

日本トータルテレマーケティング株式会社（NTM）御中

中間報告要旨

調査委員会

1 当委員会は、令和5年8月7日の発足以来、京都市の新型コロナウイルスワクチン接種事業に関するNTMの業務に係る関係資料の精査、関係者及び有識者からのヒアリング、アンケート調査を行ってきた。今般、調査事項①「本件業務における京都市に対する過大請求その他の不正等に係る事実関係の解明」につき、以下の要旨のとおり、中間報告を行うこととする。なお、②「NTMの同種業務における類似の過大請求等の有無の調査」及び③「原因の究明及び再発防止策の提言」については、継続して調査を実施したうえで報告を行う。

2 京都市に対する過大請求の発生

本件契約（京都市とNTMとの間の新型コロナウイルスワクチン接種事業に係る事務処理等の業務委託契約）においては、委託料について総価契約（契約時に単価と数量が決まり価額が確定している契約）とされた部分と単価契約（契約時に単価だけを決め、事後に単価×実績数量で価額が確定する契約）とされた部分があった。本件契約の受託に際してはコンソーシアムが形成され、そのなかでNTMが担当した本件業務（コールセンター業務、窓口業務及びデータ入力業務等）は、オペレーター等に係る人件費は単価契約、備品や回線使用料等の管理運営費は総価契約とされていた。したがって、NTMは、本件業務のオペレーター等に係る人件費については、ある月が終われば同月の実績時間数に基づいて委託料の請求を行わなくてはならなかった。

しかし、本件業務の運用を担当していた事業本部の副本部長A氏は、本件業務のオペレーター等に係る人件費についても総価契約であって、その委託料の請求は京都市からオーダーされた人員数（予定時間数）に基づいて行えばよいものとの認識の下に、運用現場の責任者B氏に対し、当該予定時間数に基づいて請求するよう指示をした。B氏及び後任のC氏は、令和4年9月分の過大請求が判明するまで、予定時間数に基づいて請求を行っていた。

一方、本件業務の運用現場においては、京都市からオーダーされた人員数を、その都度、派遣会社やコンソーシアム会社に割り当てて、コールセンター会場へのオペレーター等の人員派遣を要請していたが、派遣会社等では派遣要請された人員数を満たすことができないことがあり、恒常的に京都市からのオーダー人員数に不足する状況であった。A氏は、そのような状況を認識していなかった。

NTMから京都市に対する委託料の請求事務においては、集団接種会場の看護師等に

係る人件費など本件業務以外の単価契約分については、請求時に担当のコンソーシアム会社からの請求書・明細書等の関係資料が提出され、市による確認が行われていたし、制作物の費用などの総価契約分についても、同様に請求書・明細書等の関係資料が提出され、京都市による確認も行われて、実績の単価と数量に基づいて変更契約が締結されていた。しかし、本件業務のオペレーター等に係る人件費については、派遣会社等からの請求書・明細書及びタイムシートといった関係資料は提出されておらず、京都市による確認は、NTMが作成・提出した完了届に基づいて行われていた。京都市においても、オーダーに比して人員が不足している状況は把握されていなかった。

3 令和4年12月の同年9月分の約4000万円過大請求の判明

令和4年9月に、コールセンター会場の集約による大幅な人員不足の状況が発生したことから、運用現場の責任者D氏、C氏が予定時間数に基づく請求の取扱いに疑問を持ったことなどを端緒に、同年12月には、NTMの運用現場において、本件業務のオペレーター等に係る人件費が単価契約であることが確認され、令和4年9月分の過大請求発生も判明した。NTMは、この過大請求について、京都市に報告し、過大請求額の返還を行った。同年10月分以降については、請求事務において、タイムシート等の関係資料が提出されるようになり、京都市による確認が行われるようになった。

4 令和3年2月分から同4年8月分までの過大請求の隠蔽

京都市は、令和5年2月、NTMに対し、上記の過大請求を受けて、令和3年2月分（業務開始）から同4年8月分までの間につき、過大請求の有無に関する調査とタイムシート等の関係資料の提出を求めた。

A氏の指示により、D氏が取り急ぎの調査をしたところ、上記の期間においては、既に京都市に請求した時間数に比して大幅な実働時間数の不足があること、すなわち過大請求があることが判明した。

A氏は、自己保身等のため、過大請求を隠蔽することを決意し、D氏に指示をして、不足する実働時間数を埋め合わせるため、虚偽の関係資料（派遣会社等からNTMに対する請求書、タイムシート等）を作成ないし調達させることとした。

まず、A氏及びD氏は、NTMが京都市以外の地方公共団体から受託した業務につき、派遣会社等からNTMに提出されている同業務に従事した人員に係る人件費の請求書を、あたかも京都市に対する本件業務に係る請求書のように偽造するなどして（後記E社の大口の請求書が偽造対象とされた。）、虚偽の関係資料を作成した。

次に、本件業務に人員を派遣していた派遣会社であるE社のF氏に対し、上記の期間においてNTMに人員を派遣していたとする虚偽の請求書の作成と、その根拠となるタイムシート等（システム上の個人別勤怠データ）の提供を依頼し、これら虚偽の関係資料を入手した。

令和5年6月、NTMは、京都市に対し、各派遣会社等から提出されていた真正の関係資料とともに、上記2種類の虚偽の関係資料を提出し、これら関係資料に基づいて、上記の期間において過大請求はほぼ無い旨の報告を行った。

令和5年7月、京都市は、前記同年6月の報告を精査した結果、約1785万円の過大請求があったこと、前記令和4年9月分の過大請求があったこと等を理由に、NTMを1年間の入札停止処分とし、さらに、NTMに対し、約1785万円の返還を求めるとともに、本件以外の更なる過大請求その他の不正などの報告等を求めた。

NTMは、令和5年7月末、指摘された過大請求額の返還を行う旨応答し、同年8月7日、当委員会を設置した。

5 当委員会における上記事実関係を踏まえた過大請求額の算定

令和3年2月分から同4年8月分までの間について、実績時間数に基づく本来あるべき請求可能額を求めるため、E社を除く各派遣会社等からNTMに提出されていた真正の請求書、並びにタイムシート等及びこれを集計した勤務実績一覧表に基づき、保守的な評価も行った上で、実働時間数の算定を行い、E社の関係資料については、E社が実際にNTMの本件業務に携わった正しい請求書を抽出し、同様に正しいタイムシート等を確保し、これらに基づいて、実働時間数の算定を行い、これらに単価を乗じて、全体の額を算出した。その上で、既にNTMから京都市に対して請求を行った額から、この本来あるべき請求可能額を差し引くなどし、過大請求額を算定した。

過大請求額は、748,886,873円である。

なお、令和4年9月分の約4000万円の過大請求額は、上記の過大請求額とは別ものであり、前記の京都市が指摘した約1785万円については、その詳細は不明であるものの、上記の過大請求額と重なるのではないかと思われる。

6 本中間報告において報告するNTMの京都市に対する過大請求額は、当委員会において、可及的に基礎資料を精査することによって算定したものであり、相応の正確性を有するものと認識しているが、限られた期間内における限られた方法による調査に基づくものであるから、今後の調査・究明によって、これと異なる額が認定される可能性があり得ることを付言する。

以上