

平成24年6月21日

日本年金機構
平成24年2月の年金定期支払における所得税の過徴収調査委員会

平成24年2月の年金定期支払における所得税の過徴収 調査報告書（概要）

<事象の概要>

年金受給者から提出いただいた扶養親族等申告書に関する電算処理について、委託業者による一部入力漏れがあり、約7万人の年金受給者の所得税が本来額より多く源泉徴収される（総額約17億円）というシステム処理誤りが発生した。

1 調査委員会の設置・開催

この処理誤りに関して平成24年2月22日に調査委員会を設置し、原因や背景の確認及び分析、並びに再発防止策を含めた評価を行い、その検証結果について報告書にまとめた。

2 扶養親族等申告書に関する事務処理概要

年金の支払者である機構は、課税対象年金受給者の所得税を源泉徴収することが義務付けられており、当該年金受給者から提出される扶養親族等申告書の申告内容に応じ、システム処理を行い、算出された税額を、年金支払額から源泉徴収している。

3 システム処理誤りの経緯

システム処理誤りの発生から当面の事後対応までの主な経緯の概要は次のとおりである。

[平成23年]

12月 5日 業務管理部からシステム運用部へ、12月6日の電算処理分として扶養親族等申告書の磁気テープを回付。その中の一部の磁気テープについては、本来の処理予定日である12月28日に電算処理することに決定。

12月28日 12月27日回付分の磁気テープは電算処理されたが、12月5日に先に回付され12月28日に電算処理することとされた一部の磁気テープについて、委託業者において入力漏れ。（委託業者の作業指示漏れ。）

[平成24年]

2月 6日 機構から年金額をお知らせする「年金振込通知書」を対象の年金受給者へ発送開始。

2月10日 所得税の源泉徴収に関する問い合わせが例年より多いことから調査を実施

したところ、12月5日に回付された一部の磁気テープについて、委託業者において入力漏れであることが判明。

原因の詳細究明、影響調査や対象者特定、対応策の検討を開始。

2月13日 システム処理誤りにより、所得税の過徴収が発生したことを公表。

再発防止のため、事務処理の是正措置を緊急実施。(～15日)

2月16日 対象の年金受給者へお詫び状を発送開始。

① 対象者数 71,083人

② 2月定期支払において本来額より多く源泉徴収された税額
・総額 約 17 億円

2月22日 調査委員会を設置。

3月15日 3月の年金随時支払で、過徴収された所得税についてお支払い。

4 評価

今回の処理誤りは、予定外に事前に回付された磁気テープについて、本来の処理予定日に処理することとされたにもかかわらず、処理当日において、委託業者による作業指示がなされなかったことに起因し、入力漏れを起こしてしまったものであり、次の点が主な原因である。

① スケジュール変更（予定外の事前回付）に対するルールがなかったこと

② 回付票が処理誤りを発生させかねない様式であったこと

③ 委託業者における作業連絡ミス及び作業確認が不徹底であったこと

また、処理誤りに対する事後対応として、各作業が順次行われたことを確認した。

5 システム処理誤り発生に至る問題点の総括

今回のシステム処理誤りは委託業者による作業確認の不徹底及びオペレータに対する作業指示漏れが直接の原因であり、責任は委託業者にあると考えられるが、機構についても、その果たすべき委託業務の管理責任は十分ではなかった。

6 再発防止策

今回の処理誤りに起因して、再発防止策が講じられ、実施可能なものから改善が施されていると同時に、社会保険オンラインシステム全般の類似業務の点検及び見直しが行われた。

