

令和 2 年 4 月 27 日
北海道管区行政評価局

国民健康保険被保険者証の交付方法について — 行政苦情救済推進会議の意見を踏まえた参考連絡 —

北海道管区行政評価局は、次の行政相談を受け、北海道管区行政評価局管内の 51 市町村（石狩地域、空知地域、胆振地域及び日高地域並びに小樽市）及び旭川市における国民健康保険被保険者証（以下「被保険者証」という。）の交付方法について実情を調査するとともに、行政苦情救済推進会議（座長：曾根^{そね} 理之^{まさゆき} 弁護士）に諮り、同会議の意見を踏まえ、本日、北海道及び旭川市に対して、業務の参考としていただくよう、連絡を行いました。

【行政相談の要旨】

私は、市の国民健康保険に加入しているが、被保険者証の有効期限は、8 月 1 日から翌年 7 月 31 日までの 1 年間となっており、市は、毎年 7 月下旬頃、更新した被保険者証を自宅へ普通郵便で送付してくる。

平成 30 年 10 月中旬、病院へ行くため、更新後の被保険者証を探したところ、市から被保険者証が自宅へ送付されていないことに気が付いた。このため、市の担当課に問い合わせたが、市は、「7 月下旬に自宅へ普通郵便で送付しており、被保険者証が見つからないとすると、自宅で紛失したか又は郵便事故以外考えられない。」とし、取り合ってくれない。

市からの被保険者証の送付方法について、本人に確実に届くよう、簡易書留郵便で送付してほしい。

（注） 本件は、平成 30 年 10 月に当局の出先機関である旭川行政監視行政相談センターで受け付けた行政相談です。本件では、相談者が同センターに相談後、被保険者証が自宅で見つかっており、未着の事実は無かったことが確認されていますが、市町村における被保険者証の交付方法に課題がみられましたので、今後の業務の参考としていただくよう、連絡するものです。

制度の概要

- 国民健康保険制度は、原則として被用者保険等の適用者以外の国民全てを被保険者とし、その疾病、負傷等に関して必要な給付を行うもの（国民健康保険法（昭和 33 年法律第 192 号）第 1 条、第 2 条及び第 5 条）
- 保険者は、平成 29 年度までは市町村とされていたが、30 年度から市町村とともに都道府県も保険者（持続可能な医療保険制度を構築するための国民健康保険法等の一部を改正する法律（平成 27 年法律第 31 号））
- 被保険者証は、保険者である市町村が交付（国民健康保険法施行規則（昭和 33 年厚生省令第 53 号）第 6 条第 1 項）。交付方法に特段の定めはなく、更新後の被保険者証を郵送する場合の費用は、各市町村が一般会計で負担
- 世帯主は被保険者証を破り、汚し、又は失ったときは、直ちに、再交付申請の理由等を記載した申請書を市町村に提出（国民健康保険法施行規則第 7 条第 1 項及び第 3 項）

当局の調査結果

本件申出を受け、北海道管区行政評価局管内の 51 市町村（石狩地域、空知地域、胆振地域及び日高地域並びに小樽市）における更新後の被保険者証の交付方法を調査した。

また、簡易書留郵便で送付している千歳市、室蘭市及びえりも町、原則として普通郵便で送付している札幌市及び旭川市（※）のほか、平成 30 年度から市町村とともに国民健康保険の保険者となった北海道、類似の事務を行っている全国健康保険協会から個別に事情を聴取した。

