

## 信頼回復に向けた改革の取り組みについて

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」）では、社員および元社員（以下、「(元) 社員」）による在職中あるいは退職後における、ご契約者およびご契約者以外の方々（以下、「お客さま」）に対する不適切な投資勧誘など、複数の不適切な事案が発覚したことを受け、2024 年 8 月より、お客さまに対して不審な金銭取り扱い等の有無の確認（以下、「お客さま確認」<sup>1)</sup>）を行ってまいりました。その結果、後述の「1. 「お客さま確認」の状況について」に記載のとおり、複数の不適切な事案が判明いたしました。

被害を受けられた方をはじめ、お客さまおよび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深くお詫び申し上げます。

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」）およびプルデンシャル生命は、このような状況となったことを非常に重く受け止めており、金銭不祥事等の根絶に向けた態勢の整備・強化と組織風土の改革を進め、お客さまおよび関係者の皆さまからの信頼回復に努めてまいります。

この一環として、2026 年 2 月 1 日付でプルデンシャル生命の代表取締役社長兼最高経営責任者を交代いたします。

プルデンシャル生命の代表取締役社長兼最高経営責任者の間原 寛は、経営責任を明確にするため退任し、現在プルデンシャル ジブラルタ ファイナンシャル生命保険株式会社（以下、「P G F 生命」）の代表取締役社長兼最高経営責任者である得丸 博充が後任として就任いたします。

得丸 博充は、20 年以上にわたる保険事務から営業統括までの幅広い経験を持ち、2022 年 7 月より P G F 生命の代表取締役社長兼最高経営責任者を務めています。その豊富な経験と実績を活かしつつ、プルデンシャル生命の経営に新たに参画し、これまでにない視点で抜本的にプルデンシャル生命の態勢の整備・強化と組織風土の改革を行ってまいります。

この交代は、2025 年 10 月 6 日付の持株会社における代表取締役会長兼最高経営責任者の退任と、ブラッドフォード・オー・ハーンの代表取締役社長兼最高経営責任者の就任に続く改革となります。持株会社として、子会社の管理監督の務めを十分に果たしてまいります。

以下に、「お客さま確認」の状況、金銭不祥事等を招いた原因および再発防止策についてご報告いたします。今後、新体制の下、金銭不祥事等の根絶に向けて再発防止策を着実に実行し、お客さまおよび関係者からの信頼を回復できるよう、全力を挙げてまいります。

---

<sup>1)</sup> [https://www.prudential.co.jp/info\\_confirmation/](https://www.prudential.co.jp/info_confirmation/)

## 1. 「お客さま確認」の状況について

### ＜サマリー＞

- 2024年8月より実施した「お客さま確認」において、お客さまへ（元）社員による不審な金銭取り扱い等がないかを伺うご連絡を行った結果、プルデンシャル生命の制度または保険業務に関連する不適切な金銭取り扱い※1として、3名の元社員が在職中に金銭詐取等を行った事案が発覚いたしました。被害にあわれたお客さまは合計8名、被害金額は合計約6千万円です。被害にあわれたお客さまに対しては、事実関係を丁寧に確認したうえで被害補償等の対応を進めております。

※1 例えば、在職中社員がプルデンシャル生命の制度または保険業務を装って金銭を受け取る行為を指します。

- 上記のほか、プルデンシャル生命の制度または保険業務に関連する行為ではありませんが、106名の（元）社員が金銭に関わる不適切行為※2を行っていたことも判明いたしました。（元）社員が在職中に受け取った金額は合計約16.3億円、退職後に受け取った金額は合計約14.5億円です。

※2 例えば、プルデンシャル生命の制度または保険業務とは関連のない投資商品を勧誘し金銭を受け取る行為や、お客さまから個人的に金銭を借り受ける行為を指します。

### （1）確認方法

2024年8月より、お手紙、お電話およびEメールによって、お客さまへ（元）社員による不審な金銭取り扱い等がないかを伺うご連絡を行いました。また、全国紙・地方紙の新聞広告やプルデンシャル生命ウェブサイトを通じて、お客さまに、（元）社員に不審な点がある場合はご連絡をいただきたいことを広くお知らせしてまいりました。

#### ＜ご連絡等の方法と概要＞

お手紙	：2024年8月から2025年2月に約209万通 <sup>2</sup> を送付
お電話	：2024年9月から2025年2月に約13万名に架電
Eメール	：2024年8月から2025年2月に約70万通 <sup>3</sup> を送付
新聞広告	：2024年8月および同年12月に全国紙、ブロック紙、地方紙（計40紙）に掲載 プルデンシャル生命ウェブサイトでの注意喚起 ：2024年8月5日より、不審な金銭取り扱い等に関する確認を実施している旨を掲載

