



2020年6月16日

各 位

東京都渋谷区代々木二丁目6番5号  
りらいあコミュニケーションズ株式会社  
(コード番号:4708 東証第一部)  
代表取締役社長 網野 孝  
問合せ先 広報・IR室長 岩本 健一郎  
電話 03(5351)7200(代表)

### 当社鹿児島センターにおける不適切な業務運営についてのご報告

今般、当社の鹿児島センターにおいて不適切な電話勧誘並びに録音改ざん・捏造が行われていたとの報道がなされたことにより、大変ご心配をお掛けいたしておりますこと、心よりお詫び申し上げます。

当社としましては、本件を非常に悪質な事案として重く受け止めており、発生を防止できなかったことを深く反省しております。再発防止に真摯に取り組み、一刻も早く信頼を回復すべく尽力して参ります。

また、本件に関する東京電力エナジーパートナー株式会社様の調査へも全面的に協力して参ります。

本件につきまして、下記のとおり経緯概要及び当社の取り組んで参る再発防止策についてご報告申し上げます。

#### 記

#### 1. 本件の概要

当社は、2020年1月、内部通報を受け調査を行った結果、当社鹿児島センターにて、東京電力エナジーパートナー様から当時受託していた電話発信業務(以下「本件業務」といいます。)において、同業務を担当するブースの現場管理者(以下「本件現場管理者」といいます。)1名による指示の下、同人及びその部下により不適切な内容の電話勧誘及び当該電話勧誘時の録音音声の不正な編集が行われていた事実を確認しました。

#### 2. 調査内容と結果の概要

##### (1) 本件業務に関する調査内容

東京電力エナジーパートナー様から依頼があり提出した通話録音データ71件の確認・分析や、使用PCへの音声編集ソフトのインストール状況、関係者へのヒアリング、メール調査等を実施しました。

##### (2) 調査結果

本件現場管理者が作成したスクリプトに基づき、同人の指示により、電話オペレーター及びその管理業務を担う部下らが、不適切な内容の電話勧誘及び44件の不正な音声編集を行っていたことを確認しました。44件の内訳は以下のとおりです。

- ・ 一部音声を削除したもの : 33件
- ・ 新たに一から音声を作成したもの : 10件
- ・ 一部音声を削除し、該当箇所新たに作成した音声を差し込んだもの : 1件

なお、調査において、本件現場管理者の上長及び本社役職員の関与は確認されておりません。

### (3) 類似業務に関する調査及び調査結果

本件業務と類似する業務として、東京電力エナジーパートナー様及び他の電力会社・ガス会社関連の電話発信業務、成約数に応じて業務料が支払われる等の契約条件のある電話発信業務(26業務)を対象に、2020年3月に監査部にて、無作為抽出による通話録音の確認や、音声編集ソフトのインストール状況、関係者へのヒアリング等を実施しましたが、不適切な内容の電話勧誘及び不正な音声編集は確認できませんでした。

## 3. 不適切な業務運営が行われた背景と原因

本件業務は、成約数に応じて業務料が支払われる契約形態であり、成約数が本件業務の業績に直結することもあり、本件現場管理者に、不正に向かう誘因が生じてしまったものと推察しております。また、こうした中、以下に挙げる当社の管理上の問題が不正を容易にってしまったものと考えております。

### (1) 現場マネジメントの問題

本件現場管理者を管理・指導すべき上位管理者は、鹿児島センター内で兼務する他業務への対応に追われており、本件現場管理者の実質的な業務報告・相談先は本社勤務者となっており、組織ライン上の監視が行き届きにくい環境にありました。

### (2) 牽制機能の問題

本件業務は、鹿児島センターの他業務とは異なるフロアにおいて行われていたため、第三者の目に触れにくい状況にあり、かつ同環境により他業務との人材交流も限られておりました。

### (3) IT環境の問題

本件業務においてはインターネットに接続できるPC端末が利用されておりましたが、本件現場管理者が当該PC端末を用いて音声編集ソフトをダウンロード・インストールし、音声編集を行うことを防止する体制・環境が整っていませんでした。

## 4. 再発防止に向けた取り組み

### (1) 鹿児島センターにおける再発防止策

本件の発生した鹿児島センターにおいては、厳正な処分を実施するとともに、主に以下の再発防止策を完了させております。

- ・ 鹿児島センター内の指示命令系統の見直し
- ・ 電話応対における品質チェック機能の強化
- ・ 通話録音データ管理の厳格な運用

### (2) 全社的な再発防止策

当社では、本件発生以前より、コンプライアンス研修や従業員同士が語り合うワークショップの開催、リスクの芽を早期に把握して対応するための社内報告ルールの見直し、内部監査体制の強化、人事評価制度の見直し、人材ローテーションの実施等、コンプライアンス強化に向けた施策を実行しておりました。また、本件の発生を受け、その再発防止の観点から、こうした既存の施策の見直しに加え、社員意識改革と業務運営品質の改善に向け、様々な施策を推進して参りました。

しかしながら、本件により、不適切な勧誘を行ってしまったお客様、東京電力エナジーパートナー様、当社への委託元となるお取引先企業様、株主、投資家、市場関係者の皆様、その他すべてのステークホルダーの皆様に多大なるご心配

とご迷惑をおかけしたことを重く受け止め、二度とこのようなことが発生しないよう、近日中に外部専門家を中心とする再発防止・コンプライアンス向上に関する諮問機関を設置し、更なる再発防止施策に取り組んで参ります。

具体的には、直ちに以下の施策に取り組んで参りますが、これに加え、同機関にて、更なる追加的な施策の検討・策定を行って参ります。

- ・役職員のコンプライアンス意識の強化、徹底に向けたトップメッセージの継続的な発信・研修の実施
- ・当社で受託する全ての業務を対象に運営状況を点検し、リスクの高い業務への業務運営体制の見直し
- ・品質管理チーム・監査部門によるチェック体制の強化
- ・外部専門家を起用した IT セキュリティの強化

既存の各種施策の内容及びその運用の妥当性につきましても、同機関において検討して参ります。なお、同機関における決定事項等につきましては、今後、適切に開示して参ります。

以 上