

事例項目	市税納付書の誤発送について
事例発生日等	平成30（2018）年12月13日(木)
担当課	総務部納税課
事例概要	<p>発生までの経過</p> <p>①平成30（2018）年12月12日(水)、門真市の平成30年度市府民税（普通徴収分）、固定資産税・都市計画税、軽自動車税の滞納者に対し、納付書（2,254名分）を発送した。 ②翌12月13日(木)に、市民から「督促手数料のみの納付書が送達されている」との問い合わせ電話があった。 ③調査したところ、納付書送付対象者を抽出する作業を委託している業者が、市の指示とは異なる内容で抽出を行っていたことが確認された。 ④委託業者が作業にとりかかる前に市がチェックすべきところ、チェックを怠っていた。 ⑤これらの原因により、本来納付の必要のない督促手数料（50円～150円）を請求する納付書（324名分、誤発送合計額17,450円）が納付書送付対象者に含まれて誤発送されていることが判明した。</p>
	<p>当時の対応</p> <p>事実が判明した当日より、訪問・電話・郵送にて対象者の方に連絡を行い、事情の説明と謝罪及び納付しないようお願いした。【資料No.(2)-83-1】 納付されてしまった方については、還付の手続きを進めることとした。 また12月19日(水)、各報道機関に報道資料の提供を行い、周知に努めた。【資料No.(2)-83-2】</p>
発生原因	委託業者から納品された抽出結果に対し、市が指定した内容のものであるかどうかのチェックを怠っていた。
再発防止対策	<p>①委託業者への正確な作業の指導および連絡体制の見直しによる連携強化。 ②市に納品された抽出結果に対してのチェック体制の強化。</p>
その他	
添付資料	<p>【資料No.(2)-83-1】 催告書の送付について 【資料No.(2)-83-2】 報道提供資料</p>