

2019年10月8日  
株式会社パソナ  
代表取締役社長 中尾 慎太郎

## 八尾市役所「市民課窓口業務委託」での不正行為に関するお詫び

この度、株式会社パソナが八尾市より業務を受託している「市民課窓口業務委託」において、窓口サービスにて徴収した窓口処理等手数料（以下、手数料）」の一部を、同業務に従事していた当社元従業員が不正に着服していた事実が判明し、本来八尾市に納めるべき手数料が不足している事実がありました。

このような事態に至り、市民の皆さま、ならびに関係者の皆さまに多大なるご迷惑をおかけしたこと、心よりお詫び申し上げます。

当社はこの事態を厳粛に受け止め、調査を尽くすとともに、再発防止に向けて内部管理やコンプライアンスの更なる向上を図り、皆さまの信頼回復に努めていく所存です。

### 1. 経緯

9月12日（木）に、八尾市市民課窓口業務に勤務する現地マネージャーから、その上司にあたる当社チーム長に連絡があり、当日の売上集計を確認するレジ精算作業にて、レジの残金が合致しない事象が発生していたと報告がありました。

9月13日（金）に、報告を受けた事業部長等が現地マネージャー、サブマネージャー等に改めて事象を確認したところ、サブマネージャーから、これまで複数回にわたり手数料の着服行為を行っていたと話がありました。同日、ヒアリングした内容をご報告するため、訪問したい旨を八尾市側に連絡いたしました。

9月17日（火）に、当社代表取締役社長、当事業管掌常務執行役員及び事業部長が八尾市役所に訪問。市民課長、同課長補佐にサブマネージャーから聴取した内容をお伝えすると共に、不正行為の金額に関する調査実施について相談し、八尾市のご協力のもと、未納金額の調査を始めました。

### 2. 未納金額

14,222,850円

調査は、当該元従業員がレジ精算担当となった2016年4月以降の「日報」と「申請書」を突合することで、その差額を計算しました。同金額は八尾市にご確認いただき、2019年10月7日（月）までに返納いたしました。

### 3. 判明した行為態様について

不正行為を申し出た当該元従業員によれば、八尾市市民課窓口業務で使用しているレジにて住民から申請を受領した件数を過少に入力操作することで、その過少相当分の金額をレジから着服し、八尾市に報告する日報においても不正操作後の金額を記載していました。

当社は当該元従業員に対して、10月4日付で懲戒解雇処分にし、刑事告訴の準備を進めております。

### 4. 再発防止と今後の対応

今回の事態を受け、当社では再発防止に向けて次の施策を八尾市に申し上げました。

- ① レジ現金の日次締め管理は「現金」「集計レシート」に加え「訂正レシート」「ジャーナル（訂正処理を含むすべてのレジ操作の記録が印字されたもの）」を併せて照合するとともに、マネージャーによる再点検を毎日実施する。
- ② 「日報」作成時には①に加え「申請書」を含めた点検を実施する。
- ③ 八尾市への「日報」の提出に当たっては、「集計レシート」「訂正レシート」「ジャーナル」を付帯し、提出する。
- ④ レジの運用を2台から1台へ限定するとともに、レジの訂正操作の権限をリーダー職以上に限定する。
- ⑤ これらの再発防止の対策の実施状況について、事業責任者による月次の適正運用点検と、代表取締役社長直下の本部組織による四半期ごとの適正運用の確認及び事業責任者の点検精査を実施する。

当社はこの事態を厳粛に受け止め、市民の皆さま、ならびに関係者の皆さまにお詫びを申し上げますと共に、再発防止に向けて内部管理とコンプライアンスの更なる向上を図ってまいります。

### 5. 今件に関するお問い合わせ

株式会社パソナ パブリック本部 関西パブリック事業部 Tel：06-7636-6104