

各位

京王観光株式会社

弊社一部支店によるJR各社様に対する不正行為について

このたび、京王観光株式会社（本社：東京都渋谷区、社長：越水 陽太郎。以下「弊社」といいます）は、すでに報道され、事実の調査中としておりました弊社社員による団体乗車券と回数券を併用した不正行為（以下「本件不正行為」といいます）について、調査の結果、判明した事実と今後の対応について、下記のとおりご報告申し上げます。

JR様をはじめ、同業者、関係者の皆様、お客様に多大なるご迷惑とご心配をおかけしましたことを心より深くお詫び申し上げます。

弊社は、本件不正行為が行われた事実を厳粛に受け止め、今後、管理体制の更なる強化に取り組み、社員への教育指導を徹底し、再発防止に努めてまいります。

なお、下記のご報告内容は、本日までに実施した弊社社員の事情聴取、弊社及びJR様の発券・精算データ等を基にしております。

調査の概要は以下のとおりです。

- (1) 弊社全支店の社員及び役員に対する事情聴取（顧問契約のない外部の弁護士同席）による不正の経緯・不正に関与した社員及び対象案件等の特定
- (2) 弊社発券データ・精算データ等からの不正金額の絞り込み
- (3) JR様による弊社提出データの検証

記

1. 本件不正行為について

(1) 概要

本件不正行為は、弊社の大阪支店・大阪西支店（2018年11月に大阪支店へ統合）・福岡支店（2015年4月出店）の3支店が受注した新幹線を利用する大型団体旅行案件の一部について、JR様から貸与された弊社内のJR券発券システム（以下「マルス端末」といいます）にて、乗車している人数より少ない団体乗車券を発券し、実際の乗車人数と発券した団体乗車券との差分については、別途指定席料金込みの回数券を発券することにより旅行を催行し、検札印がない回数券が生じた場合には、旅行終了後、不正に回数券を払戻しすることにより、払い戻し額を利益として計上していたほか、一部を個人で着用していたものです。

当時の支店長を含む、当該3支店在籍の合計12名が関与しており、そのうち、金員の一部を私的用途に用いる形で着用を行っていた者は4名おりました。但し、他支店ではこうした不適切な行為が行われていないことを確認しております。

(2) 経緯

2018年6月、従業員から寄せられた情報をもとに、弊社が実施した社内調査（当該3支店36名に対する事情聴取を含みます）により、本件不正行為が確認できたため、2018年8月2日、JR西日本様に報告と謝罪をいたしました。その後、JR西日本様とご協議させていただきな

から、当該3支店以外の支店の社員（合計303名）に対する事情聴取、弊社の全支店のJR券発券データ及び精算データ等による不正金額の調査を行い、2018年10月19日に第一次報告書を提出しました。

その後、JR様による検証作業を経て、改めて第一次報告書の再確認やその他の問題行為の有無の確認を目的として、本年1月28日より、再調査（以下「第二次調査」といいます）を実施いたしました。なお、弊社は、本年2月5日以降、JR券発券停止処分を受けております。

第二次調査では、弊社従業員からの再度の事情聴取（弊社全13支店合計221名）とデータ等による検証を行いました。これらをまとめた第二次報告書をJR西日本様に本年4月18日に提出しました。

2. 不正金額

データにより算定した本件不正行為の件数、金額

- (1) 件数 約110件
- (2) 金額 約6,000万円

※保存されていた最も古いデータは2007年4月分となります。

3. 賠償額、JR様からの処分

本件不正行為にかかる賠償金として、JR各社様へ合計約1億81百万円を2019年5月31日までにお支払いします。

その他、JR各社様と弊社とで締結している乗車券類の委託販売契約は解除となります。

4. その他、上記以外の問題行為

これまでの調査の過程で、団体乗車券における大人と小人の人数の取り扱い、回数券の払戻手数料、学生団体料金の適用、回数券の取り扱いで問題行為が判明しております。なお、これらについては当該3支店で行われていたことが確認されましたが、その他の支店では確認されませんでした。これら問題行為については、JR各社様からの処分が確定次第、賠償金をお支払いいたします。

