

株主の皆様へ

ヤマトホールディングス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の不適切な請求に関して、YHCの引越サービスをご利用いただいているお客様をはじめ、ヤマトグループのサービスをご利用いただいているお客様、および株主の皆様、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。

弊社およびYHCは、7月23日に弊社内に設置した「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)から、本件に関する調査報告書を受領し、今後の対処方針を決定しました。

今回の調査の結果、

- 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こと
- そのために、引越における不確実要素を考慮し、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こと
- 一部にこの不備を利用した「悪意で上乘せした見積」があったこと
- 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こと

が判明しました。

弊社は、当調査結果、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すべ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、新規受注を休止します。

そして、二度とこうした事態を招かぬよう、弊社に設置した「グループガバナンス改革室」およびYHCの事業構造改革

を推進する組織が中心となり、抜本的な再発防止に取り組み信頼回復に努めてまいります。

株主の皆様におかれましては、今後ともご指導ご鞭撻を賜りますよう、宜しく願い申し上げます。

2018年10月

代表取締役社長
社長執行役員 山内 雅喜