

令和5年度給付金等不正対応等事業に係わる業務実施・調査報告

2024年3月29日

株式会社コンベンションリンクージ

目次

第1章：事業概要

- 1-1 事業目的
- 1-2 事業実施期間
- 1-3 運営体制

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給付金・家賃支援給付金・一時支援金・月次支援金・事業復活支援金（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5年4月3日～令和6年3月29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～17時00分（土曜・日曜・祝日及び年末年始を除く月曜～金曜日）

設置時期：2023年4月3日（月）より開設

設置ブース数：9席

対応業務：持続化給付金給付金・家賃支援給付金・一時支援金・月次支援金・事業復活支援金の自主返還申出受付。

コールセンター着信後は以下の4回線に分岐しオペレーターが対応した。

- 1 持続化給付金給付金・家賃支援給付金の自主返還申出
- 2 一時支援金・月次支援金の自主返還申出
- 3 事業復活支援金の自主返還申出
- 4 その他問合せ

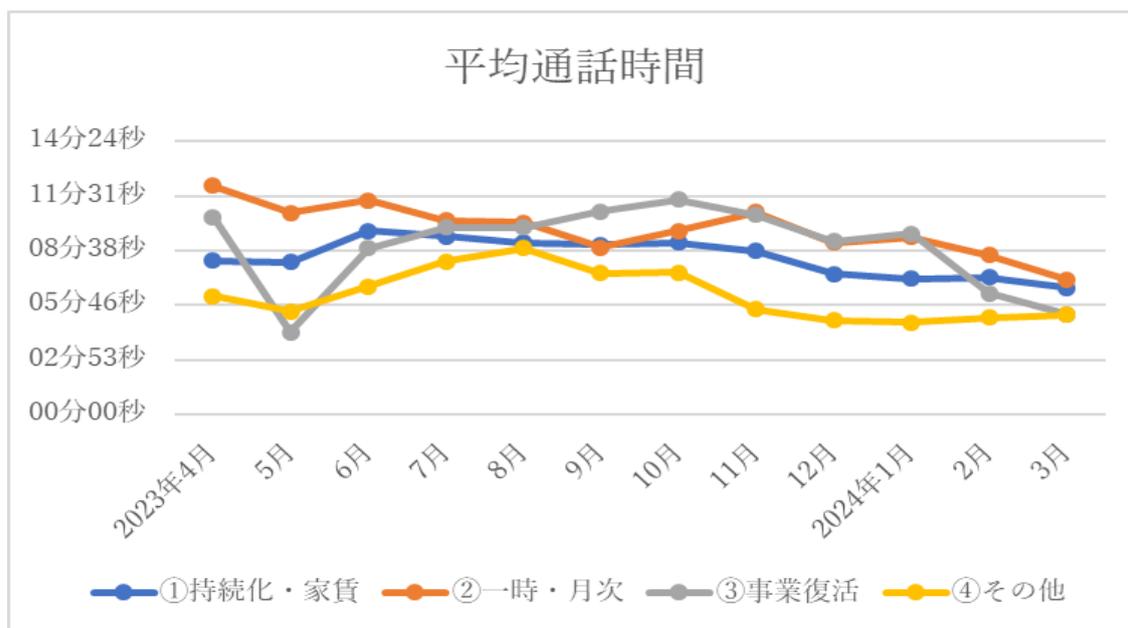
(2) 入電内容、平均通話時間

1、2、3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が入電があった。

4への入電は、自主返還手続きについて一般的なご相談、不正通報に関する内容、他給付金の申請（小規模事業者持続化給付金補助金など）についての問合せ等もあった。

分岐別では、分岐2（一時・月次）、分岐3（事業復活）の平均時間が他に比べてわずかに長い傾向がみられた。月次支援金は複数月分をまとめて申し出される方の情報聞き取りや確認、また事業復活支援金においては認識確認書に関する問い合わせで通話時間が長くなる傾向にあった。

