

コンタクトセンターの費用按分にかかる監査の実施結果

1. 監査実施の経緯

第12回資金管理業務諮問委員会の審議で、「共通費用が関係法人間で按分されているが、金額が大きいので按分率が少しずれるだけで、大きな影響を受けるため、按分比率の検証実施を検討すること」を要請された。第13回資金管理業務諮問委員会の審議で、按分率を適用する費目のうち、金額が大きく、毎月実績に応じて確定精算している「コンタクトセンター運営費」を対象として監査を実施することとなった。

今回の監査は、上記経緯を踏まえて8月分と12月分について新日本監査法人が実施したものである。

2. 按分費用の支払い

コンタクトセンターではコールセンター業務、事業者登録業務、及び各法人から委託される固有の事務処理業務が行われており、その費用負担については、リサイクル法施行前の平成15年から関連する法人が按分方法を協議し合意している。

毎月、コンタクトセンター業務の委託先が実績（コール受付け件数、業務ごとの処理工数等）及び合意済み按分方法による各法人の費用負担額をまとめて報告し、各法人がこれを検証したうえで、委託先から請求書の発行を受けている。

3. 今回の監査内容及び実施結果

(1) 監査内容

- ①財団法人自動車リサイクル促進センター・事務局からの請求額が業務委託先からの請求額と一致していることの確認
- ②実際に適用されている費用按分方式の確認及び按分計算が正しいことの計算突合
- ③実際に適用されている費用按分方式が関係法人によって事前に協議・合意された按分方式と一致することを資料で確認

(2) 実施結果

上記監査の結果、関係法人による合意内容の一部が資料では確認できなかったものの、実際に適用されている按分計算が合意された按分方式と一致し、正確であることが確認された。

ただし、資料によって確認できなかった内容については資金管理センター

が関係法人に再確認しており、合意文書を再作成はしないが、資金管理センターとしては問題ないものと考えている。

以上

合意された手続実施結果報告書

平成18年6月8日

財団法人自動車リサイクル促進センター

理事長 平岡 正勝 殿

新日本監査法人

代表社員

公認会計士 寺尾 仁之



業務執行社員

代表社員

公認会計士 中村 雅一



業務執行社員

当監査法人は、財団法人自動車リサイクル促進センター（以下「財団法人」という。）からの依頼に基づき、コンタクトセンターサービス料に関して、財団法人との間で合意された下記の手続を実施した。下記の手続は、コンタクトセンターサービス料の按分計算の正確性を評価するためにのみ実施したものである。

- (1) 平成17年8月分及び12月分のコンタクトセンターサービス料について、財団法人の事務局から資金管理センターに請求されている金額は、コンタクトセンターに関する業務委託先からの請求書の内訳として記載されている資金管理センター分の金額と一致していることを確かめた。
- (2) コンタクトセンターに関する業務委託先が作成した「費用按分ロジック」の平成17年8月分及び12月分について、費用が別添の基準により、資金管理センター、再資源化支援部、情報管理部、有限責任中間法人自動車再資源化協力機構（以下「自再協」という。）に按分計算されていることを確かめた。また、按分比率に基づく按分計算が正しいか、計算突合を行った。

なお、コンタクトセンターに関する業務委託先における各グループごとの費用の集計過程及び按分比率の基礎となる数値の集計過程については、検討の対象とはしていない。ただし、当該基礎数値については、月次で、コンタクトセンターに関する業務委託先から情報管理部がデータを入手し、関連部署にデータを送付してチェックを依頼した上で、関連部署のチェック後に請求書を受領している旨を、情報管理部長より説明を受けた。

- (3) 上記(2)における按分の方法が、関係団体間で事前に協議した結果と一致している

かについて、事前に協議された資料であるとして、当時、関係団体間の費用按分の取り纏めを行っていた情報管理部長から提示を受けた別添の資料により確認した。確認した結果、別添の通り、資料により確認できない事項があった。

なお、この報告書はコンタクトセンターサービス料の按分計算の正確性を評価するに際し利用するために作成されたものであり、他のいかなる目的にも使用してはならない。また、この報告書は、平成17年8月分及び12月分のコンタクトセンターサービス料に関するものであり、財団法人の全体としてのいかなる計算書類にも言及するものではない。

