BUSINESS REPORT 2026

PGF生命の現状 （2025年度決算）

PGF生命



PGF生命

未来をともす愛をささえる

これからの人生への想い。
そして、未来に向けたご家族や大切な人への愛。

その想いや愛をかたちにした生命保険は
必要なとき、もしものとき、
そっと明かりを灯すように
経済的な苦労や心配をやわらげます。

『未来をともす愛をささえる』

私たちPGF生命は、
お客さまの愛を
ビジネスパートナーとともにささえていきます。



CONTENTS

■ TOP MESSAGE／経営理念 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 2

■ PGF生命の概要／プルデンシャル・ファイナンシャルの概要 ・・・・・・・ 4

■ 2025年度業績ハイライト ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 6

■ コーポレート・ガバナンス強化に向けた取り組み ・・・・・・・・・・・・ 10

■ お客さまサービス向上に向けた取り組み ・・・・・・・・・・・・・・・・ 19

■ 個人情報保護について ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 30

■ 持続可能な社会の実現に向けた貢献 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 33

■ 社会貢献活動／ダイバーシティ＆インクルージョン ・・・・・・・・・・・ 34

■ 環境への取り組み／健康経営への取り組み ・・・・・・・・・・・・・・・ 37

■ 業績・データ編 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 39

■ 生命保険協会統一開示基準項目一覧・・・・・・・・・・・・・・・・・・・101

当冊子は保険業法第111条に基づいて
作成したディスクロージャー資料です。

（2026年7月作成）

※「PGF生命」は「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」の略称です。

TOP MESSAGE

平素より、PGF生命（プルデンシャル ジブラルタ ファイナンシャル生命）をお引きたていただき、誠にありがとうございます。

当社はプルデンシャル・グループの日本における代理店チャネル専業会社として2010年4月に創業しました。創業から16年、業績は順調に推移し、2025年度末までに91万件を超えるご契約をお預かりするまでに成長いたしました。これもひとえに皆さまからのご支援の賜物と心より御礼申し上げます。

また当社は本年4月、さらなる事業の拡大に対応すべく、プルデンシャル・ホールディング・オブ・ジャパン株式会社の100％子会社となりました。引き続き、柔軟な資本政策とリスク管理体制の一層の高度化を図ってまいります。

我が国では「人生100年時代」と言われ、介護や相続、老後の資金不足などが社会問題化し、将来の物価上昇、社会保障費の増加など長期化するセカンドライフに向けた備えの必要性が高まっています。当社は、生命保険を通じてお客さまが気づきにくい潜在的な課題に対して、ニーズに沿った魅力的な商品とサービスを通じて課題解決のお役に立てるように取り組んでまいります。

最後に、当社から提携代理店への出向者による代理店情報の持ち出し事案およびグループ会社における一連の金銭関連の不祥事案により、お客さまをはじめ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。このような事案を厳粛に受け止め、信頼回復に向けた取り組みを進めてまいります。



今後も、生命保険を通じてお客さまに経済的な保障と心の平和をご提供するという経営理念のもと、お客さまの最善の利益の追求に向けた取り組み強化に努めてまいります。

引き続き、変わらぬご支援、ご愛顧を賜りますよう、お願い申し上げます。

2026年7月

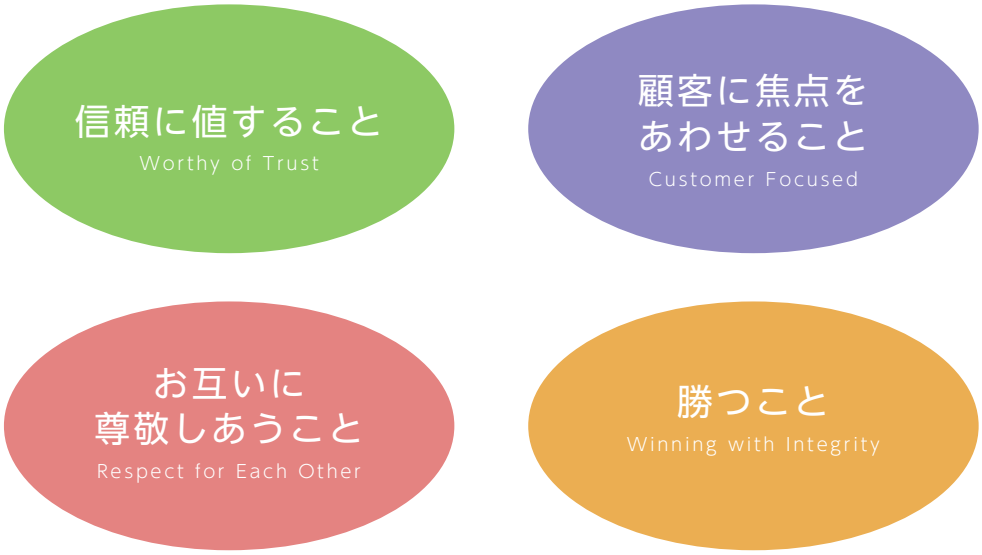
代表取締役社長 兼 CEO

川本　亮

経　営　理　念

Core Values

我々は、全世界のプルデンシャル・ファイナンシャル共通の価値観である「Core Values」に基づき行動する企業文化を醸成し、会社の成長・発展に貢献すると同時に、自身の夢と成長を実現するため社員が常に挑戦し続ける企業風土を創り上げます。



Vision

我々は、日本のバンカシュアランスをはじめとした生命保険ビジネスに変革をもたらし、顧客から最も信頼され称賛される会社となります。

Mission

我々は、ビジネスパートナーとともに、お客さまに経済的な保障と心の平和を得ていただけるよう最高のサービスを提供することを使命とします。

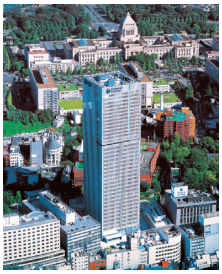
Strategy

我々は、顧客のニードに沿った商品を迅速に開発し、質の高い営業支援サービスをタイムリーに提供することで、ビジネスパートナーから信頼を得ます。また、質の高いサービスを効率よくかつ革新的な方法で提供することで、お客さまの満足度を高めます。

PGF生命の概要

当社は、世界最大級の金融サービス機関プルデンシャル・ファイナンシャルの一員です。

銀行や証券会社などの金融機関をはじめとした代理店チャネルを通じて生命保険を販売しており、お客さまに経済的な保障と心の平和を得ていただくことをミッションとしています。ビジネスパートナーである提携代理店とともに、お客さまに最高のサービスを提供し、最も信頼され、称賛される会社を目指しています。



プルデンシャルタワー
（東京・永田町）

社名（商号）	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
本社所在地	〒100-0014　東京都千代田区永田町2-13-10
創業日	2010年4月1日 （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へ社名変更）
資本金	300億円（資本準備金134億円を含む）
保険料等収入	8,126億円
保有契約件数	91万1千件
保有契約高	8兆6,855億円

＊保有契約件数および保有契約高は、個人保険および個人年金保険の合計です。　（2026年3月末現在）

■ 主なトピックス

2025年5月　ＰＧＦ生命ＬＩＮＥ公式アカウントを新規開設
2025年8月　ブランドムービー『Time Letter』が第78回広告電通賞フィルム広告部門（長尺Ｉ）で銀賞を受賞
2025年11月　「ＰＧＦ生命マイページ」の登録者が 20 万人を突破
2025年12月　「一時払特別終身保険（死亡保障重視プラン）」の取扱開始
2026年4月　プルデンシャル・ホールディング・オブ・ジャパン株式会社の100％子会社化

■ 当社の子会社

ＰＧフレンドリー・パートナーズ株式会社
当社の100％出資子会社。複数の生命保険会社の商品を取り扱う乗合保険代理店として、2021年2月設立。
ビジネスパートナーである金融機関とともに、お客さまにふさわしい最適なファイナンシャルソリューションとアフターサービスを提供し、経済的な保障と心の平和を得ていただくことを使命としています。

当社の保険商品を現在販売いただいている提携金融機関（本店・本社所在地別）

北海道地方
北洋銀行　北海道銀行

東北地方
きらやか銀行　東北銀行　山形銀行

関東地方
足利銀行　イオン銀行　SMBC信託銀行　SMBC日興証券
群馬銀行　埼玉りそな銀行　常陽銀行　千葉興業銀行
東京スター銀行　野村證券　みずほ銀行　みずほ信託銀行
三井住友銀行　三井住友信託銀行　三菱UFJ銀行
三菱UFJモルガン・スタンレー証券　横浜銀行

中部地方
あいち銀行　大垣共立銀行　金沢信用金庫　静岡銀行
静岡東海証券　十六銀行　静清信用金庫　大光銀行
第四北越銀行　富山銀行　名古屋銀行　八十二長野銀行
浜松いわた信用金庫　福井銀行　北陸銀行　山梨中央銀行
豊証券

近畿地方
関西みらい銀行　紀陽銀行　京都信用金庫　三十三銀行
滋賀銀行　南都銀行　百五銀行　りそな銀行

中国地方
山陰合同銀行　鳥取銀行
広島銀行

四国地方
伊予銀行　香川銀行
徳島大正銀行　百十四銀行

九州地方
熊本銀行　佐賀共栄銀行　十八親和銀行　西日本シティ銀行
福岡銀行　琉球銀行

（2026年7月1日現在）

プルデンシャル・ファイナンシャルの概要

プルデンシャル・ファイナンシャルは、世界最大級の金融サービス機関です。150年以上の歴史を有し、米国、アジア、ヨーロッパ、ラテンアメリカを中心に事業を展開しています。子会社および関連会社を通じて、生命保険、年金、退職商品および関連業務、投資信託、資産運用を含む幅広い金融商品とサービスを提供しています。

プルデンシャルの名称および特徴的なロゴの「ロック」は、米国で最も親しまれている企業名とロゴマークの一つです。



プルデンシャル・ファイナンシャル本社ビル
（米国ニュージャージー州ニューアーク市）

設立	1875年2月18日
本社所在地	米国ニュージャージー州ニューアーク市
最高経営責任者（CEO）	アンドリュー・サリバン
事業内容	生命保険、年金、退職商品および関連業務、投資信託、資産運用
総預かり運用資産	1兆5,760億ドル（2026年3月末現在）
生命保険の保有契約高	約4兆ドル（2025年12月末現在）
全従業員数	36,607人（2025年12月末現在）



プルデンシャル・ファイナンシャル
最高経営責任者（CEO）
アンドリュー・サリバン

2025年度業績ハイライト

新契約

2025年度は、米国ドル建個人年金保険（指数連動・上限率設定型）の販売を中心に、個人保険および個人年金保険合計の新契約件数は8万7千件、新契約高は6,822億円、新契約年換算保険料は450億円となりました。

▼新契約件数

8万7千件（前年度比 31.3%減）

「新契約件数」は、新たにご契約いただいた保険契約の件数です。

▼新契約高

6,822億円（前年度比 17.7%減）

「新契約高」は、新たにご契約いただいた保険契約の保障金額の総合計額です。

▼新契約年換算保険料

450億円（前年度比 14.2%減）

「新契約年換算保険料」は、新契約について月払・年払・一時払等払込方法の違いを調整し、総払込保険料を保険期間で按分して、1年あたりの保険料に換算した金額です。

保有契約

個人保険および個人年金保険合計の保有契約件数は91万1千件、保有契約高は8兆6,855億円、保有契約年換算保険料は4,038億円となりました。

▼保有契約件数

91万1千件（前年度末比 5.0%増）

「保有契約件数」は、ご契約いただいている保険契約の件数です。

▼保有契約高

8兆6,855億円（前年度末比 10.8%増）

「保有契約高」は、ご契約いただいている保険契約の保障金額の総合計額です。

▼保有契約年換算保険料

4,038億円（前年度末比 11.8%増）

「保有契約年換算保険料」は、保有契約について月払・年払・一時払等払込方法の違いを調整し、総払込保険料を保険期間で按分して、1年あたりの保険料に換算した金額です。

2025年度業績ハイライト

保険料等収入、保険金等支払金

保険料等収入は8,126億円となりました。保険料等収入の内訳は、保険料が5,118億円、再保険収入が3,007億円です。保険金等支払金は8,421億円となり、そのうち再保険料が4,820億円となりました。
当社は、再保険契約に基づき、新契約の一般勘定資産の大半を出再しています。