7 今後に向けての提言

機構における適正な事務処理実施、社会保険オンラインシステムの効率的な開発及び確実な運用を目指し、次の点を今後に向けての提言とした。

(1) システムの品質・適正性の確保

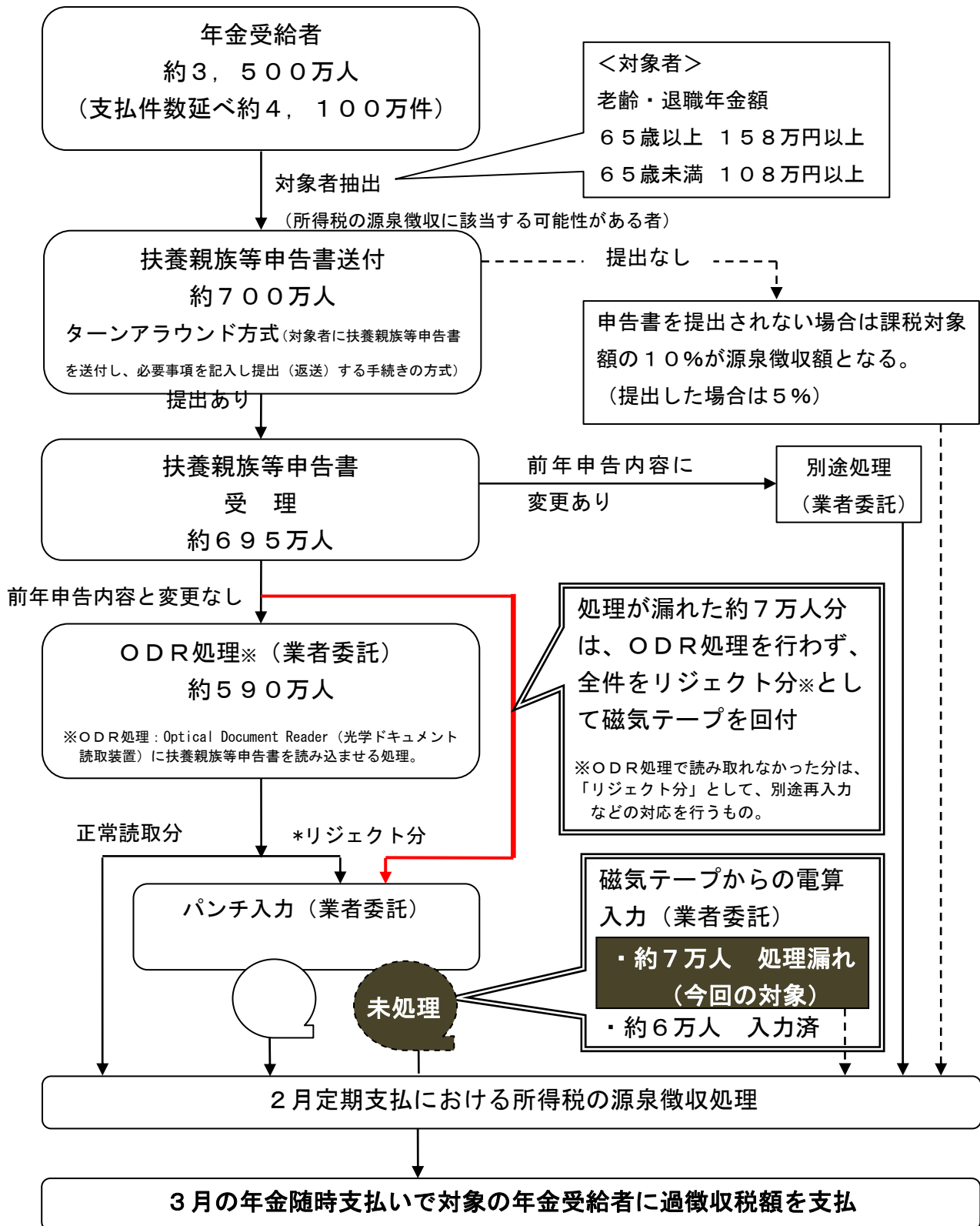
(2) 事務処理における作業ミスの防止

(3) 改善策の継続と改善

(4) システムリスクアセスメントを活用したシステムリスク分析の実施

(5) 委託業務の品質・適正性の確保

<参考図> 扶養親族等申告書の処理の流れ



以上