福祉販売における眼鏡代金等の医療扶助申請に係る
過大請求等の調査報告書

2023 年 **9** 月 **5** 日

株式会社ビジョナリーホールディングス

福祉販売過大請求等調査委員会

目次

① 調査の経緯 4
第 1 過大請求等事案発覚の経緯 4
1 朝日新聞記者からの問い合わせ 4
2 2022 年 12 月の王子店へのクレームの経過等 4
3 クレームに関する 2022 年当時の対応の経過 5
4 2023 年 5 月 25 日の報道 5
5 社内調査委員会による調査 5
6 身体障がい者向けの補聴器福祉販売における不正請求事案の発覚 6
7 福祉販売の中止 6
第 2 生活保護福祉販売の流れ 7
1 生活保護福祉販売の概要 7
2 福祉販売制度の利用の流れ等 7
第 3 当社の福祉販売の開始時期、販売実績、取扱いの種類 8
1 当社の福祉販売の開始時期 8
2 当社の過去 10 年間の福祉販売件数及び売上金額 8
3 当社で取り扱っている福祉販売の種類 9
4 補聴器の障がい者福祉販売における不正事案（1 件）を踏まえた全件調査の実施 10
第 4 過去 10 年間分の全件調査実施の経緯 10
② 2023 年 6 月 3 日以降の調査内容 12
第 1 調査体制 12
1 社内調査委員会の設置 12
2 社内調査委員会の構成等 12
第 2 調査対象期間と調査実施期間 13
1 調査対象期間 13
2 調査実施期間 13
第 3 調査方法 14
1. POS データの確認・分析 14
2 販売担当者へのヒアリング 14
③ 調査の結果判明した事実の概要 16
第 1 調査結果 16
1 過大請求等の件数・金額 16
2 眼鏡の福祉販売の過大請求等にかかる調査結果 16
3 補聴器の福祉販売の過大請求等にかかる調査結果 17

4　眼鏡、補聴器以外の福祉販売の過大請求等にかかる調査結果 17
5　過去 10 年間の全ての福祉販売における過大請求等の件数及び金額 18
6　障がい福祉者販売、児童福祉販売での過大請求等の件数について 18
7　過大請求等に係る会社としての組織的な指示、関与等は認められなかったこと 19
第 2　発生状況と過大請求等のパターン 19
1　年別発生状況 19
2　地域別発生状況 20
3　過大請求等のパターン 21
第 3　全ての過大請求等のパターンに共通する背景、要因等 22
第 4　過大請求等のパターンごとの個別の背景、発生原因について 24
1　給付上限又はそれに近い金額での請求による過大請求に関する背景、発生原因 25
2　視力測定費を計上した過大請求の背景、発生原因 27
3　消費税の誤計上による過大請求の背景、発生原因 28
4　地域別の要因 30
5　補聴器の障がい者福祉販売の不正請求（１件）の詳細 31
第 1　業務体制の再構築（管理･組織･オペレーション） 32
第 2　POS システムの改修 32
第 3　教育、研修 33
第 4　自治体への商品明細提出と販売品目に関する確認の徹底 33
第 5　結語 34

①　調査の経緯

第 1　過大請求等事案発覚の経緯

1　朝日新聞記者からの問い合わせ

2023 年 5 月 12 日、朝日新聞記者から、当社総合案内ダイヤルに、当社の過去の福祉販売において不正が無かったかという旨の問い合わせがあった。

当社広報責任者が、同日から翌 13 日にかけて社内各部門に確認したところ、2022 年 12 月 9 日に当社王子店で福祉販売に関するクレームが発生していたことが判明し、直ちに当社社長及び経営陣に報告がなされた。

2　2022 年 12 月の王子店へのクレームの経過等

前記 2022 年 12 月のクレームの経過は以下のとおりである（福祉販売制度の概要等は、後記「第2　生活保護福祉販売の概要」及び「第3　当社の福祉販売の開始時期、販売実績、取扱いの種類」ご参照）。

当社王子店は、2022 年 12 月 5 日、生活保護受給者であり眼鏡の福祉販売の利用を希望している顧客に対し、店頭販売価格が 15,000 円[1]の「＋アイケア（プラスアイケア）[2]」と呼ばれるセット商品（レンズとフレームがセットになっている商品）を販売した。

この場合、本来は、福祉事務所に対する医療扶助申請は、実際の販売価格である 15,000 円でなされるべきであったところ、販売担当者は、福祉事務所に対し、給付申請上限額である 23,108 円に近い 23,000 円で販売したものとして医療扶助申請した。その結果、販売価格との差額である 8,000 円は過大請求となった。

同年 12 月 9 日、当該顧客から、当社王子店に対し、購入したレンズの種類変更の依頼があったが、当社王子店は、既に給付要否意見書を自治体に提出するために本社に送付済みであり、変更には応じかねる旨を伝えた。そうしたところ、当該顧客は購入をキャンセルしたため、上記医療扶助申請は取り下げとなり、当該顧客に対して給付要否意見書が返還された。

顧客に返還された給付要否意見書には、申請金額が店頭販売価格である 15,000 円とは異なる金額（23,000 円）で記載されていたため、当該顧客は、店頭で自身が認識していた金額（店頭販売価格）とは異なる金額で医療扶助申請がなされるおそれがあったことを知り、当社王子店にクレームを入れた。

その後、当該顧客は、朝日新聞に対して、当社が福祉販売において不正な販売を行っている疑惑があるという旨を通報し、前記1の朝日新聞記者から当社に対する問い合わせに至った。

---

[1] 文中の金額表記は全て消費税抜きの金額としている

[2] 2021 年から販売を開始した若年、ミドル層の新規顧客化を図るためにフレームとレンズがセットとなった一万円台が中心の低価格セット商品

3　クレームに関する 2022 年当時の対応の経過

前記クレームの内容は、2022 年 12 月 11 日に当社東京のブロック長[3]に報告され、その後、同年 12 月 17 日に取締役兼第 1 営業部長（当時）[4]にも報告された。その報告の際に、当社の東京の全地区責任者、神奈川のブロック長、当時の常勤監査等委員を対象として、東京都の他店舗においても福祉販売について誤ったオペレーション（販売方法、運用）がなされていないかを確認するメールが送信されたが、特段の報告等はなく、前記クレームについて、その後の取締役会で報告される等のことはなかった。

4　2023 年 5 月 25 日の報道

当社は、朝日新聞からの問い合わせ後である 2023 年 5 月 14 日及び翌 15 日に、当社全店舗を対象に緊急でアンケート調査を実施し、その結果、王子店での事案を含めて計 22 件・126,434 円の過大請求があったことが判明した。

当社が、朝日新聞に対し、上記調査結果を報告したところ、同年 5 月 25 日、朝日新聞を含めた新聞、TV 及びインターネットで、当社の福祉販売における眼鏡代金の医療扶助申請に係る過大請求が大きく報道されるに至った。

5　社内調査委員会による調査

当社は、前記報道がなされた 2023 年 5 月 25 日、荒井総合法律事務所の協力のもと、社内調査委員会を立ち上げた。社内調査委員会は、当社代表取締役社長が委員長を務め、社内コンプライアンス委員会[5]の監督のもと、全社調査に当たった。

同年 5 月 27 日、それまでに判明していた態様による過大請求、すなわち、実際の販売価格ではなく給付申請上限額又はそれに近い金額で申請した事案とは異なる態様による過大請求として、本来は、福祉販売ゆえに消費税は非課税となるべきところ[6]、消費税を誤計上して過大請求した事案があったことが発覚した。

当社は、これを受けて、2015 年 5 月以降の全 POS データ[7]の調査を行い、その結果、136 件、計 297,480 円の消費税誤計上による過大請求の事案が確認された。また、申請上限額又はそれに近い金額での申請による態様での過大請求の事案が新たに 7 件（計 22,946 円）発覚した。これにより、過大請求の合計件数は 165 件、合計金額は 446,860 円となった。

---

[3] ブロック長は当社では営業部長に次ぐポジションで、該当エリアの実務責任者となる

[4] 東京都の店舗が所属する営業部

[5] コンプライアンス委員会は、当社のコンプライアンスに係る方針策定、指導監督等を行うことを目的に設置された社内機関であり、本件発覚以前より存在している。

[6] ただし、消費税は非課税であるが、眼鏡等の装具の販売に関する給付上限額の算定においては、その原材料の仕入れにかかる消費税を考慮して、商品代を 1.06 倍した金額を給付上限額としてよいとされている。

[7] この場合の POS データとは、当社 POS システム上に保管される店舗の商品管理から売上情報、顧客の購買行動などのデータを示す

6　身体障がい者向けの補聴器福祉販売における不正請求事案の発覚

社内調査委員会の調査により、身体障がい者向けの補聴器福祉販売においても、1 件の医療扶助の不正請求が確認された（身体障がい者向けの福祉販売制度の概要は、「第3　当社の福祉販売の開始時期、販売実績、取扱いの種類」ご参照）。

当該事案は、当社販売担当者主導のもと、顧客に対して福祉販売の対象外の商品を販売したにもかかわらず、福祉販売の対象商品を販売したかのように装って医療扶助申請を行ったものであり、不正請求額は 18,000 円であった（以下、障がい者福祉販売に係る不正請求と、生活保護受給者福祉販売に係る過大請求を併せていうときは「過大請求等」という。）。

当該事案の詳細は、後記③第4「6　補聴器の障がい者福祉販売の不正請求（1 件）の詳細」で述べる。

7　福祉販売の中止

当社は、福祉販売の過大請求等が 166 件判明したことを踏まえ、同年 6 月 3 日より、当社グループ全店舗で福祉販売の取り扱いを全面的に中止し、過大請求や不正請求の全容と原因が解明されて十分な再発防止策が講じられるまでは再開しないこととし、同年 6 月 2 日、その旨及び同年 5 月 25 日以降に判明した過大請求等事案について、プレスリリースで公表した。

