

令和2年9月10日
(照会先)
リスク統括部
リスク統括部長 川田 高寛
(電話直通 03-6892-7744)
経営企画部広報室
広報室長 山田 勝
(電話直通 03-5344-1110)

報道関係者 各位

事務処理誤り等(平成31年4月分～令和2年3月分)の 年次公表について

平成31年4月から令和2年3月まで毎月公表してきた事務処理誤り等について、1年間分として改めて取りまとめましたので別添のとおり公表いたします。

また、平成29年12月20日に「年金給付に係る事務処理誤り等の総点検について」を公表した際、事務処理誤りの年次公表にあわせて実施することとした前年度1年間分の事務処理誤りの点検・分析結果等についてもあわせて公表いたします。

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31年4月分～令和2年3月分）の年次公表について

I 概要

年金業務の事務処理誤り及びシステム事故等が発生した場合、日本年金機構において事務処理誤り等を把握した都度、お客様への説明や訂正処理などのお客様対応を行っています。また、お客様対応が完了したものについては、毎月、機構HPで公表しています。

今般、令和元年度分として既に公表した事務処理誤り等について、取りまとめを行いました。

II 事務処理誤り等の集計と分析等

1 令和元年度に公表した事務処理誤り等

(1) 事務処理誤りの総件数と制度別・発生年度別内訳

- 令和元年度の事務処理誤りの件数は、1,742件となっています。制度別・発生年度別の件数は下表のとおりであり、社会保険庁時代に発生したものは428件で25%、機構発足後に発生したものは1,314件で75%となっています。

| 発生年度 制度 | 計 | 発生年度 | | | | | | | | | | | | |
|-----------------|-------|--------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|-----|-----|
| | | 20年度 以前 | 21年度 | 22年度 | 23年度 | 24年度 | 25年度 | 26年度 | 27年度 | 28年度 | 29年度 | 30年度 | 元年度 | |
| 年金給付関係 | 832 | 266 | 13 | 4 | 17 | 14 | 5 | 9 | 18 | 35 | 30 | 88 | 166 | 167 |
| 国民年金適用・ 徴収関係 | 644 | 130 | 11 | 2 | 6 | 11 | 9 | 14 | 23 | 30 | 32 | 80 | 167 | 129 |
| 厚生年金適用・ 徴収関係 | 266 | 7 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 5 | 4 | 10 | 23 | 83 | 133 | |
| 計 | 1,742 | 403 | 25 | 6 | 23 | 25 | 14 | 23 | 46 | 69 | 72 | 191 | 416 | 429 |
| | | ← 社会保険庁 時代に発生 → | | | | | | | | | | | | |

(2) 事務処理誤りの制度別・区分別内訳

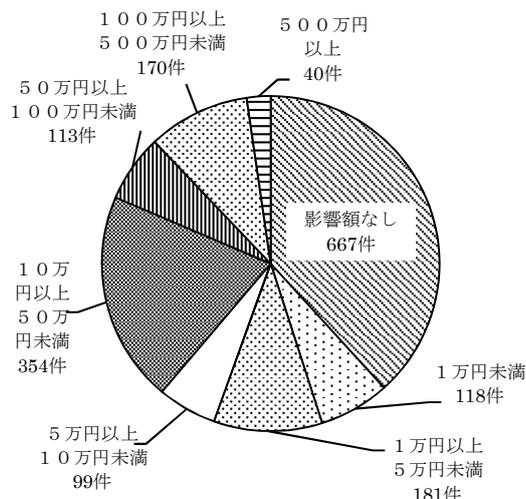
- 事務処理誤りの制度別・区分別の件数は下表のとおりであり、区分別にみると、1,742件のうち「確認・決定誤り」が最も多く967件（56%）となっています。

