

令和4年度給付金不正対応等事業に係わる業務実施・調査報告

2023年3月31日

株式会社コンベンションリンケージ

目次

第1章：事業概要

1-1 事業目的

1-2 事業実施期間

第2章：自主返還窓口の設置、自主返還案内

2-1 コールセンター運営

2-2 自主返還申出受付、返還案内はがきの送付

2-3 自主返還金の国庫納付

2-4 ホームページの設置

第3章：不正受給疑義者等に係る調査、捜査協力対応

3-1 中小企業庁からの照会

3-2 警察、その他期間からの照会

3-3 申請データベース、債権管理システムの保守・管理・改修

第4章：不正通報対応

4-1 通報件数推移

4-2 通報内容の概要

4-3 不正通報の事例

第5章：広報物の作成

5-1 不正受給、自主返還促進ポスターの作成

5-2 バナー広告

第6章：今後の対応、改善点

第1章：事業概要

1-1 事業目的

本事業は新型コロナウイルス感染症の拡大により影響を受けた中堅・中小企業の事業継続を支援するため、中小企業庁が給付した持続化給付金及び家賃支援給付金（以下、本事業において「給付金」という。）について、（１）自主的な返還を申し出た受給者で、中小企業庁がそれを認める者から自主返還を受け付け、適切に国庫納付すること、（２）給付金を不正に受給した者又はその疑義がある者（以下「不正受給疑義者等」という。）に対する調査や警察からの捜査協力等に対する対応を行うこと、（３）不正受給に関する通報等を受け付ける窓口を開設し、適切に情報共有等を行うことを目的とする。

1-2 事業実施期間

令和4年4月5日～令和5年3月31日

第2章：自主返還窓口の設置、自主返還案内

2-1 コールセンター運営

(1) コールセンター概要

営業時間：9時00分～18時00分（土曜日・祝日を除く日曜～金曜日）

設置時期：2022年5月1日（月）より開設

設置ブース数：10席

対応業務：持続化給付金、家賃支援給付金の自主返還申出受付。

コールセンター着信後は以下の3回線に分岐しオペレーターが対応した。

- 1 持続化給付金の自主返還申出
- 2 家賃支援給付金の自主返還申出
- 3 その他問合せ

(2) 入電内容、平均通話時間

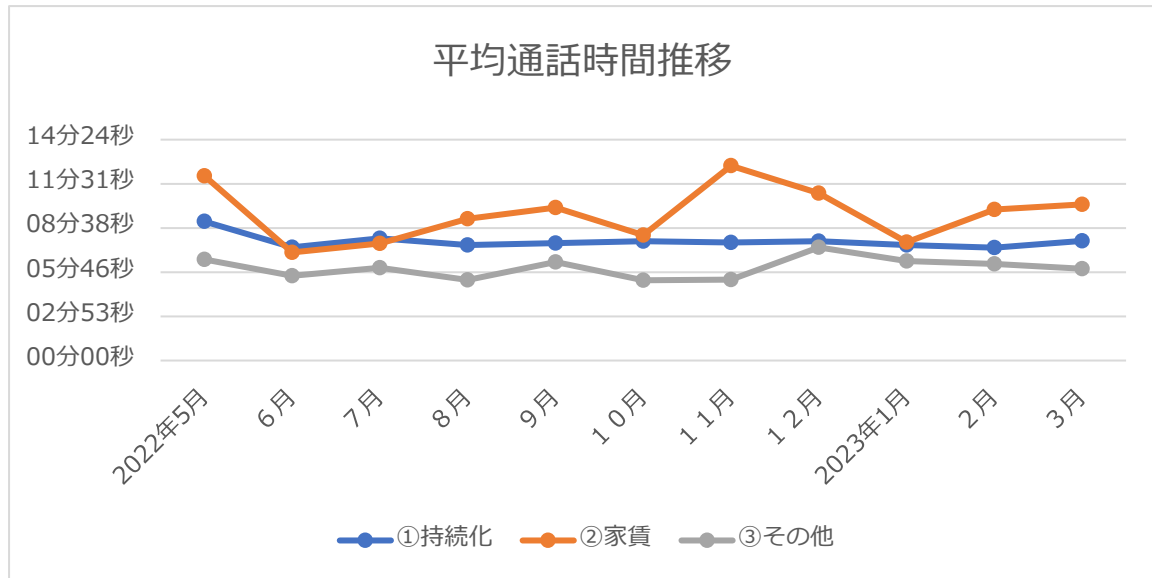
1、2ともに、自主返還申出のほか、返還案内はがきが届いた方からの返還方法の相談、振込期限延長の依頼、通知再送付の依頼等の入電があった。

3 への入電は、自主返還手続きについて一般的なお相談、不正通報に関する内容、給付金の申請（持続化・家賃だけでなく他給付金の申請）についての問合せ等がみられた。

平均通話時間は、コールセンター開設当初の5月の平均時間が長くなっているが、オペレーターの習熟に伴い6月以降は平均時間が短縮、その後はほぼ一定の平均通話時間となっている。

