

令和4年9月29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その実施状況について、別紙「監督処分に係る業務改善措置の実施状況について」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9月28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の実施状況について

令和4年4月26日付「監督処分に係る業務改善措置について」において報告いたしました業務改善措置の実施状況について、次のとおりご報告申し上げます。今後も引き続き当該業務改善措置を実施してまいります。

業務改善に向けた実施状況

(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。

令和4年4月26日付「監督処分に係る業務改善措置について」において報告いたしましたとおり、役職員に対する今回の違反行為及び処分内容等の周知については実施しております。

(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。

コンプライアンス意識の維持向上と再発防止策の更なる推進へ向け、年度の研修計画を策定し、管理者、フロント担当者、会計担当者等に年11回の職責別のコンプライアンス研修を計画しており、令和4年9月27日現在で計4回実施しております。

職責	研修内容等	日程
支店長・部長等	<ul style="list-style-type: none"> <li>契約当事者としての金銭事故防止、コンプライアンス強化のチェックポイント</li> <li>社外講師によるコンプライアンス事案が及ぼす影響、発生させない態勢等</li> </ul>	令和4年6月27日・30日の2回に分けて実施済み
管理者(1)	<ul style="list-style-type: none"> <li>現場の最前線で指揮を取る管理者として金銭事故防止等の再確認とコンプライアンス意識の強化</li> <li>社外講師によるコンプライアンス事案が及ぼす影響とリスクと対策</li> </ul>	令和4年7月21日・27日の2回に分けて実施済み
会計担当者(1)	<ul style="list-style-type: none"> <li>求められる具体的な役割と職務内容の確認</li> <li>不具合事例から学ぶリスク管理</li> <li>再発防止に向けた施策等(インターネットによる決済システム、現場現金の取り扱い廃止等)他</li> </ul>	令和4年9月20日に実施済み 大阪、名古屋、福岡は10月に実施予定
管理者(2)	<ul style="list-style-type: none"> <li>マンション管理に係る法令について(事務編・技術編)</li> <li>再発防止に向けた施策等(インターネットによる決済システム、現場現金の取り扱い廃止等)他</li> </ul>	令和4年9月28日~30日の3回に分けて実施予定
フロント担当者(1)		
会計担当者(2)	<ul style="list-style-type: none"> <li>金銭事故防止に関する事務処理</li> <li>コンプライアンス事案が及ぼす影響等</li> <li>再発防止に向けた施策(通帳預かり、チェック体制、社内ルールの確認)</li> </ul>	令和4年12月に実施予定

職責	研修内容等	日程
管理者（3）	<ul style="list-style-type: none"> <li>・委託契約書、区分所有法、マンション管理適正化法など、管理会社として必要な知識</li> <li>・関連法令及び事務処理マニュアル</li> <li>・事故防止、コンプライアンス等</li> </ul>	令和5年1月～2月に実施予定
フロント担当者（2）		
現地管理員（1）	「当社で発生した金銭毀損事故に対する再発防止施策」をテーマとした研修資料（パワーポイントによるスライドショー、音声付）を作成し、集合研修等により実施	各事業所において、令和4年6月中旬～7月末までに実施済み
現地管理員（2）	再発防止策取組状況、コンプライアンス違反事例、個人情報漏洩防止、検査員検査、監査部門による監査の不具合・是正事例共有等	各事業所において、令和4年10月～令和5年1月までに実施予定
現地管理員（新任）	<ul style="list-style-type: none"> <li>・分譲マンションの基礎知識の他、管理員マニュアル、会計業務マニュアルの説明</li> <li>・金銭事故に伴う再発防止策の説明 他</li> </ul>	令和4年9月6日～令和5年2月15日の間に計7回実施予定