	①持続化・家賃		②一時・月次		③事業復活		④その他		合計	
	件数	平均時間	件数	平均時間	件数	平均時間	件数	平均時間	件数	平均時間
2023年4月	424	08分07秒	63	12分05秒	21	10分26秒	171	06分15秒	679	08分05秒
5月	424	08分03秒	98	10分37秒	17	04分21秒	213	05分26秒	769	07分34秒
6月	441	09分40秒	177	11分18秒	21	08分46秒	180	06分46秒	782	09分21秒
7月	404	09分24秒	39	10分14秒	88	09分51秒	170	08分05秒	680	09分11秒
8月	383	09分04秒	29	10分08秒	98	09分52秒	194	08分46秒	647	09分09秒
9月	326	08分58秒	29	08分48秒	149	10分42秒	162	07分27秒	642	08分59秒
10月	264	09分04秒	25	09分41秒	160	11分19秒	182	07分30秒	631	09分13秒
11月	218	08分37秒	26	10分39秒	87	10分32秒	124	05分33秒	455	08分16秒
12月	210	07分26秒	17	09分04秒	59	09分09秒	116	04分58秒	402	07分03秒
2024年1月	204	07分09秒	20	09分21秒	44	09分31秒	111	04分51秒	379	06分52秒
2月	179	07分14秒	12	08分25秒	15	06分24秒	93	05分06秒	299	06分35秒
3月	101	06分42秒	8	07分07秒	7	05分17秒	51	05分15秒	167	06分13秒
合計	3,578	08分31秒	543	10分37秒	766	10分05秒	1,767	06分35秒	6,532	08分21秒



(3) エスカレ件数

中小企業庁様へのエスカレーションは、ばらつきはあるものの月平均9件程度で推移。

エスカレの多くは持続化給付金に関するもので、内容としては不正受給疑義者からの入電情報の連携や、自主返還申出に対する対応相談等であった。

<エスカレ件数>

	持続化	家賃	一時	月次	事業復活	合計
2023年4月	12	0	0	0	1	13
5月	12	1	2	1	2	18
6月	8	0	0	3	0	11
7月	5	0	0	0	0	5
8月	7	0	0	0	0	7
9月	1	0	0	0	0	1
11月	9	2	1	0	0	12
12月	10	0	0	0	0	10
2024年1月	4	0	0	0	0	4
3月	8	0	0	0	0	8
合計	93	3	3	4	6	109

<主な内容>

	持続化	家賃	一時	月次	事業復活	合計
自主返還キャンセル	1	0	1	3	1	6
送付先変更	4	0	1	0	0	5
不正疑義者	78	2	1	0	0	81
返還方法	7	0	0	0	2	9
その他	3	1	0	1	3	8
合計	93	3	3	4	6	109

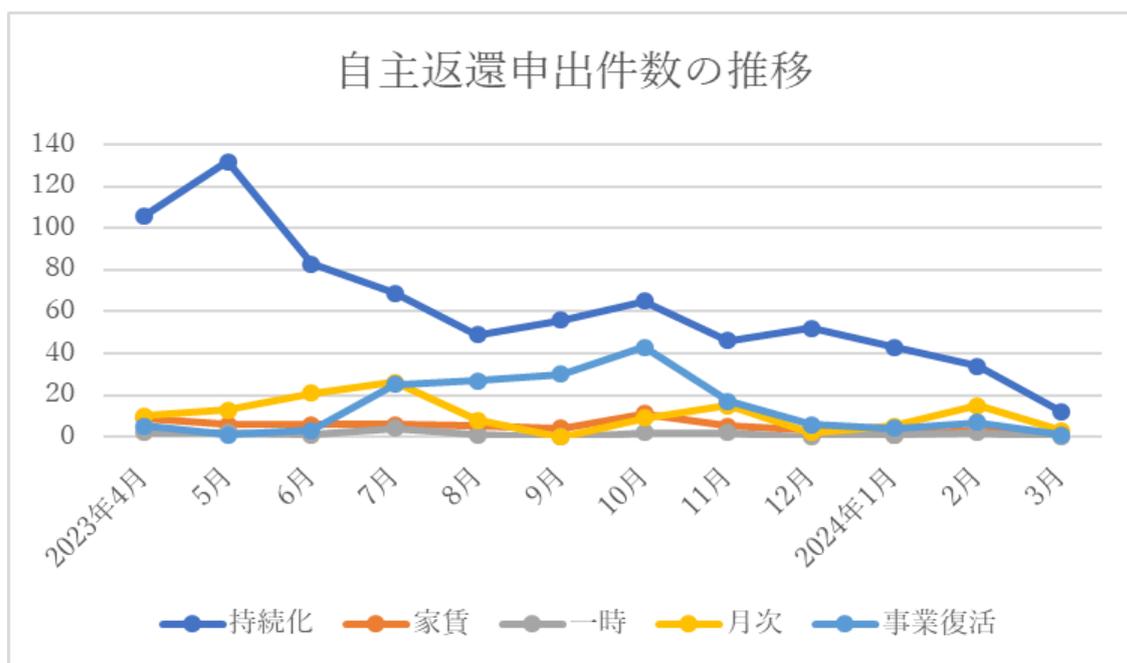
2-2 自主返還申出受付、返還案内はがきの送付

(1) 自主返還申出件数

申出件数においては、持続化給付金は5月以降緩やかに減少、事業復活支援金は認識確認書の発送時期に合わせて件数が増加する傾向がみられた。申請番号ごとにカウントしているため、月次支援金においては、複数月の返還を申し出た方が多い場合に件数が増加している。