分岐別では、分岐2（家賃）の平均時間が他に比べて長い。これは、持続化にない「申立書」返送のフローについて説明が必要であるため、持続化よりも通話時間が長くなる傾向にあるためであると思われる。

	①持続化	②家賃	③その他	合計	営業日数
2022年5月	09分04秒	12分02秒	06分36秒	09分14秒	24
6月	07分23秒	07分03秒	05分31秒	06分39秒	26
7月	07分58秒	07分38秒	06分03秒	07分13秒	25
8月	07分32秒	09分15秒	05分15秒	07分21秒	26
9月	07分40秒	09分58秒	06分26秒	08分01秒	24
10月	07分46秒	08分10秒	05分14秒	07分04秒	25
11月	07分42秒	12分42秒	05分17秒	08分34秒	24
12月	07分47秒	10分54秒	07分23秒	09分08秒	26
2023年1月	07分32秒	07分43秒	06分29秒	07分15秒	24
2月	07分22秒	09分51秒	06分18秒	07分50秒	23
3月	07分48秒	10分10秒	05分59秒	07分59秒	20
合計	07分47秒	09分35秒	06分03秒	07分48秒	267



(3) エスカレ件数

中小企業庁様へのエスカレーションは、月 30 件前後で推移。

エスカレ内容として最も多かったのは、不正受給者から自主返還申出や通知送付の催促入電内容のご連携、次いで自主返還申出や返還申出キャンセルの受付についてのご相談だった。

<中企庁様へのエスカレ件数>

	①持続化	②家賃	③その他	合計
2022年5月	29	3	6	38
6月	19	0	10	29
7月	21	0	5	26
8月	18	2	4	24
9月	24	3	2	29
10月	17	1	2	20
11月	22	0	2	24
12月	30	1	2	33
2022年1月	32	2	5	39
2月	19	1	4	24
3月	22	1	2	25
合計	253	14	44	311

<エスカレ内容>

	自主返還申出 申出キャンセル	自主返還手続	不正認定者関係	不正受給関連	その他	合計
2022年5月	9	5	14	2	6	36
6月	4	0	17	3	7	31
7月	6	2	15	0	3	26
8月	9	0	12	1	1	23
9月	8	0	17	0	0	25
10月	4	0	13	0	3	20
11月	5	0	17	0	2	24
12月	3	0	23	0	5	31
2022年1月	17	0	20	1	0	38
2月	8	0	9	0	3	20
3月	4	0	19	0	2	25
合計	77	7	176	7	32	299

2-2 自主返還申出受付、返還案内はがきの送付

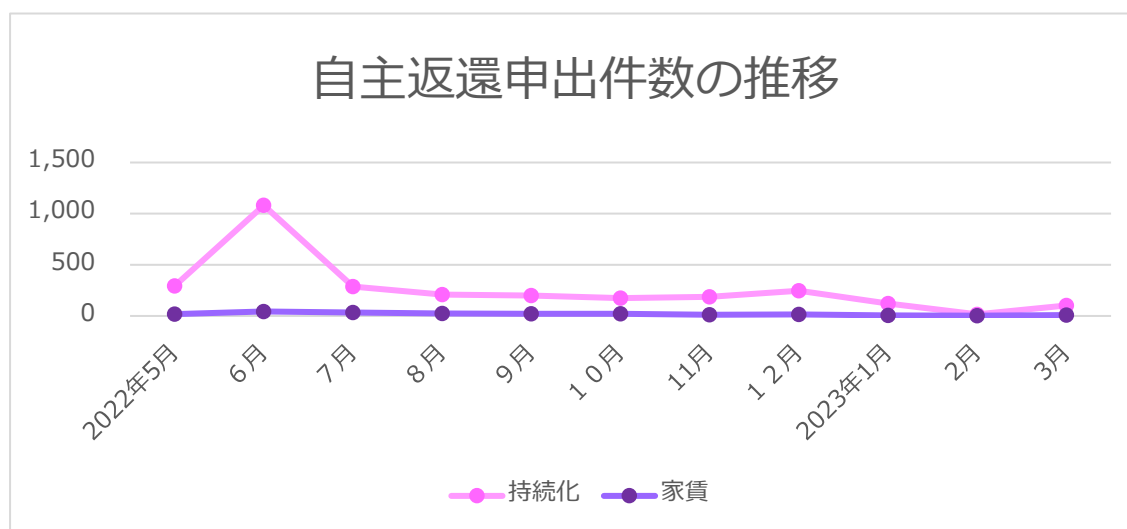
(1) 受電件数

申し出件数においては6月に大規模な持続化給付金詐欺事件が報道されたことで、その反響により6月の持続化給付金の自主返還申出数、不正通報の入電が一時的に増加した。

	入電数			入電数合計	自主返還申出			不正通報
	持続化①	家賃②	その他③		持続化	家賃	合計	
2022年5月	619	33	750	1,402	294	17	311	158
6月	1,976	107	1,517	3,600	1,081	44	1,125	226
7月	795	87	469	1,351	287	33	320	64
8月	589	73	408	1,070	210	23	233	33
9月	564	41	303	908	201	22	223	19
10月	470	42	240	752	174	22	191	18
11月	551	32	288	871	186	12	198	15
12月	713	47	309	1,069	246	14	260	20
2023年1月	523	35	245	759	121	5	122	9
2月	104	9	61	174	16	3	19	1
3月	370	28	225	623	103	9	112	7