上記のご連絡等に対しお申出をいただいたお客さまへ、本社担当部門から個別にご連絡を差

<sup>2</sup> 2024年5月末時点の有効契約および3年以内にご契約が消滅した等、プルデンシャル生命所定の基準に該当する消滅契約（いずれも、お客さまがお亡くなりになられたことをプルデンシャル生命が承っている等、一部のご契約を除いております。）。

<sup>3</sup> プルデンシャル生命のご契約者さま向けサイト「My ページ」に登録されているお客さまへ送付しております。

し上げ、詳しい内容を確認させていただき、また、(元)社員へも本社担当部門により事実確認を行いました。

## (2) 確認結果および被害者対応状況 等

今般の「お客さま確認」において、プルデンシャル生命の制度または保険業務に関連する不適切な金銭取り扱いとして、以下のとおり3名の元社員が在職中に金銭詐取等を行っていた事案が発覚いたしました。被害にあわれたお客さまに対しては、事実関係を丁寧に確認したうえで被害補償等の対応を進めております。

### ① 元営業社員の事案（東京都）（2024年9月12日 公表済）

発覚の端緒	お客さまからのお申し出
社員属性	汐留支社・元営業社員・30代・男性・2023年5月退職
不適切行為期間	2017年5月～2023年12月
行為の概要	複数のお客さまに、架空の金融商品への投資を持ち掛け、プルデンシャル生命の申込書類や、プルデンシャル生命の社名が記載された書面を利用し、金銭を受け取りました。 ※懲戒解雇に相当する行為
被害状況	4名、約5,300万円 ※その他プルデンシャル生命の制度または保険業務と関連のない不適切な金銭取り扱いが、7名、約1億円（別途退職後の行為：約4,300万円）
被害者対応	プルデンシャル生命の社名が記載された書類を用いて金銭詐取が行われた4名のお客さまに対して、会社の使用者責任を踏まえて被害補償を行いました。当該元社員に対しては被害補償額を求償します。また、本事案について警察への連携も実施しております。

### ② 元営業社員の事案（熊本県）

発覚の端緒	お客さまからのお申し出
社員属性	熊本支社・元営業社員・20代・男性・2022年12月退職
不適切行為期間	2021年1月～2025年3月
行為の概要	複数のお客さまに、プルデンシャル生命の社員のみが利用できる社員持株制度の名称を用いて「社員しか買えない株があり、絶対利益が出て元金は保証するからお金を預けてくれないか」と持ち掛け金銭を受け取りました。 ※懲戒解雇に相当する行為
被害状況	3名、約720万円 ※その他プルデンシャル生命の制度または保険業務と関連のない不適切な金銭取り扱いが、1名、約600万円（別途退職後の行為：約5,300万円）
被害者対応	プルデンシャル生命の社員持株制度の名称を用いて金銭詐取が行われた3名のうち、2名のお客さまについては当該元社員が弁済を行いました。1名のお客さまに対しては、事実関係を踏まえた対応をしております。また、本事案について警察への連携も実施しております。

### ③ 元営業社員の事案（東京都）

発覚の端緒	お客さまからのお申し出
社員属性	首都圏第八支社・元営業社員・50代・男性・2019年12月退職
不適切行為期間	2017年12月～2022年2月
行為の概要	本来お客さまにお支払いいただく保険契約の保険料を長期間立て替えたうえに、立て替えた保険料相当分の金銭をまとめてお客さまから受け取る際、立て替えた金額より多く請求し受け取りました。 ※懲戒解雇に相当する行為
被害状況	1名、約2.5万円
被害者対応	お客さまに対して、会社の使用者責任を踏まえて被害補償を行いました。当該元社員に対しては被害補償額を求償します。

### （３）その他「お客さま確認」において発覚した金銭に関わる不適切行為

上記３事案のほか、「お客さま確認」において、表１に記載のとおり、金銭に関わる不適切行為が発覚いたしました。いずれもプルデンシャル生命の制度または保険業務に関連する行為ではありませんが、社会的責任を認識し、退職後の行為も含めて以下のとおりお知らせいたします。