（※）旭川市は、旭川行政監視行政相談センターの管轄であり、上記調査対象の 51 市町村に含まれないが、本件の契機となった市町村であることから聴取

○ 51 市町村における更新後の被保険者証の交付状況

- ・ 51 市町村における更新後の被保険者証の交付方法は、①簡易書留郵便、②特定記録郵便（※）、③原則として普通郵便及び④窓口交付の 4 種類あるが、市町村によって異なる状況
（※） 特定記録郵便は、郵便受けへの配達（ポスト投函）であるが、差出人は郵便追跡サービスにより配達日時を確認可能となる郵便サービス
- ・ 51 市町村別の交付方法をみると、簡易書留郵便が 25 市町村で全体の 5 割弱、原則として普通郵便が 17 市町村で 3 割強、特定記録郵便が 5 市町村で 1 割弱、窓口交付が 4 市町村で 1 割弱
- ・ 市町村別でみると、調査対象 21 市では、原則として普通郵便が 13 市

と全体の6割強に対し、調査対象29町では、簡易書留郵便が17町で全体の6割弱、唯一の村は、普通郵便

表 北海道管区行政評価局管内の51市町村における更新後の被保険者証の
交付方法

区分	① 簡易書留郵便	② 特定記録郵便	③原則として 普通郵便	④ 窓口交付	計
合計	25 (49.0)	5 (9.8)	17 (33.3)	4 (7.8)	51 (100.0)
市	8 (38.1)	0 (0.0)	13 (61.9)	0 (0.0)	21 (100.0)
町	17 (58.6)	5 (17.2)	3 (10.3)	4 (13.8)	29 (100.0)
村	0 (0.0)	0 (0.0)	1 (100.0)	0 (0.0)	1 (100.0)

- (注) 1 当局の調査結果による。
 2 本表の数値は、令和元年9月末日現在である。
 3 括弧内の数値は、各項目の計に対する割合（小数点第2位を四捨五入）を示す。
 なお、端数処理により合計が100.0にならない場合がある。
 4 「原則として普通郵便」の区分は、希望者に対し簡易書留郵便により送付している市町村を含む。

(上記51市町村別の交付方法)

番号	市町村名	被保険者証の 交付方法	番号	市町村名	被保険者証の 交付方法
1	札幌市	③普通郵便	27	新十津川町	①簡易書留郵便
2	小樽市	③普通郵便	28	深川市	③普通郵便
3	江別市	①簡易書留郵便	29	妹背牛町	③普通郵便
4	千歳市	①簡易書留郵便	30	秩父別町	④窓口交付
5	恵庭市	③普通郵便	31	雨竜町	①簡易書留郵便
6	北広島市	①簡易書留郵便	32	北竜町	①簡易書留郵便
7	石狩市	③普通郵便	33	沼田町	④窓口交付
8	当別町	③普通郵便	34	室蘭市	①簡易書留郵便
9	新篠津村	③普通郵便	35	登別市	①簡易書留郵便
10	夕張市	③普通郵便	36	伊達市	①簡易書留郵便
11	岩見沢市	③普通郵便	37	壮瞥町	①簡易書留郵便
12	美唄市	③普通郵便	38	洞爺湖町	①簡易書留郵便
13	三笠市	③普通郵便	39	豊浦町	②特定記録郵便
14	南幌町	①簡易書留郵便	40	苫小牧市	③普通郵便
15	由仁町	①簡易書留郵便	41	厚真町	①簡易書留郵便
16	長沼町	①簡易書留郵便	42	安平町	③普通郵便
17	栗山町	①簡易書留郵便	43	むかわ町	②特定記録郵便
18	月形町	①簡易書留郵便	44	白老町	②特定記録郵便
19	芦別市	③普通郵便	45	日高町	①簡易書留郵便
20	赤平市	③普通郵便	46	平取町	④窓口交付
21	砂川市	①簡易書留郵便	47	新冠町	②特定記録郵便
22	滝川市	③普通郵便	48	新ひだか町	②特定記録郵便
23	歌志内市	①簡易書留郵便	49	浦河町	①簡易書留郵便
24	上砂川町	①簡易書留郵便	50	様似町	④窓口交付
25	奈井江町	①簡易書留郵便	51	えりも町	①簡易書留郵便
26	浦臼町	①簡易書留郵便			