(2) 自主返還申出件数

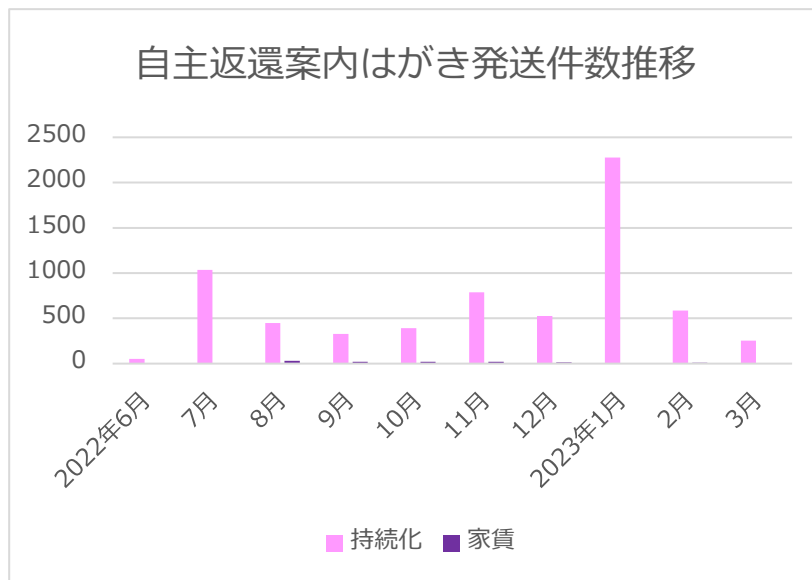
6月の急激な増加を除き、持続化は月平均200件、家賃は20件程度の件数で推移。12月の持続化においては特定の警察署にて未送致者に対し自主返還を促したこともあり、申出者数が通常に比べ微増した。



(3) 自主返還案内はがき発送件数・郵送不調

原則月2回の頻度、簡易書留にて自主返還案内はがきを発送。6月の自主返還申出者の増加に伴い、7月のはがき発送数も増加。2023年1月には過去の未返還者へはがきを再送付したことにより(約1,700件)、発送数が大きく伸びている。

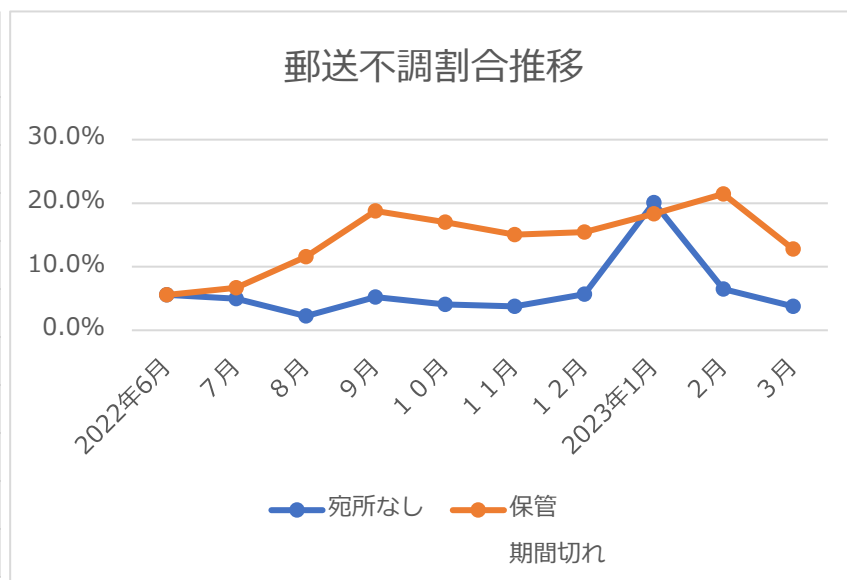
月	持続化	家賃
2022年6月	54	0
7月	1,035	0
8月	449	32
9月	327	20
10月	391	20
11月	788	21
12月	526	12
2023年1月	2,278	7
2月	588	9
3月	255	
計	6,637	121



※上記件数は部分返還案内（部分返還完了通知）の発送数も含む

郵送不調の推移（過去の未返還者への再送付分含む）

	宛所なし	保管 期間切れ	合計
2022年6月	5.6%	5.6%	11.1%
7月	5.0%	6.7%	11.7%
8月	2.2%	11.6%	13.8%
9月	5.2%	18.8%	24.0%
10月	4.1%	17.0%	21.1%
11月	3.8%	15.1%	18.8%
12月	5.7%	15.5%	21.1%
2023年1月	20.1%	18.3%	38.4%
2月	6.5%	21.5%	27.9%
3月	3.8%	12.8%	16.5%



