



監督処分に係る業務改善措置について

一 事実認識について

弊社は、2021年2月15日付の監督処分「指示」を厳粛に受け止め、深く反省しております。管理組合様の大事な資産・資金を管理する立場にもかかわらず、財産を毀損させる重大事案を引き起こしてしまったことは、社会的な企業の責任として極めて重大な問題であると認識しております。また、今回の事案が、マンション管理業界において頻発しているフロント業務担当者による金銭の不正処理だった点も重く受け止めております。

速やかに現状の問題と課題を解決すべく再発防止への取組みを徹底すると共に、今後も法令等遵守はもとより、業務管理体制と社内牽制機能の強化に努め、信頼を回復できるよう全社を挙げて取り組んでまいります。

二 業務改善に向けた取組みについて

1 違反行為の概要及び処分内容の周知徹底について

- ・今回の違反行為の概要及びコンプライアンスの重要性、再発防止策について、全社員参加の会議にて周知いたしました。
- ・「現金取扱い調査」の進捗及び明らかとなった事実、対応状況等について、管理職会議にて確認、管理職から所属社員への周知を行いました。
- ・監督処分内容について、直ちに役員及び社員に対し全社員参加の会議にて周知いたしました。

2 マンションの管理の適正化の推進に関する法律及び関係法令等の遵守の徹底並びに社内研修・教育の継続的实施

以下の社内研修・教育を実施いたしました。今後も、社内研修等の実施を継続し、再発防止を図ってまいります。

(1) フロント担当者・組合会計担当者向け教育・研修

- ・現金取扱いに関する運用変更の研修会を実施
- ・毎月業務における法令遵守のポイント勉強会を実施

(2) 現場管理員向け教育・研修

- ・現金取扱いに関する運用変更の配信・周知
- ・弊社グループ内部監査部門による現金取扱いに関する監査を実施

(3) 全社員向けの研修

- ・毎月弊社グループ法務部門より法令に基づく事例、業務上の注意点等講習を実施

3 日常の業務運営に関する調査・点検と社内業務体制整備について

本件事案の発覚後、管理委託契約を締結いただいている全ての管理組合様を対象に「現金取扱い調査」を実施し、うち現金取扱いのある管理組合様について、同様の事案が生じていないかの一斉点検を実施し適正に処理が行なわれている旨を確認、管理組合様へ報告いたしました。

尚、弊社が実施した「現金取扱い調査」について、弊社グループ会社不正会計処理内部調査委員会にて、調査内容及び方法の検証を行い、同調査に問題ないし不当な点はなかったことを確認しております。

また、従来、マニュアルに対しての周知が十分でなく、それに対する組織としての牽制も不十分であったことから以下の通り社内業務体制を再整備いたしました。

(1) マニュアルの見直しと周知

- ・現金取扱いの業務フローの見直し及び改定版「現金の取扱いマニュアル」を周知完了
- ・半年毎に全社員参加の会議にて「現金の取扱いマニュアル」の再周知と研修を実施

(2) リスクマネジメント、コントロール、ガバナンスの仕組みの強化

- ・適切な業務運営と牽制機能の有効性について毎年確認を一巡する仕組みを導入

4 再発防止策の策定と継続実施について

以下のとおり、再発防止策を策定、運用開始いたしました。

(1) 再発防止策

組織としての牽制強化を目的に下記の①～⑥を業務フローに追加いたしました。また、リスクを低減すべく管理組合様へ⑦を積極的に提案、推進しております。

- ① 管理事務室からの現金回収時、現地管理員からフロント上席者及び本社組合会計責任者へ報告
- ② フロント上席者は、回収報告、担当者が回収した金銭（現金）を確認し、回収記録簿へ記録
- ③ フロント担当者は、金銭と回収記録簿を合わせて本社組合会計部署の担当者へ提出
- ④ 本社組合会計担当部署は、金銭及び回収記録簿を照合の上、会計管理の受領簿に記録し、入金処理
- ⑤ 現地管理員は、毎月月初に管理事務室管理の前月分現金出納帳の写しを本社組合会計部署へ提出
- ⑥ 本社組合会計担当部署は、現金出納帳写しと入金状況の照合を実施
- ⑦ 管理事務室での現金取扱いをなくし（キャッシュレス化）、管理費等と合わせてご請求

(2) 運用状況と継続実施

- ・毎月管理職会議にて再発防止策の実行を確認しております。
- ・弊社グループ内部監査部門にて監査を実施し、定めた再発防止策が適切に運用開始されていることを確認しております。
- ・今後も継続して再発防止策を実行するとともに、定期的にマニュアルの周知や業務管理体制の点検を実施し、業務運営の向上に取り組んでまいります。

以上

本件についてのお問い合わせ先

株式会社フージャースリビングサービス 統括部

電話：03-3243-2700（直通）

受付時間：9:00～18:00（土・日・祝日を除く）