

平成26年11月4日

(照会先)

品質管理部長 田中 章夫
(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 25 年 4 月分～平成 26 年 3 月分)について

平成 25 年 4 月分から平成 26 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25年4月分～平成26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25年4月～平成26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の中のうち、お客様への不審電話などの事件・事故を除いたものを取りまとめたものとなっています。

- 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4,871件のうち公表可能なものの及びシステム事故等については、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4,871件のうち、社会保険庁時代に発生した事務処理誤り等が1,776件（36.5%）であり、機構発足以降に発生した事務処理誤り等は3,095件（63.5%）となっています。

※平成25年度は、事務処理体制等を改善し公表にかかる事務処理の迅速化・効率化を図りました。

なお、平成24年度公表分まではお客様への不審電話などの事件・事故を含めて公表していましたが、平成25年度公表分からは除いて整理する扱いにしています。

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4,871件を対象としています。

1 事務処理誤り等発生年度別・判明年度区分別件数

- 事務処理誤り等の発生年度件数の内訳を見ると、4,871件のうち、「平成21年度以前」が1,827件（37.5%）を占めており、以下、「平成24年度」（1,497件（30.7%））、「平成25年度」（673件（13.8%））、「平成23年度」（648件（13.3%））、「平成22年度」（226件（4.6%））の順となっている。

表1 発生年度別・判明年度別内訳一覧表

| 判明年度 発生年度 | 平成21年度 以前 | 平成22年度 | 平成23年度 | 平成24年度 | 平成25年度 | 計 | (割合) |
|-----------------------|--------------|------------|--------------|------------------|--------------|------------------|----------|
| 平成25年度 | 0 | 0 | 0 | 0 | 673 | 673 | (13.8%) |
| 平成24年度 | 0 | 0 | 0 | 1,163 | 334 | 1,497 | (30.7%) |
| 平成23年度 | 0 | 0 | 294 | 311 | 43 | 648 | (13.3%) |
| 平成22年度 | 0 | 8 | 62 | 121 | 35 | 226 | (4.6%) |
| 平成21年度以前 (社会保険庁時代) | 7 (6) | 29 (27) | 299 (280) | 1,099 (1,080) | 393 (383) | 1,827 (1,776) | (37.5%) |
| 計 | 7 | 37 | 655 | 2,694 | 1,478 | 4,871 | (100.0%) |

参考

第1期中期計画の平成22年1月から平成26年3月までに公表した11,623件を発生年度別に見ると、「平成21年度以前」が4,645件(40.0%)を占めており、以下、「平成22年度」(2,355件(20.2%))、「平成23年度」(2,100件(18.1%))、「平成24年度」(1,850件(15.9%))、「平成25年度」(673件(5.8%))の順となっている。

表2 発生年度別・判明年度別内訳一覧表(平成22年1月分～平成26年3月分累計)

| 判明年度 発生年度 | 平成21年度 以前 | 平成22年度 | 平成23年度 | 平成24年度 | 平成25年度 | 計 | (割合) |
|--------------|--------------|--------|--------|--------|--------|--------|----------|
| 平成25年度 | 0 | 0 | 0 | 0 | 673 | 673 | (5.8%) |
| 平成24年度 | 0 | 0 | 0 | 1,516 | 334 | 1,850 | (15.9%) |
| 平成23年度 | 0 | 0 | 1,583 | 474 | 43 | 2,100 | (18.1%) |
| 平成22年度 | 0 | 1,487 | 686 | 147 | 35 | 2,355 | (20.2%) |
| 平成21年度以前 | 472 | 1,303 | 1,172 | 1,305 | 393 | 4,645 | (40.0%) |
| 計 | 472 | 2,790 | 3,441 | 3,442 | 1,478 | 11,623 | (100.0%) |

2 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、4,871件のうち、「確認・決定誤り」が最も多く(3,027件(62.1%))、以下、「未処理・処理遅延」(455件(9.3%))、「説明誤り」(385件(7.9%))、「誤送付・誤送信」(327件(6.7%))、「入力誤り」(311件(6.4%))の順となっている。

- (1) 受付時の書類管理誤り ······ 42件 (0.9%)
〔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 ······ 3,027件 (62.1%)
〔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 ······ 455件 (9.3%)
〔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 ······ 311件 (6.4%)
〔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 ······ 221件 (4.5%)
〔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 ······ 327件 (6.7%)
〔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 ······ 385件 (7.9%)
〔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 ······ 50件 (1.0%)
〔受理した申請書、添付書類の紛失等〕
- (9) 記録訂正誤り ······ 53件 (1.1%)
〔別人の記録を訂正、別人の記録を統合〕

合計 4,871件 (100.0%)

