

## 改 善 報 告 書

2025 年 6 月 20 日

株式会社東京証券取引所  
代表取締役社長 岩永 守幸 殿

株式会社アドバンスクリエイト  
代表取締役社長 濱田 佳治

このたびの過年度決算短信及び四半期決算短信、並びに有価証券報告書及び四半期報告書の訂正の件について、有価証券上場規程第 504 条第 3 項の規定に基づき、その経緯及び改善措置を記載した改善報告書をここに提出いたします。

## 目 次

<b>1. 経緯</b>	3
(1) 過年度決算訂正の内容	3
① 訂正した過年度決算短信等	3
② 訂正による過年度業績への影響額	4
(2) 過年度決算訂正を行うに至った経緯等	6
(3) 調査委員会の構成、調査目的、調査期間	8
① 調査委員会の構成	8
② 調査目的	8
③ 調査期間	8
(4) 本事案の概要	8
① 代理店手数料売上計上に係るプロセス	8
② 本事案の概要	9
<b>2. 改善措置</b>	10
(1) 本事案の発生原因の分析	10
① PV 計算作業の環境の整備が十分でなかったこと	10
② 短期間での担当者の交代及び引継ぎが不十分であったこと	11
③ PV 計算担当者においてプレッシャーを感じていたとうかがわれること	11
④ 収益認識基準にかかる規程の内容が不十分であったこと	11
⑤ 担当者の申告に対して適切に検証する内部統制が十分に機能しなかったこと	12
⑥ 会計上の誤謬を防ぐ内部統制上の仕組みが十分ではなかったこと	12
(2) 再発防止に向けた改善措置（実施済のものを含む。）	13
① るべき PV 売上の計上方法の整理及び PV 計算のための仕組みの再整備等	13
② 適切な人員配置、情報共有	16
③ PV 計算担当者にかかるプレッシャーの排除	17
④ 収益認識基準にかかる規程の整備	18
⑤ 担当者から申告があった場合に適切に検証する仕組みの整備	18
⑥ 業務監査及び内部統制（J-SOX）監査の強化	20
⑦ コンプライアンスの推進	21
⑧ ガバナンス体制の強化	22
(3) 改善措置の実施スケジュール	23
<b>3. 本事案が投資家及び証券市場に与えた影響についての認識</b>	24

## 1. 経緯

株式会社アドバンスクリエイト（以下、「当社」という。）は、2025年2月28日付「過年度の有価証券報告書等の訂正報告書の提出及び過年度の決算短信等の訂正に関するお知らせ」にてお知らせいたしましたとおり、過年度の決算訂正を行いました。訂正した過年度決算訂正の内容及び当該訂正による業績への影響額は、以下のとおりです。

### （1）過年度決算訂正の内容

#### ① 訂正した過年度決算短信等

##### 【有価証券報告書】

2020年9月期	有価証券報告書	(自 2019年10月1日 至 2020年9月30日)
2021年9月期	有価証券報告書	(自 2020年10月1日 至 2021年9月30日)
2022年9月期	有価証券報告書	(自 2021年10月1日 至 2022年9月30日)
2023年9月期	有価証券報告書	(自 2022年10月1日 至 2023年9月30日)

##### 【四半期報告書】

2022年9月期	第2四半期報告書	(自 2022年1月1日 至 2022年3月31日)
2022年9月期	第3四半期報告書	(自 2022年4月1日 至 2022年6月30日)
2023年9月期	第1四半期報告書	(自 2022年10月1日 至 2022年12月31日)
2023年9月期	第2四半期報告書	(自 2023年1月1日 至 2023年3月31日)
2023年9月期	第3四半期報告書	(自 2023年4月1日 至 2023年6月30日)
2024年9月期	第1四半期報告書	(自 2023年10月1日 至 2023年12月31日)
2024年9月期	第2四半期報告書	(自 2024年1月1日 至 2024年3月31日)

##### 【決算短信及び四半期決算短信】

2020年9月期	決算短信	(自 2019年10月1日 至 2020年9月30日)
2021年9月期	決算短信	(自 2020年10月1日 至 2021年9月30日)
2022年9月期	第2四半期決算短信	(自 2021年10月1日 至 2022年3月31日)
2022年9月期	第3四半期決算短信	(自 2021年10月1日 至 2022年6月30日)
2022年9月期	決算短信	(自 2021年10月1日 至 2022年9月30日)
2023年9月期	第1四半期決算短信	(自 2022年10月1日 至 2022年12月31日)
2023年9月期	第2四半期決算短信	(自 2022年10月1日 至 2023年3月31日)
2023年9月期	第3四半期決算短信	(自 2022年10月1日 至 2023年6月30日)
2023年9月期	決算短信	(自 2022年10月1日 至 2023年9月30日)
2024年9月期	第1四半期決算短信	(自 2023年10月1日 至 2023年12月31日)
2024年9月期	第2四半期決算短信	(自 2023年10月1日 至 2024年3月31日)
2024年9月期	第3四半期決算短信	(自 2023年10月1日 至 2024年6月30日)

② 訂正による過年度業績への影響額

今回の訂正に伴う過年度業績への影響額の概要は以下のとおりです。

(単位：百万円)

期間	項目	連結			
		訂正前 (A)	訂正後 (B)	影響額 (B-A)	増減率 (%)
第 25 期 2020 年 9 月期	売上高	10,510	9,092	△1,417	△13.5
	営業利益又は営業損失	1,184	△215	△1,399	—
	経常利益又は経常損失	1,095	△304	△1,399	—
	親会社株主に帰属する当期純利益又は当期純損失	700	△1,608	△2,309	—
	総資産	10,312	8,683	△1,629	△15.8
	純資産	5,610	3,043	△2,566	△45.7
第 26 期 2021 年 9 月期	売上高	11,019	9,446	△1,573	△14.3
	営業利益又は営業損失	2,041	890	△1,150	△56.4
	経常利益又は経常損失	1,925	775	△1,150	△59.8
	親会社株主に帰属する当期純利益又は当期純損失	1,295	113	△1,181	△91.2
	総資産	11,808	10,318	△1,489	△12.6
	純資産	6,723	2,974	△3,748	△55.8
第 27 期 2022 年 9 月期 第 2 四半期	売上高	5,926	4,882	△1,043	△17.6
	営業利益又は営業損失	1,222	380	△842	△68.9
	経常利益又は経常損失	1,190	347	△842	△70.8
	親会社株主に帰属する当期純利益又は当期純損失	770	△442	△1,212	—
	総資産	11,960	10,076	△1,883	△15.8
	純資産	6,906	1,945	△4,961	△71.8
第 27 期 2022 年 9 月期 第 3 四半期	売上高	8,823	7,115	△1,708	△19.4
	営業利益又は営業損失	1,618	221	△1,396	△86.3
	経常利益又は経常損失	1,550	153	△1,396	△90.1
	親会社株主に帰属する当期純利益又は当期純損失	1,007	△820	△1,828	—
	総資産	11,920	10,149	△1,771	△14.9
	純資産	6,844	1,268	△5,576	△81.5

第 27 期 2022 年 9 月期	売上高	11,860	9,463	△2,396	△20.2
	営業利益又は営業損失	2,061	94	△1,966	△95.4
	経常利益又は経常損失	2,015	48	△1,966	△97.6
	親会社株主に帰属する当期純利益又は当期純損失	1,312	△1,249	△2,561	—
	総資産	12,491	10,450	△2,040	△16.3
	純資産	7,145	835	△6,309	△88.3
	売上高	2,733	2,577	△155	△5.7
第 28 期 2023 年 9 月期 第 1 四半期	営業利益又は営業損失	△391	△431	△40	—
	経常利益又は経常損失	△421	△461	△40	—
	親会社株主に帰属する当期純利益又は当期純損失	△355	△653	△298	—
	総資産	12,074	10,262	△1,811	△15.0
	純資産	6,420	△187	△6,608	—
	売上高	6,454	6,246	△207	△3.2
第 28 期 2023 年 9 月期 第 2 四半期	営業利益又は営業損失	762	809	46	6.2
	経常利益又は経常損失	666	713	46	7.0
	親会社株主に帰属する当期純利益又は当期純損失	324	100	△224	△69.1
	総資産	12,191	10,415	△1,776	△14.6
	純資産	7,096	562	△6,534	△92.1
	売上高	8,635	8,555	△80	△0.9
第 28 期 2023 年 9 月期 第 3 四半期	営業利益又は営業損失	△584	△272	312	—
	経常利益又は経常損失	△724	△412	312	—
	親会社株主に帰属する当期純利益又は当期純損失	△669	△1,203	△534	—
	総資産	11,768	9,690	△2,077	△17.7
	純資産	5,739	△1,104	△6,843	—
	売上高	10,163	10,374	210	2.1
第 28 期 2023 年 9 月期	営業利益又は営業損失	△2,020	△1,302	717	—
	経常利益又は経常損失	△2,190	△1,472	717	—
	親会社株主に帰属する当期純利益又は当期純損失	△1,769	△2,433	△663	—
	総資産	10,512	8,479	△2,032	△19.3
	純資産	4,643	△2,329	△6,973	—