<自主返還申出件数>

	持続化	家賃	一時	月次	事業復活	合計
2023年4月	106	9	2	10	5	132
5月	132	6	2	13	1	154
6月	83	6	1	21	3	114
7月	69	6	4	26	25	130
8月	49	5	1	8	27	90
9月	56	4	0	0	30	90
10月	65	11	2	9	43	130
11月	46	5	2	15	17	85
12月	52	3	0	2	6	63
2024年1月	43	1	1	5	4	54
2月	34	3	2	15	7	61
3月	12	1	0	3	1	17
合計	747	60	17	127	169	988



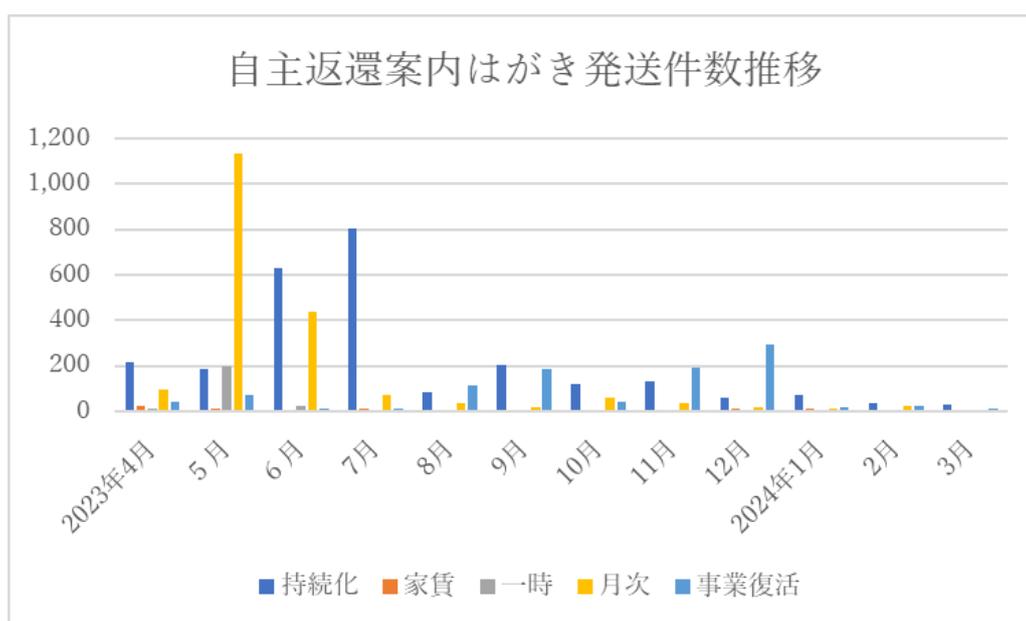
(2) 自主返還案内はがき発送件数・郵送不調

昨年と同様、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。4月～7月にかけては前年度までの未返還者への再発送等を一齐に行ったため各給付金にて件数が増加した。また9月～11月にこの再送分の郵送不調者に対し再度の発送を行った。

