

受渡検査に関する対応状況について

当社は、2018年5月23日に「受渡検査に関する不整合について」を公表いたしました。当該公表では、がいし等の電力製品の一部（以下「対象製品」といいます。）において、お客様との契約で定められた受渡検査を適切に実施していなかったことを本年1月に確認し、直ちに製品品質確認への着手、再発防止、信頼回復の取り組みに努めていくこと、などについてお示ししました。

その後、当該公表の内容と異なる新たな問題の発生はありませんが、お客様への説明の進捗や再発防止策などに関するこれまでの対応状況につきまして、以下の通りお知らせいたします。

当社といたしましては、今回の機会を捉えて、当社の企業文化を徹底して見直す必要があると考えております。加えて、当社は、がいし等に関して国際的なビジネスを行っておりますことから、弁護士の助言を受けながら、各国の法令および個別の契約の問題について慎重に対処していく必要があり、調査を継続して行っております。調査の一部として、契約条件に従った検査の実施に関する企業風土の確認と改善にも取り組んでおり、また、お客様との協議を通じて当社および当社製品の信頼回復に努めております。

なお、先回の公表時にお伝えした通り、グループ全製品を対象に総点検を行いました。前回の公表と異なる新たな問題は見つかっておりません。

記

【お客様への対応】

現在当社は、当社製品の品質に関するお客様からのご質問にお答えし、いくつかのケースでは再検査を実施する等、対象製品に関わるお客様に対して、当社として真摯に説明させていただいております。

2017年度に販売実績がある国内のお客様141社中、不整合がなかったことが確認された8社を除く133社すべてにご説明を行いました。加えて、2016年以前に出荷実績のあるお客様、代理店に販売した製品の最終ユーザー様など100社に対する説明も行っております。

一方、海外のお客様に関しては商社経由およびWebサイトでの周知を行っておりますが、個社ごとの詳細協議の進捗は81社中37社であり、引き続き適切に対応してまいります。現在、弁護士の助言を受けながら、各国の法令および個別の契約の問題について慎重に対処いたしております。

製品の品質や安全性につきましては、引き続きご確認いただいているお客さまもいらっしゃいますが、現時点で問題があるのご指摘は受けておりません。

なお、お客様との契約で定められた通りの受渡検査を実施していないことを確認後、契約通りの受渡検査への切り替えを行っておりますが、一部製品については、当社社内規定で合格となったことで、お客様にご了解頂き、出荷させて頂いた事例もございます。

【本件発生の原因と背景】

本件発生の原因としては、検査を効率化したいとの動機が根底にあったと考えております。契約に定められた検査を見直す場合には、そこに妥当性があることをお客様にご説明し、検査に係る契約の変更を申請すべきでした。自社のみの判断でこのようなコンプライアンス上の問題を発生させた背景には、がいしのトップメーカーであったことから、特にがいしに関しては、製造プロセスでの品質の作りこみに対する過剰な自信があったと考えています。当社としては製造工程内の検査結果やプロセス管理値は、規定値に対し十分な余裕度があって当社製造ロットの範囲において安定していると考えており、受渡検査より厳しい当社独自の欠陥検出検査を全数導入している製品もあることが、試験成績書を軽んじ、異なる検査条件、抜き取り検査のサンプル数不足、代替法での検査への不整合に繋がったと認識しています。

また、製造工程における自動ラインの進展に伴って受渡検査の一部をラインに組み込んでいったことから製造部門と検査・品質保証部門が融合されて立場を峻別できにくくなり、お客様からの検査仕様を守る責任部署が不明確になってしまったという構造的な問題もあったと考えております。

過去に遡っての文書調査および関係者への聞き込みなどの弁護士による調査はまだ継続しておりますが、これまでの調査でわかったことは、対象となる製品の受渡検査に関わる部門において、「当社の規定に従った検査は十分なものである」という契約を軽視する考え方があったということです。これらは明らかに不適切な考え方であり、当社として極めて深刻な問題と受け止めております。

