

各 位

会 社 名 株式会社 ベルーナ  
代表者名 代表取締役社長 安野 清  
(コード番号 9997 東証第 1 部)  
問合せ先 管 理 本 部 長 須藤 滋  
(TEL. 048-771-7753 )

## 当社の展示会販売事業に対する業務停止命令および指示に関する

### 社内および第三者調査委員会の調査結果ならびに処分についてのお知らせ

当社は、平成 20 年 7 月 9 日付で、経済産業省より「特定商取引に関する法律（特定商取引法）」に基づく、展示会販売事業に関する業務の一部を停止すべき命令（以下、業務停止命令）および指示を受けた際、その原因究明と再発防止策の策定のために社内調査委員会および第三者調査委員会を設置しております。

この度、社内調査委員会は第三者調査委員会に対し調査報告書を提出し、第三者調査委員会はその内容について網羅性、完全性、信頼性の検証と評価を行い調査意見書としてまとめ、当社取締役会に対してそれぞれが提出されました。これを受けて当社は、平成 20 年 8 月 26 日の取締役会において、調査報告書および調査意見書を承認することを決議いたしましたので、下記の通りご報告いたします。

なお、現時点において、業績予想に重大な影響を及ぼす事実は判明していないことから、業績予想の修正は実施いたしません。

#### 記

##### 1. 社内調査委員会および第三者調査委員会の調査概要

当社では、平成 20 年 7 月 9 日に経済産業省から業務停止命令および指示を受けた後、代表取締役社長を委員長とする社内調査委員会と、社外有識者 4 人の委員からなる第三者調査委員会を設置し、社内調査委員会は、平成 20 年 7 月 10 日から平成 20 年 8 月 20 日までの間、今回の業務停止命令および指示に至った事実関係の確認、原因究明、責任の所在調査・関係者処分案、問題改善・再発防止策の策定を行いました。その内容は調査報告書としてまとめられ、第三者調査委員会に提出されました。社内調査委員会が行った一連の社内調査に対し、第三者調査委員会は、その調査方法、調査結果および再発防止策の網羅性、完全性、信頼性を客観的かつ第三者的立場から検証を行いました。その結果、調査および事実認定については恣意によることなく、真摯かつ充分・適正に行われた旨、また原因の分析および究明については多面的・多層的に考察し、的確に行った旨を判断し、調査意見書としてまとめ、当社取締役会に提出されました。

## 2. 調査により判明した事実

今回の調査により、経済産業省による業務停止命令および指示の原因となった8項目（1. 勧誘目的の不明示、2. 申込書面の交付義務違反、3. 契約書面の記載不備、4. 不実告知、5. 公衆の出入りする場所以外の場所における勧誘、6. 迷惑勧誘、7. 判断力不足に乗じた契約締結、8. 知識、経験及び財産の状況に照らして不相当と認められる勧誘）に関しては該当する事象がすべて確認されました。

## 3. 発生原因および再発防止策

調査報告は、上記2で示した事象が発生した原因は、他事業部との比較における「カレーム事業部の特殊性」に加え、「法令遵守体制の不備」、「営業優先のマネジメント体制」、「本社の管理不足」にあったことを指摘しています。

当社は、平成20年6月19日をもってカレーム事業部が実施していた展示会販売事業から撤退しておりますが、社内調査委員会および第三者調査委員会により今回の業務停止命令および指示がカレーム事業部の特殊性に起因するのみでなく、全社的な内部管理体制の不備にも起因すると判断された点を重視し、委員会からの提言に従って以下のような再発防止策を実行することといたしました。

- 1) コンプライアンス委員会の設置
- 2) 内部監査室（仮称）の設置
- 3) 情報収集体制の強化
  - ① お客様の声の活用
  - ② 事故情報の共有フロー
  - ③ 内部通報制度
  - ④ 定期的な社内ヒアリング
- 4) コンプライアンス教育の実施と体制の整備
  - ① コンプライアンス教育
  - ② 情報伝達インフラ整備
- 5) 人事政策の見直し
  - ① 定期的な人事ローテーション、採用、異動
  - ② 評価制度の見直し、法令遵守と顧客満足評価の導入
  - ③ 懲戒制度の見直し