5. 本件不正行為の原因

(1) 動機

今回の調査において、弊社に在職している社員の中で本件不正行為に最も古くから関与していたとみられる大阪地区出身の社員は、1990年代前半の頃に、団体旅行案件において、既に弊社を退職した者によって、本件不正行為と同じ行為が行われていた記憶があると証言しております。当該社員は2001年に大阪地区の支店長へ昇格した頃に、予算数値達成のためにある団体旅行案件で本件不正行為を始めたと言っております。その後、当該旅行案件の添乗業務に従事した複数の社員が業務を通じてその手口を認識したことにより、他の案件にも用いられることとなりました。

大阪支店、大阪西支店（昨年11月に大阪支店へ統合）では、首都圏におけるような弊社の知名度がない中で、東京に数字的に負けたくないとの風土があり、そのような事情から特に利益管理が厳しく、営業担当者は支店長から目標達成を強く求められていたことが背景として認められます。

また、金銭の着服に関しては、金員を私的用途に用いたことを認めた者4名の中に、予算見込み利益額を超えたため、「少くくらはいいだろう」という安易な気持ちから着服に及んだ等の供述をした者もいました。なお、現時点までに自認に基づいて認定できた着服金額は4名合計で約230万円強（期間は2008年～2018年）となります。

(2) 背景

弊社は1953年に設立され、しばらくの間、首都圏のみで営業活動を行っていましたが、1969年に関西に地盤のある桜菊観光株式会社と合併いたしました。大阪支店は、桜菊観光株式会社の流れをくむ支店です。当該支店の社員は、実態として首都圏や他地域への転勤はほとんどありませんでした。また、東京やその他の支店からの社員の赴任もほとんどなく、現地出身の社員が内部昇格していく人事を行っていたため、独自の組織文化が維持・継承されてまいりました。前述の強い利益意識と合わせて、本件不正行為やその他の問題行為を生み出す温床となっていたものと考えております。大阪地区の支店は改編を繰り返して現在の大阪支店へ集約されてきた経緯があるため、この組織文化は大阪地区旧2支店に共通したものとなっております。

なお、福岡支店につきましては、2015年4月に開設した際に、大阪支店から異動した1名（本件不正行為者）が大阪支店での担当案件を引き続き福岡支店で担当し、本件不正行為を継続していたものです。

(3) 長年、本件不正行為が継続された要因

本件不正行為については、この不正の手口を継承した者が、同一メンバーのまま、同一案件を継続的に行っていたため、これらの者以外に本件不正行為に関する情報が明らかにならない状態が続いていました。

大阪支店の者が他地域へ転出することは、前述の福岡支店開設や首都圏への転勤による数名以外にはなく、他地域の営業担当との人間関係も希薄だったため、本件不正行為の手口が他地域へ広がることはありませんでした。

今回の社員への事情聴取では、不正の認識があっても、上司の関与が疑われることから、申告することを躊躇した者や、不正を明らかにすることで、先輩や後輩社員が何らかの処罰を受けることを恐れ、申告を躊躇した者もいました。以上のような次第で、結果的に大阪支店内に情報が止まっております。

本社においても、大阪地区の支店は支障なく運営されているとの予断がありました。また、本件不正行為は特殊な手口であったこともあって、通常の内部監査において不正を発見できなかったことも、長年、本件不正行為が続けられたことにつながりました。

弊社では、内部通報制度として、「ヘルプライン」という専用ダイヤルを設けておりますが、これまで本件不正行為に関しての通報はなく、事情聴取にて確認した際にも、ヘルプラインに対する理解が浅く、本件不正行為を実行・認識した社員の中でヘルプラインを利用しようとした者はありませんでした。今回、社内から寄せられた情報により本件不正行為が判明しましたが、長期間にわたり弊社の自浄作用が機能しなかったことを、大きな反省点として重く受け止めております。

6. お客様への影響

今回のJR各社様からの処分結果によりまして、今後、弊社におけるJR券の発券業務は行えなくなります。お客様には大変なご不便とご迷惑をお掛けすることとなりますが、何卒ご容赦くださいますようお願い申し上げます。

ただし、現時点でご予約いただいているご旅行については、責任をもって実施させていただきます。また、JR券付き自社旅行商品（キングツアー）以外の旅行商品（他社パッケージツアー）は今後も従来通り販売いたします。