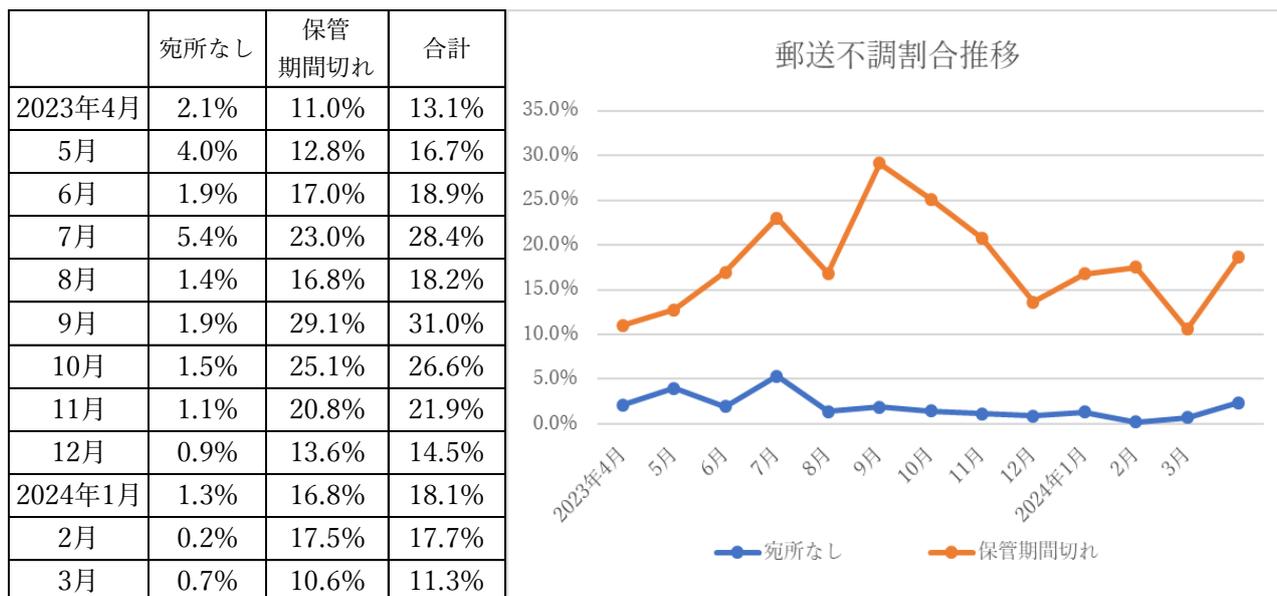
<自主返還案内はがき発送件数>

	持続化	家賃	一時	月次	事業復活	合計
2023年4月	215	22	14	95	41	387
5月	183	9	198	1,132	71	1,593
6月	631	7	23	435	12	1,108
7月	804	14	6	72	9	905
8月	81	0	5	36	113	235
9月	204	0	3	15	185	407
10月	122	6	6	59	44	237
11月	134	0	4	35	190	363
12月	59	10	3	17	292	381
2024年1月	70	10	2	14	18	114
2月	36	0	2	21	21	80
3月	29	0	1	2	9	41
合計	2,568	78	267	1,933	1,005	5,851

事業復活支援金では、7月から発送が開始された認識確認書の返答結果に基づき、対象者へ自主返還案内を8月～12月にかけて行ったため発送数が伸びている。



郵送不調の推移（過去の未返還者への再送付分含む）



全体の郵送不調率は「宛所なし」約2%、「保管期間切れ」約19%。

7月は、持続化給付金で令和4年度に返還案内はがきを送付したが返還が無かった者へのはがき再送付を集中して行った結果、保管期間切れによる返送率が高くなっている。

また、9月・10月は、再送付しても繰り返し保管期間切れとなる者が集中したため、郵送不調率が高くなった。

2-3 自主返還金の国庫納付

原則月2回の実施にて5月より国庫納付を開始、持続化給付金は7.9億円、家賃支援給付金は1.1億円、一時支援金は3千万円、月次は7千万円、事業復活支援金は3.9億円を納付済み。

<国庫納付件数・金額推移>

	持続化		家賃		一時		月次		事業復活	
	件数	金額	件数	金額	件数	金額	件数	金額	件数	金額
2023年5月	363	113,404,175	0	0	14	3,986,000	69	8,364,730	36	16,088,201
6月	182	90,342,150	27	47,727,900	44	11,581,000	206	18,521,568	16	4,755,845
7月	433	148,524,938	0	0	59	11,409,210	280	18,217,366	8	2,720,000
8月	472	97,446,311	0	0	45	2,040,000	188	6,658,348	10	2,670,000
9月	354	76,535,435	9	12,369,998	29	2,484,500	127	5,334,577	68	34,820,000
10月	364	56,740,500	0	0	34	1,074,000	127	3,963,100	202	99,567,267
11月	334	55,559,038	15	17,630,122	31	1,321,500	132	2,534,000	51	17,681,800
12月	349	52,412,574	0	0	25	966,000	106	2,670,000	174	74,625,836
2024年1月	367	53,756,300	0	0	29	689,256	101	1,864,809	285	120,369,565
2月	183	27,576,290	16	18,065,898	22	204,500	81	1,279,000	44	10,528,000
3月	402	56,308,097	15	20,957,128	34	1,002,800	112	3,258,126	93	16,091,200
合計	3,803	828,605,808	82	116,751,046	366	36,758,766	1,529	72,665,624	987	399,917,714

持続化給付金では過去の未返還者への再通知による反響か、5月から8月にわたり返還額が増加。9月より返還額は減少し、9月～11月にかけて実施した郵送不調者への再々送付の効果も特に見られなかった。

