一部の社員によるお客さまの信頼を損なう不適切な行為を確認し、2025 年 9 月から、被害拡大防止の一環として、広く注意喚起および調査を実施しております。

#### 5. 今後の予定について

今後も、補償の進捗の透明性を確保するため、四半期ごとを目途に進捗状況を公表していく予定です。また、被害を受けられたお客さまへの誠実かつ迅速な補償に向けて、これまで強化してきた対応体制のもと、お客さまへのご連絡および調査を進め、補償対応を着実に実施してまいります。

プルデンシャル・グループ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