

2024年10月8日

各 位

大阪府中央区瓦町三丁目5番7号
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
(コード番号: 8798 東証プライム、福証、札証)
(連絡先) 取締役 コーポレート本部長 岡田 俊哉
電話 06-6204-1193

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

当社は、2024年8月9日付「2024年9月期 第3四半期決算短信〔日本基準〕(連結)」にて公表しましたとおり、保険代理店事業における代理店手数料売上の計上方法として、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、当社の会計監査人である桜橋監査法人より、PV計算の結果の一部について実態との乖離が見られるため、見積りの再検証が必要であるとの指摘を受けました。関係する皆さまには多大なるご心配とご迷惑をおかけしておりますことを、深くお詫び申し上げます。

当社は、監査法人からの指摘を受けて、事実関係の調査のため社外の独立した第三者である弁護士および社外監査役から構成される調査委員会を組成し、調査を進めてまいりましたが、このたび、2024年10月7日付で調査委員会から調査報告書を受領いたしましたので、以下のとおり、その概要と当社の対応についてお知らせいたします。

記

1. PV売上導入の経緯等

当社は代理店手数料売上について、2018年9月期までは「翌1年基準(保険契約の成立から1年の間に回収される手数料だけを売上として計上するもの)」によって計上しておりましたが、「費用収益対応原則」の観点から難があったことから、日本で新たに導入された「収益認識に関する会計基準」を早期適用し、2019年9月期から現在のPV計算によって計上しております。

PV計算による代理店手数料売上の計上に関し、当社は2018年10月1日に収益認識等に関する社内規程を改訂し、PV計算を行うための手数料計算システムを導入のうえ、当社が受領する代理店手数料について各保険会社から確認書を受領してこれをPV計算の証憑としておりました。また、PV売上は2021年9月期から会計監査人による会計監査において監査上の主要な検討事項(KAM)として監査の対象になっております。

2. 調査委員会による調査結果の概要

PV計算の開始後、手数料計算システムにおいて想定外のエラー(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、というもの)がしばしば発生しましたが、PV計算担当者(以下、「担当者」という。)は都度エラーに対処し、あるべきPV売上の算出を目指してまいりました。

保険会社ごとに代理店手数料規程が定められ、代理店手数料規程の内容は、保険会社ごと、また、保険商品ごとに千差万別なところ、遅くとも 2021 年 9 月期には、エラーに対処する際に、担当者による代理店手数料規程の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 PV 計算などが生じていました。また、一部の担当者は、四半期決算の確定作業に追われて、エラーに対処する際に、代理店手数料規程を十分に確認しないまま、管理会計上の PV 売上推定額の方が正確であると誤解して、一部の保険商品の支払回数を一律に延長させていました。一方で、2019 年 9 月期におきましては、PV 計算に織り込むべき手数料の漏れにより、PV 売上が過少に計上されていた可能性があります。

このように、当社における PV 売上の金額算出のプロセスは精緻なものではありませんでした。

なお、以上の PV 計算の結果と実態の乖離は、担当者による代理店手数料規程の確認不十分や誤解によるものであって、意図的なものではありませんでした。また、当時の経営陣等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も認められませんでした。

調査委員会による調査結果の詳細につきましては、添付の「調査報告書（概要版）」をご覧ください。なお、当該調査報告書につきましては、個人情報および機密情報保護等の観点から、部分的な非開示処理を施しております。

3. 今後の見通しと再発防止策

現在、当社は調査委員会の報告書に基づいて、是正すべき PV 計算の実態との乖離額について算定を行っており、当社と保険商品の販売契約を締結しているそれぞれの保険会社に対しては、当社より個別に現状の説明を行っております。

また当社は、調査委員会から指摘された本件の発生原因・要改善事項並びに再発防止・業務改善策の提言を真摯に受け止めております。すでに、当社の会計監査人である桜橋監査法人より PV 計算の結果の一部について実態との乖離が見られるため見積りの再検証が必要であるとの指摘を受けた直後から、前期と比較し、該当部署の人員を増員しております。これにより、一人あたりの業務量を減らし、業務上のミスを誘発するリスクを低減させております。

