

2025 年 8 月 23 日

一般社団法人 日本作業療法士協会
会長 山本 伸一 様

損害保険ジャパン株式会社
医療・福祉開発部 第二課

作業療法士賠償責任保険制度 Web 募集における制度運営費過請求に関するお詫び

平素より、弊社団体保険をご利用いただきまして、誠にありがとうございます。

このたびは、「作業療法士賠償責任保険制度」の Web 募集（広域団体システム）において、クレジットカード払のご加入者さまに対して、制度運営費過請求がございましたこと、深くお詫び申し上げます。
下記に、本事象の概要、発生原因、経緯と対応内容、再発防止策につきましてご報告いたします。

記

1. 発生した事象の概要

クレジットカード払のご加入者さま 1,860 名に対して、7 月 15 日に制度運営費を 2 倍の金額で請求しておりました。

誤った請求金額：制度運営費 400 円

正しい請求金額：制度運営費 200 円

なお、1,860 名のうち、クレジットカード会社への請求が正常に完了せずエラーとなったご加入者さま 6 名については、8 月 15 日の再請求時に正しい金額で請求を実施しております。

また、以下の Web 画面およびメールにおいても、ご請求金額を誤って表示しておりました。

・ Web 画面【別紙 1】

誤表記の箇所：加入者ホーム画面→お支払い情報の確認・変更→お支払履歴表示内の「請求金額」
対象者：全員（1,860 名）

・ メール【別紙 2】

誤表記の箇所：保険料のお支払に関するお知らせメール
対象者：7 月 15 日の請求がエラーとなった 6 名

7 月 15 日に過請求となった 1,854 名につきましては、7 月 25 日に請求データの修正を行いました。クレジットカード会社の締め日前に修正が間に合ったご加入者さまは、正しい金額で金融機関から振り替えられております。

7 月 15 日から 25 日までにクレジットカード会社の締め日を迎えたご加入者さまは、翌月の利用代金から過請求分が差し引かれます。（最大 663 名）

2. 発生原因

(1) 概要

「更改・新規加入」のお手続きをいただいた時点では、Web 募集（広域団体システム）上の金額は正しい状態で、請求データも正しい金額で作成されておりました。

その後、お申込み内容を確認して「契約確定」処理を行った時点で、システム上のプログラムミスにより、請求データが 200 円過剰な状態で上書きされてしまったものです。

具体的な内容につきましては、【別紙 3】をご参照ください。

(2) 詳細

2024 年 8 月に「25 年度募集より請求方法をクレジットカード払に変更する」ことを決定いただいたことと踏まえて、システム部門で影響を確認したところ、1 制度 2 証券番号の制度の場合に制度運営費が 2 倍の 400 円で設定される可能性が懸念されました。

システム仕様書に基づき詳細調査を行った結果、「カード会社に提供される最終的な請求データには、正しく 200 円が設定される」との結論に至り、広域団体システムの改修を不要と判断しました。

なお、テスト範囲は、改修箇所のみ実施し、実際にカード会社に請求されるデータを検証しなかったため、今回の不具合を検知できませんでした。

3. これまでの経緯と緊急対応の内容

・ 7 月 22 日（火）15 時 34 分

お客さまから損保ジャパンパートナーズ（以下、S J P）にご加入者さまから、クレジットカード請求金額がパンフレットの表記と異なっているとご連絡があり、S J P から損保ジャパンに問い合わせ。

・ 7 月 22 日（火）16 時以降

マルペイの請求データを確認し、7 月 1 日の更改・新規加入者のうち、クレジットカード払をご選択いただいた方について、制度運営費が過請求となっていることを検知。システム部門に連絡をし、原因調査と影響範囲確認、対応方針の検討を開始。

・ 7 月 23 日（水）

GMO ペイメントゲートウェイ社（以下 GMO）も含め対応方針案を協議し、ご加入者さまへの対応、ならびにお詫びご連絡方法の方針案を決定。

・ 7 月 24 日（木）

7 月 23 日の対応方針を元に、クレジット会社に請求する金額のデータ作成テストの実施、テスト結果をもって最短のスケジュールである 25 日に正しい請求データをクレジット会社に提供。

