

国民健康保険の被保険者証の 交付方法の改善について

- 行政苦情救済推進会議の検討結果を踏まえたあっせん -

平成 17 年 8 月 2 日
総務省 関東管区行政評価局

総務省関東管区行政評価局では、次の行政相談を受け、行政苦情救済推進会議（座長：成田頼明横浜国立大学名誉教授）に諮り、その意見を踏まえて、平成 17 年 8 月 2 日、関東信越厚生局に対し、国民健康保険の被保険者証（以下「保険証」という。）の交付方法について改善をあっせんした。

相談内容

市から郵送された保険証が届いていない。保険証などの重要なものは簡易書留や配達記録郵便にするなど、本人に確実に届く方法にできないか。（類似事案 3 件）

【背景事情等】

保険証の交付方法については、各市町村がそれぞれ独自の判断で定めているが、普通通常郵便で各世帯に送付している市町村において保険証が届かないという事態が発生したものの

相談の背景事情として、次のことがあげられる。

- ・ 保険証は金融機関等における本人確認のための書類の一つであり、第三者が入手した場合悪用されるおそれあり
- ・ 個人情報に関する国民の意識の高まり

調査結果（埼玉県、東京都、神奈川県及び新潟県内の128の
保険者（特別区及び市）を対象に調査）

56の保険者は配達記録郵便等の交付方法に変更

（理由）

- ・保険証が郵便受けから盗まれるなどの事件が発生した
- ・市民から「保険証を受け取っていない。」などの問い合わせが増えた
- ・各世帯に保険証を確実に届ける必要がある
- ・市民から「配達記録郵便で送付してほしい。」等の要望があった

30の保険者は、原則普通通常郵便により送付し、希望者
には簡易書留等により送付（差額については保険者が負担するもの：
20、希望者が負担するもの：10）

40の保険者は、簡易書留等への変更に伴う予算の確保が
難しいこと等を理由に、普通通常郵便により交付

普通通常郵便により交付した場合に生じた問題事例

- ・保険証が郵便受けから盗まれて振り込み詐欺の口座開設に利用されるという事件が発生した（札幌市）
- ・市が普通通常郵便により保険証を世帯に送付したところ、市民から「保険証が届いていない。」等の問い合わせがきて多数の保険証を再交付した（甲府市）

（参考）

キャッシング機能が付いたクレジットカードはすべて配達記録郵便等
により送付されている

関東信越厚生局にあっせんした内容

保険証がより確実に被保険者の手元に届くよう、都、県及び市
町村に助言することが必要である。

（地方自治法第245条の4に基づく技術的助言）

行政苦情救済推進会議とは？

総務省に寄せられた行政に関する苦情等の処理に民間有識者の意見を反映させることにより、その公平性、中立性及び的確性の一層の確保を図り、国民的立場に立った行政苦情救済活動を効果的に推進することを目的として開催している。

(行政苦情救済推進会議構成員)

成 田 頼 明	横浜国立大学名誉教授(座長)
朝 倉 宣 年	テレビ埼玉取締役技術局長
大 平 恵 吾	弁護士
鎌 田 理次郎	日本オンブズマン学会理事長
田部井 淳 子	登山家
三津間 弘	関東行政相談委員連合協議会会長
吉 野 重 彦	埼玉県商工会議所連合会顧問

担当部局：総務部 首席行政相談官室
連絡先：首席行政相談官 中村 幸裕
電 話：048-600-2312
F A X：048-600-2335