○ 関係機関からの聴取結果

【千歳市】（簡易書留郵便）

- ・ 簡易書留郵便は、誤配による個人情報漏洩や盗難によるなりすましを防げる等の理由から採用

【室蘭市及びえりも町】（簡易書留郵便）

- ・ 普通郵便による送付では、住民からの被保険者証を受け取っていないとの苦情に対応困難との理由から採用

【札幌市】（原則として普通郵便）

- ・ i) 簡易書留郵便では不在の場合に不便、ii) 簡易書留郵便とした場合に郵送経費が約 8,000 万円必要となるなどの理由から、原則として普通郵便による送付を採用しているが、平成 17 年に郵便受けから被保険者証が多数盗まれ犯罪に利用される事件の発生を機に、希望者に対して簡易書留郵便による送付を開始

簡易書留郵便による送付手続は、1 回行くと翌年度以降の手続を不要とし、令和元年 8 月の更新時には全交付件数（約 26 万件）の約 0.2%を簡易書留郵便で送付

- ・ 被保険者証の更新直後である 8 月中のみ、住民から電話により被保険者証の未着の問合せがあった場合は、普通郵便で再送付。9 月以降に未着の問合せがあった場合には、区役所に来所し、再交付申請が必要

毎年、被保険者証の更新直後には、普通郵便で送付した住民から被保険者証が未着であるとの問合せが発生。令和元年 8 月の更新時には、北区役所（交付件数 35,969 件）において、8 月中に 85 件（0.2%）を再送付

- ・ 札幌市では、希望する場合に簡易書留郵便で送付が可能であることをホームページ等のほか、更新時期を知らせる案内等に明記し、周知しており、未着による取扱いが 8 月と 9 月以降で異なることについては、問合せがあった場合に個別に説明

【旭川市】（原則として普通郵便）

- ・ i) 簡易書留郵便では不在の場合に不便、ii) 簡易書留郵便とした場合に郵送経費が約 1,492 万円必要となる、iii) 簡易書留郵便による送付希望者が少ないとの理由から、札幌市同様、原則として普通郵便による送付を採用し、希望者に対して簡易書留郵便で送付

令和元年 8 月の更新時には、全交付件数 46,619 件のうち、簡易書留郵便による送付件数は 3 件（0.006%）のみ。理由は、住民に対し制度が十

分に周知されていないこと、及び札幌市とは異なり、手続が毎年度必要なことによる

- 札幌市同様、被保険者証の更新直後である8月中のみ、住民から電話により被保険者証の未着の問合せがあった場合は、普通郵便で再送付し、9月以降に未着の問合せがあった場合には、市役所に来所し、再交付申請が必要

毎年、被保険者証の更新直後には、普通郵便で送付した住民から被保険者証が未着であるとの問合せが発生。令和元年8月の更新時には、8月中に138件(0.2%)を再送付

- 旭川市では、札幌市同様、希望する場合に簡易書留郵便で送付が可能であることをホームページ等で周知しており、未着による取扱いが8月と9月以降で異なることについては、問合せがあった場合に個別に説明

【北海道】

- 市町村が被保険者証を簡易書留郵便により送付する場合の簡易書留郵便と普通郵便の差額料金の半額を補助

平成30年度の交付実績をみると、道内157保険者（市町村及び広域連合）のうち76保険者（48.4%）、補助金額24,723千円を交付

- 北海道では、保険者となった平成30年度を機に、市町村によって1年又は2年と異なっていた保険期間を1年に統一するなど国民健康保険事務の統一化を推進

他方、市町村の被保険者証の交付方法の統一化についてはこれまで未検討

【全国健康保険協会】（健康保険における取扱い）

- 健康保険（被用者保険）は、平成20年10月、社会保険庁の廃止に伴い、全国健康保険協会において運営
- 健康保険の被保険者証は、全国健康保険協会（保険者）から事業所を通じ被保険者へ交付される仕組み
- 事業所退職後の任意継続被保険者証については、国民健康保険被保険者証と同様、全国健康保険協会から被保険者の自宅へ直接送付される仕組み
- 任意継続被保険者証について、社会保険庁が運営していたときは、普通郵便で送付されていたが、被保険者から任意継続被保険者証を受け取っていないとの苦情が多くあったため、事務を引き継いだ全国健康保険協会では、郵便受けに配達した日時が確認できる特定記録郵便による送付に変更

