

法人のお客様の社員向け引越サービスにおける不適切な請求に関する概要と再発防止に向けて

概要

弊社と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カ月間に引越サービスを提供したすべての法人のお客様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。その他は、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。

再発防止策

弊社とYHCは、調査委員会からの提言を踏まえ、下記の抜本的再発防止策を実施してまいります。

まず、ヤマトグループ全体のガバナンス強化に向けて、9月1日付で、弊社内に社長直轄の「グループガバナンス改革室」を設置しました。今後、当改革室が中心となり、弊社およびグループ各社の商品、サービス、機能、制度、監査項目の総点検と、内部通報に対する対応手順、処理方法、重大性判断基準等、必要な改革案の策定、実行、モニタリング、分析について総合的な仕組みの構築と徹底を図ります。

また、抜本的再発防止策の実行・統括責任者として、9月1日付で、弊社代表取締役副社長執行役員の神田晴夫を、YHC取締役会長に兼務として配置するとともに、YHC本社内に「引越サービス部」を設置し引越商品の再設計に取り組むほか、教育責任部署および営業統括部署の新設、社員の処遇や業績評価方法の見直し、文書保存基準およびデータ保管基準の見直し、内部通報制度および監査の運用の見直しを図ります。

お客様への対応

YHCは、不適切な請求があったすべての法人のお客様に対し、既に本件に関するご一報と謝罪をさせていただきましたが、今後は、過去26カ月間に提供したサービスについて、輸送形態等から推計される家財量に基づいて再計算した適切な請求額と、既に請求済みの請求分との差額の全額を速やかにご返金するとともに、個々のお客様に誠意をもって対応してまいります。