## 4. 社内処分の概要

委員会からの提言に従って、下記の通り社内処分を実施することといたしました。

- 代表取締役社長            安野 清            減給100%（3か月）
- 常務取締役                島野 武夫        減給20%（3か月）
- 取締役（当該事業担当） 形部 幸裕        取締役辞任

※その他、責任を負担すべき当時の関係者として、総務本部長、社長室長、経営企画室参事は減給10%（3か月）、カレーム事業部お客様相談室長は降格、カレーム事業部営業部長、店長は譴責または訓告。

## 5. 業績に与える影響

### 1) 展示会販売事業の業績に与える影響

当社は、平成 20 年 6 月に当該事業から撤退しており、撤退に伴う費用として、事務所早期解約金等約 20 百万円の費用が発生しておりますが、当該費用は今期の業績予想に含めております。また当該事業のお客様より返金等の要請も受け付けておりますが、最終的に返金等に伴う費用は 100 百万円程度になる見込みです。尚、同事業に従事していた従業員に関しては、当社および当社子会社の別事業に配置換えしており、雇用関係を継続しております。従いまして、現時点において早期退職金等の臨時費用が発生する見込みはございません。

### 2) 展示会販売事業以外の業績に与える影響

現時点において、その他事業の業績予想に直接的かつ重大な影響を及ぼす事実は判明しておりません。今後、その他事業の業績予想に影響を及ぼす事実が判明した場合は、速やかにお知らせいたします。

この度の業務停止命令および指示に関しまして、お客様、お取引先様、投資家の皆様並びに各関係先の皆様に、多大なご迷惑をおかけする結果となり、重ねてお詫び申し上げます。当社は、この件を極めて重大な事象と認識するとともに、その社会的責任をあらためて真摯に受け止め、コンプライアンス教育の徹底や内部監査機能の強化を含む内部管理体制の徹底的見直しを行ない、再発防止と社会的信用の回復に取り組んで行く所存です。

以 上

添付資料： 社内調査委員会調査報告書（要旨）および第三者調査委員会調査意見書

この件に関するお問い合わせは、下記までお願いいたします。 株式会社ベルーナ 経営企画室 (TEL 048-771-7753)
---

社内調査委員会

# 調査報告書(要旨)

平成 20 年 8 月 26 日(火)

**ベルナ**

## 1. 経済産業省による処分の概要

経済産業省は、平成 20 年 7 月 9 日、当社に対し、「特定商取引に関する法律」(以下、「特定商取引法」)第 8 条第 1 項の規定に基づき、同法第 2 条第 1 項に規定する訪問販売(展示会販売事業)に関する業務の一部を停止すべき命令、及び同法第 7 条の規定に拠る指示(以下、「業務停止命令及び指示」)を行った。

### ① 業務停止命令及び指示の内容

#### 1. 業務停止命令関係

平成 20 年 7 月 10 日から平成 21 年 1 月 9 日までの 6 か月間、特定商取引法第 2 条第 1 項に規定する訪問販売に関する業務のうち、以下の業務を停止すること。

- I. 訪問販売に係る売買契約の締結について勧誘すること。
- II. 訪問販売に係る売買契約の申込みを受けること。
- III. 訪問販売に係る売買契約を締結すること。

#### 2. 指示関係

- I. 特定商取引法に規定する指定商品の販売を行う場合には、店舗であるか展示会であるかを問わず、消費者を店舗あるいは展示会に勧誘するに際し、指定商品の販売契約について契約を締結するための勧誘である旨を明確に告げること。
- II. 店舗あるいは展示会場において消費者に指定商品の販売を勧誘するに際しては、当該消費者が、自由に販売スペースを出入りし、商品を見て回るができるようにすること。

