

後期高齢者医療保険料の納付書の封入誤りによる誤配送の発生について

2023年8月23日
郡山市市民部
国民健康保険課
課長 二瓶 正仁
TEL：924-2148

令和5年8月18日(金)に郵送した後期高齢者医療保険料の納付書に2件の封入誤りがあり、誤配送を生じました。

- 1 封入を誤った件数 2件（互いに入れ違ったもの） 今回の総発送件数 6,150件
※納付書には、氏名、後期高齢者医療保険料の金額、納期限、管理番号等を記載しています。
住所や生年月日等その他の個人情報に記載しておりません。

2 封入を誤った原因

封入封緘の業務受託者(株式会社福島情報処理センター)の作業において、エラーによる封入封緘機の停止により用紙を除去し、エラー解消後に用紙を元に戻す際に、2件の用紙の前後を入れ違ったものです。

3 市の対応

即日に、封入誤りがあった納付書を送付した2名の自宅を国民健康保険課職員が訪問し、謝罪と共に正しい納付書を交付し、誤った納付書を回収しました。

4 再発防止策

封入及び封緘時に、何らかの理由で作業を中断した場合は、封入封緘せずにチェックリストとともに納品させ、市の担当者が確認する等の手順の見直しを行います。

5 本件の経過

2023/8/22 (火) AM10:00	【A氏より電話問合せ(誤りの覚知)】 A氏より、国民健康保険課に電話での問い合わせあり。 自分の納付書ではなく、B氏の納付書が郵送された、とのこと。
同日 AM10:10	【受託業者へ調査の指示】 国民健康保険課から封入及び封緘の業務受託者に状況及び原因の調査を指示
同日 AM11:20	【B氏に電話による事実確認】 国民健康保険課からB氏に電話をし、自分の納付書ではなく、A氏の納付書が入っていることを聞き取りで確認
同日 PM1:30~1:50	【A氏、B氏を訪問、謝罪等】 国民健康保険課職員がA・B両氏の自宅を訪問、謝罪と共に正しい納付書を交付し、誤った納付書を回収した。