

令和2年3月11日

コミュニティワン株式会社
代表取締役社長 大熊 剛



監督処分に係る業務改善措置について

1. 事実認識について

弊社は、令和2年2月6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。既に再発防止に向けた社員教育及び業務フローの見直しを実施しておりますが、今後もより一層コンプライアンスの強化を図り、お客様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。

2. 業務改善に向けた取組について

(1) 違反行為の内容及び処分内容の周知徹底について

今回の違反行為の内容について、事故発覚以降、社内掲示板や研修会等にて社内周知いたしました。また、処分内容については、2月6日に役員及び従業員に対して社内掲示板及び電子メールにより周知いたしました。

(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教育・研修の継続的实施について

① マンション管理業の従事者（管理員を除く）を対象に、令和元年7月から11月の期間において、「マンション管理適正化法及び金銭取扱い研修」を実施いたしました。また、法令遵守や社内ルール変更点等の理解度向上に向けたeラーニングによる研修を令和2年2月に実施しております。令和2年度は6月から8月の期間において研修、9月及び3月にeラーニングによる研修を実施する予定です。

② 管理員に対しては、2か月に1回開催している月例研修会において、管理事務室における金銭取扱いについて、会社の方針やルールの再確認を行うなど継続して研修を実施しております。

(3) 日常業務運営に関する調査・点検及び社内業務管理体制の整備について

① 管理事務室における現金の取扱等業務執行状況について、従前から実施している内部牽制点検の実施要領を見直しました。

② 外部専門家（監査法人）の監修に基づいて管理組合会計業務マニュアルを改定し、実務者に対する研修を実施いたしました。

また、本社に会計業務を網羅的にチェックする組織を新設し、管理組合会計報告（年次）のチェックを順次実施することといたしました。

- ③ 収納口座から保管口座への移し換えの実施状況について、本社統括部門にて毎月確認することといたしました。
- ④ 業務管理体制を強化するため、本社内にプロジェクトチームを設置し、重要事項説明書や契約成立時の書面等の作成を含む支店業務の本社集約を検討しております。

(4) 再発防止策の策定及び継続実施について

- ① 管理員の管理組合費用の立替を全面禁止といたしました。
- ② 管理員による管理組合工事の発注代行を禁止し、管理組合が発注した工事代金を支払う際は、検証者がエビデンス（写真等）にて工事完了を確認する業務処理といたしました。
- ③ 管理員が時間外労働を実施する場合は、営業マネージャーが事前確認することをルール化いたしました。
- ④ (3)①に記載いたしました内部牽制点検の実施状況を本社統括部門が確認するとともに、現金の取扱いを引き続き削減してまいります。
- ⑤ 管理業務日誌を改訂し、記載内容を充実させるとともに、全管理事務室に携帯電話を配置いたしました。
- ⑥ (3)②に記載いたしました新設組織におきまして、全管理組合の年次会計報告書をチェックいたします。
- ⑦ (3)③に記載いたしましたとおり、収納口座から保管口座への移し換えの全社統一的な予定管理と実施管理を行い、本社統括部門で確認しております。
- ⑧ 収納に係る弊社の業務標準を管理組合と集金代行会社の直接契約とし、管理組合への提案を推進しております。次のステップとして、収納口座印を管理組合保管としていただくようご依頼し、管理組合財産保全の強化を推進してまいります。

以上

【本件に関するお問い合わせ先】

コミュニティワン株式会社 マンション企画部 事業企画課 03-5491-6319
(受付時間 10時00分～17時00分 土曜日・日曜日・祝日を除く)