

## 令和4年1月に判明した事務処理誤りの概要と対応

### 確認事項の漏れ（1件）

- 令和4年1月18日、疾病任意継続資格取得申出書の審査時に、強制被保険者としての加入期間が2か月無かったため、疾病任意継続の加入条件を満たしていなかったにも関わらず、書類の添付漏れを理由に返戻していたことが判明しました。  
受付時の審査において、加入期間の確認が不十分であったことが原因です。  
返戻されたご本人からは、書類が再提出されておりましたが、事情をご説明するとともにお詫びし、今後に向けて、疾病任意継続の加入条件の説明を徹底することでご理解いただきました。  
再発防止策として、審査マニュアルをグループ内に再度周知を行いました。また、今後に向けて、審査・返戻時の確認及び電話相談時の加入条件の説明を徹底することとします。

### 確認事項の見誤り（1件）

- 令和4年1月14日、1名の方にお支払い済みの職務外傷病手当金が過払いとなっていたことが判明しました。  
支給額の算定において、過去の加入歴と標準報酬月額を確認していますが、誤って被扶養者であった期間も含めて平均日額を算出したことが原因です。  
ご本人に事情を説明のうえお詫びし、過払いとなった金額をご返納いただくことでご理解いただきました。  
再発防止策として、審査において必要な被保険者加入期間のみを出力対象となるように変更します。また、今回の事案を踏まえ、同様の事例や確認が漏れやすい事例について、確認を徹底するよう意識の共有化を図りました。