次に、監査法人とのコミュニケーションについて、監査スケジュールの中での相互対話の時間を十分に確保し、コミュニケーションの頻度を高めることで、双方の認識相違を起ささないように取り組んでまいります。加えて、内部監査室やコンプライアンス部等の内部統制を司る担当部署の確認を強化してまいります。具体的な業務フローの運用点検や、業務マニュアルの随時更新等、内部統制を更に強化するための体制構築に関しましては、その詳細がまとまった時点であらためて公表いたします。

4. 業績に与える影響

上記のとおり、現在当社は、調査委員会の報告書に基づいて、是正すべき PV 計算の実態との乖離額の算定を行っております。PV 計算は、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で、その見積りにおいては、今回、実態との乖離が生じた代理店手数料の支払回数だけでなく、支払条件や保険の解約率などを踏まえて、恣意性を極力排除するためにロジックをシステム化して計算しています。そのため、結果と実態との乖離が生じた原因自体が過年度にあるとしても、過年度に遡って見積りの是正ができるかどうか、どのような方法をとれば過年度に遡った計算結果の正確性を担保できるかを踏まえ、この乖離を今期の貸借対照表に反映することで対処するか、過年度決算の訂正まで必要か等につきまして検討してまいります。

是正すべき PV 計算の実態との乖離額が判明した場合や、当期業績予想等の修正または過年度決算訂正等の是正方法が決定した場合には、速やかに開示いたします。

以 上

調 査 報 告 書
(概要版)

2024 年 10 月 7 日

株式会社アドバンスクリエイト PV 売上に関する調査委員会

第1 当委員会の概要

1 当委員会の設置の経緯

貴社は、2019年9月期より、基幹事業である保険代理店事業において、将来支払われる代理店手数料（以下「手数料」という。）の割引現在価値を算出し、これを保険契約成立時に認識、計上する方法（以下「PV計算」という。）により売上を計上している（以下、PV計算により計上された売上を「PV売上」という。）。

2024年7月3日、貴社の会計監査人である桜橋監査法人（以下「監査法人」という。）は、貴社に対し、PV計算の基礎となる手数料の総支払回数について、本来、保険契約成立から120回（10年間）以下の契約が大多数を占めるはずであるところ、手数料計算システム上、総支払回数が1,188回（99年間）と登録された契約が多数存在し、特に2020年9月期及び2021年9月期に集中して増加している旨を指摘した。かかる登録によれば、PV計算を実施する各決算期末から起算して10年間の手数料の割引現在価値が算出されることとなるため¹、監査法人は、このような登録によって貴社が売上を過大に計上している疑い（以下「本件問題」という。）がある旨を指摘し、この点に関する過去の経緯を含む事実関係の確認（意図的な不正の有無を含む）、仮に売上の過大計上があった場合の当該誤りの原因及び再発防止策の検討についての調査を要請した。

上記要請を受け、貴社は、これらについて第三者により客観的かつ中立的な立場からの調査を行う必要があると判断し、2024年7月4日、当委員会を設置した（以下、当委員会による調査を「本調査」という。）。

2 当委員会の構成

当委員会は、下記の3名で構成されている。

委員のうち三田委員は、2023年12月から現在に至るまで、貴社の社外監査役である。その他の委員は、これまで貴社との間で、業務上の契約関係等、利害関係を持ったことはない。

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)

当委員会は、その補助者として、次に掲げるひふみ総合法律事務所の弁護士を選任し、当委員会の

¹ 手数料計算システム上、計算時点から10年を超える期間の手数料は考慮されない仕組みとなっていることから、総支払回数が99年間と登録されていても、99年分の手数料の割引現在価値が算出されるものではなく、計算時点から10年分の手数料の割引現在価値が算出されるに留まる。

したがって、仮に、実際には保険契約成立から120回（10年間）のみ手数料が支払われる契約について、誤って又は意図的に、総支払回数を1,188回（99年間）と登録した場合、例えば、契約成立から3年後には、本来ならば残期間7年分の手数料の割引現在価値が算出されるべきところ、10年分の手数料の割引現在価値が算出され、これらの割引現在価値の差分が過大な売上として計上されることとなる。