また、家賃支援給付金においては法人満額の場合、最高600万円と給付金額が他の給付金に比べ高いため、返還件数としては圧倒的に少ないものの返還額は3番目に多い結果となった。

2-4 ホームページの設置

持続化給付金・家賃支援給付金の事務局一本化により昨年度に新規開設し、今年度は一時支援金・月次支援金・事業復活支援金も統合するに伴い、各種給付金返還窓口として表記を改めた。また事業復活支援金の返還希望額を算出できるよう、新たに計算シミュレーションシートを作成し掲載した。

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約 13,000 件で、持続化給付金、家賃支援給付金の照会件数は昨年度に比べ減少しているものの、新たに一時支援金・月次支援金・事業復活支援金に加わったことで全体の総数としては昨年度の約 14,000 件から大きく減ってはいない。警察からの照会が7割以上を占め、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

雇用保険法第 77 条の 2

国税徴収法第 141 条/第 146 条

国税通則法第 74 条の 12 第 1 項/第 131 条の第 2 項

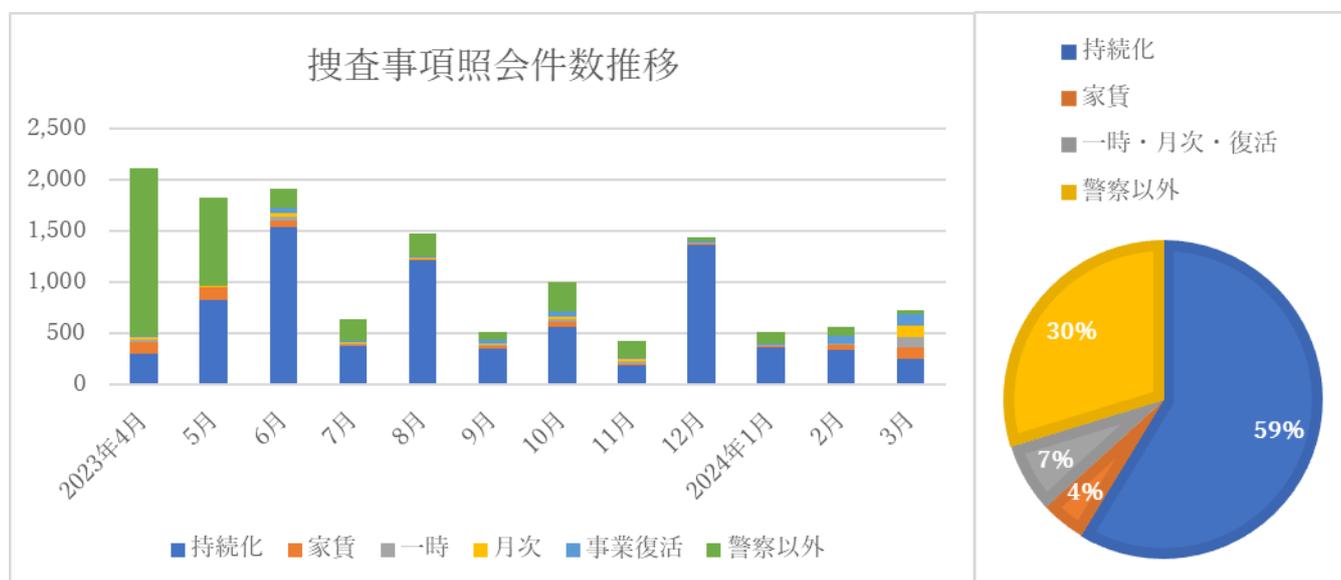
地方税法第 20 条の 11

弁護士法第 23 条の 2

生活保護法第 29 条 など

<年間の照会件数推移>

	捜査事項照会件数（申請+返還情報）						
	持続化	家賃	一時	月次	事業復活	警察以外	合計
2023年4月	307	105	27	27	19	1,627	2,112
5月	832	123	3	3	7	862	1,830
6月	1,541	69	38	36	42	186	1,912
7月	384	12	9	10	10	215	640
8月	1,212	15	7	8	15	217	1,474
9月	360	23	8	8	37	82	518
10月	565	54	22	22	50	292	1,005
11月	190	15	23	23	16	159	426
12月	1,369	13	7	7	9	42	1,447
2024年1月	368	11	7	10	14	109	519
2月	346	51	3	3	78	81	562
3月	255	111	104	105	111	49	735
合計	7,729	602	258	262	408	3,921	13,180



