

平成 26 年 4 月 25 日

楽天株式会社

不当な二重価格表示への弊社従業員の関与に係る

調査報告及び再発防止策について

3 月 20 日(木)、一部報道機関において、楽天市場の出店店舗による不当な二重価格表示に弊社の従業員が関与していたとの報道がありました。この報道を受け、同日、弊社では、コンプライアンス担当の役員等で構成する「社内調査委員会」を設置しました。社内調査委員会は、外部の専門家に相談をしながら本件に関する調査を実施しましたので、その調査結果及び再発防止策について下記の通りご報告します。

記

1. 調査内容及びその結果

(1) 調査内容

- ① EC コンサルタント（※1）業務に従事した経験のある在職者全員（※2）を対象とした調査

3 月 20 日(木)より、EC コンサルタント業務に従事した経験のある在職者全員（661 名）に電子メールを送付し、出店店舗に対して不当な二重価格表示の提案を行ったことがあるか、また、そのような提案が他の EC コンサルタントにより行われていたことを知っているか等について調査を行い、その後回答内容に応じて、詳細な聴き取り調査を行いました。

※1 EC コンサルタントとは、楽天市場における各出店店舗の営業活動のサポートを行う者をいいます。

※2 一部の退職予定者を除きます。

- ② 楽天市場全出店店舗を対象にした調査

4 月 3 日(木)、楽天市場の全出店店舗 41,993 店に電子メールを送付し、弊社の従業員から不当な二重価格表示を提案されたことがあるか任意の情報提供の協力を依頼しました。当該調査協力依頼は記名式の方法で行い、情報提供があった出店店舗には電話による詳細な聴き取り調査を行いました。また、上記聴き取り調査の結果として不当な二重価格表示の提案を行った疑いのある従業員に対して、詳細な聴き取り調査を行いました。

(2) 調査結果

上記調査の結果、不当な二重価格表示の提案を行った事実が確認された従業員は合計 18 名でした。当該従業員がそのような提案を行った出店店舗は合計 28 店舗（全体の 0.06%）、提案を行った時期は以下のとおりでした。

提案時期	2010 年 以前	2011 年	2012 年	2013 年	2014 年	合計
人数	3	6	2	7	0	18

※提案時期については、従業員が出店店舗に最初に提案を行った時期を記載しています。

なお、2014 年以降に関しては、従業員による提案行為は確認されていません。

主な提案内容は「元値の変更の提案」、主な提案方法は「電話」でした。なお、具体的な提案日時や対象商品の特定、過去に遡った具体的な表示内容の特定等はできず、それにより当該出店店舗の売り上げにどのような影響を与えたかについては確認することが困難であると判断しました。また、対象となる従業員 18 名については、所属及び提案の時期等にばらつきがあり、かつ、EC コンサルタントへのヒアリング調査からも組織的な指示があったことを示す事実は確認できなかったことから、このような提案は組織的に行われたものではないと判断しました。しかしながら、弊社では事態を厳粛に受け止め、以下の再発防止策を実施することといたしました。

2. 再発防止策

弊社としてはこのような事態を厳粛に受け止め、以下のとおり、平成 25 年 11 月以降に実施している取り組みに加え、新たに EC コンサルタント向けの再発防止策を実施することとしました。

(1) 平成 25 年 11 月以降に実施している取り組み

弊社は、平成 25 年 11 月以降、以下のとおり、楽天市場において不当な二重価格表示ができないようシステムの仕様変更等の対策を実施しております。

- ① 価格表示欄に表示される元値の種類を「当店通常価格」及び「メーカー希望小売価格」に限定し、それぞれ明確なガイドラインを設定
- ② ガイドラインに沿っていない価格表示については価格表示欄の元値を非表示とするシステム制御を実施
- ③ 「当店通常価格」については、弊社において商品ごとの価格掲載実績を蓄積し、システムにより、「当店通常価格」に相当するかを判断
- ④ 「メーカー希望小売価格」については、消費者が確認できる元値の根拠資料を商品ページへ掲載することを義務化
- ⑤ その他の割引表示などについて、どのような表示をしてはいけないのかを出店店舗や弊社従業員が認識しやすくするよう具体的な注意事項を明示
- ⑥ ユーザーから不当な価格表示に関するご意見を受け付けるご意見窓口を設置

(2) 今後実施する EC コンサルタント向けの再発防止策

弊社は、今回、弊社従業員が不当な二重価格表示の提案を出店店舗に行っていたことを厳粛に受け止め、以下のとおり、楽天市場の EC コンサルタント向けの再発防止策を実施することとしました。

① 営業倫理委員会の新設

弊社では、楽天グループ倫理憲章を制定し、法令遵守につとめてきましたが、今後はより一層、一人ひとりが高い倫理観をもって職務に臨めるよう営業倫理委員会を設置します。この営業倫理委員会では、EC コンサルタントに対して定期的にヒアリングを行うなどして、実態を把握し、これを踏まえた必要な対策を講じます。また、コンプライアンスや必要な法律知識の教育に加え、EC コンサルタントとしての資質向上のためのトレーニングを実施し、これらにより倫理意識を高め、より良い店舗サポートの提供を図ってまいります。

② 監査体制の強化

現在、楽天市場に対しては、楽天市場事業とは独立した組織である内部監査部による業務監査を実施していますが、今後、そのより一層の強化を目指して、内部監査部内に楽天市場事業を専属に監査する新組織を設置することを決定しました。

今後このような取り組みを継続的に行い、社内外における価格表示に対する意識の向上、楽天市場における価格表示の適正化を図ってまいります。

3. このたびの事態を受けて

弊社は、今次の調査結果を厳粛に受け止め、このような事態に至ったことに対する経営の責任を明確にするため、以下の処分を決定しました。

常務執行役員	1名	減俸	月額報酬	10%	6ヶ月
		返上	月額報酬	10%	6ヶ月
執行役員	3名	減俸	月額報酬	10%	6ヶ月

以上

このたびは、楽天市場をご利用されているお客様、楽天市場の出店店舗様をはじめとして多くの関係者の皆様にご心配・ご迷惑をお掛けしたことを改めて心よりお詫び申し上げますとともに、今後、このような事態を招かないよう全社を挙げて信頼の回復に努めてまいります。