

2026 年 10 月 9 日

各 位

株式会社シアーズホームグループ HD
代表取締役社長 橋本 葵

住宅ローン申込に関する不適切事案についてのお詫びと 調査・是正対応のご報告

弊社グループにおいて、一部の営業社員が、お客様の住宅ローン申込みの取り次ぎに際し、お客様の信用情報に関して事実と異なる内容を含む書類を作成し、これを住宅ローン申込手続に用いるという不適切行為（以下「本件」といいます。）を行っていたことが判明しました。弊社は、本件を重大な問題として受け止めており、関係するお客様、金融機関様、保証会社様、関係当局様、取引先様その他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、深くお詫び申し上げます。

弊社は、事実関係が不明確な段階での公表により、関係するお客様等にさらなるご負担や混乱を生じさせることのないよう、まずは正確な事実関係を把握することを最優先とし、関係するお客様、金融機関様、保証会社様及び関係当局様等への個別説明と必要な対応を進めるとともに、社外役員及び弁護士・公認会計士等を含む調査委員会による調査、原因分析、再発防止策の導入並びに関係者の処分等を順次実施してまいりました。

今般、これら一連の調査及び是正対応が概ね完了し、再発防止に向けた体制の整備も進んだことから、将来のお客様を含む広く社会一般の皆様に、事案の内容、調査結果、対応状況、再発防止策及び弊社グループの現在の体制についてご報告いたします。

なお、不適切行為の具体的な内容・方法については、模倣防止並びにお客様を含む関係者の個人情報・金融情報の保護等の観点から、公表を差し控えます。また、調査委員会による調査報告書には多数の個人情報、金融情報及び取引上の機密情報が含まれるため、全文の公表は行わず、以下に調査結果の要旨をご報告いたします。

1 発覚の経緯及び調査の方法

弊社グループにおいては、お客様の住宅ローン申込みの取り次ぎに際し、本来は住宅ローンの対象とならない資金（例えば、おまとめ住宅ローン等とは異なり、本来は住宅ローンの対象とならない自動車ローンの借り換え資金等）を、住宅ローンの対象に加えていたという不適切事案が発覚しました。弊社はこれを受け、当該事案の調査、原因分析及び再発防止策の策定等を進め、その一環として金融機関様からの出向者、弁護士及び公認会計士を含む社外役員を選任するなど、コンプライアンス体制の強化に着手しておりました。そうした中、本件（お客様の信用情報に関する更なる不適切事案）が判明しました。弊社は直ちに社内調査を開始し、関係者へのヒアリング及び社内メール等の確認を進めた結果、複数の案件及び複数の営業社員の関与が確認されたため、危機管理委員会及び調査委員会を設置しました。

調査委員会は、本件の事実関係を可能な限り正確かつ客観的に把握するため、社外取締役（金融機関様からの出向者、弁護士）、社外監査役（公認会計士・税理士）及び補助者弁護士 5 名等の専門家を含む体制で、主として次の調査を実施しました。

- グループ全社員を対象とするアンケート（休職中又は育児休業中の者を除く全員から回答を取得）
- 現営業社員、社内の元営業社員、退職済みの元営業社員、現・元経営陣、その他の情報提供者等に対するヒアリング
- 社内のメール、添付ファイル、保存フォルダ、ファイル情報その他の電子データの保全・検索・解析
- 社内の住宅ローン関連資料、住宅ローンの入金情報、不動産登記情報等の確認
- 金融機関様に提出された住宅ローン申込関連資料と社内資料との照合
- 関係するお客様への訪問・ヒアリング及び信用情報に関する客観資料の確認

2 調査の結果

調査の結果、弊社グループの一部の営業社員が、お客様の住宅ローン申込みの取り次ぎに際し、お客様の信用情報に関して事実と異なる内容を含む書類を作成し、これを住宅ローン申込手续に用いていたことが確認されました。調査委員会は、本件に中心的に関与した者、関与した営業社員（退職者を含む）及び不適切行為を認識しながら黙認した上司を確認しました。当時および現在の経営陣に関しましては、本件を直接指示し、または関与していた事実は確認されておりません。

また、調査で確認できた範囲では、多くのお客様には本件についての認識がなかったと判断しています。

本件に関係する案件数は、確定案件（事実と異なる内容を含む書類が住宅ローン申込手续に使用され、住宅ローンが実行されたことが確認された案件）が 98 件、未確定案件（事実と異なる内容を含む書類が作成された可能性があるものの、当該書類が実際に住宅ローン申込手续に使用されたか確認ができていない案件）が 29 件、合計すると 127 件となっております。

関係者の供述その他の調査結果によれば、本件の不適切行為は、主として 2021 年以降（それ以前の時期については散発的に）行われていた可能性が認められました。

なお、本件は住宅ローン申込手续に関する事案であり、弊社グループが施工した建物の構造・性能・品質・耐震性等に関する不適切行為は、確認されておりません。

3 原因分析

調査の結果、本件は一部の営業社員だけの問題として捉えるべきものではなく、弊社グループの組織運営や管理体制にも改善すべき点があったと認識しております。調査委員会は、本件の主な原因を次のとおりと判断しました。