職務の補助を行わせた。また、フォレンジック調査を実施するために、同業務の専門業者である株式会社 foxcale を起用した。これらの者についても貴社との間に特段の利害関係はない。

小島 冬樹	松原 由佳	堤 大輔	篠田 春樹
-------	-------	------	-------

3 本調査の目的（調査範囲）

前記1の設置の経緯を踏まえ、当委員会は、本調査の目的（調査範囲）を下記のとおり設定した。

- ① 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
- ② 仮に誤りがあった場合の、誤りの原因の分析及び再発防止策

4 調査の方法

当委員会は、下記に記載する方法により、貴社に存する本件問題の関係資料を収集し、その内容を精査・検証した。

(1) 関係資料等の分析、検討等

当委員会は、貴社から開示された、貴社の基本情報、PV 計算業務に関する諸資料等の関係資料の分析、検証を行った。

(2) ヒアリングの実施

当委員会は、本件問題の事実関係及び原因・背景等を明らかにするために、貴社の役職員及び社外の関係者に対し、下記のとおりヒアリングを実施した。その人数は8名、実施回数は合計7回である。

その他、貴社からは、総合企画部部長代行 a 氏を中心に、随時、口頭、メール等で説明を受けている。

日付（いずれも 2024 年）	対象者（特記事項がない限り、所属等は貴社である。）
7月10日	元総合企画部長 b氏
7月17日	総合企画部経理財務課 c氏
7月23日	代表取締役 濱田 佳治 氏
8月1日、同月5日	株式会社A（貴社の手数料計算システムを構築した外部のシステム開発会社） d氏、e氏
9月16日	元総合企画部経理財務課 課長 f氏
9月27日	桜橋監査法人 g氏、h氏

(3) フォレンジック調査

貴社において PV 計算が導入された当時における社内での主たるコミュニケーションツールは電子メールであり、その頃から現在に至るまでの従業員（退職者を含む。）の電子メールは社内のサーバ上

に保存されていた。

そこで、当委員会は、総合企画部経理財務課に所属した歴代の同部長、同課長、PV 計算担当者合計 13 名分の 2017 年 10 月から 2024 年 6 月にかけての電子メール約 386 万件を保全した。また、当委員会は、貴社において Slack の利用を開始した 2018 年 8 月から 2024 年 8 月までの貴社のワークスペースにかかる全データを保全し、保全データに対してキーワード等を用いた全文検索を実施した。

当委員会は、以上の作業によって抽出されたメール及び Slack 全件について、株式会社 foxcale による一次レビュー及び当委員会による二次レビューを実施し、その結果を当委員会による事実調査、原因・背景分析に活用した。

5 調査期間

当委員会は、2024 年 7 月 4 日から同年 9 月 27 日まで本調査を実施した。

6 調査の限界等

本調査に当たっては、PV 計算担当部署の職員の大半が退職済みでありヒアリングが困難であったこと、引き継ぎ資料が十分残されていないこともあったことなどから、PV 売上を導入した 2019 年 9 月期頃から問題があったとされる 2022 年 9 月期頃までの業務状況等について、当時の関係者に対する直接の確認を必ずしも十分には行うことができなかった。また、貴社が保険商品を取り扱う保険会社は 96 社と多数に上り、全ての保険会社についての情報提供は受けられなかったことから、売上が多い主要 6 社に限定して調査を行うこととした。本調査の結果を参照するに当たっては、主として以上のような調査の限界が存在したことに留意されたい。

また、本報告書は概要版であり、関係者の個人名、営業秘密等に関する記載について、匿名化、省略等を行っていること、また、重要な報告事項に限定して報告するものであることにつきあわせて留意されたい。

第 2 調査結果

1 PV 計算に関する前提事実

(1) PV 計算導入時の状況

貴社では、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・計上していた。これは、保険契約の成立から 1 年の間に回収される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いなかった。

しかし、上記基準では「費用収益対応原則」の観点から難があった。そのような中、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、貴社は、同基準を 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手数料の計算方法として PV 計算を導入した。

