

令和3年10月11日

産業労働常任委員会要求資料

産業労働局

目 次

ページ

I 委託事業者から県に対する謝罪文書の内容 1

令和3年10月1日

神奈川県知事
黒岩 祐治 様

株式会社 日本旅行

支援給付金の重複振込について

平素は格別のお引き立てを賜り、厚く御礼申し上げます。

この度、弊社で業務委託を受けております「神奈川県中小企業等支援給付金申請受付等業務委託」事業において、対象事業者(申請者)様への支払業務で振込が重複してしまう事態を発生させてしまいました。

対象事業者様をはじめとして貴県の皆様に多大なご心配とご迷惑をおかけすることとなり、心よりお詫び申し上げます。誠に申し訳ございません。

今後はかかる事態を二度と発生させることがないよう、管理体制及び業務工程を再度見直し、適切に業務遂行できるよう徹底してまいります。

事態発生における経緯は以下の通りとなります。ご査収のほど何卒よろしくお願い申し上げます。

1. 取扱箇所: 日本旅行 神奈川法人営業部

2. 受託事業: 神奈川県中小企業等支援給付金申請受付等業務委託

3. 発生事象:

9月30日付の対象事業者(申請者)への振込に関する二重振込(2,766件 185,775千円)

4. 発生経緯:

① 9月28日(火)18:05 取扱箇所から日本旅行本社経理部に振込依頼

⇒ 郵送申請: 785件 49,850千円

⇒ 電子申請: 2,767件 185,800千円

② 9月29日(水)12:40 本社経理部にて振込手続(銀行ネットバンキング)

③ 9月29日(水)17:13 取扱箇所から本社経理部に電子申請 2,767件のうち1件の削除依頼
(支払い留保案件と誤認)

④ 9月29日(水)17:05~17:50頃 本社経理部にて以下の処理を実施

⇒ 電子申請: 2,767件を取消(※)、2,766件(185,775千円)を振込手続

※この取消操作がミスによる処理漏れとなり、2,766件 185,775千円の二重振込が発生(支払い留保分としていた1件については、支払いすべきものと確認されたため、支払は適正に完了)

5. 発生要因:

通常のカancel処理は、

①「伝送データ一覧」から該当データの「取消」を選択

②「伝送取消の確認」から「取消実行」を選択 の2操作で完了します。

しかし、①の処理後に他の業務を行ってしまい、②の作業を完了したかどうかわからなくなり「振込完了データ一覧」を確認したところ、当該画面からは無くなっていたと認識し、処理が完了したと誤認してしまいました。しかし実際には取消されておらず、当該データが残存した結果、二重振込を招いてしまいました。

あわせて、今件では、取消操作時において、通常のカancel処理では担当者が実行し管理者が承認することとしていますが、担当者が不在のため管理者が取消処理の実行と承認を単独で実施しておりました。

6. 今後の対応

- ・受給者へお詫びメールを配信いたします。
- ・返金用に新たな口座を用意し、対象事業者(申請者)に対して、振込手数料は控除のうえ振込返還を依頼いたします。

7. 改善策

担当者不在等においても、通常処理工程を必ず2人(実行・承認)で行うため、承認権限者を追加し対応いたします。あわせて、振込業務の手順をリスト化し、振込システムの操作履歴を管理者が毎日突合・確認するとともに、これらをマニュアル化(再整理)し、教育研修を徹底いたします。

この度は貴県の貴重な事業予算を取扱う重要な業務を委託されているにも拘わらず、このような事態を発生させてしまい、対象事業者(申請者)様をはじめとして貴県の皆様にご心配とご迷惑をおかけすることとなったことを、改めてお詫び申し上げます。

弊社として今回の事態を重く受け止め、再びこのような事態を発生させることがないよう確実に業務遂行してまいります。