▼保険料等収入

8,126億円（前年度比 57.8%減）

「保険料等収入」は、お客さまからお払い込みいただいた保険料や再保険収入による収益で、生命保険会社の収益の大部分を占めています。

▼保険金等支払金

8,421億円（前年度比 20.5%減）

「保険金等支払金」は、保険金、年金、給付金、解約返戻金およびその他返戻金等、お客さまに保険契約上お支払いした金額を示すものです。
＊再保険契約による支払再保険料が含まれます。

基礎利益、経常利益、当期純利益

基礎利益は、再保険にかかる利益の減少等により149億円となりました。
また、経常利益は109億円、当期純利益は69億円となり、前年度は再保険取引の一部解約に伴う臨時損失が発生していたため、結果として前年度に比べて増加となりました。

▼基礎利益

149億円（前年度比 28.7%減）

「基礎利益」は、生命保険会社の本業における1年間の収益力を示す指標のひとつで、一般事業会社の営業利益や銀行の業務純益に近いものです。

▼経常利益

109億円（前年度比 184.1%増）

「経常利益」は、経常収益と経常費用の差額です。経常収益の主なものは保険料等収入、資産運用収益等です。経常費用は保険金等の支払い、資産運用費用、事業費等です。

▼当期純利益

69億円（前年度比 162.1%増）

「当期純利益」は、経常利益に特別利益を加え、そこから特別損失を差し引き、さらに法人税などを差し引いたものです。

2025年度業績ハイライト

総資産

総資産は、再保険会社へ出再せずに当社で保有している契約について、解約や保険金のお支払いなどによって保有契約が減少したことにより、前年度末から3.5%減少して1兆3,059億円となりました。

1兆3,059億円（前年度末比 3.5%減）

「総資産」は、現金および預貯金、有価証券等の運用資産、その他非運用資産などの合計で、企業の事業規模を示す財務指標のひとつです。

逆ざや

逆ざやはありません。

生命保険会社は、ご契約者にお支払いいただいた保険料の一部を将来の保険金等のお支払いに備えて責任準備金として積み立てていますが、この責任準備金は、一定の利率により毎年運用されることを前提としています。この利率のことを「予定利率（責任準備金計算用）」といいますが、「逆ざや」とは、運用環境の悪化などにより、一部の契約で実際の運用利回りが予定利率を下回っている状態のことをいいます。

ソルベンシー・マージン比率

ソルベンシー・マージン比率は、令和7年金融庁告示第74号に基づき、2025年度決算より計算基準の見直し（経済価値ベースの評価方法への変更、リスク計測の厳格化等）がなされています。新基準となるソルベンシー・マージン比率については、2026年10月末までに当社ホームページにて開示予定です。

「ソルベンシー・マージン比率」は、環境の変化などにより、通常の予測を超えて発生するリスクに対応できる「支払余力」を有しているかを判断するための行政監督上の指標のひとつです。

保険契約継続率

お客さまのニーズに合う商品にご加入いただき、その後もご契約を長くご継続いただくことを経営の最重要事項として捉えています。今後もお客さまに必要とされる商品の提供およびサービスの充実に努め、お客さまにご満足いただき、信頼される会社となることを目指してまいります。
2025年度における保険契約継続率は13月目が98.6%、25月目が97.5%となり、おかげさまをもちまして良好な水準を維持することができました。

・13月目継続率・・・	**98.6%**	13月目継続率対象契約：契約日2024年1月1日～2024年12月31日
・25月目継続率・・・	**97.5%**	25月目継続率対象契約：契約日2023年1月1日～2023年12月31日

「保険契約継続率」は、ご継続いただいている保険契約の割合を示した数値で、上記は保険金額をベースに算出しています。

2025年度業績ハイライト

格付け

当社は、第三者である格付機関に依頼して客観的評価を取得しています。S&P グローバル・レーティングによる保険財務力格付けは「A+」、格付投資情報センター（R&I）による保険金支払能力に対する信用格付けは「AA」となっています。

A+　S&P　保険財務力格付け

（2026年6月末現在）

定義 保険契約債務を履行する能力は高いが、上位2つの格付けに比べ、事業環境が悪化した場合、その影響をやや受けやすい。

AA　R&I　保険金支払能力

（2026年6月末現在）

定義 保険金支払能力は極めて高く、優れた要素がある。

＊格付けは格付機関の意見であり、また一定時点での数値、情報等に基づいたものであるため、将来的に変更される場合があります。保険財務力格付けは、保険会社全体を評価しているものではなく、また将来の保険金支払いなどについて保証しているものではありません。
上記格付けに付されているプラス記号またはマイナス記号は、各カテゴリーの中での相対的な強さを表しています。

コーポレート・ガバナンス強化に向けた取り組み

経営管理体制

コーポレート・ガバナンスの基本的な考え方

コーポレート・ガバナンスとは、お客さまやビジネスパートナー、株主をはじめとする当社に関係するステークホルダーに対し、経営の適切性、健全性および透明性の確保を図るための仕組みであると考えています。
当社は、取締役会、監査役会、執行役員会を設置し、これらを内部統制の基本要素として、コーポレート・ガバナンスの強化に取り組んでいます。

ガバナンス体制

取締役会

経営上の重要な業務執行の意思決定機関です。お客さまの視点に立った経営を行い、適正かつ効率的な業務執行を実現するために、取締役間の相互監視体制を敷いています。

監査役会

全4名の監査役で構成され、各監査役は、取締役会への出席などにより、独立した立場から取締役の職務の執行を監査しています。また、取締役会に対して、監査実施状況の報告や監査役の意見表明を行っています。

執行役員会

業務執行の迅速な意思決定と責任の明確化を目的として「執行役員制度」を導入しています。取締役会の業務執行権限の一部を執行役員会へ委譲することで、取締役会の監督のもと実効性の高い業務執行体制を構築しています。

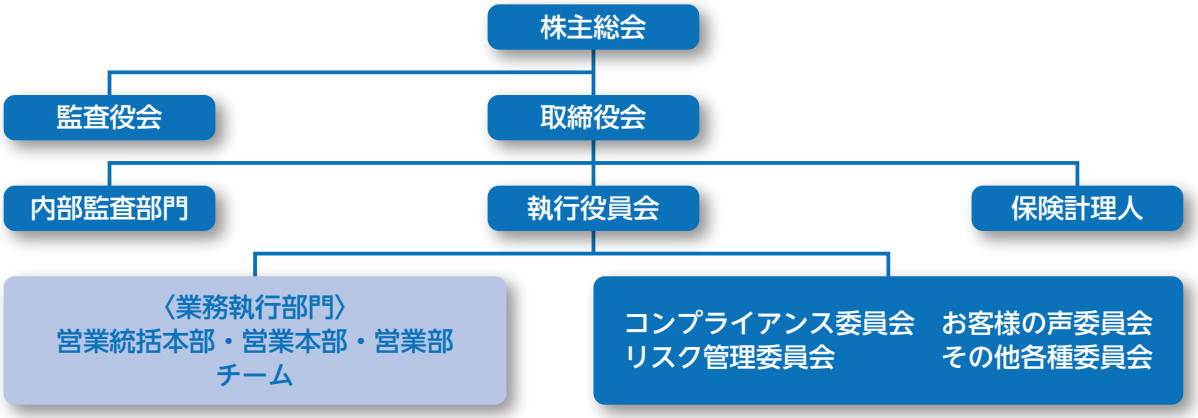
内部統制の強化

内部統制の基本的な考え方

当社は、「顧客から最も信頼され称賛される会社となる」ことをVisionに掲げ、「お客さまに経済的な保障と心の平和を得ていただけるよう最高のサービスを提供する」ことをMissionとしています。このMissionの遂行のためには、適切で効率的な業務執行が必要不可欠であると考えており、「内部統制に関する基本方針」を定め、法令等遵守態勢やリスク管理態勢をはじめ、内部統制システムの整備・強化を図っています。

内部統制の状況

- 「内部統制に関する基本方針」の見直しを定期的に行うとともに、3線管理態勢の考え方に基づき、ガバナンスの実効性の維持に努めています。
- コンプライアンスおよびリスク管理等の態勢を強化する観点から、コンプライアンス委員会、リスク管理委員会など、業務執行部門とは独立した第三者的立場から評価・検討を行う各種委員会を設置しており、相互牽制機能が適切に発揮される態勢を整備しています。
- 内部監査部門を充実させ、経営諸活動の遂行状況を公正かつ独立の立場から検証・評価する体制とし、業務の健全性と適切性の確保に努めています。



コーポレート・ガバナンス強化に向けた取り組み

ERM（Enterprise Risk Management）の態勢

当社は、経営理念に基づき、経営上のさまざまなリスクとリターンの関係を能動的に捉えてリスクアペタイト*を定め、そのリスクアペタイトと連動し策定される経営戦略とリスク管理を密接につなげ、一体でコントロールすることにより、健全で持続的な会社の成長を実現することをERMと定義し、その基本的事項を「ERM基本方針」に定め推進しています。

*リスクアペタイト：収益、資本およびリスクの状況、経営環境ならびにビジネスモデルを踏まえ、受け入れるリスク（または受け入れないリスク）に対する姿勢や程度を示したもの

ERM全般については、取締役会および執行役員会が主導的に管理しており、この管理のもとでより専門的な観点から審議する機関として、収益管理委員会およびリスク管理委員会を設置しています。

リスクとソルベンシーの自己評価（ORSA）

当社は、経営管理体制、内部統制およびERM基本方針に基づき、ERM態勢の適切性および資本の十分性について評価する「リスクとソルベンシーの自己評価（ORSA）」を定期的に実施し、ERMのさらなる高度化を図るとともに、経営管理に活用しています。この自己評価は、自己資本管理方針およびリスクアペタイトを評価基準とし、当社が保有する各種リスクの特性や将来の事業環境を踏まえた評価を行っています。
また、ORSAのプロセスを通じて、投資計画、商品・販売戦略、資本管理などの重要な経営判断の領域において、ERMが活用されていることを確認し、ステークホルダーに対する中長期的な価値創出につなげています。

コーポレート・ガバナンス強化に向けた取り組み

リスク管理の態勢

保険事業を取り巻く経営環境が変化するなか、当社では、会社の中長期的な企業価値の向上と持続的成長、財務の健全性、業務の適切性、および顧客本位の業務運営を確保するため、さまざまな要因から発生するリスクを的確に把握・分析し、適切なリスク管理を行うことを経営上の最も重要な課題の一つと認識し、リスク管理態勢の整備・高度化に努めています。

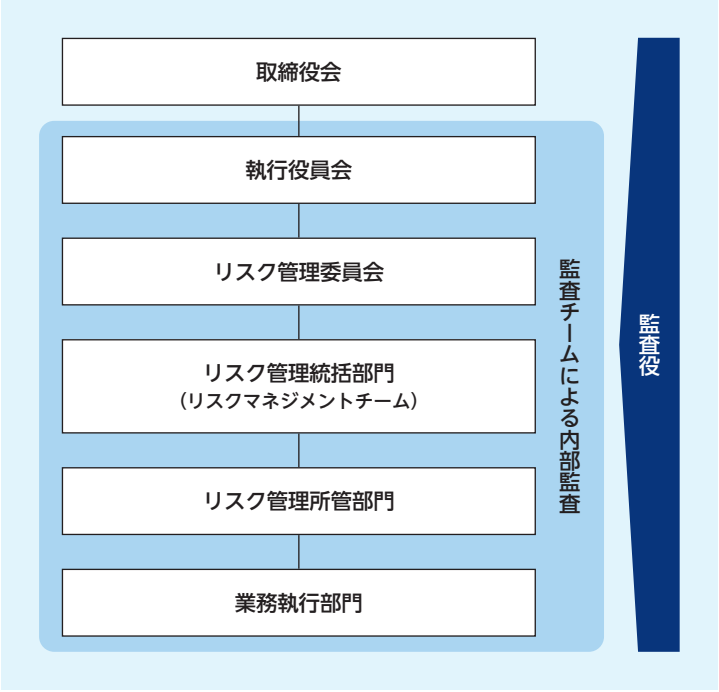
■ リスク管理に関する規程等

当社では、「リスク管理基本方針」を制定し、リスク管理の基本方針を定めています。また、同方針の下に「リスク管理規程」を定め、同規程に基づきリスク区分ごとに管理規程を制定し、リスク管理の徹底を図っています。