以上の点を社内規程に反映させるため、貴社は、2018年10月16日の取締役会において、収益認識方針及び営業収益計上細則の改定を決議した。

同細則では、計上すべき収益額につき、基本的に、代理店手数料規程に則り計上すべき旨を定めている。

(2) PV計算導入後、本件問題発覚までの状況

ア 手数料の計算方法

貴社は、PV計算を行うに当たり、外部のシステム開発会社に作成を発注した手数料計算システムを使用している。同システムの内容は、大要、以下のとおりである。

- ・ 貴社は、各保険会社から、毎月、入金データを受領し、また、月1回から3ヶ月に1回程度、申込データを受領している。
- ・ 入金データは、保険会社が貴社に支払う手数料の保険契約ごとの内訳を示すデータであり、手数料の金額や「支払回数」(後述)などの情報が記載されている。
- ・ 申込データは、新たに成立した保険契約に関するデータであり、保険商品の種類や保険契約の契約期間などの情報が記載されている。
- ・ システムにおいては、これらのデータと、代理店手数料規程に基づいて予めシステムに登録された保険商品ごとの情報(当該保険商品について「総支払回数」(後述)の算出の基礎となる情報など)から、10年先までに毎月得られる手数料を予測し、それを現在価値に引き直した上でPV計算をしている。
- ・ 以上の情報のうち、「総支払回数」は、保険契約成立時点以降、貴社が手数料の支払いを何回受けられるかを示すものであり、1,188回の登録が増えた旨が問題とされているのは、この情報である。「支払回数」は、PV計算時点で、貴社が手数料の支払いを何回受けているかを示すものである。したがって、支払回数が総支払回数を超えることは想定されておらず、支払回数が総支払回数を超える値が入力されるとエラーが出る仕様となっている(ただし、実際にはこのような事態が生じることがしばしばあり、事後に一定の対応がなされた。後記2参照)。

イ 会計監査の実施状況

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)として監査の対象になっていた。

また、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、手続が実施されていた。

さらに、貴社は、2020年10月頃より、監査法人からの要請を受けて、PV売上の実在性を担保するための追加的な手段として、入金検証のプロセスを導入した。これは、各月において、各保険会社の当月の入金データと前月にシステムにより算出した手数料金額の予測値とを比較し、差異の有無、発

生理由ごとの差異の件数、金額及びその発生理由について検証するプロセスであり、前記アのシステム開発会社が貴社からの委託を受けて担当し、その検証結果は「入金検証作業報告書」に取りまとめられて貴社に報告されている。

2 本調査の結果認められた問題点

(1) 各期の保険会社ごとの支払規定回数を超える登録の割合

貴社からは、各期の保険会社ごとに、手数料計算システム上、代理店手数料規程に基づいてデフォルトで登録されている総支払回数（例えば120回（10年間）。以下「支払規定回数」という。）を超過する総支払回数の登録（例えば、1,188回（99年間）。以下「支払規定回数超過登録」という。なお、この場合でも、99年分のPV売上が算出されるものではなく、計算時点から10年分のPV売上が算出されるに留まる。前記脚注1参照）が、貴社の取り扱う当該保険会社の保険契約全体に占める割合について、下記の表（以下「本件表」という。）及びそのバックデータを受領している。

	2019年9月	2020年9月	2021年9月	2022年9月	2023年6月	2023年9月
	24 期末	25 期末	26 期末	27 期末	28 期3Q	28 期末
保険会社A	0.3%	77.0%	78.6%	92.4%	98.0%	97.7%
保険会社B	2.0%	12.8%	80.8%	99.3%	94.2%	93.7%
保険会社C	0.0%	55.8%	50.9%	92.0%	86.7%	85.1%
保険会社D	7.6%	5.1%	7.5%	80.0%	65.8%	64.5%
保険会社E	0.0%	0.0%	0.0%	75.5%	63.2%	53.9%
保険会社F	16.1%	27.8%	36.5%	82.1%	51.6%	53.7%

本件表によれば、保険会社Aについては、2020年9月期に支払規定回数超過登録の割合が急増し、保険会社Bについては2021年9月期に急増し、保険会社C、保険会社D、保険会社E及び保険会社Fについては2022年9月期に急増している。