数十年間、同じ製造プロセスで同様の製品を製造していたこと、製造はきちんと行われ管理されていたこと、納入先でも契約条件と異なる検査基準で検査を行ったことが原因であると認識される事故やクレームは発生していないこと、品質的に問題ないとの過信があったことなどで、契約面にまで注意が及んでおりませんでした。ISO 9001における内部監査においても、個別業務が規定どおり実施されているか否かの確認に注力しており、業務プロセス全体の監査を実施出来ておりませんでした。このような「契約との整合性を監査する仕組み」がなかったのが反省点です。

ガイシ事業につきましても、世界一であるとの自負が過信に繋がっていたと同時に、同じ業務に長期間にわたり従事していることから、日々の業務内容に疑問を持ちにくくなる人員配置であったことや、更には営業、製造、試験から出荷に至る各部門間のコミュニケーションに不足があった事例が確認されており、今回の不整合の原因のひとつと反省いたしております。

品質に関しましては、製造部門において十分な厳しさを有するように設定した基準で出荷試験を実施しており、市場での事故や大きなクレームが発生していないことから油断が生まれ、個々の契約条件を軽視してしまう誤りに繋がったと猛省しております。

【再発防止策】

このようなことが二度と発生しないよう、再発防止策に取り組んでおります。

当社の品質保証および品質活動は、事業本部から独立し、本社部門に属する品質統括部が全社的に指導・監査を行っています。また、各事業本部においては、事業活動を行う事業部から独立した品質保証部が品質保証を担当しております。今回の件は他の事業本部と異なり、受渡検査を担当する部門が、電力事業本部の品質保証部門でなく、ガイシ事業部の管理下にあったことが一因と考えております。これについては、本年4月の組織変更で体制の見直しを実施済みです。具体的には、受渡検査を事業部から独立した事業本部品質保

証部門に移管すると同時に、品質保証部門に検査が契約どおりであることを確認する機能を付加し、受渡検査部門の確認がなければ出荷できない業務プロセスフローに変更しております。

同じく4月に社内規定（品質活動に関する基本規定）を改定し、役員および従業員の品質コンプライアンス義務を明確にしております。改定後の社内規定では、役員および従業員の品質コンプライアンス義務の明確化に加え、周知徹底と教育の実施、違反発見時の対応、モニタリング、内部監査、違反防止のための規制、資料・文書の保全、違反者に対する処分などの再整備を行いました。

当社では、品質統括部が各部門の品質活動を監査・指導し、品質の向上に努めておりましたが、品質コンプライアンスの視点での監査が十分ではなかったとの反省の下、営業や技術、製造など各部門間の壁を無くし、品質を作り込んでお客様へ提供するという一貫した品質への意識を徹底するため、経営層から品質重視の発信を積極的に行い、品質経営および品質コンプライアンスの基盤を強化するため、次の施策などを進めてまいります。

- ・経営トップによる品質活動や品質委員会の直接指導、および品質重視の発信強化
- ・経営トップ主導での品質委員会の体制強化
（品質委員会に従来の品質委員長、本社部門役員、事業本部長、事業本部品質部長に加え、新たに社長、各事業の業務プロセスを掌握する事業部長が参加。年2回から4回に拡大）
- ・経営層および社員への品質教育徹底
（役員への品質教育：年1回、外部講師による役員・部門長への講演：年1回、社員への品質統括部およびグループコンプライアンス部による教育：随時）
- ・事業部門の品質保証部門の増強（約50名）
- ・品質活動を「製品品質」に加えて「業務品質」にも拡大
（業界団体が策定した品質管理ガイドラインに沿って、業務品質の自己評価・業務の弱点分析と改善策の立案・業務見直しなどを行って品質活動の弱みを見える化し、強化）
- ・品質コンプライアンスプログラムの構築
（本社部門の品質統括部業務を拡大し、品質コンプライアンスの周知徹底と教育の実施、事業部門業務のモニタリングと監査強化、違反発見時の対応、規定・ルールの整備と運用などに取り組む）
- ・品質管理の監査体制の強化
（従来はISOの外部監査・内部監査だけであったものに加え、品質統括部・グループコンプライアンス部による事業部門への抜き打ち監査を新規追加、品質データなどのトレーサビリティ管理強化）
- ・事業部門における品質責任者、契約責任者の選任と責任の明確化
- ・グループ会社での品質管理規定の整備

