

平成25年9月6日  
(照会先)  
品質管理部長 竹村 英機  
(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

### 事務処理誤り等(平成24年4月分～平成25年3月分)について

平成24年4月分から平成25年3月分までの事務処理誤り等の件数等について、別添のとおりお知らせいたします。この内容は、これまで毎月公表してきた事務処理誤り等の件数等を整理したものです。

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

## 事務処理誤り等（平成24年4月分～平成25年3月分）について

## I 概要

日本年金機構（本部及び年金事務所等）における公的年金業務の事務処理誤り及び業務上発生した事件・事故（社会保険庁時代のものを含む。以下「事務処理誤り等」という。）について、平成24年4月～平成25年3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2,670件のうち、公表可能な1,742件及びシステム事故等18件については、各月分の公表事案としてその概要を日本年金機構HPに掲載しています。

・また、今回取りまとめた2,670件のうち、社会保険庁時代に発生した事務処理誤り等が730件（27.3%）であり、機構発足以降に発生した事務処理誤り等は1,940件（72.7%）となっています。

## 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2,670件を対象としています。

## 1 事務処理誤り等区分別件数

○ 事務処理誤り等区分別件数の内訳を見ると、2,670件のうち、「確認・決定誤り」が最も多く（1,307件（49.0%））、以下、「事故等」（585件（21.9%））、「未処理・処理遅延」（262件（9.8%））、「入力誤り」（128件（4.8%））、「誤送付・誤送信」（121件（4.5%））、「通知書等の作成誤り」（100件（3.8%））の順となっている。

- |   |               |
|---|---------------|
| (1) 受付時の書類管理誤り  | 22件（0.8%）     |
| 〔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   | 1,307件（49.0%） |
| 〔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  | 262件（9.8%）    |
| 〔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  | 128件（4.8%）    |
| 〔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   | 100件（3.8%）    |
| 〔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   | 121件（4.5%）    |
| 〔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	85件 (3.2%)
[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	46件 (1.7%)
[受理した申請書、添付書類の紛失等]	
(9) 記録訂正誤り	14件 (0.5%)
[別人の記録を訂正、別人の記録を統合]	
(10) 事故等	585件 (21.9%)
[身分証明書等の紛失、不適正な事務処理等、お客様への不審電話等、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	2,670件 (100.0%)

## 2 制度等別件数

○ 事務処理誤り等の制度等別件数の内訳を見ると、2,670件のうち、「年金給付関係」が最も多く(1,079件(40.4%))、以下、「国民年金徴収関係」(376件(14.1%))、「厚生年金適用関係」(345件(12.9%))の順となっている。

(1) 厚生年金適用関係	345件 (12.9%)
(2) 厚生年金徴収関係	139件 (5.2%)
(3) 国民年金適用関係	189件 (7.1%)
(4) 国民年金徴収関係	376件 (14.1%)
(5) 年金給付関係	1,079件 (40.4%)
(6) 船員保険関係	0件 (0.0%)
(7) その他	542件 (20.3%)
合計	2,670件 (100.0%)

## 3 制度等別・事務処理誤り等区分別内訳

○ 事務処理誤り等の制度等別・事務処理誤り等区分別件数の内訳を見ると、2,670件のうち、「年金給付関係」の「確認・決定誤り」が最も多く(848件(31.8%))、以下、「その他」の「事故等」(537件(20.1%))、「国民年金徴収関係」の「確認・決定誤り」(150件(5.6%))の順となっている。

表 1 制度等別・事務処理誤り等区分別内訳一覧表

	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	受理後の書類管理誤り	記録訂正誤り	事故等	計
厚生年金適用関係	10 (1)	122 (28)	71 (15)	63 (9)	7 (2)	49 (12)	3 (0)	15 (2)	2 (1)	3 (2)	345 (72)
厚生年金徴収関係	0 (0)	57 (15)	16 (6)	7 (1)	21 (10)	29 (6)	4 (4)	2 (0)	0 (0)	3 (1)	139 (43)
国民年金適用関係	3 (0)	128 (14)	28 (5)	14 (1)	0 (0)	7 (4)	3 (1)	4 (0)	0 (0)	2 (2)	189 (27)
国民年金徴収関係	3 (1)	150 (33)	78 (7)	24 (5)	39 (6)	19 (2)	20 (3)	15 (2)	0 (0)	28 (3)	376 (62)
年金給付関係	6 (5)	848 (191)	67 (28)	20 (5)	33 (5)	16 (9)	55 (14)	10 (3)	12 (3)	12 (4)	1,079 (267)
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)	2 (1)	2 (1)	0 (0)	0 (0)	1 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	537 (455)	542 (457)
計	22 (7)	1,307 (282)	262 (62)	128 (21)	100 (23)	121 (33)	85 (22)	46 (7)	14 (4)	585 (467)	2,670 (928)

