

各 位

2023年3月24日
川重冷熱工業株式会社

当社の不適切行為に関する原因分析及び再発防止策について

2022年6月7日に对外公表した「川重冷熱工業における不適切行為について」（以下、不適切行為）に関しまして、お客様、お取引先様、その他多数の皆様にご迷惑をお掛けしておりますこと、改めて深くお詫び申し上げます。

その後、2022年6月、親会社である川崎重工業株式会社（以下、川崎重工）が、特別調査委員会（以下、委員会）による調査を開始し、当社は委員会の調査に全面的に協力してまいりました。

本日、川崎重工から公表された委員会の調査報告書の内容と当社での検討結果を踏まえて、以下の通り原因分析及び再発防止策を報告いたします。

1. 不適切行為に関する事実関係

（1）公表した不適切行為の事実関係

委員会が、2022年6月7日に公表した下記の不適切行為について事実関係を調査しました。公表時の内容から大きな変更はありません。

1) 出荷前試運転に関する不適切行為（報告書「第3 1. 出荷前試運転に関する不適切行為」参照）

ア. 検査成績書の虚偽記載

当社の吸収式冷凍機の出荷前試運転結果を記載し、お客様に提出する「試験成績書」及び「JIS 基準性能評価書」に、実際に試運転で計測されたデータとは異なる虚偽のデータを記載し提出していました。なお、本件の対象機台数（稼働機ベース）は、公表後の追加調査で3,585台となりました。

イ. 工場立会検査時の計測器の不正操作

お客様が工場立会検査を希望され、100%以上の冷房能力の実測を求められた場合、実際には100%以上の冷房能力を実測していませんでしたが、冷房能力の数値が100%以上となるよう流量計の不正操作を行っていました。なお、本件の対象機台数（稼働機ベース）は、公表後の追加調査で508台となりました。

2) カタログの虚偽表示（報告書「第3 2. カタログの虚偽表示」参照）

当社が過去に製造販売していた吸収式冷凍機において、そのカタログに記載されている冷房能力、燃料消費量及び省エネ率について虚偽表示されたものがありました。なお、公表後の追加確認の結果、対象となる機種稼働台数は2022年11月23日時点で2,278台となりました。

（2）上記以外の不適切な行為の有無

2022年6月7日に公表した不適切行為は上記の2事案ですが、公表後の社内調査及び委員会の調査の

過程で下記の通り出荷前試運転に関する不適切行為の類似事案が確認され委員会による調査が行われました（以下、件外調査）。それらの内容とその後の状況は以下の通りです（報告書「第3 4. 件外調査の結果判明した事実」参照）。

1) 東京都低 NO_x・低 CO₂ 小規模燃焼機器認定における虚偽申請

東京都が条例に基づき行う「低 NO_x・低 CO₂ 小規模燃焼機器認定制度」において、試運転による実測値と異なるデータに基づき申請を行い、認定を受けていた事例が確認されました。当社は当該事実を東京都に報告し、2022 年 9 月 28 日付けで、東京都認定を一部取り消されました。現在再認定に向けた準備を進めています。

2) 公共建築評価における虚偽申請

一般社団法人公共建築協会が行う建築材料・設備機材等品質性能評価において、試運転による実測値と異なるデータに基づき申請を行い、評価書の交付を受けていた事例が確認されました。当社は当該事実を協会に報告し 2022 年 7 月 6 日付で、評価書の効力の一時停止措置を受けました。現在停止解除に向けた動きを進めています。

3) グリーン制度における虚偽申請

環境負荷低減の面で特出した機能を有する吸収式冷凍機を東京ガス、大阪ガス及び東邦ガス（以下ガス 3 社）が選定する「ナチュラルチラーグリーン制度」において、試運転による実測値と異なるデータに基づき申請を行い、選定を受けていた事実が確認されました。当社は当該事実をガス 3 社に報告し、2022 年 9 月に実測値が選定基準に満たない機種についてグリーン機種選定が取り消され、カタログやホームページの製品紹介から、「ナチュラルチラーグリーン制度選定機種」の表示を削除し、現在再選定に必要な手続きに関して関係先と協議を進めています。

4) 環境省認証における虚偽申請

低炭素技術の中から特に先導的なものの周知・普及を図るため環境省が認定する 2015 年度 L2-Tech（現在は LD-Tech）認定において、試運転による実測値と異なるデータに基づき申請を行い、認定を受けていた事実が確認されました。当社は 2022 年 7 月に当該事実を環境省に報告し、環境省認定へ申請した全機種に係るカタログの表示性能に問題がない旨の誓約書を提出しました。なお、現時点で環境省認証は取り消されておりません。

5) 開発段階の抽気性能試験におけるデータ改ざん

2014 年に特定機種の開発段階で実施した、吸収式冷凍機内の真空を保持する抽気装置の性能確認試験において、データ改ざんの事実が 1 件確認されましたが、量産機については出荷前試運転において抽気性能検査を全数実施しており、最終的な製品の抽気性能には問題のないことを確認しています。なお、この件以外は同種のデータ改ざんが行われた事実は確認されませんでした。

