

令和5年9月に判明した事務処理誤りの概要と対応

委託業者の誤り（75件）

- 船員保険電話健康相談ではスマートフォン等を使用したチャットによるご相談を承っておりますが、令和5年4月1日から令和5年9月2日の間、当該チャット相談にアクセスした75名に対して、相談が終了している旨の誤ったメッセージが表示されていることが委託業者の点検により判明しました。

チャット相談の利用期間について、委託業者のシステム設定が誤っていたことが原因です。

チャット相談にご登録いただいている全員（400名）の皆様に対して、誤ったメッセージが表示されていた旨の周知及びお詫びのメッセージを配信いたしました。今後、委託業者への指導管理を徹底するとともに、適切なシステム設定であることを把握する仕組みを構築する等の再発防止に向けた取組を実施します。