

平成25年8月9日  
(照会先)  
品質管理部長 竹村 英機  
(電話直通 03-6892-0752)  
リスク・コンプライアンス部  
(電話直通 03-5344-1112)  
経営企画部広報室  
(電話直通 03-5344-1110)

報道関係者 各位

## 事務センターにおける事務処理遅延・書類紛失等について

兵庫事務センターにおいて、遺族年金請求書及び未支給年金請求書等の事務処理遅延が判明し、調査をした結果書類の紛失等があることも判明しました。

現時点における、本件の概要は下記のとおりです。

順次、お客様に、お詫びと事情説明を行い、必要な年金支払を行っております。

### 記

#### 1. 事務処理遅延等の概要と件数

	件 数	うち事務処理の完了した件数 (8月8日現在)
事務処理遅延	180件	172件
書類紛失	57件	52件
添付書類確認漏れ	13件	9件
合 計	250件	233件

#### <事務処理遅延事案>

請求書等を機構本部に進達したものの書類不備等で返戻され、請求者に連絡したが連絡が取れず、そのまま放置されていたもの。

#### <書類紛失事案>

平成24年12月28日受付以前分の処理済みの遺族年金請求書及び未支給年金請求書と受付簿との照合調査を行ったところ、お客様から提出された届書が紛失していたもののほか、機構本部から返戻された届書が紛失していたもの。

#### <添付書類確認漏れ事案>

裁定済みの遺族年金について、請求時に必要な戸籍謄本、住民票等の添付書類が漏れていたもの。

#### <発生時期>

平成22年1月～平成24年8月

## 2. 判明の経緯

平成25年1月18日に「日本年金機構へのご意見・ご要望メール」あてに兵庫事務センターで事務処理遅延がある旨の通報があり、本部から兵庫事務センターに事実確認を指示しました。

平成25年2月4日に本部に事務処理遅延に係る事件・事故・事務処理誤り報告があり、平成25年2月13日から15日にかけて近畿ブロック本部職員による兵庫事務センターの受付簿と請求書の突合確認と事務センター内の検索を実施し、届書の処理遅延のほかに書類紛失の疑いが判明しました。

兵庫事務センター職員により3月7日から15日にかけて、ほかに未処理及び紛失した届書がないか受付簿と請求書の突合確認と事務センター内の検索等を実施し、3月26日に近畿ブロック本部職員による兵庫事務センター内の一斉検索を行い、事務処理遅延、書類紛失及び添付書類の確認漏れの調査を進め、ほぼ6月で件数を確定しました。

なお、判明したものについては3月から順次個別に対応し年金のお支払い等の処理を進めております。

## 3. 事案に対する事務処理の状況

書類の紛失、事務処理遅延等となっていたお客様について、お詫びのうえ説明を行い、233件については事務処理が終了し、お客様に書類の提出をお願いしているもの等が16件、引き続きお客様に説明等が必要なものが1件という状況です。

事務処理が完了していない17件について引き続き対応を行い、早期に事務処理が完了できるよう努めて参ります。

## 事務処理が完了していないものの内訳

### <事務処理遅延事案>

お客様に書類の提出をお願いしているもの	3件
対応方法について機構本部に協議しているもの	2件
共済組合からの情報提供待ちのもの	2件
請求書の提出の了解が得られていないもの	1件

### <書類紛失事案>

お客様に書類の提出をお願いしているもの	4件
未支給年金請求者が死亡されているもの	1件

### <添付書類確認漏れ事案>

お客様に書類の提出をお願いしているもの	1件
対応方法について機構本部に協議しているもの	3件

## 4. 本事案を受けての対応

(1) 事務処理が完了していないものについて、早急に事務処理を進めています。

(2) 再発防止策として

- ・ 平成25年5月に他に処理放置となっている書類がないか、すべての年金事務所、事務センターに、総点検を指示。毎年3月と9月を書類整理月間として未処理届書の確認・点検を実施します。
- ・ 受付進捗管理システムにより、受付・保管の状況の管理を確実にを行います。  
(注) 受付進捗管理システムは、バーコードを活用して届書等の受付・進捗管理を行い、事務処理漏れ・遅延防止のために平成24年10月に導入したものです。
- ・ 管理者による事務処理の進捗状況の把握を更に徹底し、事務処理遅延の再発防止に努めます。
- ・ 未処理、処理済みの書類は、保管庫により確実に管理します。
- ・ 今後の内部監査において、処理放置となっている届書がないかを重点項目として監査します。

(3) 今後、事実関係を確認の上、関係者に対して厳正な処分を行うこととします。

\* 今回の事案とは別に、兵庫事務センターにおいて加入記録照会資料の紛失(27件)が平成23年に判明しています。これについては平成24年3月にホームページで公表済みです。