

平成22年 4月30日  
全国健康保険協会新潟支部

## 被保険者証の送付誤りについて

全国健康保険協会新潟支部におきまして、被保険者証の送付誤りが判明いたしました。

お客さまに大変ご迷惑をおかけしましたこととお詫び申し上げるとともに、発生原因と今後の対応策について以下のとおりお知らせいたします。

### 1. 発生原因

事業所様宛に被保険者証を送付する際に、A社の被保険者証送付書にB社の被保険者証、B社の被保険者証送付書にA社の被保険者証が添付されてしまったことにより、A社にB社の被保険者証、B社にA社の被保険者証を送付してしまったものです。(送付枚数については、A社、B社とも1枚)

被保険者証の封入封緘作業については、委託業者が行っており、読み合わせを行った上で封入封緘していますが、その際の確認が不十分であったことが原因です。

### 2. 対応

新潟支部業務グループの職員が双方の事業所様に出向き、誤って送付したことによりご迷惑をおかけしたことについて謝罪し、誤って送付した被保険者証を回収し、それぞれ正当な事業所様に被保険者証をお届けしました。

### 3. 再発防止対策

被保険者証の封入封緘業務を行っている委託業者の支店長及び現場責任者と現行の作業方法について検証した結果、現行の作業工程に加え、封緘前に被保険者証送付書と被保険者証が正しくセットされているかを確認することで再発防止を図ることとしました。