下記図表 1.1 は上記1乃至7の経緯の時系列である。

【図表 1.1　福祉販売における過大請求等事案発覚の経緯】

2022年12月1日	• 今回の問題の発端となった福祉販売が行なわれる（15,000円のフレームとレンズのセット販売）
12月5日	• 該当のお客さまが購入をキャンセル • その後、お客さまが役所から戻った給付要否意見書に給付上限額に近い23,000円と記入があったことに気づく
12月9日	• 該当のお客様が王子店に来店し、給付上限に近い金額での請求によりクレームとなる
12月11日	• 東京のブロック長に報告がされる
12月17日	• 当時の取締役兼第一営業部長に報告がされる • 東京都の他の店舗で福祉販売のオペレーションでの誤った運用や販売実績がないか、東京の全エリア責任者、神奈川のブロック長、当時の常勤監査等委員にメールで確認がなされたが、その際に報告された事案はなく、王子店の事案もその後取締役会に報告されなかった
	• 該当のお客様が朝日新聞に通報
2023年5月12日	• 朝日新聞から当社の過大請求に関する問い合わせ
5月13日	• 社内各部門に確認し王子店の事案を改めて把握、社長ほか経営陣に報告がなされる
5月14日～15日	• 全店舗を対象とした緊急アンケート調査により、王子店の事案含む計22件・126,434円の過大請求が判明
5月25日	• 朝日新聞に記事掲載。当日夕刊以降、他のメディアでも大きく報道される • 荒井総合法律事務所の協力のもと、社内調査チームを立ち上げる
5月27日	• 消費税を計上している販売があったことが新たに発覚
5月27日～6月1日	• 2015年5月以降のPOSデータの調査の結果、136件、計297,480円の消費税計上でかつ過大請求になっている事案が確認され、更にその過程において、計7件、22,946円の過大請求も発覚 • さらに、障がい者向け補聴器福祉販売においても、1件の医療扶助の18,000円の不正請求も確認される
6月2日	• 5月27日以降に発覚した過大請求等の販売を公表
6月3日	• 福祉販売の新規受付を停止、再発防止策が講じられるまで福祉販売を全店で中止

第 2　生活保護福祉販売の流れ

1　生活保護福祉販売の概要

生活保護受給者を対象とする福祉販売（生活保護福祉販売）とは、生活保護受給者が、生活保護制度の「医療扶助」を利用できる制度である。

生活保護受給者のうち眼鏡が必要な方は、「医療扶助」を利用することで、医師の診断に基づき「治療のための材料」として、眼鏡を無料で作ることができる。

眼鏡の販売店は、地域を管轄する福祉事務所に対し、福祉販売を利用した生活保護受給者に対する眼鏡の販売価格を申請し、販売価格と同額の給付金を受け取る。

給付金額には上限が設けられており、上限額は、視力矯正に必要な度数、乱視の有無、単焦点レンズか累進レンズ（遠近両用レンズ）かによって異なる。

当然であるが、福祉販売は、現実に販売された眼鏡の代金を自治体が小売事業者に給付する制度であるから、小売事業者が申請により給付を受ける金額は、給付金額の上限内であったとしても、実際の販売価格を超えてはならない。

2　福祉販売制度の利用の流れ等

下記図表 1.2 は、福祉販売制度の利用の流れを示したものである。

①生活保護受給者は、各自治体の福祉事務所で、眼鏡小売店が福祉販売申請をするための必要書類である「給付要否意見書」を入手する。

②受給者は、眼科医で診断を受け、視力検査結果が記載された処方箋を受領し、あわせて、給付要否意見書に眼科医の押印を得る。

③受給者は、福祉販売を取り扱う眼鏡小売店に、処方箋と給付要否意見書を持参し、眼鏡を購入する。このとき、購入された眼鏡の度数、乱視の有無、単焦点レンズか累進レンズ（遠近両用レンズ）かにより、眼鏡小売店の申請によって給付される金額の上限額が決まる。

④小売事業者は、受給者から処方箋及び給付要否意見書を受領し、申請書類に給付を受けるべき申請金額等の必要事項を記入し、管轄の福祉事務所に送付して申請する。なお、申請は、受給者が自ら行うのが原則であるが、小売事業者が代行する方が便宜のため、それが通例となっている。当社は、各店舗から本社に必要書類を送付させ、本社が確認した上で、本社から福祉事務所に書類を提出していた。

⑤福祉事務所は、審査結果を店舗に送付する。申請が受理された場合、給付金は自治体から直接小売事業者に振り込まれる。

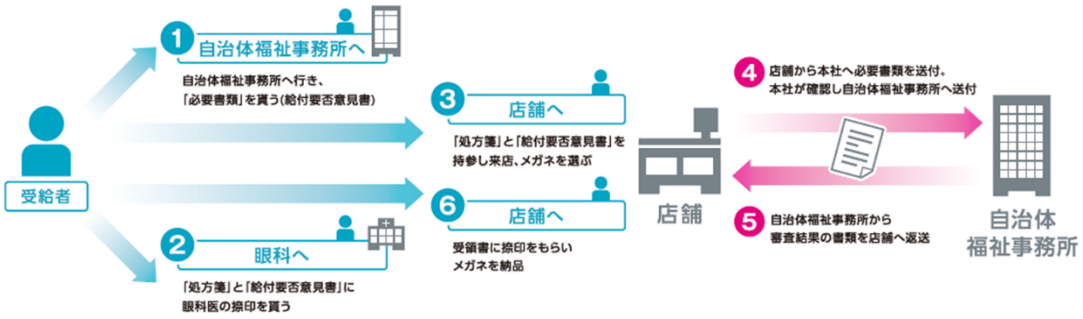
⑥受給者は、眼鏡小売店から眼鏡を受領する。なお、①～⑥までの期間は、概ね1～2か月程度である。

上記④記載のとおり、商品購入後の医療扶助申請の手続は、受給者本人ではなく眼鏡小売事業者が代行することが通例であり、当社も申請を代行していた。

そのため、受給者は、当社が提出した申請書の内容を知る機会がなく、申請書に実際の販売価格とは異なる価格が記載されて申請されていたとしても、それを知ることはできなかった。

王子店での 2022 年 12 月のクレームは、販売がキャンセルされ、申請額が記載された書類が受給者に返還されたことで、実際の販売価格と申請額が異なっていたことを受給者が知ったことによりなされたものである。

【図表 1.2 眼鏡の福祉販売の流れ】



第 3　当社の福祉販売の開始時期、販売実績、取扱いの種類

1　当社の福祉販売の開始時期

当社(前身である株式会社メガネスーパー)が福祉販売の取り扱いを開始した正確な時期は、記録が残っておらず特定できなかった。

ただし、2002 年 8 月付の販売マニュアルが残存していることから、その頃には全社で福祉販売を行なっていたと考えられる。

2　当社の過去 10 年間の福祉販売件数及び売上金額

当社の過去 10 年間の福祉販売の全件数は 21,190 件、売上総額は 646,184,787 円であった(図表 1.3)。

福祉販売の件数は、当社店舗数、業績、近時ではコロナウィルスの影響を受けており年毎に差異があるものの、年間一定数の件数がある。

他方で、福祉販売の件数及び売上は、当社の同期間の眼鏡小売販売の全件数並びに、全売上げの 0.56%であり(図表 1.3)、当社の眼鏡販売全体のうち、福祉販売の占める割合はわずかである。

後述するように、このような売上全体に対する割合の低さから、当社の福祉販売に対する注意の程度が低く、会社としての正しい申請方法のマニュアル作成及び周知、誤申請がなされないための販売システムの構築、全社的な福祉販売に関する社員への教育・研修等がなかったこと

から、各店舗が、独自の理解のもと、経験的に申請を行ってきた実態があり、そこに今回判明した一連の誤った請求の根本原因があったことが窺われる。

【図表 1.3 過去 10 年間のメガネ販売全体に対する福祉販売の件数・売上の比率】

※2013年は5月1日～12月31日、2023年は1月1日～6月2日までの実績

年代	福祉販売 総数	福祉販売 売上	メガネ 件数	メガネ 売上	福祉売上比率	福祉件数 構成比
2013	1,413	30,579,216	341,989	6,166,306,319	0.50%	0.41%
2014	1,965	45,202,737	601,072	9,659,986,237	0.47%	0.33%
2015	2,144	56,409,438	469,359	9,690,822,734	0.58%	0.46%
2016	2,059	51,277,948	332,935	9,900,475,429	0.52%	0.62%
2017	2,221	53,722,875	355,056	11,177,585,064	0.48%	0.63%
2018	2,464	78,650,066	397,149	13,561,525,022	0.58%	0.62%
2019	2,355	74,840,358	363,583	14,159,658,058	0.53%	0.65%
2020	1,891	56,336,957	296,948	12,567,871,892	0.45%	0.64%
2021	1,808	70,364,781	263,872	12,232,064,913	0.58%	0.69%
2022	2,029	91,918,104	235,266	11,551,201,055	0.80%	0.86%
2023	841	36,882,307	110,915	4,780,271,123	0.77%	0.76%
合計	21,190	¥646,184,787	3,768,144	¥115,447,767,846	0.56%	0.56%

3　当社で取り扱っている福祉販売の種類

当社では、眼鏡の販売にあたり、次の3種類の福祉販売を取り扱っている。

⑴　生活保護受給者を対象とした眼鏡の福祉販売（今回、過大請求が確認されたもの）

⑵　小児の弱視や斜視などの治療用眼鏡を対象とした児童福祉販売

⑶　弱視、ロービジョンの方を対象とした障がい者福祉販売

上記のうち、⑵児童福祉販売は当社が申請するものの、自治体から販売商品の明細の提出が求められるため、過大な金額の申請がなされることはない。また各自治体で実施している児童・育児支援に関する販売は、小売店が給付金申請を行うのでなく、各利用者自身が必要書類（自治体指定の申請書及び添付資料としての医師の診断書・処方箋・領収書）を自治体に提出して申請するため、当社による申請金額の過大請求等という事態は生じない。

また、⑶障がい者福祉販売においては、(2)と同様に当社が申請するものであるが、自治体から販売商品の明細の提出が求められるため、過大な金額の申請がなされることはない（ただし、次項４記載のとおり、(2)(3)についても、過大請求等が起こり得ないという認識を改めて、全件調査を実施した）。

しかしながら、今回過大請求等が発覚した⑴生活保護受給者を対象とした眼鏡の福祉販売では、受給者本人ではなく小売業者（当社）が自治体への給付申請を代行することが通例となっており、その過程で過大請求等が発生していた。