当社吸収式冷凍機について委員会が行った調査の結果、上記以外の不適切な行為は検出されておりません。また、委員会はその他の事業（ボイラ事業）についても調査しましたが、不適切な行為は検出されませんでした。

2. 不適切行為の原因分析

委員会による調査結果と当社内での検討結果から、不適切行為を引き起こした原因は、それぞれの不適切行為により異なる原因は考えられるものの、全ての行為に共通するものは、以下の3つと考えております。

(1) 前例踏襲的な企業体質と役職員のコンプライアンス意識の欠如

不適切行為が長年継続されてきた原因は、実用上問題が無ければ性能表示は厳密でなくても良いという思い込みや、実際の製品性能に問題が無ければ架空の値による検査成績書を作成しても問題ないという不適切行為を正当化する姿勢があったことです。その背景には、役職員の低いコンプライアンス意識、お客様・ステークホルダー目線に立った思考の欠如がありました。また事業活動における社会の要請が厳しくなっていたにもかかわらず、慣行や前例を重視し議論や摩擦を避ける企業風土により、その認識が不足し、自ら不正をただすことができませんでした。

(2) 社内のコミュニケーション不足

検査機器の不正操作・検査成績書の虚偽・不実記載が長年にわたり継続していた原因は、試運転性能に関する滋賀工場と営業サービス部門との認識に齟齬がある等、社内のコミュニケーションが不足していたことです。組織の縦割り意識が強く、組織間の意思疎通が不足した風通しの悪い職場となっていたこと、また職場の和を乱したくないという、事なかれ主義的な企業風土が、長年の不適切行為を黙認することに繋がりました。

(3) 品質管理に関する統制欠如及び社内ルールの不備

担当者あるいは限られた職場の中で記録が改ざんされていたことに加え、本来チェック機能を果たすべき品質保証部門の一部が不適切行為に関わっていたように、会社組織全体として品質管理に関する統制が欠如していました。

また、設計審査が有効に機能せず、カタログ不正を防止できなかったことや、個々の業務に関する社内ルールの策定が不十分であったため、チェック機能が働きにくい環境となっていたこと等にみられるように、製品や業務の品質をマネジメントする機能・環境整備が不十分でした。

3. 不適切行為公表後の当社の対応状況

当社は、2022年6月7日の不適切行為の公表後、お客様や関係先からの一日でも早い信頼回復に向けて以下のような対応を行ってまいりました。

(1) お客様・関係先への対応

不適切行為の対象となる製品を納入したお客様、関係省庁・お取引先等の関係先には、順次謝罪、内容のご説明等を実施している他、お客様対応窓口を設置し、訪問説明に加えメールや電話対応等を進めています。対象件数が多いことや、商流を遡って説明させていただいていることから、対応に時間はかかっておりますが、今後も真摯に対応を継続してまいります。

(2) 試運転実施要領の改善（是正措置）

不適切行為の是正措置として、試運転の業務フロー・規程を見直し、検査成績書類の確認方法や承認

ルールの徹底を図っています。また、冷水流量の計測には従来のせき式流量計の使用は取り止め、測定値が直接的に指示され、かつ公的機関の検定、トレーサビリティが明らかな計量器（電磁式流量計）へ変更しました。

工場試運転の現状の運用として、2022年4月以降は試運転時にJIS性能公差以上となる95%以上の能力及びCOPを実機確認した上で出荷しています。

（3）外部審査機関による臨時監査

2022年7月に、通常のISO9001の定期監査に加えて、本事案に関する臨時監査を受審し、監査機関より「全てが完結している状態では無いが、品質マネジメントシステムにおける重大な欠陥は見られず、不適切行為に対する現時点での修正、原因究明、是正処置等の有効性に問題はない」との評価で「認証の継続は妥当」との判断を頂きました。

4. 不適切行為に対する再発防止策

委員会の提言も踏まえ、当社は以下のとおり再発防止策を策定し取締役会で決議しました。今後実施状況は定期的に取り締り役会へ報告し、確実に実行していきます。なお、一部の対策は既に実施済みです。

（1）ガバナンスの強化

1) コンプライアンスの強化

ア. 担当部署の機能強化

役職員のコンプライアンス意識向上の取り組みを強化するため、2023年4月からコンプライアンス推進活動を行うCSR推進部門を社長直轄の独立部門とし、これまで以上に機能・体制を強化します。

イ. 取締役会のモニタリング機能を強化

企業倫理やコンプライアンスの意識向上や遵守強化に関する活動報告を取締り役会で実施し、親会社から派遣の取締役を含め議論・確認することでモニタリング機能を強化します。

ウ. 内部通報制度の改善

川崎重工グループの内部通報制度とは別に川重冷熱独自の内部通報制度を設置していましたが、窓口が複数となることで従業員への制度周知が徹底しづらい状況でした。2023年4月から制度を川崎重工グループのものに一本化して従業員に分かりやすくするとともに、社内報やポスター掲示等での周知活動を強化します。