■ リスク管理体制

業務運営を通じて発生する各種リスクについて、業務執行部門が各リスク管理規程に基づき一次的なリスク管理を行います。二次的なリスク管理として、業務執行部門から独立し、会社全体のリスクを総合的に管理する部門であるリスクマネジメントチームが会社全体の統合的リスク管理を行い、各部門の業務運営上のリスク管理が適切に行われているかどうかについてのモニタリングなどを実施しています。さらに、厳正なリスク管理を行うため「リスク管理委員会」を設置し、リスク管理に関するさまざまな議題について組織横断的に検証しています。また、監査チームによる内部監査により、リスク管理体制の有効性を検証しています。

〈リスク管理体制図〉



リスク区分とリスク管理所管部門

保険リスク		数理チーム/商品数理チーム/保険収支分析チーム
インベストメントリスク		リスクマネジメントチーム
マーケットリスク		リスクマネジメントチーム
流動性リスク		資金管理チーム
モデルリスク		リスクマネジメントチーム
事務リスク	オペレーショナルリスク	リスクマネジメントチーム
システムリスク		システム内部統制チーム
コンプライアンスリスク		コンプライアンスチーム
法務リスク		法務チーム
労務・人事リスク		人事チーム/営業人事チーム
フィジカルセキュリティリスク		総務チーム
風評リスク		コーポレートコミュニケーションチーム
子会社リスク		総合企画チーム
危機管理		リスクマネジメントチーム

コーポレート・ガバナンス強化に向けた取り組み

統合的リスク管理の取り組み

「リスク管理規程」に基づき、次の手法を用いて統合的リスク管理を行っています。

Ⅰ．全社的なリスク管理

当社では、会社が直面している、または将来直面するであろう予見可能なリスクを、毎年、網羅的・能動的に把握、特定し、それらのリスクに対するコントロール施策を各部門の経営計画に織り込むことで対応しています。各リスクの管理については、主要リスク管理指標を定め、定期的に評価・分析を実施しています。また、保険商品の開発および新規業務の取り扱いを担当する部門は、設計の段階でリスク評価を実施し、リスク管理統括部門および関連する部門はその評価結果のレビューを行い、リスクの低減に努めています。

Ⅱ．自己資本の十分性管理

当社では、「自己資本の十分性管理」において、「経済価値評価に基づく自己資本の十分性確認」、「法定会計に基づく自己資本の十分性確認」を実施しています。また、自己資本の十分性評価にあたっては、「ストレステスト」の結果も考慮しています。これらの管理状況や確認結果については、リスク管理委員会や執行役員会、取締役会等に報告され、必要に応じて財務基盤の強化、リスク削減等の検討に役立てることとしています。

●経済価値評価に基づく自己資本の十分性確認

当社では、資産と負債の経済価値評価に基づく自己資本を把握し、リスク量と比較することで、経済価値に基づく自己資本の十分性を確認しています。なお、自己資本およびリスク量については、当社のリスク特性を踏まえた社内モデル、および規制資本（経済価値ベースのソルベンシー・マージン比率）により評価しています。これらの管理状況や確認結果を踏まえ、適切な資産と負債の総合管理（ALM）の業務運営を図ることとしており、この管理を通じて適切な資産運用方針の策定や保険負債構成にかかる変更、必要に応じた自己資本の強化を行うことで財務の健全性の確保に努めています。

●法定会計に基づく自己資本の十分性確認

当社では、法定会計に基づく自己資本に対して市場等の大きな変動に対するリスク量を計量化し、自己資本の十分性を確認したうえで必要に応じて自己資本の強化を検討するなど、財務の健全性の確保に努めています。

●ストレステスト

当社では、金融市場の大幅な変動や大規模災害等による保険金支払いの増加といったシナリオを想定したストレステストを実施し、財務の健全性に与える影響を確認したのち、必要に応じて財務基盤の強化やリスク削減等の検討に役立てています。

各種リスクへの対応

■ 保険リスク

保険リスクとは、保険事故の発生率等が保険料設定時の予測に反して変動することにより会社が損失を被るリスク、および実際の経験率が最良推定の保険数理前提に反して変動することにより会社が損失を被るリスクです。保険リスク管理については、リスクの状況を把握し、分析・評価を行っています。

■ 再保険について

再保険とは、保険会社がお引受けした保険契約上の責任の一部を国内外の他の保険会社に移転することにより、リスクの分散化・平準化を行うことです。当社では、自己の保有する保険責任の一部または全部を他の保険会社に移転する出再保険について、リスク保有状況を十分に分析したうえで出再先の信用力・財務状況を考慮し取引を行っています。

コーポレート・ガバナンス強化に向けた取り組み

■ インベストメントリスク

インベストメントリスクとは、デフォルトや信用悪化により確定利付資産が損失を被るリスク、価値の減少により株式や不動産持分投資が損失を被るリスク、および取引相手方から損失を被るリスクです。当社では、インベストメントリスクを「クレジットリスク」「カウンターパーティリスク」「エクイティリスク」に分類・定義したうえで、各種投資制限を設定し、特定の発行体、国、業種に対する与信の集中を防ぐことで、ポートフォリオ・レベルでのインベストメントリスクを限定的な範囲に留めています。

■ マーケットリスク

マーケットリスクとは、負債の価値変動が資産の価値変動によって十分に相殺されない「資産と負債の総合管理（ALM）」のミスマッチを起因として、金利、為替レート、信用スプレッドが変動することにより会社が損失を被るリスクです。当社では、負債特性を分析・評価した結果に基づき定められた妥当な範囲に資産のデュレーションを収めることで金利変動リスクの抑制に努めています。

■ 流動性リスク

流動性リスクとは、新契約の減少等に伴う保険料収入の減少、大量ないし大口解約に伴う解約返戻金支出の増加、巨大災害等での資金流出により資金繰りが悪化し損失を被るリスク（資金繰りリスク）、ならびに市場の混乱等により市場において取引ができない、もしくは通常よりも著しく不利な価格での取引を余儀なくされることにより損失を被るリスク（市場流動性リスク）をいいます。

当社では、資金繰りリスクについては、資金繰りの状況に応じて迅速かつ適切な対応ができるよう管理しています。加えて、市場流動性リスクについては、流動性に関するストレステストを実施し、市場価格の変動特性や資金化の難易度を踏まえたうえで、流動性リスクの状況を確認し管理しています。

■ モデルリスク

モデルリスクとは、経営の意思決定や財務諸表作成において、計算式等からなるモデルの誤使用あるいはモデルそのものの誤り等に起因し、経済的損失や規制または風評による損害を被るリスクです。当社では、利用しているモデルの洗い出しを行うとともに、モデルから導き出された結果の正確性とその用法の適切性を保つため、モデルのリスク評価、文書化、テストの実施、継続的にモデルを利用することの妥当性のレビューと承認、管理状況のモニタリングなどの態勢を整備することにより、モデルリスクの顕在化の未然防止に努めています。

■ 事務リスク

事務リスクとは、執行役員・社員等が正確な事務を怠る、あるいは事故・不正等を起こすことによりお客さまに不利益を与える、または会社が損失を被るリスクです。当社では、正確な事務手続きを遂行するため、事務諸規程の整備や事務教育、指導を実施するなど、事務リスクの軽減に努めています。なお、誤処理等により事務ミスが発生した場合、適切な対応および再発防止を実施しています。

■ システムリスク

システムリスクとは、コンピュータシステムのダウンまたは誤作動などシステムの不備やシステムの不正使用により損失を被るリスクです。当社では、システムの不正使用を防止し、安定した稼働を維持するため、セキュリティ対策の強化に努めています。また、システムリスクの評価ならびにその改善活動などを通じて、システムリスクが顕在化することのないよう、継続的な取り組みを行っています。さらには、不正アクセスやサイバー攻撃などの異常事態発生時に即座に対応できる体制を構築するとともに、災害などの不測時に備え、バックアップセンターの設置ならびに非常時の対応体制を整備することで、リスクの極小化に努めています。

■ コンプライアンスリスク

コンプライアンスリスクとは、法規制や社内規則に対する違反や社会規範からの乖離により、利用者保護、市場の公正・透明性、金融機関自身の風評に悪影響を及ぼし、またその結果、会社が損失を被るリスクです。当社では、時代とともに変化するコンプライアンスリスクを的確に認識し、リスクベース・アプローチの考え方に則り、リスクの特性に応じた実効性ある管理によってリスクの低減および顕在化の未然防止に努めています。

コーポレート・ガバナンス強化に向けた取り組み

■ 法務リスク

法務リスクとは、事業や企業経営に適用される法令およびそれらの法令の制定や改正等により、事業活動への制限や法的責任、法的不利益が発生するリスク、および法令等や各種取引上の契約等において、遵守違反や契約違反、その他それに伴う罰則適用や損害賠償などにより会社が損失を被るリスクです。当社では、法務リスク管理部署が本社各部署からの依頼に対し法的助言や法的支援を行い、また法令改正情報の提供および訴訟等の管理を行うこと等により、法務リスクの適切な管理に努めています。

■ 労務・人事リスク

労務・人事リスクとは、雇用問題、労務管理、人材流出、人権問題、ハラスメント等により会社が損失を被るリスク、および必要十分な社員の確保、適切な社員の育成および配属、公平公正な社員への評価や社員への動機づけが行われず、非効率な業務運営になることで、会社が損失を被るリスクです。当社では、労務・人事リスク管理部署が研修の実施、マニュアルの整備等を通じて労務・人事リスクの未然防止に努めています。

■ フィジカルセキュリティリスク

フィジカルセキュリティリスクとは、災害やその他の事象から生じる会社の物的資源の毀損により執務環境および機能が低下する、または人的危害が発生することにより会社が損失を被るリスクです。当社では、リスク事象を見据えて管理態勢を構築しリスクの未然防止を図るとともに、運用状況を定期的に分析および評価して改善に取り組むことにより、フィジカルセキュリティリスクの適切な管理に努めています。

■ 風評リスク

風評リスクとは、当社およびプルデンシャル・グループまたは生命保険業界に関する悪評・信用不安情報等の風評が契約者・マスコミ・その他社会一般に広がり、会社が損失を被るリスクです。なお、「風評」とは、事実と異なる情報や、事実の中で特定の部分だけが強調されることにより発生する誤解が広く社会に伝播することをいいます。当社では、対外的に開示する情報の確認やメディア、インターネット上の書き込みサイト、SNSのチェック等による早期発見を通じて、風評リスクの未然防止に努めています。

■ 子会社リスク

子会社リスクとは、子会社の財務の健全性および業務の適正性が損なわれ、株主資本やその他の資産の毀損を招き、会社の企業価値が損なわれるリスクです。当社では、子会社に対して、報告を求める、事前に協議を行う等により、子会社の業務管理状況等を的確に把握し、子会社の財務の健全性および業務の適正性の確保に努めています。

■ 危機管理

大規模自然災害、大規模テロまたは重大な風評被害等、通常のリスク管理では対処できない事象を危機と定義し、「危機管理規程」等において平時における危機の未然防止および発生時の対応を定め、お客さまにご安心いただけるサービスが提供できる体制を整備しています。特に自然災害・火災等の発生については、被災地別・被災規模別の「災害対応事業継続計画」を策定し、感染症等に起因するパンデミックの発生については「パンデミック対応事業継続計画」を策定しています。また、緊急事態発生に備えたバックアップオフィス機能を持ち、契約管理業務を本社と同時並行で遂行する体制を大阪に常設し、事業継続計画の実効性を確保するため、定期的に総合訓練・検証を実施し、緊急時においても保険金のお支払い等の業務が継続できる体制を整備しています。

コーポレート・ガバナンス強化に向けた取り組み

コンプライアンス（法令等遵守）の態勢

当社は、コンプライアンスの徹底をお客さま・社会からの信頼に応えるための重要な経営課題と考え、さらなるコンプライアンス態勢の充実に向けて取り組んでいます。
コンプライアンスにかかる当社の取り組み方針として「コンプライアンス基本方針」を定めるとともに、コンプライアンス態勢を構成する各種組織や社内規程の位置づけ・役割を定めた「コンプライアンス基本規程」を定め、全社員に周知しています。

コンプライアンス委員会の設置

全社的にコンプライアンス態勢を監督・推進するための組織として、コンプライアンス委員会を設置しています。コンプライアンス委員会はチーフ・コンプライアンス・オフィサーを委員長とし、その他複数の執行役員により構成しています。

チーフ・コンプライアンス・オフィサー、コンプライアンス・コーディネーターの配置

全社的なコンプライアンス態勢の推進責任者として、チーフ・コンプライアンス・オフィサーを設置しています。この制度は、当社のみならず、世界中のプルデンシャル・グループで採用されているものです。さらに、各部署にコンプライアンス推進担当者としてコンプライアンス・コーディネーターを配置しています。