4　補聴器の障がい者福祉販売における不正事案（１件）を踏まえた全件調査の実施

当社は、眼鏡のほか、補聴器についても障がい者福祉販売を行っている。

当社としては、補聴器の障がい者福祉販売も、前項(3)の眼鏡の障がい者福祉販売と同様に、販売商品の明細の提出が求められるため、過大な申請がなされることはないという認識であった。

ところが、2023 年 6 月 2 日に公表したとおり、調査の結果、補聴器の障がい者福祉販売に関し、当社販売担当者が主導して、顧客に対し福祉販売の対象外の商品を販売したにもかかわらず、福祉販売の対象商品を販売したかのように装って医療扶助申請を行った事案が発覚した。

これを踏まえ、眼鏡に関する前項⑵児童福祉販売及び⑶障がい者福祉販売につき、過大請求や不正請求は通常起こり得ないという考えを改め、全ての福祉販売を調査対象とした。

なお、当社では、極めて少ない件数ではあるが、治療用コンタクトレンズの福祉販売も行っているため、当該福祉販売についても調査対象としたが、過大請求等はなかった。

第 4　過去 10 年間分の全件調査実施の経緯

社内調査委員会及び当社コンプライアンス委員会は、下記⑴～⑶等の事情に鑑み、当社の全種類の福祉販売について、過大請求等の全容の把握、再発防止策の策定実施及び過大請求部分の返金対応が必要と判断し、過去 10 年間の当社の全種類の福祉販売に係る全てのPOSデータを遡って確認することで、福祉販売の全件調査を実施することとした（遡る期間を 10 年間と定めた理由は、後記②「第2　調査対象期間と調査実施期間」ご参照）。

⑴　朝日新聞からの問い合わせ後である 2023 年 5 月 14 日及び翌 15 日に、当社全店舗を対象にアンケート調査を行い、王子店での事案を含めて計 22 件・126,434 円の過大請求があったことが判明したが、さらに同月 27 日～6 月 1 日の調査で、新たな過大請求等が発覚したため、アンケートによる自主申告方式では全容が把握できないと判断したこと。

⑵　補聴器の障がい者福祉販売は、明細の提出が求められるため不正が起こり難いと認識していたが、福祉販売の対象外の商品を販売したかのように装って医療扶助申請を行った不正請求が1件あったことが発覚したこと。

⑶　当社内で作成された福祉販売に関する資料（マニュアル等）は 2 種類のみしか確認できず、また、調査の初期段階でなされた、福祉販売の主管部署である当社シナジー事業部及び過大請求等を実際に行った販売担当者のヒアリングから、当社が会社として福祉販売に関する厳格な管理体制を敷いていなかったことが窺われ、発覚していない過大請求等の件数が相当数ある蓋然性が見込まれたこと。

なお、当社では、2023 年 3 月 7 日付「代表取締役および取締役の異動（辞任）に関するお知らせ」で公表したとおり、別途、前代表取締役社長の星﨑尚彦氏による当社企業価値を毀損する行為の疑い等に関する問題で第三者委員会も立ち上がっており、本件の社内調査委員会は、当該問題との関連性、すなわち、星﨑氏の関与による福祉販売の過大請求等の

有無も考慮した調査を実施する必要性もあると判断した。

②　2023 年 6 月 3 日以降の調査内容

第 1　調査体制

1　社内調査委員会の設置

当社は、朝日新聞からの問い合わせがなされた 2023 年 5 月 12 日、本件の対応に関し、直ちに社内調査委員会を設置することとした。

本件の調査については、荒井総合法律事務所（荒井洋一弁護士、舘彰男弁護士、福原勇太弁護士）より、法律専門家としての法的観点その他からのアドバイスを都度受けて進行する体制を整えた。

調査主体については、日本弁護士連合会が定めた「企業等不祥事における第三者委員会ガイドライン」に則った、完全な第三者のみによる委員会を組成して調査を実施するという選択肢も考えられたものの、早急な調査及び過大請求等部分の迅速な返還が第一義と考えられたため、まずは社内調査委員会が調査を行うこととし、調査の過程で、過大請求等について、当社の組織的な指示、関与が認められたり、悪質性の高い事案が判明するなど、第三者委員会による調査が適切であると判断された場合には、直ちに第三者委員会による調査に発展的に切り替えることとした。

なお、後述のとおり、調査の結果、本件の過大請求等の主たる要因は、当社の福祉販売にかかる正しい販売方法の周知不足、社員の教育不足によるもので、福祉販売制度の積極的な悪用を図るような、当社の組織的な指示、関与によるものではなかったこと、社内調査委員会の調査によっても、原因究明及び再発防止策の策定は十分に行うことができたと判断したこと（後記③及び④参照）、実際は有料視力測定をしていないにもかかわらず、KPI 指標のために有料視力測定費を計上したという、悪質性が高いと判断されるケース（後記③第４「３　視力測定費を計上した過大請求の背景、発生原因」ご参照））も確認されたものの、そのようなケースは１件のみであったことから、第三者委員会の設置には至らなかった。

2　社内調査委員会の構成等

社内調査委員会の構成は、福祉販売の主管部署である当社シナジー事業部が中心となり、法務部門、社内監査部門、営業部門、広報担当、IT 部門から横断的にメンバーが参画した。

更に調査補助と過大請求の返還管理を行う事務局を設置し、約 10 名で調査に臨む体制を敷いた。

また、社内調査委員会は代表取締役社長直属とし、その活動は定期的に毎月のコンプライアンス委員会で報告され、課題事項の協議や進行が適切であるかの監督がなされた。

第 2　調査対象期間と調査実施期間

1　調査対象期間

調査対象である POS データ自体は 2003 年 1 月以降のものが残存していたが、同月以降現在までの期間は 20 年以上となり、全ての POS データを調査するには時間も人員も足りず、再発防止策の策定及び過大請求等分の返還まで時間を要するおそれがあった。そこで、まずは 10 年分である 2013 年 5 月以降の POS データを調査することにし、当該期間分の調査結果を踏まえて 10 年よりも更に遡及した調査が必要か判断することとした。

結論として、10 年分の調査の結果、下記(1)(2)の理由より、更に遡及した調査は不要と判断した。

⑴　過大請求等のパターン及び要因を十分に特定できたこと

調査の目的の一つは、過大請求等の要因を究明し、再発防止策を講ずることである。

過去 10 年分の POS データの調査及び販売担当者 40 名に対するヒアリングによって、福祉販売に係る過大請求等のパターン及び要因は十分に特定できたと判断した（後記③「第 2　発生状況と過大請求等のパターン」及び「第 3　過大請求等の背景、要因」ご参照）。

そして、調査対象期間の 10 年間よりも前である 2011 年及び 2012 年の 2 年分の福祉販売について調査したところ、福祉販売の件数は一定程度確認されたが（2011 年は 3,691 件、2012 年は 3,315 件）、2013 年以降の福祉販売と異なった、福祉販売の過大請求等のパターンや要因は見受けられなかった。

以上により、10 年より更に遡及した期間に係る調査を行っても、2013 年以降の過大請求等に見られたもの以外の新たなパターン又は要因が判明する可能性は低いと考えられた。

⑵　自治体が、5 年を経過した過大請求等分の返金申出を拒否したこと

調査のもう一つの目的は、過大請求等額を特定して各自治体に対して返還し、過大な利得を当社に残さないようにする点にあった。

そのため、当社は、調査と並行して、判明した過大請求等部分につき、自治体に返金申出をしていたが、複数の自治体から、既に 5 年の消滅時効（地方自治法第 236 条第 1 項）を経過した過大請求等分の返還は受けられないという旨の回答があった。

このことから、既に 5 年を超えて 10 年分の調査を行ったことに加えて、更に遡及して調査を行っても、過大請求等分の返還にはつながらないと判断した。

ただし、当社は、自治体の上記回答を受け、現在、自治体が受け取らない金員につき、福祉団体等に寄付するため、寄付先を検討しているところである。

2　調査実施期間

2023 年 5 月 25 日から調査に着手し、調査実施期間は、2023 年 6 月 2 日のプレスリリー

スにて公表した通り、3ヶ月間を一つの区切りとした。

第3　調査方法

主な調査方法は、POSデータの確認・分析と、過大請求等を行った販売担当者からのヒアリングであった。以下、詳述する。

1. POSデータの確認・分析

⑴　福祉販売のPOSデータの抽出

当社IT部門が、2013年5月1日以降、福祉販売を休止した2023年6月2日までの過去10年間の全種類の福祉販売に係る全てのPOSデータ21,190件（既に閉鎖した店舗の販売分も含む。）を抽出した。

当社の全ての福祉販売は、POSシステム上で一般の販売と区分ができるようデータ処理がされており、調査対象期間に係る全ての福祉販売のデータの抽出を行うことができたと判断した。

⑵　過大請求等の有無等の確認

社内調査委員会及び各営業ブロックの福祉調査担当者が、抽出した全ての福祉販売のPOSデータを確認し、全件について、過大請求の有無（申請金額が店頭表示価格よりも高い金額になっていないか）及び過大請求がある場合の過大請求分の金額をチェックした。また、同様に全件について、福祉販売の対象外商品の販売等の不正がないかの確認を行った。

POSデータには店頭表示価格の記録が残っていないので、セール価格を店頭販売価格とみなすこととした。これは、セール価格よりも低額で販売することはないため、申請金額が店頭表示価格よりも高い金額か否かについて、もっとも厳しく見た場合の価格がセール価格となるからである。

この考えをもとに、本社眼鏡事業部において、調査対象期間中の全てのセール指示書（本社から各店舗に対して各商品のセール価格を指示した書面）に記載された各商品のセール価格をデータ化し、当該セール価格を当時の店頭販売価格としてチェックした。

2　販売担当者へのヒアリング

⑴　ヒアリング対象者の選定

調査によって判明した過大請求等を行った実際の販売担当者のうち、既に当社を退職している者を除いて、40名をヒアリング対象者とした。

対象者は、POSデータから判明した過大請求等のパターンごとに選定し、かつ、発生時期や発生地区が偏らないように配慮した。

⑵　ヒアリングの実施方法、同席者

ヒアリング対象者は当社の全国の各店舗に勤務しているため、全てのヒアリングはWebによるリモート形式で実施した。

実施にあたっては、調査委員会のメンバーと現場オペレーションに精通した各ブロックの調査担当が1～2名同席した。

対象者が委縮せずに話しやすい環境とするために、同席する各ブロックの調査担当は、ヒアリング対象者とは異なるブロックに所属する者を選定して、通常のレポートラインでの面談（上司、部下の関係にある）とならないように配慮の上、ヒアリングを実施した。

