

平成22年3月31日
(照会先)
品質管理部長 伊藤 誠一
(電話直通 03-6892-0752)

経営企画部広報室
(電話直通 03-5344-1110)

報道関係者 各位

平成22年2月の事務処理誤り等について

日本年金機構における平成22年2月分の事務処理誤りの件数及び個別の事案等について、別添のとおりお知らせいたします。

なお、日本年金機構においては、引き続き事務処理誤りの再発防止に努めてまいります。

平成22年2月に判明した事務処理誤り等について

I 概要

日本年金機構（本部及び年金事務所等）における社会保険業務の事務処理誤り及び業務上発生した事件・事故（以下「事務処理誤り等」という。）について、2月に、本部担当部署及び年金事務所等の事務処理誤り等の詳細な報告が完了したもの及びシステム事故等の詳細な報告が完了したものを取りまとめたもの。

・ これらの事務処理誤り等については、被保険者等の関係者から公表を控えるよう強く要請されない限り、原則として、その事案の概要等を公表します。今回取りまとめた55件のうち、公表可能な30件及びシステム事故1件について、その概要を日本年金機構HP https://www.nenkin.go.jp/new/press_release/h22_03/0331.html に掲載しています。

II 状況

以下の分析については、システム事故等を除く事務処理誤り等の55件を対象としています。

1 事務処理区分別件数

- | | |
|---|-------------|
| (1) 受付時の書類管理誤り | 1件 (1.8%) |
| [郵送や窓口で受領した書類の担当部署への回付漏れ等、受付時の誤り] | |
| (2) 確認・決定誤り | 17件 (30.9%) |
| [届書内容の確認誤り、金融機関等のコード記入誤り等、事実関係の誤認や法令の適用誤り] | |
| (3) 未処理・処理遅延 | 11件 (20.1%) |
| [審査決定すべき届書の未処理、社会保険オンラインシステムへの入力漏れ、日本年金機構本部への進達漏れ、関係部署からの返戻書類の未処理等] | |
| (4) 入力誤り | 8件 (14.5%) |
| [数字や氏名等の入力誤り、一部項目の入れ違い等、入力時の誤り] | |
| (5) 通知書等の作成誤り | 4件 (7.3%) |
| [様式誤り、記載事項誤り等、出力・作成時等の誤り] | |
| (6) 誤送付・誤送信 | 2件 (3.6%) |
| [別の送付先への書類混入等の誤送付、誤送信、誤交付等、配付時の誤り] | |
| (7) 説明誤り | 9件 (16.4%) |
| [窓口、電話等での制度説明誤り、申請書等の指示誤り等、相談時の誤り] | |
| (8) 受理後の書類管理誤り | 2件 (3.6%) |
| [受理した申請書、添付書類の紛失等] | |
| (9) 記録訂正誤り | 1件 (1.8%) |
| [別人の記録を訂正、別人の記録を統合] | |
| (10) 事故等 | 0件 (0.0%) |
| [身分証明書等の紛失、不正な事務処理等、通常の業務処理の流れの中での誤りには該当しないもの] | |

合計 55件 (100.0%)

2 制度等別件数

(1) 厚生年金適用関係	17件 (30.9%)
(2) 厚生年金徴収関係	5件 (9.1%)
(3) 国民年金適用関係	6件 (10.9%)
(4) 国民年金徴収関係	3件 (5.5%)
(5) 年金給付関係	24件 (43.6%)
(6) 船員保険関係	0件 (0.0%)
(7) その他	0件 (0.0%)

合計 55件 (100.0%)

3 制度等別・事務処理区分別内訳

表1 制度等別・事務処理区分別内訳一覧表

	受付時の書類管理誤り	確認・決定誤り	未処理・処理遅延	入力誤り	通知書等の作成誤り	誤送付・誤送信	説明誤り	受付後の書類管理誤り	記録訂正誤り	事故等	計
健康保険・厚生年金保険適用関係	0 (0)	3 (1)	4 (2)	4 (0)	1 (0)	2 (1)	1 (0)	1 (0)	1 (0)	0 (0)	17 (4)
健康保険・厚生年金保険徴収関係	1 (0)	3 (2)	1 (1)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	5 (3)
国民年金適用関係	0 (0)	1 (1)	1 (0)	1 (0)	1 (1)	0 (0)	1 (1)	1 (0)	0 (0)	0 (0)	6 (3)
国民年金徴収関係	0 (0)	1 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	2 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	3 (0)
年金給付関係	0 (0)	9 (5)	5 (2)	3 (3)	2 (1)	0 (0)	5 (4)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	24 (15)
船員保険関係	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)
その他	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)
計	1 (0)	17 (9)	11 (5)	8 (3)	4 (2)	2 (1)	9 (5)	2 (0)	1 (0)	0 (0)	55 (25)

(注) () 内は、非公表とした事案の件数を再掲したものである。

4 事務処理誤り等の原因

(1) 原因別件数

- ① 確認不足・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 39件 (70.9%)
〔窓口装置操作の際にキータッチ等を誤ったもの・入力を漏らしていたもの、通知書等の封入封緘時における内容物や宛先の確認を漏らしていたもの等〕
- ② 適用・認識誤り・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 5件 (9.1%)
〔法令や通知等に係る解釈を誤っていたもの、理解が不足していたもの等〕
- ③ 届書等の放置・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 11件 (20.0%)
〔本来行うべき処理を多忙や失念により適切な時期までに処理を行わなかったもの〕
- ④ その他・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 0件 (0.0%)
〔不正な事務処理等〕

合計 55件 (100.0%)