プルデンシャル倫理行動規範

プルデンシャル・グループ共通の「プルデンシャル倫理行動規範」を全社員の行動規範として採用し、全社員に周知するとともに、本内容の実効性を確保するための組織としてコンプライアンス委員会を設置しています。また、当社は、倫理的な企業文化を醸成し、全社員が行動規範に沿って業務遂行する態勢を構築するための責任者として、チーフ・ビジネス・エシックス・オフィサーを任命しています。

コンプライアンス・プログラムの策定と実施

コンプライアンスを実現させるための具体的な実践計画として、毎年、「コンプライアンス・プログラム」を策定し、社内周知のうえ、実施しています。その進捗状況や達成状況は定期的にコンプライアンスチームとともに各部署が自ら確認・評価を行い、新たな課題はコンプライアンス・プログラムに反映させることで、継続的な課題解決を図っています。

コンプライアンスの徹底に向けた教育・啓発

コンプライアンスの徹底については、社員一人ひとりの意識・行動が最も重要と考えます。法令や社内規程等を解説した「コンプライアンス・マニュアル」を定め、全社員に周知しているほか、コンプライアンスに関する研修・教育を実施することにより、コンプライアンス意識の醸成に努めています。

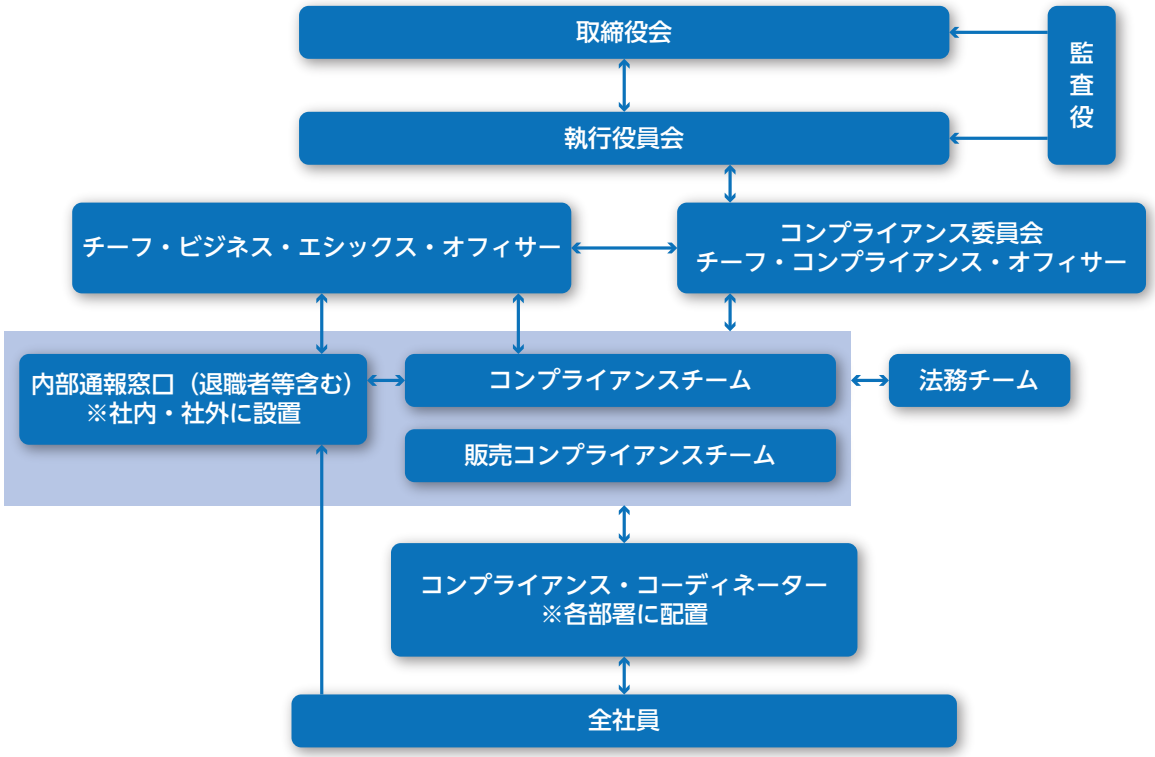
コーポレート・ガバナンス強化に向けた取り組み

内部通報制度

当社は、法令違反に限らず、社内規程違反、不適切な行為やそのおそれのある事象などの早期発見・是正および未然防止を目的として、内部通報制度を整備しています。当社の役員・社員（契約社員、アルバイト、パート、その他当社と雇用関係がある方、および派遣社員も含む）等は、社内の通報窓口に加え、専門の外部委託先や社外弁護士等の社外通報窓口に直接通報・相談を行うことができます。さらに、当社の退職者、当社の採用に関する各種プログラムに参加した候補者の方、子会社および取引先（フリーランス等を含む）の役員・社員・退職者等も利用可能な社外通報窓口を設置しています。

また、本制度の実効性を確保するため、通報・相談を行ったことや協力したことを理由とする報復行為や不利益な取扱いの禁止、通報者を特定し得る情報の漏えいや通報者の探索の禁止等を社内規程に明文化するなど、安心して通報・相談できる体制を構築しています。

〈コンプライアンス体制図〉



コーポレート・ガバナンス強化に向けた取り組み

反社会的勢力への対応

反社会的勢力との関係遮断について

当社は、適切かつ健全な生命保険業務等を行うにあたり、「反社会的勢力への対応にかかる基本方針」を定め、反社会的勢力に断固たる態度で対応し、一切の関係を遮断することとしています。

反社会的勢力への対応にかかる基本方針（各項目）

■取引を含めた一切の関係遮断

1. 当社は、反社会的勢力の排除に向けた社会的責任および反社会的勢力により当社、役員、社員および顧客等が受ける被害防止の重要性を十分認識し、反社会的勢力との関係遮断を重視した業務運営を行います。反社会的勢力とは一切の関係を持たず、また、不当要求にも応じません。

■組織としての対応

2. 当社は、反社会的勢力に対しては、組織的な対応を行い、役員および社員の安全確保を最優先に行動します。

■裏取引や資金提供の禁止

3. 当社は、反社会的勢力に対して、裏取引や資金の提供を一切行いません。

■外部専門機関との連携

4. 当社は、反社会的勢力への対応に際し、適切な助言・協力を得ることができるよう、平素より警察、全国暴力追放運動推進センター、弁護士などの外部専門機関等との連携強化を図ります。

■有事における民事および刑事の法的対応

5. 当社は、反社会的勢力からの不当要求等に対しては、民事と刑事の両面から、積極的に法的対応を行います。

反社会的勢力への対応態勢

当社では、反社会的勢力への対応を目的とした「反社会的勢力対応規程」を制定して、反社会的勢力への対応にかかる態勢の統括的管理を行う「反社会的勢力対応統括部署」、実務的な役割を担う「反社会的勢力対応部署」を定めています。また、不当要求防止責任者を設置し、それぞれが連携することで反社会的勢力からの不当要求などに対し適切に対応する態勢を構築しています。

なお、生命保険契約においても、反社会的勢力との関係遮断については従前より努めていますが、2012年4月以降は保険約款に反社会的勢力との関係遮断に関する規定を設け、対応を一層明確にしております。

マネー・ローンダリング等への対応

当社は、公共的使命を担う金融機関として、マネー・ローンダリングおよびテロ資金供与（以下、「マネー・ローンダリング等」）対策を重要な責務と認識し、「マネー・ローンダリング対策等に関する基本方針」を定め、全社的な管理態勢の整備、取引時確認や疑わしい取引の届出等の適切な業務遂行など、マネー・ローンダリング等の防止に努めています。

管理態勢

当社は、マネー・ローンダリング等防止に関する国内外の諸法令・規制等を遵守するとともに、統括管理者および統括部門を定めて管理態勢を構築し、適切なマネー・ローンダリング等対策を講じます。

マネー・ローンダリング等に関する取り組み

・取引時確認の適切な実施
・適切な顧客管理
・異常取引の検知（取引フィルタリング・モニタリング）
・疑わしい取引の適切な届出
・すべての役員・社員への教育・啓発
・マネー・ローンダリング等に関するリスク特定・評価・低減措置、およびその定期的な見直しの実施
・経営陣への報告および関係部門への情報連携

お客さまサービス向上に向けた取り組み

お客さま本位の業務運営に関する方針

当社は、代理店チャネル専業会社として、バンカシュアランス（金融機関代理店を通じた生命保険の販売）を中心に事業を展開しており、プルデンシャル・グループ共通の価値観である「Core Values」のもと、企業理念として「Vision」、「Mission」、「Strategy」を定めています。
本方針は、この企業理念およびプルデンシャル・ホールディング・オブ・ジャパン株式会社が定める「プルデンシャル・グループにおけるお客さま本位の業務運営に関する方針」に基づき、当社が「お客さま本位の業務運営」を行うために、創意工夫を発揮し、お客さまの最善の利益を実現するために取り組むべき当社の姿勢を定めることを目的とします。
また、経営の透明性を高めるため、本方針およびこれに基づく取組みは、定期的に見直しを図り、公表していきます。

1．お客さまの最善の利益の追求

当社は、お客さまの声を重視し、お客さまお一人おひとりのニードやご意向に沿った最適な保険商品、保険金をお届けするまでのサービスを提供し続けることにより、お客さまに経済的な保障と心の平和をお届けします。また、Core Valuesをはじめとする企業理念が社員一人ひとりの心に浸透し、お客さま本位の文化を醸成するための取り組みを推進してまいります。
また、ビジネスパートナーである提携金融機関等と協力してプロダクトガバナンス（お客さまの最善の利益に適った商品提供等を確保するためのガバナンス）に係る体制を整備し、その実効性の向上に努めます。
これによりお客さまの信頼を得て、選ばれる会社となり、長期にわたり確実に、お客さまに経済的な保障と心の平和を提供します。

2．お客さまにとって大切な情報を分かりやすくご提供するために

当社は、お客さまお一人おひとりに最適な保険商品を提供するために、お客さまのニードやご意向の確認を行うとともに、商品の仕組やリスクなど商品理解に必要な情報およびお客さまにご負担いただく諸費用等を含め商品選択に有益な情報を、分かりやすく提供します。
これらの情報が適切にお客さまに提供されるよう、提携金融機関等に対し、必要な資料および研修を提供します。

3．お客さまお一人おひとりにふさわしいサービスをお届けするために

当社は、お客さまに必要とされる商品を開発し提供するとともに、日々サービスの向上に取り組むことで、お客さまにふさわしい質の高いサービスをお届けします。その実現に向けて、商品性等がお客さまのニードに合致しているか継続的に検証を行い、商品開発・サービスの改善に努めます。
また、商品販売に際しては、適合性の原則の徹底やお客さまのニードに即した保障を提案するために、提携金融機関等への高品質な研修の提供に取り組みます。

4．お客さまに保険金等を確実にお届けするために

当社は、保険金等のお支払いが生命保険事業における最も基本的かつ重要な責務であることを十分に認識し、常にお客さまに焦点を合わせ、保険金等の支払業務を適切かつ迅速に行います。また、保険金等を漏れなくご請求いただけるよう、積極的に保険金等のご請求案内を行っていく等、保険金等のお支払いの品質の確保および向上を行ってまいります。

5．利益相反の適切な管理

当社は、お客さまの利益が不当に害されることがないよう、お客さまの利益に相反するおそれのある取引を適切に管理します。

6．お客さま本位の業務運営を続けるために

当社は、お客さま本位の業務運営が行われ、継続していくために、会社の経営目標を定めるほか、社員に対する報酬・評価・教育体系等の整備等を行います。

お客さまサービス向上に向けた取り組み

適切な保険金等のお支払いのための取り組み

当社では、お客さまに保険金等を確実にお支払いするために、お客さまの視点に立った情報提供の充実・態勢の強化に取り組んでいます。今後もお客さまサービスのさらなる向上に努めていきます。

2025年度に実施した主な取り組み

①「PGFご家族登録サービス」の取り組み

本サービスは、ご契約者さまだけでなく、あらかじめ登録いただいたご家族にも、必要に応じてご契約内容をご契約者さまと同等の範囲で開示するサービスです。また、ご契約者さまの転居や災害発生時等、当社からご契約者さまへの連絡が困難となった場合、当社から登録ご家族へ連絡のうえ、ご契約者さまの連絡先を確認させていただくことにより、保険金・給付金のお支払い手続き等の速やかなご案内が可能となります。

