

2015年12月11日

イオンライフ株式会社

### 「イオンのお葬式」に関するお詫びとお知らせ

この度、弊社がご紹介しております「イオンのお葬式」に関わる業務の一部に関して、弊社の提携先事業者による法令違反行為があることが判明いたしました。

お客さまをはじめ、関係各位の皆さま方のご信頼を損なう結果となりましたことを、心より深くお詫び申し上げます。

幸い本件によるトラブルはございませんでしたが、二度とこのようなことが起こらないよう直ちに再発防止策を講じますとともに、ご紹介するサービスの内容ひとつひとつを改めて早急に見直し、改善に努めてまいります。

ご迷惑とご心配をおかけいたしました皆さまに、重ねて深くお詫び申し上げます。

#### 記

##### 1. 法令違反行為の内容について

弊社は、葬儀を行うにあたり、故人さまをご指定の場所までお運びする業務(以下「搬送業務」)について、お客さまのご用命を承っております。

搬送業務を行うには下記法令で定める許認可を持つ必要があるため、弊社自身は許認可を持たずに、許認可を持つ提携先事業者に業務を紹介する形態としておりました。

しかしながら、弊社にて十分な事前チェック体制を構築していなかったことから、この度、提携先事業者の一社に法令違反行為があることが判明したものです。

##### (1) 提携先事業者による法令違反行為の内訳

###### ①貨物自動車運送事業法違反(※同法第3条:一般貨物自動車運送事業の許可)

- ・搬送業務に必要な事業許可を得ないまま、業務を行っていたもの
- ・2015年2月から同年8月まで、26件の搬送が対象

###### ②貨物利用運送事業法違反の疑い(※同法第3条:登録)

- ・搬送業務の委託に必要な事業登録を行わず、所定の登録要件を満たさないまま、別の業者に当該業務を委託していたもの
- ・2015年2月から同年8月まで、81件の搬送が対象

## (2) 違反行為発生の原因、背景

- ・弊社は2013年以降、搬送業務をより迅速かつきめ細かいものにするべく、提携先事業者の追加や、各社が担当するエリアの変更等を短期間に集中して行いました。
- ・この中で、本来は契約締結の前提であるべき各提携先事業者の資格や許認可等の有無確認、およびこれらの更新確認の対応が不十分な状態で紹介業務が行われ、今回の事態に至りました。
- ・今般法令違反のあった提携先事業者は、同社が業務開始に必要な事業許可を速やかに得ることを前提に、監督官庁あての申請手続きと並行して、弊社と紹介契約を締結しました。
- ・しかしながら同社は、許可取得までの期間を、自ら搬送業務を行わずに許可を持つ他の事業者に取次げば事業開始が可能であるとの誤った認識を持ち、さらに自らも当該業務を行っていたため、上記法令違反となりました。
- ・弊社は、法令違反の事実が判明後直ちに同社との契約を解除いたしました。また、同社は監督官庁に違反事由を申告の上、既に行政指導を受けております。

## 2. 今後の対応について

今後二度と同様の過ちを犯さないよう、次の再発防止策に着手しているところであります。

- ・引き続きその他類似事象の調査を行い、公表すべきことが判明した場合、速やかにその内容をお知らせしてまいります。
- ・搬送に関わるお取引先さまの許認可・登録・届出の内容および更新状況を再確認し、その管理体制を見直します。
- ・サービス品質維持のための新たな基準を設け、定期的なモニタリングを行います。
- ・弊社だけでなく、お取引先さまとともに法令遵守と啓蒙活動の強化、再徹底を図ってまいります。

弊社は、葬祭事業および終活全般に関するご紹介やご提案の業務について、一刻も早くお客さまに安心してご利用いただけるよう全力を尽くしてまいります。

以上

<本件に関するお問い合わせ>

イオンライフ株式会社：043-296-0661

受付時間：午前10時から午後6時まで受け付けいたします。