第 29 期 2024 年 9 月期 第 1 四半期	売上高	2,424	2,187	△237	△9.8
	営業利益又は営業損失	32	△53	△86	—
	経常利益又は経常損失	35	△51	△86	—
	親会社株主に帰属する当期純利益又は当期純損失	41	△313	△354	—
	総資産	10,835	9,080	△1,755	△16.2
	純資産	4,333	△2,994	△7,328	—
第 29 期 2024 年 9 月期 第 2 四半期	売上高	5,005	4,479	△526	△10.5
	営業利益又は営業損失	343	92	△250	△73.0
	経常利益又は経常損失	332	82	△250	△75.3
	親会社株主に帰属する当期純損益	144	△332	△477	—
	総資産	11,913	9,043	△2,870	△24.1
	純資産	4,397	△3,053	△7,450	—
第 29 期 2024 年 9 月期 第 3 四半期	売上高	6,386	6,260	△126	△2.0
	営業利益又は営業損失	△610	△318	292	—
	経常利益又は経常損失	△651	△359	292	—
	親会社株主に帰属する当期純損益	△614	△902	△287	—
	総資産	10,593	8,084	△2,509	△23.7
	純資産	3,273	△3,987	△7,261	—

## (2) 過年度決算訂正を行うに至った経緯等

当社は、2024年10月8日付「調査委員会の調査報告書に関するお知らせと再発防止の取り組みについて」及び2024年10月30日付「2024年9月期決算発表の延期及び過年度決算訂正に関するお知らせ」にてお知らせいたしましたとおり、保険代理店事業における代理店手数料に係る売上の計上方法として、当社が将来受け取る代理店手数料の金額を見積り、その割引現在価値合計額を売上として計上する方法（以下、「PV 計算」といい、PV 計算により計上された売上を「PV 売上」という。）につきまして、2024年7月3日、当社の前任の会計監査人より、PV 計算の結果の一部について実態との乖離が見られる（以下、「本件問題」という。）との指摘を受けました。

この点に関して、当社では、2018年9月期まで、「翌1年基準」と呼ばれる方法によって売上を認識・計上しておりました。これは、保険契約の成立から1年間に回収される代理店手数料だけを売上として計上していたものであり、2年目以降の代理店手数料は保険契約が成立した年度の売上としては認識しておりませんでした。その後、我が国で新たに「収益認識に関する会計基準」（以下、「収益認識基準」という。）が導入されることとなったことから、当社は、「費用収益対応の原則」の観点から翌1年基準よりも望ましいと考えられる同収益認識基準を2019年9月期から早期適用することにし、収益認識基準に従った代理店手数料の計算方法としてPV 計算を導入いたしました。

当社の前任の会計監査人から本件問題に係る指摘を受けたことを踏まえて、当社は、2024年7月4日に社外の独立した第三者である弁護士及び社外監査役から構成される調査委員会を組成し、2024年10月7日付で調査委員会より調査報告書を受領いたしました。

加えて、2025年1月10日付「調査委員会の追加調査報告書に関するお知らせ」にてお知らせいたしましたとおり、本件問題とは別に、当社においてPV計算業務を担当する担当者が、当社がPV計算を行うに当たって使用していたシステム（以下、「手数料計算システム」という。）における様々な理由によるエラーの解消のための対応の1つとして、一定時期以降、手数料計算システムから出力されたExcelファイルを同ファイル上で直接修正していたところ、当該修正の結果として算出されたPV売上額と実際の入金額に相違があり、その相違理由が不明なものが多いということ（以下、「本追加問題」といい、本件問題と本追加問題を合わせて「本事案」という。）が判明したため、2024年10月28日に再度調査委員会に対して本追加問題に関する調査を依頼し、2024年12月30日付で調査委員会より追加調査報告書を受領いたしました。なお、当社では、PV計算を導入することに伴い、外部のシステム開発会社に手数料計算システムの開発を依頼し、当該手数料計算システムを使用するに至っております。

このような状況を踏まえ、当社は、是正すべきPV計算の実態との乖離額の算定作業を行い、この乖離を過年度決算の訂正を行うことでは正することが適切であるとの判断に至ったことで、過年度に遡ってPV売上の再算定作業を行いました。

また、2025年2月28日に過年度の有価証券報告書及び四半期報告書の訂正報告書を近畿財務局長へ提出するとともに、過年度の決算短信の訂正を行いました。加えて、売上高の訂正に伴い、過年度に遡って固定資産の減損処理及び税効果等の修正を行っております。

なお、当社が最終的な会計処理に責任を負うことを十分に理解しておりますが、当社の前任の監査法人による会計監査においては、2021年9月期からPV売上が監査上の主要な検討事項（KAM）として監査の対象となっていたこと、監査法人の要請により保険会社に対してPV売上の金額が記載された試算表の確認を求める手続が実施されていたこと、更にPV計算の業務の性質や経営陣の担当業務の内容等から、経営陣が実務レベルでPV計算に携わることはなかったことから、経営陣が誤謬に気付くことはできませんでした。

また、役員の経営責任につきまして、PV計算に係る再検証を行う必要が生じたことに伴い、2024年9月期（2023年10月1日～2024年9月30日）期末配当予想を無配と修正したことに関連して、経営責任を明確にするため、役員報酬を減額しております。役員報酬の減額の内容は以下のとおりです。

- ・代表取締役社長：2024年6月～12月の報酬から合計1,000万円減額。2025年1月～2025年3月の月額報酬を20%減額。
- ・専務取締役：2024年10月～2025年3月の月額報酬を15%減額。
- ・取締役（社内）：2024年10月～2025年3月の月額報酬を10%減額。
- ・取締役（社外）、監査役：2024年10月～2025年3月の月額報酬を5%減額。

代表取締役社長以外の役員につきましては、経営責任として、調査委員会から報告を受けた2024年10月から2025年3月まで全役員の報酬減額を上記のとおり実施いたしました。

代表取締役社長につきましては、2024年9月期に係る経営責任及び収益改善策として2024年6月～12月の期間で1,000万円の役員報酬を減額することを2024年6月に決定しておりました（当初は、業務執行取締役4名の報酬から合計1,000万円の減額を協議いたしましたが、代表取締役社長からの申出により、全額を代表取締役社長の報酬から減額することとなりました）。

そのため、代表取締役社長につきましては、2024年10月時点で上記の減額を実施中であり、同年12月まで毎月報酬月額の30%以上（約143万円/月）の減額を行っていたことから、今回の経営責任

を加味しても、2024年6月～12月の期間で1,000万円の役員報酬を減額する方針を継続することが妥当と判断し、2024年10月～12月の報酬減額は代表取締役社長以外の取締役・監査役を対象として実施いたしました。

2025年1月以降は、代表取締役社長の報酬の1,000万円減額が完了したことから、他の役員の報酬減額の継続に合わせて新たに代表取締役社長としての地位に応じた減額率を決定し、実施いたしました。

なお、過年度決算訂正を行った期間に当社が実施しておりますました剰余金の配当につきましては、外部専門家にも確認のうえ、過年度決算訂正を行った期間に行つた剰余金の配当の効力に影響はなく、また、当該剰余金の配当が会社法上の分配可能額規制違反に当たる可能性は低いと考えております。

