

「お客さま補償委員会 電話受付特設窓口」の開設について

弊社グループは以下のとおり、お客さま補償委員会専用の電話受付特設窓口を開設いたしました。

1. 電話受付特設窓口（2026 年 1 月 26 日正午に開設）

名称：プルデンシャルグループ特設問い合わせ窓口

電話番号：0120-473-160

81-45-522-8209（海外から）

※海外からおかけいただく際には通話料がかかります。

受付時間：平日 9 時～18 時、土曜日 9 時～17 時（日本時間）

※お電話いただく際には、ご契約者の場合は証券番号が記載された書類（保険証券や会社からの各種通知）、また、お申し出内容に関する書類や記録をお手元にお持ちいただくと受付がスムーズになります。

2. お客さま補償委員会について

本委員会は、プルデンシャルグループに在籍していた営業社員が行った金銭不祥事について、被害者の方々へ誠実かつ迅速に補償を行うため、弊社および親会社から独立した、第三者の専門家で構成されるものです。

本受付窓口で受け付けた内容は委員会に連携され、同委員会が独立して補償の要否を判断します。

詳細については、2026 年 1 月 23 日のお知らせ「お客さま補償委員会の設置について」（次ページ以降参照）をご参照ください。

以上

2026 年 1 月 23 日
プルデンシャル生命保険株式会社

お客さま補償委員会の設置について

弊社が 2026 年 1 月 16 日にプレスリリースいたしました「信頼回復に向けた改革の取り組みについて」、および同 1 月 21 日にお知らせいたしました「1 月 16 日のニュースリリースに関するお客さまへのお詫び」でお伝えし、弊社社員および元社員（以下、「(元) 社員」）による金銭不祥事（以下、「金銭不祥事」）に関連して、弊社および弊社親会社のプルデンシャル・ホールディング・オブ・ジャパン株式会社（以下、「親会社」）は、本日記者会見を行いました。

記者会見でお伝えしましたとおり、弊社は、今回、お客さまをはじめとする皆さまの信頼を損なう事態を招いたことを厳粛に受け止め、弊社における経営管理態勢に課題があったと認識しております。その結果、弊社といたしましては、法的観点のみにとらわれることなく、被害者保護の観点を最優先に据え、被害を受けられたお客さまへの補償を実施する方針です。

補償プロセスの一環として、被害者の方々へ誠実かつ迅速に補償を行うため、弊社および親会社から独立した、第三者の専門家で構成される「お客さま補償委員会」を設置いたします。

弊社に在籍していた営業社員が在職中に行った金銭不祥事については、このお客さま補償委員会が認定した損害を全額、弊社が補償いたします。退職後に行われた金銭不祥事についても、本委員会が個別の事案ごとに事情を精査したうえで、本委員会に補償の必要ありと判断されたものについて、認定された損害を全額、弊社が補償してまいります。

また、過去に補償対象外と判断された事案についても、お客さま補償委員会により再度精査を行い、現在の状況や新たな認識を踏まえて、当時の判断が妥当であったかを迅速に検証し、補償の必要ありと判断がなされたものについて補償いたします。

お客さま補償委員会の概要と審査プロセスについては、決まり次第、弊社ホームページでお知らせする予定です。

並行して、被害を受けたお客さまからのご連絡を受け付ける専用フリーダイヤルを 1 月 26 日（月）中に設置し、弊社ホームページでお知らせいたします。なお、本窓口で受け付けた内容は、そのままお客さま補償委員会に連携され、同委員会が独立して補償の可否を判断します。弊社および親会社は同委員会からの事実確認や資料提出の要請に誠実に対応しますが、補償の可否の判断には関与いたしません。

以上