

報道機関 各位

枚方市提供

ひらかたポイントの誤交付について（お詫び）

本市では、スマホアンケートなど、市の取り組みに対しご意見をいただいた方に、ひらかたポイントを交付し施策の推進に努めているところです。

この度、令和4年8月に実施した健康医療福祉フェスティバルのアンケート回答者へ100ポイントを交付しようとしたところ、誤って別のスマホアンケートの回答者へ100ポイントを交付してしまい、健康医療福祉フェスティバルのアンケート回答者へポイントの交付ができていなかったという事象が発生しましたので、下記のとおりご報告するものです。

この度の誤ったポイント交付等で、市民の方々にご迷惑をおかけしたことにつきまして、お詫びを申し上げます。今後、このような事象が発生することがないように委託業者に適正な事務執行を行うよう指示するなど、再発防止に努めてまいります。

記

1. 概要

ひらかたポイントの交付事務を行うポイント事業委託業者（㈱フューチャーリンクネットワーク）において、令和4年9月に実施したスマホアンケートの回答者1,399人にアンケートポイントとして10ポイントを10月3日に交付しましたが、翌日に、健康医療福祉フェスティバルのアンケート回答者1,076人に100ポイントを交付しなければならなかったところ、誤って、前日に10ポイントを交付したスマホアンケートの回答者1,399人に100ポイントを追加交付してしまったものです。本件につきましては、健康医療福祉フェスティバルのアンケートに回答された市民から、ポイントが交付されていないことの問い合わせを受けて判明したものです。

2. 経過及び対応

- 令和4年10月3日 スマホアンケート回答者1,399人に10ポイントを交付。
- 10月4日 健康医療福祉フェスティバルのアンケート回答者1,076人に100ポイントを交付しなければならなかったところ、前日に10ポイントを交付したスマホアンケート回答者1,399人に誤って100ポイントを追加で交付。
- 10月13日 市民から同委託業者へ、健康医療福祉フェスティバルのポイントが交付されていない旨の問い合わせがあったことから誤交付が判明。調査の結果、スマホアンケート及び健康医療福祉フェスティバルの両方に回答された方が、581人おられたことから、誤交付は818人、未交付は495人であることを確認。
- 10月14日 未交付の495人については、100ポイントを交付するとともに、誤交付の818人のうち808人の方には、ポイントの取り戻し及び履歴訂正を実施。残り10人の方については、既にポイントを利用され、ポイント残高が100ポイントに満たなかったため、改めて健康医療福祉フェスティバルのアンケートへの回答をいただくことで100ポイントを交付したままにするか、次回以降のポイント交付時に取り戻しの調整をさせていただくか選択していただくよう取り組んでおります。
- 《通知》
誤交付の808人のうち、ひらかたポイントアプリ利用者618人にアプリにてお詫びのプッシュ通知を実施。
※ひらかたポイントカード利用者190人につきましては、ポイント交付の通知がされていないため、ポイントの取り戻し及び履歴訂正のみを実施。

3. 再発防止策

委託業者に対し、事務処理ミスの防止に向けて、システムの改善及びポイント交付によるチェック体制や業務工程の見直しを改めて指示するとともに、市として、事務処理状況の確認を随時求めるなど、再発防止策を講じてまいります。

<問い合わせ先> 健康福祉部 健康福祉政策課（担当：川島・森）電話：072-841-1369