加入者ホーム画面表示を正しい内容に変更（24 日 19 時反映済）。

加入者宛一斉メール文案を作成し、社内で検討。25 日の 10 時に一斉メール発信予定で対応。

・ 7 月 25 日（金）

クレジットカード会社に正しい請求データを提供。

発信前のメール文案の確定に時間を要し、当初予定していた 10 時を超過。

- ・ 7月28日(月)
10時30分までに加入者に一斉メールを発信。
請求OKのご加入者さま：1,854名-7/25金額変更エラー7名-以下の4名=1,843名
宮井事務局長さまより、協会さまにお問い合わせが6件あったとのご連絡をいただき、個別対応。
また、保険会社・代理店にも3件のお問い合わせがあり、お詫びとご説明を実施。
- ・ 8月7日(木)
7月15日請求NG6名(うち1名はカード登録手続きのお問い合わせがあり、7月29案内済)にお詫びとクレジットカードの再登録のご案内メールを弊社から送信。現時点でメール未達・問い合わせなし。
7月25日に金額変更エラー7名にお詫びと請求ができなかったこと、クレジットカードの登録手続きのご案内メールを弊社から送信。現時点でメール未達・問い合わせなし。
- ・ 8月12日(火)
7月25日に金額変更エラーとなった7名について、金額変更の訂正請求データをクレジットカード会社に提供。7名のうち4名は再度エラーとなる。
- ・ 8月20日(水)
8月12日に金額変更エラーとなった4名について、金額変更の訂正請求データをクレジット会社に再度提供したが、再び請求エラーとなる。
差額の200円について、保険会社より該当の加入者に連絡をし、差額200円の返戻を行う予定。

なお、8月1日加入のクレジットカード払の請求について、正しい制度運営費200円で請求となっていることを確認しております。

4. 再発防止に向けた取り組み

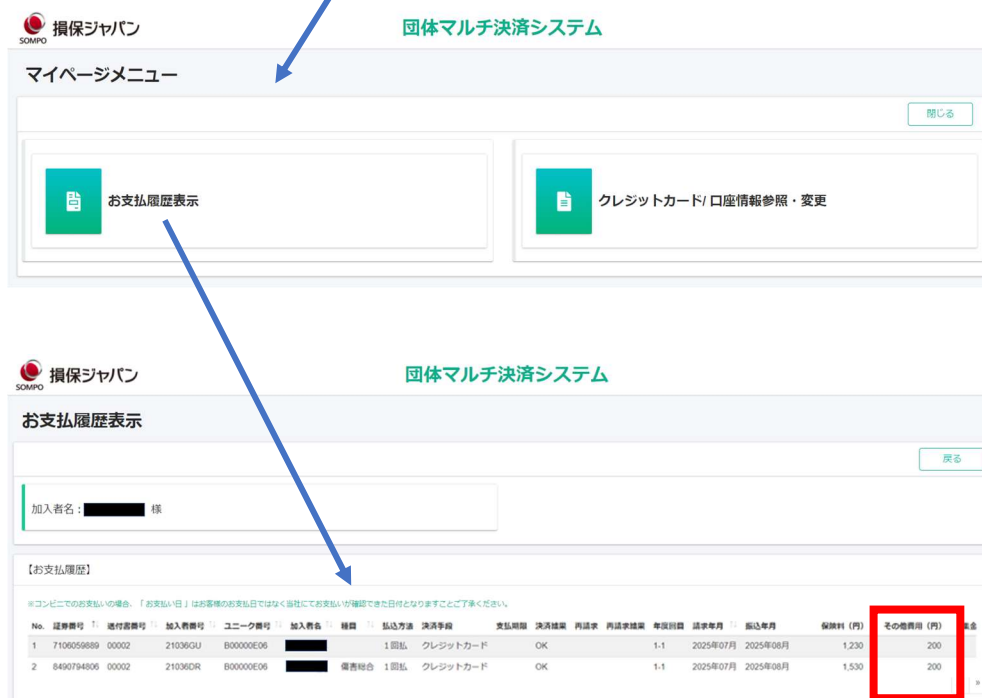
今回の事態を重く受け止め、実効性の高い対策を講じることで、再発防止に努めてまいります。

具体的な再発防止策は以下のとおりです。

- ・ 払込方法の変更にあたっては、テスト時に最終的な請求データまで確認するよう、システム内の開発手順を変更します。
- ・ 改修内容にかかわらず、全ての機能を網羅的に確認するテストケースを設定することで、テスト工程での不具合検知の精度向上を図ります。

