

平成22年 7月 9日  
全国健康保険協会新潟支部

## 任意継続被保険者資格取得申出書の処理遅延について

全国健康保険協会新潟支部におきまして、任意継続被保険者資格取得申出書の処理遅延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

任意継続被保険者資格取得申出書の封入された封筒が、文書受付において誤って本来の担当グループ以外のグループに配付されましたが、配付を受けたグループが封筒の中身を十分に確認しないままカラ封筒として保管をしてしまいました。

郵送物到着から一か月を経過した平成22年7月2日、配付を受けたグループが保管していたカラ封筒を廃棄するにあたり、封入物が残っていないか確認したところ、未だ処理がされていない任意継続被保険者資格取得申出書を発見するに至ったものです。

### 2. 対応

ご本人様にお詫びを行い、これから処理をして保険証を送付する旨お話ししましたが、すでに国民健康保険に加入しており、さらに7月1日付で健康保険の資格を取得したため任意継続の処理は必要ない旨のお話しがありました。

その後、事業所の担当者様に対しても同様の説明を行いました。

ご本人様と事業所担当者様に対して、今回の件について、訪問して謝罪及び説明をさせていただきたいとお話ししましたが、もうすでに新しく健康保険の資格を取得したためその必要はないとお断りをされました。

### 3. 再発防止対策

受付担当及び全グループに対して配付された受付書類の確認を十分行うことを周知徹底して、受付担当にはマニュアルを作成してマニュアルによって作業を行い、各担当へ配付の際には再度の確認を行うことを徹底しました。