その他、お問い合わせなど、個々のお客様に対しましては、誠意をもって引き続き丁寧に対応し

てまいります。

7. 処罰

今回の事態により、関係者の皆様に多大なご迷惑とご心配をおかけしましたことを受け、以下のとおり、役員等に対する処分及び役員報酬の自主返上をいたします。

代表取締役社長	越水陽太郎	月額報酬の30%	3ヶ月	減俸
常務取締役（経営管理部長）	竹内 健	月額報酬の30%	2ヶ月	減俸
取締役（旅行事業部長）	竹内 敬一	月額報酬の30%	2ヶ月	減俸
取締役（前旅行事業部副事業部長）	佐野 文隆	月額報酬の30%	3ヶ月	減俸
取締役（旅行事業部副事業部長）	岡部 政志	月額報酬の10%	1ヶ月	減俸
取締役（保険事業部長）	中野 伸二	月額報酬の10%	1ヶ月	減俸
監査役	福田 淳	月額報酬の10%	1ヶ月	自主返上

なお、上記に加え、本件不正行為に関与した社員については、着服の事実も勘案し、弊社の就業規則に基づき、解雇を含む厳正な処分といたします。

8. 再発防止策

弊社は、本件不正行為が行われた事実を厳粛に受け止め、全社をあげて以下の再発防止策及び管理体制の更なる強化に努めてまいります。

（1）既に実施している施策

（ア）各支店・営業所の統括管理部門を新設（2018年11月16日）

従前、各支店のJR券発券を行う内勤業務担当者は営業担当者と同じ支店長の指揮命令下にあり、営業担当者からの要請を断れない環境下にありました。今般、内勤業務担当者を営業部門と分離・独立した組織とし、新設の「営業管理部」へ集約することで牽制機能を強化しました。「営業管理部」では業務点検・審査業務を合わせて所管し、業務の適正化を進めてまいります。

（イ）大阪地区の人事の刷新（2018年9月～11月）

本件不正行為の一因となった大阪地区の特殊な風土を改革するため、大阪支店・大阪西支店の支店長を更迭し、大阪西支店を大阪支店に統合し、東京から新たな支店長を赴任させました。また、大阪支店業務担当責任者（営業管理部）も東京から派遣し、管理の一新を図っております。

（2）今後実施予定の施策

（ア）大阪支店の閉鎖

本件不正行為を行っていた大阪支店は閉鎖とし、既存のお客様への対応要員を東京本社直轄の駐在事務所として残すほかは、首都圏を中心とした他支店及び本社への異動と致します。なお、現在取り扱い中のご旅行等については、責任をもって対応させていただきます。

また、地域支店を管理統括する専属の担当を配置し、営業管理と内部統制の強化を図ります。

（イ）営業管理システムの一新

不正の未然防止を図るため、決裁基準、業務フロー等を見直すとともに、既存の営業管理システムを一新することで、属人的な要素の排除とチェック機能の抜本的強化を図ります。

(ウ) 評価制度の見直し

利益偏重主義を改め、二度とこのような不正行為を起こさないために、人事評価基準の再設計に取り組みます。

(エ) 営業担当のジョブローテーションのルール化

一定年数での支店間ジョブローテーションをルール化し、義務化することで、人事の滞留に由来する業務の属人化を防止し、不正の温床を排除します。

(オ) コンプライアンス教育の徹底

研修体系の再設計に取り組み、コンプライアンス研修・業務マニュアル等の整備・見直しを含む教育の充実を図ります。遠隔地の支店社員に対する教育をより強化し、全社員の意識改革に取り組みます。

(カ) 内部統制システムの総点検

業務フロー・決裁基準・監査項目等の内部統制システムを総点検し、運用の改善と徹底を図ります。内部通報制度の再整備と合わせて、再発防止に向けた体制強化を総合的に図ってまいります。

本件不正行為が行われた事実を厳粛に受け止め、今後、管理体制の更なる強化に取り組み、社員への教育指導を徹底し、再発防止に努めてまいります。

JR様をはじめ、同業者、関係者の皆様、お客様に多大なるご迷惑とご心配をおかけしましたことを、あらためて深くお詫び申し上げます。

以 上