

2021年8月30日  
JP ツーウェイコンタクト株式会社

## 弊社札幌コンタクトセンターにおける不適切な業務運営について

J P ツーウェイコンタクト株式会社（大阪市西区、代表取締役社長 速水真悟）札幌コンタクトセンターにおいて、受託した北海道内 38 自治体様の新型コロナウイルスワクチン接種コールセンター業務のうち 36 自治体様の住民のみなさまからのお問い合わせ受付件数などの数値を改ざんして報告していることが発覚いたしました。

自治体のみなさまや多くの関係のみなさまへ多大なご迷惑をおかけしたことにつきまして心より深くお詫び申し上げます。

なお、住民のみなさまのワクチン接種予約業務につきましては、改ざんはなく正常に行われました。

### 1、事案の概要

#### (1) 発覚の端緒

2021年7月中旬、新型コロナウイルスワクチンお問い合わせなどにおいて自治体様への報告数値を改ざんしていたという情報が寄せられたことから発覚し、その後、関係者への事情聴取や関連データの確認等の調査を実施しました。

#### (2) 調査結果

ア 本件管理責任者 1 名及びその部下 3 名により 2021 年 4 月 26 日から 6 月 28 日までの間、住民のみなさまからのお問い合わせ受付件数などを改ざんして自治体様へ報告していました。

イ 管理責任者の上長は、5 月中に改ざんを認知していたが改ざんの是正及び役員への報告等をしていませんでした。

ウ 住民のみなさまのワクチン接種予約業務につきましては、改ざんはなく正常に行われました。

エ 東京、大阪、鳥取の各センターでは改ざんはありませんでした。

オ 以下のとおりお問い合わせ受付件数などの報告件数を改ざんしたものです。

種 別	項 目	実際の件数①	報告件数②
日次報告	お問い合わせ受付件数	97,515 件	113,292 件
月次報告	入電件数	394,918 件	195,295 件
	受電件数	82,605 件	139,427 件
	応答率（受電件数/入電件数）	20.9%	71.4%

(参考)

「お問合わせ受付件数」：オペレーターが電話でお話した内容を専用システムに記録した件数

「日次報告」：当日、住民の方から受け付けたお問合わせ受付件数を自治体様ごとに報告

「月次報告」：一か月分のコールセンター全体の入電件数、受電件数、応答率を報告

## 2、不適切な業務運営が行われた背景と原因

本件は、当初、想定していた件数よりも多くの入電があり、応答率が極めて低い結果となったため、自治体様へ報告できる数値ではないと本件管理責任者が考え不正行為に及んでおります。

上記の状況の中、以下の当社の問題が不正行為を未然に防止、または早期に発見できなかった原因と考えております。

### (1) 現場とのコミュニケーションの問題

想定より入電が多くなり自治体様よりご指摘があったことを本社・部門の役職者は、現場より報告を受けていました。

他部署からの応援の人材投入等改善策は講じておりましたが、現場運営の実態を正確、迅速に把握することができていなかったために、問題を早期に発見、解決することができておりませんでした。

### (2) 監査・牽制機能の問題

自治体様への報告が正しく行われているか、本社、部門全体で確認や監査する活動を行えておらず、不正行為を未然に防止することができませんでした。

## 3、自治体様への対応等

契約した全38自治体様へ、8月27日（金）に本件に関するお詫びのご連絡をさせていただくとともに報告書をお送りさせていただき、8月31日（火）から各自治体様へ謝罪訪問を実施してまいります。

引き続き、自治体様に対して誠実に対応してまいります。

## 4、再発防止策

このような事案が発生したことを重く受け止め、社内で対策チームを編成し再発防止策の実施、徹底、コンプライアンス向上のための取組みを行ってまいります。

### (1) 現場管理体制の強化

センター責任者等を変更いたしました。

また、本件業務の新たな管理責任者、現場担当者及び本社管理者（役員及び品質管理チーム）が参加する週次定例会議を新設し、本件業務の課題を早期に把握し解決をはかります。

### (2) 業務の品質チェックの強化

① 自治体様への報告のチェック体制

本件業務を行っている部署とは別の品質管理チームを編成し、自治体様へ報告している数値とシステムから抽出される数値が一致しているかを8月分より月次でチェックいたします。

② 業務運営状況の定期的な点検

本件業務は今期から始まった新規案件であり、弊社で1年毎に実施している監査部門による定期監査が実施される前でありました。今後、本件業務が正しく実施されているかどうかを点検するため監査部門による定期監査（四半期に1回）も実施いたします。

(3) 研修の実施

弊社全従業員に対し今回の事案を共有の上、再度、コンプライアンス研修を実施し再教育を継続的に実施いたします。

5、処分等

関係者については、社内規程に則り、厳正に対処します。

以上

(別紙)

36 自治体様のうち自治体名の開示に現時点までにご了承いただいた自治体様は以下のとおりです。

岩見沢市、歌志内市、大空町、上砂川町、北見市、清里町、訓子府町

小清水町、佐呂間町、鹿追町、清水町、新得町、新十津川町、滝川市、津別町

洞爺湖町、奈井江町、中標津町、根室市、登別市、美幌町、平取町、深川市

別海町、幕別町、三笠市、紋別市、夕張市、留萌市