表１ その他金銭に関わる不適切行為

区分	(元)社員 人数	(元)社員が受け取った金額※2			(元)社員等 からお客さま に返金等され た金額 (C)	差額 (A+B-C)	該当の お客さま 人数
		(元)社員 在職中 (A)	(元)社員 退職後 (B)	合計金額 (A+B)			
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（その金銭の全額または一部を着服したものを含む）	41名 (延べ人数)	12.3億円	12.9億円	25.2億円	6.4億円	18.8億円	188名 (延べ人数)
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（金銭貸借等）	91名 (延べ人数)	4.0億円	1.6億円	5.6億円	1.5億円	4.1億円	312名 (延べ人数)
合計	106名※1 (実人数)	16.3億円	14.5億円	30.8億円	7.9億円	22.9億円	498名 (実人数)

※1「106名」には、金銭詐取等を行った上記１．（２）の３名のうち、プルデンシャル生命の制度または保険業務に関連のない金銭に関わる不適切行為を行った２名を含みます。

※2 「(元)社員が受け取った金額」には、複数のお客さまから同様のお申し出がある場合に、お客さまの申告のみに基づき認定した金額も含みます。

なお、「お客さま確認」において、表１の不適切行為のほか、69名の(元)社員が、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をお客さま 240 名に紹介したことが確認されました<sup>4</sup>。当該（元）社員によるお客さまからの金銭の受け取りはありませんが、（元）社員が紹介した行為によりお客さまが取り扱い業者等にお支払いされた金額<sup>5</sup>は、在職中が合計約 9.7 億円、退職後が合計約 3.4 億円となります。これらのうち、取り扱い業者等からお客さまに返金等された金額は、合計約 2.5 億円です。これらの（元）社員の在職中の行為についても、社内規程に基づき厳正に処分しております。

「（３）その他「お客さま確認」において発覚した金銭に関わる不適切行為」の具体例は以下のとおりです。

- ・（元）社員が国内で登録・認可等を受けていない企業や投資商品を紹介し、その後に当該企業が業務停止となり、お客さまに返金されなかった事案
- ・（元）社員が「自分も儲かっているので投資しないか」などと仮想通貨の投資関係者を紹介し、お客さまが投資を行ったが、当該投資にかかるシステムにログインできなくなり、お客さまに返金されなかった事案
- ・（元）社員が「自分の顧客が行っているファクタリング投資に参加すれば月利 10%を得られる」などと説明のうえ金銭を受け取り、当初は配当金が支払われるもその後は滞り、お客さまに返金されなかった事案
- ・（元）社員が「自分は資産運用の専門家であり、投資で資産を築いた実績がある。自身へ金銭を預託すれば元本が減るリスクを負うことなく高配当を得ることができる」などと騙り金銭を受け取り、お客さまに返金されなかった事案
- ・（元）社員が「建築用材の会社に投資して運用するので、投資金として金銭を貸して欲しい」と依頼し、借用書を作成のうえ金銭を借り受けたが、お客さまに返金されなかった事案

プルデンシャル生命では、会社が認めた生命保険商品やサービス以外の金融商品等の販売等は実施しておらず、社員による個人的な投資勧誘やお客さまとの金銭貸借も禁止しております。お客さまおよび関係者の皆さまにおかれましては、このような不審な投資話等には十分にご注意いただくとともに、お心当たりがある場合は、プルデンシャル生命カスタマーサービスセンターまでお問い合わせください。

#### ＜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（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）

<sup>4</sup> （元）社員 69 名には、表 1 に記載の「（元）社員人数」と重複する者が含まれます。また同様に、お客さま 240 名には、表 1 に記載の「該当のお客さま人数」と重複する方が含まれます。

<sup>5</sup> 複数のお客さまから同様のお申し出がある場合に、お客さまの申告のみに基づき認定した金額も含まれます。

## 2. 金銭不祥事等を招いた原因について

上記1.(2)および(3)における金銭詐取等や金銭に関わる不適切行為の発生を非常に重く受け止め、持株会社の管理監督の下、プルデンシャル生命では、代表取締役社長を責任者とする特別プロジェクトを2024年12月に組成し、重大な不適切行為を中心とする個々の事案の確認・分析、営業現場およびビジネスモデルに内在するリスクの検証、管理態勢の十分性の検証・確認を行い、以下のとおり金銭不祥事等を招いた原因を特定いたしました。

