



国民健康保険料督促状の金額の誤りについて

保険年金課が発送した国民健康保険料督促状及び督促状に附属した納付書の一部について、未納額及び納付額が過大になっておりました。

該当となった方には、心からお詫び申し上げますとともに、再発防止に努めてまいります。
なお、この案件に起因した個人情報の流出については、発生しておりません。

1 案件を発見するに至った経緯

令和2年12月7日の保険料納付記録の点検作業において、実際に入金された現金額と納付書に基づく入金データの突合作業中に1件の誤りがあることを保険年金課職員が発見しました。このため、関連するデータを調査したところ、該当者が26名、納付書の延べ件数で29件であることを確認しました。

2 誤った納付書の使用による影響

(1) 納付書のバーコード情報を用いたコンビニエンスストア及びラインペイでの納付

納付した金額に誤りはないが、納付額が誤った領収書の交付

該当件数：3件

(2) バーコード情報を用いない金融機関での納付

納付した金額に過払いが発生

該当件数：1件 過払い額：4,800円

(3) その他

上記(1)及び(2)以外は、令和2年12月10日時点で、本件納付書を使用していないため、影響は生じておらず、督促状及び納付書の差し替え又は回収を予定しています。

3 案件が発生した期間及び送付総数

期間：令和2年8月24日から同年11月25日まで（8月、9月、10月及び11月の4回発送）

送付総数：38,429件

4 誤りによって過大となった金額

1納期（1年度の納期の合計は10回）の納付書1枚当たりで200円から25,800円（29件の合計金額は、255,000円）

5 誤りの内容

(1) 現象

「納付額を含むバーコード情報（コンビニエンスストア及びラインペイでの納付する際に利用）」と「未納額及び納付額の欄に印字した金額（バーコード情報を用いない金融機関での納付の際に利用）」とで金額の相違が発生したもの

(2) 原因

督促状及び納付書に印字する 1 納期の未納額及び納付額について、令和 2 年 7 月に修正した電算プログラムに誤りがあったため、印字すべき正しい額が「納付額を含むバーコード情報」のみになってしまったこと。

なお、電算プログラムの修正内容は、1 納期の金額に対し一部納付があった額を控除した額を未納額及び納付額とするものです。

この結果、「納付額を含むバーコード情報」については一部納付を反映した正しい金額、「未納額及び納付額の欄に印字した金額」については一部納付を反映しない誤った金額が印字されることになりました。

6 該当者への対応

該当の方に直接連絡し、過納保険料の還付又は督促状及び納付書の差替え又は回収を依頼するなどの対応中です。併せて、該当の方には文書を送付します。

7 今後の対応

電算処理による成果物の納品の際は、想定した処理が行えなかった場合の注意リストも併せて納品してもらい、担当職員が点検することとしました。

【本件に関するお問い合わせ先】

柏市市民生活部保険年金課 野口・本郷
電話 04-7191-2594 / FAX 04-7167-8103