

市税等の口座振替に係る事務処理誤りの経過について

1. 事案判明の経緯

- (1) 令和7年6月2日（月）に納税者の口座から引き落とされる予定であった市税等について、6月3日（火）に、納税者である市民の方から、通帳記入をしたが、軽自動車税の口座振替がされていないとの電話連絡があり、直ちにデータを確認
- (2) 口座振替依頼データの送信履歴を確認し、一部金融機関へ依頼データが送信されていないことが判明

2. 口座振替ができなかった市税等と件数

- | | | |
|----------------|------|-------|
| (1) 軽自動車税 | 737件 | |
| (2) 国民健康保険料 | 6件 | |
| (3) 後期高齢者医療保険料 | 1件 | 計744件 |

3. 口座振替データ依頼までの流れ

- (1) 口座振替データ依頼までの流れ（別紙）参照

4. 口座振替できなかった原因

- (1) 口座振替依頼データを送信したところ、相手金融機関が受信可能時間外であったため、受付エラーとなり、またその送信完了の確認を行わなかったことにより、データが届いていないことに気付かなかったもの（軽自動車税、国民健康保険料）
- (2) 送信専用端末への口座振替依頼データ登録をしていなかったため、データが送信できなかったもの（後期高齢者医療保険料）

5. 事象発覚後の対応

- (1) 口座振替日を変更し、データ送信
- (2) 対象者を把握し、口座振替ができなかったお詫びと振替予定日の案内文発送
- (3) 市ホームページにおいて、口座振替ができなかった経緯を掲載

6. 口座振替の状況

- (1) 軽自動車税及び国民健康保険料は、6月5日（木）に口座振替
軽自動車税：737件中720件が対応済（17件が口座振替不能）
国民健康保険料：6件中4件が対応済（2件が口座振替不能）
- (2) 後期高齢者医療保険料1件は、6月9日（月）に対応済

7. 再発防止策

- (1) 事務処理前後の確認不足を防ぐための複数人によるチェック体制の徹底
- (2) 単独で対応しなければならない業務における終了報告とチェックの徹底
- (3) 事務処理マニュアルの再確認
- (4) 業務におけるフォロー体制の確立

口座振替データ依頼までの流れ

令和7年6月10日総務消防委員会資料（別紙）
収納推進課