警察以外では、4月に1,500件以上を対象とした自主返還状況等の一括照会があり件数が大きく伸びた。照会元（警察署）としては持続化給付金で昨年度564箇所から照会があったのに対し、今年度は313箇所と減少しており、特定の照会元から多人数を対象者に申請給付・返還状況を一括して照会する内容へと移行してきている。

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昨年度から継続して設置。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	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	合計
件数	164	141	187	204	143	131	149	108	82	67	99	63	1,538

<警察等照会応答 電話発信件数>

月	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	合計
件数	82	78	71	84	73	44	70	65	60	30	82	15	754

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

(1) 保守

① 引継

一時支援金・月次支援金・事業復活支援金の申請データベース引継

- ・ Salesforce

4月1日：組織移管対応

4月10日：検索時の画面表示変更

- ・ AWS

4月1日：組織移管対応

② システム管理

- ・ 一時支援金・月次支援金・事業復活支援金データベース組織の管理者・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
- ・ 地方局アカウント作成、該当公開グループ設定
- ・ 一番町法律事務所に有罪判決情報編集権限付与、ファイル添付編集権限付与

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

④ 照会・データ生成支援

- ・ 家賃支援給付金、一時支援金・月次支援金・事業復活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）
- ・ 入力内容の登録経緯に関する照会

- ・ 12月より証憑提出前に提出不可情報有無を目視確認（対象となった全証憑）する運用開始

⑤ 仕様・動作確認

- ・ 債権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
- ・ 債権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
- ・ 画面項目の編集権限変更
- ・ 債権管理システムの中企庁様における負荷原因調査
- ・ Salesforce 標準機能制約に関する確認
- ・ 債権管理システムの検挙リスト登録に関する仕様・動作確認
- ・ ファイル添付についての動作確認

⑥ データ管理

- ・ 債権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
- ・ 債権管理システムへのデータ移行を随時実施

4月 有罪判決情報「公訴事実請求先検察庁」「依頼先を本省から中企庁へ変更」、通常督促情報：家賃支援給付金分「メモ（督促 債務名義取得前）、第一回督促状送付日」等、自主返還情報：持続化給付金分「認識確認書送付日、認識確認書送付先住所、認識確認書回答期限」

5月 持続化給付金・家賃支援給付金分「認識確認書送付日、認識確認書送付先住所、認識確認書回答期限」、住所情報、電話情報

6月 内容証明郵便、臨戸訪問関係情報
前事務局以前の自主返還申出者情報

7月 破産・民事再生情報（過去分）
以後破産関係通知があったときに随時不正受給疑義者登録

12月 2回目以降の警察照会情報訂正

2024年

1月 返納情報項目変更に伴う各項目の移行

2月 返納情報未納付申請の入力内容クリア

自主返還リスト取込、捜査照会リスト取込について、4月より家賃支援給付金、一時支援金・月次支援金・事業復活支援金を含めて登録する運用を実施

6月より自主返還申出者情報メモ欄に着金情報を着金日の2営業日後以内に登録する運用を実施

(2) 債権管理システム改修

2023年4月よりシステム改修検討を開始

① 改修1 2023年4月リリース

- ・ 警察聴取事項（起訴項目）のプルダウンに不起訴（不明）を追加

- ・ 住所情報にメモ欄追加
 - ・ 督促状情報名称変更
 - ・ 警察への照会結果（端緒情報引用）に「名義冒用疑義ありフラグ」追加
 - ・ 不正受給認定情報に「名義冒用認定フラグ」「暴力団認定フラグ」追加
 - ・ 自己申告書情報「種別」のプルダウンに暴力団宣誓事項1号、同2号追加
- ② 改修2 2023年5月リリース
- ・ 自主返還申出者情報に家賃支援給付金用「自主返還申出書送付日」「自主返還申出書送付先」「自主返還申出書受領日」追加、自主返還リスト取込機能に家賃支援給付金用3項目追加
 - ・ 「供託情報」を追加
 - ・ 基本情報に「通し番号」追加
 - ・ 内容証明郵便、臨戸訪問関係情報追加
- ③ 改修3 2023年6月リリース
- ・ レコードタイプ統合、リストビュー改定
 - ・ 住所情報を送付先住所と申請時住所の両方設定、捜査照会リスト取込機能の住所設定変更
- ④ 改修4 2023年7月リリース
- ・ 検察への照会結果情報「起訴」の項目のプルダウンに「家裁送致」を追加
 - ・ 有罪判決情報「利用目的」の項目のプルダウンに「自主返還→不正」を追加、「送致日」「送致番号」「送致先検察」、「被害者等通知依頼日」、「被害者等通知受領日」
 - ・ 基本情報「ステータス」の項目のプルダウンに「自主返還完了」「一部自主返還済」を追加
- ⑤ 改修5 2023年8月リリース
- ・ 基本情報「ステータス」の自動設定ロジック追加「自主返還完了」「一部自主返還済」
- ⑥ 改修6 2024年1月リリース
- 2023年8月から検討会を実施、延納利息特約の実施方針確定後に改修開始
- ・ 返納情報表示項目、利息計算方法改定
 - ・ 返納情報（指定日付）利息計算方法変更
 - ・ 内容証明郵便、臨戸訪問関係利息計算方法変更
- ⑦ 改修7 2024年2月リリース
- ・ 返納情報（指定日付）2回目入金以降の利息等表示内容変更
 - ・ 内容証明郵便、臨戸訪問関係2回目入金以降の利息計算方法変更
 - ・ 返納情報関連改修に関する説明会実施

