

国民健康保険被保険者証及び後期高齢者医療被保険者証の交付方法の改善

—被保険者証を被保険者の手元に確実に届けるために—
～行政苦情救済推進会議の意見を踏まえたあっせん～

総務省九州管区行政評価局（局長 山根 悟）は、行政相談の申出を契機に、福岡、佐賀及び長崎の3県内の全市町村に対し、国民健康保険被保険者証及び後期高齢者医療被保険者証の交付実態についてアンケート調査を行うとともに、行政苦情救済推進会議（座長 石森 久広 西南学院大学大学院法務研究科教授）に諮りました。その検討結果を踏まえ、平成 23 年 12 月 26 日、九州厚生局に対し、被保険者証の交付については、被保険者の手元に確実に届く方法の採用を検討することについて、市町村に助言を行うようあっせんを行いました。

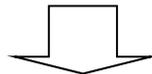
【行政相談の要旨】

市から郵送された後期高齢者医療被保険者証が届かないので、問い合わせたら既に普通郵便で交付済みであると説明された。

受け取った覚えがないものの、仕方がないので再交付申請をしたが、被保険者証などの重要書類は、第三者に悪用される可能性があるため、簡易書留郵便で交付するなど、本人に確実に届く方法で交付してほしい。

また、家族に交付されている国民健康保険被保険者証についても、普通郵便で交付されており、同様に紛失等のおそれがあるので、本人に確実に届く方法で交付してほしい。

【当局の調査結果】



1 福岡、佐賀及び長崎の3県内の市町村における交付実態をアンケートにより調査したところ、3県内 101 市町村の全てから回答があり、簡易書留で交付している市町村が国民健康保険被保険者証、後期高齢者医療被保険者証とも約 6 割、普通郵便で交付している市町村が両被保険者証とも約 3 割となっている。

なお、普通郵便で交付している市町村の中には、希望者に対して簡易書留又は市町村窓口で交付しているもの（国民健康保険被保険者証で 10 市町村、後期高齢者医療被保険者証で 7 市町村）がみられる。

2 両被保険者証の交付方法を普通郵便としている市町村について、その理由をみると、簡易書留で交付すると郵送経費がかかるとしているものが延べ 24 市町村、簡易書留で交付すると被保険者本人の手元に届くのが遅れるとしているものが延べ 10 市町村ある。

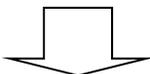
また、交付方法を簡易書留としている市町村について、その理由をみると、配達時に被保険者本人又はその家族等に手渡してもらえるので受取に確実性があるとしているものが延べ 48 市町村、未着等の場合に追跡確認ができるとしているものが延べ 8 市町村ある。

3 普通郵便で交付している市町村の中には、被保険者証について住民から未着等の申出や問合せがあ

ったと回答しているものがあり、その中には、①後期高齢者医療被保険者証について、交付後直近2か月間に203件の再交付を行ったとしているもの、②国民健康保険被保険者証について約160件、後期高齢者医療被保険者証について約370件の再交付を行ったとしているものがある。

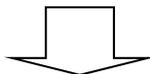
一方、両被保険者証を簡易書留で交付している市町村の中には、国民健康保険被保険者証について15件、後期高齢者医療被保険者証について23件が被保険者不在時の持帰りで一定期間経過後に市町村に返戻されたと回答しているものがある。

【行政苦情救済推進会議の意見要旨】



- 1 市町村は、住民から未着等の申出や問合せがあれば、その内容について知恵を出し合い検討して、交付方法を工夫する必要がある。
- 2 国民健康保険被保険者証及び後期高齢者医療被保険者証は、被保険者に届かないと、被保険者に迷惑をかけることになる。また、被保険者が未着等の申出や問合せなどを行う手間や負担のほか、被保険者証の再交付のための経費を市町村が負担することになることから、被保険者証を被保険者本人の手元に確実に届けるよう留意する必要がある。
- 3 両被保険者証は、被保険者本人であることを証明する重要書類であり、第三者に悪用される可能性があること、及び個人情報保護の観点からも、被保険者本人の手元に確実に届く方法で交付する必要がある。

【あっせん】



九州厚生局は、管内の市町村に対し、国民健康保険被保険者証及び後期高齢者医療被保険者証の交付について、被保険者の手元に確実に届く方法の採用を検討するよう助言することが必要である。

【行政苦情救済推進会議】

救済が困難な相談事案や行政運営の改善を要する相談事案の処理に当たり、民間有識者の意見を反映させることを目的に設置しているもので、大学教授、弁護士、マスコミ、経済団体関係者等の委員で構成されています。

（行政苦情救済推進会議構成員）

石森 久広 （西南学院大学大学院法務研究科教授（座長））

久留 百合子（消費生活アドバイザー）

岸本 正廣 （福岡行政相談委員協議会会長）

辻井 治 （弁護士）

森本 廣 （九州経済調査協会理事長）

中川 茂 （西日本新聞社論説委員長）

担 当： 首席行政相談官 古賀
電 話： 092-431-7081（代表）