

お客様各位

2011年9月28日
株式会社サークルKサンクス

店舗アルバイト店員による不正が疑われる料金収納処理についてのご報告

株式会社サークルKサンクス（本部：東京都中央区、代表取締役社長 中村 元彦）のエリアフランチャイザーである株式会社サンクス・ホクリア（本社：石川県白山市、代表取締役社長 星 利幸）の加盟店「サンクス金沢駅西本町店」において、お客様よりお預かりした料金収納代金に関して、同店アルバイト店員による不正が疑われる処理が発覚いたしましたのでご報告申し上げます。

お客様やお取引先様には多大なるご迷惑、ご心配をおかけすることとなり、心よりお詫び申し上げます。

これまで株式会社サークルKサンクスでは、料金収納業務に関わる不正防止を図り、システムやオペレーションの変更、チェック体制の強化に取り組んでまいりました。このような中、今回不正が疑われる料金収納処理が発生したことを重く受け止め、8月より社内に「料金収納業務不正再発防止委員会」を立ち上げ、さらなる再発防止策を策定いたしました。今後も、管理体制の強化とともに再発防止の徹底に努めてまいります。

本件発生の経緯・再発防止策について、下記のとおりご報告申し上げます。

1. 該当店舗

サンクス金沢駅西本町店（住所：石川県金沢市駅西本町2丁目110）

2. 該当アルバイト店員による不正処理が疑われる料金収納預り金

41件で1,144,220円

※これらの支払手続きは、該当取引先様のご協力により、処理を完了しております。

※上記件数、金額は本日9月28日時点で確認できたものです。

3. 本件の経緯

① 7月18日

お客様やお取引先様より支払い状況の確認依頼（計5件・31,572円）を受ける。該当店舗で確認したところ、いずれも領収証書に受領印が押印されているが、レジでの受付・取消履歴がなく、料金収納票原本（本部控え・店舗控え）もないことが発覚する。

② 7月19日～20日

該当店舗ならびに株式会社サンクス・ホクリアの店舗運営指導員にて、全従業員との面談、勤務シフトや防犯ビデオの確認を行ったほか、レジでの受付・取消履歴や料金収納票原本（本部控え・店舗控え）の保管状況などについて調査を実施する。

調査の結果、不正が疑われる同店アルバイト店員が、レジ登録せず代金を受領し、料金収納票原本（本部控え・店舗控え）とともに料金収納預かり金を着服した可能性が高いと判断する。その後、該当アルバイト店員に対して聞き取り調査したが、不正処理について否認を続けている。

※該当アルバイト店員については、7月26日より勤務シフトから外し店舗への出入りを禁止しています。

③ 7月29日

該当店舗にて、石川県警金沢東警察署に被害届を提出、同日受理される。

※その後も複数のお客様やお取引先様より、9月28日までで合計41件・1,144,220円にのぼる支払い状況の確認依頼を受けております。

※収納代行会社様及びお取引先様のご協力により、ご迷惑をおかけしたお客様へのお詫びと経緯のご説明を行っております。

4.再発防止策について

本件の発生を受け、8月より社内に「料金収納業務不正再発防止委員会（委員長：常務取締役 山田 克巳）」を設置し、さらなる再発防止策【下記（1）（2）】を実施することといたしました。これまでの対策とあわせ、管理体制の強化、再発防止に努めてまいります。

（1）加盟店への教育強化（2011年11月より実施予定）

- ①加盟資格者認定研修のカリキュラムに料金収納業務不正防止に関する啓蒙を付加します。
- ②基本的オペレーションの徹底、料金収納業務における社会的責任、不正がチェーン全体に及ぼす影響について意識向上を図ります。

（2）システムおよびオペレーションの変更（2012年2月より実施予定）

- ①料金収納業務開始時のレジでの音声案内
同時にカスタマーディスプレイ（お客様側のレジ表示画面）には、「お支払いは現金のみ」の画面を表示します。
- ②カスタマーディスプレイ（お客様側のレジ表示画面）でのお客様による承認
店舗従業員が料金収納票の枚数を入力、バーコードをスキャンした後、カスタマーディスプレイにてお客様ご自身が「枚数」「合計金額」を承認することを必須とします。お客様が「承認」ボタンを押下後、カスタマーディスプレイでは「領収書とレシートの受取り」画面を表示します。

ご参考：これまで実施してきた料金収納業務不正再発防止策

（1）料金収納オペレーションの再徹底とチェック体制強化（2011年9月実施済み）

- ①料金収納業務オペレーションの再徹底
当社オペレーションでは、収納業務が完了したデータ（レシート発行キー押下後のデータ）は「止むを得ない理由を除き、原則取消不可」としています。改めて全店に注意喚起することでオペレーションの再徹底を図ります。
- ②取消発生時のチェック体制の強化
お客様都合など、止むを得ない理由で収納データの取消が発生する場合には、より詳細な報告を求めるとともに、店舗責任者による確認を強化することで不正行為の抑止を図ります。
- ③本部側のチェック体制の強化
店舗責任者の報告内容に不備がある場合には、直ちに店舗運営指導員が、詳細調査を行い、状況確認を徹底します。

（2）システムおよびオペレーションの変更（2010年10月実施済み）

- ①カスタマーディスプレイ（お客様側のレジ表示画面）による取消承認
会計途中にキャンセルのお申し出を受けた際には、レジ音声案内とともにカスタマーディスプレイにて、お客様ご自身が「取消」ボタンを押下することを必須とします。
- ②「料金収納取消レシート」の本部送付
「レジ取消」が行われた際には、「料金収納取消レシート」が単独で出力されるよう変更し、売上日報書類とともに本部送付を義務付け、本部にて精査します。

5.お客様からのお問い合わせ先

株式会社サンクス・ホクリア 076-274-3313（9：00～17：45 月曜日～金曜日）
※10/1（土）および10/2（日）につきましては、上記時間帯にてお問合せを承っております

以上