### ② 業務停止命令の原因となる事実

#### 1. 勧誘目的の不明示

(特定商取引法第 3 条の規定に違反する行為)

#### 2. 申込書面の交付義務違反

(特定商取引法第 4 条の規定に違反する行為)

#### 3. 契約書面の記載不備

(特定商取引法第 5 条の規定に違反する行為)

#### 4. 不実告知

(特定商取引法第 6 条第 1 項第 5 号の規定に違反する行為)

#### 5. 公衆の出入りする場所以外の場所における勧誘

(特定商取引法第 6 条第 4 項の規定に違反する行為)

#### 6. 迷惑勧誘

(特定商取引法第 7 条第 3 号の規定に基づく施行規則第 7 条第 1 号の規定に該当する行為)

#### 7. 判断力不足に乗じた契約締結

(特定商取引法第 7 条第 3 号の規定に基づく施行規則第 7 条第 2 号の規定に該当する行為)

#### 8. 知識、経験及び財産の状況に照らして不相当と認められる勧誘

(特定商取引法第 7 条第 3 号の規定に基づく施行規則第 7 条第 3 号の規定に該当する行為)

## 2. 展示会販売事業の概要

業務停止命令及び指示の対象となったのは、当社が展開していた 7 つの事業セグメントの中で、和装小物・呉服販売を行う「カレーム事業」セグメントに属する「展示会販売事業」であり、同事業を担う部門の名称は「カレーム事業部」であった。カレーム事業部では、呉服・和装品や宝飾品等、比較的高価格帯の商品を、カタログだけではなく実物を確認した上での購入の検討を希望する消費者のために展示会を開催し販売していた。

当社は、主としてカタログを用いた通信販売事業を行っているが、一部のお客様から実物の商品を見てから購入してみたいという要望が寄せられており、展示会販売事業の開始以前より、店舗やその他の方法により、実物の商品を確認した上で購入していただく販売方法の検討を進めていた。その折、他社事例の研究や取引先からの提案を経て、平成 12 年より展示会販売事業をテスト的に開始。以後、お客様の反応や収益を検証して本格展開するに至った。

## 3. 社内調査委員会及び第三者調査委員会について

### ① 社内調査委員会及び第三者調査委員会設置に至る経緯

当社は、平成20年2月14日の経済産業省による立入検査の内容、及び同月25日に経済産業省に提出した改善計画案とその反応を踏まえ、同月25日、社長室長を委員長とする事故調査委員会を招集し、事実関係の調査を開始した。その後、平成20年7月9日の経済産業省による業務停止命令及び指示を受け、事態の重要性を鑑み、社長室長を委員長とする事故調査委員会を改編し、代表取締役社長を委員長とする社内調査委員会とし、改めて事実関係の確認、原因の究明、責任の所在調査と関係者処分案の策定、問題改善・再発防止策の立案を開始した。

併せて、社内調査委員会が行う事実関係の確認、その原因の究明、責任の所在調査と関係者処分案の策定、問題改善・再発防止策の策定について、その調査方法、調査結果及び策定内容の網羅性、完全性及び信頼性を、客観的且つ独立的立場から検証するための第三者調査委員会を設置した。

### ② 社内調査委員会の構成

社内調査委員会は、代表取締役社長を委員長とし、常務取締役、総務本部、法務部、情報システム部、経営企画室の担当責任者の6名により構成される。

### ③ 第三者調査委員会の構成

第三者調査委員会は以下の4名で構成される。

委員長	本山 信二郎	(弁護士)
委員	佐藤 剛己	(クローラ(※)東京支社長)
委員	曾根 宏道	(企業経営者、元出版社取締役編集局長)
委員	高久 尚彦	(弁護士)

※米国に本拠を持つリスクコンサルティング会社

## 4. 社内調査委員会の調査内容

### ① 調査の目的

1. 経済産業省の処分に至るカレーム事業部全体の意思決定プロセスの解明
2. 経済産業省の指摘にある特定商取引法違反に該当する、もしくは該当する虞のある行為・事象の確認
3. その内容、関与者、背景等の詳細な事実関係調査と責任追及や再発防止策の構築
4. 第三者調査委員会への調査結果の報告及びその妥当性検討の委託
5. お客様、マスコミや世論、社内その他の利害関係者に対する説明責任の履行