(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

○ 事務処理誤り等の原因別件数の内訳を見ると、2,670 件のうち、「確認不足」が最も多く (1,622 件 (60.8%))、以下、「その他」 (591 件 (22.1%))、「適用・認識誤り」 (350 件 (13.1%))、「届書等の放置」 (107 件 (4.0%)) の順となっている。

##### (1) 原因別件数

- ① 確認不足 . . . . . 1,622 件 (60.8%)  
〔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 . . . . . 350 件 (13.1%)  
〔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 . . . . . 107 件 (4.0%)  
〔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 . . . . . 591 件 (22.1%)  
〔不正行為、不適正な事務処理、事故等〕

合計 2,670 件 (100.0%)

## (2) 原因別・事務処理誤り等区分別内訳

表 2 原因別・事務処理誤り等区分別内訳一覧表

	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	受理後の書類管理誤り	記録訂正誤り	事故等	計
確認不足	15 (7)	1,042 (210)	132 (33)	124 (18)	92 (20)	119 (33)	48 (13)	24 (3)	11 (2)	15 (5)	1,622 (344)
適用・認識誤り	0 (0)	254 (69)	37 (4)	3 (2)	8 (3)	1 (0)	37 (9)	2 (0)	1 (1)	7 (4)	350 (92)
届書等の放置	7 (0)	0 (0)	86 (23)	1 (1)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	13 (1)	0 (0)	0 (0)	107 (25)
その他	0 (0)	11 (3)	7 (2)	0 (0)	0 (0)	1 (0)	0 (0)	7 (3)	2 (1)	563 (458)	591 (467)
計	22 (7)	1,307 (282)	262 (62)	128 (21)	100 (23)	121 (33)	85 (22)	46 (7)	14 (4)	585 (467)	2,670 (928)

(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

	厚生年金適用関係	厚生年金徴収関係	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	272 (57)	118 (36)	143 (15)	266 (50)	817 (184)	0 (0)	6 (2)	1,622 (344)
適用・認識誤り	34 (7)	13 (5)	30 (8)	62 (8)	211 (64)	0 (0)	0 (0)	350 (92)
届書等の放置	35 (5)	5 (2)	14 (2)	20 (2)	32 (13)	0 (0)	1 (1)	107 (25)
その他	4 (3)	3 (0)	2 (2)	28 (2)	19 (6)	0 (0)	535 (454)	591 (467)
計	345 (72)	139 (43)	189 (27)	376 (62)	1,079 (267)	0 (0)	542 (457)	2,670 (928)

(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

- 事務処理誤り等による影響額別件数の内訳を見ると、2,670 件のうち、「影響額なし」が最も多い（1,434 件（53.7%））ものの、「影響額あり」が1,236 件（46.3%）あり、そのうち影響額が100 万円以上 500 万円未満のものは239 件（9.0%）、500 万円以上のものは48 件（1.8%）であった。
- 事務処理誤り等による事象別件数の内訳で見ると、未払い事案が539 件（総額 5.5 億円、平均額 103.3 万円）、過払い事案が241 件（総額 2.3 億円、平均額 99.4 万円）、過徴収事案が166 件（総額 0.5 億円、平均額 33.8 万円）となっている。

