

令和6年度後期高齢者医療保険料の納付書のバーコード印字不具合について

令和6年7月11日に区から10,240人に発送した後期高齢者医療保険料の納付書において、印字されたバーコードに不具合があり、コンビニエンスストア等で支払いができない事象が確認されました。その事象における概要や再発防止などについて以下のとおり報告します。

1 不具合の概要等について

納付書の印刷等の委託事業者である株式会社コタニ赤羽営業所（以下「印刷事業者」という。）によるバーコード印字プログラム修正誤りが原因である。

なお、当該プログラムの作成時においては、印刷事業者及び区において検証作業を実施しており、その際には不具合は生じていなかった。

しかし、その検証作業を実施した後、印刷事業者の誤認識により、当該プログラムの修正作業が行われていた。この修正に対する印刷事業者による検証は実施されておらず、また区は、修正することについて印刷事業者から連絡がなかったため、検証を行うことができなかった。

このことから印刷事業者は、今回の不具合について全面的に非があったことを認めている。

2 不具合発生後の区の対応状況について

- ・令和6年7月19日 対象者全員にお詫び状を郵送
- ・令和6年8月7日 正しいバーコードを印字した納期限8月期以降の納付書を対象者へ郵送

3 お詫び状等の費用について

本案件により、区が負担したお詫び状の印刷や郵送費のほか、問い合わせ対応などの職員の人件費等に係る総額5,018,824円については、区と印刷事業者で協議した結果、令和6年9月30日までに印刷事業者が区へ支払うことと取り交わした。なお、8月に郵送した納付書の印刷や郵送費等に係る一切の費用については、区が負担することなく、直接、委託事業者が支払いを行っている。

4 再発防止について

- ・委託事業者は、プログラムの修正等を行う際は、そのことを必ず区へ説明することや従業員の複数人による検証等の実施など、ルールへの順守を徹底するための従業員向け研修を実施することとした。また、合わせてチェックリストなどのプログラム修正時等に利用するマニュアル類も正しく整備することとした。
- ・区は、これまで実施してきたバーコードの検証作業の充実を図ることとし、プログラム修正等の有無に関わらず、納付書等の発送直前においても、必ずバーコードの読み取りに関する検証を実施することとした。