第4章：不正通報対応

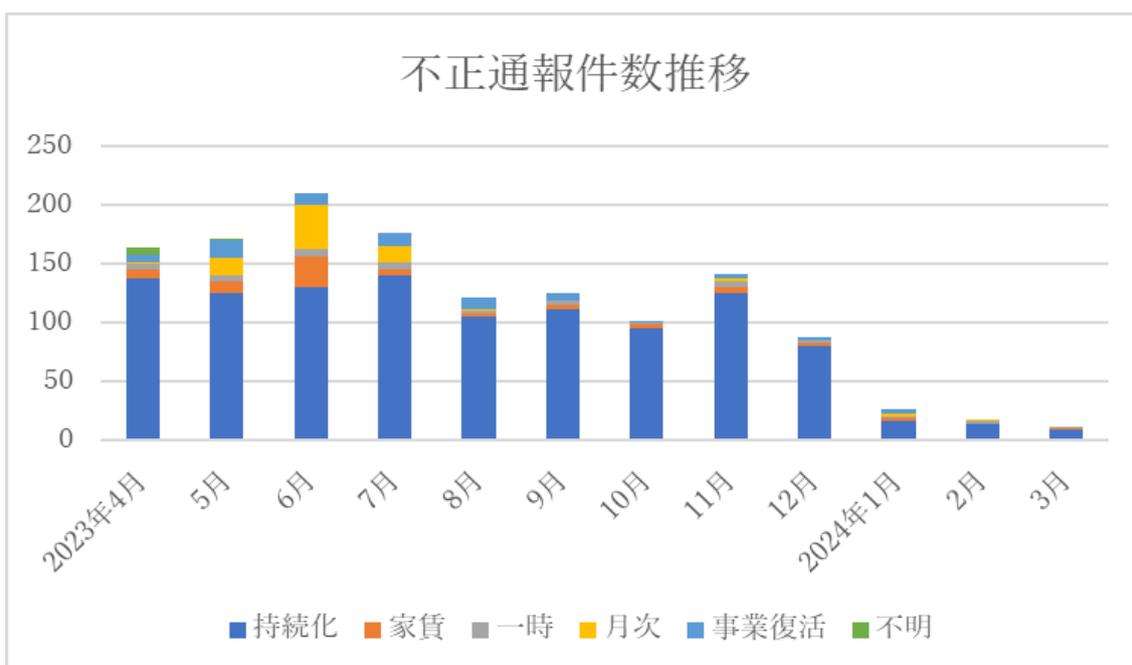
コールセンター開設とあわせて不正通報の情報提供の受付を開始。

昨年度より事務局ホームページに不正通報受付フォームを開設、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>

	持続化	家賃	一時	月次	事業復活	不明	合計
2023年4月	138	7	5	2	6	6	164
5月	126	10	5	15	15	1	172
6月	131	26	6	38	9	0	210
7月	141	4	7	13	12	0	177
8月	105	3	3	1	10	0	122
9月	112	3	4	0	7	0	126
10月	95	4	1	0	1	0	101
11月	126	4	5	3	4	0	142
12月	81	2	2	1	2	0	88
2024年1月	17	2	2	2	4	0	27
2月	14	0	3	1	0	0	18
3月	9	2	1	0	0	0	12
合計	1,095	67	44	76	70	7	1,359



昨年度当初はコールセンターでも情報提供を受付けていたが、時間の経過とともに入電数は減少していき、現在は通報フォームからの情報提供へ移行。コールセンターへの問い合わせの際には、ホームページの専用フォームをご案内している。

