

2023年2月10日
株式会社パソナ
代表取締役社長 中尾慎太郎

新型コロナウイルスワクチン接種 受託案件における
委託先事業者による過大請求について

この度、当社が吹田市、西宮市、枚方市よりそれぞれ受託している「新型コロナウイルスワクチン予防接種に関する市民向けコールセンター・ヘルプデスク運營業務（吹田市）」「新型コロナウイルスワクチン接種に係る電話相談等業務（西宮市）」及び「枚方市新型コロナウイルスワクチン接種業務（枚方市）」の一部に関し、コールセンター業務の再委託先である事業者（株式会社エテル、以下「エテル社」といいます。）の当社に対する虚偽報告及びそれに伴う過大請求が発覚しました。

この事態を受け、当社はエテル社に対する調査を実施し、各市の担当部局と協議しつつ過大請求額を精査した上で、金額が確定次第、各市への過大請求額の返納をいたします。併せて、当社はエテル社に対して損害賠償請求いたします。

この度は、再委託先に対する管理不行き届きにより、吹田市民、西宮市民及び枚方市民の皆さま、並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を、心よりお詫び申し上げます。この事態を厳粛に受け止め、再発防止に向けて誠心誠意取り組むとともに、今後も内部統制やコンプライアンスの更なる強化を図り、信頼回復に努めてまいります。

以下、本件の詳細につき、ご報告申し上げます。

1. 本件の発覚に至る経緯

2022年11月1日（火）、枚方市より、コールセンターの電話対応完了数と、予約システム上での予約完了数に差異がある旨のご指摘を頂きました。これを受け調査した結果、コールセンター業務の再委託先であるエテル社から当社に報告されたオペレーター数に比べ、実際に稼働していたオペレーター数が不足していたことが発覚しました。

また、同様にエテル社に再委託を行っていた吹田市、西宮市のコールセンター業務についても、虚偽報告及びそれに伴う過大請求が発覚しました。

2. 再委託先（エテル社）による虚偽報告及び過大請求の詳細

エテル社は、発注書で定めていたオペレーターの席数を実際には確保していないにもかかわらず、当社に対して当該席数を満たしている旨の虚偽報告を行っていました。また、水増しされた席数を基に算出した金額を請求書に記載し、当社に過大請求を行っていました。

さらに、エテル社は、契約席数を満たしている状態に見せかけるために、日々のコールセンターの対応実績に関する当社への業務報告書に記載する応対件数・応答率・オペレーター情報等の一部を水増しした虚偽報告を行っていました。

当社においては、エテル社による虚偽報告を見抜くことが出来ずにそのまま各市に報告し、結果的に各市に対して過大請求を行ってまいりました。

3. 返納予定額

吹田市 約2億7000万円 (2021年3月1日～2022年12月31日分)

西宮市 約4億5000万円 (2021年3月1日～2022年12月11日分)

枚方市 約3億6000万円 (2021年3月1日～2022年12月4日分)

※上記は概算。税込み。また、()内は対象期間となります。

※五十音順で表記

今後は各自自治体と協議し、金額確定を行い、すみやかに返納いたします。

算出方法：

当社がエテル社に対して業務を再委託した上記期間について、「シフト表」や複数の派遣会社から収集したエテル社で稼働していたスタッフの「勤怠記録」等を集めて突合し、エテル社が実際に稼働させていた席数及び稼働時間を算出しました。

その上で、「本調査で算出した席数・稼働数」と「エテル社が当社に報告していた席数・稼働数」を比較し、その差分を過大請求とみなし、当該差分に対応する過大請求額を各市に返納いたします。尚、当該算出方法と返納予定額については、各市によるご確認を頂いております。

4. 再発防止策

当社は、今回の事態を受け、各市の上記コールセンター業務の再委託先を別のコールセンター事業者に変更いたしました。また、以下の再発防止策を講じ、管理体制を強化してまいります。

- (1) 事業責任者が月次で再委託先事業者のコールセンターにおいて立ち合いのもと、「稼働履歴一覧」「カスタマーコントロール(着信呼数照会サービス)」の証憑データを出し、再委託先事業者からの報告内容との整合性を確認した上で、各市に対して報告する。
- (2) 再委託先事業者との定例月次報告会を再委託先事業者のコールセンターにおいて開催するほか、月1回の抜き打ち巡回を実施し、契約席数の稼働状況を目視確認する。
- (3) 代表取締役社長直下の本部組織にて、再発防止策の実施状況についての点検を四半期ごとに実施する。

【本件に関するお問合せ先】

株式会社パソナ

パブリック事業コンプライアンス対策チーム

Tel：06-7636-6414

【報道関係お問合せ先】

株式会社パソナグループ

広報本部

Tel：06-7636-6411