支払規定回数超過登録は、これを根拠なく行っていればPV売上の過大計上に繋がるものであることから、当委員会は、支払規定回数超過登録の割合が大幅に増加した時期において、各増加に合理的な根拠が存在するか、及び売上の過大計上をする意図があったかにつき検証を行った。以下、各期における検証の結果について述べる。

(2) 2019年9月期（24期）の問題点

当期では、保険会社D及び保険会社Fの手数料について、支払規定回数超過登録が一定の割合で認められるものの、その割合は不自然に高いとまでは言い難い。

当時のPV計算担当部署である総合企画課の課長（2017年10月1日から2020年3月31日まで在籍。その後退職）は、当委員会のヒアリングに対して、計上する将来手数料の範囲は各保険会社の代理店手数料規程に則っていた旨説明しているところ、実際に、同氏が作成した後任への引継書等の客

観証拠や、デジタルフォレンジックによるメールからも、同氏が代理店手数料規程に反する処理をしていたことを明確に示すメール等の証拠は見当たらず、当期において、同規程に反した手数料計上があったとは認定し難い。

むしろ、代理店手数料規程によれば、保険会社A及び保険会社Bのそれぞれ一部については、保険料の支払期間が終身であることから（以下、このような保険契約を「永年払い」という。）、これに伴って手数料も永続的に支払われるべき契約が一定程度あったものと考えられるのに対して、関係資料によれば、当期において手数料計算システム上、永年払いの登録は少なく、当期においてはPV売上が過少に計上されていた可能性がある。

(3) 2020年9月期（25期）の問題点

当期では、支払規定回数超過登録の割合が、保険会社Aについて0.3%から77.0%、保険会社Cについて0.0%から55.8%とそれぞれ急増している。

当期の急増の原因を直接うかがわせる証拠は見当たらないが、システム開発会社担当者の供述及び関係資料によれば、保険会社A及び保険会社Cについて、支払回数が総支払回数を超えることでエラーが発生しており（以下「支払回数超過エラー」という。）、その対応のために、システム上、総支払回数を延長する対応（すなわち、支払規定回数超過登録）が行われた可能性がある。

なお、このように支払回数が総支払回数を超える事象は、手数料計算システムの導入当初は想定していなかったものの、有期の保険契約であるがその後自動で更新されるもの（以下、このような保険契約を「自動更新」という。）について、更新に伴って手数料が当初システム上で登録された契約期間を超えて支払われることなどからしばしば発生している。

また、前記(2)のとおり、保険会社Aにおいては、総支払回数を1,188回と設定すべき契約について何らかの理由によりそれ以下の登録となっていたところを正しい回数に登録した可能性もあるものと考えられる。

当期に行われた支払規定回数超過登録が代理店手数料規程に整合していたか否かや、その処理を行った者の意図についてはなお判然としないが、保険会社A及び保険会社Cの代理店手数料規程上、永年払いや自動更新の保険商品が存在することから、当期の急増がこれらの商品についての対応による場合は、問題視すべきものとはいえない。

(4) 2021年9月期（26期）の問題点

当期では、保険会社Bにおける規定支払回数超過登録の割合が12.8%から80.8%へと急増している。

保険会社Bの代理店手数料規程によると、2015年7月以前には手数料率のタイプの種別はなかった一方で、2015年7月以降に締結された保険契約からはタイプの種別が設けられ、貴社が選択したタイプによると、手数料支払期間は最長10年間とされ、その後は自動更新があっても従前と同様の手数は支払われないこととされている。そうすると、同月以降に締結された保険契約については、自動更新があっても最長10年間（120回）しか、保険料が支払われないということになる。

もっとも、当時のメール及びSlackによると、当期のPV計算担当者においては、保険会社Bについて、総支払回数を延長し、その結果、PV売上の算出額を増大させていたことがうかがわれる（ただし、例えば、契約成立から3年後には本来ならば残期間7年分のPV売上が算出されるべきところを10年分のPV売上が算出され、これらの差分が過大な売上として計上されることとなるため算出額が増大する、という趣旨であり、10年を越えた期間のPV売上が計上して算出額を増大させていたということではない。前記脚注1参照）。このような処理が当期の支払規定回数超過登録の割合が急増した原因となっている。

