



法人のお客さま向け引越サービスにおける不適切な請求に関する 社内調査の結果および今後の対処について

ヤマトホールディングス株式会社（本社：東京都中央区 代表取締役社長 山内雅喜 以下YHD）とヤマトホームコンビニエンス株式会社（本社：東京都中央区 代表取締役社長：和田誠 以下YHC）は、YHCが法人のお客さまに提供している引越サービスに不適切な請求があった事態を重く受け止め、過去2年間に引越サービスを提供した全法人3,367社の請求金額に関する調査を行いました。

調査の結果、不適切な請求は2,640社に対し計約4万8,000件、総額は約17億円であることが判明しましたのでお知らせします。

YHCは不適切な請求があった全ての法人のお客さまへのご一報と謝罪を7月23日（月）までに完了し、今後、不適切な請求分を速やかにご返金するなど、引き続き誠意をもって対応してまいります。

また、6月28日（木）からは当面の再発防止にあたっており、現在はお客さまへ適切なお請求を行っています。7月17日（火）には、YHC社長直轄の「事業構造改革推進室」を設置し、抜本的な再発防止策の策定に着手しました。

YHDは外部の独立した専門家で構成する調査委員会を、7月23日（月）にYHD社内に設置し、8月中に、当委員会から本件に関する詳細な調査結果と原因の究明、および抜本的な再発防止策の有効性評価に関する報告を受ける予定です。結果については後日、あらためてお知らせします。なお、当調査委員会が有効と認めた再発防止策が機能を開始するまでの期間、YHCは法人のお客さまと契約する引越サービスの新規契約、新規受注を中止します。

YHCの引越サービスをご利用いただいている法人のお客さまをはじめ、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さま、および関係者の皆さまの信頼を裏切り、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。

二度とこうした事態を招かぬよう、全社を挙げてさらなるサービス品質向上と信頼回復に努めてまいります。

記

1. 調査の概要

法人のお客さまから受注した引越サービスの請求が実際の作業内容に基づき適切に行われていたかを確認、検証するため、YHDとYHCは約500名の体制で7月5日～7月16日の期間、全案件を調査しました。

調査は、お客さまに提出した見積書と請求書の控え、およびシステム上に保管している実際の作業量である作業連絡票のデータを付け合わせ、それぞれの内容に齟齬がないかを全3,367社、約12万4,000件について個々の案件ごとに照合を行うとともに、YHCの全国の地域責任者に聞き取り調査を実施しました。

調査対象期間は、実作業量データを保管している過去2年間と直近の2か月を加えた2016年5月1日から2018年6月30日です。

2. 調査の結果

期間中に 3,367 社の法人のお客さまから YHC が受注した引越サービス約 12 万 4,000 件のうち、不適切な請求が 2,640 社、計約 4 万 8,000 件ありました。不適切な請求額の総額は約 17 億円です。

3. 不適切請求の要因

引越サービスは、引越されるお客さまのご都合で、当初の見積りから家財量が増減したり、付帯作業の要否が変化することが多く、法人のお客さまに事前にご了解いただいた見積金額と実作業に差分が生じることがあります。その際は、実作業に即した金額をご請求するのが YHC の基本ルールです。

しかし今回の調査では、全 12 万 4,000 件の約 4 割がこの基本ルールを逸脱し、見積額をそのままご請求していました。これは実作業に即した金額をご請求するという基本ルールが全社に周知、徹底できていなかったこと、またルールを順守するための作業フローとチェック機能に大きな不備があったことによるものと考えています。

その結果、実作業終了後に差分を精算すべきであったにもかかわらず、精算ができていない案件が約 4 万 8,000 件あり、その差分の総額は約 17 億円となりました。

なお、個人のお客さまにご提供する引越サービスでは、同様の事態が発生する可能性は極めて低いと見ています。個人のお客さまの引越しにおいては、引越し作業の際にお客さまの家財量が増減しても、事前の見積金額と実作業に基づく金額の差分をその場で修正し、お客さまにご請求するという基本ルールが徹底されているためです。

4. 不適切請求の再発防止策

(1) 当面の再発防止

6 月 28 日（木）から、以下の運用を徹底することで不適切な請求の解消を図っています。

- ・お客さまとの契約条件を正しく確認した上で、必ず担当者が訪問の上、見積書を作成し、その内容をお引越されるお客さま、および発注元である法人のご担当者さまにご確認いただく
- ・引越作業終了後、実際の作業結果をお引越されたお客さま、および法人のご担当者さまにご確認いただき、実作業の金額と当初の見積金額に差分が発生した際は、実作業に即した金額をご請求する
- ・以上の手順の確実な運用を、全ての案件について YHC 本社がチェックする

(2) 抜本的な再発防止策

YHC に設置した「事業構造改革推進室」で、

- ・基本ルールの周知と再徹底
- ・法人向け引越サービスの商品構成の抜本的見直し
- ・見積りルール、精算ルール、運用体制・監査体制の再構築
- ・社員の教育、スキルアップのための認定制度の導入
- ・ICT の活用による運用全体の可視化

などの抜本的な再発防止策を策定中です。

5. 外部の独立した専門家で構成する調査委員会の設置

客観的な視点からの公正な調査・原因の究明こそが、抜本的な再発防止に向け不可欠であると判断し、外部の独立した専門家で構成する調査委員会（委員長：弁護士 河合健司氏）を 7 月 23 日（月）に YHD 社内に設置しました。

調査委員会は、本件に関する事実関係の調査と原因の究明、ならびに YHC 「事業構造改革推進室」が策定する抜本的再発防止策の有効性判断に取り組み、8 月中に YHD に対して報告する予定です。

また、調査委員会がまとめた調査結果および再発防止策についても、あらためてご報告する機会

をもつ予定です。

6. 社内処分について

この度の事態を厳粛に受け止めるとともに、お客さまに多大なご迷惑をおかけした経営の責任を明確にするため、調査委員会の調査結果を受け、処分を決定する予定です。処分の内容はあらためてご報告します。

【お問合せ先】

報道機関の方：ヤマトホールディングス株式会社	広報戦略担当：佃・山本	TEL：03-3541-4141
一般の方：ヤマトホームコンビニエンス株式会社	コールセンター	TEL：0120-008-008