### （3）調査委員会の構成、調査目的、調査期間

調査委員会の構成、調査目的、調査期間は以下のとおりであります。なお、詳細につきましては2024年10月8日付「調査委員会の調査報告書に関するお知らせと再発防止の取り組みについて」及び2025年1月10日付「調査委員会の追加調査報告書に関するお知らせ」をそれぞれご参照ください。

#### ① 調査委員会の構成

委員長：金山 伸宏（弁護士 かなやま法律事務所）

委員：三田 与志雄（公認会計士・税理士 三田公認会計士事務所）

委員：矢田 悠（弁護士・公認不正検査士 ひふみ総合法律事務所）

#### ② 調査目的

##### a. 本件問題に関する調査目的

- ・本件問題に関する事実関係（意図的な不正の有無を含む。）の確認
- ・誤りの原因の分析及び再発防止策

##### b. 本追加問題に関する調査目的

- ・本追加問題に関する事実関係（不正の意図の有無を含む。）の確認
- ・本追加問題の発生原因の分析及び再発防止策

#### ③ 調査期間

##### a. 本件問題の調査期間

2024年7月4日から2024年9月27日

##### b. 本追加問題の調査期間

2024年10月28日から2024年12月27日

### （4）本事案の概要

#### ① 代理店手数料売上計上に係るプロセス

前提として、代理店手数料の売上計上のプロセスをご説明いたします。当社では、代理店手数料売上を計上する際に、下記2種類の方法によって売上を計上しております。なお、当月の売上を計

算するに当たって、翌月分の入金金額である下記Ⅰの売上金額及び翌々月以降に入金される金額の現在価値（Present Value）である下記Ⅱの売上金額を足し合わせて売上を計上しております。

- I. 翌月入金される金額を「代理店手数料の売上」として計上する方法（保険会社から送付される支払通知書に基づく計上）
- II. 当月のPV計算結果と前月のPV計算結果の差額を「PV売上」として計上する方法（PV計算に基づく計上）

I. につきましては、毎月20日頃に各保険会社から翌月入金額の支払通知書が送付され、支払通知書に基づいて計上を行っております。

II. につきましては、毎月20日以降に各保険会社からExcel・CSVベースでの入金データ及びExcel・CSVベースでの申込データ（保険契約者の一部匿名化された氏名、証券番号、契約締結日、保険期間、保障内容等の概要がまとめられたデータ）が送付され、過年度決算訂正を行う前は、受領した入金データ及び申込データを手数料計算システムに取り込み、継続率と金利等の影響を勘案してPV計算を行っておりました。

なお、不確実性を排除するために、決算日時点から10年を超える長期の代理店手数料債権につきましては、PV計算において計算対象外としております。

## ② 本事案の概要

調査委員会より受領した調査報告書では、手数料計算システムにおいて発生していた、代理店手数料の支払回数について、システム上で入力されている支払回数が実際の支払回数と合致しないというエラーに対して適切な対応が行われていなかつたことが判明いたしました。これらのエラーは、主に、他の保険代理店から当社に対して保険契約の移管が行われた際、当該移管後においても移管前の保険代理店に適用されていた代理店手数料規程に基づく支払条件のもとで代理店手数料が入金されるところ、手数料計算システムによるPV計算においては当社が適用する代理店手数料規程に基づく支払条件に基づき計算が行われており、計算に不具合が生じたという事象や、自動更新型の保険契約を手数料計算システムによって処理する際に、実際に自動更新がなされた場合、その更新情報を正確に捕捉することができず、一部の自動更新型の保険契約においてはそれ以降の計算結果が0円になるといった事象によるものでした。これに対して、各保険会社が策定・運用する代理店手数料規程に基づいて手数料計算システムを改修すべきでしたが、担当者の代理店手数料規程に対する確認不十分や誤解により、一部の保険商品について、代理店手数料の過大な支払回数に基づくシステム入力値の更新が行われた結果、誤ったPV計算等が生じており、PV売上の金額算出のプロセスが精緻ではなかったことが判明いたしました。

また、調査委員会より受領した追加調査報告書では、L字型の手数料体系（初年度の手数料率が、次年度以降の手数料率よりも高くなるタイプ）であるにもかかわらず初年度手数料の金額を120回（10年分）計上するという修正や、実際に入金された手数料の倍額を将来10年分計上するという修正が行われていたことが判明いたしました。

調査報告書及び追加調査報告書の内容を踏まえ、PV売上の金額算出のプロセスが精緻ではなかったと認識しております。

なお、調査報告書及び追加調査報告書ではPV計算の結果と実態の乖離について、当時の取締役や部門長から担当者に対して、実態のない売上や一定額以上の売上を計上するような指示、ないし圧力が

かかっていた事実や、当時の取締役や部門長が、PV 売上額が不適切となっていたことを認識していた事実は認められておらず、実態のない売上を作出する意図があったものとまでは認められませんでした。

当社としても、上記の調査委員会による認定と同様の認識をしておりますが、他方で、PV 計算の業務に携わる担当者及びその上司となる管理職が頻繁に変わり、1 人または少数の担当者が PV 計算に対する理解が乏しい等の理由で、直属の上司に十分相談することもできずに処理を行わざるを得ない体制が続いてきたことが、本事案が発生した背景の 1 つであると考えております。また、PV 計算の担当者が、手数料計算システムにおけるエラー（手数料計算システムによる PV 計算において当社が適用していた代理店手数料の支払回数が、実際の代理店手数料規程に基づく支払回数を下回っていたことに起因して生じるエラー）を解消するために総支払回数を延長する処理をすることは正しい、または、手数料計算システムにおいて、保険会社から送付される入金データの金額とシステムの計算結果に相違がありエラーが少なからず発生していたことから、システムの計算結果より管理会計上の PV 売上推定額（管理会計上の PV 売上推定額の詳細については 2. (1) ③に後述）の方が正しいと考えて誤った対応を行っていたものと考えております。

また、2021 年 9 月期または 2022 年 9 月期において、特定の保険会社分について、申込データの取り込みに関する誤りにより、計算結果の金額が正しく計算されないという事象が発生しておりました。一度取り込まれた申込データはシステム内に残り続けるため、この期間に取り込まれた申込データに紐づく証券番号の計算結果につきましては、継続的にエラーが発生する状況となっていました。

## 2. 改善措置

### (1) 本事案の発生原因の分析

本事案の発生原因は以下のとおりであり、主に当社が財務会計上 PV 計算による代理店手数料売上を計上する会計方針を採用するに当たっての、導入時及び運用時のリスクマネジメントの問題であると認識しております。

#### ① PV 計算作業の環境の整備が十分でなかったこと

手数料計算システムは、代理店手数料規程に基づき手数料計算システムのマスタで登録されている総支払回数（例えば 120 回※10 年間）を超える自動更新型の保険契約を処理する際に、実際に自動更新がなされた場合、その更新情報を正確に捕捉することができず、一部の自動更新型の保険契約においては、それ以降の計算結果が 0 円になるといったエラーが発生していました。その原因是、既存の手数料計算システムでも自動更新がされた保険契約を処理すること自体は可能ですが、手数料計算システムによる処理に必要となる保険会社から提供された申込データに自動更新された保険契約のデータが含まれていなかったことや、自動更新された保険契約の原契約の契約締結日が古く、過去の代理店手数料規程を十分に確認することができない等の事情があったことから、手数料計算システムのみで自動更新型の保険契約を処理することが困難であったことによるものです。当該エラーが発生した際には、手数料計算システムによる PV 計算の結果を PV 計算の担当者が手作業で修正する必要がありました。このようなエラーが生じる件数は少なくはなく、かつ手数料計算システムの基礎データとなる、保険会社より発行される代理店手数料明細の入手時期が決算確定日の約 20 日前であったことから、PV 計算及びエラーの修正、検証の業務量と代理店手数料明細の入手時期を考慮した際に、時間的猶予を十分に確保できませんでした。

