

報道関係者 各位

令和2年8月17日（月）
（照会先）
職業安定局雇用保険課
課長 長良 健二
課長補佐 檜村 拓郎
（電話代表） 03(5253)1111 (5759)
（直通電話） 03(3502)6771

新型コロナウイルス感染症対応休業支援金に係る 申請書類の誤送付事案について

新型コロナウイルス感染症対応休業支援金について、9名の申請者に係る申請書類について、不備の補正を依頼するために返戻する際、誤って別の申請者に送付する事案が発生し、その内容等について下記のとおり公表します。

今後、記4の再発防止策を講じた上で、現在停止している不備のあった申請書類の返戻業務を再開いたします。

ご迷惑をおかけした国民の皆様には、深くお詫び申し上げますとともに、今後の再発防止に万全を期してまいります。

1. 経緯

8月6日（木）

- ・ 労働局宛に申請者の方から「別人の書類が届いた」旨の連絡があり調査開始。その結果、9名の方の申請書類を誤って別の方に返送していたことが判明。
- ・ 郵送で届いた申請書類の仕分業務を委託しているトッパン・フォームズ(株)（以下「トッパンF社」という。）に対し、原因究明及び不備のあった申請書類の発送作業を停止するよう指示。

8月7日（金）

- ・ 大臣会見において事案の発生を報告。
- ・ 誤った書類が届いた方、当該書類の本来の申請者それぞれについて、謝罪及び書類回収・お届けの連絡を開始。

⇒ 現在までに、全ての書類の回収を完了。
回収したものから、順次本来の申請者にお届け。

2. 誤送付の内容

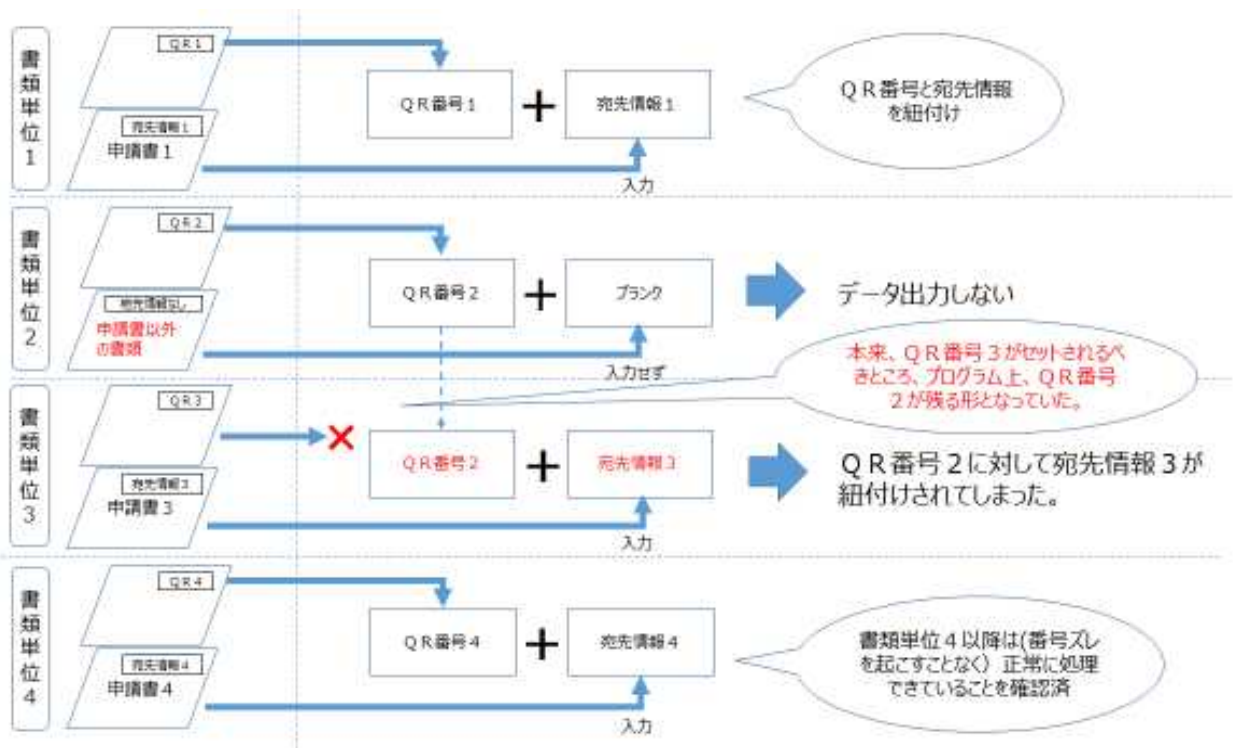
支給申請書 (氏名、住所、生年月日、電話番号、銀行口座、事業主情報、休業前賃金)	1件
支給要件確認書 (氏名、休業手当支給の有無 等)	8件
本人確認書類 (免許証、パスポート、精神保健福祉手帳、マイナンバーカード(表面のみ) の写し)	6件
口座確認書類 (通帳、キャッシュカードの写し)	5件
給与明細の写し	5件

(注) 今回発生した事案に係る9件は不備のあった申請書類であり、申請に必要な書類の一部が揃っておらず、不備返戻を行う予定だった。

3. 事案の発生原因

(1) 宛先データのプログラムミスによる入力誤り

郵送で届いた申請書類の仕分け業務を委託しているトッパンF社が宛先情報等のデータ入力を再委託している3社のうち1社(以下「協力会社」という。)において、不備のあった申請書の返送先となる宛先データを入力する際のプログラムミスにより、以下のような事象が生じていた。



(注) トッパンF社において、郵送された申請書類ごとに、管理用のQR番号を付番。協力会社にデータ入力を依頼する際も、当該QR番号と対応させて入力データを管理。

なお、トッパンF社から個人に対して発送するのは不備のあった申請のみであり、問題のない申請は、事業所所在地を管轄する労働局に対して回送。労働局において改めて申請内容を確認した上で処理するため、上記のような問題は生じない。

(2) 返送書類封緘時の確認方法が不完全であったこと

トッパンF社においては、不備のあった申請書類を返送するために封緘する際、2人体制で内容物を確認する工程を以下のとおり実施していたが、QR番号だけで確認していたため、QR番号に対応する宛先情報が入力されていないケースを発見できるものとなっていなかった。

- 宛先が印字された頭紙（窓開き封筒で送付）のQR番号と、不備のあった申請書類に印刷されたQR番号をそれぞれ機器で読み取り、一致することを確認した上で発送書類をセット
- 封緘する前に、発送リストに記載されたQR番号と、セットした発送書類に印刷されたQR番号が一致することを目視により確認

4. 再発防止策

(1) 宛先データのプログラムミスによる入力誤りへの対応

協力会社において、既にプログラム修正を完了。

(2) 返送書類封緘時の確認方法が不完全であったことへの対応

トッパンF社において、以下の封緘前の工程を追加。その上で、齟齬が発見された場合には、原因解明・影響範囲特定が完了し、安全が確認されるまで返戻する作業を一時ストップするとともに、厚生労働省に対しても速やかに報告することとする。

- 協力会社から納品された宛先データから作成された発送リストに記載された宛先情報と発送書類に記載された宛先情報を目視により突合し、宛先情報に齟齬がないか確認（新規に2名一組の体制を追加）
- 封緘する前に、QR番号の確認に加え、送付状に記載された宛先情報と、セットされた発送書類に記載された宛先情報に齟齬がないか目視により確認（現行の2人一組の体制に確認業務を追加）

(参考資料) 申請から支給までの流れ（トッパンF社における処理の流れと事案の発生ポイントを記載）