2025年度は、本サービスの内容や利便性について、より多くのお客さまに分かりやすくご理解いただくことを目的に、当社ホームページに動画コンテンツを掲載しました。動画では、ご家族登録の流れや活用場面を具体的に紹介しており、視覚的にサービスのメリットをご認識いただける内容としています。これにより、より多くのお客さまにサービスをご利用いただけるよう努めています。

②「PGFあんしん代理請求サービス」の取り組み

本サービスは、各種請求をする方（契約者や受取人等）が認知症等により意思表示が困難であると判断されたとき、所定の書類等の提出により、成年後見人等の選任なしで、推定相続人*の方々がご本人に代わって手続きすることができるサービスです。2020年12月のサービス開始以降、たくさんのお客さまからお問い合わせをいただいており、実際にご利用いただいています。

*現状のままで相続が開始されれば直ちに相続人となるはずの方

③保険金等のスムーズな請求手続きのための取り組み

万一のときの保険金等の請求手続きをスムーズに行っていただけるよう、保険金等受取人が適正な方に指定されているかどうか、ご確認いただくよう「ご契約内容のお知らせ」に記載しています。

④迅速なお支払いに向けた態勢の整備

お客さまに迅速に保険金をお支払いするための態勢強化の一環として、支払査定の一部自動化や請求書類発送業務の外部委託を進めています。また、所定のご利用条件を満たすお客さまについては、当社ホームページからスマートフォンによる保険金請求が可能となる取り扱いを実施しています。

⑤ご高齢のお客さまへのアウトバウンドコールの実施

被保険者さまが90歳以上のご契約に対して、保険金・給付金の支払い漏れ防止を目的に、各種手続きに関する不明点等について、お電話での確認を実施しています。

⑥人材育成への取り組み

保険金支払の意義を全社員が理解するため、支払管理部門の社員だけでなく、営業部門の社員に対しても、生命保険支払専門士の資格取得を奨励しています。また、支払管理部門の社員には、より高度かつ最新の医学知識の習得を目的とした、知識教育を継続的に実施しています。

支払審査会による審査

保険金・給付金のお支払いに関して不服のお申出があった場合、当初のお支払い内容を決定した部署とは別の部署で再査定を行っています。その結果にもご納得いただけない場合は、「支払審査会」による審査を請求することができます。「支払審査会」は、会社とは全く利害関係のない社外の委員（弁護士・医師・学識経験者・消費者問題の専門家）のみで構成され、中立的な視点で支払査定結果等の妥当性を審査します。

お客さまサービス向上に向けた取り組み

お客さま満足度向上への取り組み

当社では、お客さまからのご相談やご不満の声等（「お客さまの声」）につきまして、広く把握し、誠意をもって経営改善に努めています。

お客さまの声を広く受けとめる体制とその件数

当社では「お客さまへのサービス向上」、「事務品質の改善」のために、さまざまな手法で「お客さまのご不満の声」を広く受けとめるように努めています。

「お客さまのご不満の声」の定義について

お客さまから当社の制度・規程、事務処理、サービス、販売活動、態度、マナー、商品などに対して不平・不満のお申出があったものすべてを、「お客さまのご不満の声」として集計しています。

「お客さまのご不満の声」を広く受けとめる体制

コールセンター等にお申出いただいたお客さまの声は、お客様サービスチームが内容を検証し、「お客さまのご不満の声」を把握する体制となっています。
お客さまの声を経営にいち早く反映させるため、「お客さまの声」を集約し、業務改善を検討し、お客さま満足度の向上に努めています。

お客さまから寄せられたご不満の声		5,597件
保険契約へのご加入等に関する事項	・ご加入の際の説明が十分ではなかったことなど	839件
ご契約後のお手続き等に関する事項	・解約、貸付、名義変更等の各種変更お手続きに関することなど	1,906件
保険料のお払込み等に関する事項	・保険料の口座振替等に関することなど	227件
死亡保険金・給付金のお手続き等に関する事項	・死亡保険金、入院給付金のお手続きや、お受取りに関することなど	404件
満期保険金のお手続き等に関する事項	・満期保険金のお手続きや、お受取りに関することなど	213件
その他の事項	・上記以外の当社アフターサービスに関することなど	2,008件

＊上記の件数は、2025年4月～2026年3月までの件数です。

お客さまサービス向上に向けた取り組み

お客さまの声を踏まえて、2025年度に改善を行った事例

お客さまの声　「年金移行請求書の記載内容がわかりづらい」

●年金移行請求書を改訂しました。（2025年4月～）

年金手続きで使用する年金移行請求書について、「後継年金受取人」および「指定代理請求人」の説明を追記し、よりわかりやすい内容となるよう改訂しました。

お客さまの声　「PGF生命から定期的なお知らせがない」

●PGF生命LINE公式アカウントを開設しました。（2025年5月～）

PGF生命LINE公式アカウントを新規開設し、LINEメッセージを通じて、当社のサービス・ニュース・キャンペーンのご案内や、保険・お金に関する情報を随時配信するサービスを開始しました。あわせて、LINEのメニュー画面から「PGF生命マイページ」へ簡単にアクセスできるようになりました。

PGF生命
LINE公式アカウント

https://lin.ee/TsDIOPR

お客さまの声　「ご契約内容のお知らせに解約返戻金額が記載されていない」

●ご契約内容のお知らせを改訂しました。（2025年9月～）

毎年10月頃から順次ご契約者さまへご案内している「ご契約内容のお知らせ」について、全商品（2010年以降の新規申込契約）を対象に解約返戻金額の掲載を開始しました。

お客さまの声　「満期時の手続き期限を過ぎた場合、受け取り方法が制限されることに不便さを感じる」

●当該取り扱いを改定しました。（2025年11月～）

保険期間満了を迎えた際の手続きについて、期限を過ぎた場合であっても、通貨の変更を伴わない手続きに限り、契約内容とは異なる年金種類による受取方法も選択可能となるよう改定しました。

お客さまの声　「特則積立金案内ハガキが届いたのに手続きがすぐにできない」

●特則積立金の案内ハガキを改訂しました。（2025年12月～）

積立金の引出機能のある商品にご契約の契約者さまへお送りしている特則積立金案内ハガキについて、手続き開始の目安となる時期がよりわかりやすくなるよう改訂しました。

お客さまの声　「スマートフォンによる保険金請求手続きがわかりづらい」

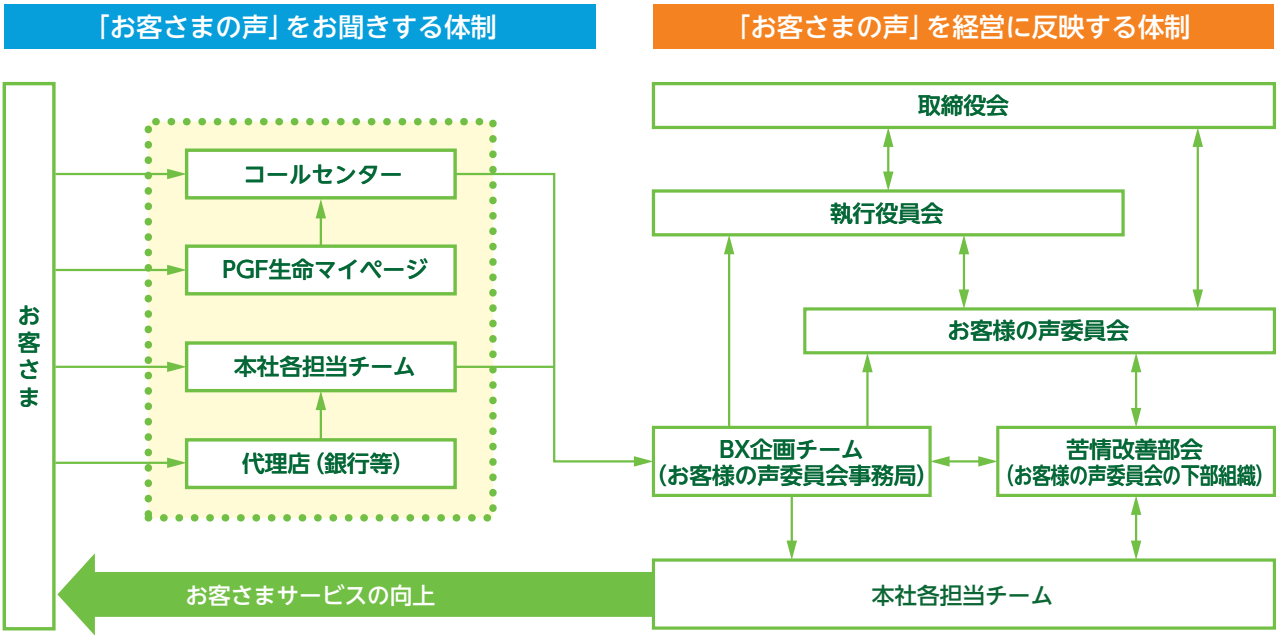
●スマートフォンによる保険金請求時に送信されるSMS案内文章を改訂しました。（2025年12月～）

スマートフォンによる保険金請求時に送信されるSMSの文言を改訂し、請求書類のアップロード手順を明確化しました。

お客さまサービス向上に向けた取り組み

「お客さまの声」を経営に反映する体制

お客さまからのご相談やご不満の声等（「お客さまの声」）の収集から分析、改善等の管理を行う部署としてお客様サービスチームを設置しています。さらに「お客さまの声」の分析を通じてお客さま満足度の向上、商品・サービスの改善につなげるための重要事項を判断、審議、意思決定するための専門組織としてお客様の声委員会を設置しています。お客様の声委員会では、さらに下部組織として苦情改善部会を設置し、「お客さまの声」に基づくこれらの重要事項について速やかな対応を行う体制とし、本社各担当チームと連携して業務改善につなげています。



ご高齢のお客さまに配慮したサービスの取り組み

当社では、ご高齢のお客さまが安心してサービスをお受けいただけるよう、以下の取り組みを実施しています。

① コールセンターからのアウトバウンド（電話連絡）サービスの実施

- 当社の生命保険に新たにご加入された70歳以上のご契約者さまに、ご加入の御礼と保険証券送付をお知らせするお電話をおかけしています。
- 保険金等のご請求に漏れがないかを確認いただくために、ご高齢のお客さまに対し定期的にお電話でご連絡するサービスを実施しています。
- 75歳、80歳、85歳、90歳、95歳、100歳を迎えるご契約者さまを対象に、ご継続の御礼やご契約内容に関する状況変化のご確認、および『PGFご家族登録サービス』のご案内等を行うための『シニアあんしんコール』サービスを実施しています。

②「PGFあんしん代理請求サービス」の実施

- 例えばご契約者さまが認知症になってしまい各種お手続きの請求ができないような場合でも、ご契約者さま本人に代わって所定の範囲内のご親族さまが請求手続きを行うことができる代理請求制度「PGFあんしん代理請求サービス」を取り扱っております。

  ※ご契約内容によって、ご請求可能なお手続きは異なります。

③ お客さま宛て発信文書の改訂

- 毎年10月頃から順次ご契約者さまへご案内する『ご契約内容のお知らせ』について、ご高齢のご契約者さまに配慮した見やすい形式や色づかいになるよう、毎年改訂を実施しています。
  また、契約内容を音声で読み上げる音声案内電子サービス（Uni-Voice）*を導入しています。
  *スマートフォン・タブレット用のアプリケーションで音声コードを読み取ると、文字情報をテキスト表示するとともに音声にて読み上げるサービスです。
- その他、お客さまへ送付する各種請求書類やご案内文書等についても、ご高齢のお客さまにとって見やすく、わかりやすいものとなるよう文字の大きさや表示形式、記載内容等を随時改訂する取り組みを実施しています。

お客さまサービス向上に向けた取り組み

コールセンター

お客さまをサポートするコールセンター

コールセンターでは、お客さまからのさまざまなご照会、ご依頼に迅速かつ誠意をもってご対応します。
お客さまとの通話内容・履歴を記録していますので、どのオペレーターが応対しても、これまでのお話の続きがスムーズにできるようになっています。お気軽にご連絡ください。

■ 販売代理店を通じてご加入のお客さま専用ダイヤル

通話料無料　コールジブロック　**0120-56-2269**

受付時間　平日9:00～18:00　土曜9:00～17:00
（日・祝日・年末年始を除く）

■ 旧大和生命でご加入のお客さま専用ダイヤル

通話料無料　ツウワはジブロック　**0120-28-2269**

受付時間　平日9:00～17:30
（土・日・祝日・年末年始を除く）

指定紛争解決機関

生命保険業務に関する指定紛争解決機関は、一般社団法人生命保険協会です。
指定紛争解決機関である生命保険協会は、お客さまと生命保険会社との間の紛争を裁判ではなく、中立・公正な立場で柔軟な解決を図ります。

