

提供日 2022/05/26
タイトル 自動車税納付書の誤送付について
担当 経営管理部 静岡財務事務所自動車税課
連絡先 税務課、静岡財務事務所自動車税課
TEL 税務課 054-221-2850
静岡財務事務所自動車税課 054-286-9130



1 要旨

静岡財務事務所において、納付書(自動車税種別割)の誤送付事案が発生し、納税者Aに他の納税者Bの個人情報(氏名、課税番号(登録番号)、車台番号、税額)が流出した。

2 経過

5月16日(月)	・納税者A、納税者Bから、それぞれ電話で、転居により納税通知書が届かないため、納付書再送付の依頼あり ・納税者A、納税者B、それぞれ指定された送付先に納付書を送付
5月20日(金)	・納税者Aから電話があり、納税者Aあてに納税者Bの納付書が誤って送付されたことが判明 ・納税者Aの自宅を訪問し、謝罪の上、誤送付された納付書を回収し、正しい納付書を交付
5月23日(月)	・納税者Bに電話で謝罪 (訪問を申し出るも、必要ない旨回答あり)

3 原因

- (1)多数の来客や電話対応を迫られる中、本案件の処理が終了する前に次案件の処理に移ったため、納付書と送付先の確認が不十分になった。
- (2)業務多忙の中、ダブルチェックを依頼するにあたりチェック内容の指示が徹底できなかったため、チェック内容に不備が生じた。

4 再発防止策

- (1)多数の来客、受電時における適切な対応方法をルール化する。
- (2)電話受付時に依頼内容記録票を作成し、記録票を添付してダブルチェックを依頼することで、誰が受けてもチェックする内容が分かるようにする。