10.4% 14.8% 25.2%

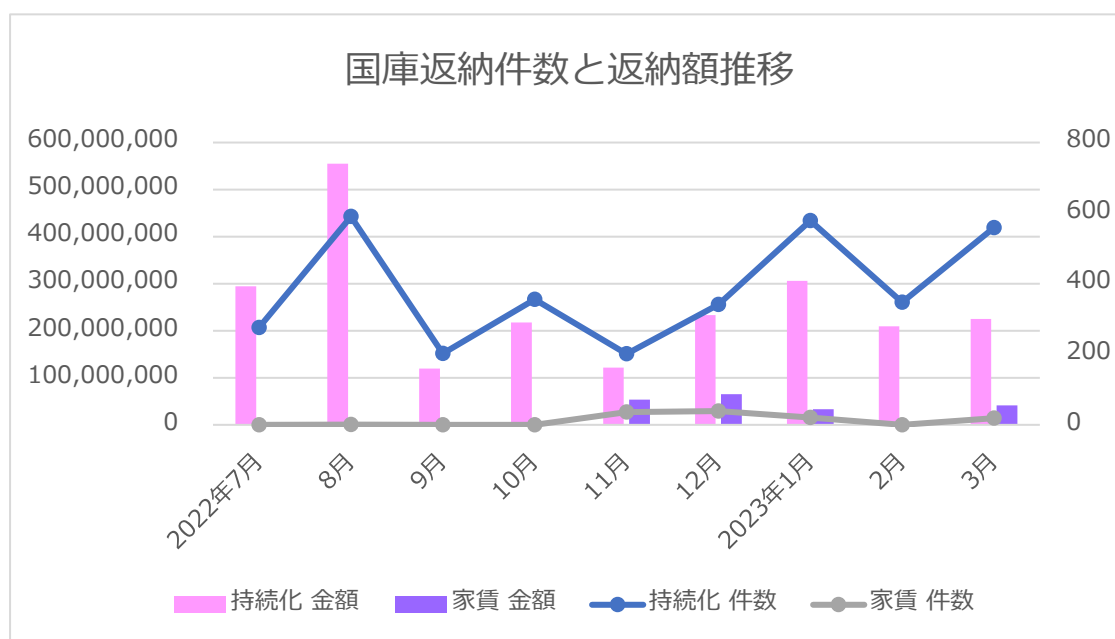
全体の郵送不調率は「宛所なし」約10%、「保管期間切れ」約15%。2023年1月に送付した過去の未返還者への返還案内はがきの郵送不調率が特に高く、送付数約1,700件のうち「宛所なし」で約24%、「保管期間切れ」で約18%が返送となっている。

過去の未返還者への郵送不調を除くと、年間では「宛所なし」約5%、「保管期間切れ」約13%の郵送不調率であった。

2-3 自主返還金の国庫納付

原則月2回の実施にて7月より国庫納付を開始、持続化は22.8億円、家賃は1.9億円を納付済み。

月	持続化		家賃	
	件数	金額	件数	金額
2022年7月	276	294,706,244	0	0
8月	590	555,275,352	1	6,000,000
9月	202	119,401,894	0	0
10月	355	217,551,958	0	0
11月	201	121,375,668	36	53,294,497
12月	341	233,181,940	39	65,006,777
2023年1月	579	305,716,029	21	33,095,912
2月	347	209,345,788	0	0
3月	559	224,897,657	19	41,169,290
		¥2,281,452,530		
				¥198,566,476



持続化では6月の申出者数増加により7月に返還案内はがきを発送した対象者からの返還が進み、8月には納付額が5億円に達した。

2-4 ホームページの設置

持続化・家賃支援給付金の自主返還窓口の一本化に伴い、新事務局の立ち上げとともに今年度より自主返還窓口の事務局ホームページを新たに開設。

サイト内容は経産省ホームページに掲載の自主返還案内ページをもとに、不正通報窓口を今回より設置。専用フォームに通報内容を入力し登録していただくことにより、web上での受付を可能とした。

第3章：不正受給疑義者等に係る調査、捜査協力対応

3-1 中小企業庁からの照会

適宜メールにて依頼いただき、照会事項への回答を行った。

<主な照会内容>

・国税照会

週一回程度、中企庁様よりリスト連携があり申請有無の確認と該当があった場合には、申請日・給付日等の必要情報をご提供。

・法的措置実施対象者に関する照会

捜査照会日・自主返還申出日、申請情報・証憑類一式等をご提供。

・検挙リスト（家賃）

不正認定者に関する自主返還状況等の情報をご提供。

・受給者情報個別確認 など

必要な申請情報をご提供。

3-2 警察、その他期間からの照会

全体照会数としては14,000件以上で、警察からの照会は約8割を占めた。警察以外からの照会先としては法律事務所、検察、労働局、税務署、区・市役所等の自治体で、自治体からは独自制度の補助金支給に伴い、該当地域の申請者情報・各給付金の支給状況等の情報提供依頼もあり対応を行った。

