

令和6年2月2日

市政記者クラブ 様

昭和健康福祉センター福祉部保険年金課
担当：足立（電話：735-3840）

本日 19 時まで待機しております。

昭和健康福祉センターにおける個人情報を含む文書の誤交付及び還付金の誤還付について

昭和健康福祉センター福祉部保険年金課において、下記のとおり国民健康保険にかかる書類の誤交付及び還付金の誤還付がありましたので、ご報告します。

記

1 概要

令和6年2月1日（木）、国外転出するため国民健康保険の資格喪失手続きに来庁した A さんについて、誤って別人の B さんの個人情報に基づいた資格喪失手続きを行いました。結果的に A さんに B さんの個人情報が記載された国民健康保険料の精算通知書と還付通知書（以下、「書類」）を交付し、本来不要であった保険料の還付も行ったものです。

2 経緯

- ・ B さんが転居手続きのために来庁し、国民健康保険の住所変更手続きを行った。変更後の住所が記載された国民健康保険証を交付し、B さんは帰宅された。
- ・ その後、A さんが国外転出するため国民健康保険の資格喪失手続きに来庁された。
- ・ A さんの資格喪失手続きを行う際に、誤って直前に手続きを行った B さんの個人情報に基づいて資格喪失手続きを行ってしまった。そのため、B さんの個人情報が記載された書類を A さんに交付してしまった。
- ・ 誤った手続きに基づき発生した国民健康保険料の還付金 4,620 円を還付するため、A さんを還付担当の窓口案内した。還付金を受け取った後、A さんは帰宅された。
- ・ A さんの手続き終了後、別の職員が還付に関するシステム入力を行った際に、A さんに誤って B さんの個人情報が記載された書類を交付するとともに、保険料を還付したことが判明した。

3 漏えいした個人情報

B さんの国民健康保険の記号・番号、氏名、住所、保険料額

4 対応

- (1) 2月1日（木）に A さんの自宅を訪問し謝罪するとともに、誤って交付した書類

を返却いただき、また誤って還付した還付金 4,620 円を返金していただきました。
(2) 2月2日(金)にBさんの自宅を訪問し謝罪しました。

5 原因

- (1) 国民健康保険の資格喪失手続きを行う際に、Aさんの処理を行っていると思い込み、印刷された書類の内容確認を怠った。また、Aさんに書類を交付する際に、Aさんと氏名・住所等の相互確認を行うことを怠ったため。
- (2) 国民健康保険料の還付手続きを行う際に本人確認書類をコピーしたが、本人確認書類とAさんに交付した書類の氏名・住所が一致することの確認を怠ったため。

6 再発防止策

- (1) 手続き時にシステムへの入力及び書類等の交付の際は受付者が届出書と書類の氏名・住所等に誤りがないか確認したうえで、改めて申請者と氏名・住所等を相互に確認することを徹底します。
- (2) 保険年金課職員に、今回の状況の周知を行うとともに個人情報の保護及び再発防止策について注意喚起を行いました。