

令和4年4月26日

お客様各位

日本総合住生活株式会社

謹啓 平素は格別の御高配を賜り厚くお礼申し上げます。

この度、国土交通省関東地方整備局からの令和4年3月30日付監督処分「指示処分」に対し、再発防止策等を策定し、別紙「監督処分に係る業務改善措置について」を同地方整備局に提出しましたので、御報告いたします。

謹 白

令和4年4月26日

日本総合住生活株式会社  
代表取締役 石渡 廣一

### 監督処分に係る業務改善措置について

#### 1 事実認識

弊社は令和4年3月30日付の監督処分「指示処分」を厳粛に受け止め、深く反省しております。本件事案の発覚から再発防止に向け改善措置について取り組んでおりますが、今後もより一層のコンプライアンスの強化、業務執行体制の見直しを図り、お客様への信頼回復に向け全社一丸となって取り組んでまいります。管理組合様及び関係者の方々に多大なご迷惑とご心配をおかけしたことを改めて深くお詫び申し上げます。

#### 2 業務改善に向けた取組

##### (1) 今回の違反行為の内容及びこれに対する処分内容について、役職員に対し、速やかに周知徹底すること。

今回の違反行為の内容について、取締役会、支社長会議、支店長・部長会議等を通じて、また管理者、フロント担当者、会計担当者別に行った職責別コンプライアンス研修及び管理者とフロント担当者を対象とした説明会等を通じて、役員及び従業員に周知いたしました。

処分内容についても、令和4年3月30日に各事業所に電子メールで通知・説明するとともに、社内イントラネット上に掲載し速やかに全従業員への周知徹底を図りました。

あわせて弊社ホームページにおいて「マンションの管理の適正化の推進に関する法律」に基づく監督処分を受けたことを公表するとともに、受託管理組合様に対しましては、個別にお詫びと説明を行いました。

##### (2) 法及び関係法令等の遵守を社内で徹底するとともに、社内研修・教育の計画を作成し、役職員に対し、継続的に実施すること。

① コンプライアンス意識の強化とリスク管理等の意識醸成及びマンション管理適正化法に係る法定事務の理解の深化を目的として、令和3年6月から令和4年3月の期間において、管理者、フロント担当者、会計担当者別に全ての従業員に対してコンプライアンス研修を外部講師による研修も含め、延べ10回実施いたしました。

また、現地管理員に対しても令和3年11月にコンプライアンス違反事例集を教材として法令遵守、誠実な行動等について周知するとともに、令和3年7月から令和4年3月の期間において、キャッシュレス化等の会社方針やコンプライアンスに関する教育を継続して実施いたしました。

② 令和4年度以降も、高いコンプライアンス意識の維持向上と再発防止策の推進へ向け、年度の研修計画に基づく研修・教育を行うとともに中長期的にも継続して実施してまいります。

##### (3) 日常の業務運営に関する調査・点検を行うとともに、社内の業務管理体制の整備に努めること。

① 日常の業務運営に関する調査・点検

全社において一斉点検を実施し、本件以外に同様の事案がないことを確認いたしました。

今後は、点検項目を見直したチェックシートに基づき、整備した管理体制により複層的に次の調査・点検を継続して実施いたします。

- ・フロント担当者が継続的に実施する日常点検
- ・専任の検査員による検査
- ・監査部門による監査

② 社内の業務管理体制の整備

再発防止に向けて、管理者、フロント担当者、会計担当者、現地管理員へのヒアリングやアンケート等による調査結果を分析し、厳格な職務分離を前提とした業務フローへの見直しを行うとともに、役割と責任を明確にした業務マニュアル（担当者別）を策定し、業務管理体制の再構築を図りました。

当該マニュアルについて、令和4年3月に担当者等に対し説明会を開催し、周知徹底いたしました。

令和4年度以降も、定めた業務フローの順守を徹底し、チェック体制の強化を図ります。

**(4) 今回の違反行為を踏まえ、適切な再発防止策を策定し、継続的に実施すること。**

以下の再発防止策について、従業員に周知徹底し、管理組合様のご理解・ご協力をいただきながら継続的に実施してまいります。

① 月次決算会計方式への全面移行

弊社が受託する会計方式は月次決算会計方式を基本といたします。

② 従業員への継続した教育訓練の実施

前述したコンプライアンスに関する研修、教育を継続的に実施するとともに、整備した担当者別業務マニュアルを基準とした業務履行状況検査を実施し、適宜是正措置等を指導いたします。

③ キャッシュレス化の推進

管理事務所の現金取扱い廃止へ向けた方針を管理組合様にご説明し、管理事務所のキャッシュレス化への取り組みを推進いたします。また、金融機関のインターネットによる決済システムを導入し、支払い処理のキャッシュレス化を図ります。

④ 従業員の定期的な異動の徹底

同一管理組合様を一定年数以上担当する従業員の定期的な異動を徹底いたします。

⑤ 検査体制の整備・強化

専任の検査員による検査体制を構築し、チェック体制の整備・強化を図ります。

⑥ 監視、牽制機能の整備・強化

デジタル技術を活用したチェック機能を併用し、監視・牽制機能を強化します。

⑦ 上記①～⑥の他、弊社における管理業務の受託基準を統一し、管理組合財産のより一層の適正な管理に努めます。

以 上

**【本件に関するお問い合わせ先】**

日本総合住生活株式会社 営業部 03-3518-7572

(受付時間 9:00～17:25 土曜日、日曜日及び祝日を除く)