更に、手数料計算システムにおいてこのようなエラーが出た際に、エラーを手作業で修正することは運用上一般的であるという担当者の認識によりシステムの根本的な改修が行われず、また、経営陣がエラーを修正するための業務に相当な時間を要するという認識を持っていなかったことで、担当者の増員等、適切な対策を講じることができませんでした。加えて、入金額に対する実在性や入金検証等のモニタリングをサンプルチェックにて行っておりましたが、PV 計算を行った経理部門自身によるサンプルチェックしか行われていなかったこと、検証を行ったサンプル数が少なかったこと、サンプル対象を新商品のマスタ登録漏れや登録誤り等により最もエラーが発生しやすい新規契約にフォーカスし、既契約分を対象としていなかったことにより、本事案を発見することができなかったことから、不足があったと認識しております。

#### ② 短期間での担当者の交代及び引継ぎが不十分であったこと

PV 計算は多数の保険会社及び保険契約ごとの代理店手数料規程を確認及び把握して計上範囲を個別に特定するものであり、導入時に想定されていた以上に、複雑かつ専門的な業務でありました。それにもかかわらず、PV 計算担当者は PV 計算導入時に適切な人員数と見込まれていた一人または少数のままであり、上記 2. (1) ①に記載のとおり担当者の増員等、適切な対策が講じられておりませんでした。また、エラーに対処しながら決算を確定させることに精一杯であったことから、部門異動や退職によって担当者が変更になる際も、正しく業務引継書が作成されず、適切な引継ぎが十分に行われておりませんでした。加えて、業務の進め方やエラーの対処法等を記したマニュアルも同様に作成できていおらず、当時の直属の上司も PV 計算に精通していたわけではなく、担当者が業務について当該上司の指示を仰ぐことができなかったため、担当者は PV 計算及び手数料計算システムに対する理解が不十分で場当たり的な対応になっておりました。このような状況であったものの、上記 2. (1) ①に記載のとおり、経営陣がエラー修正に相当な時間を要するという認識を持っていなかったことで、適切な対策を講じることができませんでした。

#### ③ PV 計算担当者においてプレッシャーを感じていたとうかがわれること

当社では、期末における PV 計算担当者による実際の PV 計算に先立ち、経理部門である総合企画部において日常的に、当社の顧客管理システムに登録された申込情報（保険種類、保険料、保険期間等）から算出する初年度手数料額（契約 1 ヶ月目から 12 ヶ月目に支払われる手数料の合計額）に、過去の実績値から導き出された一定率を乗じることで管理会計上の PV 売上推定額を算出しておりました。PV 売上推定額は当社が対外的に公表している業績概要の速報値にも使用されており、財務会計上の PV 売上額の算出の参考ともしておりました。上記 2. (1) ①で記載したように手数料計算においてエラーが少なからず発生する状況を受け、PV 計算担当者は、管理会計上の PV 売上推定額がむしろ正しいという前提のもと、実際の算出額との間に乖離がある場合にはその差異を減少させなければならないと考え、PV 計算の修正作業を行っておりました。また、上記 2. (1) ①に記載のとおり、PV 計算の基となる保険会社からのデータ受領から決算確定までの時間的猶予が十分ではない中で作業を行わなければならなかったため、PV 計算担当者は時間内になんとか計算しなければならないというプレッシャーを一定以上感じていたことがうかがわれております。

#### ④ 収益認識基準にかかる規程の内容が不十分であったこと

各保険会社について少なからず存在する、契約期間満了時に保険契約が自動的に同期間で更新される自動更新の契約を例にとれば、一部の保険会社の代理店手数料規程には更新後の手数料が支払

われる旨規定されているため、PV 売上を計上する余地がありましたが、手数料計算システムには更新後の手数料を見積る仕組みを実装していませんでした。また、営業収益を適正に計上することを目的に策定している社内規程である「営業収益計上細則」において、自動更新後の手数料の計上方法について具体的に明文化していませんでした。そのため、決算対応において手数料計算システムを改修する時間がない中、PV 売上を計上する余地がある更新後の手数料を計上すべく、手数料の総支払回数を延長するという、担当者による場当たり的な対応が行われておりました。

将来手数料の計上範囲については監査法人とも具体的に協議し、営業収益計上細則に明文化して担当者による場当たり的な対応にならないよう適切に計上する必要がありました。監査法人との具体的な協議や合意も経ておらず、結果的に監査法人の本事案に対する把握を遅くさせ、問題を拡大させることとなりました。

#### ⑤ 担当者の申告に対して適切に検証する内部統制が十分に機能しなかったこと

当社は、コンプライアンス基本方針を定め、当該基本方針のもと「コンプライアンス規程」を策定しております。当社の「コンプライアンス規程」に基づき、従業員は PV 計算に限らず社内において法令等に違反する行為や違反するおそれがある行為（以下、「コンプライアンス違反」という。）を発見した場合には、直ちに部内のコンプライアンス担当者及びコンプライアンス責任者である部門長に報告する役割を担っており、部門長は申告内容を確認のうえ、速やかにコンプライアンス担当部門へ報告するルールが定められております。また、コンプライアンス担当部門は、通常部門長やコンプライアンス担当者から報告を受けた場合は、検証のうえ、「コンプライアンス委員会規程」に基づき、3ヶ月に1回開催されるコンプライアンス委員会に報告を行っております。

2023年6月頃に PV 計算担当者から部門長に対して、過去に保険契約者によって保険契約が解約され PV 売上が計上されるべきでないものについて売上計上する処理がなされている可能性を示唆する報告があったものの、その後当該担当者が外部専門家に確認し、計算ロジック及び処理について特段異議はなく自身の勘違いであった旨を部門長に伝えたこと、及び外部からの出向者であり着任当初であった部門長が、コンプライアンス規程の内容に関する認識や PV 計算に関する業務理解が十分ではなかったことから、当該申告の事実が正確に上層部に伝えられることはなく、またコンプライアンス担当部門への報告も行われなかったため、コンプライアンス担当部門による検証に至りませんでした。なお、当該部門長の配属においては、当該部門長のこれまでの経験に鑑み、PV 売上業務以外に経理部門が担う業務範囲の多くについては十分担えるものと判断しております。

また、本事案における当時の PV 計算担当者同士や上司への業務相談等は主に slack ツールで行われていましたが、slack ツールの利用方法については、会話している者同士しか内容を把握できない DM (ダイレクトメッセージ) 形式でのやり取りが大半であったために、他の部員や上司、内部監査の担当者、経営陣が該当部門でどのようなことが起こっているのかを十分に把握できない状態となっていました。

#### ⑥ 会計上の誤謬を防ぐ内部統制上の仕組みが十分ではなかったこと

当社では内部監査部門が業務監査と内部統制 (J-SOX) 監査を行い、内部統制が機能しているかどうかモニタリングを行っておりますが、従前実施していた監査では、各事業年度の決算開始前に内部統制計画を策定し、PV 計算に関してもどのようなリスクや誤謬が発生しうるか毎期検討し、監査項目や方法について監査法人とも相談のうえ定めるとともに、その後も必要に応じて検証方法の変更や検証資料の追加、サンプルの変更や追加を行ってまいりました。毎四半期決算時には、PV 計算

を行う手数料計算システムから算出された計算結果について入金額に対する実在性や入金検証等のモニタリングをサンプルチェックにより行っておりましたが、上記2. (1) ①に記載のとおり、計算を行った経理部門自身によるサンプルチェックしか行われていなかったこと、検証を行ったサンプル数が少なかったこと、新規契約分のみで既契約分のサンプルチェックが行われていなかったことにより本事案を発見することができなかったことから、不足があったと認識しております。

また、当社の内部統制（J-SOX）において、ITシステムの開発・導入、運用・保守管理に係る規程の整備やそれに伴う運用（IT全般統制）は適正に行われていたものの、PV計算に特化した手数料計算システムについて、データ入力の不正防止策の策定や、出力データの引渡しのルール化等、情報の完全性を担保するIT業務処理統制が十分ではありませんでした。