荒井総合法律事務所の弁護士も、後記③第２「３　調査で発覚した過大請求等のパターン」にある５つのパターンを概ね網羅するように、各パターンに該当する複数人のヒアリングに同席した。

③　調査の結果判明した事実の概要

第 1　調査結果

1　過大請求等の件数・金額

今回、過去 10 年間（2013 年 5 月～2023 年 6 月 2 日）の、全ての福祉販売の POS 販売データを遡り、調査を行った。

結果は下記図表 3.1 のとおりである。調査対象期間（10 年間）の総福祉販売数 21,190 件（売上金額 646,184,787 円）中、過大請求等と判断された福祉販売の件数は 2,773 件（総福祉販売数の 13.09%）、その売上金額は 65,511,802 円（総福祉販売売上金額の 10.14%）であり、過大請求等の売上金額のうち過大請求部分は 9,003,161 円（総福祉販売売上金額の 1.39%）であった。

【図表 3.1　期間（調査対象期間）の総福祉販売数、売上に占める過大請求等の割合】

調査件数（調査対象期間の総福祉販売数）	21,190	
売上（調査対象期間の総福祉販売売上金額）	¥646,184,787	
		総福祉販売の件数又は金額に占める割合
過大請求等の合計件数	2,773	13.09%
過大請求等に係る販売の売上金額	¥65,511,802	10.14%
過大請求等の合計金額	¥9,003,161	1.39%

以下、販売商品ごとに詳述する。

2　眼鏡の福祉販売の過大請求等にかかる調査結果

2013 年 5 月～2023 年 6 月 2 日までの 10 年間の眼鏡の福祉販売において、過大請求等は件数で 2,770 件（金額にして 8,970,861 円）であり、同期間の眼鏡の福祉販売総数 19,761 件の 14.02%（図表 3.2）、同期間の全種類の福祉販売（生活保護受給者、障がい者、児童）総数 21,190 件の 13.07%であった（図表 3.3）。

【図表 3.2 眼鏡の福祉販売総数と過大請求等の件数･金額】

	眼鏡 福祉販売総数	過大請求等 件数	件数比率	過大請求等 金額
合計	19,761	2,770	14.02%	¥8,970,861

【図表 3.3　全種類の福祉販売（生活保護受給者、障がい者、児童）に占める眼鏡の過大請求等の件数・比率】

	福祉販売総数	過大請求等件数	眼鏡過大請求等件数	比率
合計	21,190	2,773	2,770	13.07%

3　補聴器の福祉販売の過大請求等にかかる調査結果

⑴　調査結果

前述のとおり、補聴器の不正販売事案が 1 件（福祉販売対象外の商品について医療扶助申請を行った事案）確認されたことを端緒として、補聴器の障がい者福祉販売についても過去 10 年分の販売 POS データ 951 件（下記図表 3.4）の調査を行った結果、不正販売事案は上記 1 件以外には確認されなかった。

【図表 3.4 補聴器の福祉販売総数と過大請求等の件数･金額】

	補聴器福祉販売総数	過大請求等件数	件数比率	過大請求等金額
合計	951	1	0.11%	¥18,000

⑵　給付金上限額を超過した販売について

販売価格が給付金の上限額を超過する場合には、当該超過分は顧客の自己負担となるため、申請時に自治体への確認が必要とされている。

今般の調査により、超過分が発生するにもかかわらず申請時に自治体に確認しなかった事案が、174 件中 61 件確認された。

自治体に確認したところ、いずれの事案も、その申請内容や給付額に特段問題はないということであったが、以後、申請時の確認を徹底する。

4　眼鏡、補聴器以外の福祉販売の過大請求等にかかる調査結果

眼鏡、補聴器以外での福祉販売として、障がい者福祉で販売される拡大鏡や、治療用他、医師の指示に基づくコンタクトレンズの販売が稀に行われる場合がある。

今回の調査では、眼鏡、補聴器以外の福祉販売のうち、障がい者福祉販売において下記 2 件の過大請求等が確認されたが（下記図表 3.5）、いずれも補聴器の不正販売（1 件）のような意図的な行為ではなかった。

⑴　給付上限額の違算によるもの（1 件）

福祉販売において消費税は非課税であるが、眼鏡等の装具の販売に関する給付上限額の

算定においては、その原材料の仕入れにかかる消費税を考慮して、商品代を 1.06 倍した金額を給付上限額としてよいとされている。

しかし、眼鏡、補聴器以外の福祉販売 478 件のうち、給付上限額の算定にあたり、1.06 倍とすべきところを誤って 1.08 倍としたため（単純な計算ミス）、正しい給付上限額を超えて過大請求となってしまったケースが 1 件確認された。

⑵　消費税を誤って計上したもの（1 件）

眼鏡、補聴器以外の福祉販売 478 件のうち、本来非課税である消費税を誤って計上したケースが 1 件確認された。この要因・背景の詳細は、生活保護福祉販売と同様であって、後記③第4「3　消費税の誤計上による過大請求等の背景、発生原因」で述べる。

【図表 3.5 眼鏡、補聴器以外の福祉販売総数と過大請求等の件数･金額】

	その他 福祉販売総数	過大請求等 件数	件数比率	過大請求等 金額
合計	478	2	0.42%	¥14,300

5　過去 10 年間の全ての福祉販売における過大請求等の件数及び金額

当社における過去 10 年間の全ての福祉販売における過大請求等は、計 2,773 件、9,003,161 円となった（図表 3.6）

【図表 3.6 過去 10 年間の全ての福祉販売総数と過大請求等の件数･金額】

年代	福祉販売 総数	過大請求等 件数	件数比率	金額比率	過大請求等 金額
2013	1,413	47	3.33%	1.61%	¥145,340
2014	1,965	69	3.51%	2.82%	¥254,062
2015	2,144	128	5.97%	4.59%	¥412,895
2016	2,059	292	14.18%	5.19%	¥467,080
2017	2,221	396	17.83%	8.92%	¥802,731
2018	2,464	286	11.61%	8.43%	¥759,190
2019	2,355	386	16.39%	14.61%	¥1,315,790
2020	1,891	374	19.78%	15.93%	¥1,434,638
2021	1,808	339	18.75%	15.89%	¥1,430,953
2022	2,029	361	17.79%	18.27%	¥1,644,992
2023	841	95	11.30%	3.73%	¥335,490
合計	21,190	2,773	13.09%		¥9,003,161

6　障がい福祉者販売、児童福祉販売での過大請求等の件数について

過大請求等の件数 2,773 件のうち、障がい者福祉販売における過大請求等は 114 件、過大請

求等の金額は 743,565 円であった。また、児童福祉販売における過大請求等は認められなかった（給付申請書の控えによる件数及び金額。POS 上の販売記録との突合は未了）。

今後過大請求した金員の返還を進めていく際は、それぞれがどの種類の福祉販売に該当するかを各自治体に確認し、然るべき対応で返還を進めていく。

7　過大請求等に係る会社としての組織的な指示、関与等は認められなかったこと

実際に過大請求等を行った従業員40名にヒアリングしたが、当社本社や各店舗の上司等から過大請求の指示を受けた等の事実は認められなかった。また、過重な売上ノルマを課せられていたなど、組織的な過大請求等の動機となるような事実も確認できなかった。

過大請求等は、眼鏡の福祉販売総数 19,761 件の 14.02%（図表 3.2）、同期間の全種類の福祉販売（生活保護受給者、障がい者、児童）総数 21,190 件の 13.07%であり（図表 3.3）、福祉販売の売上金額に占める過大請求等の売上金額の比率は 10.14%（図表 3.1）にとどまることをあわせ考えると、過大請求等に係る会社としての組織的な指示、関与等は認められなかった。

第 2　発生状況と過大請求等のパターン

1　年別発生状況

年別の福祉販売総数と過大請求等件数の集計結果は下記図表 3.7 のとおりである。

販売件数の推移を見ると、2013 年以降、当社店舗数の増減や 2015 年までの当社業績不振による顧客数減等の影響はあるものの、毎年約 2,000 件（※2013 年の件数は 5 月～12 月、2023 年は 6 月 2 日までの件数）を越える福祉販売が行われていた。

過大請求等も毎年一定数発生しており、2016 年以降は件数比率が増加している。当該増加の経緯は後述するが、2016 年 3 月期の当社では 8 年ぶりの黒字転換を果たしており、その中で当社が推し進めてきた施策の影響を受けていると考えられる。

なお、後述のとおり過大請求等の発生要因はいくつかのパターンに類型化することができるところ、1 件の販売で複数のパターンの過大請求等がなされた事案も確認されたため、下記図表 3.8 ではパターンごとの集計を行った。そのため、販売件数で集計すると、前掲図表 3.3 のとおり過去 10 年間の過大請求等の件数は計 2,773 件であったが、下記図表 3.7 では、1 件の販売をパターン数でカウントしており（例えば 1 件で 2 パターンの過大請求等がなされた事案であれば、過大請求等件数を 2 件とカウントした。）、合計件数は 2,904 件となっている（後記図表 3.10 ご参照）。

【図表 3.7 過去 10 年間の全ての福祉販売における過大請求等の件数･金額】

年代	福祉販売総数	過大請求等件数	件数比率	金額比率	過大請求等金額
2013	1,413	56	3.96%	1.61%	¥145,340
2014	1,965	75	3.82%	2.82%	¥254,062
2015	2,144	134	6.25%	4.59%	¥412,895
2016	2,059	304	14.76%	5.19%	¥467,080
2017	2,221	418	18.82%	8.92%	¥802,731
2018	2,464	295	11.97%	8.43%	¥759,190
2019	2,355	398	16.90%	14.61%	¥1,315,790
2020	1,891	388	20.52%	15.93%	¥1,434,638
2021	1,808	358	19.80%	15.89%	¥1,430,953
2022	2,029	376	18.53%	18.27%	¥1,644,992
2023	841	102	12.13%	3.73%	¥335,490
合計	21,190	2,904	13.70%		¥9,003,161

