

日本年金機構からの発表

報道関係者 各位

平成 26 年 1 月 31 日
(本件照会先)
日本年金機構南関東ブロック本部
相談給付支援グループ長 戸村 憲二
参事役 鈴木 一人
(電話直通 : 03-5155-1731)

年金事務所における事務処理遅延・書類紛失について

池袋年金事務所及び世田谷年金事務所において、年金請求書や諸変更届書等の事務処理遅延等が昨年 10 月、11 月の機構本部の監査及び内部点検によって判明しました。

概要は次のとおりです。

順次、お客様に、お詫びと事情説明を行い、必要な事務処理を行うとともに、再発防止に努めてまいります。

1、事務処理遅延等の件数

〈事務処理遅延〉

(1月23日現在)

年金事務所名	件数	うち、お客様対応済み件数
池袋年金事務所	72	72
世田谷年金事務所	219	219
計	291	291

〈書類紛失〉

年金事務所名	件数	うち、お客様対応済み件数
世田谷年金事務所	4	4
計	4	4

2、事務処理遅延等の内訳

<事務処理遅延の内容>

(1月23日現在)

事象	件数	うち、お客様対応済み件数
年金請求書、諸変更届	212	212
年金記録判明に伴う再裁定	58	58
年金証書の未送付	2	2
年金加入期間照会申出書	11	11
その他	12	12
計	295	295

3、影響額

(1月23日現在)

事象		件数	総額(円)
池袋	未払い	47	29,483,086
	その他	8	1,211,082
	小計	55	30,694,168
世田谷	未払い	69	48,230,456
	小計	69	48,230,456
合計		124	78,924,624

(注)影響額等は今後変動することがあります。

4、対応状況

事務処理遅延等となっていた295件のすべてについてお客様にお詫びのうえ説明を行い、お客様対応が終了しました。そのうち163件については事務処理も終了しました。

なお、事務処理が終了していない132件(世田谷年金事務所分)については引き続き対応を進めてまいります。

<事務が完了していないものの内訳>

(1月23日現在)

お客様に書類の提出をお願いしているもの	120件
医療機関に照会中のもの	2件
公的機関等に照会中のもの	10件

5、事務処理遅延の原因等

(1) 管理体制の不備

- ・受付けた届書等の受付進捗管理システム（※1）への登録がされていなかった。
- ・届書等に係る事務処理の進捗管理において、管理職員の確認が十分でなかった。

(2) 審査体制の不備

- ・不備な届書に係る返戻等の事務処理もされていなかった。また、職員の年金給付の事務処理に係る意識が欠如していた。

6、再発防止策等

(1) 届書等に係る事務処理の進捗管理を徹底するため、未完結書類の管理については担当部署ごとの「進捗管理BOX」（※2）を設置することにより、担当部署による統一的な管理方法を徹底することとしました。

(2) 受付進捗管理システムの運用方法については、書類の不備等に関わらず、受付けた全ての届書等を受付進捗管理システムに登録することを徹底し、当該システムへの登録処理を行う担当職員を専任化することとしました。

(3) 届書等の処理状況について、日本年金機構南関東ブロック本部による指導、点検を定期的に実施することとしました。

(※1) ……お客さまから提出された届書について、受付から処理完了までの進捗管理をすすめるためのシステム

(※2) ……お客さまから提出された届書等を適切に管理するため、未処理・処理済等に区分し保管しておく保管箱

(個別のお問合せ先)

池袋年金事務所 お客様相談室

代表電話：03-3988-6011

午前8：30～午後5：15まで

世田谷年金事務所 お客様相談室

代表電話：03-3429-0111

午前8：30～午後5：15まで