

# ヤマトホームコンビニエンス株式会社における 法人のお客様の社員向け引越サービスでの不適切な請求について

当社傘下のヤマトホームコンビニエンス株式会社(以下、YHC)における法人のお客様の社員向け引越サービスでの不適切な請求に関して、お客様をはじめ、株主、投資家、関係者の皆様の信頼を裏切り、多大なご迷惑ならびにご心配をおかけしましたことを心から深くお詫び申し上げます。ここでは、当社内に設置した「外部の独立した専門家で構成する調査委員会(以下、調査委員会)」による調査結果の概要と、調査委員会からの提言や2019年1月23日の国土交通省からの行政処分および事業改善命令などを踏まえた再発防止に向けた取組みについてご説明します。

※ 本報告は、2019年1月31日現在の情報をもとに記述しています。

## 調査結果のまとめ

- 商品設計、教育、法人契約、会社の組織体制、社員の処遇面、内部通報制度、内部監査に重大な不備があった
- そのために、引越における不確定要素を考慮し、積み残しの支障を回避するために多めに見積った額を、大多数の社員が約款に基づき修正すべき可能性があることを認識せず、「事前にご了解いただいた見積金額をそのまま請求する」ことが通常の業務オペレーションであると誤って認識していた
- 一部にこの不備を利用した「悪意で上乗せした見積」があった
- さらに、外部、内部から通報があったにもかかわらず、自らかかる重大な不備の発見と抜本的な改善に至らなかった

## 概要

当社とYHCは、YHCが法人のお客様の社員向けに提供している引越サービス「引越らくらくタイムリーサービス」(以下、「タイムリー」)および「単身引越ジャストサービス」(以下、「ジャスト」)に関して、過去26か月間(2016年5月～2018年6月)に引越サービスを提供した全ての法人のお客様3,367社の請求金額に関する社内調査を行いました。その結果、2,640社に対して計約4万8,000件、総額約17億円の不適切な請求が行われていたことが判明しました。

また、調査委員会による調査の結果、不適切な請求約17億円のうち、悪意で上乗せ見積を行った事象は約16%と推認されました。そのほかは、引越における不確定要素を考慮し、積み残しを回避するため見積に余裕を持たせたことや、見積後の家財処分等の事情変更があったにもかかわらず不確定見積が修正されなかったことなどによって、不適切な請求となったと推認されました。

## 発生経緯

YHCが商品設計を行った引越サービス「タイムリー」および「ジャスト」は、2008年から販売が開始されましたが、販売開始以前に、現場の意見を踏まえた試験的な運用と結果の検証、商品販売前の社員教育、商品販売後の検証、採算性の検証等について、十分な確認、分析等が行われていませんでした。また約款についても、見積の修正や精算に関して、具体的なケースに即した検討、検証が行われていませんでした。

「タイムリー」および「ジャスト」の料金は、家財量ポイントに応じて設定されているため、結果的に見積担当者が容易に見積を上乗せすることが可能となり、不適切な請求が行われるきっかけとなりました。

当社は調査結果および調査委員会からの提言を重く受け止め、YHCが提供する個人のお客様向けを含む全ての引越サービスの約款順守を再点検し、順守できていないサービスについては、約款を順守できる商品の再設計が完了するまでの間、新規受注を休止しています。そして、当社とYHCは、調査委員会からの提言や国土交通省からの行政処分および事業改善命令などを踏まえ、下記の抜本的再発防止策に取り組んでいます。主要な取組みは以下のとおりです。

## ■ YHCの取組み

### ガバナンスの強化

- 抜本的再発防止策の実行・統括責任者として、当社代表取締役副社長執行役員を、YHC取締役会長に兼務として配置

### 引越商品の再設計

- 「引越サービス部」を設置し、商品規格、マニュアル、業務フロー等の問題点を洗い出し、顧客ニーズ等を踏まえた引越商品の再設計、および適切な見積を実施する体制やシステム等の構築、適切な約款の整備等を推進

### 社員教育、法人顧客管理に関する責任部署の明確化

- 「育成戦略部」を設置し、経営陣と社員が課題認識を共有するためのパネルディスカッションを全統括支店および本社で実施し、またコンプライアンス意識・倫理感の向上に向けた研修等を全社員を対象として階層別を実施
- 「法人営業部」を設置し、法人のお客様との引越契約について、割引率や契約における決裁基準・ルールの整備、法人契約台帳の更新、および透明性の高い適正な料金体系の再設計等を推進

### その他

- 社員の処遇、業績評価方法、文書保存基準、データ保管基準、内部通報制度、監査運用の見直し等を推進

## ■ ヤマトグループ全体の取組み

### ガバナンスの強化

- グループ経営の健全性を高めるため、当社に社長直轄の「グループガバナンス改革室」を設置し、グループ全体のガバナンスの抜本的、かつ包括的な再構築を推進

### 商品・サービスの総点検実施

- 国内グループ各社の商品・サービスを対象に、法令遵守、必要な文書の整備、リスクチェック機能、その対応策等の総点検を実施

### 内部通報制度の運用改善

- 法令・社内規程違反などを早期に発見し適切な対応を行うため、内部通報に対するグループ共通の具体的な対応手順、処理方法、リスク判断基準を刷新

### 倫理教育の実施

- 倫理観を基礎に企業理念の浸透を図る倫理研修を、グループ全社員を対象として階層別を実施