

2023年4月12日

報道各位

近畿日本ツーリスト株式会社

東大阪市健康部保健所からの受託業務 「新型コロナウイルスワクチン接種に係る業務」における過大請求について

この度、弊社西日本支社関西法人 MICE 支店が担当させていただきました「東大阪市新型コロナウイルスワクチン接種に係るコールセンター業務」（以下「コールセンター業務」といいます。）の件費について、弊社から東大阪市へ過大請求（以下「本件過大請求」といいます。）を行っていたことが判明いたしました。その内容について、下記の通りご報告申し上げます。

関係者の皆様に対し、信頼を裏切り多大なご迷惑をおかけしましたことを会社として厳粛に受け止め、衷心よりお詫び申し上げます。二度とこのような事態を生じさせることがないように再発防止体制を構築してまいります。

記

1. 概要

東大阪市健康部保健所より弊社が新型コロナウイルスワクチン接種に係る業務を受託するに際し、受託業務に含まれていたコールセンター業務において、お問い合わせを受け付けるために設置する席数を同保健所より指定されておりましたが、2021年3月受注分から2022年12月受注分において、弊社がコールセンター業務を再委託しております株式会社マケレボに対し、同保健所による指定数より少ない席数を発注した一方で、同保健所へは指定された席数を基準に人件費を請求していたことが2023年4月1日に発覚いたしました。

2. 発覚の経緯

2023年3月31日、東大阪市健康部保健所より株式会社マケレボに対し、コールセンターの勤怠履歴の提出要請がありましたが、その勤怠履歴と弊社が同保健所へ提出していた人件費請求明細が一致していないことから、同年4月1日、その内容を、弊社西日本支社関西法人 MICE 支店支店長（以下、「同支店長」といいます。）が弊社西日本支社副支社長へ報告したことで、本件過大請求が発覚いたしました。

(経緯詳細)

- ・2021年3月 コールセンターを開設
- ・2022年3月 2021年度の受託業務の精算時に本業務の担当社員（以降「担当者」という）より上司である同支店長へ過大請求をしている旨を報告。同支店長はこの時点で過大請求の事実を把握したが黙認。
- ・2023年2月10日（金）
東大阪市健康部保健所より、コールセンターの席数について出勤簿を確認するなど契約の席数との相違がないか確認をするよう要請を受けたため、同支店長は2月13日（月）に再委託先の株式会社マケレボへ「勤務実績」の改竄を依頼。
- ・2023年3月1日（水）
2月22日（水）に同保健所より要請された提出書類（コールセンターにおける「勤務実績（2022年4月分～2023年1月分）」及び「電話応答率（2022年10月分～2022年11月分）」）を同支店長と担当者が同保健所へ提出したが、「勤務実績」は改竄されたものであった。
※「電話応答率」に改竄はない
- ・2023年3月23日（木）
同保健所より、新たに2021年度分の「勤務実績」及び「電話応答率」の提出要請を受ける。
- ・2023年3月下旬
東大阪市に対しコールセンター業務に関する通報があった。
- ・2023年3月31日（金）
同保健所が株式会社マケレボに来社され、同支店長同席のもと、株式会社マケレボに「勤怠履歴」の提出要請をされた。
- ・2023年4月1日（土）
株式会社マケレボの「勤怠履歴」と弊社が同保健所へ提出していた「人件費請求明細」が一致していないことから、同支店長は、その旨および過大請求を行っていたことを、弊社西日本支社副支社長へ報告。
- ・2023年4月2日（日）
弊社西日本支社長から弊社社長へ報告し、直ちに調査を開始。

3. コールセンター業務における本件過大請求の期間及び金額

現段階で弊社が把握している本件過大請求の期間及び各年度における金額は以下の通りとなります。

- (1) 期間 2021年3月受注分～2022年12月受注分
- (2) 金額 2021年度受注分 153,107,350円
2022年度受注分 135,822,500円
合計 288,929,850円（消費税込み）

4. 今後の対応

- (1) 東大阪市健康部保健所に対しては、過大に請求した金額を速やかに返納いたします。
- (2) 親会社であるKNT-CTホールディングス株式会社の社外取締役と外部専門家で構成される調査委員会を設置し、現在行っております社内調査のプロセスの妥当性の検証を行い、更に事案の解明及び原因究明に必要な調査を実施いたします。
- (3) 上記(2)の調査による事実認定及び原因究明を踏まえ再発防止策を構築いたします。

5. 再発防止策について

現在、ワクチン接種業務の全記録について調査を行っております。その調査結果を踏まえ社内のチェック体制の強化、従業員へのコンプライアンス遵守の再徹底等、業務を全般的に見直した厳正な再発防止策を構築いたします。

6. 処分

上記4.(2)の調査結果を踏まえた上で、社内規程に則り、厳正に処分を行います。

7. その他（参考）

東大阪市健康部保健所から弊社が受託している業務の概要

業 務	契約開始日
(1) コールセンター業務	2021年3月1日
(2) 事務センター業務	2021年3月1日
(3) 予約システム関連業務	2021年3月1日
(4) 集団接種にかかる設営・撤去及び運営業務等	2021年5月10日
(5) 接種証明書発行及び接種済証再発行業務	2022年4月1日

なお、(2)事務センター業務、(3)予約システム関連業務、(4)集団接種にかかる設営・撤去及び運営業務等および(5)接種証明書発行及び接種済証再発行業務については、現在、調査中です。

本資料は、東大阪市市政記者クラブ、大阪商工記者会、国土交通記者会に配布しております。

<本件に関するお問い合わせ先>

近畿日本ツーリスト株式会社 総務部 担当：川村（総務部長）

TEL03-6863-0322