この点、2015年7月以降に締結された契約は、支払規定回数である10年120回を超える回数に延長することは認められない一方で、それ以前の契約であれば総支払回数を延長する余地があるが、保険会社Bの2021年9月期の保険契約において、121回以上の総支払回数が設定された件数全体のうち2015年7月以前に締結された契約は、数パーセントに過ぎなかった。

当時のPV計算担当者に対するヒアリングが実施できていないこともあり、この点の具体的な経緯は必ずしも明確ではないものの、当時、支払回数超過エラーが生じており、その対応としてこのような処理が行われたことまでは確認できる。

以上の検討を踏まえると、遅くとも当期においては、PV計算に当たって、本来であれば各保険会社の手数料規程に則すべきところ、同規程上認められない最長10年間（120回）を超える回数の延長を行っていたという点で同規程に整合しない形で総支払回数を延長しており、この点については金額算出のプロセスとしては精緻なものではなかったと言わざるを得ない。

(5) 2022年9月期（27期）の問題点

当期では、支払規定回数超過登録の割合について、保険会社Cが50.9%から92.0%、保険会社Dが7.5%から80.0%、保険会社Eが0.0%から75.5%、保険会社Fが36.5%から82.1%とそれぞれ急増している。

上記各社につき、自動更新後にも手数料の計上が認められる保険契約が多数あれば、当期の支払規定回数超過登録の割合の増加は問題視すべきものとはいえない可能性があるが、保険会社C及び保険会社Dの特約のほかにも自動更新後の手数料計上の根拠となり得る規定は見当たらなかった。

したがって、当期においても前期同様、代理店手数料規程に整合しない形で総支払回数が延長されていたものと考えられる。この理由について、当時の関係者のメール、Slackその他の関係資料からは、以下の事情が推察される。

すなわち、貴社では、期末におけるPV計算担当者による実際のPV計算に先立って、日常的に、管理会計上の数値として、保険会社から初年度の手数料として入金される数値に、過去の経験則から導き出された一定の倍率を乗じることで、PV売上の推定額を算出し、これを業務上の指標として、2021年12月度以降、毎月の業績概要の速報値を開示する際にPV売上として開示するとともに、財務会計上のPV売上額の算出の際にも参考としている。もっとも、当期において、PV計算を行ったところ、算出された金額が、上述のPV売上推定額に満たず差額が生じた。そこで、PV計算担当者は、このような差額を解消するべく、PV計算の見直しを行い、支払回数超過エラー等の問題が生じていたもの

(手数料が0円と算出される。)について、代理店手数料規程を参照するなど総支払回数の延長の可否を確認することなく、一通り総支払回数を延長していったものと見受けられる。

当時十分な引継等が行われておらず正確な対応方法を把握することは困難であったと考えられることなどにも照らせば、当期のPV計算担当者らは、各保険会社に関してエラーが発生した場合には、PV売上推定額が正しい金額として実際にも計上されるはずであるとの認識の下、当該各保険会社や保険商品ごとに代理店手数料規程が異なっているにもかかわらず、個別に当該規程を確認しないまま、エラーに対する対応として総支払回数を延長する処理が正しいものと考えていたものとうかがわれる。他方で、関係資料からは、支払回数超過エラーの有無にかかわらず闇雲に延長しようとする姿勢までは見られない。

したがって、客観的に見れば、個別に代理店手数料規程を確認しないまま総支払回数を延長するというプロセスは精緻なものではなかったものの、当時の担当者としては、支払回数超過等によるエラー解消のために総支払回数を延長する処理をすることは正しいという誤解の下、このような処理をしていったものといえ、実態のない売上を作出しようとする意図までは認め難い。

(6) 2023年9月期(28期)の問題点

当期は、各社の支払規定回数超過の割合は保険会社Aを除き減少しており、問題点は特段見当たらない。

第3 当委員会による検証結果のまとめ

以上のとおり、貴社は、新しい収益認識基準の適用に伴いPV売上を導入するに当たって、社内規程を整備し、PV計算を行うための手数料計算システムの導入を行い、PV売上導入後においては、每期、導入当初には想定していなかった問題の発生に対して、都度、担当者が対処することにより、あるべきPV売上の算出を目指してきたことがうかがえる。

