

コンビニエンスストアにおける収納事故について

1 コンビニエンスストアにおける中野区公金収納事務

中野区では、平成16年6月から国民健康保険料、18年5月から軽自動車税、同年6月から介護保険料について、それぞれコンビニエンスストアにおける公金収納事務を開始している。

2 事故の概要

平成19年10月22日(月)午後5時頃、区民から介護保険分野に「中野区介護保険料3ヶ月分(平成19年7月、8月、9月分)を7月19日(木)にローソン沼袋駅前店で支払ったが、9月分の督促状が届いた」旨の連絡があり、委託業者等と調査した結果、11月22日(木)になって、同店の店長の着服が判明したものの。

不正のあった収納代行金

| | | |
|---------|----|---------|
| 介護保険料 | 3件 | 14,200円 |
| 国民健康保険料 | 1件 | 4,640円 |

3 不正行為の内容

店長が、レジにて収納票のバーコードを読み取り後、レジ取引の中止を行う「中止キー」を押し、お客様へは受付したように見せながら、領収証書(お客様控え)に検収印を押印し渡した。その後、当該店長が、お客様から預かった金額を着服するという不正を行っていた。

4 主な経過

○平成19年10月18日(木)

介護保険分野が、区民あてに介護保険料の督促状を送付する。

○10月22日(月)

介護保険分野あてに、区民から介護保険料の9月分を7月19日に支払ったのに督促状が届いたとの連絡がある。

○10月23日(火)

①介護保険分野が、当該区民が所持する領収書を確認し、コピーを受領する。

②介護保険分野が、区民に調査期間を要することの了解を得たうえで、コンビニ収納システムの受託業者であるNTTデータに連絡し、調査を依頼する。

○11月22日（木）

①NTTデータから中野区あてに、不正があった旨の連絡がある。不正に取り扱われた収納代行金は、介護保険料3件、国民健康保険料1件である。そのうち3件は納付期限内に納付処理が行われていた。

②株式会社ローソンサービス部長が来庁し、事故の報告及び謝罪がある。

○11月27日（火）

ローソンより、次のとおり事故の再発防止策等について、関係分野が連絡を受ける。

①株式会社ローソンによる調査の実施

②コンビニエンスストア発行のレシートの手渡しの徹底

③「中止キー」を押した場合の不正のチェック体制の構築

5 区の対応

事故の詳細について調査、確認し、コンビニ収納に関わる事故の再発防止のための方策を検討する。

なお、11月30日（金）に株式会社ローソンに対し、ローソン沼袋駅前店での中野区の収納金取り扱い業務を当面の間停止するように申し入れた。