



## 介護保険料の口座振替に係る事務処理誤りについて

令和元年12月25日に口座振替予定であった平成31年度介護保険料第7期分について、事務処理誤りにより引き落としがされていないことが判明いたしました。

市民の皆様には深くお詫びするとともに再発防止に努めてまいります。

### 1. 事務処理誤りの内容

収税課において、令和元年12月25日振替分の固定資産税・都市計画税、国民健康保険税、後期高齢者医療保険料、介護保険料分の口座振替データを取りまとめる際に、介護保険料分データの取り込みが正しく行われなかったことにより、口座振替ができませんでした。

・ 口座振替日	令和元年12月25日
・ 対象者数	419人
・ 金額	2,428,000円
・ 一人当たりの最高額	12,000円
・ 一人当たりの最低額	700円

### 2. 経緯及び原因

#### <経緯>

- 令和元年12月13日 高齢者支援課にて介護保険料第7期分の口座振替データを作成。
- 令和元年12月16日 収税課にて、各担当課で作成した口座振替データのとりまとめを行い、委託業者へデータを送信。
- 令和元年12月25日 口座振替日
- 令和元年12月26日 高齢者支援課へ市民の方から、「口座振替依頼の手続きを済ませたが、口座振替がされていない」との問い合わせがある。高齢者支援課では、口座情報が通常通り登録できていたため、問い合わせ時点では、振替状況の確認が取れない事から、年明けにならないと確認ができない旨の説明。
- 令和2年 1月 6日 高齢者支援課へ、問い合わせのあった市民の方から再度連絡があり、納付状況を確認したところ、口座振替がされていないことが判明。

令和2年 1月 7日 高齢者支援課にて情報政策課へ調査を依頼したところ、介護保険料分419件について、口座振替依頼がされていないことを確認。

令和2年 1月10日 対象者へ謝罪文と再振替のお知らせを送付。

#### <原因>

収税課において、各担当課から提出された口座振替データの取りまとめを行った際、担当者が介護保険料分の取り込みを漏らしたことが原因です。また、この処理は担当者一人で行っており、複数の担当者でのチェックがされていませんでした。

### 3. 今後の対応と再発防止策

#### <今後の対応>

令和元年12月25日に口座振替予定であった平成31年度介護保険料第7期分については、令和2年1月31日に第8期分と併せて、指定の口座より振替させていただきます。

#### <再発防止策>

- ・各担当課にて口座振替データを作成すると同時に、別途、口座振替依頼データ件数を収税課へ連絡します。
- ・収税課における全ての処理作業において、必ず複数人（担当者2人以上）体制で処理を行います。
- ・収税課は、各担当課にて作成された口座振替データを基に、取りまとめを行った総件数及び各金融機関の振替件数を確認します。また、収税課は、取りまとめた口座振替データが、各担当課において作成した口座振替依頼データの件数と相違がないか各担当課へ連絡し、確認します。すべてのデータが正しく作成されたことを確認したうえで、委託業者へデータを送信します。

#### 【問い合わせ】

(事務処理担当)

我孫子市企画財政部 収税課

収税課長 関口 課長補佐 成嶋

☎04-7185-1111 (内線340)