

2010年10月29日

各 位

株式会社ベルシステム24  
代表執行役社長 矢原 史朗

**弊社元契約社員による不祥事件にかかる再発防止委員会の調査経過  
ならびに再発防止と信頼回復に向けた取り組み開始のご報告**

弊社ホームページにおきましてすでにご報告のとおり、去る2010年7月7日、弊社契約社員(当時)が私電磁的記録不正作出・同供用および窃盗の疑いで逮捕されるという不祥事件(以下、「本不祥事件」)が発生いたしました。

弊社といたしましては、クレジットカード情報を取り扱う業務において、このような不祥事件が発生したことにつきまして、被害に遭われましたクレジットカード会員様、委託者様、お客様の皆様に対して、改めて深くお詫び申し上げますとともに、経営責任を明確化するために、代表執行役会長 斉藤尚史、代表執行役社長 矢原史朗、専務執行役 田中義男、常務執行役 原知己が、それぞれ報酬の一部を返上することいたしました。

なお、本不祥事件を引き起こした当該契約社員につきましては、逮捕翌日の2010年7月8日付け懲戒解雇処分としております。

弊社では本不祥事件の発生直後、原因の究明および再発防止策の策定等を目的に、直ちに取締役会の諮問機関として外部有識者を構成メンバーの一部とする「再発防止委員会」を設置するとともに、その実行組織として「プロジェクト・リヴァンプ(ベルシステム24信頼回復プログラム)」を発足させ、経営陣以下全社を挙げて鋭意取り組んでまいりました。

今般、「再発防止委員会」の調査経過報告書がまとまり、弊社取締役会に報告・受理されたことを受け、弊社独自の報告書として別添のとおりご報告いたします。

再発防止の徹底に向けて、弊社は次のような考え方で臨んでまいります。

第一は、このような個人による悪意をもった犯罪行為に対して、いかなる方策を講じていれば未然に防止できたのかという観点から、実効性のある方策を策定することです。弊社「プロジェクト・リヴァンプ」では「再発防止委員会」の指示・アドバイスのもと、組織的・人的・物理的・技術的な観点を網羅した徹底的な調査を行いました。その結果、弊社の業務運用を見直すことで、「更にここまですら高めれば犯罪行為を抑止できた可能性がある」という複数の要因・改善策を確認することができました。この確認結果を今後の再発防止の徹底に必ず活かしてまいりたいと考えております。

第二に、本不祥事件のみの原因究明とその再発防止策の実行で本件を終わらせるのではなく、これを機に本件以外の全クレジットカード関係業務、さらには個人情報を取り扱う全業務について、「不正抑止の可能性のある限りそれを追求し続ける」という強い姿勢で徹底的に調査・検証すること

を「プロジェクト・リヴァンプ」において実施すべきであると考えております。

弊社が提供するサービスは、顧客企業様からの信頼に基づき「顧客企業様のビジネス・プロセスの一部を受託させていただく」業務であります。すなわち、単に業務そのものを推進する経験や技術、ノウハウだけでなく、そこにおいて弊社が十分な安全と安心とをご提供できない限り、顧客企業様との信頼関係の継続はあり得ないものと理解しております。

そこで、「プロジェクト・リヴァンプ」では、約510件の全クレジットカード関係業務、および約2,300件の個人情報取り扱い業務の全てを対象とし、最高レベルの情報管理体制・不正防止対策体制の構築を目的とする、リスクアセスメントの実施とリスク軽減策(以下、「本リヴァンプ施策」)の策定を行いました。

今後、顧客企業様に向けて本リヴァンプ施策の具体的提言を開始してまいります。 「顧客企業様のビジネス・プロセスの一部を受託させていただく」という業務の性質上、本リヴァンプ施策の実現には顧客企業様のご理解とご協力が必要不可欠となります。弊社はリヴァンプ施策を通して、類例のない最高レベルの情報管理体制・不正防止対策体制を提供し続けることで、顧客企業様からの信頼の回復、さらにはこれまで以上の強固な信頼の獲得を必ずや実現してまいりたいと考えます。

なお、弊社「再発防止委員会」は、現在進められている本不祥事件にかかる裁判の結果を踏まえ、最終的な検討を行い、その役割を完了する予定ですが、「プロジェクト・リヴァンプ(ベルシステム24信頼回復プログラム)」は引き続き継続してまいります。これらを通じて、弊社は「業界最大手のコンタクトセンター事業者」と呼ぶにふさわしい信頼を獲得するべく、弊社事業のレベルアップのみならず業界全般のレベルアップに貢献することを、ここにお約束いたします。

以上

(別添) 再発防止委員会 調査経過報告書

[http://www.bell24.co.jp/ja/whatsnew/pdf/news/S101029\\_02.pdf](http://www.bell24.co.jp/ja/whatsnew/pdf/news/S101029_02.pdf)

【本件に関するお問い合わせ先】

株式会社ベルシステム24 コミュニケーション室

TEL: 03-6893-9827(直通) / E-mail: pr@bell24.co.jp