| 制度 | 区分 | 計 | 確認・ 決定誤り | 説明誤り | 入力誤り | 誤送付・ 誤送信 | 未処理・ 処理遅延 | 通知書等の 作成誤り | 受理後の書 類管理誤り | 記録訂正 誤り | 受付時の書 類管理誤り | 不適正な 事務処理 |
|-----------------|----|-------|-------------|------|------|-------------|--------------|---------------|----------------|------------|----------------|--------------|
| 年金給付関係 | | 832 | 478 | 214 | 50 | 28 | 24 | 7 | 14 | 10 | 7 | 0 |
| 国民年金適用・ 徴収関係 | | 644 | 353 | 152 | 37 | 20 | 35 | 5 | 21 | 14 | 6 | 1 |
| 厚生年金適用・ 徴収関係 | | 266 | 136 | 4 | 64 | 34 | 10 | 10 | 4 | 1 | 3 | 0 |
| 計 | | 1,742 | 967 | 370 | 151 | 82 | 69 | 22 | 39 | 25 | 16 | 1 |

(3) 事務処理誤りの影響額別内訳

○ 事務処理誤りの1件あたりのお客様への影響額は下表のとおりであり、1,742件のうち「影響額なし」が667件(38%)、「影響額あり」が1,075件(62%)となっています。

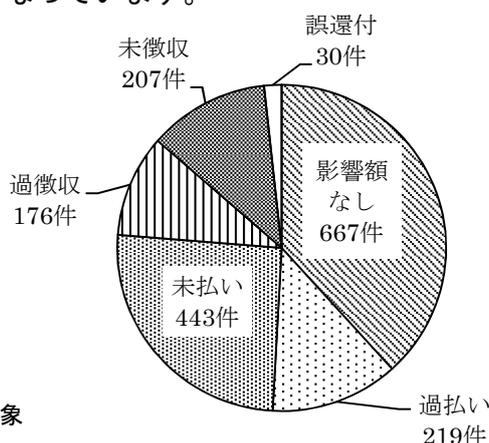
| 影響額 | 制度 年金給付関係 | 国民年金適用・ 徴収関係 | 厚生年金適用・ 徴収関係 | 計 |
|--------------------|--------------|-----------------|-----------------|-------|
| 1万円未満 | 38 | 69 | 11 | 118 |
| 1万円以上 5万円未満 | 67 | 104 | 10 | 181 |
| 5万円以上 10万円未満 | 57 | 34 | 8 | 99 |
| 10万円以上 50万円未満 | 209 | 115 | 30 | 354 |
| 50万円以上 100万円未満 | 81 | 15 | 17 | 113 |
| 100万円以上 500万円未満 | 134 | 8 | 28 | 170 |
| 500万円以上 | 35 | 1 | 4 | 40 |
| 影響額なし | 211 | 298 | 158 | 667 |
| 計 | 832 | 644 | 266 | 1,742 |



(4) 事務処理誤りの事象別内訳

○ 事務処理誤りのお客様への影響の事象別の件数は下表のとおりであり、1,742件のうち「影響額あり」が1,075件で合計金額は911,746,469円となっています。

| 影響区分 | 件数(件) | 合計金額(円) |
|-------|--------|-------------|
| 影響額あり | 1,075 | 911,746,469 |
| 過払い | 219 | 154,069,738 |
| 未払い | 443 | 607,406,587 |
| 過徴収 | 176 | 68,159,057 |
| 未徴収 | 207 | 72,680,207 |
| 誤還付 | 30 | 9,430,880 |
| 影響額なし | 667 | 0 |
| 計 | 1,742※ | 911,746,469 |



※ 複数の事象に該当するものについては、金額が大きい方の事象に件数を計上しています。

(5) 事務処理誤りの判明契機

| 判明契機 | 件数 | 割合 |
|--------------------|--------|--------|
| 日本年金機構内部の調査等を契機に判明 | 918件 | 52.7% |
| お客様からのお問合せ等を契機に判明 | 824件 | 47.3% |
| 計 | 1,742件 | 100.0% |

(6) システム事故等

○ システム事故等の影響区分の内訳は、下表のとおりです。

| 影響区分 | 件数(件) | 合計金額(円) |
|------|-------|------------|
| 過払い | 2 | 17,644,717 |
| 計 | 2 | 17,644,717 |