また、役員に対しては、取締役会、支社長会議等を通じて適宜実施しております。

### （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

日常の業務運営に関して、整備した管理体制により複層的に次の調査・点検を実施しております。

- ・フロント担当者が継続的に実施する日常点検（現地管理事務所）

日常点検項目を5月に定め、6月からフロント担当者が現地巡回の際に月ごとに数項目を定めて日常点検を実施しております。

点検実施状況 618組合で実施中（年度内に全管理組合様で全項目を実施予定）

- ・専任の検査員による検査

専任の検査員による検査体制を構築し、6月に検査項目の設定を行い、7月から検査を実施しております。

検査実施状況 263組合/618組合で実施（9月27日現在）

- ・監査部門による監査

今年度の内部監査において分譲管理業務の履行状況に関する確認を8月23日から11月14日の間で実施する予定です。

#### ② 社内の業務管理体制の整備

今年度は、昨年度新たに策定した担当者別の業務マニュアルにおける業務フロー（職務分離、ダブルチェック、検査員等による検査、キャッシュレス化の取組み）について、履行状況の検証を実施しております。

その結果を踏まえて必要に応じてマニュアルの改訂を実施する予定です。

### （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

本件事案の発覚当初に月次決算会計方式を導入していない69管理組合とこれまでに協議を進めてきており、49管理組合については月次決算会計方式へ移行しております。

残る20管理組合のうち19管理組合では月次でフロント担当者による決算検査を行い、預金口座の残高や証憑等の確認を実施しております。また、併せて月次決算会計方式への完全移行に向けて管理組合様にご理解いただくよう引き続き説明してまいります。

## ② 従業員への継続した教育訓練の実施

前述(2)の年度の研修計画を策定し、コンプライアンスに関する研修、教育を職責別に実施しております。また、専任の検査員による業務履行状況検査結果に基づき、個別の指導・教育を通じて再発防止策を徹底してまいります。

## ③ キャッシュレス化の推進

現地管理事務所の現金取扱い廃止へ向けて管理組合様にご説明し、次のとおりキャッシュレス化を推進しております。

(推進事項)

- a 小口現金の限定的利用の徹底、使用範囲をマニュアル化(現金廃止に向け管理組合様と継続協議)
- b 共用施設使用料等収入に対する口座振替(原則)、または振込票発行による入金 of 徹底
- c 小口現金の現金支払いに対し、請求書払い(エレクトリック・バンキングによる振込)へ移行
- d 自動送金並びに自動引落とし等への支払い方法の切替
- e 備品等の購入はインターネット通販サービスを活用

また、インターネットによる決済システムを導入については、金融機関と協議を行い、準備を進めており、令和4年10月より管理組合様へ導入に向けた説明を行い、順次移行する予定です。

(小口現金の取扱額の削減実績)

令和4年度(令和4年8月末実績)の窓口現金取扱額は昨年同月比で27.2%削減しています。引き続き管理組合様にご理解を賜り、キャッシュレス化を推進してまいります。

参考 令和3年度(令和4年3月末実績)の窓口現金取扱額は前年度比 22.7%削減
--

## ④ 従業員の定期的な異動の徹底

同一管理組合様を5年以上担当する従業員を対象とした定期的な異動に努めており、今年度はフロント担当者10名、現地管理員13名の計23名の異動を実施しております。引き続き従業員の定期的な異動を推進いたします。

## ⑤ 検査体制の整備・強化

今年度新たに専任検査員12名、本社スタッフ4名の計16名による検査体制を構築し、令和4年7月より前述のとおり検査を実施しております。

## ⑥ 監視、牽制機能の整備・強化

現在、金銭事故防止、コンプライアンスに関するチェック機能強化及び前年度の社内監査において指摘された改善項目についてシステムを改修し、令和4年10月以降に順次運用開始予定です。

## 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。

本年2月にマンション管理における業務執行体制等の見直し基本方針を策定し、受託基準を統一いたしました。現在、上記①～⑥を含めた受託基準の見直し項目について受託管理組合様へ説明を行い、順次切替を実施しております。

(上記①～⑥以外の主な見直し項目)

- ・管理費等の収納方法について、隔月収納を毎月収納へ移行

対象33管理組合のうち7管理組合が毎月収納へ移行しております。残る26組合については管理規約や細則の改正等が必要となりますので、管理組合様と協議を継続しております。

- ・管理事務所における全ての収納金について、申込書類の整備及び利用者による台帳への記載を徹底しております。

以上

<b>【本件に関するお問い合わせ先】</b>
------------------------

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)
----------------------------------