### ② 調査の対象範囲

カレーム事業部全体、管理担当部門(社長室・法務部・経営企画室・総務本部)

### ③ 調査の対象期間

展示会販売事業が開始された平成12年以降平成20年7月9日まで

### ④ 調査の方法

1. カレーム事業部や管理担当部門より収集した各種資料の検討
2. カレーム事業部に従事したことのある従業員へのアンケート調査(134件)
3. カレーム事業部の担当取締役、当該事業の従業員、その他関係者へのヒアリング調査(91件)  
(※また、上記内容を検証するために、カレーム事業部にて取引のあったお客様への個別ヒアリング調査を行った。)

### ⑤ 調査の実施期間

平成20年7月10日～平成20年8月20日

## 5. 社内調査委員会が認定した事実

### ① 経済産業省の指摘事項に関する事実の認定

1. 勧誘目的の不明示に該当する事象があることを確認した。
2. 申込書面の交付義務違反に該当する事象があることを確認した。
3. 契約書面の記載不備に該当する事象があることを確認した。
4. 不実告知に該当する事象があることを確認した。
5. 公衆の出入りする場所以外の場所における勧誘に該当する事象があることを確認した。
6. 迷惑勧誘に該当する事象があることを確認した。
7. 判断力不足に乗じた契約締結に該当する事象があることを確認した。
8. 知識、経験及び財産の状況に照らして不相当と認められる勧誘に該当する事象があることを確認した。

### ② 東京都及び神奈川県行政指導と、その対応上の問題点

カレーム事業部は、その販売行為に関して、平成18年7月に特定商取引法及び東京都消費生活条例違反の疑いで東京都から、平成19年3月に特定商取引法及び神奈川県消費生活条例違反の疑いで神奈川県から行政指導を受けている。いずれの指導についても、その内容を受け、法令遵守に則った業務改善の指示が行われていた。しかし、その指示が各人の行動レベルで実行されているかの確認をしていなかったため、十分に周知徹底されておらず、結果的に、経済産業省より処分を受けており、二度の行政指導があったにも関わらず、コンプライアンス上の問題点が解決されていなかったことは重要な問題であると考えられる。

## 6. 社内調査委員会が考える原因

### ① カレーム事業部の特殊性

1. 個人への依存度が高い業務形態  
展示会販売事業の場合、営業活動そのものが個人に依存する割合が大きい。しかし、カレーム事業部においては、個人のプロセスに対してコンプライアンスの面からチェックする体制ができていなかった。また、適法な業務の遂行に必要な教育も不十分であった。
2. 孤立した組織体  
カレーム事業部においては、業務の最少単位である「店舗」が全国に最大41店舗点在し、距離的にも心理的にも孤立しやすい組織であったが、事業部本部や本社からの教育やIT面でのサポート等は貧弱であり、情報共有・意識統一についても適切な処置が取られていなかった。
3. 独立・上場志向の弊害  
カレーム事業部は、子会社として独立し上場することを目標としていたため独立自治の意識が高く、「自部門の課題や問題は自部門で解決する」ことを意識してオペレーションを行う傾向が顕著であった。そのため、事業部と本社間での牽制も機能せず、問題の発見が遅れる、もしくは、本社の管理部門が問題箇所を発見しても抑制が働かない傾向が見受けられた。
4. 事業環境の変化  
平成12年、展示会販売事業への参入後も収益を上げられるとの判断のもと事業を拡大したが、平成18年に、業界大手企業の経営破たん象徴される展示会販売方式に対する市場のネガティブイメージが膨らむと同時に、信販会社の与信管理が厳格化され、収益構造に影響を与えた。しかし、経営層は、営業方法によっては収益を上げることが可能と判断し事業を継続しているが、その対応は不十分であり、コンプライアンス上の潜在リスクが高まっていた。
5. 事業部長への過度な信頼  
事業部長が大手証券会社の出身であり、コンプライアンス担当の経験を有していることから、営業のプロである、コンプライアンスについても造詣が深い等、過度に信頼してしまっていた。

