

## 令和5年8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5年8月15日、送付済みの8月分の第二種特別支給金（年金）振込通知書20件において、10月分の支払額が記載されていたことが、お客様からの連絡により判明しました。（実際の振込額には誤りなし）

振込通知書の作成にあたり、システムの仕様を正しく理解せずに作成していたことが原因です。

誤った金額による通知書を受け取られた加入者様については、お詫びの文書と併せて正しい振込通知書をお送りしました。

再発防止策として、当該システムの仕様について、グループ内に周知を図りました。また、振込通知書作成処理時に警告メッセージが表示されるよう、今後システム事業者と改善に向けた協議を行います。

### 確認事項の見誤り（1件）

- 令和5年8月16日、すでにお支払い済みの高額療養費について、過払いとなっていたことが、高額療養費の審査時に給付記録を確認した際に判明しました。

申請書に添付されていた非課税証明書のみで所得区分を判断し、本来の自己負担限度額よりも低い自己負担限度額で算出していたことが原因です。

過払いとなった高額療養費について、ご本人に事情を説明のうえお詫びし、返納していただくことをご了承いただきました。

再発防止策として、グループ内に当該事案についての周知を行いました。また、高額療養費の計算シートに所得区分を入力した際、所得区分に誤りがあれば警告メッセージを表示できるように今後改善します。