2) 品質保証に関する体制の見直し

ア. 外部視点を持ったリーダーの任用

すでに品質保証部長として2022年4月から前ボイラ技術部長を任用しました。また2022年7月に川崎重工から品質保証部門経験者を品質保証総括副室長として迎え入れ、2023年4月から品質保証総括室長として任用予定です。

イ. 他部門との人材交流及び品証部門の再編

他部門や他製品の担当者との人材交流で多様な視点を確保するとともに、実効性のあ

る品質保証業務を遂行出来る組織体制を整備します。

ウ. 品質保証部門の管理教育の強化

品質保証・管理部門の配属者に対し、基準や業務におけるルールの再確認、理解の周知徹底を図ります。また品質管理に係わる基礎教育について川崎重工グループで実施している教育プログラムを利用する等、充実を図ります。

3) 監査機能の強化

品質保証部門による内部品質監査とは別に、当社業務監査部門による重点監査項目に品質管理業務を加えます。

内部品質監査等において、当面の間、製品サンプルを抽出して、データの測定から外部への性能表示に至るまでの数値に関する整合性チェックを実施します。

また性能数値を伴う外部への情報（カタログ、認定申請書類等）に関する監査項目を定め、外部発信前又は定期監査時にチェックする体制を整えます。

4) 親会社との連携強化

既に行っている技術部門における川崎重工との人的、技術面での交流を継続し、技術面、管理面の両面においても活性化を図ります。

(2) 意識改革と企業風土改革

1) コンプライアンスの意識改革

毎年10月は川崎重工グループの「コンプライアンス強化月間」で、当社でも重点的にコンプライアンス意識の浸透を図ります。

強化月間では、経営トップがメッセージを発信し、CSR推進部門が陣頭に立ち各部門でのコンプライアンス強化活動を推進します。また不適切行為の教訓を毎年語り継ぐとともに再発防止に向けた取り組み状況のフォローアップ等を実施します。

2) 前例踏襲の企業風土の改革

ア. 忌憚なく意見が言える気風の醸成

社長が先頭に立って、企業風土改革に向けたメッセージを発信し続けると共に、役員・幹部を中心とした経営層においても各職場で従業員との座談会を定期的に行う等、現場の生の声を聴く機会を増やします。加えて役職員の階層ごとに必要な研修や教育を実施します。

イ. 企業風土の改革

不適切行為の判明以前より企業風土改革を目的に実施している、「かえ10(川重冷熱を変えていくための10の目標)」運動の取り組みを加速させます。

3) 組織・部門間での協力関係構築

人員配置や組織編成を目的とした異動に加え、人材交流や育成を主眼とした全社的なローテーションの仕組みの導入を進め、部門の風土、部門間の垣根の解消を進めます。また情報ツールの導入、活用等により、業務における工場と営業・サービス部門間の情報の共有化を図り、コミュニケーションの活性化へとつなげます。

(3) 再発防止のための業務改革

1) 出荷前の品質確認に関わる業務フローの適正化

吸収式冷凍機の検査成績書の発行プロセス等の手順や業務フロー、計量器の管理規程等は見直し、運用しております。今後さらに適正化すべく改善を進めます。

2) 性能表示に関する責任の明確化

エビデンスに基づく、出荷前の品質確認フロー、手順の詳細化と見える化、成績書作成過程に関わる責任所掌を明確にしました。

3) 設計審査や外部認証に関わる業務プロセスの改善

設計審査においては、審査すべき視点、判断基準・項目の規定化を図るよう見直しを行い、重要開発項目については川崎重工他外部の専門家の参画を図ります。

また、外部認証の申請に関する審査において、エビデンスに基づき客観的に審議・評価されるよう要領を見直します。

4) 試運転の自動計測システム導入

試運転（性能検査）データ計測・評価については、2023年度から人為的な操作が入らないシステム及び計測設備を順次導入する計画です。

5. おわりに

今回の委員会の調査によって詳細が明らかとなり、改めて当社の不適切行為により、数多くのお客様、関係先へ多大なご迷惑をお掛けしましたこと、大変申し訳なく深く反省しております。またこれにより、当社が長年築き上げてきた信用を失うことになったことは痛恨の極みであります。

不適切行為は長年に亘り見過ごされ、コンプライアンス意識の欠如という問題だけでなく、品質マネジメント体制の問題、企業風土や役職員の意識の問題等、根が深いものと再認識しました。一方で、不適切行為に関してお客様や関係先に謝罪・説明をさせていただく中で、厳しいご意見の他にも貴重なご助言、ご意見を頂戴することが出来ましたこと、大変有難く御礼申し上げます。

今後も、経営陣が先頭に立ち、コンプライアンスファーストの意識醸成と二度とコンプライアンス違反を起こさない仕組み作り、企業風土改革を推進し、全社員一丸となって再発防止策を着実に進めていく所存です。そして、不適切行為によりご迷惑をお掛けしたお客様・関係先へのご説明・真摯な対応を継続しつつ、一日も早く失った信頼を回復し、今後も社会・お客様から必要とされる企業であり続けられるように絶え間ない努力を続けてまいります。

以上