以上

画面イメージ



【別紙 2】

保険料のお支払に関するお知らせ（ご登録済のクレジットカード情報に関するご確認） メール

※赤字部分をご加入者さまにより記載内容が異なります。

ご加入者名、保険料、ご請求合計額、お客様固有番号、
クレジットカードのエラー状況

1. 有効期限エラー
2. ご利用限度額に関するエラー
3. ご登録カード情報エラー

件名：【作業療法士賠償責任保険制度】 保険料のお支払に関するお知らせ（ご登録済のクレジットカード情報に関するご確認）

本文：

●●●●●様

いつも損保ジャパンをお引き立ていただき、誠にありがとうございます。

ご加入いただきました保険契約の保険料のお支払いについてご連絡いたします。

現在、ご登録のクレジットカードが「1. 有効期限エラー」の事由により保険料の引落しができない状況になっております。

以下の内容をご確認いただき、クレジットカードの再登録をよろしくお願いいたします。

なお、このご案内をお送りしているお客さまにつきましては、決済ができなかった保険料を団体 代理店等へ直接お支払いをお願いする場合があります。

詳細については、ご加入の団体、または、取扱代理店までご相談をお願いいたします。

<保険制度名称>

作業療法士賠償責任保険制度

<お支払方法>

クレジットカード

<請求金額 >

保険料： 3,030 円

その他費用： 400 円

ご請求合計額： 3,430 円

<クレジットカードの再登録期限>

2025 年 8 月 14 日

<クレジットカードのエラー状況>

1. 有効期限エラー

<エラーの原因と対処方法>

1. 有効期限エラー

クレジットカードの有効期限が切れている可能性があります。

ご契約手続きサイトのマイページ画面よりクレジットカード情報を確認いただき、お手続き期限までに再登録をお願いいたします。

2. ご利用限度額に関するエラー

クレジットカードのご利用限度額を超えている可能性があります。

クレジットカードのご利用限度額の増額、もしくはご契約手続きサイトのマイページ画面でお手続き期限までに他のクレジットカードの再登録をお願いいたします。

3. ご登録カード情報エラー

ご登録いただいたクレジットカードにエラーが発生している可能性があります。

クレジットカードが解約されていないか等をご確認いただき、ご契約手続きサイトのマイページ画面でお手続き期限までに再登録をお願いいたします。

上記1から3のエラーに関してご不明な点がございましたら、お手数ですが クレジットカード会社までお問い合わせをお願いいたします。

<保険料のお支払いについて>

お支払金額、お支払方法等の詳細についてはご加入の団体、取扱代理店までご相談をお願いいたします。

<ご契約手続きサイトログイン画面>

<https://dantai.sompo-japan.co.jp/jaot/sagyoubai/frontuser/login>

※再登録のお手続きにつきましては下記をご覧ください。

<https://dantai-multipayment.sompo-japan.co.jp/static-content/pdf/registration-guide.pdf>

<お客様情報>

- ・団体識別番号： 9200008003664
- ・証券番号： 8490794806
- ・お客様固有番号：**B00001580**

※本メールは配信専用です。本メールにご返信いただきましても、お答えできませんので、ご了承ください。

※本メールにお心当たりがない場合やご不明な点がございましたら、ご契約手続きサイトまたはパンフレットに記載の取扱代理店までお問い合わせください。

取扱代理店がご不明な場合のお問い合わせ先(代表代理店)
SJ パートナーズ団体職域第二部代理店
電話番号: 03-5989-0665

発行元 損害保険ジャパン株式会社

Copyright(c) SOMPO JAPAN INSURANCE INC. All rights reserved.

【別紙3】

発生原因（具体的な内容）

- ・ 広域団体システムのクレジットカード払いは、弊社の別システムである団体マルチ決済システム（以下、マルペイ）を利用しております。
- ・ 広域団体システムの明細金額は正しい状態で作成され、マルペイの明細も更改・新規加入の手続き時点では正しい金額で作成されておりました。（図1）
- ・ お申込み内容を確認して「契約確定」処理を行った時点で、システム上のプログラムミスにより、請求明細が200円過剰な状態で上書きされてしまいました。（図2）
- ・ 200円過剰な請求明細を元に、7月15日にGMOに請求データを送信したため、200円過剰な請求が発生いたしました。

（図1）更改・新規加入時点のマルペイ請求明細

No.	証券番号	送付番号	加入者番号	ユニーク番号	加入者名	種類	払込方法	決済手段	支払期日	決済結果	再請求	再請求結果	年度回数	請求年月	振込年月	保険料 (円)	その他費用 (円)	庫金
1	7106059889	00002		B00001302				クレジットカード					1-1	2025年08月	2025年09月	1,120	200	
2	8490794806	00002		B00001302				クレジットカード					1-1	2025年08月	2025年09月	1,400	0	

（図2）契約確定後のマルペイ請求明細

No.	証券番号	送付番号	加入者番号	ユニーク番号	加入者名	種類	払込方法	決済手段	支払期日	決済結果	再請求	再請求結果	年度回数	請求年月	振込年月	保険料 (円)	その他費用 (円)	庫金
1	7106059889	00002	21036GU	B00000E06			1 回払	クレジットカード		OK			1-1	2025年07月	2025年08月	1,230	200	
2	8490794806	00002	21036DR	B00000E06		備書総合	1 回払	クレジットカード		OK			1-1	2025年07月	2025年08月	1,530	200	

以上