参考

○ お客様対応中案件

事務処理誤りのうち、お客様対応中の案件は、令和2年3月末時点で1,621件です。

2 令和元年度に公表した事務処理誤りの点検・分析結果等

(1) 年金給付関係

①令和元年度に公表した事務処理誤りの点検・分析結果

- 令和元年度に公表した年金給付に係る事務処理誤りについて、点検を行い、分析した結果は下表のとおりです。

| | |
|-------------------|-------|
| 年金給付に係る事務処理誤り | 832 件 |
| 年金給付額に影響のある事務処理誤り | 331 件 |
| 年金給付額に影響のない事務処理誤り | 501 件 |

注)「年金給付額に影響のない事務処理誤り」については、月次公表において「影響額なし」とした案件のほか、事務処理誤りによって口座に年金が振り込まれなかった案件等、結果としてお受取りになる年金額に差異が生じないものを含みます。

- 上記 331 件について、類似の事務処理誤りを事象毎にまとめて分析した結果、同種の事務処理誤りが複数発生している新規の事象（3 件以上）は下記の 1 事象でした。（別紙 1 参照）

この 1 事象の事務処理誤りは、システムで事後的に対象者を抽出することが可能であり、個別に連絡を行うなど、必要な対処を実施します。また、システム改修を実施し、再発防止を図ります。

| 項番 | 事象 | 概要 | お客様への影響 | 件数 |
|----|---|--|---------|----|
| 1 | 障害基礎年金受給者が老齢基礎年金の受給を選択した場合における加算額の支給停止の解除漏れ | 障害基礎年金を受け取っている方に、新たに振替加算が加算された老齢基礎年金を受ける権利が発生した場合であって、老齢基礎年金の受給を選択されたときは、障害基礎年金の支給を停止し、老齢基礎年金の支給停止の解除を行うことが必要だが、その際、老齢基礎年金本体・加算額のそれぞれについて、支給停止の解除処理を行うべきところ、加算額の停止解除処理が漏れたために、未払いが生じたもの。 | 未払い | 3 |

②「年金給付に係る事務処理誤り等の総点検」等に関する対応状況

a 年金給付に係る事務処理誤り

平成 29 年 9 月 13 日に公表した「振替加算の総点検」に沿って、振替加算の支給漏れに対応しました。

平成 29 年 12 月 20 日に公表した「年金給付に係る事務処理誤り等の総点検」において分類した事象のうち対象者を機構においてシステムで特定することができる事象等については、抽出プログラムを作成して、対象者を特定の上、順次、機構からお客様へ個別に連絡を行い、必要な対処を実施し、月次公表の中で公表しております。