## ② 法令遵守体制の不備

### 1. 事業部内の牽制不足

カレーム事業部には牽制機能となるべき部門としての業務推進室(現在のお客様相談室)が、当該事業を推進する上で必要な法令遵守事項や禁止事項を営業部長会議、全国部店長会議、社内通達等を通じて指示していたが、当該部門において実務を遂行していた正社員は2名であり、カレーム事業部の全店舗(最大時41店舗)を監督するまでの人的対応力は乏しかった。コンプライアンス体制が不十分であるという意識があったものの、目先の対応に追われ、問題解決に向けての取組みが欠けていたのではないかと推察される。

### 2. 事業部内の営業教育への偏重

カレーム事業部の事業文化である売上至上主義は社員教育に大きく影響しており、その大半は営業研修に費やされていた。業務における法令遵守事項は業務推進室によって把握され、全店舗に会議や書面、口頭、ファックス等で指示されていたが、研修や教育という継続した形で取り組まれた形跡は見当たらない。

## ③ 営業優先のマネジメント体制

### 1. 外部環境の変化と一致しない目標の設定

平成18年頃から、展示会販売、訪問販売業界を取り巻く環境が劇的に変化し、カレーム事業部としての年度計画を下方修正していたにもかかわらず、本社管理部門側の見通しが現場に明示されることはなく、営業担当者に対する月々の販売目標設定値は変わらなかった。従って、年を経るごとに目標達成が厳しくなっていった。

### 2. 売上至上主義の事業文化

カレーム事業部では、早急な事業拡大を進めたことに加え、売上実績を重視した人材登用を進めた結果、経験や知識が十分に備わっていない2年目、3年目の社員が店長等の管理職に就くことになった。彼らに対する人材育成プログラムの大半は、マネジメントや営業に関することに留まり、法令遵守に関する啓発活動はなかったことが確認された。法令遵守に関する指導や教育が不十分のまま、売上を最優先させる事業部長の方針が法令遵守意識の決定的欠如を生み出し、売上意識が法令遵守の意識を凌駕する素地となった。また、平成19年6月より、社長室が各部門の問題を一元管理し、会社として問題対応するための報告フロー「事故報告書」を制定したが、カレーム事業部からは殆ど報告が挙がっておらず、売上を減少させるようなリスク情報の把握に対する非協力的な体質があった。

### 3. 情報共有の不完全性

カレーム事業部本部からの営業部長、店長への指示は、会議、グループウェア、ファックス等、一方通行の指示によるもので構成されていた。全国の営業部長や店長が出席する部店長会議も、実質的には営業戦略会議であり、その会議における法令遵守に関する説明は10分から30分以下であった。結果的に書類による指示が多くなり、会議における法令遵守の意識付けは不十分であった。

### 4. 管理者の危機意識の欠乏

管理者・監督者において、問題把握・リスク把握についての意識が希薄であった。特に管理者において、各店舗の営業最前線で何が起き、どのような状態になっていたかを把握する努力を怠っていた。

### 5. 担当者の危機意識の欠乏

教育の場を与えられなかったことを以って、行動が伴わないのは仕方が無いとの意見も当委員会メンバーの中にはあったが、問題点について自ら気づき、積極的に学ぶ意識・意欲が欠如していた点は個人に帰すべき事象である。

## ④ 本社の管理不足

### 1. 本社管理部門間の連携不足

カレーム事業部を含め全社的業務を包括的に牽制する組織として本社管理部門が存在するが、管理部門間の情報共有の欠乏性、相互の業務干渉を避ける体質がある等、全社的なリスクコントロール、も



