

2025 年 5 月 30 日
プルデンシャル生命保険株式会社

弊社におけるお客さま情報の漏えいについて

このたび、弊社から生命保険代理店に転職した元社員によるお客さまのご契約情報持ち出しの疑い、ならびに、その当該元社員が所属していた支社の弊社社員による当該元社員へのご契約情報漏えいおよび、そのおそれが判明いたしました。お客さまならびに関係者のみなさまに、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。

該当するお客さまには、すでに個別に郵送等にて通知を行うとともに、元社員による不審な勧誘等があれば弊社までお知らせいただくようお願いをしております。

弊社は、昨年公表したお客さまの個人情報の漏えい事案の発覚後、同様の事案の有無について継続的に調査を行ってまいりました。今後も、同種の事案の把握と再発防止に努めるとともに、不正な持ち出し・使用等の行為を把握した際には刑事告訴などの法的な対応を含めた厳正な対処をしてまいります。

1. 本件の概要

熊本支社に 2021 年 9 月までに所属し、その後、熊本市内の生命保険代理店に転職した元社員 A が、在籍時に担当していたお客さまのご契約情報を持ち出した疑いがあること、および、元社員 A ならびに同支社に 2022 年 9 月まで所属し、別の生命保険代理店に転職した元社員 B から依頼を受けた弊社社員 3 名が、お客さまのご契約情報の一部を漏えいしたこと、またはそのおそれがあることが判明いたしました。詳細は以下の通りです。

(1) 弊社元社員による、退職時の情報持ち出しの疑い

元社員 A は、在籍時に担当していたお客さまのご契約情報を持ち出した疑いがあります。

(2) 弊社社員による、転職した元社員への情報漏えいおよびそのおそれ

転職した元社員 A および B から依頼を受けた弊社社員が、お客さまから同意を得ることなく、不正にお客さまのご契約情報の一部を伝えていました。社内調査の結果、弊社社員は転職した元社員が担当していたお客さまの契約をそれぞれ引き継いでおり、2021 年 10 月から 2024 年 6 月にかけて、元社員からの情報提供の依頼を断れずにお客さまの情報を漏えいしたことを確認しております。

2. 漏えい等が発生した情報

お客さまのご契約に関する以下の情報：

ご契約者さまの氏名、電話番号、住所、生年月日、保険種類（保障内容、保険料、解約返戻金額、保険金額等）、被保険者さまの氏名 等

3. 該当のお客さまの数

漏えいの事実が確認されているお客さま：44 名

4. 二次被害の有無

現在までに、本件に伴う二次被害の発生および二次被害を招来するような具体的事情は確認されておられません。

5. 弊社の対応

2024 年 12 月 20 日に公表いたしました事案と合わせて、金融庁ならびに個人情報保護委員会に報告し、警察にも相談しております。

すでに該当のお客さまについては、ご契約情報の漏えいまたはそのおそれがあることについて通知とお詫びを行うとともに、元社員による不審な勧誘等があれば弊社までお知らせいただくようお願いをしております。

なお、情報漏えいの可能性を否定できないお客さまへはその旨の通知を行なっておりますが、今後、新たに漏えいの事実を特定した際には改めて個別で通知を行う予定です。また、不正な持ち出し・使用等の行為には刑事告訴などの法的な対応を含めた厳正な対処をしてまいります。

6. 原因および再発防止策

一部の営業社員の個人情報保護に関する意識の欠如、退職時の営業社員モニタリング等の顧客情報持ち出しを防ぐための技術的な安全管理措置が十分でなかったことが本件発生の原因と考えております。

2024 年 12 月 20 日に公表いたしましたとおり、弊社では引き続き、支社管理職および営業社員への教育を再徹底するとともに、顧客情報の持ち出しを防ぐための技術的な安全管理措置をより一層強化いたします。具体的には、退職時の誓約プロセス、年次の宣誓書の作成、個人情報漏えいに関するモニタリング等の措置を強化してまいります。また、漏えいに関わった弊社社員には、漏えい発覚後直ちに、個人情報の閲覧権限の制限・管理職による行動監視を行うとともに、厳正な処分を科し、事例を全社に共有する

ことで、再発防止を図っております。

お客さまには多大なるご迷惑とご心配をおかけしますことをあらためてお詫び申し上げます。

<本件に関するお問合せ>

カスタマーサービスセンター

電話（フリーダイヤル）： 0120-810740

平日 9:00～17:30、土曜 9:00～17:00 （日曜・祝休日・年末年始は休業となります）

以上