※1 つの販売で過大請求等のパターンが複数ある場合、それぞれを 1 件として集計

2　地域別発生状況

当社の営業地区のブロック編成ごとに過大請求等の発生状況を集計した結果が、下記図表 3.8 である。ブロック別の過大請求等の件数は関西が突出しており、神奈川、東京、九州と続く。

【図表 3.8　過去 10 年間のブロック別の過大請求等の件数･金額】

	ブロック別 過大請求等件数	ブロック別 過大請求等金額	構成比
東北	36	¥160,743	1.24%
信越	146	¥439,657	5.03%
北陸	33	¥150,723	1.14%
埼玉	61	¥211,393	2.10%
千葉	97	¥267,055	3.34%
茨城	23	¥61,578	0.79%
東京	256	¥827,791	8.82%
山梨	40	¥139,359	1.38%
神奈川	677	¥2,104,246	23.31%
静岡	78	¥196,863	2.69%
中部	90	¥271,270	3.10%
関西	1015	¥2,795,787	34.95%
九州	190	¥641,961	6.54%
SENSEAD	162	¥734,735	5.58%
合計	2,904	9,003,161	100.0%

※1 つの販売で過大請求等のパターンが複数ある場合、それぞれを 1 件として集計

3　過大請求等のパターン

これまでの調査で判明した事案の件数は 2,904 件であった。調査により判明した過大請求等のパターンは、以下の５通りに類型化された。

①　給付上限又はそれに近い金額での請求によるもの

給付上限一杯、またはそれに近い額まで請求したパターン

②　消費税を計上したもの

福祉販売は消費税が非課税であるが、消費税を計上したパターン

③　有料視力測定の費用を計上したもの

福祉販売では眼科医の処方箋があるため、本来当社店舗での視力測定は不要である（福祉販売の対象にならない）にも関わらず、視力測定の費用を計上したパターン

④　給付上限額の違算によるもの

給付上限額は、自治体から提供される「治療材料基準表」に従って算出するが、基準表の見方を誤るなどして、正しい金額よりも高い金額を算出し、違算した給付金額をもって申請したパターン

⑤　福祉販売の対象とならない商品を給付申請したもの

福祉販売の対象とはならない商品を給付申請してしまったパターン

上記 5 パターンを整理したもの（図表 3.9）と、今回の調査で判明した過大請求等 2,904 件をこの 5 つのパターンで集計･分類したもの（図表 3.10）を以下に掲載する。

【図表 3.9 5 つの過大請求等のパターン】

過大請求等のパターン	内容
①給付上限又はそれに近い金額での請求	本来店等で表示されていた額よりも、給付上限金額一杯、またそれに近い額を申請したもの
②消費税を計上	福祉販売において本来不要な消費税を計上し、その分が過大請求になっているもの
③視力測定費を計上	眼科医の処方箋に従いメガネを作成するべきところを、当社の有料視力測定費を計上しているもの
④給付上限額の違算	本来の給付金額よりも誤って高い金額を算出し、その金額で給付申請をしているもの
⑤福祉販売対象外の商品を申請	福祉販売の対象とならないサングラスなどを追加して申請しているもの

【図表 3.10 パターン毎の過大請求等の件数、金額】

ブロック別	給付上限又はそれに近い金額での請求		視力測定費計上		給付上限額の違算		消費税計上		福祉販売の対象とならない商品を請求		ブロック別計	
	件数	金額	件数	金額	件数	金額	件数	金額	件数	金額	件数	金額
東北	26	116,500	0	0	8	40,203	1	1,040	1	3,000	36	160,743
信越	46	141,771	19	19,500	55	229,256	23	28,138	3	20,992	146	439,657
北陸	5	8,020	2	2,000	12	78,676	8	11,527	6	50,500	33	150,723
埼玉	33	126,385	0	0	18	47,224	8	9,900	2	27,884	61	211,393
千葉	36	113,181	20	24,834	30	115,219	10	3,021	1	10,800	97	267,055
茨城	13	40,006	1	1,000	4	9,518	4	9,554	1	1,500	23	61,578
東京	147	581,190	29	31,071	41	156,307	34	46,632	5	12,591	256	827,791
山梨	16	59,823	0	0	16	66,291	8	13,245	0	0	40	139,359
神奈川	358	1,395,932	91	65,100	121	470,616	78	48,006	29	124,592	677	2,104,246
静岡	28	99,100	1	500	24	68,961	24	28,302	1	0	78	196,863
中部	30	166,933	0	0	27	37,602	33	66,735	0	0	90	271,270
関西	335	1,487,491	509	622,286	30	114,985	28	23,952	113	547,073	1,015	2,795,787
九州	118	483,966	34	30,880	19	98,249	17	28,420	2	446	190	641,961
SENSEAID	79	451,047	1	1,000	47	202,356	12	8,682	23	71,650	162	734,735
合計	1,270	5,271,345	707	798,171	452	1,735,463	288	327,154	187	871,028	2,904	9,003,161
構成比	43.73%	58.55%	24.35%	8.87%	15.56%	19.28%	9.92%	3.63%	6.44%	9.67%		

※1 つの販売で過大請求等のパターンが複数ある場合、それぞれを 1 件として集計

過大請求等のパターンで最も多かったパターンが、①給付上限又はそれに近い金額での請求である。次いで、②の視力測定費の計上、③給付上限金額の算出間違えと続き、この 3 つのパターンで全体の 80%を超える件数・金額構成比となっている。

第 3　全ての過大請求等のパターンに共通する背景、要因等

⑴　正しい福祉販売の方法を詳述したマニュアルが未整備であったこと

調査の結果、当社は、2002 年、2003 年、2006 年、2009 年、2018 年及び 2021 年に、福祉販売に関するマニュアルを策定しており、これらのマニュアルは、少なくとも 2018 年及び 2021 年は各店舗にメール及び全社イントラネットにて共有されていた。

しかし、当該マニュアルには、申請の流れ、POS 端末操作の方法等が簡易的に記載されていたにとどまり、福祉販売を取り扱う上での注意事項、特に実際の販売価格を超えて申請してはならないこと、自治体から配布される資料に沿った給付上限額の算出方法、福祉販売の対象とならない商品（視力測定等を含む）の説明などが欠落しており、正しい福祉販売の方法やオペレーションの流れを販売員が十分に理解できるような内容ではなかった。

さらに、そのような不完全なマニュアルですら、社内イントラ等に掲載されておらず、現場の販売員が常時閲覧できる状態になっていなかった。

⑵　POS システムの整備が不十分であったこと

当社の POS システムは、福祉販売を行うにあたって、福祉助成額（給付金額）を入力する欄があるが、福祉助成額を入力せずに処理を進めることもできる仕様となっているところ、福祉助成額を入力しないと、本来は非課税である消費税が計上されてしまう仕様となっていた。

このように、誤った福祉販売を抑制できるような POS システムとなっておらず、ハード面の仕組みも不十分であった。

⑶　当社の福祉販売の主管部門におけるチェック体制が不十分であったこと等

当社は、各店舗が福祉販売の申請を行うにあたっては、当社の福祉販売の主管部門（2013 年 5 月から 2021 年 10 月までは財務部門。その後「シナジー事業部」に業務移管）に申請書類を回付し、主管部門において事前チェックする体制をとっていた。

ところが、主管部門では、申請書類の形式的な確認（記載情報、押印の不備の有無等の確認）及び対象自治体への申請書類送付の事務を行うにとどまり、販売した商品が真に福祉販売対象商品であるか、福祉助成額の算出に誤りがないか等、販売内容の確認は全く行っておらず、過去の申請書類の控えの保管も行っていなかった。

主管部門は、福祉販売を行った各店舗に対して、商品明細の提出等を求めることはなく、他方、各店舗においても、申請書に金額を記入するのみで、申請書類の控えの保管も行っていなかった。

⑷　福祉販売に関する指導教育が不十分であったこと

当社は、調査対象期間において、社員に対し、福祉販売の正しい方法に関する研修等の指導教育を行っていなかった。

⑸　福祉販売の性質上、積極的な取り組みによる知識等の共有などがなかったこと

福祉販売は、生活に困窮する方や障害を抱える方等を対象とするものであり、積極的な宣伝広告をすることが憚られた等の理由から、当社が、積極的にその件数や売上を増加させるような取り組みをすることがなかったので、福祉販売に係る全社的、統一的な販売方法の整備等をしたことがなかった。そのため、祉販売の正しい申請方法に係る知識や誤った申請の例などの共有等も全社レベルでは行われることもなく、過大請求等の事実の把握や是正の機会もなかった。

⑹　各店舗任せの販売方法の経験的な伝達

上記⑴～⑸のため、福祉販売のオペレーションは、ほぼ各店舗任せになり、各店舗が、独自の理解のもと申請を行い、正しい福祉販売の方法を知らない販売員により、誤った販売方法がなされ、それが経験的に伝達されてきてしまった。

⑺　当社の福祉販売に対する注意の程度の低さ

上記⑴～⑹の事態が生じた根本原因は、前記のとおり、福祉販売の件数及び売上は、当社の同期間の眼鏡小売販売の全件数及び全売上げの 0.56％であり（図表 3.11　※図表 1.3 の再掲）、当社の眼鏡販売全体のうち、福祉販売の占める割合はわずかなものにとどまるため、当社の会社全体としての福祉販売に対する注意の程度が低かったことにあると考えられる。

この意識の低さから、上記のような、正しい申請方法のマニュアル作成及び周知、誤申請がなされないための販売システムの構築、全社的な福祉販売に関する社員への教育・研修等の欠落が生じ、そこに今回判明した一連の誤った請求の原因があったことが窺われる。

⑻　星﨑氏の指示や関与は確認できなかったこと

なお、調査の結果、福祉販売の過大請求等に係る星﨑氏の指示や関与は確認できなかった。

しかしながら、星﨑氏に係る第三者委員会の調査報告書では、当社のガバナンスやコンプライアンス体制が弱体化されてきたことが指摘されており、今後、本件と同様の事案を生じないために、当社のガバナンス及びコンプライアンス体制の強化が図られるべきことは当然である。