### (1) 営業社員の活動管理および報酬制度上の課題

今般発覚した不適切行為においては、営業管理職による営業社員の活動管理が十分に行われておらず、お客さまとの密接な関係を悪用した金銭詐取や不適切な投資商品の勧誘が行われた事案がありました。また、営業社員の収入の不安定さからお客さまに金銭貸借を依頼する事例や、業績確保のために保険料の一部を営業社員が負担するなどの不正行為も報告されています。これらの事案は法令等に基づき関係官庁に報告を行っております。

これらの金銭不祥事等を招いた原因は、プルデンシャル生命の営業諸制度に、違反者が不適切な行為を行うリスクが内在していたためと認識しております。具体的には、営業管理職による適切な管理や本社による十分なけん制がなされない中で、営業社員とお客さまの間に密な関係性が築かれ、不適切な事象の検知が十分ではありませんでした。さらに、業績に過度に連動する報酬制度は、金銭的利益を重視する志向を持つ人材を惹き付け、営業社員の収入の不安定さが不適切行為につながるリスクを増大させていました。

### (2) 経営管理態勢の課題

個々の不適切行為の発覚に際し、都度調査および対応は行っていたものの、取締役会や執行役員会において、ビジネスモデルそのものに内在するリスク等に踏み込んだ十分な議論と検証を行っていなかったことが課題と考えております。また、創業以来のビジネスモデルを所与のものと捉える経営姿勢があったため、抜本的な変革を躊躇する組織風土が形成されていました。さらに、3線管理態勢<sup>6</sup>の整備が不十分であり、1線と2線の役割・責任が不明確で、1線のコンプライアンス・リスクのオーナーシップの意識や機能整備が不足していました。このため、課題の早期発見や経営への提言、改善のための機能が十分に発揮できておりませんでした。

### (3) 組織風土の課題

(2)に記載の経営姿勢により、プルデンシャル生命内において、「営業社員への過度な尊重」と「ビジネスモデルの絶対視」、「高業績者が大いに称賛される」という組織風土が醸成されておりました。

プルデンシャル生命においては、お客さまの最も近くで、日々お客さまに直接サービスを提供する営業社員に自由裁量での働き方を認めていた傾向がありました。

---

<sup>6</sup> 「3線管理態勢」とは、1線を支社・本社営業サポート等の業務執行部門、2線をリスク管理部門・コンプライアンス部門、3線を内部監査部門とし、各線がそれぞれリスク管理およびコントロールの役割・責任を負うことで、組織全体のリスク管理を強化するフレームワークです。

また、創業来、業界に変革をもたらし、顧客から最も信頼される会社となるべく設計したビジネスモデルにより、業績面や契約継続率、顧客満足度等の指標において、結果的に十分な評価が継続できてきたことで、そのビジネスモデルを大きく変更するようなことは、してはならない・できない、という意識が広がっておりました。

そして、営業諸制度などにおいて、営業社員は新規の契約のお預かりとその継続によって主に評価がされるため、業績が良く、より高い資格に認定され、多くの表彰を得ている営業社員は、お客さまからの評価や信頼も得られているものと認識がされやすく、結果、その発言権が大きくなりがちなところがありました。

これらがために、営業現場やビジネスモデルに構造的な問題が生じているかも知れないと検証の目を向けることができておらず、また抜本的な対策をとることもできておりませんでした。

### **3. 再発防止策について**

前述の金銭不祥事等を招いた原因を踏まえ、持株会社の管理監督の下、プルデンシャル生命は金銭不祥事等の根絶に向けた以下の再発防止策を着実に実行してまいります。

#### **(1) 営業諸制度の改善**

##### **① 営業報酬制度等のインセンティブの仕組みの抜本的改善**

営業社員の報酬制度について、金銭不祥事等の根絶を目指す観点を踏まえた「あるべき姿」に立ち返った抜本的な再構築を行ってまいります。また、資格制度、表彰制度、営業管理職への登用において、コンプライアンスやお客さまへのアフターフォローの評価を組み込んだ制度改革を行います。これにより、コンプライアンスやアフターフォローへの動機付けを強化し、新契約業績重視の組織風土を払拭いたします。

加えて、営業管理職の報酬制度についても同様に抜本的な再構築を行うとともに、表彰制度においても、組織のコンプライアンス状況や所属営業社員の管理状態を十分に反映する設計に変更し、コンプライアンスの推進や営業社員の管理への動機付けを一層強化いたします。

