

平成 31 年 4 月 26 日公表

事務処理誤り

傷病手当金 老齢退職年金調整漏れによる返納金の発生について

発生年月日

平成 31 年 2 月 28 日

事案

傷病手当金の支給において、老齢退職年金（計 3 種類）のうち、2 種類の調整が漏れて誤支給となりました。

発生原因

審査画面上のコメント欄に記載された年金額を参照し、調整すべき金額を手入力する手順ですが、記載を見落としのため、調整すべき金額の入力を誤りました。

判明日

平成 31 年 3 月 5 日

判明契機

お客様からのご連絡により判明しました。

対応日

平成 31 年 3 月 8 日

対応

お客様のご自宅を訪問し、お詫びを申し上げました。なお、後日、誤支給分を返納いただきました。

再発防止策

審査に携わる者に対して、審査画面上のコメント欄を注意深く参照することを徹底いたします。また、コメント欄の記載の簡略化・パターン化、および、強調表記を行い、見落としのリスクを軽減してまいります。