## （2）再発防止に向けた改善措置（実施済のものを含む。）

本事案を受けた改善措置は以下のとおりです。なお、内部統制の強化を目的に発足した内部統制チーム（コンプライアンス部長をチーム長とし、その他内部監査部門の部員等から構成されるチーム）から、月に1回開催される定時取締役会において、改善措置の進捗状況を定期報告しております。内部統制チームは全社で改善措置を実行すべく、進捗確認・推進を担っております。

### ① るべき PV 売上の計上方法の整理及び PV 計算のための仕組みの再整備等

上記2. (1) ①に記載のとおり、手数料計算システムによる計算で発生するエラーについて、PV計算担当者による修正作業でその解消に対応しておりましたが、手数料計算システムの根本的な改修ができませんでした。

なお、過年度決算訂正以降は、マスタへの登録誤りや計算ロジックの誤りが発覚した保険会社に関する PV 計算につきましては、手数料計算システムによる計算の対象外とし、Excel のマクロ計算を利用して、継続率や金利等の影響を勘案して PV 計算を行っております。

2025年9月期につきましては、期末までに手数料計算システムを改修し、手数料計算システムのみを利用して計算を行う予定であり、下記の基本的な考え方をもとに手数料計算システムの改修及び運用の見直しを進めております。

- \* システムの高度化を推進し、手作業の介在する余地を可能な限り排除し、システムにより効率的かつ確実に正しい計算が行われる仕組みを再構築する。
- \* システムの高度化の前提として、PV 計算の基礎となる保険契約のデータベースや代理店手数料規程の検証を継続し、会計上の見積りの精度向上を継続的に行う。
- \* システムエラー発生時の対応や、代理店手数料規程や保険契約データの変更時の処理ルールを整備し、計算条件の変化を適切に PV 計算に反映できる仕組みを再構築する。

#### a. 代理店手数料規程の管理・運用見直し

上記の手数料計算システムの改修において、PV 計算の基本となる代理店手数料規程そのものの管理方法について、正しい情報を PV 計算部門が速やかに確認、利用できるよう改善いたしました。具体的には、保険会社ごとに手数料率が一つ、どのように変更となったかが分かる一覧表を作成するとともに、手数料率の変更内容が分かる証跡データについて、種類ごとに分けて保存及び管理する等、分かりやすい管理方法へ変更いたしました。今後は、当該管理方法を PV 計算部門において運用し、内部監査部門が検証及び評価し、その結果を四半期に1回検証して改善を継続してまいります。

改 善 措 置	代理店手数料規程の管理・運用見直し
主管部署（検討・整備）	事業戦略室
整備対象規程等	手数料規程管理業務マニュアル
整備完了時期	2025年6月（予定）
運用開始時期	2025年7月（予定）
周知徹底方法	社内の情報伝達プラットフォーム・関係者間でのミーティング
実施頻度	一
モニタリング状況	内部監査室による四半期ごとのモニタリング
原因項目番（参照先）	2.（1）①

#### b. 手数料計算システムの改修・運用整備

PV計算において使用している手数料計算システムにつきましては、従来システムの改修に向けた要件定義、運用整備を行ったほか、PV計算の過程において、手数料計算システム上のエラーが発生した際の検証方法の策定及び修正作業の検証を行いました。上記1.（4）②に記載する2021年9月期または2022年9月期において申込データの取り込みに関する誤りが生じていた特定の保険会社及びマスタへの登録誤りや計算ロジックの誤りが発覚した保険会社につきましては、過年度決算訂正以降はExcelのマクロを利用して計算を行っておりますが、2025年9月期につきましては、手数料計算システムの改修にあたり、期末までに、システムに登録されている代理店手数料率や支払回数等のマスタの確認・修正及び出力結果の全件検証を行い、手数料計算システムのみを利用して計算を行う予定です。

なお、PV計算に特化した手数料計算システムについて、データ入力の不正防止策の策定や、出力データの引渡しのルール化等、情報の完全性を担保するための新たなIT業務処理統制につきましては、2.（2）⑥をご参照ください。

改 善 措 置	手数料計算システムの改修・運用整備
主管部署（検討・整備）	事業戦略室・ビジネスIT推進部
整備対象規程等	業務フロー図・業務マニュアル（新設）
整備完了時期	2025年8月（予定）
運用開始時期	2025年9月（予定）
周知徹底方法	関係者間でのミーティング
実施頻度	一
モニタリング状況	改修システムが期待どおりのシステムになっているかモニタリング
原因項目番（参照先）	2.（1）①

改 善 措 置	登録マスタ及び出力結果の全件検証
主管部署（検討・整備）	事業戦略室・ビジネスIT推進部
整備対象規程等	一
整備完了時期	2025年9月（予定）
運用開始時期	2025年10月（予定）
周知徹底方法	関係者間でのミーティング
実施頻度	1回
モニタリング状況	総合企画部・内部監査室によるサンプルチェック
原因項目番（参照先）	2.（1）①

#### c. 営業収益計上細則の改訂

営業収益を適正に計上することを目的に策定している社内規程である「営業収益計上細則」の改訂を行い、PV売上に関係する保険契約のうち、契約期間満了時に保険契約が自動的に同期間で更新

される自動更新の保険契約及び当社が他代理店から保険会社に対する代理店手数料債権の譲渡を受けた保険契約について、代理店手数料債権の内容、収益認識時点、収益額の算定方法等の詳細をそれぞれ追記いたしました。

改 善 措 置	営業収益計上細則の改訂
主管部署（検討・整備）	総合企画部
整備対象規程等	営業収益計上細則（改訂）
整備完了時期	2025年4月30日
運用開始時期	2025年5月1日
周知徹底方法	社内の情報伝達プラットフォーム・関係者間でのミーティング
実施頻度	一
モニタリング状況	総合企画部・内部監査室によるサンプルチェック
原因項目（参照先）	2.（1）①、2.（1）④

#### d. サンプルチェック体制の強化

手数料計算システムの管理に当たっては、手作業での入力が必要な場合においては入力時のダブルチェックを徹底してミスを防止するとともに、計算結果のサンプルチェックを実施し、検証することで入力値の適正性を担保いたします。具体的には、経理部門においてはPV計算結果の中から、金額の推移が他と異なる保険契約を分母としてサンプルを抽出し、内部監査部門においては全母集団からサンプルを抽出しチェックを行うという、2部門にて異なる手法でサンプルチェックを行うことで、システムエラーを早期に発見し、速やかに改修する運用を実施いたしました。このような2部門によるサンプルチェックは今後も継続をしてまいります。

改 善 措 置	サンプルチェックの体制変更
主管部署（検討・整備）	総合企画部、内部監査室
整備対象規程等	手順書
整備完了時期	2025年4月
運用開始時期	2025年9月期第1四半期決算より開始
周知徹底方法	一
実施頻度	毎月（総合企画部）、四半期ごと（内部監査室）
モニタリング状況	内部統制・個別業務プロセスで評価（モニタリング）
原因項目（参照先）	2.（1）①、2.（1）⑥

また、決算時にPV計算結果を検証する現状の仕組み（検証に使用する外部データや利用方法、業務内容と実施時期等）について、決算スケジュールとの関係での実行可能性も勘案して再検証し、より実効性のある業務手順への見直しを行います。

加えて、外部の機関にPV計算に関する検算を依頼し、相違がないかを客観的かつ継続的に検証することについても検討を進めております。

なお、手数料計算システムの改修に伴い、PV計算の業務フロー図、運用ルールを見直しました。システムの改修に当たっては、2025年9月期第1四半期及び第2四半期において経理部門及び内部監査部門によるサンプルチェックで発見したエラーの修正も組み込んだ仕様としております。

#### e. 関係規程の内容等に係る整備及び周知

上記「c. 営業収益計上細則の改訂」に記載のとおり、収益認識の基礎となる社内規程の整備及びPV計算の基本資料である代理店手数料規程の運用の適正化を通じて、るべきPV売上の計上方法を整理し、当該関係規程の内容等について社内の情報伝達プラットフォームによって全社員に対し

て 2025 年 5 月に周知いたしました。

また、PV 計算に携わる社員に対して、対応者が交代する度に経理部門から説明やミーティング等を実施することで、PV 計算に携わる社員が正しい認識で業務に対応できるように努めています。