なお、警察以外からの照会において、提示された法令は刑事訴訟・弁護士、雇用、国税関係などで、主な条文は以下の通り。

刑事訴訟法第197条第2項

雇用保険法77条の2

国税徴収法第141条/146条

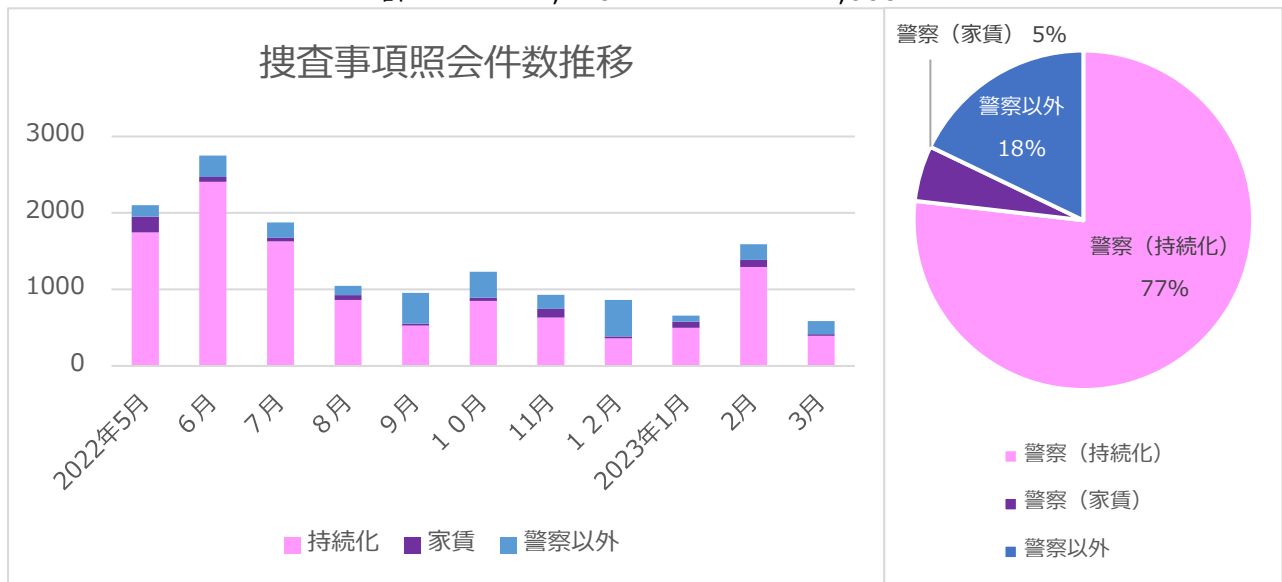
国税通則法第74条12第1項

地方税法第20条の11

弁護士法第23条の2 など

<年間の照会件数推移>

月	持続化	家賃	警察以外
2022年5月	1,747	204	150
6月	2,409	62	279
7月	1,628	47	202
8月	864	63	120
9月	528	26	403
10月	849	44	337
11月	633	113	183
12月	363	25	477
2023年1月	501	77	79
2月	1,294	92	205
3月	394	21	173
計	11,210	774	2,608



また、照会対応に伴い、問い合わせ先として事務局内で専用窓口を設置。平日 10 時～17 時まで警察を中心とした関係機関からの照会に関する問い合わせに対応した。

<警察等照会応答 電話着信件数>

月	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	合計
件数	28	237	307	227	181	184	260	263	140	137	137	2,101

<警察等照会応答 電話発信件数>

月	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	合計
件数	13	65	66	29	61	53	125	273	97	87	74	943

3-3 申請データベース等の保守・管理・改修

(1) 保守

① 引継

2022 年 4 月 5 日に引継開始後、4 月末までに実施した内容は以下の通り

- ・Salesfoece

持続化給付金データベース、家賃支援金データベース、不正受給疑義等管理システム（以後、管理システム）の 3 組織について引継

- ・AWS

持続化給付金データベース、家賃支援金データベースの 2 組織引継

- ・Dataspider

管理システムの 1 組織について引継

- ・OPROARTS

管理システムの 1 組織について引継

- ・管理システムのシステム設計書に基づき、画面構成、データ構成、レポート構成、バッチ構成を確認。

② システム管理

- ・持続化給付金データベース、家賃支援金データベース、管理システムの 3 組織の管理者・ユーザー・グローバル IP について新事務局向けに管理内容を変更
- ・引継直後の 2022 年 5 月 1 日：コールセンター立ち上げ時、システムの正常稼働を確認
- ・AWS ランニング費用への影響確認のため、週次で課金状況をチェック
- ・アカウント有効・無効、権限設定変更

③ セキュリティ

- ・Salesforce の年 3 回（6 月、10 月、2 月）実施されるメジャーリリース（バージョンアップ）について、詳細に影響分析を実施。システム停止せずに稼働が継続できることを確認
- ・サイバーセキュリティ事案について影響有無調査対応