### （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	厚生年金 適用関係	厚生年金 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	170 (39)	70 (20)	117 (20)	294 (46)	242 (81)	0 (0)	541 (456)	1,434 (662)
1 万円未満	11 (6)	16 (4)	10 (0)	34 (9)	33 (13)	0 (0)	0 (0)	104 (32)
1 万円以上 5 万円未満	29 (9)	9 (4)	26 (3)	21 (2)	101 (18)	0 (0)	0 (0)	186 (36)
5 万円以上 10 万円未満	26 (4)	5 (2)	5 (0)	8 (2)	95 (28)	0 (0)	0 (0)	139 (36)
10 万円以上 50 万円未満	53 (7)	23 (7)	16 (1)	15 (2)	253 (60)	0 (0)	0 (0)	360 (77)
50 万円以上 100 万円未満	31 (3)	8 (3)	9 (2)	3 (1)	108 (18)	0 (0)	1 (1)	160 (28)
100 万円以上 500 万円未満	23 (4)	6 (3)	4 (1)	1 (0)	205 (43)	0 (0)	0 (0)	239 (51)
500 万円以上	2 (0)	2 (0)	2 (0)	0 (0)	42 (6)	0 (0)	0 (0)	48 (6)
計	345 (72)	139 (43)	189 (27)	376 (62)	1,079 (267)	0 (0)	542 (457)	2,670 (928)

（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。また、影響額の未確定のものも「影響額なし」とする。

(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)	241	239,626,135	994,299
未払い (年金等の額を少なく支払った件)	539	557,219,557	1,033,802
過徴収 (保険料金額を多く徴収した件)	166	56,210,951	338,620
未徴収 (保険料金額を少なく徴収した件)	131	51,532,951	393,381
誤還付 (保険料金額を誤ってお返しした件)	28	7,744,145	276,576
その他	131	295,943,469	2,259,110
計	1,236	1,208,277,208	977,570

(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。

(注3) 「その他」の内訳は以下のとおりである。

過払いと未払いがある件	48件	184,541,826円	過徴収と未徴収がある件	18件	8,296,001円
過払いと過徴収がある件	28件	12,587,793円	過徴収と誤還付がある件	2件	252,750円
過払いと未徴収がある件	11件	7,004,652円	未徴収と誤還付がある件	1件	518,590円
過払いと誤還付がある件	2件	2,209,846円	過払いと未払いと過徴収がある件	3件	5,049,164円
未払いと過徴収がある件	8件	57,937,431円	その他 (事件・事故等)	1件	998,356円
未払いと未徴収がある件	8件	16,536,638円			
未払いと誤還付がある件	1件	10,422円			

## 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	1,124件	(42.1%)
(2) 日本年金機構外部からの通報等により判明	1,039件	(38.9%)
(3) その他 (事件・事故等)	507件	(19.0%)

合計 2,670件 (100.0%)

## Ⅲ システム誤りに伴う事故等

影響額なし	5件	0円
過払い	1件	50,446円
未払い	8件	3,834,014円
過徴収	3件	1,667,140,976円
過徴収と未徴収がある件	1件	6,126円

合計 18件 1,671,031,562円

#### Ⅳ 日本年金機構の取組

日本年金機構においては、事務処理誤りについて、職員から再発防止策や業務改善に係る意見募集を行った上で、その対策を検討し、可能なものから順次、業務改善を行うとともに、研修等により事務処理誤りの防止に努めています。

##### 《平成24年度の取組状況》

- 平成22年7月に取りまとめた「事務処理誤り総合再発防止策」に基づき、次のシステム改善を実施しました。
  - ・ 旧三共済・農林共済の誤裁定防止（期間重複チェック）
  - ・ 資格取得届、算定基礎届、月額変更届の処理結果リストの出力項目の追加
  - ・ 受付進捗管理システムの導入
- また、現場職員からの改善提案なども踏まえ、前記の「事務処理誤り総合再発防止策」に新たな事項を盛り込み平成24年12月に改定を行い次のような取組を実施しました。
  - ・ 送付物のダブルチェック及び確認後の確認印の押印
- 職員や現場によって業務処理が異なることのないよう、全国統一的な業務の標準化を図るため、随時、業務処理マニュアルを改正しました。
- また、業務処理マニュアルの徹底を図ることを目的として、ブロック本部のマニュアルインストラクター全員を対象とした研修を実施しました。

##### 《平成25年度の取組》

- 平成25年度においては、組織全体で事務処理誤りの削減・再発防止に徹底して取り組むため、平成24年12月に改定した「事務処理誤り総合再発防止策」に基づき、関連するシステム開発や各種取組を進めることとしています。