改 善 措 置	関係規程の整備
主 管 部 署 ( 檢 討 ・ 整 備 )	総合企画部・事業戦略室
整 備 対 象 規 程 等	業務フロー図・業務マニュアル（新設）
整 備 完 了 時 期	2025 年 7 月（予定）
運 用 開 始 時 期	2025 年 8 月（予定）
周 知 徹 底 方 法	関係者間でのミーティング
実 施 頻 度	対応者の交代時
モ ニ タ リ ン グ 状 況	総合企画部・内部監査室によるサンプルチェック
原 因 項 番 ( 参 照 先 )	2. (1) ①

## ② 適切な人員配置、情報共有

### a. 人員の増強

PV 計算担当者が一人または少数であったこと等から、一般的な内部統制における 3 つのディフェンスラインの考え方方に沿って、人員の増強を図っております。具体的には、日々の業務においてリスクの特定及び必要な統制手続を行う PV 計算部門である事業戦略室（第 1 線）の人員を 2024 年 10 月 1 日付で 2 名から 3 名に増員し、2025 年 2 月 1 日付で更に 3 名から 4 名に増員いたしました。また、業務執行部門から独立した立場でリスク及び管理状況の監視を行う経理部門である総合企画部（第 2 線）の人員を 2024 年 10 月 1 日付で 10 名から 11 名に増員し、業務執行部門及びリスク管理部門から独立した立場から検証、牽制を行う内部監査部門である内部監査室（第 3 線）の人員を 2024 年 12 月 1 日付で 3 名から 4 名に増員いたしました。なお、経理部門の人員につきましては、引き続き増強を行うことを予定しており、上場企業の決算業務に携わった経験や経理実務経験等のある人材を 1 人以上採用できるまで、採用活動を継続する予定としております。

改 善 措 置	人員の増強
主 管 部 署 ( 檢 討 ・ 整 備 )	人事総務部
整 備 対 象 規 程 等	—
整 備 完 了 時 期	2025 年 2 月 1 日（経理部門の人員増強時期は 2025 年 8 月までを目標に採用活動を行っており、追加で 1 名以上採用できるよう活動を継続しております）
運 用 開 始 時 期	2025 年 2 月 2 日
周 知 徹 底 方 法	社内の情報伝達プラットフォーム
実 施 頻 度	—
モ ニ タ リ ン グ 状 況	—
原 因 項 番 ( 参 照 先 )	2. (1) ①、2. (1) ②、2. (1) ③

### b. PV 計算業務マニュアルの策定

PV 計算に係るマニュアルが作成されておらず、PV 計算担当者の PV 計算及び手数料計算システムに対する理解が不十分で場当たり的な対応になってしまったことから、PV 計算業務を、これまで実施していた経理部門から別の部門に移行させ PV 計算部門と経理部門を分離するとともに、PV 計算に係るマニュアルを作成し、当該マニュアルをもとに事業戦略室の PV 計算担当者に対して PV 計算業務の引継ぎを実施いたしました。

改 善 措 置	PV 計算業務マニュアルの策定
主管部署（検討・整備）	総合企画部・事業戦略室
整備対象規程等	PV 計算業務マニュアル（新設）
整備完了時期	2025 年 4 月
運用開始時期	2025 年 5 月
周知徹底方法	関係者間でのミーティング
実施頻度	引継ぎ対応時
モニタリング状況	総合企画部・内部監査室によるサンプルチェック
原因項目（参照先）	2. (1) ②、2. (1) ⑥

#### c. 引継ぎ時のルールの周知

PV 計算担当者において、適切な引継ぎが十分に行われず PV 計算及び手数料計算システムに対する理解が不十分で場当たり的な対応になってしまったことから、引継ぎ時のルール及び重要性について、社内の情報伝達プラットフォームによって全社員向けに周知を行いました。今後も、特に異動の多い月の前月（3 月や 9 月）を目安として継続的に周知してまいります。

改 善 措 置	引継ぎ時のルールの周知
主管部署（検討・整備）	コンプライアンス部
整備対象規程等	業務引継規程
整備完了時期	2025 年 2 月 21 日
運用開始時期	2025 年 2 月 22 日
周知徹底方法	社内の情報伝達プラットフォーム
実施頻度	毎年 3 月、9 月
モニタリング状況	内部監査室による業務監査
原因項目（参照先）	2. (1) ②

#### ③ PV 計算担当者にかかるプレッシャーの排除

PV 計算担当者にかかるプレッシャーを排除するため、PV 計算手法の見直しを進めています。当該見直しにおいては PV 計算の際に手数料計算システム上のエラーを発生させないように、上記 2. (2) ①及び 2. (2) ⑥に記載の従来システムの改修に向けた要件定義、運用整備を行いました。

また、上記 2. (2) ①に記載のとおり、内部監査部門によるサンプルチェックの体制を整備する等、PV 計算の正確性を確保するための各種の仕組みを組み込むことによって、PV 計算結果を精緻なものにしております。これによって、PV 計算担当者に生じていた、管理会計上の PV 売上推定額との差異を解消しなければならないというプレッシャーを可及的に排除しております。

なお、管理会計上の PV 売上推定額につきましては、経営が PV 売上額の速報値を把握する目的としての運用は残す一方、あくまでも推定値であることから、PV 計算部門が財務会計上の PV 計算に当たってこの値に近づけることは不要であることを改めて 2025 年 3 月に周知いたしました。他方で、経営が速やかにかつより精緻な PV 売上推定額を把握するために、従来は上記 2. (1) ③に記載のとおり、初年度手数料に過去の実績値から導き出された一定率を乗じることで管理会計上の PV 売上推定額を算出しておりましたが、2025 年 9 月期第 1 四半期決算以降は継続率、金利、手数料支払期間、平均継続手数料率を加味して計算を行っております。

加えて、従来は経理部門1部門で行っていたことにより時間を要していたPV計算に係る業務を、PV計算部門、経理部門、内部監査部門で分担し、それぞれの部門においても複数の担当者が分担して計算及び検証を実施することで、決算確定までの時間的猶予を確保し、PV計算担当者が時間的プレッシャーを抱えることがないよう取り組んでおります。

改善措置	PV計算に係る業務の分担
主管部署（検討・整備）	事業戦略室、総合企画部、内部監査室
整備対象規程等	業務分掌
整備完了時期	2025年3月
運用開始時期	2025年9月期第1四半期決算より開始
周知徹底方法	関係者間でのミーティング
実施頻度	一
モニタリング状況	一
原因項目（参考先）	2.（1）①、2.（1）③

#### ④ 収益認識基準にかかる規程の整備

上記2.（2）①に記載のとおり、営業収益計上細則に明文化されていなかった部分を追記し、当該規程の改訂を行いました。

また、2025年3月25日開催の第29回定時株主総会に係る継続会の終結の時より、新任の会計監査人としてあおい監査法人が就任しております。当社は、2025年9月期第1四半期及び第2四半期の決算に際し、同監査法人との間で継続的にミーティングを行う等、認識の齟齬を生じさせないよう緊密に意思疎通を図ってまいりました。また、PV計算に係る作業工程の見直しにおいても同監査法人との間で頻繁にミーティングを実施し、PV計算のための仕組みの再整備を進める中で認識の齟齬がないよう取り組んでおります。

#### ⑤ 担当者から申告があった場合に適切に検証する仕組みの整備

##### a. 担当者が上長に対して各種業務の報告・連絡・相談ができる環境の整備

担当者の申告に対して適切に検証する内部統制が十分に機能しなかったことを踏まえ、各種業務の進捗報告や課題点の共有、解決策の相談等ディリーでのコミュニケーションを強化いたします。具体的には、毎日各部で行っている朝会ミーティングで課題点や問題点の共有を行い、担当者だけでなく課員、部員とともに組織で問題解決できる体制を強化いたします。

改善措置	担当者と上長とのコミュニケーション強化
主管部署（検討・整備）	発信：コンプライアンス部、実施主体：各部門
整備対象規程等	コンプライアンス通信の発行
整備完了時期	2025年2月
運用開始時期	2025年2月
周知徹底方法	社内の情報伝達プラットフォーム
実施頻度	各部門における毎日の朝会ミーティング
モニタリング状況	内部監査室による業務監査におけるヒアリング
原因項目（参考先）	2.（1）⑤