しくはコンプライアンス体制強化を専門的に担う部門が設置されていない中、コンプライアンス軽視の風潮を抑制することができなかった。

2. 内部監査担当部門の脆弱性  
当社では、社長室が内部監査部門としての機能を有しているが、内部監査の業務に従事していた要員が少数に限られており、内部監査業務のほかに、全 60 部門の年間計画とその進捗状況のチェック、事故発生時の対応、問題が発生した部門に対しての業務改善支援等も行っていたため、人数とその能力等の限界により、十分な機能を発揮していなかった。
3. 情報収集体制の不十分性  
本社管理部門が社内外の問題を集約する方法として、コールセンターに寄せられるお客様の声や、各部門から報告される事故報告、内部通報制度等がある。しかし、個々の対応は行っているが未然防止の取組みに欠けていることや、部門毎に報告の内容、頻度、レベル等に差があること、内部通報制度においては匿名性が十分に確保されていないこと等、その体制には不十分な点があった。
4. コンプライアンスに関する教育・研修の不足  
個人情報保護法や内部統制等研修を実施していたものもあり、また全社的な会議において経営トップより度々コンプライアンスの重要性等について発信されていた。しかし、コンプライアンス教育が確実に行われているかを確認する体制が構築されておらず、個々人の行動レベルに落とし込むことができていなかった。

## 7. 提言：今後のあるべき姿

今回、経済産業省により指摘された事項は、すべて特定商取引法第 2 条第 1 項に規定される訪問販売に関する違反行為であり、当社は既に展示会販売事業から撤退しているため、指摘を受けた事項が再発する可能性は存在しない。しかし、今回の処分が「カレーム事業部の特殊性」に起因するのみでなく、「法令遵守体制の不備」、「営業優先のマネジメント体制」、「本社の管理不足」という全社的な問題にも起因することを重視し、ガバナンス体制の強化及び人事政策の見直しを核とする以下の再発防止策を緊急且つ複合的に実行することを提言する。

- ① コンプライアンス委員会の設置  
常務取締役を委員長とするコンプライアンス委員会を設置する。メンバーは社内では監査機能を持つ部門（総務本部、経営企画室、法務部、情報システム部等）の部門長と、外部の専門家（弁護士、弁理士等）で構成し、コンプライアンス上のリスクを管理する。
- ② 内部監査室（仮称）の設置  
監査牽制機能のみを担う部門として、社長直属の内部監査室（仮称）を設置し、全社に対し監査牽制を実施する。
- ③ 情報収集体制の強化
  1. お客様の声の活用  
本社管理部門が各コールセンターやお客様相談窓口との連携を強化することで問題の芽となるような情報を共有し、問題が大きくなる前に対処できる環境を整える。
  2. 事故情報の共有フロー  
各部門に対する事故報告フローの再徹底を図ると共に、提出・報告が不十分と思われる部門に対しては、それを妨げる運用面・心理面の問題を個別的に解消し、全社の問題がスピーディーに且つ正確に共有されるようにする。
  3. 内部通報制度  
内部通報者の匿名性を保持し、且つ調査改善結果を通報者に報告できる仕組みを作るため、顧問弁

護士による通報受付や電話による通報も可能にし、制度の徹底・運用強化を図る。

#### 4. 定期的な社内ヒアリング

定期的な社内でのヒアリングやアンケート調査を行うことにより、積極的に現場の情報を収集し、問題や課題の早期発見、防止策の策定に活用する。

#### ④ コンプライアンス教育の実施と体制の整備

##### 1. コンプライアンス教育

部門長会議等での討論会の実施、各部門に内包するコンプライアンス上の問題点の洗い出しと改善に向けた施策の共有、全社で取り組むべき重要な課題についての勉強会の定期開催等を通じたコンプライアンス教育を行う。

##### 2. 情報伝達インフラ整備

グループウェアを活用して情報発信の内容が全員に周知されていることを確認する等、情報伝達後のフォローができる仕組みを確立し、情報の一方通行を改善する。グループウェアが利用できない環境においては、メンバー全員が確認したという証拠を残す方法を導入する。