財団法人と当監査法人又は業務執行社員との間には、公認会計士法の規定に準じて記載すべき利害関係はない。

以上

	直接費用を直課	間接費用を按分	事前に協議された資料	資料により確認できなかった事項
①コールセンターの問合せ対応グループの費用	—	当月の業者種別・問合せ種別案件数に基づいて按分比率を計算し、資金管理センター、再資源化支援部、情報管理部、自再協に按分	平成16年6月17日開催のコンタクトセンター運営費用按分会議の記録	—
②オペレーションセンターの業者登録グループの月額変動料金	口座確認に係る工数の費用は資金管理センターに直課	残りの費用は、事業者の累計登録件数の実績に基づいて按分比率を計算し、資金管理センター、情報管理部、自再協に按分	平成15年10月24日開催の日本自動車工業会環境委員会の資料である「自動車リサイクルシステム構築・運営費用の按分について(中間報告)」及び平成17年4月27日開催の法人間調整会議の「議事録」	口座確認に係る工数の費用について、月額変動料金のみ資金管理センターに直課し、月額固定料金は直課しないことについて、確認できなかった
③オペレーションセンターの業者登録グループの月額固定料金	—	事業者の累計登録件数の実績に基づいて按分比率を計算し、資金管理センター、情報管理部、自再協に按分	平成15年10月24日開催の日本自動車工業会環境委員会の資料である「自動車リサイクルシステム構築・運営費用の按分について(中間報告)」及び平成17年4月27日開催の法人間調整会議の「議事録」	
④オペレーションセンターの資金管理対応グループの費用	資金管理センターに直課	—	平成15年10月24日開催の日本自動車工業会環境委員会の資料である「自動車リサイクルシステム構築・運営費用の按分について(中間報告)」	—
⑤オペレーションセンターの情報管理対応グループの月額変動料金	—	月額変動料金のうち郵送代を除く費用について、直近四半期の総処理時間に占める資金FAXシステムに関する問合せ対応時間の実績の比率により資金管理センターに按分し、残りの費用は情報管理部に按分	平成15年10月24日開催の日本自動車工業会環境委員会の資料である「自動車リサイクルシステム構築・運営費用の按分について(中間報告)」及び平成17年7月15日決裁の「稟議書」	平成17年7月15日決裁の「稟議書」において、郵送代を除く費用について、直近四半期の総処理時間に占める資金FAXシステムに関する問合せ対応時間の実績の比率により資金管理センターに按分することを決定しているが、当初は、月額変動料金のみ按分し、12月から月額固定料金についても按分することになっていることについて、確認できなかった
⑥オペレーションセンターの情報管理対応グループの月額固定料金	平成17年8月分については、情報管理部に直課	平成17年12月分については、⑤によって計算された月額変動料金の金額により按分比率を計算し、資金管理センター、情報管理部に按分	平成15年10月24日開催の日本自動車工業会環境委員会の資料である「自動車リサイクルシステム構築・運営費用の按分について(中間報告)」及び平成17年7月15日決裁の「稟議書」	
⑦オペレーションセンターのバックオフィス共通グループの月額変動料金	自再協のフロン課・エアバッグ課に係る稼働時間の費用及び郵送費・宅配便利用料等については自再協に直課し、資金管理グループで発生する書類の取扱業務に係る稼働時間の費用については資金管理センターに直課	残りの費用は事業者の累計登録件数の実績に基づいて按分比率を計算し、資金管理センター、情報管理部、自再協に按分	平成16年6月17日開催のコンタクトセンター運営費用按分会議の記録	—
⑧オペレーションセンターのバックオフィス共通グループの月額固定料金	—	⑦で按分計算した月額変動料金の金額により按分比率を計算し、資金管理センター、情報管理部、自再協に按分	平成16年6月17日開催のコンタクトセンター運営費用按分会議の記録	—
⑨バックアップセンターの運用費(平成17年12月より発生)	—	①～⑧によって計算された金額の合計額により按分比率を計算し、資金管理センター、再資源化支援部、情報管理部、自再協に按分	平成17年8月5日開催の法人間調整会議の「議事録」	—