生命保険相談所

生命保険協会が運営する「生命保険相談所」は、生命保険に関するさまざまなご相談やご照会、苦情を電話・インターネット等によりお受けしています。また、全国各地に連絡所を設置してご相談等に応じています。ご利用は無料です。

裁定審査会

「生命保険相談所」が苦情のお申出を受けたことを生命保険会社へ連絡し、解決依頼した後、原則として1カ月を経過しても問題が解決しない場合は、生命保険相談所内に設置された「裁定審査会」*に申し立てすることができます。

＊「裁定審査会」は、法律に基づき設置された金融ADR（裁判外紛争解決手続）機関であり、弁護士、消費生活相談員、生命保険相談所の職員等で構成され、生命保険に関する中立・公正な立場での指定紛争解決機関として行政から指定を受けています。

生命保険協会ホームページアドレス	https://www.seiho.or.jp/contact/

お客さまサービス向上に向けた取り組み

情報システムに関する状況

お客さまのご契約情報を安全かつ正確に管理することを最優先事項として、さまざまなシステムを開発・運用しています。また、ご契約者さま・登録ご家族さま専用インターネットサービス「PGF生命マイページ」の機能拡充、コールセンターのシステム機能向上など、お客さまへのより良いサービスの提供に努めています。

各種規範の遵守

金融機関等コンピュータシステムの安全対策基準、金融分野におけるサイバーセキュリティに関するガイドライン等の公的規範について遵守状況を確認し、必要に応じて社内ルールの見直しや改善対応を実施し、より一層の管理レベルの向上に取り組んでいます。

各種情報セキュリティ施策の強化

内部からの不正な情報持ち出し等に対する各種情報セキュリティ対策、および外部からの不正なアクセスや標的型攻撃、ランサムウェアといった、近年ますますその脅威を増しているサイバー攻撃に備えた各種対策、ならびに不測の事態を想定した演習を実施しています。また、当社はもとよりプルデンシャル・グループとして情報セキュリティやサイバーセキュリティを最重要課題のひとつとして位置づけ、テクノロジーの進化や内部・外部環境の変化に応じた各種情報セキュリティ施策の継続的な改善を実施しています。

さらに、経営層のコミットメントとして、経営層のサイバーセキュリティ演習への参加やリスク管理委員会等への定期的な報告により、当社のサイバー攻撃対策状況を含む情報セキュリティ施策の妥当性を検証しています。

お客さまサービスの高度化とシステム基盤強化の取り組み

お客さまのご契約情報を安全に管理し、各種手続きを迅速かつ正確に実施するとともに、お客さまニーズに対応した商品の開発と、それに応じた保障の提供を実現するため、システム基盤の強化および業務プロセスの高度化に継続的に取り組んでいます。あわせて、商品開発プロセスの見直し等を通じて開発スピードの向上を図り、環境変化やお客さまニーズへ迅速に対応できる体制の構築を進めています。

具体的には、ご契約者さまおよび登録ご家族さまがパソコンやスマートフォンからいつでもどこでもご利用いただける「PGF生命マイページ」の提供を継続するとともに、操作性の改善や画面構成の見直し等により利便性の向上を図っています。また、システム運用の高度化や監視体制の強化を通じて、安定稼働の確保およびサービス品質の改善・強化に取り組んでいます。

さらに、生成AIをはじめとするデジタル技術の活用可能性の検討を進め、お客さまサービスと業務効率化のさらなる高度化を目指しています。一方で、情報漏えい防止や不適切なデータの出力への対応などの観点から、社内ガイドラインの整備を含むリスク管理体制の強化にも取り組んでいます。

これらの取り組みを通じて、オンラインサービスの利便性向上等による体験価値の高度化を実現し、お客さまとビジネスパートナーの双方から選ばれる存在となることで、持続的な成長につなげていきます。

システムの信頼性確保に向けた取り組み

システムの信頼性向上に向け、プルデンシャル・グループとして、システム資源やノウハウの共有化を図ることにより、システム運用基盤の強化を行っています。複数の主要システムのクラウド上での稼働を実現し、引き続きクラウド化を推進しています。

システムや機器の保守期限を管理し、計画的に更改を実施することで、システムの信頼性を確保しています。

また、地震や洪水、火災等、大規模な災害発生に備えて、BCPの策定およびBCPサイト（バックアップセンター・バックアップ業務運用サイト）を構築し、より安定的なシステムの運用を実施しています。

IT人材においても、グループとしてのメリットを活かした共通の教育機会を設け、育成に努めています。

お客さまサービス向上に向けた取り組み

お客さまへの情報提供

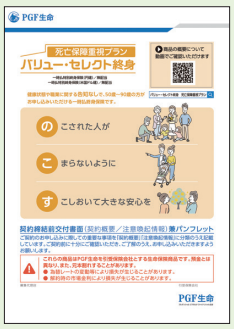
ご契約に関する情報提供

当社は、商品・サービスなどに関する重要な情報について、ご契約前・ご契約時・ご契約後のそれぞれのタイミングで、お客さまにご理解いただけるよう商品・サービスなどの特性を踏まえ、わかりやすく提供しています。

ご契約前 〜 ご契約時

契約締結前交付書面（契約概要/注意喚起情報）兼パンフレット

商品の仕組みや特徴、保障内容、特にご注意いただきたい事項なども含めた商品に関する情報を、わかりやすくご説明しています。



ご契約のしおり・約款

契約に関する重要事項や商品の詳しい内容をご説明しています。
（Web約款をご案内する場合は手交しておりません）

重要情報シート（特定保険契約）

投資リスクのある金融商品・サービスの提案・選別の場面において、お客さまが重要な情報を正しく理解し、適切な選択・判断をすることができるよう、商品内容に加えリスクや費用、解約の条件などを説明しています。

意向確認書

お申込みいただく保険がご意向に沿った内容であるかの確認を行います。

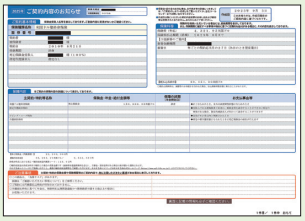
特別勘定のしおり（変額個人年金保険、変額終身保険）

特別勘定の主な投資対象となる投資信託に関する情報を記載しています。

ご契約後

ご契約内容のお知らせ

ご契約内容の現況をご確認いただくため、年1回、書面また電子にてご案内しています。



保険金などのご請求等のご案内

保険金・給付金をスムーズにお受取りいただくために、お手続き方法や「お支払いする場合」「お支払いできない場合」の具体的な事例を記載しています。



特別勘定運用レポート

変額商品にご加入のご契約者さまへ、特別勘定の運用状況等をお知らせする資料です。

PGF生命マイページ

パソコンやスマートフォンから、ご契約内容の確認や各種通知をご覧いただけるインターネットサービスです。住所変更などの各種お手続きも行っていただけます。

お客さまサービス向上に向けた取り組み

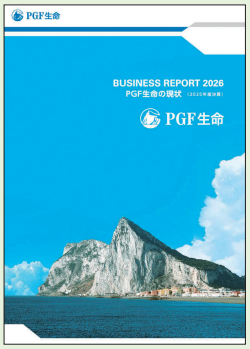
デメリット情報の提供

当社は、外貨建て保険における為替リスク、告知義務違反、免責、解約や保険金・給付金をお支払いできない場合などお客さまが知らないと不利益を被るいわゆる「デメリット情報」について、「契約概要」「注意喚起情報」「ご契約のしおり・約款」に明示しています。

会社・経営に関する情報提供

ディスクロージャー誌「PGF生命の現状」

保険業法第111条に基づく情報開示資料です。いつでもお客さまが閲覧できるように当社ホームページに掲載しています。



決算報告および上半期報告ダイジェストリーフレット

半期ごとに主要な業績指標を掲載したリーフレットを作成し、当社の経営内容をお知らせしています。



ホームページでの情報提供

会社概要、ニュースリリース、商品のご紹介、保険金・給付金のお手続きに関するご案内など、当社の最新情報を掲載しています。

URL	https://www.pgf-life.co.jp/



お客さまサービス向上に向けた取り組み

代理店等に対する教育・研修

当社では、金融機関等の代理店に対して、適正な販売活動に必要な知識・スキルの習得を目的とした教育に積極的に取り組んでいます。

代理店向けの教育・研修

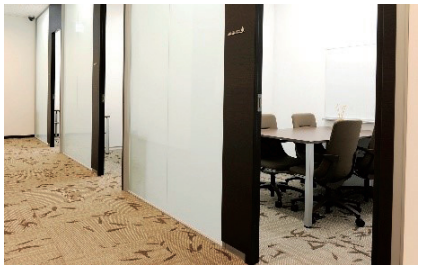
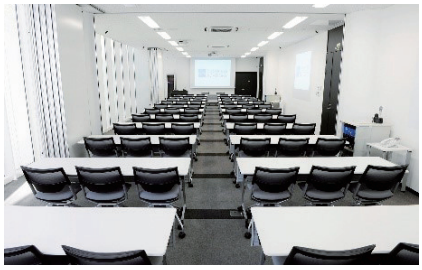
お客さま本位の業務運営に関する方針に基づき、公的保険制度を踏まえ、お客さまのニーズに沿った保障をお届けできるよう、実践的な研修カリキュラムを用意しています。
研修の開催は、代理店の施設や最新設備を備えた当社研修施設「PGFLビジネスアカデミーセンター」を使用した対面研修、グリーンバック等を使用したオンライン研修、マイクロラーニングに基づいたオンデマンド研修にて実施しています。

研修施設
PGFLビジネスアカデミーセンター







お客さまサービス向上に向けた取り組み

研修講師

生命保険会社や銀行等の金融機関にて生命保険のコンサルティングセールスを経験したことのある研修専門スタッフおよび営業担当者が研修講師として研修を実施しています。

●**研修専門スタッフ（PGF生命 ビジネスアカデミートレーナー）**

多様化するお客さまのニーズに的確にお応えするため、PGF生命ビジネスアカデミーでは、代理店の皆さまのさまざまなご要望に対応し、生命保険ニーズに基づく提案・販売活動の実現を支援しています。そのため、本社の研修専門スタッフである「PGF生命ビジネスアカデミートレーナー」が、より高度で専門的な研修を提供しています。

PGF生命ビジネスアカデミートレーナーは、研修カリキュラムに応じて必要な資格を有し、幅広い経験を持つ専門のトレーナーです。また、専門性をさらに高めるため、さまざまなトレーニングを継続的に受講しています。

●**営業担当者（ホールセラー）**

担当代理店に対して、生命保険のニーズ・セールスを実現するため、研修実施後の受講者のアフターフォローを含め、現場に即したきめ細かなサポートを行っています。

研修マテリアルイメージ
「悠悠介護物語」研修

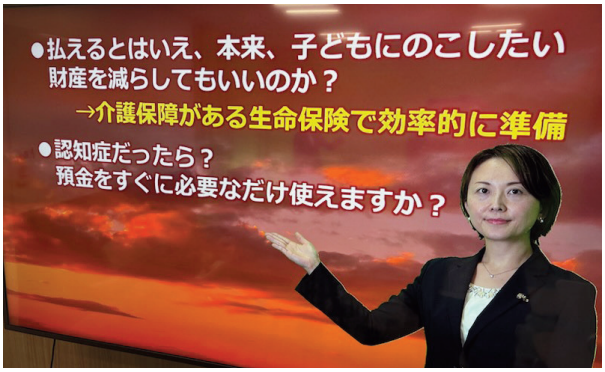


対面研修風景





オンライン研修　　グリーンバックを使用したオンライン研修





個人情報保護について

当社では、お客さまからお預かりした情報をはじめとする個人情報の保護を重要な社会的責務として捉え、個人の人格尊重および権利利益の保護の理念の下、適切に利用するとともに、安全に管理するためのさまざまな措置を講じています。

社内規程の整備

お客さまの個人情報の保護に関する基本方針を規定した「個人情報保護方針」を制定し、当社のホームページに掲載する等により公表しています。また、個人情報の適正な管理を行うことを目的として、「個人情報保護に関する規程」を制定し、基盤となるルールの整備を行っています。

