

## 国民健康保険料の未納案内 SMS の誤送信について

堺市国民健康保険料第 4 期分（9 月分）（以下、「当該保険料」とする。）の未納がある方への支払の案内を SMS（ショートメッセージサービス）にて送付するにあたり、未納がない 3,766 人の方に誤って送信し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、誤送信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 5 年 12 月 19 日（火）、当該保険料に係る督促状が送付された方のうち、12 月 14 日時点で納付確認ができておらず、かつ携帯電話番号の登録がある方を抽出した送付対象者リスト（以下、「送付対象者リスト」とする。）を本市担当職員が作成しました。
- ・リストを作成する際は、督促状が送付された方の中から納付確認ができた方を除外する作業となっておりますが、本来「当該保険料の未納額が 0 円（※支払いが完了している方を示す）」の方を除外すべきところ、誤って「当該保険料の未納額が 1 円以上（※未納の方を示す）」の方を除外して送付対象者リストを作成してしまいました。結果、送付対象者リストは納付済の方の対象者リストを作成してしまいました。
- ・その際、同作業に関わった職員は当該職員のみで、複数名による確認などは行っていませんでした。
- ・令和 5 年 12 月 19 日（火）午後 3 時 31 分、誤って同リストを作成したことに気付かず、同リストに記載がある 3,766 名の方に対し、以下のとおりお支払いをお願いする内容の SMS を送付しました。

（送信内容）

堺市役所です。国民健康保険料第 4 期分が未納のため早急にお支払いください。

行き違いの場合はご容赦ください。

- ・同日、メッセージ送付後まもなく、SMS を受信された方から「既に国民健康保険料第 4 期分（9 月分）は支払済である」旨のご連絡が複数（12 月 19 日午後 10 時時点で約 280 件）ありました。
- ・同日午後 5 時頃、同リストと未納者リストの照合を行ったところ、未納がある方ではなく、納付が既に確認できている方に SMS を送付していることが判明しました。
- ・同日午後 8 時 51 分、誤送信の対象となった 3,766 名の方全員に、先に送付した SMS が誤送信である旨のお詫びの内容を送信しました。

（送信内容）

堺市役所です。本日送信したメッセージ（国保料未納）は誤りでした。ご迷惑をおかけし申し訳ございませんでした。

## 2 原因

当該職員が、本市国民健康保険に係る自庁システムからデータを抽出しリストを作成する際、除外条件（金額設定）を誤認したことにより生じたことが主因です。

また、リストを抽出する際の条件設定時やリストが完成した際、また SMS を発信する直前にも当該リストに記載する対象者に誤りが無いかについて、複数人での確認や、サンプルチェックを行うことを失念していたことが副因です。

## 3 今後の対応

- ・誤って送信した方からの問い合わせに対して、お詫びし丁寧に発生原因や再発防止策を説明します。
- ・本来 SMS を送付すべきであった対象者（5,740 名）に対し、あらためて当該保険料が未納である内容の案内を、再発防止策を講じた上で SMS にて発信します。

## 4 再発防止策

- ・抽出作業にあたっては、条件が正しく設定されているかの確認を複数名で行います。
- ・抽出したデータとの処理を行った時点の納付状況を比較し、求める条件通りに抽出されているかを複数名で確認します。
- ・上記取組を徹底することはもとより、個人・グループレベルではなく広く組織、職場環境等からも課題を洗い出した上で、更なる再発防止策を検討します。

問 い 合 わ せ 先	担 当 課：健康福祉局 長寿社会部 国民健康保険課 電 話：072-228-7522 ファックス：072-222-1452
----------------------------	---