

令和5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）

- 保険証等について、被保険者様が所属する船舶所有者様とは別の船舶所有者様に送付したため、当該被保険者様の個人情報が見誤ったことが、令和5年4月10日に船舶所有者様からのご連絡により判明しました。

保険証を送付する際は、封入封緘時に送付書と保険証の船舶所有者名が一致していることを確認することとしていますが、担当者及び確認者のいずれも見誤ったことが原因です。

ご連絡を受けた船舶所有者様と送付されていない船舶所有者様へ訪問し、当該事案を説明の上、お詫びしご了承いただきました。

再発防止策として、事務処理誤り防止に対する意識向上のためにワークショップを実施し担当グループ全員で発生原因と再発防止策の検討を行いました。また、ヒヤリハット事例の発信等思い込みを排除する取組を行い、注意力・集中力の維持と急がない対策を講じることで事務処理誤りを防止します。

委託業者の誤り（6件）

- 船員手帳健康証明書の提出勧奨文書について、被保険者様が所属する船舶所有者様とは別の船舶所有者様に送付したため、当該被保険者様の個人情報が見誤ったことが、令和5年4月13日に船舶所有者様からのご連絡により判明しました。

本件は、先行して実施した電話による提出勧奨業務委託における納品物※に誤りがあったこと、かつ、当該納品物の検査が不十分であったことが原因です。

ご連絡を受けた船舶所有者様に対してお詫びしご了承いただきましたが、情報が漏洩した被保険者様が所属する船舶所有者様に連絡が取れなかったため、ご説明とお詫びの文書をお送りしました。

再発防止策として、委託先に対し、再委託先の進捗を日々把握し管理監督を徹底するよう指導しました。また、船員保険部では、複数の職員による課題管理と管理者によるリスク予防策の考察を行うことで今後の誤りを防止します。

※当該納品物は、船員保険部の委託先が外注で作成している。

委託業者の誤り（1件）

- 業務委託で実施している被保険者の健診受診券の送付について、被保険者様が所属する船舶所有者様とは別の船舶所有者様に送付したため、当該被保険者の個人情報が見逃されたことが、令和5年4月24日に船舶所有者様からのご連絡により判明しました。

委託業者が行う受診券の封入封緘作業において、必要な作業手順に漏れがあったことが原因です。

ご連絡を受けた船舶所有者様と該当する被保険者様が所属する船舶所有者様に対して、事案を説明の上、お詫びしご了承いただきました。また、ご本人へのお詫びとご説明について船舶所有者様へ申し出ましたが、業務の都合で連絡がとれないため、船舶所有者様より経過をご本人に伝達していただけることとなりました。併せてご本人に対してはお詫びの文書をお送りすることとしました。

再発防止策として、作業開始前に委託業者と作業工程の確認を入念に行い、仕様書の手順に沿った確認方法等を委託業者に徹底させます。

確認事項の見誤り（1件）

- 誤った年金額で傷病手当金との支給調整を行っていたため、支給した傷病手当金の金額に過払いが生じていたことが、令和5年4月24日に船舶所有者様からのご連絡により判明しました。

老齢年金の支給額については、年金機構への文書照会により確認していますが、回答内容に関する担当者の理解不足と確認者の見誤りが原因です。

当該被保険者様には、当該事象を説明の上お詫びし、過払いとなった傷病手当金の返納についてご了承いただきました。

再発防止策として、審査者の年金制度に対する知識・理解不足を解消するために年金制度に関する研修を実施しました。また、年金機構からの回答様式がわかりづらかったため、確認誤りを防ぐため、回答様式を変更しました。