3 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、4,871 件のうち、「年金給付関係」が最も多く（2,788 件（57.2%））、以下、「国民年金徴収関係」（835 件（17.1%））、「厚生年金適用関係」（785 件（16.1%））の順となっている。

| | | |
|--------------|---------|------------------|
| (1) 厚生年金適用関係 | 785 件 | (16.1%) |
| (2) 厚生年金徴収関係 | 175 件 | (3.6%) |
| (3) 国民年金適用関係 | 287 件 | (5.9%) |
| (4) 国民年金徴収関係 | 835 件 | (17.1%) |
| (5) 年金給付関係 | 2,788 件 | (57.2%) |
| (6) 船員保険関係 | 0 件 | (0.0%) |
| (7) その他 | 1 件 | (0.0%) |
| 合計 | | 4,871 件 (100.0%) |

4 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、4,871 件のうち、「年金給付関係」の「確認・決定誤り」が最も多く（2,044 件（42.0%））、以下、「国民年金徴収関係」の「確認・決定誤り」（400 件（8.2%））、「厚生年金適用関係」の「確認・決定誤り」（295 件（6.1%））の順となっている。

表 3 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 | 計 |
|----------|------------|---------|----------|------|-----------|---------|------|------------|--------|-------|
| 厚生年金適用関係 | 10 | 295 | 95 | 154 | 15 | 177 | 20 | 18 | 1 | 785 |
| 厚生年金徴収関係 | 0 | 81 | 11 | 10 | 38 | 28 | 4 | 3 | 0 | 175 |
| 国民年金適用関係 | 3 | 207 | 17 | 28 | 7 | 13 | 9 | 0 | 3 | 287 |
| 国民年金徴収関係 | 9 | 400 | 124 | 55 | 103 | 59 | 73 | 10 | 2 | 835 |
| 年金給付関係 | 20 | 2,044 | 208 | 64 | 58 | 50 | 278 | 19 | 47 | 2,788 |
| 船員保険関係 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| その他 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 |
| 計 | 42 | 3,027 | 455 | 311 | 221 | 327 | 385 | 50 | 53 | 4,871 |

5 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、4,871 件のうち、「確認不足」が最も多く（3,857 件（79.2%））、以下、「適用・認識誤り」（738 件（15.2%）、「届書等の放置」（221 件（4.5%））、「その他」（55 件（1.1%））の順となっている。

（1）原因別件数

- | | |
|---|------------------|
| ① 確認不足 | 3,857 件 (79.2%) |
| 〔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 | 738 件 (15.2%) |
| 〔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 | 221 件 (4.5%) |
| 〔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 | 55 件 (1.1%) |
| 〔不適正な事務処理等〕 | |
| 合計 | 4,871 件 (100.0%) |

（2）原因別・事務処理誤り等区分別内訳

表 4 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 | 計 |
|---------|--------------------|-------------|--------------|------|-------------------|-------------|------|--------------------|------------|-------|
| 確認不足 | 24 | 2,491 | 233 | 302 | 200 | 323 | 226 | 15 | 43 | 3,857 |
| 適用・認識誤り | 1 | 514 | 38 | 5 | 21 | 1 | 152 | 0 | 6 | 738 |
| 届書等の放置 | 15 | 3 | 181 | 0 | 0 | 0 | 1 | 21 | 0 | 221 |
| その他 | 2 | 19 | 3 | 4 | 0 | 3 | 6 | 14 | 4 | 55 |
| 計 | 42 | 3,027 | 455 | 311 | 221 | 327 | 385 | 50 | 53 | 4,871 |

（3）原因別・制度等別内訳

表 5 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 | 684 | 145 | 244 | 662 | 2,122 | 0 | 0 | 3,857 |
| 適用・認識誤り | 50 | 19 | 31 | 125 | 512 | 0 | 1 | 738 |
| 届書等の放置 | 39 | 10 | 9 | 34 | 129 | 0 | 0 | 221 |
| その他 | 12 | 1 | 3 | 14 | 25 | 0 | 0 | 55 |
| 計 | 785 | 175 | 287 | 835 | 2,788 | 0 | 1 | 4,871 |

6 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、4,871 件のうち、「影響額なし」が最も多い（2,068 件（42.5%））ものの、「影響額あり」が2,803 件（57.5%）あり、そのうち影響額が100万円以上500万円未満のものは485 件（10.0%）、500万円以上のものは58 件（1.2%）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1,258 件（総額11.6億円、平均額92.3万円）、過払い事案が598 件（総額4.9億円、平均額81.7万円）、過徴収事案が370 件（総額1.3億円、平均額35.8万円）となっている。