【図表 3.11 メガネ販売全体に対する福祉販売の件数の比率　　※図表 1.3 の再掲】

※2013年は5月1日～12月31日、2023年は1月1日～6月2日までの実績

年代	福祉販売総数	福祉販売売上	年間メガネ売上	件数	福祉売上比率	福祉件数構成比
2013	1, 413	30, 579, 216	6,166,306,319	341,989	0.50%	0.41%
2014	1, 965	45, 202, 737	9,659,986,237	601,072	0.47%	0.33%
2015	2, 144	56, 409, 438	9,690,822,734	469,359	0.58%	0.46%
2016	2, 059	51, 277, 948	9,900,475,429	332,935	0.52%	0.62%
2017	2, 221	53, 722, 875	11,177,585,064	355,056	0.48%	0.63%
2018	2, 464	78, 650, 066	13,561,525,022	397,149	0.58%	0.62%
2019	2, 355	74, 840, 358	14,159,658,058	363,583	0.53%	0.65%
2020	1, 891	56, 336, 957	12,567,871,892	296,948	0.45%	0.64%
2021	1, 808	70, 364, 781	12,232,064,913	263,872	0.58%	0.69%
2022	2, 029	91, 918, 104	11,551,201,055	235,266	0.80%	0.86%
2023	841	36, 882, 307	4,780,271,123	110,915	0.77%	0.76%
合計	21, 190	646, 184, 787	¥115, 447, 767, 846	¥3, 768, 144	0. 56%	0. 56%

第 4　過大請求等のパターンごとの個別の背景、発生原因について

1　給付上限又はそれに近い金額での請求による過大請求に関する背景、発生原因

⑴　背景

今回の調査で最も件数が多かったのが、店頭で表示された価格（現実の販売価格）ではなく、給付上限額、または上限額に近い金額まで価格を給付金申請するものである。

福祉販売における視力矯正眼鏡は、度数や乱視有無、レンズ種類（短焦点、遠近レンズ）によって給付される上限額が異なる。

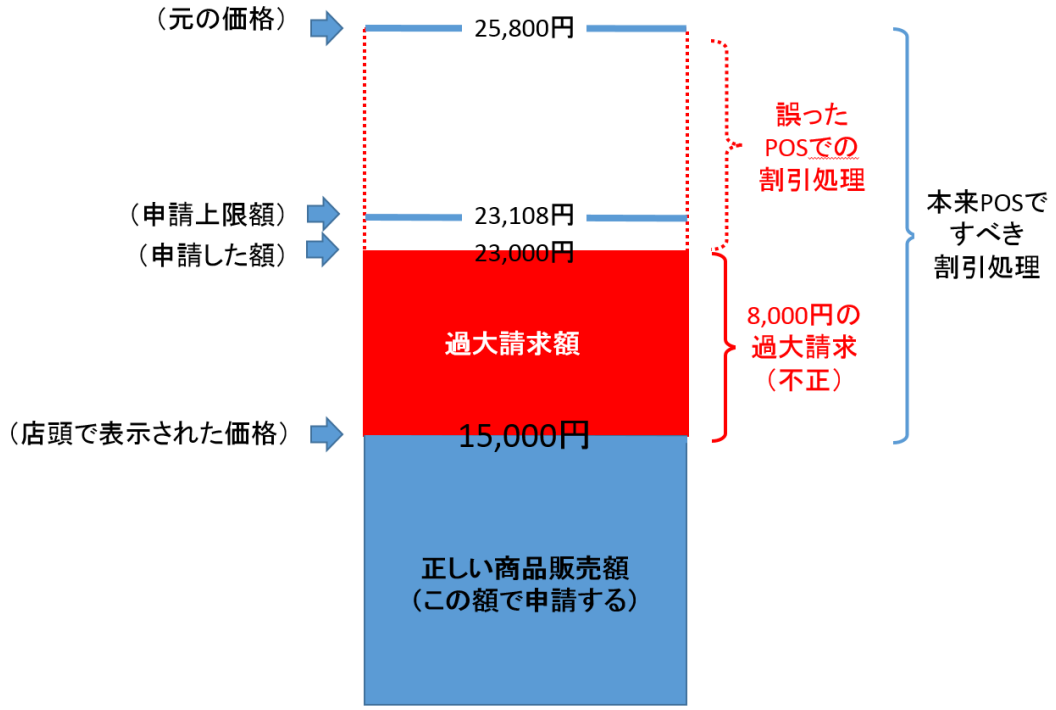
短焦点レンズを用いた視力矯正用メガネの給付価格の最高額は 25,440 円であるが、当社の直近の眼鏡一式の税抜平均単価は約 43,000 円である。そのため、当社の商品のうち、福祉販売の上限額に収まる商品は、低価格品や、セールや消化促進で売価変更がされたフレームとレンズがセットとなった商品であり、当社の福祉販売においては、それらの商品が販売の対象となるケースが多い傾向にある。

対象となるセール商品は、当社の POS 端末上では、商品マスタリスト[8]に登録された元の定価が表示されるため、販売時には、店頭で表示されていた売価変更後の価格まで割引処理をして、POS 端末登録をするオペレーションとなる。

売価変更された商品の定価は、給付上限額よりも高いため、店頭表示価格まで割引をせず、上限額、あるいはそれに近い額までの割引に止めることで、店頭表示価格よりも高い金額にした申請がなされていた（図表 3.12）。

[8] POS システム上に登録される当社で販売する商品名、品番、販売価格などが入力されたデータベース

【図表 3.12　店頭表示価格 15,000 円の商品を、上限額 23,108 円に近い 23,000 円で申請した事例】



また、2013 年当時、当社の眼鏡一式単価は約 18,000 円であったが、その後アイケアサービスを強化したことで、眼鏡一式単価は年々上昇した。一方で、2018 年に当社が買収しグループ化したブランド眼鏡の卸販売を行う株式会社 VISIONIZE の在庫品の消化促進を図るため、ブランドフレームの全店でのセール強化を行ったことや、2021 年から中･低価格志向の顧客獲得を図るため、フレームとレンズがセットとなった 1 万円代が中心価格帯である「＋アイケア（プラスアイケア）」の販売を開始したこと等を背景に、給付上限額を大幅に下回る店頭表示価格の商品の福祉販売が増加したことで、販売価格を超える金額による過大請求の件数も増加していったものと考えられる。

⑵　発生原因

このパターンによる過大請求を行った販売員へのヒアリングを行ったところ、「福祉販売は上限額まで申請する制度である」と誤って認識していたケースがほとんどを占めていた。「福祉販売の申請方法が良く分からないため、過去の申請書類のコピーを見て、類似するものと同様に申請書類を作成していた。」という旨の証言をした販売員が複数おり、また、入社後に福祉販売の顧客が来店した際に、店長や先輩社員にそのように OJT で教わったという社員も一部存在した。

このヒアリング結果によって、各店舗で正しい申請方法が理解されておらず、誤った申請方法が経験的に伝達されていた実態があることが分かった。

これは、当社が会社として福祉販売の全てが網羅されたマニュアルの整備や定期的更新、また研修などを十分に行わなかったために、各店舗で誤った販売方法が浸透していったことに起因するものと考えられる。

2　視力測定費を計上した過大請求の背景、発生原因

⑴　背景

2000 年代後半から眼鏡業界でも安売り競争が激化し、当社は 2009 年から赤字に転落し、2011 年からファンドの支援を受け全社を挙げての事業再生を行った。再生にあたっては、従来の安売りから高付加価値･高単価を軸とした事業戦略への転換を図ることとした。それは眼の健康寿命を考慮したサービスや商品を提供価値の中心とするものであり、その中でも視力測定は｢トータルアイ検査｣という名称で、他社よりも充実した視力測定メニューを有料（税抜 1,000 円～）で提供することとし、2015 年から当該視力測定を開始した。

本来、福祉販売においては、利用者は眼科で視力検査を行い、眼鏡を作成するのに必要な情報が記載された処方箋を小売店舗に持参して眼鏡を作成する。したがって、小売店で再度の視力測定を行う必要はないが、今回の調査においては視力測定費を入れて、過大請求を行っていたことが確認された。

これは有料視力測定を開始した 2015 年から発生しており、2016 年からその件数が激増している（図表 3.13）。

【図表 3.13　年度別の 5 つの過大請求等のパターンの発生件数と金額】

年代別	給付上限又はそれに近い金額での請求		視力測定費計上		給付上限額の違算		消費税計上		福祉販売の対象とならない商品を請求		年代別計	
	件数	金額	件数	金額	件数	金額	件数	金額	件数	金額	件数	金額
2013	15	65,007	0	0	20	69,084	20	6,249	1	5,000	56	145,340
2014	34	185,905	0	0	27	58,234	13	7,123	1	2,800	75	254,062
2015	18	66,488	32	17,500	53	249,140	25	19,867	6	59,900	134	412,895
2016	33	100,269	173	106,300	61	203,309	35	36,702	2	20,500	304	467,080
2017	53	204,655	259	209,151	54	248,354	44	39,087	8	101,484	418	802,731
2018	75	250,374	149	209,195	48	155,237	16	18,384	7	126,000	295	759,190
2019	199	704,752	84	236,025	60	217,537	31	32,984	24	124,492	398	1,315,790
2020	268	1,096,565	6	17,000	41	112,454	25	41,329	48	167,290	388	1,434,638
2021	242	1,039,700	4	3,000	46	229,946	23	36,296	43	122,011	358	1,430,953
2022	265	1,265,151	0	0	35	181,148	40	66,142	36	132,551	376	1,644,992
2023	68	292,479	0	0	7	11,020	16	22,991	11	9,000	102	335,490
合計	1,270	5,271,345	707	798,171	452	1,735,463	288	327,154	187	871,028	2,904	9,003,161
構成比	43.73%	58.55%	24.35%	8.87%	15.56%	19.28%	9.92%	3.63%	6.44%	9.67%		

※1 つの販売で過大請求等のパターンが複数ある場合、それぞれを 1 件として集計

⑵　発生原因

上記背景や、販売員からのヒアリング結果によると、新たな施策として全社で有料視力測定を導入したことで、重要 KPI 指標の一つに店舗での有料測定比率が設定され、定期的に店舗･ブロック･全社の数値が発表されたことで、その比率を下げたくないという考えから有料視力測定費を計上して福祉販売を行ったということであった。

