

国民健康保険料における督促状の送付誤りについて

堺市中区役所において、堺市国民健康保険料第7期分（令和5年12月分）の未納がある方に督促状を送付する際、納付が確認できていない方だけではなく、既に納付が確認できている方など（74人）にも誤って送付していたことが判明しました。

対象となった市民の皆様には、ご迷惑をお掛けすることとなり、深くお詫び申し上げます。

今後、このような事態が発生しないよう、職員に対する指導を適切に行い、再発防止策を徹底します。

なお、誤送付に伴う個人情報等の漏洩は発生しておりません。

1 経過

- ・令和6年1月17日（水）、国民健康保険料第7期分（令和5年12月分 納期限：令和5年12月25日）について、令和6年1月9日までに納付確認ができなかった方（2,314人）を本庁（国民健康保険課）（以下「本庁」という。）で督促状送付対象者として抽出しました。
- ・令和6年1月19日（金）、督促状送付対象者抽出後に納付が確認できた方や資格変更により、督促状の送付が不要となった方（74人）を本庁で抜き取り対象者として、リスト作成しました。
- ・令和6年1月22日（月）、1月19日作成のリストに基づいて、当課担当者が74人分の督促状の抜き取り作業を行い、別の職員が抜き取りに誤りがないかを確認しました。この作業の際、抜き取りをした督促状は束にまとめて、発送分と同じ場所に保管しました。
- ・令和6年1月23日（火）、発送担当者が発送分と同じ場所に、抜き取りを行った発送不要の督促状が保管されていることに気付かず、送付すべき束と抜き取った束（74人分）の両方を発送しました。
- ・令和6年1月30日（火）、本庁のシステムチェックにおいて、第7期分の二重納付が発生していることが判明。本庁からの連絡を受け、当課において確認した結果、抜き取りした督促状の誤送付を行ったことが判明しました。

2 原因

- ・送付が不要となった督促状と送付が必要な督促状を別の場所で保管すべきところ、同じ場所に保管したこと。
また、同じ場所に保管していることを、発送担当者へ伝達できていなかったこと。
- ・督促状を発送する際、送付する対象に誤りがないか複数の担当者で確認すべきところ、ダブルチェックができていなかったこと。

3 今後の対応

- ・誤って督促状を送付した方 74人に対して、お詫びの文書を送付します。問い合わせに対しては、丁寧に原因や再発防止策などを説明します。
- ・二重納付をされた方には、改めてお詫びの連絡をし、保険料の還付又は充当手続きを行います。

4 再発防止策

- ・本事案を踏まえ、書類の分別の際の注意点などを反映し、作業手順書の見直しを行います。
- ・新たに作業チェックシートを作成するなど、発送作業のダブルチェックを確実に実施するための仕組みを設けます。
- ・上記取組を徹底することはもとより、本庁部局と連携を図り、全庁的かつ根本的な意識の改革や適正な管理体制につながる更なる再発防止策に取り組みます。

問 い 合 わ せ 先	担 当 課：中区役所 保険年金課 電 話：072-270-8189 ファックス：072-270-8171
----------------------------	--