④ 照会・データ生成支援

- ・家賃支援金データベースの証憑ダウンロード作業を随時実施（警察等照会時）
- ・臨時に生じるデータ生成依頼への対応
- ・入力内容の登録経緯に関する照会

⑤ 仕様・動作確認

- ・管理システムの仕様照会、動作確認、エラー原因確認について随時実施
- ・管理システムの前事務局リリース時における不具合解消実施
- ・管理システムリリース、設定変更に伴い設計書の最新化を実施
- ・管理システムの利用拡大についての検討
- ・画面項目の編集権限変更
- ・レポート出力内容に関する仕様・制約確認
- ・Salesforce 標準機能制約に関する確認
- ・管理システムの端緒情報登録に関する仕様・動作確認

⑥ データ管理

- ・管理システムのデータ訂正（入力誤りを元に戻す）を随時実施
- ・管理システムへのデータ移行を随時実施
 - A. 前事務局から引継がれたシステム未登録データの登録（警察照会関連）
 - B. 改修により画面に追加された項目への登録
 - C. 運用とシステム仕様の不整合に伴う端緒情報データ不備への措置（データ移行、軽微な改修）
 - D. 認識確認書情報の登録

（２） 管理システム改修

2022 年 6 月下旬よりシステム改修検討を開始

2023 年 2 月の最終リリースまで 20 回のシステム定例会議を実施

優先度を 3 段階に分けて 3 回のシステムリリースを実施

① 改修 1 2022 年 10 月 1 日リリース

- ・名義冒用などの自己申告書様式の種類を表示する項目を追加
- ・住所・電話番号変更後の居住地情報を記入する項目を追加
- ・検挙リストを取り込んだ際の「警察把握新たな住所」「警察把握新たな連絡先」を不正受給疑義者画面に表示
- ・「不正認定」にのみ表示される判決関連項目をレコードタイプ「債権回収」「強制債権回収」でも表示
- ・「不正認定」にのみ表示される警察聴取項目をレコードタイプ「債権回収」「強制債権回収」でも表示
- ・「債権回収」にのみ表示される所在調査・財産調査項目を、レコードタイプ「強制債権回収」でも表示
- ・基本情報の生年月日について西暦表記と併せて、元号表記追加"
- ・リストビューにメモ用項目追加
- ・不正受給疑義者画面 項目追加「判決書による認定」

- ・不正受給疑義者画面 各種端緒の情報 項目名称変更
- ・不正受給疑義者画面 自己申告書情報 項目名称変更
- ・不正受給疑義者画面 自己申告書情報 項目追加

② 改修2 2022年10月29日リリース

- ・債権班で管理する債務者の通し番号を入れる項目をレコードタイプ「債権回収」の納入告知書関連項目に追加
- ・警察照会情報で「送致済」になっていると自動で「検挙」フラグが立つ項目を別途追加
- ・架電個票における債務者の基本情報自動表示
- ・不正受給疑義者画面における捜査照会事項の表示項目変更
- ・不正受給疑義者画面における検察への照会結果の表示項目変更"
- ・「保留/個別検討」情報の画面表示位置変更
- ・「納入告知書送達日」を追加

③ 改修3 2023年2月18日リリース

- ・ステータス変更の自動化拡大
- ・不正受給疑義者画面項目追加
 - A. 住所情報
 - B. 督促状関係情報
 - C. 所在地不明対応情報
 - D. 氏名公表関係情報
 - E. 有罪判決情報

第4章：不正通報対応

コールセンター開設とあわせて不正通報の情報提供の受付を開始。

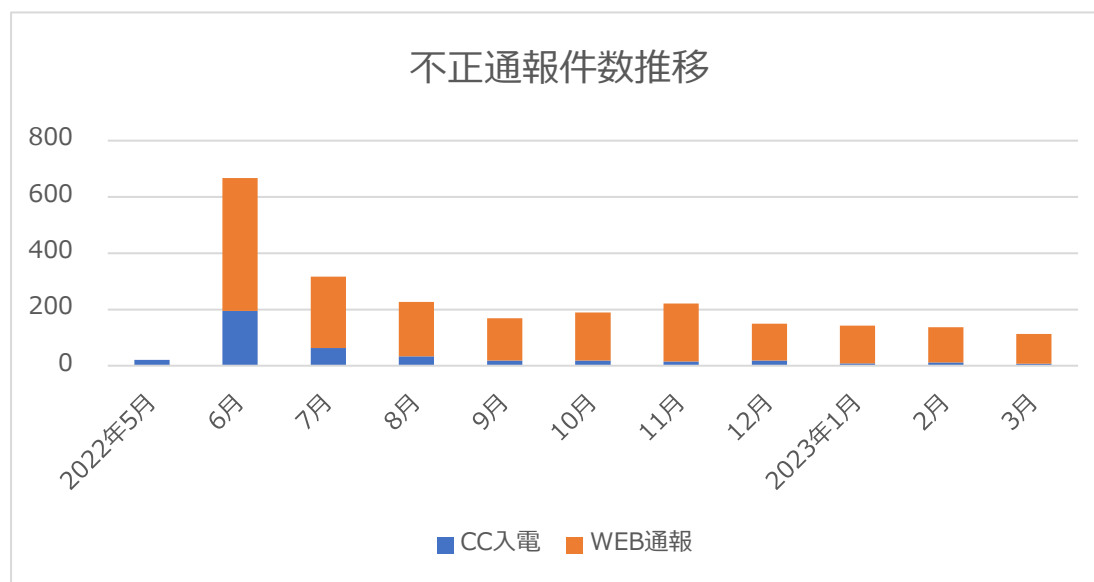
6月からは事務局ホームページに不正通報受付フォームを開設、以降はコールセンターへ入電してきた方へは通報フォームからの情報提供を促し、環境によりWeb入力ができない方へは引き続きコールセンターでの受付を行った。

