

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しされたお客さま、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の見直し
- ・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。

以上