（1）事務処理誤り等による影響額別内訳

表 6 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 | 428 | 113 | 177 | 606 | 743 | 0 | 1 | 2,068 |
| 1万円未満 | 39 | 14 | 14 | 89 | 115 | 0 | 0 | 271 |
| 1万円以上 5万円未満 | 73 | 7 | 26 | 78 | 307 | 0 | 0 | 491 |
| 5万円以上 10万円未満 | 51 | 9 | 9 | 8 | 252 | 0 | 0 | 329 |
| 10万円以上 50万円未満 | 105 | 16 | 43 | 37 | 648 | 0 | 0 | 849 |
| 50万円以上 100万円未満 | 34 | 5 | 13 | 11 | 257 | 0 | 0 | 320 |
| 100万円以上 500万円未満 | 50 | 9 | 4 | 6 | 416 | 0 | 0 | 485 |
| 500万円以上 | 5 | 2 | 1 | 0 | 50 | 0 | 0 | 58 |
| 計 | 785 | 175 | 287 | 835 | 2,788 | 0 | 1 | 4,871 |

（注 1）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 2）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 7 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ました) | 598 | 488,732,852 | 817,279 |
| 未払い (年金等の額を少なく支払った) | 1,258 | 1,162,172,083 | 923,825 |
| 過徴収 (保険料金額を多く徴収しました) | 370 | 132,777,129 | 358,857 |
| 未徴収 (保険料金額を少なく徴収しました) | 220 | 662,931,089 | 3,013,323 |
| 誤還付 (保険料金額を誤ってお返ししました) | 61 | 7,590,143 | 124,428 |
| その他 | 296 | 326,410,363 | 1,102,737 |
| 計 | 2,803 | 2,780,613,659 | 992,013 |

(注1) 「表7 事務処理誤り等による事象別一覧表」は、「表6 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。

| | | |
|---------------------|-------|---------------|
| 過徴収と未徴収がある件 | 17 件 | 7,032,709 円 |
| 過徴収と未払いがある件 | 4 件 | 3,315,282 円 |
| 過払いと未徴収がある件 | 21 件 | 8,462,905 円 |
| 過払いと誤還付がある件 | 2 件 | 948,887 円 |
| 過払いと未払いがある件 | 104 件 | 214,329,336 円 |
| 過払いと過徴収がある件 | 120 件 | 53,507,200 円 |
| 過払いと過徴収と未徴収がある件 | 2 件 | 2,987,752 円 |
| 過払いと未払いと過徴収がある件 | 5 件 | 7,425,926 円 |
| 過払いと未払いと誤還付がある件 | 1 件 | 301,700 円 |
| 過払いと未払いと過徴収と未徴収がある件 | 1 件 | 11,127,108 円 |
| 未払いと未徴収がある件 | 10 件 | 14,415,201 円 |
| 未払いと過徴収がある件 | 4 件 | 1,504,364 円 |
| 未払いと誤還付がある件 | 5 件 | 1,051,993 円 |

7 事務処理誤り等の判明契機

- (1) 日本年金機構内部で判明 2,693 件 (55.3%)
 (2) 日本年金機構外部からの通報等により判明 2,178 件 (44.7%)

合計 4,871 件 (100.0%)

III システム誤りに伴う事故等

| | | |
|-------------|-----|-----------------|
| 影響額なし | 6 件 | 0 円 |
| 過払い | 1 件 | 490, 670 円 |
| 未払い | 3 件 | 362, 841 円 |
| 過徴収と未徴収がある件 | 1 件 | 2, 473 円 |
| 過払いと未払いがある件 | 1 件 | 188, 050, 836 円 |
| 合計 | | 188, 906, 820 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 25 年度の取組状況》

- 事務処理誤りの再発防止策については、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、現場職員からの改善提案等も踏まえ、新たな事項を盛り込み平成 24 年 12 月に改定を行い、平成 25 年度にはすべての年金事務所及び事務センターにおいて未処理届書の総点検を実施するなど様々な取り組みを進めてきました。また、「事務処理遅延等の再発防止策」を平成 26 年 3 月に策定するほか、次のような取り組みを実施しました。
 - ・事務処理誤り・ヒヤリハット事例集の作成
 - ・窓開封筒への切り替え
 - ・二以上事業所勤務被保険者の記録管理、保険料計算のシステム化（標準ツールの作成）
 - ・磁気媒体届書作成プログラムの機能改善
 - ・事業所から提出される届書に関し、電子化対象届書の拡大
 - ・雇用保険の給付と年金との自動調整
 - ・各種通知書に印字するページ番号の事業所単位化

《平成 26 年度の取組》

- さらに、平成 26 年度においては、平成 26 年 3 月に策定した「事務処理遅延等の再発防止策」に基づき、事務処理遅延、書類の紛失の再発防止に徹底して取り組みます。加えて平成 26 年度下期は、事務処理遅延、書類の紛失及び誤送付、誤送信、誤交付を根絶する取り組みを重点的に組織全体で進めることとしています。