管理責任者の設置

チーフ・プライバシー・オフィサー（個人情報統括管理責任者）と、その活動を補佐するプライバシー・オフィサーを設置し、会社全般の個人情報管理を統括する一方、各部署における情報管理責任者を設置して、社内ルール遵守推進のための体制をとっています。

システムセキュリティ

外部からの不正アクセスやウイルス等への対策、入退館管理等による物理的保護を実施するとともに、内部においてはデータへのアクセス権限を必要最小限に制限しています。
また、役員を含む全社員を対象とした情報セキュリティに関する教育や、サイバー攻撃に対する演習の実施を通じて、システムセキュリティ管理体制の維持と強化に努めています。

社員教育

全社員向けにお客さまの個人情報の利用、管理等の取扱いを定めた「個人情報管理マニュアル」を作成し、個人情報保護に関する意識向上と適切な管理を促進するため、各種マニュアルや教材による教育を継続的に行っています。

個人情報保護方針

個人情報保護宣言

当社は、お客さまの個人情報を、次のとおり、適正に取り扱うことをここに宣言いたします。

①個人情報の保護を、単なる情報管理としてではなく、個人の人格尊重および権利利益の保護の理念の下に実施いたします。
②生命保険業を通じて当社に与えられた責務を果たすことを前提として、個人情報の保護に努めてまいります。
③お客さまの個人情報の取扱いにあたっては、顧客保護の観点から、継続的な管理態勢の整備に努めてまいります。
④個人情報の有効利用の推進と個人情報の保護との両立を目指します。
⑤「個人情報の保護に関する法律」、「行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律」（以下「マイナンバー法」といいます。）その他の法令を遵守し、個人情報の保護に努めるとともに、本方針の継続的改善に努めてまいります。

個人情報保護について

個人情報の取扱いについて

Ⅰ．利用目的

当社は、生命保険業に伴って取り扱う個人情報につきましては、お客さまとのお取引を安全かつ確実に進め、より良い商品・サービスを提供させていただくために、以下の目的で取得、管理および利用いたします。

なお、個人番号（マイナンバー）を含む個人情報（以下、「特定個人情報」といいます。）については、マイナンバー法の定める個人番号関係事務を処理する目的で、取得、管理および利用いたします。

①各種保険契約のお引受け、ご継続および維持管理、保険金・給付金などのお支払い
②関連会社・提携会社を含む各種商品・サービスのご案内および提供、ご契約の維持管理
③当社業務に関する情報提供および運営管理、商品・サービスの充実
④その他保険に関連および付随する業務

Ⅱ．情報の種類

当社は、お客さまの住所、氏名、性別、生年月日、お客さまの健康状態、職業、家族構成など、上記Ⅰ．の利用目的を達成するために必要な個人情報を取得いたします。

なお、個人情報のうち、特定個人情報については、マイナンバー法の定める個人番号関係事務を処理する場合に限って取得いたします。

Ⅲ．情報取得の方法

当社は、法令に従い、適正かつ公正な方法により個人情報を取得します。また、個人情報を取得するにあたっては、利用目的を本方針により公表し、直接書面等によりお客さまに関する個人情報を取得する場合には、その利用目的を明示いたします。

【主な取得元および取得方法】

保険契約申込書・告知書、アンケート、電話、インターネット、面談等

①当社では、お客さまとの電話の通話内容について、内容確認のため録音させていただく場合があります。
②当社ウェブサイトでは、今後より良いサービスを提供していくために、当ウェブサイトへのアクセス数、どのページをご覧になったか、どこからアクセスいただいたか、どのくらいの時間ご覧いただいたか等の情報を取得しています。また、お客さまに電子メールを配信するにあたり、閲覧状況の分析によるサービスの充実のため、電子メールの配信エラー状況、HTMLメールの開封またはプレビュー状況、電子メールから当社ウェブサイトへのアクセス情報等を、お客さま個人を識別可能な情報として取得する場合があります。

Ⅳ．第三者への提供

当社は、以下の場合を除き、お客さまの個人情報を第三者へ提供いたしません。

①お客さまご本人が同意されている場合
②法令に基づく場合
③人の生命、身体または財産の保護のために必要がある場合であって、お客さまご本人の同意を得ることが困難であるとき
④公衆衛生の向上または児童の健全な育成の推進のために特に必要がある場合であって、お客さまご本人の同意を得ることが困難であるとき
⑤国の機関もしくは地方公共団体またはその委託を受けた者が法令の定める事務を遂行することに対して協力する必要がある場合であって、お客さまご本人の同意を得ることにより当該事務の遂行に支障を及ぼすおそれがあるとき

ただし、以下の場合には、法令により第三者への提供に当たらないこととされており、お客さまご本人の同意をいただくことなくお客さまの個人情報を提供することがあります。

①個人情報保護法に基づき特定の者と共同で利用する場合
②合併、分社化、事業譲渡などにより、事業の全部または一部が引き継がれる場合
③上記Ⅰ．の利用目的の達成に必要な範囲で、守秘義務を課した上で個人情報の取扱いの全部または一部を委託する場合

なお、個人情報のうち、特定個人情報については、マイナンバー法に定める場合を除き、第三者へ提供いたしません。

個人情報保護について

Ⅴ．情報の管理

当社は、利用目的に照らして必要と判断した範囲内で、お客さまの個人情報の正確性、最新性および適切な内容を維持するよう努めています。また、お客さま情報への不正なアクセスや情報の漏えいなどのリスクに対して必要な対策を講じます。

また、当社では、各種保険契約のお引受け、ご継続および維持管理、保険金および給付金のお支払い業務などの委託業務において、お客さまの個人情報の全部または一部を委託先へ提供する場合がございます。この場合、当社は、個人情報を適正に取り扱う委託先を選定し、守秘契約を締結するなど、委託先の統合的な安全性の確認および管理を行っています。

さらに、当社では、「リスク管理委員会」、「コンプライアンス委員会」を設置し、個人情報の適正な管理の推進をはかり、お客さまの個人情報保護に向けた取り組みを行っています。

Ⅵ．個人情報管理規程等の制定

当社は、本方針を実施するために個人情報管理規程等を定め、お客さまの個人情報を含むすべての個人情報について適切な利用に努めます。

Ⅶ．教育および研修

当社は、個人情報を適切に管理するため、当社の役員および従業者に対して、本方針および個人情報管理規程等に関する教育および研修を実施します。

Ⅷ．保有個人データの開示・訂正・利用停止等

当社は、お客さまの保有個人データに関して、開示・訂正・利用停止等のご依頼があった場合は、ご本人からのご依頼であることを確認させていただいたうえで、法令に従い、当社の定めるところにより、開示・訂正・利用停止等をいたします。

【受付方法】

「PGF生命の個人情報に関する窓口」（下記）までお申し出いただきますようお願いいたします。

【開示等手数料】

保有個人データの開示および利用目的の通知、ならびに第三者提供記録の開示については、当社の定めるところにより、所定の手数料が必要となる場合があります。

Ⅸ．個人情報に関するお問い合わせ先

当社は、個人情報の取扱いに関するお問い合わせや苦情等に対応するため、専用の窓口を設け、お客さまからのお問い合わせや苦情等に誠実かつ迅速に対応します。

【PGF生命の個人情報に関する窓口】

コールセンター

販売代理店を通じてご加入のお客さま専用ダイヤル
通話料無料 0120-56-2269（コール ジ ブロック）
受付時間 平日9:00～18:00
土曜9:00～17:00
（日・祝日・年末年始を除く）

旧大和生命でご加入のお客さま専用ダイヤル
通話料無料 0120-28-2269（ツウワは ジ ブロック）
受付時間 平日9:00～17:30
（土・日・祝日・年末年始を除く）

【当社が対象事業者となっている認定個人情報保護団体について】

当社は、認定個人情報保護団体である一般社団法人生命保険協会の対象事業者です。同協会では、対象事業者の個人情報の取扱いに関する苦情・相談を受け付けております。

お問い合わせ先 (一社)生命保険協会生命保険相談室
TEL 03（3286）2648
〒100-0005 東京都千代田区丸の内3-4-1 新国際ビル3階
受付時間 9：00～17：00(土・日曜、祝日および12/29～1/3を除く)

ホームページアドレス https://www.seiho.or.jp/

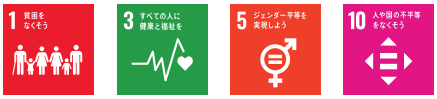
持続可能な社会の実現に向けた貢献

当社は、2015年に国連サミットで採択された「持続可能な開発目標（SDGs*）」に賛同し、さまざまな事業活動等を通じて、SDGsの達成に貢献しています。

＊SDGs（Sustainable Development Goals）：持続可能な社会の実現に向けて、2030年までに達成すべき17の国際目標

SDGs達成につながる当社の取り組み

すべてのお客さまに寄り添い、たしかな保障をお届けします。



- 生命保険による保障の提供
  - 認知症による給付
  - 介護給付
- ご高齢者や障がいのあるお客さまに配慮した取り組み
  - ご高齢のお客さまへのアウトバウンドコールの実施
  - 「PGF生命手話(筆談)・チャットサービス」の提供
  - 「オンライン対面保全サービス」の提供
  - 「ご契約内容のお知らせ」への音声案内電子サービス導入
  - 「PGFご家族登録サービス」の登録促進
  - 「PGFあんしん代理請求サービス」の提供
  - 「認知症サポーター」の養成

多様性が尊重される地域社会に貢献します。



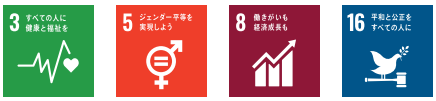
- PGF生命「社会貢献宣言」に基づいた取り組みの推進
  - PGF生命SDGsプログラム
  - 被災地復興支援
- プルデンシャル・グループ共通の取り組みの推進
  - 経済的困難を抱える子どもたちの学習支援「NPOキッズドア」支援

環境に配慮した事業活動を促進します。



- グループ環境方針の制定
- 責任投資方針に基づく取り組み
- 国連責任投資原則（PRI）に署名している運用会社への運用委託
- 気候変動問題への取り組み
  - グループ全体で温室効果ガス排出量の測定および削減の推進
- 省資源への取り組み
  - Web約款導入および帳票電子化等によるペーパーレスの推進
  - 社内における省資源・省エネルギー・リサイクル活動の推進
- グループ横断で社員の環境配慮行動を促進するエコ川柳コンクール、フードドライブ等の施策を実施

働きがいのある職場環境づくりと、コーポレート・ガバナンスの強化に努めます。



- 内部統制の強化および法令等遵守の態勢の充実
  - 反社会的勢力との関係遮断
  - マネー・ローンダリングおよびテロ資金供与対策の取り組み
- グループ人権方針の制定
- ダイバーシティ&インクルージョンおよび働き方改革の推進
  - 女性活躍推進法に基づく行動計画の策定と取り組み
  - 両立支援制度の拡充(フレックスタイム、在宅勤務制度等)
- 社員の健康増進活動の推進
  - メンタルヘルスケアの体制整備

責任投資方針

持続可能な社会の実現に資することが生命保険会社の社会的責任を果たすものと認識し、「ESG投資に関する取組方針」を2020年6月に定めました。また、2022年1月には「ESG投資に関する取組方針」に代わり、より包括的な「責任投資方針」を制定しました。

「責任投資方針」では、従来のESG投資の基本方針に加え、気候変動への取り組みとして投資先の炭素排出評価やサステナブル投資の拡大など、ESGの諸要因を投資の意思決定および資産所有にかかわる実務に反映させる具体的な取り組みを行うこととしています。また、より踏み込んだ対応として石炭火力発電からの収益が25％を超える鉱業や電力会社への新規投資を制限することとしています。

当社は、責任投資方針に沿って、お客さまからお預かりしている保険料の運用につき、資産特性に応じて、E（環境）、S（社会）、G（ガバナンス）の要素を考慮した責任投資をしており、グリーンボンド、サステナブルボンドを含むサステナブル投資を行っております。

今後も、持続可能な社会の実現に貢献できるようにグループ会社をはじめ、他の金融機関とも連携し、責任投資に積極的に取り組んでまいります。

社会貢献活動

当社は、生命保険ビジネスを通じて社会に貢献するとともに、さまざまな社会貢献活動を行っています。

PGF生命の社会貢献の基本的な考え方

PGF生命は「人間愛・家族愛」に基づき、社会の一員として社会貢献活動を推進するとともに、自ら活動を行う社員を積極的に応援します。

社会貢献宣言

PGF生命は良き企業市民として、社会との絆を大切にしながら、社員とともに豊かな社会作りに貢献することを宣言します。

インターナショナル・ボランティア・デー

インターナショナル・ボランティア・デーは、プルデンシャル・ファイナンシャルが1995年から全世界で行っている地域社会への貢献活動プログラムです。当社では、プルデンシャル・ファイナンシャルの一員として営業を開始した2009年から、インターナショナル・ボランティア・デーを通じて継続的にボランティア活動に取り組むとともに、地域社会への理解を深めています。2025年度は513名の社員とその家族が多様なボランティア活動に取り組みました。