- お客様のためであれば不適切な手段も許されとの誤った「顧客本位」の認識

- 案件獲得や売上を優先する営業先行の意識及びインセンティブを含む営業上のプレッシャー
- 役職員のコンプライアンス意識の不足
- 内部監査、リスク管理及び業務執行の監督を含むガバナンス体制の不備

当時及び現在の経営陣が本件を直接認識していた事実は確認されませんでした。一方で、営業を重視する企業風土を十分に是正できず、コンプライアンス意識の醸成並びにガバナンス及びリスク管理体制の整備が不十分であったことについては、経営として重く受け止めるべき責任があると判断し、経営・監督体制を含めた改善を進めています。

4 関係する皆様への説明及び対応

弊社グループは、本件に関係するお客様に対し、判明した事実及び弊社の対応方針を個別にご説明し、それぞれの状況に応じて必要な対応を進めています。

また、住宅ローンの実行金融機関様、保証会社様を含む主要取引金融機関様に対しても、本件の経緯、調査結果、原因、再発防止策及び関係者の処分等をご説明し、必要な対応について協議を進めてまいりました。さらに、関係当局様への報告、取引先様その他の主要なステークホルダーへの説明も行い、弊社として必要な対応を一つずつ進めています。

取引金融機関様に対しては、調査結果や再発防止策、現在の管理体制をご説明した上で、従前同様のお取引の継続とご支援をお願いしております。大変ありがたいことに、多くの取引金融機関様からは弊社の対応についてご理解をいただいております、弊社事業に大きな影響は生じておりません。

5 再発防止策

弊社グループは、本件を重く受け止め、調査委員会の提言を踏まえて、次の再発防止策の導入・整備を完了しました。今回の対応を一時的なものとし、今後も運用状況を継続的に点検し、必要に応じて見直し・改善を行うことで、再発防止策の実効性を維持・向上させてまいります。

- 経営陣から、法令遵守及びお客様・金融機関様等に対する誠実な業務遂行を最優先とする方針を継続的に発信
- 役員及び従業員を対象とするコンプライアンス教育の強化・継続実施
- 住宅ローン申込手続における申込内容の客観資料による確認並びに関連ルール・規程の整備
- 社外役員を含む監督体制の強化及び営業部門に偏らない経営・ガバナンス体制の整備
- 内部監査及びリスク管理体制の整備・拡充
- 内部通報制度の整備・拡充及び通報者保護の徹底

これらの再発防止策を実施したことにより、現在進行中の案件及び今後お客様よりお申込みいただく案件については、住宅ローン申込手続を適正に遂行するための確認・管理体制を整えております。今後もこの体制を確実に運用し、お客様に安心してご相談いただける状態を維持してまいります。

6 経営陣及び関係従業員の処分

弊社グループは、本件を曖昧なまま終わらせることなく、直接の関与の有無、関与の程度、監督責任、調査への協力状況及び反省の程度等を踏まえ、所定の手続を経て、本件について次の処分を実施しました。

弊社グループの常勤相談役については、社内・常勤の相談役から退き、社外・非常勤の顧問へ移行した上で、顧問業務を必要な範囲に限定しました。弊社グループの代表取締役社長及び担当部長については、再発防止策の徹底・定着の責任を負わせるとともに、役員報酬・給与を減額しました。本件に関与していた営業社員については、関与の程度等に応じて、懲戒解雇・降格・降職・減給等の懲戒処分、営業部門以外の部署への異動等を実施しました。なお、個人の氏名については、プライバシー及び労務上の観点から公表を差し控えます。

7 現在の状況及び今後の取組み

以上のとおり、弊社グループは、本件を重要な問題と受け止めており、事実調査、関係者の処分、関係するお客様・金融機関様・保証会社様・関係当局様等への説明及び個別対応、並びに再発防止策の導入を進めてまいりました。これらの対応は概ね完了しており、現在は、導入した再発防止策を確実に運用・定着させる段階にあります。今後もその運用状況を継続的に点検し、必要な改善を重ねてまいります。

現在、弊社グループにおける住宅ローン申込みの取り次ぎは、ローン管理課において申込内容を客観資料に基づいて確認し、厳格化した社内ルールの下で取り扱っています。営業担当者個人の判断だけに依存することなく、組織として確認・管理する体制に改めています。今後、住宅をご検討されるお客様に対しては、無理のない資金計画及び適正な住宅ローン手続について丁寧にご説明し、事実と異なる情報を用いた申込みを提案し、又は取り扱うことは一切いたしません。お客様に安心して住まいづくりをご相談いただける体制を維持し、さらに向上させるため、グループを挙げて取り組んでまいります。

改めまして、本件によりご迷惑とご心配をおかけした皆様に、深くお詫び申し上げます。弊社グループは、今回の問題を決して過去のものとして終わらせることなく、今後も、法令遵守とお客様・金融機関様等に対する誠実な業務遂行を事業運営の最優先事項とし、整備した体制を継続的に点検・改善することで、皆様に安心してお付き合いいただける会社であり続けるよう、信頼の回復に努めてまいります。

以上

【本件に関するお問い合わせ先】

株式会社シアーズホームグループ HD [専用窓口]

電話：0120-201-802 受付時間：9:00 ～ 18:00