##### b. コミュニケーションツールの運用細則の策定

本事案当時のPV計算担当者同士や上司への業務相談等は主にslackツールで行われていましたが、slackツールの利用方法については、会話している者同士しか内容を把握できないDM（ダイレクトメッセージ）形式でのやり取りが大半であったために、他の部員や上司、内部監査の担当者、経

當陣が該当部門でどのようなことが起こっているのかを十分に把握できない状態となっていました。そのため、コミュニケーションツールの運用細則を策定し、業務に関するやり取りについては原則当該部門の責任者や他の担当者も登録されたチャンネル形式を用いることとし、証跡を通じて業務の状況を把握・管理しやすくするとともに、モニタリングや監査を適宜行うことで重大事案の発生を未然に防ぐことのできる体制を整えてまいります。

改 善 措 置	コミュニケーションツールの運用細則の策定
主 管 部 署 (検討・整備)	コンプライアンス部
整 備 対 象 規 程 等	コミュニケーションツールの運用細則 (改訂)
整 備 完 了 時 期	2025年6月 (予定)
運 用 開 始 時 期	2025年7月 (予定)
周 知 徹 底 方 法	社内の情報伝達プラットフォーム
実 施 頻 度	一
モ ニ タ リ ン グ 状 況	一
原 因 項 番 (参 照 先)	2. (1) ⑤

#### c. 申告方法の周知、機能強化

本事案において、コンプライアンス規程の認識が不十分であり適切な報告が行われていなかったことから、2025年2月にあらためて全社に向けてコンプライアンス規程の周知を図り、当該規程が機能するよう強化に努めました。

また、当社では、社内においてコンプライアンス違反を発見した際に、何らかの理由により、上司への通常の報告ルートでは迅速な問題の解決が図れない場合や、そのおそれがある場合のためにスピーカップ制度を導入しており、社内と社外にそれぞれスピーカップ窓口を設けております。当制度について社内の情報伝達プラットフォームによって2025年2月に周知を行い、併せて従業員の理解度を確認するテストを実施いたしました。今後も1年に1回、社内の情報伝達プラットフォームにおいてコンプライアンス規程やスピーカップ制度の周知及び理解度を確認するテストを行ってまいります。加えて、コンプライアンス部と各部支店との面談を実施し、従業員の声に耳を傾け、リスクを早期に認識し対処できる組織づくりに向けて改めて認識を促しております。

改 善 措 置	コンプライアンス規程・スピーカップ制度の周知
主 管 部 署 (検討・整備)	コンプライアンス部
整 備 対 象 規 程 等	コンプライアンス規程 (周知)
整 備 完 了 時 期	2025年2月
運 用 開 始 時 期	2025年3月
周 知 徹 底 方 法	社内の情報伝達プラットフォーム
実 施 頻 度	1年に1回
モ ニ タ リ ン グ 状 況	一
原 因 項 番 (参 照 先)	2. (1) ⑤

当社ではコンプライアンス規程において、取締役会、コンプライアンス委員会、コンプライアンス担当部門等それぞれの組織の役割が規定され、各部門の部門長はコンプライアンス責任者としての役割を担っております。コンプライアンス責任者である部門長は、部下よりコンプライアンス違反等不正が疑われる行為について申告があった場合、申告内容を確認のうえ、速やかにコンプライアンス担当部門へ報告することが求められております。なお、コンプライアンス責任者（部門長）自身に係る事案の場合は、コンプライアンス担当者はコンプライアンス担当部門に直接報告することになります。

コンプライアンス担当部門は、通常部門長やコンプライアンス担当者から報告を受けた場合は、別途規定する「コンプライアンス委員会規程」に基づき、3ヶ月に1回開催されるコンプライアンス委員会に報告を行いますが、事案の性質に鑑み、コンプライアンス委員会事務局（コンプライアンス担当部門）が、即座にコンプライアンス委員長（代表取締役社長）等への報告が必要であると判断する場合は、即時報告と対応を行います。このように、コンプライアンス違反が発生した場合の対応に関する仕組み及び規程は既にございますが、あらためて全社に仕組みや規程の内容の周知徹底を図るとともに、コンプライアンス担当部門と各部門長との定期的な面談を実施する等コミュニケーションを密にし、当該仕組み及び規程が機能すべく体制を強化いたします。

#### ⑥ 業務監査及び内部統制（J-SOX）監査の強化

会計上の誤謬を防ぐ内部統制上の仕組みを整備するとともに、内部監査部門による業務監査及び内部統制（J-SOX）監査を強化いたします。

##### a. 内部監査部門の人員増強

上記2.（2）②に記載のとおり、2024年12月1日付で内部監査部門に業務監査及び内部統制（J-SOX）監査を担当する人員を3名から4名に補強いたしました。なお、内部監査部門の更なる体制強化に向けて、経理経験や、内部監査に係る経験や知識等のある人材を1人以上採用するため、2025年8月までに増員することを目標に採用活動を行っております。

##### b. 財務会計知識・内部統制知識習得のための研修等の実施

経理部門における業務プロセスの適切性、有効性を評価するべく、内部監査部門の内部統制（J-SOX）監査を担当する部員は監査に必要な財務会計知識・内部統制知識の習得のため、定期的に研修会や通信教育講座等を受講し、体制を強化してまいります。

改 善 措 置	研修会の実施
主管部署（検討・整備）	内部監査室
整備対象規程等	一
整備完了時期	2025年7月（予定）
運用開始時期	2025年7月（予定）
周知徹底方法	一
実施頻度	2025年12月までに通信教育講座（3ヶ月間）を受講完了予定。 また定期的に外部講習・セミナー等を受講予定。
モニタリング状況	一
原因項目（参考先）	2.（1）⑥

##### c. 各業務プロセスの再検証

内部統制（J-SOX）監査における関連部門での各業務プロセスについて、不正リスクを勘案した観点で再検証し強化してまいります。特にシステム化が困難で人の手を介在させなければならない部分については、定期的、かつ発生時ごとにルールの整備及び運用が適切であるか等モニタリングするとともに、上記2.（2）①に記載のとおりPV計算結果及びPV売上について独自にサンプルチェックを行い、検証体制を強化いたします。なお、PV計算に係るモニタリングを強化する観点から、2025年9月期第1四半期及び第2四半期の決算において、PV計算に係る監査の範囲、頻度、対象等を見直し、検証サンプル数を大幅に増やして計算上の過誤を早期に発見し、改善する内部統制を

構築しております。

#### d. IT 業務処理統制の策定

PV 計算のための仕組みの再整備においては、PV 計算に係る手法の検討を行うに当たって内部監査部門の担当者も参加し、新たな IT 業務処理統制の概要を策定いたしました。

今後は、現在行っている手数料計算システムの改修状況に合わせて RCM を策定し、それに基づいて評価を行い、改善活動を継続してまいります。

改 善 措 置	IT 業務処理統制の策定
主 管 部 署 (検討・整備)	内部監査室
整 備 対 象 規 程 等	IT 業務処理統制 (新設)
整 備 完 了 時 期	2025 年 8 月 (予定)
運 用 開 始 時 期	2025 年 9 月 (予定)
周 知 徹 底 方 法	一
実 施 頻 度	四半期ごと
モニタリング状況	一
原 因 項 番 (参 照 先)	2. (1) ⑥

内部統制の強化を目的に発足された内部統制チーム・内部監査部門は全ての業務において、健全なる猜疑心をもって、監査・リスク管理を行うよう、引き続き取り組みを行っております。

また、監査役会の再発防止策として、①3 つのディフェンスライン (PV 計算部門、経理部門、内部監査部門) の整備、②三様監査 (監査役監査、監査法人監査、内部監査) の連携、③取締役会 (業務執行取締役、社外取締役、監査役) の実効性という 3 つのリスクマネジメント機能の監視と監査に取り組んでまいります。特に、取締役会が経営に重要な影響を及ぼすリスクの多角的分析・深掘りや、内部統制、リスク管理体制の整備と運用状況の監督に取り組んでいるかについて監視及び監査をしてまいります。