また、このパターンにおいては、実際は視力測定をしていないにもかかわらず、KPI 指標のために有料視力測定費を計上したという悪質なケースも 1 件確認された。

また、そもそも販売員が福祉販売の方法を正しく認識･理解しておらず、「福祉販売であっても視力測定をすることができ、視力測定費は医療扶助の対象に含まれる」と誤解していたケースがあり、かつ、それに加えて「上限額までならば申請をしても構わない」と誤解したために視力測定費を医療扶助の対象に入れようと考えてしまったなど、販売員が福祉販売の基本的なルールを理解していなかったことも一因である。

過去に当社が作成した有料視力測定における施策説明資料や通達書類には、福祉販売では視力測定が不要であることや、視力測定費は計上できない旨が全く説明されていなかったので、販売員において、視力測定費を計上できると誤解したことが考えられる。

3　消費税の誤計上による過大請求の背景、発生原因

⑴　背景

福祉販売において消費税は非課税とされているが、今回の調査の結果、過去 10 年間で消費税の誤計上による過大請求事案が 288 件確認された。

給付申請書類である給付要否意見書には、最終価格しか記入する欄が無く、明細の提出も不要なため、消費税込みの金額であるか否かが自治体において判別できず、消費税込みの金額の申請であっても、給付上限額内であれば受理されてしまう状況であった。

このパターンによる過大請求の要因として考えられるのは、他のパターンに共通する要因である当社の各社員に対する教育指導の不足等のほか、POS システム上も、消費税の誤計上を防止できない仕様であったことがあげられる。

すなわち、福祉販売において上限額以上の商品を顧客負担で購入する場合、当該超過分は課税対象となるため、POS 端末に福祉助成額を入力すると、超過額部分に消費税が自動計上される仕様であり、超過額部分は福祉販売の支給金額ではないから、その部分に対する消費税の計上には問題がない（写真 3.14）。

ところが、当社の POS システムは、福祉助成額を入力せずとも処理を進めることができる仕様であったため、販売員が助成金額の入力を失念してしまうと、福祉販売の支給金額に消費税が計上されてしまう仕組みになっていた。

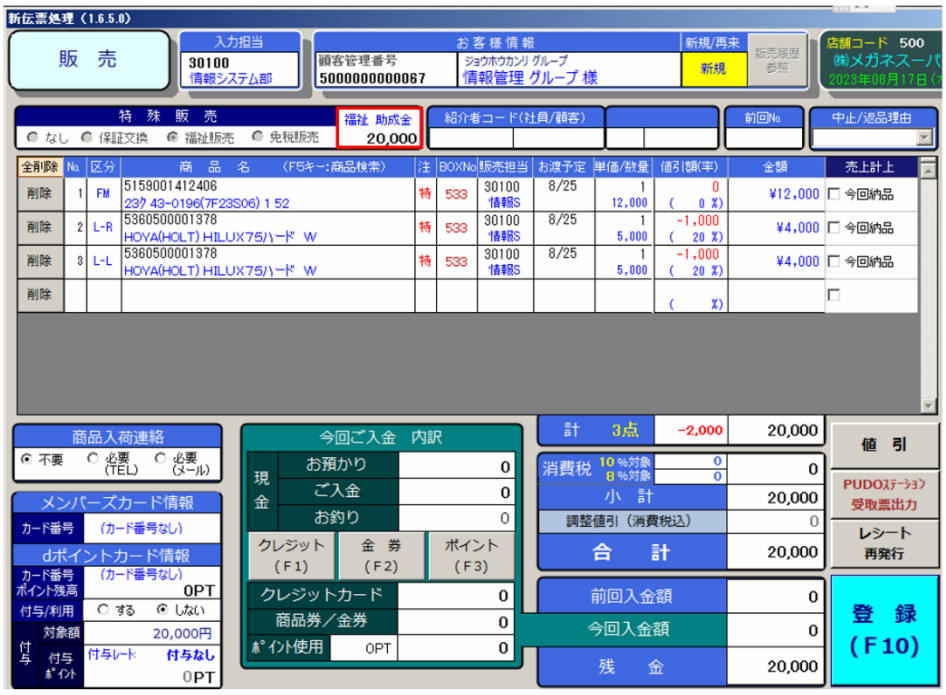
したがって、福祉販売には消費税が非課税であることを知らない社員が、福祉助成額の POS 端末入力を失念してしまうと、消費税が自動的に計上され、消費税相当額の過大請求が発生してしまっていた。

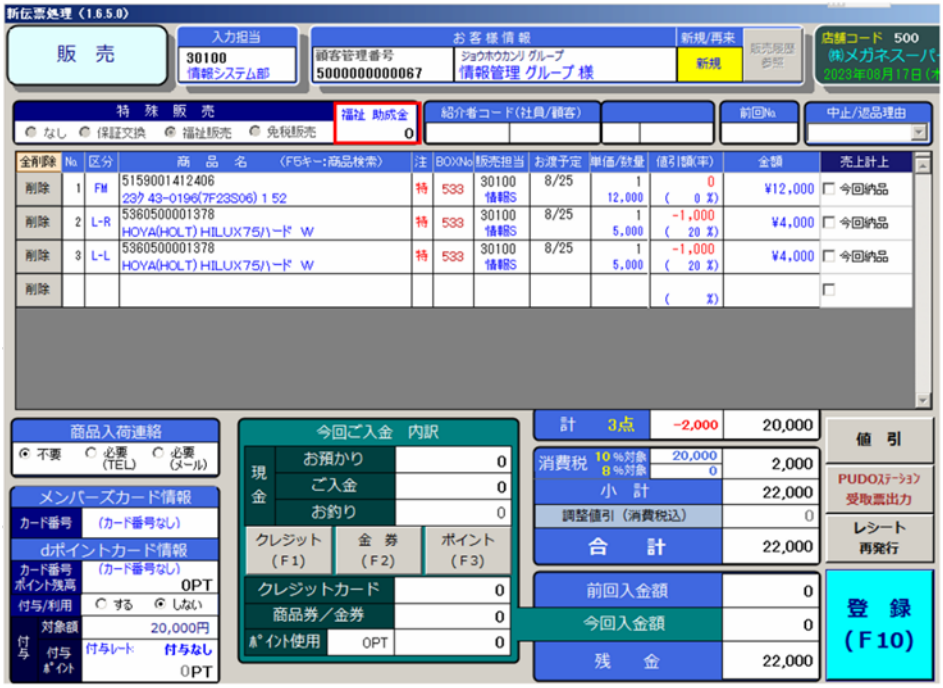
【図表 3.14 当社 POS 端末上で消費税が自動計上されてしまう画面】

上：福祉助成金を入力した場合･･･消費税は計上されない

下：福祉助成金を入力がない場合･･･消費税が自動計上される

※赤罫線部が福祉助成金を入力する欄





⑵　発生原因

当社の販売員が福祉販売の正しい販売方法を理解していなかったこと、当社の POS システムの仕様が、消費税の誤計上を防止できないものであったことが発生原因である。

4　地域別の要因

ブロック毎に発生件数に対し、今回の調査期間に存在した年度別の当社延べ店舗数で割り、調査期間での各地域の店舗当たりの過大請求等の 1 年間での発生件数を集計したのが後記図表 3.15 である。

集計結果によると、関西、SENSEAID、神奈川が店舗当たり 1 件を越える件数となっており、他のブロックと比較しても高い水準となっていたため、以下、それぞれ分析する。る。

⑴　関西ブロックの過大請求等について

ブロック別件数及び店舗当たりの過大請求件数が最も高い関西ブロックでは、視力測定費の計上による過大請求の件数が 509 件と他のエリアに比較して突出して高い件数となっており、全社での視力測定費の計上件数 707 件の 71.9%を占めている。

ヒアリングの結果、関西ブロックの多くの店舗において、視力測定費の店舗 KPI を落とさないため、上限額までであれば有料視力測定を計上することを是としていたことが窺われた。販売員が福祉販売を正しく理解していないことに加え、有料視力測定を会社が重点施策としていたことに起因するものと思われる。

また関西ブロックは、給付上限又はそれに近い金額での請求も 335 件と多く、全社の件数 1,270 件の 26.4%を占めている。ヒアリングにおいても、福祉販売を正しく理解していないことから上限まで請求すべきものと認識していたという回答があった。

⑵　SENSEAID の過大請求等について

調査の結果、SENSEAID の全店舗の中でも、東京都の高田馬場本店と厚木大通り店でとりわけ過大請求件数が多く、SENSEAID の過大請求等の件数 162 件の内、67 件が上記 2 店舗で発生したものであった。

上記 2 店舗で過大請求が多くみられた要因としては、店舗規模が大きいこと、商圏的にこの 2 店舗では福祉販売の取り扱い件数が多い一方で、福祉販売の制度を正しく理解していない社員が多く、それらの社員がやり方を誤って伝達したことで件数が集中して発生したことを確認した。

また、東京都にある新宿中央東口店も、流入商圏のため福祉販売の利用者が多い店舗であり、調査の結果、30 件の過大請求が確認された。その要因は、店舗の指導的立場にある社員が、福祉販売の制度を正しく理解しておらず、上限額一杯まで申請すべきものと誤解していたことであった。

上記 3 店舗の件数を除くと、店舗あたり 1.08 件となる。

⑶　神奈川ブロックの過大請求等について

神奈川ブロックでは給付上限又はそれに近い金額での請求が 358 件と多く、全社での給付上限又はそれに近い金額での請求の件数 1,270 件の 28.2%を占めている。ヒアリングの結果、神奈川ブロック内の一部店舗においても、店長やスタッフが福祉販売の方法について教え合う際に、給付上限額、または近い額まで請求するものという誤った話がなされていたことが確認された。

【図表 3.15 ブロック別の件数と調査期間の店舗当たりの件数】

	ブロック別 過大請求等件数	ブロック別 過大請求等金額	構成比	該当期間の年度毎 延べ店舗数	店舗当たり 1年間の過大請求等 発生件数
東北	36	¥160,743	1.24%	149	0.24
信越	146	¥439,657	5.03%	284	0.51
北陸	33	¥150,723	1.14%	170	0.19
埼玉	61	¥211,393	2.10%	262	0.23
千葉	97	¥267,055	3.34%	263	0.37
茨城	23	¥61,578	0.79%	100	0.23
東京	256	¥827,791	8.82%	532	0.48
山梨	40	¥139,359	1.38%	122	0.33
神奈川	677	¥2,104,246	23.31%	588	1.15
静岡	78	¥196,863	2.69%	178	0.44
中部	90	¥271,270	3.10%	96	0.94
関西	1015	¥2,795,787	34.95%	266	3.82
九州	190	¥641,961	6.54%	304	0.63
SENSEAD	162	¥734,735	5.58%	90	1.80
合計	2,904	9,003,161	100.0%		

