

新型コロナ対策関連の受託業務における過請求について

この度、北海道庁より株式会社 電通北海道（本社：北海道札幌市、代表取締役社長執行役員：沖津充男、以下「DHJ」）がコンソーシアム^(※1)の代表者又は構成員として受託し、株式会社 電通プロモーションエグゼ^(※2)（本社：東京都千代田区、代表取締役社長執行役員：岩船克紀、以下「PME」）に委託して実施した新型コロナ対策関連のコールセンター業務に関し、PMEがその人件費等を過請求していたこと（以下「本件」）が判明しました。

両社は本日、その詳細について北海道庁へご報告いたしました。過請求分については、北海道庁と協議の上、速やかに返納いたします。

北海道民の皆様、北海道庁様、ならびに関係者の皆様に、多大なご迷惑をお掛けしておりますことを、深くお詫び申し上げます。

本件に関する詳細は、下記のとおりです。

1. 検知の経緯

会計検査院の現地検査に基づき、北海道庁から勤務実績のエビデンスの提出を求められたことから実施された確認の過程において、DHJ等で構成されるコンソーシアムは、PMEから提出を受けた一部の勤務表において、同一人物の勤務記録が同一時間帯に重複していることを発見しました。

これを受け、DHJ及びPMEは、外部専門家の協力を得て社内調査を実施したところ、前掲のコールセンター業務における過請求の可能性を社として検知しました。また、北海道庁から受託した類似業務についての点検を行った結果、前掲業務を含め計4つのコールセンター業務において、人件費等の過請求が確認されました。

2. 過請求見込額

DHJ及びPMEは、発生した過請求の総額を約1億5,800万円（税込）と算定しています。4つのコールセンター業務は次の受託業務の中で行われており、各業務の過請求額は次のとおりとなります。

- ① 北海道新型コロナワクチン集団接種会場運営委託業務：
2021年度/58,561,986円、2022年度/20,626,559円
- ② PCR等検査無料化推進事業委託業務：
2021年度/18,590,770円、2022年度/27,893,944円
- ③ 「新北海道スタイル」普及啓発業務：
2021年度/8,721,493円
- ④ 飲食店感染防止対策認証制度事業委託業務：
2021年度/15,129,012円、2022年度/8,677,781円

※上記①～④の総額：158,201,545円

3. 調査により判明した問題点

調査により判明した問題点は以下のとおりです。

<問題点①：再委託の未申請>

- ・PME は、コールセンター業務を外部の協力会社に委託していましたが、このことを DHJ に対して十分に報告できておらず、その結果、DHJ から北海道庁に対する申請も適正に行われていませんでした。

<問題点②：過請求の発生>

- ・2021年6月の業務開始当初、PMEの担当チームは、北海道庁及びコンソーシアムとの間で合意が得られたと認識していた席数を前提に請求を行うことが可能であると誤解していたことから、欠勤の発生等の稼働実績を十分に踏まえることなく請求を行っており、これにより過請求が生じていました。
- ・また、DHJ及びPMEは、要求仕様としての席数について北海道庁に十分な確認ができておらず、その結果、仕様を超過する席数を手配しており、当該超過席数分に関する過請求も生じていました。
- ・なお、PMEが協力会社に対して、要求仕様よりも過小な席数を意図的に発注していた事実は確認されておられません。

<問題点③：過請求の継続>

- ・2021年11月頃、北海道庁から勤務実績の提出を求められた際、PMEの担当チームは、協力会社における稼働実績と請求内容の齟齬についてコンソーシアム等へ報告・相談を行うことなく、本来は稼働実績に合わせて請求額を変更すべきところを、それまでの請求内容に合わせる形で勤務表の変更を行い提出していました。
- ・その後、PMEの担当チームは、2022年度の一部業務において、従前のような席数ではなく、稼働実績時間に基づく請求方法に改めました。しかし、当該方法においても、稼働実績時間を完全には反映できておらず、仕様を超過する席数も継続していたこと等から、過請求の発生を完全に解消するには至りませんでした。

4. 原因

本件を防止できなかった原因は、次の点にあったものと考えています。

- ① PMEにおける公的業務のルールに対する理解不足及び実施体制・業務プロセスの脆弱性・不備
- ② PMEにおけるコンプライアンス意識の希薄さ
- ③ DHJのPMEに対する管理監督の不足

5. 再発防止策

上記3つの原因を踏まえ、両社は次の再発防止策に取り組みます。

- ① PMEにおける公的業務遂行の体制整備及び業務プロセスの改善
- ② PMEにおける教育・研修等を通じたコンプライアンス意識の浸透
- ③ DHJにおける管理監督ルールの整備と周知徹底及び管理体制の強化

6. 調査の概要

外部の法律事務所や会計事務所系のアドバイザー会社の協力を得て、2020年4月～2023年3月までの過去3年間の対象に、DHJとPMEが北海道庁から受託した新型コロナ対策関連のコールセンター業務の調査を行ったところ、本件が認められました。

なお、北海道内の他自治体から同種の業務は受託しておりませんでした。

(※1) コンソーシアム＝業務領域が多岐にわたることから、複数の企業・団体がそれぞれの専門性を生かして対応することで、与えられた課題に対応するための共同体。

(※2) PMEは(株)電通プロモーションプラスの100%子会社です。2022年4月に、(株)電通カスタマーアクセスセンターから商号変更し、現在の社名となっています。

<DHJとPMEについて>

・DHJ：北海道地域を対象に事業を行う総合広告会社。

<https://www.dentsu-hokkaido.jp/>

・PME：企業・団体のマーケティング活動支援会社。

<https://www.dentsu-pme.co.jp/>

以上

【本件に関する問い合わせ先】

株式会社 電通北海道

担当：中島、鎌田 Email：dhj-info@dhj.dentsu.co.jp

株式会社 電通プロモーションエグゼ

担当：芹野、日高 Email：kouhou@dentsu-pme.co.jp