4-1 通報件数推移

<年間の不正通報件数推移>

	CC入電	WEB通報	合計	CC入電数/日	WEB通報数/日
2022年5月	21	-	21	0.9	-
6月	195	472	667	7.5	16.3
7月	63	254	317	2.5	8.2
8月	33	194	227	1.3	6.3
9月	19	150	169	0.8	5.0
10月	18	171	189	0.7	5.5
11月	15	206	221	0.6	6.9
12月	19	130	149	0.7	4.2
2023年1月	8	135	143	0.3	4.4
2月	12	125	137	0.5	4.5
3月	7	106	113	0.4	4.4
合計	410	1,943	2,353	1.5	6.6

※WEB通報数は、重複や空送信を除いた件数にて集計



通報フォーム設置当初は、「フォームのあるホームページが見つからない」という問い合わせも受けたが、時間の経過とともにコールセンターへの不正通報入電数は減少していき、通報フォームからの情報提供へ移行している。

通報件数も、マスコミで大きく報道された事件の影響で6月に大きく増加し、その後は徐々に減少した。

4-2 通報内容の概要

通報者には、コールセンターあるいは Web 入力フォームを使用して、対象の給付金種類、通報対象者情報（氏名・連絡先・通報内容・情報入手経緯・通報の動機等）、通報者情報（氏名・連絡先・対象者との関係）を提供いただいた。

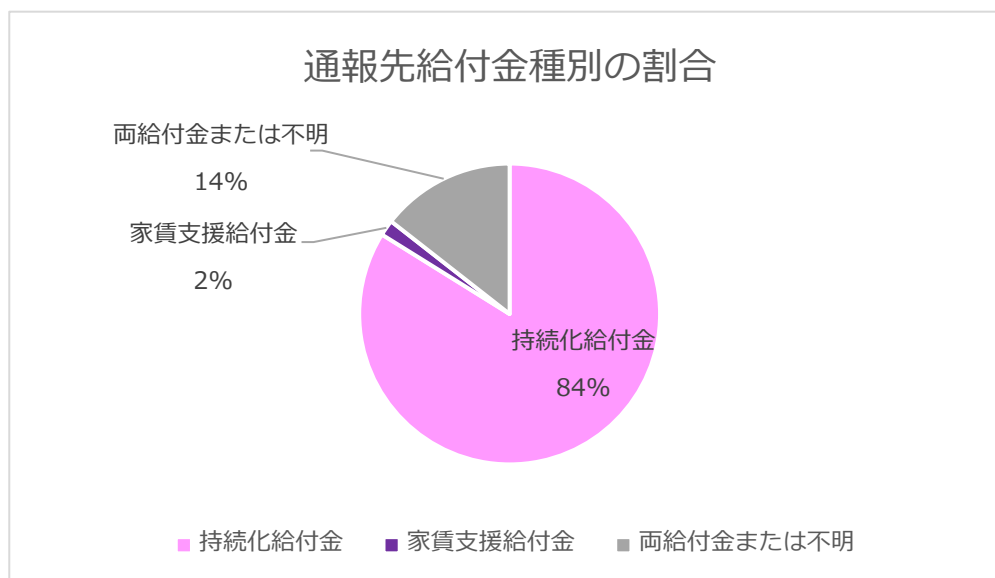
➤ 提供情報の内容について

（１） 給付金の種類

① 持続化給付金 ②家賃支援給付金 ③両給付金または不明 から選択

多くが「持続化給付金」における情報提供であったが、飲食店の時短営業や雇用調整助成金等の他協力金・給付金に関する情報も見られた。

		CC入電		WEB通報		合計	
給付金の種類	持続化給付金	333	81.2%	1,640	84.4%	1,973	83.9%
	家賃支援給付金	10	2.4%	31	1.6%	41	1.7%
	両給付金または不明	67	16.3%	272	14.0%	339	14.4%
合計		410	100.0%	1,943	100.0%	2,353	100.0%



（２） 対象者の情報

① 個人に ②法人 ③不明 から選択

コールセンター入電分は「不明」の回答が多く、通報フォームでは「個人」を選択する方が多かった。

		CC入電		WEB通報		合計	
対象者の情報	個人	35	8.5%	1416	72.9%	1451	61.7%
	法人	78	19.0%	527	27.1%	605	25.7%
	不明	297	72.4%	0	0.0%	297	12.6%
合計		410	100.0%	1,943	100.0%	2,353	100.0%