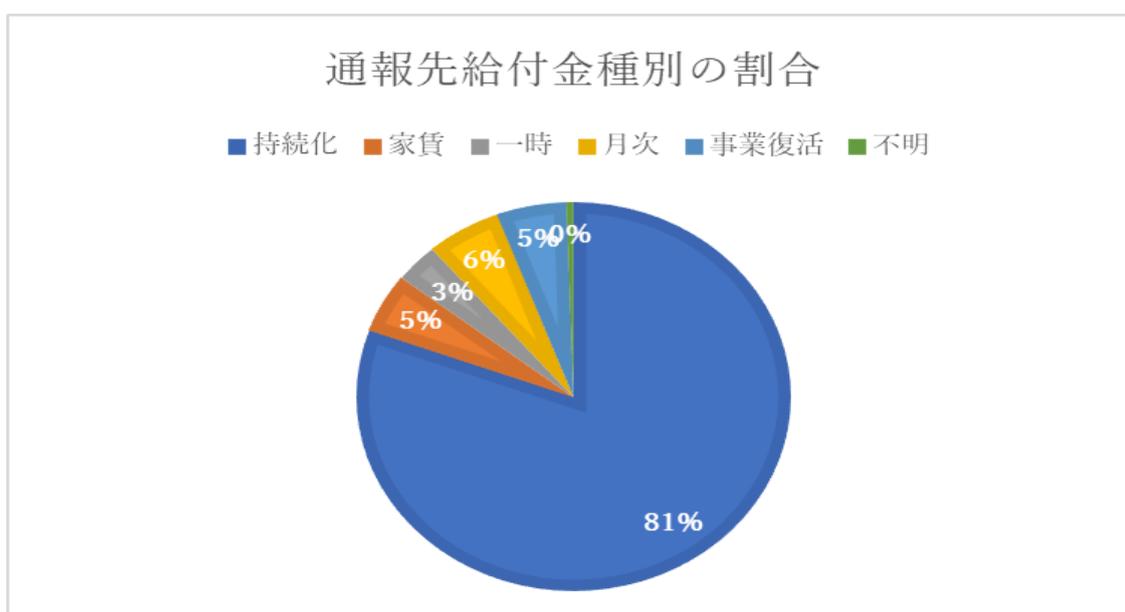
4-2 通報内容の概要

通報者には、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持続化給付金給付金 ②家賃支援金給付金 ③一時支援金 ④月次支援金 ⑤事業復活支援金 の5種から選択。8割が「持続化給付金給付金」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。



（2）対象者の情報

①個人 ②法人 の2種から選択できるが、半数以上は「個人」を選択されている方からの情報提供であった。

	持続化	家賃	一時	月次	事業復活	不明	合計
個人	764	50	32	70	36	3	955
法人	331	17	12	6	34	4	404
合計	1,095	67	44	76	70	7	1,359

(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「本人・共通の知人等から（不正受給の内容を）聞いた」という申告が多くみられた。

(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。

(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、同僚、(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。

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拘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

持続化給付金・家賃支援給付金に加え、今年度より一時支援金・月次支援金・事業復活支援金の自主返還事務局の一本化に伴い、持続化給付金・家賃支援給付金と、一時支援金・月次支援金・事業復活支援金の2種に分けて自主返還案内用2種、また不正受給防止用として1種、計3種のポスターを作成、事務局ホームページ上に掲載した。

5-2 バナー広告

昨年度からの継続広報企画として、10月～11月30日までの2か月間、バナー広告の配信を実施した。今年度は持続化給付金と各種給付金、訴求内容2種（不正受給・自主返還窓口の設置案内）のバナーを作成した。配信結果は以下の通り。

<配信結果>

全体

配信期間	クリック数 (CT)	表示回数 (IMP)	クリック率 (CTR)
2023/10/2-2023/11/30	197,605	29,195,677	0.68%

各月内訳

配信期間	クリック数 (CT)	表示回数 (IMP)	クリック率 (CTR)
2023/10/2-2023/10/31	106,469	15,226,530	0.70%
2023/11/1-2023/11/30	91,136	13,969,147	0.65%

バナーの掲載先としては、昨年度と同様に YouTube が最も多かった。これは YouTube のユーザー数が他のサイトに比べて圧倒的に多いためと考えられる。

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。

- ・ 自主返還申出は年々減少傾向にあるが、認識確認書の送付は自主返還を促す一定の効果が認められる。
- ・ 次年度以降も不正受給や返還窓口を広く社会へ周知できる広報事業をうまく活用し、自主返還および債権回収の推進に繋げていきたい。より効果的な広報手段について今後検討する余地がある。

以上