

納付書の誤送付と誤納付について

21日、区民からの申し出により、国民健康保険料の誤納付があったことが発覚しました。本件は、区が3月に納付書を送付した際、第三者の納付書を同封したことにより、区民の方が第三者の保険料を支払ってしまい、あわせて、納付書に記載のあった第三者の住所・氏名等といった個人情報区民の方に伝わってしまったものです。

1 経緯

○納付書混入（3月24日12時46分）

区役所国保年金課へ、Aさんから電話連絡があり、未納の国民健康保険料の納付書の送付依頼がありました。この連絡で担当者が納付書を封入する際、第三者（Bさん）の納付書を誤って混入してしまいました。

- ・送付した納付書 Aさんの納付書 3枚（各6,090円）
Bさんの納付書 1枚（37,920円）

○第三者の保険料の誤納付（4月16日）

Aさんが、コンビニエンスストアで、Bさんの納付書で37,920円を支払いました。未納分の3ヶ月の合計金額が37,920円と勘違いし、支払いをされました。

○誤送付・誤納付の発覚（4月21日14時頃）

区の国保年金課から、Aさんに催告状が届いたため、Aさんが手元にあった領収書を確認すると、Bさんの名前であることがわかりました。区の納付書発行記録でも、Bさんの納付書を発行していたことが確認され、Aさんへ郵送する際に混入したことがわかりました。

2 誤送付された個人情報の内容

Aさんに送ったBさんの個人情報は、氏名・住所・保険料・記号番号です。

3 区としての対応

4月21日のAさんからの電話で、納付書の誤送付と保険料の誤納付が発覚し、Aさんに謝罪しました。また、Bさんの個人情報が記された領収書の回収をさせてもらうことも約束しました。また、支払ってしまった保険料については、一部を未納保険料に充当し、残金を還付することで了解を得ました。

Bさんに対しても、同日に電話連絡が取れ、今回の誤送付の経緯を報告するとともに、個人情報を知らせてしまったことへの謝罪をしました。

4 再発防止に向けて

個人情報が記された書類の誤送付が発生したこと、さらに還付の手続きなど迷惑をかける結果となったことを極めて重く受け止めています。今後は、二重チェック体制の徹底や手順の見直しなど、再発防止に向け、全力を挙げて取り組んでいきます。