

事例項目	固定資産税にかかる口座振替済通知書の誤記・送付漏れについて
事例発生日等	平成23(2011)年12月16日
担当課	総務部 納税課
事例概要	<p>各税の最終納期後、納税課は市税の口座振替利用者へ、口座からの振替記録を記載した「口座振替済通知書」を送付している。</p> <p>【平成23(2011)年12月15日】 納税課は、固定資産税にかかる口座振替利用者(5,389件)へ口座振替済通知書を送付した。</p> <p>【平成23(2011)年12月16日】 口座振替済通知書を受け取った市民から、納税課に対し「第1期から第4期分まで口座から引き落されているが、受け取った口座振替済通知書には第1期から第3期分までしか記載されておらず、第4期分の記載が無い」との問合せがあった。 また、同様の問い合わせが数件あった。</p>
	<p>【平成23(2011)年12月16日】 調査を実施したところ、口座振替済通知書送付事務にあたって入金処理日を定めているが、担当職員の失念により、第4期分の入金処理をすべきである日(平成23(2011)年12月7日)までに378件を処理し、翌日(平成23(2011)年12月8日)に5,011件の入金処理をしていたことが判明した。 また、口座振替済通知書の送付前に行うべき、口座の入金日と口座振替済通知書の印刷処理日とのチェックを担当職員が怠っていたため、第4期分の口座振替記録が反映されないまま、口座振替済通知書を発送してしまったことが判明した。</p> <p>納税課長は、担当職員に対し口頭にて嚴重注意をするとともに、全納税課職員に対し口頭注意をした。 納税課は、問い合わせがあった方に対し、電話または郵送により事実説明及び謝罪を行った。</p> <p>【平成23(2011)年12月19日】 納税課は、第4期分の口座振替記録が反映できていない、口座振替済対象者に対して、振替済通知書の再送付のため、委託業者に口座振替済通知書の印刷を依頼した。</p> <p>【平成23(2011)年12月28日】 納税課は、送付前のチェックを行うとともに、口座振替済通知書に再送付の旨の案内とお詫びの文言を付け、第4期分の口座振替記録が反映できていない、口座振替済対象者5,011件に送付した。【資料(2)-38-1】</p>
発生原因	<p>○担当職員が入金日を失念していた。</p> <p>○担当職員が発送前に行うべきチェックを怠っていた。</p>
再発防止対策	<p>○事務の基本的な流れについて徹底を行う。</p> <p>○委託業者から印刷プレビューを電子データにより提出させ、収納データが正しく反映されているかを確認し、印刷前のチェック体制を強化する。</p>