PGF生命SDGsプログラム

PGF生命SDGsプログラムでは、公益社団法人日本フィランソロピー協会を通じてSDGsにつながる活動を支援しています。2025年度は「未来を担う子どもたち」をテーマに、認定NPO法人ファミリーハウスと認定NPO法人Learning for Allの2つの団体への支援を行いました。また、「PGFオープンアカデミー」を通じて、中学校で金融ケイパビリティ教育を実施しました。

認知症サポーター養成への取り組み

認知症サポーターとは、「認知症を正しく理解し、認知症の人や家族を温かく見守る応援者」のことで、厚生労働省が2005年より、その養成を開始しました。適切にお客さま対応を行うためには、増加する認知症に関する医療・介護などの基本的な知識の習得が必要であるとの考えから、当社では、創業5周年記念の社会貢献プログラムとして2015年から認知症サポーターの養成に取り組んでいます。キャラバン・メイトとして登録された一定の役職以上の社員が講師となり、毎年、社内で認知症サポーター養成講座を開催し、累計1,252名（2026年3月末現在）の認知症サポーターが誕生しています。

ONE ROCK Walk&Run

ONE ROCK Walk&Runは、チャリティーに参加しながら健康意識も高めることができるボランティア活動です。日本のプルデンシャル・グループが合同で実施し、参加した社員からの寄付に加え、会社も社員が歩いたり走ったりした距離に応じてマッチング寄付を行います。2025年度は約1カ月の活動期間中にグループで約2,000名の社員とその家族が参加し、総距離約32万9千キロメートルを記録しました。参加者とグループ各社からの寄付金額の合計は約458万円となり、公益財団法人日本パラスポーツ協会、認定NPO法人J.POSH（日本乳がんピンクリボン運動）、公益財団法人世界自然保護基金ジャパン（WWFジャパン）の3団体に寄付されました。

ダイバーシティ＆インクルージョン

日本におけるプルデンシャル・グループでは、ダイバーシティ＆インクルージョン（以下、D&I）を重要な経営戦略の一つと位置づけ、推進しています。
2015年に定めた「PGF生命 D&I推進方針」のもと、経営陣をはじめ、すべての社員がD&Iを追求し、個々の能力を十分に発揮し、活躍できる職場づくりに取り組んでいます。

PGF生命 D&I推進方針

1. PGF生命は、多様な社員が活躍できる企業を目指します。
2. PGF生命は、お客さまやビジネスパートナーへ革新的なサービスを提供しつづけるために、D&I推進によって、イノベーションをもたらす組織作りを目指します。
3. PGF生命は、すべての社員がD&Iを理解し、その考え方に基づき行動する事で、お互いを尊重しあえる働きやすい職場風土の醸成を目指します。

Diversity & Inclusion

マネージャーカンファレンス

プルデンシャル・グループでは、各社の取締役・執行役員などがダイバーシティ経営を意識し、グループ一体となってD&I推進に取り組むために、2014年度より、グループ合同でのD&Iカンファレンスを開催しています。2025年度は、「ダイバーシティを軸にしたチェンジマネジメント」をテーマに社外講師による講演を実施しました。

多様化フォーラム

プルデンシャル・グループでは、グループ全体でD&Iについて学び、ネットワークを広げることを目的に多様化フォーラムを開催しています。毎回異なるテーマで社外講師を招き、社員がD&Iについて考え、議論する場を提供しています。2025年度は、「異動・文化の違いに左右されない“自立型フォロワーシップ”を身につける」をテーマに社外講師による講演をオンラインで開催し多様性の受容について理解を深める機会となりました。

LGBTに関する取り組み

プルデンシャル・グループでは2017年度よりLGBTファイナンス*1に協賛しています。LGBTファイナンスのメンバーとしての活動を通して、LGBTに対する理解を深めるとともに、社内では“Prudential ALLY”*2のネットワークを広げる取り組みを行っています。

＊1 LGBTファイナンスとは、日本の金融機関で働くLGBTの社員の個性を尊重し、支援する職場環境を作り出すとともに、LGBTコミュニティを取り巻く課題への意識向上を目的として設立された有志団体
＊2 LGBTを理解し、積極的に支援する社員

ダイバーシティ＆インクルージョン

子育てサポート　くるみんの取得

当社は、2019年4月に厚生労働省東京労働局より「子育てサポート企業」として「くるみんマーク認定*」を取得（2023年に更新）しました。
当社では、次世代育成支援対策推進法（次世代法）に基づき、社員一人ひとりがその能力を十分に発揮し、仕事と家庭の両立が可能となる働きやすい職場環境の整備に取り組んでいます。

＊次世代法に基づき、一般事業主行動計画を策定した企業のうち、計画に定めた目標を達成し、一定の基準を満たした企業が、「子育てサポート企業」として、厚生労働大臣から認定を受けることができる制度

女性活躍推進　えるぼしの取得

当社は、2017年11月、女性活躍推進の実施状況が優良な企業として厚生労働大臣の認定を受け、最高評価である3段階目の「えるぼし*」を取得しました。
これは「採用」「継続就業」「労働時間等の働き方」「管理職比率」「多様なキャリアコース」の5項目すべての基準を満たしたことによるものです。
また、プルデンシャル・グループ合同で女性のリーダーシップを育成する取り組みも行っています。リーダーシップ研修をはじめ、グループ各社や異業種の女性管理職との交流を通じて、自己認識や自信を深め、更なる成長につながる機会を提供しています。

＊「女性の職業生活における活躍の推進に関する法律（女性活躍推進法）」に基づき、一般事業主行動計画の策定・届出を行った企業のうち、一定の基準を満たした企業が厚生労働大臣から認定を受けることができる制度

在宅勤務制度の導入

当社では、2016年に在宅勤務制度を本格導入し、生産性向上を目指した柔軟な働き方として、出社と在宅勤務を組み合わせたハイブリッド型の働き方を導入しています。

両立支援制度の拡充

●育児休業の有給化
2017年7月、育児休業開始後5日間を有給とする制度を導入しました。

●傷病休暇利用の事由拡大
年間5日間は、育児（子の看護）や家族の介護を理由として取得可能としています。

●育児休業者向け支援サービス「wiwiw」の提供とベビーシッター費用の補助
2016年度より、育児休業中の社員を対象に、オンラインによるスキルアップ講座や職場復帰セミナー等のサービスを提供しています。また、復帰後のベビーシッター利用時に補助が受けられる制度を設けています。

障がい者の活躍支援

障がいのある社員の活躍を支援するため、外部の専門コンサルティングを活用した定期的な面談を実施しています。また、オンライン会議システムの字幕機能（キャプション）の活用など、聴覚障がい者への支援を含めた就業環境の整備に取り組んでいます。

環境への取り組み

プルデンシャル・グループの環境に対する理念

わたしたちは、お客さまが安心してすこやかに暮らせる環境があってこそ、お客さまに真の経済的な保障と心の平和をお届けすることができると考えます。今も未来もお客さまの大切な方への思いを確実にお届けするために、わたしたちはビジネスパートナーと共に地球環境保護に貢献します。

グループ環境方針

本業を通じて

■環境に関する法規制を守ります。
■省エネルギー・省資源・リサイクル等に取組み、さらに業務の効率化を行うことで無駄をなくします。
■地球環境に配慮した、サービスのイノベーションを心がけます。
■環境に配慮した物品等の購入を通じた環境負荷の軽減に努めます。

社員一人ひとりのこころがけを通じて

■社員一人ひとりが、仕事や日々の暮らし、地域社会での行動を、環境に配慮したものへと変化させていきます。
■社員全員がコミュニケーションに努め、環境に対する理念を共有します。
■社員全員が、この思いをお客さまに伝えます。

環境に対する取り組み

省資源・省エネルギー・リサイクル活動

当社は、本業を通じて省資源、省エネルギー、リサイクルに取り組んでいます。

■省資源
電子帳票化による紙の削減を進めています。また、会議資料等も電子化することで紙の消費を抑えるよう努めています。

■省エネルギー
環境負荷の少ない事務用品（環境対応商品）の推奨を進めています。

■リサイクル
廃棄する紙資源はリサイクルを行っています。

未来へつながる取り組み

■植樹活動
当社は、環境に対する理念のもと、種から苗木まで育て、植樹を行っています。植樹後は苗木を育てる育樹活動に参加することで、生命をつなげることの難しさを学びながら環境保護に貢献しています。
2018年から毎年行っており、2025年は神奈川県平塚市、高麗山公園の植樹活動に参加しました。



■ペットボトルキャップの回収
オフィス内にペットボトルキャップの回収箱を設置し、社員よりキャップを回収し、世界の子どもたちにワクチンを届ける「エコキャップ運動」を推進しています。

健康経営への取り組み

健康に対する取り組み

当社は、働き方改革の推進とともに、社員の健康増進活動の推進に積極的に取り組むため、2018年6月に「健康宣言」を策定し、社員の健康の維持・向上を重要な経営課題のひとつと位置づけ、社員一人ひとりの健康維持・増進の取り組みを積極的に推進してきました。 今後も、健康経営を積極的に推進し、お客さまに最高のサービスをご提供できるよう、生産性の向上と社員が活き活きと働ける職場環境づくりに取り組んでいきます。

（1）「健康宣言」を実現するための3大重点施策

①社員の健康意識（ヘルスリテラシー）の向上

社員一人ひとりの健康意識を高め、自発的な生活習慣の向上を啓発します。

②メンタルヘルスケアの体制整備

メンタルヘルスケアを積極的に推進し、心の健康づくり体制に取り組みます。

③ワーク・ライフ・バランス施策の推進

「ワーク」と「ライフ」の充実・調和を図り、さらに互いに好循環させるように取り組みます。

（2）ＰＧＦ生命の具体的な取り組み

①社員の健康意識（ヘルスリテラシー）の向上

・健康診断 100%受診を目標とし、その結果に応じた改善行動をとること、またBMIのコントロールも含め、生活習慣病の重症化予防を図っています。

・情報サイトの提供・ウォーキング等、数多くの健康増進施策を「ジブラルタ健康保険組合*」と一緒に、積極的に推進しています。

＊「ジブラルタ健康保険組合」とは、「社員とその家族の健康寿命の延伸」を目指すべく、連携（コラボヘルス）をより一層推進し、効率的かつ効果的な保健事業の実施や、健診結果等の情報活用を推進していく組織です。

②メンタルヘルスケアの体制整備

・社員が自らストレスに気づく仕組みを円滑に運用し、定期的な情報提供や「ストレスチェック」の個人結果と改善アドバイスをフィードバックして、ストレスへの気づきを促しています。

・産業医・メディカルルーム・電話相談等、社内・社外窓口を拡充して、社員が自発的に相談しやすい環境・体制を充実させ、円滑な職場復帰の支援・社員の心の健康維持に努めています。

③ワーク・ライフ・バランス施策の推進

・仕事とライフイベント（育児・介護・病気治療等）の両立を支援するため、時差出勤やフレックスタイム制度を導入しています。さらに、Just!7.5（個人別ノー残業デー）・アニバーサリー休暇(5営業日連続休暇)・在宅勤務等の働き方改革で、総労働時間圧縮（残業時間圧縮）に努めています。

・業者に委託している各種福利厚生サービス（施設利用・買い物等）についても、新しい生活様式へのシフトや必要とするサービスの変化に合わせて、効果的に社員が活用できるよう見直しを行い、利用を推進しています。

（3）社外からの評価

2019年1月から、健康企業宣言東京推進協議会が主催する「健康優良企業 銀の認定証」に認定されています。

健康優良企業

（4）健康経営の今後に向けて

当社はこれまでも、会社を挙げて労働衛生管理体制を構築してきました。社員個人へのフォローだけでなく、各部署の管理職に対してラインケアのサポートも行いつつ、健康管理に関する研修や支援も行っています。
今後に向けて、さらなる社員の健康増進、ヘルスリテラシー向上に取り組み、働きやすい環境づくりを行いたいと考えております。