

令和4年4月に判明した事務処理誤りの概要と対応

確認事項の見誤り（1件）

- 令和4年4月15日、再作成した疾病任意継続保険料納付書を別人に送付していたことが判明しました。

疾病任意継続保険料の納付が遅延したケースでは、その納付が遅れた理由をお申出いただき、その理由が正当であると認められる場合にのみ、改めて納付書を再作成の上送付しています。

本件は、納付遅延理由書に記載のある住所に本来お送りすべきでしたが、見誤りによって、混在した別人の封筒に記載のある住所に送付したことが原因です。

電話連絡をいただいた方については、事情をご説明するとともにお詫びし、誤って送付した通知書の回収についてご了解いただきました。また、納付書を受け取るはずの加入者様についても事情をご説明するとともにお詫びし、納付書を改めて送付することについてご了解いただきました。

再発防止策として、納付書の送付など加入者のご住所以外に郵便物を送付する際の本人への確認を徹底するよう周知を行いました。また、今後返戻についての取り扱いを統一するためマニュアルを作成することとしています。