(2) 原因別・事務処理区分別内訳

表 2 原因別・事務処理区分別内訳一覧表

	受付時の書類管理誤り	確認・決定誤り	未処理・処理遅延	入力誤り	通知書等の作成誤り	誤送付・誤送信	説明誤り	受付後の書類管理誤り	記録訂正誤り	事故等	計
確認不足	0 (0)	16 (9)	3 (1)	8 (3)	4 (2)	2 (1)	5 (3)	0 (0)	1 (0)	0 (0)	39 (19)
適用・認識誤り	0 (0)	1 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	4 (2)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	5 (2)
届書の放置	1 (0)	0 (0)	8 (4)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	2 (0)	0 (0)	0 (0)	11 (4)
その他	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)
計	1 (0)	17 (9)	11 (5)	8 (3)	4 (2)	2 (1)	9 (5)	2 (0)	1 (0)	0 (0)	55 (25)

(注) () 内は、非公表とした事案の件数を再掲したものである。

(3) 原因別・制度等別内訳

表 3 原因別・制度等別内訳一覧表

	健康保険・厚生年金保険適用関係	健康保険・厚生年金保険徴収関係	国民年金適用関係	国民年金徴収関係	年金給付関係	船員保険関係	その他	計
確認不足	14 (3)	3 (2)	3 (2)	2 (0)	17 (12)	0 (0)	0 (0)	39 (19)
適用・認識誤り	0 (0)	0 (0)	1 (1)	1 (0)	3 (1)	0 (0)	0 (0)	5 (2)
届書の放置	3 (1)	2 (1)	2 (0)	0 (0)	4 (2)	0 (0)	0 (0)	11 (4)
その他	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)
計	17 (4)	5 (3)	6 (3)	3 (0)	24 (15)	0 (0)	0 (0)	55 (25)

(注) () 内は、非公表とした事案の件数を再掲したものである。

5 事務処理誤り等による影響

(1) 事務処理誤り等による影響額別内訳

表 4 事務処理誤り等による影響額別一覧表

影響額	健康保 険・厚生年 金保険適 用関係	健康保 険・厚生年 金保険徴 収関係	国民年金 適用関係	国民年金 徴収関係	年金給付 関係	船員保険 関係	その他	計
影響額なし	10 (2)	3 (1)	3 (3)	2 (0)	11 (6)	0 (0)	0 (0)	29 (12)
1万円未満	0 (0)	0 (0)	2 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	2 (0)
1万円以上 5万円未満	1 (0)	1 (1)	1 (0)	0 (0)	3 (2)	0 (0)	0 (0)	6 (3)
5万円以上 10万円未満	2 (1)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	1 (1)	0 (0)	0 (0)	3 (2)
10万円以上 50万円未満	1 (0)	1 (1)	0 (0)	0 (0)	6 (4)	0 (0)	0 (0)	8 (5)
50万円以上 100万円未満	1 (0)	0 (0)	0 (0)	1 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	2 (0)
100万円以上 500万円未満	2 (1)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	2 (1)	0 (0)	0 (0)	4 (2)
500万円以上	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	1 (1)	0 (0)	0 (0)	1 (1)
計	17 (4)	5 (3)	6 (3)	3 (0)	24 (15)	0 (0)	0 (0)	55 (25)

(注1) ()内は、非公表とした事案の件数を再掲したものである。

(注2) 影響額の区分は、事務処理誤り等によって年金や健康保険等の給付、保険料徴収額等に影響のあった額を表示した。

(注3) 影響額の区分欄の「影響額なし」とは、①誤送付などで年金や健康保険等の給付額、保険料徴収額等に影響のないもの、②賞与支払届の金額を誤って入力したが、保険料納付までに保険料納付額を訂正できたものなどで年金や健康保険等の給付、保険料徴収額等に影響のないものをいう。

(2) 事務処理誤り等による事象別内訳

表 5 事務処理誤り等による事象別一覧表

事 象	件 数	総額 (円)	平均金額 (円)
過払い (年金等の額を多く払いすぎた件)	5	12,939,718	2,587,944
未払い (年金等の額を少なく支払った件)	8	1,359,414	169,927
過徴収 (保険料金額を多く徴収した件)	3	1,601,987	533,996
未徴収 (保険料金額を少なく徴収した件)	7	4,482,517	640,360
誤還付 (保険料金額を誤ってお返しした件)	0	0	0
その他 (未徴収と過徴収がある件)	1	36,614	36,614
計	24	20,420,250	850,844

(注1) 「表5 事務処理誤り等による事象別一覧表」は、「表4 事務処理誤り等による影響額別一覧表」の「影響額なし」以外の内訳を表示した。

(注2) 「総額 (円)」は、事務処理誤り等によって年金や保険料徴収額等に影響のあった額の合計金額を表示した。

6 事務処理誤り等の判明契機

- (1) 日本年金機構内部で判明 15 件 (27.3%)
- (2) 日本年金機構外部からの通報等により判明 40 件 (72.7%)
- (3) その他 (事件・事故等) 0 件 (0.0%)

合計 55 件 (100.0%)

Ⅲ システム誤りに伴う事故等

表 6 システム事故等一覧表

発生年月日	件 名	対象者数	影響区分	総額 (円)
H22.2.5	平成 22 年 2 月の年金定期支払の過誤払いについて	14	過払い・未払い	3,873,642

(注1) 「影響区分」は過払い (年金等の額を多く払い過ぎた件)、未払い (年金等の額を少なく支払った件) を表示した。

(注2) 「総額 (円)」は、システム事故等によって年金等に影響のあった額の合計金額を表示した。

(注3) システム事故等の詳細は、別添の「日本年金機構の平成 22 年 2 月分システム事故等一覧」を参照して下さい。