##### **② 営業活動状況の適時・適切な把握強化**

営業社員が、いつ、どこで、どなたに対し、どのような営業活動を行っているのか、を適時、適切に把握・管理する態勢を強化いたします。そのためのルール・社内規程の改定やシステム改修を行い、営業社員には情報の入力・報告を義務付け、営業管理職にはその管理を義務とし、報酬や表彰等にも反映してまいります。これらの管理監督の強化により、営業社員が不適切な行為に及ぶ機会を減少させ、またその予兆の見られる場合には、会社として把握し、モニタリング等を強化することで営業社員による不適切な行為を予防いたします。

##### **③ 担当営業社員以外からのお客さまへのコンタクト強化**

本社部門等より、お客さまへ直接コンタクトを行う機会を増加させ、不適切な行為等がないかを確認してまいります。これにより、営業社員による不適切行為へのけん制を強化します。

#### ④ 採用プロセスの改善

金融機関社員として不適切な人材が採用されないよう、採用のプロセスを強化いたします。採用にあたって金融機関社員として求められる資質や倫理観を十分に備えた人材を確保するため、人材要件を改めて再整理し、外部機関の利用や本社の関与などを増やしております（2025年4月より実施済）。

#### ⑤ 教育・研修の強化

不適切な投資勧誘等を行わないよう、営業社員に対する教育や研修を強化してまいります。該当の研修単元の改善や内容の充実、習得しやすい研修手法などを講じることで、社員のコンプライアンス意識を高めてまいります。

### （2）経営管理態勢の改善

#### ① 経営のリスク感度の向上

主に以下のような取り組みを通じて、経営におけるリスク感度を内発的あるいは組織的に向上させ、リスク認識を適切に保つようにいたします。その結果としてビジネスモデルに対して健全に検証を行えるようにいたします。

- ・ リスクアペタイトを改定し、ビジネスモデルの持つリスクに対する認識と、今後の経営におけるコントロールを明確化
- ・ 経営陣に対するコンプライアンス・リスク関連の研修実施
- ・ 執行役員等の役割・責任の明確化およびそれに基づく人事評価等の再整備
- ・ 社外の変化・社員の声からビジネスモデルに対する違和感や兆候を抽出し、経営に提起し、経営にて議論する組織機能の強化
- ・ 一連の再発防止策の検討・実行・主導を通じてのリスク認識の改善

#### ② 経営組織の運営改善

取締役会および執行役員会において、経営課題の認識および検討を十分に行えるようにするため、構成人員の変更や付議案件の整理等、深い議論を行える体制・運営へと改善してまいります。

取締役会の構成員について、取締役会の監督機能の実効性確保および客観的かつ多様な視点の確保がなされるよう見直しを行っております。また、執行役員会においては、参加メンバーを絞り、より深い議論を行えるようにいたします。

#### ③ 3線管理態勢の強化

1線にて、コンプライアンス・リスクのオーナーシップを発揮し、3線管理態勢が十分に機能するように、主に以下の取り組みを行ってまいります。

- ・ 営業組織内のコンプライアンス・リスク管理態勢の強化



- ・ 支社・本社間の情報連携・共有の強化
- ・ 1.5 線組織（営業管理本部）の創設と 2 線組織の増強・機能強化
- ・ 1 線と 2 線の役割・責任の再整理およびそれに伴う業務の移管
- ・ 再整理した役割に基づく、1 線各職位の権限・責任の明確化

### （３）組織風土の改善

ビジネスモデルを所与のものと捉える経営姿勢を改めるとともに、各種の再発防止策の実行によって、上記 2.（３）に記載の組織風土の課題を是正してまいります。改善の状況はサーベイ等により、定期的に確認し、必要に応じて施策の改善・追加等を行ってまいります。

## 4. 今後の対応について

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深くお詫び申し上げます。被害にあわれたお客さまに対しては、事実確認を丁寧に行ったうえで、真摯に対応を進めております。

また、上記の不適切行為を行った（元）社員に対しては、社内規程に基づいた厳正な処分を行い、併せて、事案の性質に応じて警察への通報・相談・情報提供等を実施しております。

プルデンシャル生命は、金銭不祥事等を招いた原因を踏まえ、今後再発防止策を着実に実行し、金銭不祥事等の根絶とともにお客さまからの信頼を回復できるよう、全力を挙げてまいります。

また、持株会社は、今後、子会社管理を強化し、これらの再発防止策が実効性をもって遂行されるよう管理監督を行ってまいります。プルデンシャル生命とともに金銭不祥事等の根絶に向けて再発防止策を着実に実行し、お客さまや関係者の皆さま、および社会からの信頼を回復できるよう、社員一丸となり取り組んでまいります。

以上