他方で、こうした問題への対処は、本来であれば営業収益計上細則及び保険会社ごとの代理店手数料規程に則って行うべきところ、一部の保険契約において、遅くとも2021年9月期には当該保険契約に係る代理店手数料規程に整合しない形で総支払回数を延長するようになり、2022年9月期には、管理会計上のPV売上推定額との乖離があることから、PV売上に計上漏れとなっているものがあるとの考えに基づき、個別に代理店手数料規程を確認しないまま、各保険会社について支払回数超過エラー等があれば一通り総支払回数を延長させていたと認められ、実際に行われたPV売上の金額算出のプロセスは精緻なものではなかったと言わざるを得ない。

この点、貴社は、決算時の限られた時間の中で計算をする必要があり、代理店手数料規程を逐一確認する時間的余裕がなかった旨説明する。しかし、時間的制約があったからといって本来のルールに反して算出してよいとは言い難く、また、PV計算を行う度に同様の問題があったものとうかがわれ、これに対して担当者を増員する、手数料計算システムについて自動更新に対応させる改修をするなどといった根本的な対策を講じた様子も見られない。さらに、ハンド修正(手数料計算システムから出力されたデータをマクロ等で修正する方法。貴社において一定時期以降利用されていた。)を利用した

場合、無限定に手数料計算システムによる計算結果を修正することができるようになってしまうことから、仮に利用するのであれば、保険会社の代理店手数料規程との整合性を十分に検討し、明確なルールと限界を定めた上で用いるべきだったところ、このようなルールが設けられていた形跡もない。以上に照らせば、貴社の上記説明によっても金額算出のプロセスが精緻でなかったことを完全に正当化することは困難であると考えられる。

他方で、デジタルフォレンジック等の調査によっても PV 売上の金額算出に際して、当時の経営陣又は他の事業部門から PV 計算担当者に対して、実態のない売上を計上したり、一定額以上の売上を計上するような指示ないし圧力が加かっていた事実は認められなかった。また、当時の PV 計算担当者は、あくまで PV 売上推定額と算出額の差異を埋めるという目的で、支払回数超過等によるエラー解消を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という誤解の下、このような処理をしていたものと考えられる。

このように、調査の結果、貴社において、実態のない売上を作出する意図があったものとは認められなかった。

第4 発生原因・要改善事項

1 PV 計算作業の環境の整備が十分でなかったこと

貴社は、PV 計算についてシステムにより対応しようとしたものの、現に PV 計算に使用されていた手数料計算システムは、元々登録されていた支払規定回数を超える入金があった際には手数料が計算されないエラー（支払回数超過エラー）が生じ得るものであり、特に、契約の自動更新がなされた場合には必然的にエラーが生じることとなるものであった。

自動更新の契約及びそれに伴うエラーの件数は相当数に上ると考えられ、その修正を限られた決算期間の中で行うのは相当に困難な作業であるが、貴社ではこれまで、システムの根本的な改修や作業を行う担当者の増員等、これに対する適切な対策を講じた様子がない。PV 計算担当者は随時ハンド修正で対応していたというが、根本的な対策を講じなければ来期も同様のエラーが生じうるのであり、場当たり的な対応と言わざるを得ない。

このように、相当数のエラーが発生し、これに対する対応を限られた時間内で行わざるを得ない環境であるにもかかわらず、経営陣がこのような問題を十分に把握せず適切な対応をとらなかったことが本件問題の一因になったといえる。

2 短期間での担当者の交代及び引継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、把握し、その計上範囲を個別に特定するという極めて複雑かつ労力のかかる業務である。

これに対し、同計算内容を把握している各 PV 計算担当者及び各課長は 2、3 年程度で、主に退職を理由として交代している。また、PV 売上導入当初の課長 f 氏は引継書を作成し後任者に交付しているものの、担当者レベルまで浸透している様子はなく、現在では同課には引継書すら保管されてい

ないとのことである。

以上に照らせば、複雑な PV 計算の方法につき適切な引継が十分になされておらず、当時の各担当者は正しい計算方法の把握が困難であり、試行錯誤して処理をせざるを得ず、そのために、歴代の担当者は、精緻とは言えない方法で金額算出を行わざるを得なかったものと思われる。