また、申告された住所より都道府県別の人数を見ると、都市圏を中心とした周辺地域に対象者が多い傾向がみられた。

(3) 情報提供内容

申請番号、氏名、生年月日（法人番号）、住所（本店所在地）、電話番号、メールアドレス、受給額、対象月、情報提供内容の詳細、情報提供を行う動機 を入力。

提供された情報から、半数以上は持続化給付金、家賃支援給付金に該当する（または該当すると思われる）申請を特定できた。

また、情報提供内容を知るに至った経緯は様々であったが「申請者本人から（不正受給の内容を）聞いた」という申告が多くみられた。

申請番号 該当の有無

	CC入電410件		WEB通報 1,943件		合計 2,353件	
持続化申請 該当あり	224	54.6%	1,296	67.1%	1,520	64.9%
家賃申請 該当あり	41	10.0%	284	14.7%	325	13.9%
申請番号 該当なし	185	45.1%	621	32.2%	806	34.4%

(4) 通報者の情報

通報フォームからの情報提供者の方が、より多く自身の情報を申告する傾向が見られたが、氏名については、仮名やニックネームと思われるものの申告も多い。

通報者の情報

	CC入電410件		WEB通報 1,943件		合計 2,353件	
通報者の氏名申告あり	152	37.1%	1,620	83.9%	1,772	75.7%
通報者の生年月日申告あり	72	17.6%	483	25.0%	555	23.7%
通報者の住所申告あり	76	18.5%	739	38.3%	815	34.8%
通報者の電話番号申告あり	106	25.9%	926	48.0%	1,032	44.1%
通報者のメールアドレス申告あり	16	3.9%	1,150	59.6%	1,166	49.8%
情報提供元が申請者本人である	163	39.8%	684	35.4%	847	36.2%
通報者と連絡が取れる（名前・電話番号の申告がある）	102	24.9%	1,525	79.0%	1,627	69.5%

※1「あり」は何らかの申告（入力）があった方（名字・名のみ入力、ニックネーム、明らかな偽名と思われるもの）をカウント。「匿名希望」等氏名を申告しない意思表示があった方は除いた。

※2「あり」には生年・月 までの申告の方を含む。

※3「あり」には県・市までの申告の方を含む。

(5) 通報対象者との関係

最も多かったのが、「知人・知り合い・顔見知り・客」等と申告するものであった。

次いで多いのは「(元)従業員、(元)下請け・元請けの関係、(元)バイト」のような従業員や取引先、協力会社等仕事関係での関係を申告するものであった。

その他、親族や申請者本人からの情報提供も見られた。

通報対象者との関係

	CC入電410件		WEB通報 1,943件		合計 2,353件	
元従業員、取引先等仕事関係	75	18%	571	30%	646	28%
友人・同僚・同業者・仲間	63	15%	243	13%	306	13%
知り合い・知人・顔見知り・客	119	29%	681	35%	800	34%
親族	19	5%	124	6%	143	6%
その他	42	10%	274	14%	316	13%
申告なし、入力なし	92	22%	48	2%	140	6%
本人	0	0%	2	0%	2	0%

4-3 不正通報の事例

提供された通報内容としては、以下のような事例が多くみられた。

- ・ 対象者本人から不正受給を行ったこと（あるいは友人と話しをしているの）を聞いた。
- ・ 提出証憑を改ざんしているところを見た。
- ・ 営業実態がないにも係わらず受給していた。

など

第5章：広報物の作成

5-1 不正受給、自主返還促進ポスターの作成

持続化・家賃の自主返還事務局の一本化に伴い、既存のポスターよりデザインを変え新たに作成。経産省ホームページ及び今年度より開設した自主返還窓口の事務局ホームページ上に掲載した。

5-2 バナー広告

広報企画として中企庁様からのご依頼を受け、11月1日～30日までの1か月間、バナー広告の配信を実施。持続化と家賃の給付金ごとに、2種の訴求内容（不正受給・自主返還窓口の設置案内）にてバナーを作成した。

<配信結果>

配信期間	クリック数 (CT)	表示回数 (IMP)	クリック率 (CTR)
2022/11/1-2022/11/30	91,946	35,162,647	0.26%

配信期間の1か月間を通し、当初の想定を上回るクリック数を獲得。

要因として、下記の2点が考えられる。

- ・ 運用開始1週間以内での調整が上手くいった
- ・ また訴求内容等での競合数が少なかったため調整がしやすかった

バナーの掲載先としては、持続化・家賃ともに動画配信サイトが最も多かった。

第6章：今後の対応、改善点

上記第2章から4章を踏まえた今年度の運用に関わる所感は以下の通り。

- ・ 2023年1月に実施した1,700件の案内はがきの再送付に対して一定数の返還があり、再案内に成果を感じた。未返還の方に対する働きかけを今後も継続的に行っていく必要がある。
- ・ 郵送不調で返送されてきた案内はがきに対しては、早期返還を促すきっかけにもなるため、申出者へ早めのアプローチをしていくとよい。
- ・ 不正通報に関しては、関係各所との連携をより密にとって情報を収集していくことで、自主返還および債権回収の推進に繋げていきたい。

以上