

お客様各位

謹啓 平素から格別のご支援を賜り、有難く厚く御礼申し上げます。

さて今般、弊社の展開する一部事業に関連し、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」第 8 条第 1 項の規定に基づく業務の一部を停止すべき命令及び指示を受けました件で、お客様に多大なご迷惑をお掛けする結果となりましたことを、心よりお詫び申し上げます。当社は、社内調査委員会および第三者調査委員会を設置し、原因究明と再発防止策の策定を進めておりましたが、その結果および今後の対応等についてご説明申し上げます。

調査により、経済産業省の指摘に該当する事象が確認され、その発生原因は、他事業部との比較における「展示会販売事業の特殊性」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」にあったことが判明いたしました。当社は平成 20 年 6 月をもって同事業からは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同事業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、9 月以降、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**： 常務取締役を委員長とし、監査機能を保有する部門の部門長の他、外部の専門家（弁護士、弁理士等）も加え、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任う部門として、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**： お客様の声の活用、事故情報の共有フロー、内部通報制度、定期的な社内ヒアリングを通じた情報収集体制を強化する。
- 4) **コンプライアンス教育の実施と体制の整備**： 定期的なコンプライアンス教育を実施するとともに、発信された情報が全員に周知された証跡が残るよう、情報伝達インフラを整備する。
- 5) **人事政策の見直し**： 定期的な人事ローテーションに加え、短期的・実績主義的な評価から顧客満足・法令遵守性を反映させた評価制度への移行や公明正大かつ実行可能な懲戒制度の制定を行う。

これまで当社は「顧客志向・顧客密着」を合言葉に事業を展開してまいりました。今回の件により揺らいだ社会的信頼を取り戻すことには厳しさを伴うものと考えておりますが、この当社の「原点」に従業員一人ひとりが立ち返り、グループ一丸となってこれらの施策を 1 つ 1 つ着実に実行し、全社的な内部管理体制の再構築を進めてまいり所存であります。

これからも当社グループをご愛顧賜りますよう、お願い申し上げます。

謹白

株式会社ベルーナ
代表取締役社長

安野 清