※1 つの販売で過大請求等のパターンが複数ある場合、それぞれを 1 件として集計

5　補聴器の障がい者福祉販売の不正請求（１件）の詳細

2023 年 6 月 2 日に公表した、補聴器の障がい者福祉販売において、福祉販売の対象商品を販売したかのように装って医療扶助申請を行った事例（1件）の詳細は、以下のとおりである。

上記事例は、処方箋で指定されたイヤモールド[9]に関し、店舗で聴力チェックを行なったところ、当該顧客の聴力ではかえって音がこもってしまったため、販売員において、通常の耳栓で代用できると独断し、代わりに給付対象外商品であるリモコンをイヤモールド'として販売したものであった。該当販売員は、福祉販売を正しく理解しておらず、上限額の範囲内であれば補聴器をより快適に使用いただける商品を販売して構わないと解釈し、上記販売に及んでしまった。

障がい者福祉においては、明細提出が求められるので不正は起こり難いと考えられていたが、当社で意図的に改ざんした明細を自治体に提出した場合、自治体側での確認は困難であり、不正は起こり得る状況であることが今回のヒアリングで判明した。

そのため、自治体への申請書類提出前に、POS 端末と自動連動した明細等を本社側で確認する必要があることが明確となった。

[9] 耳型を取り、オーダーメイドで作成する耳栓で、耳かけ型の補聴器に取り付けて使用する既成の耳栓と比べると、耳の形に合わせて作成するため、安定感が大幅に向上する

④　再発防止策

第 1　業務体制の再構築（管理･組織･オペレーション）

現在休止している福祉販売の再開に向け、再発防止策を全社で徹底して講じていく上で、福祉販売の業務管理体制を一から作り上げ、再構築していく必要がある。

これまで福祉販売の主管部署はシナジー事業部であったが、その業務はあくまで給付申請の書類に不備が無いかのチェックと書類の自治体への送付手続きを行なっていただけで、福祉販売自体の管理は行なわれていなかった。そこで部門として福祉販売の全体の件数、売上げの定期的な集計･管理、そして正しく販売が行なわれているかのチェックを行なう業務管理を行なうとともに、売上推移、エラー発生状況、研修や通達の発信状況を営業会議並びに取締役に定期的報告を行なう。

また、これまでシナジー事業では 1 名の契約社員が申請書類のチェックを行なっていたに過ぎないが、今後チェックをより強化したオペレーションを敷いていく上で、専従、かつ店舗業務をよく理解した社員を 1 名追加で配置することで、チェック機能の強化を図っていく。

オペレーションにおいては、これまで給付申請を行う商品の明細は店舗から提出は不要であったが、統一したフォーマットの明細を POS と連動して出力できるよう POS 改修を行い、その提出、管理を徹底していく他、シナジー事業部を通過していく全ての書類はデジタルデータで保管を行い、何かエラーが発生した際や、その可能性を指摘された場合は、過去に遡って確認ができるような管理体制を構築する。

また、これまで給付上限金額の計算は、各自治体の治療材料基準表を参照し、各店舗で額を算出していたが、本社側で度数等必要情報を記入できれば自動計算できるフォーマットを全店にデータ配布を行なうことで、計算間違いなどの発生の軽減も図っていく。

第 2　POS システムの改修

POS システムも、正しく販売処理をしないと POS 端末に入力ができないように改修することで、過大請求や消費税が計上できないような対策を講じる。

具体的には、対応する店舗販売員が給付上限を把握することが福祉販売の接客の大前提となるため、POS 端末に該当販売での福祉助成額を入力しないと、処理が進まないように改修を行なう。

また、消費税は入力した福祉助成額までは自動的に計上されないようにし、同時に手入力も受け付けないような仕様とし、上限額を超える分の顧客負担分のみに自動で消費税が計上される仕組みとすることで、消費税の誤計上の発生を未然に防いでいく。

更に、店頭で表示･販売していた商品の価格も入力し、それが購入額（福祉助成額）と

同じでないと処理が完了できなくすることで、店舗での給付上限又はそれに近い金額での請求の発生抑制も図れるものと考えている。

第 3　教育、研修

福祉販売を再開する前に、全社員を対象とした福祉販売の正しい方法の研修を行なう。

これは、オペレーションだけでなく、公金を扱う販売に注意を払う必要性や生活福祉や障がい者福祉で眼鏡や補聴器等を当社が事業社として行なっていく社会的な意義も改めて説明し、全社員が福祉販売を慎重に取り扱うことへの深い理解を促す。

また今後新入社員をはじめ全社員に向けて行なわれるコンプライアンス研修においても、当社が小売販売を行うに際し、注意すべき販売の一つとして必ず福祉販売を取り上げていく他、新卒･中途を問わず、新たに店舗で販売を行なう全ての販売員には、福祉販売に関する研修を必須科目とする。

業務体制の構築と POS システム改修で今回の調査で判明した過大請求等のパターンは全て回避することができると考えられる。現状では福祉販売も同様に、全ての店頭販売業務は人が行なうものとなっているため、組織や仕組みを正しく継続して回していくためには、全ての販売員の教育が最も重要であると認識しており、この研修･教育が行き届き、社員の理解レベルが一定に達したという判断を得てから福祉販売は再開する予定である。

第 4　自治体への商品明細提出と販売品目に関する確認の徹底

当社の福祉販売においては、給付金申請の際、多くの自治体には最終価格のみを申請書に記入し、利用者が購入する商品の明細の提出を行なってこなかった。今後当社内での商品明細の控えの保管を行なうオペレーションに変更をすると同時に、商品明細の提出を全ての自治体を対象に行っていくことで、透明性のある販売を徹底するともに、当社でミスや不正が即座に判断できるような給付申請のプロセスに変更を図っていく。また、一部自治体では、店舗から直接申請書の提出を要請するケースがあり、その場合従来までは本社が介在せず店舗から提出を行ってきたが、今後は申請書類、明細の確認、保管も行うため、全て本社を経由しての提出に対応に統一していく。自治体から店舗に直接提出を求められた場合でも、本社で一度全ての必要書類を行なってから、確認後店舗に返送してから店舗から自治体への提出を行う。

また、他の障がい者福祉、児童福祉においても従来通り明細は提出していくが、こちらも全て本社経由での提出に変更していくとともに、2023 年 6 月 2 日公表の、補聴器の障がい者福祉販売において対象商品を販売したかのように装って医療扶助申請を行った事例のように、当社販売員が意図を持って明細を書き換える事を防止するため、明細も手書きや店舗ごとのフォーマットでなく、当社 POS 端末に入力した内容と連動した明細が出力できるよう POS システム

の仕様変更を行なう。

なお、当社は、カラーレンズ、薄型レンズ、レンズコーティングに関しては、従来給付上限額内であれば、生活保護受給者である顧客の要望に従い、顧客の承認を得た上で福祉販売の対象としてきた。今回の過大請求等に係る調査に伴い、上記の点について、念のため複数の自治体に問い合わせしたところ、概ね正式には認めることは困難であるが、販売内容についての具体的な告知等は行っておらず、処方箋の指示通りで給付上限金額の範囲内であれば申請は受け付けているとの回答を得た。また、ある自治体担当者からは、「度数が強度の方の場合には薄いレンズとすること、光が気になる方の場合にはまぶしさを防ぐ最低限のカラーやコーティング等の商品販売は、常識の範囲内で上限金額内ならばよいと考える。」という旨の見解も得た。

上記のことをふまえ、当社は、今後の福祉販売においては、カラーレンズ、薄型レンズ、レンズコーティングの取り扱いに関しては、医師からの特別な指示がない場合、個別の事案毎に各自治体に申請の是非の確認や指導を仰ぎながら販売を進めるなど、慎重な対応を行っていく。

第 5　結語

この度、当社が福祉販売において過大請求等を引き起こしたことで、お客様をはじめとした多くの皆様に多大なるご迷惑とご心配をお掛けしたことを、改めて深くお詫びを申し上げるとともに、再発防止に向けた取り組みを徹底的に講じ、福祉販売をいち早く再開できるよう準備を進めていく所存である。

調査を通して、本件の本質は、10 年にも渡り福祉販売において過大請求等を続けていたことを会社として把握できなかったばかりでなく、オペレーションに関しては各店舗の現場任せ、さらにいえば放任に近い状態を続けてしまったことで、誤った販売方法がなされ、それが経験的に伝達されていった点にあるものと理解している。

それは、福祉販売が全社の販売において大きな割合を占めないため、会社として福祉販売に対する注意の程度が低く、正しい販売方法の教育、マニュアル化、システム化など、必要な措置を取っていく認識が薄かったことが背景にある。

眼鏡や補聴器を必要とするあらゆる方々に適切に商品をお届けしていくことが、眼鏡等小売事業社としての社会的役割であることを、我々はこの度の件から改めて学ばなくてはならない。その為にも、当社の経営陣をはじめとした全てのマネジメント層が、こうした意識を強く持ち福祉販売での過大請求等の再発防止はもちろんのこと、全てのお客様に対する正確かつ透明性のある販売の徹底を常に喚起していくことが改めて求められる。

雨晴れて傘を忘るとならないよう、二度と過大請求等の間違った販売を起こさないようにするべく、経営としての意思を強く示し、全社に発信していくことで、全従業員が不正な販売が時として起こってしまうことを正当化、あるいは仕方がないとすることを抑止して

いかなくてはならない。

当社においては、内部統制並びにコンプライアンス体制の再構築など、今般企業が存続する上での必須である基盤についてのあり方が厳しく指摘されている。全社を挙げてそうした課題に向き合い対処を行なっていくとともに、改めて小売事業社としての原理原則に立ち戻り、全てのお客様に安心してお買い物をいただき、そしてご満足を提供できる販売を徹底し、それを企業として継続していかなくてはならないことを強く自覚するべきであると考える次第である。

以上