### ⑦ コンプライアンスの推進

#### a. 従業員への定期的な研修

上記 2. (2) ⑤に記載のとおり、コンプライアンス規程の認識が不十分であり適切な報告が行われていなかつたことから、各種規程を周知することに加えて、従業員のコンプライアンス意識の向上、不備事案の共有、関連法令の周知等を目的としたコンプライアンス研修を実施し社内の情報伝達プラットフォームのテスト機能を用いて理解度を確認するテストを行っております。また、従業員への定期的な啓発活動として、コンプライアンス全般における事例共有や情報発信を目的にコンプライアンス通信を発行しております。2025 年 2 月には、本事案の主な発生原因である、内部統制の意味と目的、社内規程の理解やスピーカップ制度、業務を属人化させないための引継ぎやマニュアルの重要性等について業務上の具体例を明示し、正しいルールや業務の背景を理解しなければ同様の問題が発生するリスクがあることを注意喚起するため、コンプライアンス通信を発行いたしました。

なお、本事案以降、2025 年 4 月に、半期毎に開催している「経営方針発表会」において、コンプライアンス部長より本事案の発生原因の説明及び再発防止策の徹底につきまして、全従業員に向けた講話を実施いたしました。経営方針発表会後にはアンケートを実施し、理解度の確認を行っております。

今後も、新入社員研修や階層別研修等におけるコンプライアンス研修を継続して実施してまいり

ます。

改 善 措 置	定期的な啓発活動（研修・コンプライアンス通信の発行）
主 管 部 署（検討・整備）	コンプライアンス部
整 備 対 象 規 程 等	一
整 備 完 了 時 期	従前より実施済
運 用 開 始 時 期	従前より実施済
周 知 徹 底 方 法	各種研修・社内の情報伝達プラットフォーム
実 施 頻 度	月1回
モ ニ タ リ ン グ 状 況	一
原 因 項 番（参 照 先）	2. (1) ⑤

b. コンプライアンスチェックリストを用いた自己点検の実施

従来から各部支店においてコンプライアンスチェックリストを用いた自己点検並びにコンプライアンス部と各部支店との面談を実施しております。本取り組みにおいて、従来はリスクに対する考え方を指導する機会と位置付けておりましたが、各現場でのコンプライアンスの実効性をより高めるために、各部支店に対して、自部門において対応すべきリスクを踏まえたリスクオーナーシップ、内部統制における3つのディフェンスラインの考え方沿った第1線から第3線までの期待される役割、円滑なコミュニケーションが取れる環境づくりの重要性等について考えさせ、全社員が各部支店において、自発的に再発防止策を履行できるよう、当該取り組みの改善を図りました。

改 善 措 置	コンプライアンスチェックリストを用いた自己点検
主 管 部 署（検討・整備）	コンプライアンス部
整 備 対 象 規 程 等	コンプライアンスチェックリスト（改定）
整 備 完 了 時 期	2025年3月
運 用 開 始 時 期	2025年3月
周 知 徹 底 方 法	社内の情報伝達プラットフォーム
実 施 頻 度	半期ごとに実施
モ ニ タ リ ン グ 状 況	コンプライアンス部による確認
原 因 項 番（参 照 先）	2. (1) ⑤

⑧ ガバナンス体制の強化

上記2. (2) ①から2. (2) ⑦までに記載した再発防止に向けた改善措置に加え、経営が適宜モニタリングを行える仕組みを設けます。内部監査部門において、PV計算に関連するインジケーター（保険会社からの代理店手数料入金額、新たに獲得した新規契約の年換算保険料等）について推移を把握及び分析することで、インジケーターとPV計算額との相関関係から早期に異常値を発見する仕組みを設定し、また取締役会にその結果を毎月報告いたします。経営が、PVに係る数値の推移を継続してモニタリングすることで、PV計算に関する重要な相違がないか、PV計算の正確性に疑義を生じさせる事象がないか等を検証できる新たな仕組みを導入し、PV計算に関する現場の状況を把握しやすい体制を整えております。なお、上記2. (2) ⑥に記載のとおり、監査役会は三様監査として内部監査部門と連携を取りながら、特にインジケーターの運用に当たっては、取締役会がリスクの多角的分析・深掘りや、内部統制、リスク管理体制の整備と運用状況の監督に取り組んでいるかについて監視及び監査を行います。

また、PV計算の過程において、PV計算部門は本事案で発覚した支払回数の異常値（本来120回の支払いであるところが、1,188回になっていた等）が発生していないかを確認し、確認結果を内部監査部門でモニタリングいたします。

改善措置	インジケーターの設定
主管部署（検討・整備）	内部監査室
整備対象規程等	手順書（新設）
整備完了時期	2025年6月（予定）
運用開始時期	2025年7月（予定）
周知徹底方法	一
実施頻度	月次
モニタリング状況	取締役会にて報告のうえモニタリング
原因項目（参照先）	2.（1）⑤、2.（1）⑥

また、本事案と同種の事案の発生を防止するために、例えば、業務執行における機動性を更に強化し、経営のスピードアップを図るべく、2025年4月1日付で執行役員制度を再導入し、3名の執行役員を任命しております。経営と現場での双方向型のコミュニケーションを増やすことで、ガバナンス体制のより一層の強化を図っております。

### （3）改善措置の実施スケジュール

→：検討・整備 ◎：実施・完了 ⇒：運用期間

再発防止策の項目	2025年									
	1月以前	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	
あるべきPV売上の計上方法の整理及びPV計算のための仕組みの再整備等										
代理店手数料規程の管理・運用見直し		→	→ 管理 方法 策定	→	→	◎	⇒	⇒	⇒	
手数料計算システムの改修・運用整備		→	→	→	→ 整備	→	→	◎	⇒	
登録マスタ及び出力結果の全件検証						→	→	→	◎	
営業収益計上細則の改訂		→	→	◎	⇒	⇒	⇒	⇒	⇒	
サンプルチェックの体制変更			→	◎	⇒	⇒	⇒	⇒	⇒	
関係規程の整備					→	→	◎	⇒	⇒	
適切な人員配置、情報共有										
人員の増強	→	◎	⇒	⇒	⇒	⇒	⇒	⇒	⇒	
PV計算業務マニュアルの策定			→	◎	⇒	⇒	⇒	⇒	⇒	

引継ぎ時のルールの周知		◎	⇒	⇒	⇒	⇒	⇒	⇒	⇒
PV 計算担当者にかかるプレッシャーの排除									
PV 計算に係る業務の分担	→	◎	⇒	⇒	⇒	⇒	⇒	⇒	⇒
担当者から申告があった場合に適切に検証する仕組みの整備									
担当者と上長とのコミュニケーション強化	◎	⇒	⇒	⇒	⇒	⇒	⇒	⇒	⇒
コミュニケーションツールの運用細則の策定		→	→	→	◎	⇒	⇒	⇒	⇒
コンプライアンス規程・スピーカップ制度の周知	◎	⇒	⇒	⇒	⇒	⇒	⇒	⇒	⇒
業務監査及び内部統制 (J-SOX) 監査の強化									
研修会の実施					→	◎	⇒	⇒	⇒
IT 業務処理統制の策定				→	→	→	◎	⇒	⇒
コンプライアンスの推進									
定期的な啓発活動 (研修・コンプライアンス通信の発行)	⇒	⇒	⇒	⇒	⇒	⇒	⇒	⇒	⇒
コンプライアンスチェックリストを用いた自己点検		◎	⇒	⇒	⇒	⇒	⇒	⇒	⇒
ガバナンス体制の強化									
インジケーターの設定			→	→	◎	⇒	⇒	⇒	⇒

### 3. 本事案が投資家及び証券市場に与えた影響についての認識

株主をはじめ投資家の皆様、関係者の皆様には多大なるご迷惑とご心配をおかけしておりますこと、深くお詫び申し上げます。当社は、2025年2月21日付「再発防止策の策定と取り組みに関するお知らせ」及び本報告書にてお知らせいたしました再発防止策を着実に実行し、信頼回復に全力で取り組んでまいります。何卒ご理解を賜りますようお願い申し上げます。

以上