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

貴社では、PV 計算の際、管理会計上の PV 金額推定値を参照しており、少なくとも 2022 年 9 月期にはその数値と実際の算出額との差額を減少させようとする姿勢が現にうかがわれており、その作業が PV 計算担当者にとって一定程度のプレッシャーとなっていた可能性は否定できない。

この点、貴社は、実際の算出額を同推定値に合わせるよう指示をしたことはない旨説明するところ、確かにそのような指示があった形跡はないものの、上記推定値は、貴社が公表する毎月の業績概要の速報値にも使用されており、担当者において、PV 計算が同推定値と同様の金額にならないと考えていたことは想像に難しくなく、PV 算出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ない中、プレッシャーを感じていたことがうかがわれる。

4 監査法人とのコミュニケーションが不足していたこと

自動更新を例にとれば、各保険会社について自動更新の契約が少なからずあり、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おりこれについても計上する余地があったという実情があるのに対し²、営業収益計上細則に自動更新について具体的に定められておらず、PV 売上導入当初もその後も、監査法人と自動更新後の手数料の計上について具体的な協議や合意をした様子はない。

このような監査法人とのコミュニケーション不足により将来手数料の計上範囲について認識の齟齬が生まれ、結果的に監査法人の本件問題に対する把握を遅くさせ、問題を拡大させたといえる。

第5 再発防止・業務改善策

当委員会は、以下のとおり再発防止・業務改善策を提言する。

1 あるべき PV 売上の計上方法の整理等

営業収益計上細則及び保険会社ごとの代理店手数料規程に則った PV 売上の計上方法を改めて整理し確認することが肝要である。また、実際には契約買取や自動更新等を行う契約が少なからず存在するのに対して現在の営業収益計上細則にはこれらについて具体的な規定がないため、同細則等の社内規程の見直しも行われたい。あわせて、PV 計算に当たって PV 売上推定額を参照する現在の実務を維持するか、維持するとして差異を埋めることに過度に傾注しないための方策としてどのようなものが

² なお、保険会社の代理店手数料規程上、自動更新後も手数料が支払われる旨規定されている場合、自動更新後の手数料収入を PV 売上の計上に際して考慮することも可能と考えられるが、貴社は、保守的な観点から、今回の決算対応において、PV 計算において将来の自動更新を見込まない方針と伺っている。

考えられるかについて検討されたい。

2 PV 計算のための仕組みの再整備

従来、手数料計算システム上エラーが相当数生じており、これに対してハンド修正、総支払回数マスタによる修正等による対応を余儀なくされていた点が挙げられるところ、同システムについて、自動更新に対応する改修を行うなど、上記あるべき計上方法に基づく計算結果が自動的に算出するシステムを構築し、エラー解消や、ハンド修正、総支払回数マスタによる修正等による対応をする必要のない作業環境を構築されたい。仮に総支払回数マスタによる修正を用いるにしても、無限定に計算結果を修正できないように、保険会社の手数料規定との整合性を十分に検討し、明確なルールと限界を定めた上で用いられたい。

また、前記第2・1(2)イのとおり、これまで、試算表、入金検証による事後的な確認が行われていたものの、いずれもそのチェック機能には問題がなかったとまでは言い難く、確認方法を見直されたい。

3 適切な人員配置、情報共有

PV 計算は極めて複雑かつ労力がかかる作業であるのに対し、少数の PV 計算担当者が決算時の限られた期間でその作業を行うことを求められていたところ、その業務量を把握した上、適切な人員配置を行われたい。また、担当者等が交代する際に適切な引継ぎを行うなど適切な情報共有に努められたい。

4 監査法人とのコミュニケーション

監査法人とのコミュニケーションが十分でなかった状況に鑑み、今後、とりわけ難易度の高い会計処理を行うに当たっては、監査法人とのコミュニケーションをこれまで以上に密にし、認識のギャップを生じないよう留意されたい。

第6 結語

以上のとおり、調査の結果、貴社において、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なかった。もっとも、PV 売上の金額算出のプロセスは精緻なものではなかったと言わざるを得ない。そのため、当職らは貴社に対して、前記第5 記載の再発防止・業務改善策を提言するものである。

以 上