
保険証を紛失した場合の対応マニュアル

■ 基本方針

会社としては下記3点を同時に進める。

- ① 健康保険の再交付または資格確認書の申請を速やかに行う
- ② 本人に医療機関受診時の具体的な対応を案内する
- ③ 紛失に伴うリスク説明と社内記録を残す

■ 会社側の初動対応

1. 紛失状況の簡易確認

本人に以下を確認する（口頭・メッセージ等どちらでもOK）

- ・紛失した時期（おおよそでOK）
- ・紛失場所の心当たり（自宅、外出先など）

※始末書の提出は不要。ただし再発防止の注意喚起を行う。

2. 健康保険の再交付または資格確認書の申請

「資格確認書」または「健康保険証再交付申請書」を事業主経由で提出する。

→ 社労士に依頼する。

■ 本人への案内事項

1. 医療機関を受診する予定がある場合

- ・受付で「保険証を紛失し、再交付申請中である」旨を伝える
- ・一時的に医療費が10割負担となる場合がある
- ・後日、再交付された保険証または資格確認書と領収書を提出することで、保険適用分（通常7割等）の払い戻しを受けられる

※医療機関によっては、資格確認書の控えやマイナンバーカードで対応可能な場合あり。

2. マイナンバーカードを所持している場合

- ・マイナ保険証として登録済みであれば、即受診可能
- ・未登録の場合は、今後の紛失防止の観点から登録を推奨する

■ 紛失に伴うリスク対応

1. 本人への説明

- ・第三者による不正利用の可能性は低いですが、完全にゼロではない
- ・万一不審な医療費請求があった場合は、健康保険側から連絡が入る

※過度に不安を煽らず、責める対応は行わない。

2. 会社としての記録

以下を社内メモやメールで保存する。

- ・本人からの紛失連絡日
- ・再交付または資格確認書の申請日
- ・本人へ行った説明内容

※通常、懲戒処分や賠償の対象とする必要はない。

■ 避けるべき対応（NG例）

- ・本人責任として会社が何もしない
- ・始末書の提出を強要する
- ・再交付まで医療機関の受診を控えるよう指示する

・医療費10割負担や払い戻しの説明を行わない
※これらは労務トラブルや信頼低下の原因となる。

■ 実務対応フローのまとめ

1. 本人から紛失の連絡を受ける
2. 会社が健康保険の再交付または資格確認書を申請する
3. 本人に医療機関受診時の対応を説明する
4. 社内記録を残す
5. マイナ保険証の利用を案内し再発防止につなげる