

2026 年 9 月 14 日
プルデンシャル生命保険株式会社

弊社元営業社員によるお客さまの個人情報の漏えいに関するお詫びとお知らせ

2026 年 7 月 7 日公表の事案について、プルデンシャル生命保険株式会社（以下、弊社）は、多摩支社の元営業社員が在籍中に業務上取得したお客さまの個人情報を不正に持ち出し、退職後に当該情報を紛失していたこと（以下、本件）を確認いたしました。

お客さまならびに関係者のみなさまには、多大なるご迷惑とご心配をおかけしておりますことを、深くお詫び申し上げます。

以下、本件概要と弊社の対応について、ご報告いたします。

1. 本件の概要

2026 年 6 月、当社の帳票類を拾得された方から弊社へご連絡をいただいたことにより、本件が判明いたしました。

弊社は、本件を把握後、速やかに事実関係の調査を実施するとともに関係当局への報告を実施し、当該元営業社員への聞き取りおよび保有物の確認を行いました。その結果、2026 年 3 月に弊社多摩支社を退職した元営業社員が、在籍中に取得したお客さまの個人情報を含む帳票類を社外に持ち出し、退職後も保有していたことが判明しました。また、当該元営業社員の私有スマートフォンの電話帳内に私的関係のないお客さまの連絡先が残存していたことも確認しました。

当該元営業社員が社外に持ち出した個人情報には、以下が含まれております。

- ご契約者さまの氏名、電話番号、住所、加入商品名、証券番号、勤務先等の企業・団体名、ご契約の状況、被保険者さまの氏名 等
- 対象は当該元営業社員が担当していたお客さま 1,570 名（ご契約者さま・被保険者さま 等）と判明しております。

2. 弊社の対応

当該元営業社員が保管していたお客さまのすべての帳票類の回収および保有していたお客さまの連絡先の削除を完了しております。

本公表をもって広く周知させていただくとともに、対象となるお客さまへのご説明およびお詫びを実施し、引き続き関係当局と連携しながら適切に対応してまいります。

3. 二次被害の有無

2026 年 9 月 11 日時点において、本件に起因する二次被害および当該情報の第三者による利用等は確認されておりません。なお、当該元営業社員はお客さまを引き継いだ後任の担当者から相

談や照会があった際に、正確に回答できるようにする目的でお客様の個人情報を社外へ持ち出していたことを確認しております。弊社退職後、生命保険をはじめとする金融商品を扱う職業には就いておらず、現時点において、当該情報が第三者へ提供された事実や営業活動等に利用された事実は確認されておりません。

4. 再発防止策

弊社では、本件を重く受け止め、毎年実施している個人情報保護に関する教育・研修を見直し、本件を踏まえた注意喚起および個人情報の適切な取扱いに関する内容を拡充させるほか、個人情報保護意識の向上および適切な情報管理の徹底に取り組んでまいります。

また、2026 年 9 月を目途に、退職予定者に対する個人情報管理状況の確認を強化するとともに、退職時における個人情報を含む書類等の返却・廃棄手続を見直し、個人情報の管理体制のさらなる強化に努めてまいります。

<本件に関するお問い合わせ>

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

電話番号：0120-810740（通話料無料）

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）

<本件に関する報道機関からのお問い合わせ>

プルデンシャル生命保険株式会社 広報チーム

E-mail：H00540@prudential.co.jp

以上