

報告事項

奨学金の督促状誤送付について

平成30年12月31日納入期限の奨学金の督促状誤送付について、別紙のとおり報告します。

平成31年2月7日

鳥取県教育委員会教育長 山本 仁志

奨学金の督促状誤送付について

平成30年12月31日納入期限の鳥取県育英奨学資金及び鳥取県進学奨励資金の返還対象者（9,463人）のうち、期限前にコンビニで納付されていた方の一部（76人）に対して電子収納システムによるデータ確認ができず、誤って督促状を送付した事案が発生しましたので報告します。

1 確認日時

平成31年1月18日（金） 午後4時

2 事案の概要

コンビニで収納された方については、県の財務システムに収納が反映されるまで数週間の時間を要する事から、財務システムによる督促状作成時点のデータに加えて、1日から2日前にコンビニで払い込んだ方のデータが確認できる電子収納システムで収納状況を確認して督促状の抜取を行い、収納のあった方に督促状を送付しないようにしていた。

今回も、電子収納システムで発送前日のコンビニ収納情報を確認し、督促状の抜取を行った。

しかし、12月に行われた電子収納システムの改修により、これまで過去のコンビニ収納情報が全て表示されていたものが、直近の3・4週間分のコンビニ収納情報しか表示されなくなり、その事が周知されていなかったため、12月19日から25日までにコンビニで納付されていた方のデータが確認できず、既に納付された方に対しても督促状を送付してしまった。

発送作業後、発送当日（1月18日時点）の電子収納システムで保存用のリストを作成したところ、確認作業に使ったコンビニ収納情報のリストより対象者が減少していたため、原因を調査し、今回の事案が発覚した。

3 発生経過

- ・12月中旬 納入通知書作成・送付
- ・12月31日 12月調定分納入期限
- ・1月15日 1月10日時点の県収納情報で督促状データを作成、情報センターにデータを送付して印刷を依頼
この時点では、12月中旬頃以降のコンビニの収納情報は県収納情報には反映されていない
- ・1月16日 督促状が人権教育課へ到着
- ・1月16日～18日 領収済通知書、電子収納システムにより収納状況を確認し、督促状を抜取
- ・1月18日 督促状発送

4 誤送付した対象者とその方への対応

対象者・・・12月末納期の返還分をコンビニで12月19日から15日の間に入金された方（76名）

対応・・・全員に督促状の破棄をお願いする文書を督促状送付と同日（1/18）に郵送するとともに、1月18日から19日にかけて電話で連絡、電話が繋がらなかった方については訪問し、76名全員の方に督促状が届く前に謝罪するとともに、督促状の破棄についての了解を得た。

5 今回の原因

○督促状の発送に当たっては、作成後のコンビニ収納の状況を電子収納システムの「速報値」により確認し、納付済みの方に督促状を発送しないよう抜き取りしている。

平成30年12月に行われた電子収納システムの改修により、コンビニ納付の後に作成される「速報値」において県への収納処理が行われた者のデータが表示されなくなった。また、その事が周知されていなかった。

このため、従来どおり、発送2日前のコンビニ納付の状況を電子収納システムの「速報値」で確認して督促状の抜き取りを行い、コンビニで納付された方に対して誤った督促状の送付を行うこととなった。

納入期限後20日以内に督促をするよう定められており、発送作業に2日程度を要することから、督促状発送時点の最新データでの確認をしておらず、チェックが甘かった。

6 再発防止策

督促状発送時点のデータによる全数チェックを行い、督促状が正しく作成されているかを確認する。なお、大量の督促状発送となる1月と8月については、事務局全体でチェック体制を組み、全数チェックを行う。

財務システムの収納データと電子収納システムのコンビニ納付者に係る「速報値」データを合わせて督促状が作成できるよう奨学金システムを改修し、納付済みの方に督促するリスクを軽減する。

庁内の関係システム所管課との連携を強化し、システム改修に係る情報交換を綿密に行う。

