

2026 年 2 月 10 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

お客さま補償委員会について

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、「弊社」）は、傘下会社である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¹（以下、「ジブラルタ生命」）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により、被害に遭われたお客さまをはじめ、関係者の皆さまに多大な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。

弊社グループは、2026 年 1 月 23 日付のウェブサイト掲載「お客さま補償委員会の設置について」でご案内したとおり、被害を受けられたお客さまに対し、誠実かつ迅速な補償を実現するため、第三者で構成される「お客さま補償委員会」（以下、本委員会）を設置いたしました。

本委員会は、弊社および傘下会社から独立した立場で、補償の可否や被害額等について審査・判断を行います。以下に詳細をお知らせいたします。

記

■ お客さま補償委員会の構成

本委員会は、弊社およびその傘下会社と利害関係を有しない外部専門家 3 名と事務局により構成します。

- ・委員： 伊丹俊彦 氏（弁護士、元大阪高等検察庁検事長）
- ・委員： 大塚英明 氏（早稲田大学法学学術院教授）
- ・委員： 永沢裕美子 氏（フォスターフォーラム 良質な金融商品を育てる会 世話人）
- ・事務局：長島・大野・常松法律事務所

■ 2026 年 1 月 23 日付ご案内からの変更点

弊社およびプルデンシャル生命が 2026 年 1 月 16 日付「信頼回復に向けた改革の取り組みについて」で公表した事案（以下、「1 月 16 日公表事案」）のうち、プルデンシャル生命の営業社員が在職中に行った金銭に関わる不適切な行為による被害につきましては、本委員会での審査を経ることなく、プルデンシャル生命にて全額補償いたします。

¹ ジブラルタ生命がプルデンシャルグループ傘下となった 2001 年 4 月 3 日以降のジブラルタ生命に在職中の営業社員の行為（AIG エジソン生命およびエイアイジー・スター生命に在職中の営業社員の 2011 年 2 月 1 日から 2011 年 12 月 31 日の行為を含みます）、およびかかる営業社員が退職後に行った行為を対象とします。

■ 本委員会で受け付ける事案

本委員会では、傘下会社の営業社員による金銭に関わる不適切な行為²（例：金銭詐取、投資商品等の不適切なあっせん、金銭借り入れなど）に係る被害補償のお申し出を受け付けます。

■ 傘下会社による補償

傘下会社は、事案の内容に応じ、以下のとおり補償します。

① 傘下会社社員による在職中の金銭に関わる不適切な行為

傘下会社が損害を全額補償します。損害額は本委員会の認定に従います。

② 傘下会社社員による退職後の金銭に関わる不適切な行為³

本委員会が補償を必要と認めた場合、傘下会社が損害を全額補償します。損害額は本委員会の認定に従います。

■ 調査方法

本委員会の事務局は、以下の手順により調査を行います。

- ・ 被害を受けられたお客さまからご提供いただいた資料の確認
- ・ 会社側から提出された資料の確認
- ・ 必要に応じた関係者への聞き取り調査

これらの調査結果を踏まえ、本委員会が独立した立場から、公正に補償の対象となる損害について判断します。

私どもは本件を極めて重大な問題として真摯に受け止めており、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。

＜「お客さま補償委員会」プルデンシャルグループ特設お問い合わせ窓口＞

0120-473-160

81-45-522-8209（海外から）

受付時間：平日 9:00～18:00、土曜 9:00～17:00（日本時間）

※海外からおかけいただく際には通話料がかかります。

※ご契約者の方は、証券番号が記載された書類（保険証券や各種通知）、およびお申し出内容に関する書類や記録をご準備いただくと、受付がスムーズとなります。

お申し出いただいたお客さまには、順次こちらからご連絡差し上げます。恐れ入りますが、今しばらくお待ちくださいますようお願い申し上げます。

以上

² 1月16日公表事案のうち、プルデンシャル生命の営業社員が在職中に行った金銭に関わる不適切な行為は除きます。

³ 1月16日公表事案のうち、プルデンシャル生命の営業社員が退職後に行った金銭に関わる不適切な行為を含みます。

1月16日公表事案の具体的な対象とお支払い金額

区分	(元) 社員 人数	(元) 社員が受け取った金額			(元) 社員からお客さまに 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 (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)

在職中の行為は、返
金額を除いた全額をお
支払いします

退職後の行為は、お客さ
ま補償委員会で認定され
た金額をお支払いします

返金額は退職後の
行為の金額から優先
して差し引きます

お客さま補償委員会では、退職後の行
為の金額から返金額を除いた金額につ
いて、審査して支払可否を決定します

なお、上記に加え、1月16日公表事案における「3名の元社員が在職中に金銭詐欺等を行った」事案、および「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（お客さまからの金銭の受け取りはない）」事案につきましても、弊社営業社員が在職中に行った金銭に係る不適切な行為による被害につきましては、お客さま補償委員会での審査を経ることなく、プルデンシャル生命にて全額補償いたします。

ブルデンシャル生命の補償方針

(1) ブルデンシャル生命営業社員による 在職中 の金銭に関わる不適切な行為	ブルデンシャル生命が損害を全額補償 します。損害額は本委員会の認定に従います。
(2) ブルデンシャル生命営業社員による 退職後 の金銭に関わる不適切な行為	本委員会が補償を必要と認めた場合 、ブルデンシャル生命が損害を全額補償します。損害額は本委員会の認定に従います。

「**保険業務に関連しない**^{*1}その他金銭に関わる不適切行為」^{*2}への補償の対応方針

在職中/退職後	返済状況		1月16日公表事案	1月16日公表事案以外
在職中のみ	返済なし		未返済額を支払う	(1) お客さま補償委員会での審査により決定
	返済あり	一部未返済	未返済額を支払う	(1) お客さま補償委員会での審査により決定
		全額返済済み	対象外	対象外
退職後のみ	返済なし		(2)お客さま補償委員会での審査により決定	(2)お客さま補償委員会での審査により決定
	返済あり	一部未返済	(2)お客さま補償委員会での審査により決定	(2)お客さま補償委員会での審査により決定
		全額返済済み	対象外	対象外
在職中および退職後で発生	返済なし	在職中分	未返済額を支払う	(1) お客さま補償委員会での審査により決定
		退職後分	(2)お客さま補償委員会での審査により決定	(2)お客さま補償委員会での審査により決定
	返済あり	一部未返済	未返済額（返済額はすべて退職後分に充当し残額を在職中分より差引く）を支払う	(1) お客さま補償委員会での審査により決定
		退職後分	(2)お客さま補償委員会での審査により決定	(2)お客さま補償委員会での審査により決定
	全額返済済み		対象外	対象外

^{*1}「**保険業務に関連する**不適切な金銭取り扱い」に関しては、使用者責任に基づく被害補償を通常の業務の中で実施する

^{*2}「**保険業務に関連しない**その他金銭に関わる不適切行為」の範囲例

1. 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）
2. 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）
3. 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（お客さまからの金銭の受け取りはない）