検査データなどの製品品質に関わるデータは、人の手を介さないよう、電子データとして自動収集・自動処理することを全社的にも順次進めています。加えて、効率化を優先するあまり、品質保証部門を弱体化させることのないよう、事業部門における品質保証組織の見直しと増員、人材のローテーションも並行して行っています。

今回の問題は、当社の検査対応についてお客様へ事前にご説明し、契約締結以前にお客様と契約条件を協議させて頂くべきでしたが、品質に対する過大な自信により、これが為

されなかったと考えております。このため契約遵守の視点からの教育も強化してまいります。更に、事業部から独立した事業本部品質保証部が出荷段階で契約事項を再度最終確認するとともに、大型契約や通常と異なる契約については、他本部の責任者や本社部門の財務、法務、品質保証などの部門長がメンバーとなり、契約内容について事業リスクの有無をチェックする会議（コントラクトレビュー）にて、本社部門の品質統括部による契約に対する技術面のレビューも行ってまいります。

また、本件の背景には、問題があれば現場から上位者に即座に申し出ることが難しいような企業風土があったと言わざるを得ません。これらは、当社グループすべてのメンバーに、コンプライアンスの大切さを浸透させきれなかった経営の責任であると重く受け止めています。

この反省を踏まえ、前述したルールの整備や運営の強化に加え、法務部・グループコンプライアンス部による、全部門に対し契約遵守の重要性も含めた法令遵守教育を徹底します。更に、内部通報制度の認証制度を活用し、審査基準に基づく制度設計の再点検を実施するなど内部通報制度の一層の質的充実を図り、品質コンプライアンス上の問題などが発生した場合における早期捕捉に努めます。また現在、企業風土改革の一環として、企業理念の再構築も進めております。

トップが法令遵守の決意や、契約の意義や重要性、品質重視、お客様第一、を機会あるごとに表明し、グループ全体に発信していき、法令遵守が徹底され、業務の基本である「安全、品質、環境、CSR」を大切に考える考え方が浸透し、より一層風通しの良い企業文化とするため、引き続き努力してまいります。

【今後の対応】

当社といたしましては、製造プロセスや品質管理体制の検証結果などを踏まえ、製品としての品質には問題ないと判断しております。また、現時点において製品に関する補償を求められている事実はありません。

今後開示すべき重要事項が発生した場合は、速やかに開示いたします。

経営の意思として、今回の機会を捉え、当社の企業文化を徹底して見直す強い決意を固めております。

加えて、当社は長期間にわたって国際的なビジネスを行っておりますことから、各国の法令上の問題について、国内外の弁護士の助言を受けながら、各国法令や個々の契約の詳細を確認しております。引き続き、手続き面でも各国法令を踏まえて、慎重に対処していく必要があると考えております。これらも含め、本件に関する対応がすべて終了した時点で、社内規定に基づき、関係者には適正な処分を行う方針です。

【ISO】

6月27日に当社ホームページにて開示しております通り、本件を受け、がいし等のISO 9001登録の一時停止通知書（一時停止期間：2018年6月22日～12月21日）を本年6月21日付で受領しました。

当社におきましては、当社再発防止策等に関する日本検査キューエイ株式会社（ISO審査登録機関）による臨時審査を経て、早期に登録の一時停止を解除いただけるよう、全力で対処してまいります。

以 上