

2025 年 9 月 5 日

一般社団法人 日本作業療法士協会
会長 山本 伸一 様

(引受保険会社) 損害保険ジャパン株式会社
医療・福祉開発部 第二課
(取扱代理店) 損保ジャパンパートナーズ株式会社
団体職域第二部

作業療法士賠償責任保険制度保険料の請求に関するお詫び

平素より、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、一部の加入者さまに、更新契約（2025 年 7 月 1 日始期）の保険料を二重に請求するという事態を発生させてしまいましたこと、深くお詫び申し上げます。

つきましては、本件の概要、発生原因、経緯と対応、ならびに再発防止策を下記にご報告いたします。

敬具

記

1. 発生した事象の概要

クレジットカード払いをご利用の加入者さま 3 名に対し、7 月のクレジットカードでの請求に加え、8 月 27 日に口座振替による請求を重ねて行っておりました。

2. 発生原因

(1) 概要

- ・ 2025 年度制度の更新手続き時、加入者さまには更新契約へのクレジットカード情報の登録をお願いしておりましたが、3 名の加入者さまが新規加入としてお手続きをされました。
- ・ それにより、契約が二重に作成された状態となりました。詳細は【別紙 1】を参照ください。
- ・ 本来は、募集締切後に行うべき重複加入の確認作業を取扱代理店が失念し、クレジットカード払いの新規契約、口座振替による更新契約の両方が有効な契約として確定されました。
- ・ その結果、双方の支払方法での請求が発生いたしました

(2) 詳細

- ・ 取扱代理店では重複加入の確認作業を事務担当者が行う業務として手順に組み込んでおりましたが、事務担当者が 7 月初旬に急遽休務となり、営業担当が本業務を行うこととなりました。その際の引継ぎが担当者間で十分に行われておりませんでした。
- ・ また、取扱代理店では対応手順書を作成しており、営業担当は本手順書を元に対応を進めておりました。しかし、手順書は対応事項と詳細手順などが混在した記載となっており、対応事項が明確化されておらず、重複加入の確認業務が必要であることを見落としておりました。
- ・ これらにより、契約情報の二重作成が看過されたまま、契約が確定されるに至りました。

3. これまでの経緯と緊急対応の内容

- ・ 8月27日(水)

加入者さまより、請求内容(※)に関するお問い合わせが貴会にメールでありました。

※7月25日に2,960円が支払われ、7月31日に3,160円が返金、さらに8月27日に2,960円が銀行口座から引き落とされているが正しい請求か、という内容。

- ・ 8月29日(金)

貴会・宮井事務局長より引受保険会社に上記お問い合わせがあった旨のご連絡をいただきました。

- ・ 9月1日(月)

引受保険会社より加入者さまへメールにて謝罪。7月のクレジットカード請求額に誤りがあったため、訂正のうえ再請求した旨をご説明いたしました。

- ・ 9月3日(水)

加入者さまより引受保険会社に「8月27日にも口座から2,960円が引き落とされている」との再度のお問い合わせがございました。

これを受け、全加入者データを精査した結果、当該加入者さまの契約データが二重に存在することを確認いたしました。さらに調査を進めたところ、同様の二重の契約加入が他に2名、合計3名の加入者さまで発生していることが判明いたしました。

取扱代理店に確認したところ、募集締切後の重複加入の確認漏れが判明いたしました。

4. 再発防止に向けた取り組み

同様の事態を発生させることのないよう、取扱代理店で以下の再発防止策を実施してまいります。

(1) 対応事項一覧表の作成

- ・ ①対応事項の明確化②対応漏れ等がないかの進捗管理③これらの見える化を目的に契約更新時の対応事項一覧表を作成いたします。
- ・ 本一覧をもとに、誰が・いつ・何をするのかを明確にし、営業担当・事務担当間で各業務の対応状況の指差し確認を行うとともに、担当変更の際や担当の突発的な長期不在が発生した際の対応漏れを防止いたします。

(2) 確認体制の強化

重複加入の確認は募集締切後にのみ行っておりますが、計上確定前にも行うことといたします。

また、確認は事務担当のみが行っておりますが、複数名で確認をする体制といたします。

複数名・複数回確認する体制とすることで対応を確実に実施するとともに、対応事項一覧に本対応を明記し、営業担当・事務担当間で指差し確認を行います。

①募集締切後(6月下旬)

- ・ 員外混入の確認(非会員の方が加入をされていないかの確認)とあわせて実施いたします。
- ・ 員外混入の確認は誤ってデータを削除することがないよう、別室での集中作業とし、複数名で確認をする体制としております。重複加入の確認についても同様の体制で対応いたします。

②計上確定前(8月上旬)

- ・ 計上確定前の最終確認を行います。

以上