#### ⑤ 人事政策の見直し

##### 1. 定期的な人事ローテーション、採用、異動

定期的な人事ローテーション、採用方針の見直し等、人事的交流を図ることによって各メンバーの知識・経験を深め、一つの価値観に囚われない人材を増やすとともに、事業部間・部門間の風通しを良くすることによって社内コミュニケーションを改善する。

##### 2. 評価制度の見直し、法令遵守と顧客満足評価の導入

短期的・実績主義的な評価を見直し、お客様の声やレポート等に現れるコンプライアンスや顧客満足を評価に反映させる仕組みを導入し、お客様との良好な関係構築で成果を挙げた従業員に対する評価を重視する評価体系を検討する。

##### 3. 懲戒制度の見直し

就業規則に定める懲戒に関する事項を再度全社に徹底すると共に、実業務においてもその内容が公平正大となるような、実行可能な運用ルールを制定する。

#### 8. 提言：社内処分

以上の調査結果を踏まえ、当委員会は各員の処分について、以下の通り提言する。

- |               |       |              |
|---------------|-------|--------------|
| ● 代表取締役社長     | 安野 清  | 減給 100%、3 か月 |
| ● 常務取締役       | 島野 武夫 | 減給 20%、3 か月  |
| ● 取締役(当該事業担当) | 形部 幸裕 | 取締役辞任        |

※その他、責任を負担すべき当時の関係者として、総務本部長、社長室長、経営企画室参事は減給 10%(3 か月)、カレーム事業部お客様相談室長は降格、カレーム事業部営業部長、店長は譴責または訓告が相当。

以上

平成20年8月26日

株式会社ペルーナ 殿

第三者調査委員会

委員長 本山 信二郎

委員 佐藤 剛己

委員 曾根 宏道

委員 高久 尚彦

## 調 査 意 見 書

当委員会は、貴社が平成20年7月9日付で、経済産業省より「特定商取引に関する法律」に基づく、展示会販売事業に関する業務の一部を停止すべき命令および指示を受けた件において、社内調査委員会による調査報告書(以下、社内報告書という)につき、調査意見を下記のとおり行う。

### 記

#### 1 当委員会の目的及び調査事項

当委員会は、社外の第三者により構成され、社内報告書の内容を検証及び評価することを目的とする。

主たる調査事項は、(1)社内調査委員会の調査及び事実認定が充分かつ適正に行われたか、(2)本件の分析及び原因究明が的確に行われたか、(3)再発防止策及び関係者処分案は相当性を有するか、の3点である。

調査にあたっては、調査報告書はもちろん、不正検査の専門会社である米国クロール東京支社と共同で、調査及び事実認定の基礎となった資料(関係者インタビュー、業務文書・議事録その他の社内文書、顧客との契約書類その他)を可能な限り精査・検討・協議し、また、社内調査委員会に対し、必要な追加調査を要請した。

#### 2 社内調査委員会の調査及び事実認定について

当委員会は、社内調査委員会の調査及び事実認定は、会社にとって不利益な事実の掘り起こしを含め、恣意によることなく、真摯かつ充分・適正に行われたものと判断する。

#### 3 本件の分析及び原因究明について

当委員会は、社内調査委員会が、違法行為を二度と起こしてはならないという厳しい視点から、担当者の個人的問題にとらえず、本件の分析及び原因究明につき、多面的・多層的に考察し、的確に行ったものと判断する。

#### 4 再発防止策及び関係者処分案について

当委員会は、社内調査委員会が提唱する具体的な再発防止策について、相当かつ適切であると判断するとともに、今後も実効性を確保するよう貴社に対し強く希望する。

また、貴社が、本件を大きな教訓として、顧客・取引先・社会から、さらなる信用・信頼を受けるためには、コンプライアンス(法令遵守)体制と従業員研修を全社的に再度確認し、拡充していく必要がある。

関係者処分案については、責任の軽重・再発防止の観点から、相当かつ適正であると評価する。

以上