行政苦情救済推進会議の主な意見

- ① 普通郵便により被保険者証を送付している市町村では、簡易書留郵便により送付している市町村では生じない未着の問合せが生じている。
しかし、未着の割合は、全体の 0.2%から 0.3%と小さい上、問合せがあった住民に対しては、被保険者証の再送付で対応しており、簡易書留郵便により送付した場合の郵送経費を考慮すると、合理的な送付方法と評価できるのではないか。
- ② 以前は、盗まれた被保険者証が、詐欺の銀行口座開設に悪用される事件も発生しており、例えば、札幌市では、その対策として、希望者に対し簡易書留郵便による送付を開始している。
一方、現在は、銀行口座開設には複数の証明書類が必要とされ、被保険者証のみでは口座を開設できなくなっていることから、被保険者証を悪用される危険性が減少しているのではないかと考えられる。
- ③ こうした状況を踏まえ、平成 30 年度から新たに保険者となった北海道は、道内各市町村における更新後の被保険者証の交付方法の実態を把握し、住民の意向を反映したより適切な被保険者証の交付方法について、市町村とともに検討する必要があるのではないか。
- ④ 原則として普通郵便、希望者には簡易書留郵便により送付している札幌市及び旭川市では、全交付件数に占める簡易書留郵便による送付件数の割合が大きく異なる（札幌市 0.2%、旭川市 0.006%）。
この理由は、簡易書留郵便の希望者が少ない旭川市では、札幌市に比べて、同制度が住民に知られていない上、毎年度、手続を行わなければならないためとみられることから、簡易書留郵便により送付が可能であることを一層周知するとともに、手続を簡素化する必要があるのではないか。



北海道及び旭川市に対する参考連絡の要旨

被保険者証について住民の意向を反映しつつ確実に交付する観点から、以下の措置を講ずることが望まれる。

【北海道】

道内各市町村における更新後の被保険者証の交付方法の実態を把握し、より適切な被保険者証の交付方法について、市町村とともに検討すること。

【旭川市】

希望者に簡易書留郵便により送付する仕組みを設けていることについて、住民に一層周知するとともに、併せて、手続の簡素化について検討すること。

【行政苦情救済推進会議とは】

- 行政苦情救済推進会議は、総務省に寄せられた行政に関する苦情のうち、あっせんに当たって判断が難しい問題や地域の重要な問題の改善方策等について、高い識見を有する公平な第三者による意見を反映させることにより、国民的立場に立って問題の的確かつ効果的な改善を推進することを目的として、総務省本省及び全国11か所の管区行政評価局・行政評価事務所に設置
- 北海道管区行政評価局では、昭和56年8月から開催

〔行政苦情救済推進会議の構成メンバー〕

- 座長 曾根理之（弁護士）
- 中田和子（北海道女性団体連絡協議会会長）
- 原田伸一（札幌大谷大学社会学部非常勤講師）
- 神谷章生（札幌学院大学法学部教授）
- 宮脇 淳（北海道大学大学院法学研究科・公共政策大学院教授）
- 西田史明（札幌商工会議所中小企業相談所所長）
- 星 政良（北海道行政相談委員連合協議会会長）



行政相談マスコット
キクワン

（問合せ先）

北海道管区行政評価局 総務行政相談部
首席行政相談官 九野の
電話：011-709-1803（直通）
FAX：011-709-1842
E-mail：hkd32@soumu.go.jp

※ 本資料は、北海道管区行政評価局ホームページに掲載しています。

<http://www.soumu.go.jp/kanku/hokkaido/sodan.html>