上記について、令和 2 年 8 月末時点での対応状況は次ページのとおりです。

| 事象の 項番 | 事 象 | お客様への 影響 | 対応件数 | 影響金額 |
|-----------|---|-------------|----------|---------|
| 1 | 振替加算の支給漏れ | 未払い | 105,475件 | 607.1億円 |
| 2 | 配偶者状態の登録誤りによる加給年金の支給漏れ | 未払い | 4,885件 | 12.6億円 |
| 3 | 旧船員保険法の戦時加算の加算誤り | 未払い | 1,612件 | 13.2億円 |
| 4 | 旧共済法退職年金期間の老齢基礎年金への算入誤り | 過払い | 182件 | 5,176万円 |
| 6 | 旧厚生年金保険法の第四種被保険者期間の算入誤り | 過払い | 108件 | 1,141万円 |
| 9 | 昭和6年4月1日以前生まれの旧共済法退職年金受給者の老齢基礎年金の決定誤り | 未払い | 11件 | 4,636万円 |
| 10 | オンライン化以前の老齢年金の在職支給停止額の誤り | 未払い | 468件 | 8,057万円 |
| 11 | 配偶者と離婚等をした場合の振替加算の加算誤り | 過払い | 9件 | 188万円 |
| 12 | 国民年金任意加入者の受給権発生日月の誤り | 未払い | 249件 | 4,028万円 |
| 13 | 旧令共済、船員保険記録等の年金額算入誤り | 未払い | 27件 | 2,953万円 |
| 14 | 複数年金を受給している配偶者の配偶者状態の登録誤りによる加給年金の支給誤り | 未払い | 10件 | 105万円 |
| 17 | 旧三共済等の退職共済年金受給者の特別支給の老齢厚生年金の受給権発生日月の誤り | 未払い | 1,601件 | 1.2億円 |
| 18 | 共済年金への記録の移管後の厚生年金保険の記録削除漏れによる老齢厚生年金の支給誤り | 過払い | 22件 | 725万円 |
| 20 | 遺族厚生年金・遺族共済年金の選択等の確認誤り | 過払い | 17件 | 1,364万円 |
| 21 | 遡及決定時の届書徴取漏れによる加給年金の加算漏れ | 未払い | 2,130件 | 22.3億円 |
| 22 | 被保険者期間の重複による旧法国民年金の支給誤り | 過払い | 71件 | 421万円 |
| 25 | 平成10年2月以前の老齢厚生年金等の退職の届出漏れによる老齢厚生年金等の支給漏れ | 未払い | 23件 | 4,452万円 |
| 27 | 配偶者状態の登録誤りによる加給年金の過払い | 過払い | 12件 | 362万円 |
| 28 | 65歳で初めて年金を受ける方の配偶者が共済年金を受給している場合における振替加算の加算誤り | 過払い | 38件 | 2,660万円 |
| 29 | 旧法の通算老齢年金から老齢年金への決定替えの漏れ | 未払い | 226件 | 12.2億円 |
| 31 | 老齢基礎年金決定後の国民年金保険料納付済期間の反映漏れ | 未払い | 23,859件 | 17.4億円 |
| 32 | 昭和61年4月の法律改正時の老齢年金等の退職改定漏れによる支給漏れ | 未払い | 598件 | 7.0億円 |
| 33 | 年金受給選択申出書の届出遅延による支給漏れ | 未払い | 444件 | 23.7億円 |
| 34 | 二以上事業所勤務届が提出されていない場合の年金額の計算誤り | 未払い | 78,844件 | 15.2億円 |
| 35 | 老齢基礎年金の加算開始事由該当届の入力誤りによる振替加算の支給開始時期の誤り | 未払い | 743件 | 1.3億円 |
| 36 | 旧農林共済の受給者が平成24年3月までに死亡した場合の振替加算の支給漏れ | 未払い | 215件 | 5.3億円 |
| 37 | 昭和61年4月等の法律改正に伴う旧三共済等組合員期間の老齢基礎年金・老齢厚生年金等への算入誤り | 未払い | 97件 | 1.5億円 |
| | | 過払い | 121件 | 136万円 |

※項番 1 を除き、対応件数・影響金額は、平成 30 年 4 月から令和 2 年 8 月までの累計です。

※影響金額は、未払いの場合は支払うべき事象が発生した時点まで遡って計算し、過払いの場合は過払い発生から 5 年以上経過している場合には 5 年前までの額を計算しています。

※項番 34 は、「事務処理誤り等（平成 30 年 6 月分）について」（平成 30 年 7 月 31 日公表）のシステム事故等一覧に記載の事項です。

※項番 35、項番 36、項番 37 は、平成 29 年 12 月 20 日に公表した事象の対象者をシステムで特定する作業を行う中で判明した事象です。

b 「お客様の声」に関する対応状況

令和元年度に機構に寄せられた「お客様の声」11,622件を、平成30年1月に設置した「業務適正化部会」（日本年金機構のサービス業務・改善委員会内に設置）において確認を行い、業務改善につなげました。令和元年度の主な改善事項は下表のとおりです。

| 項番 | 改善事項 | 概要 |
|----|---------------------------------------|--|
| 1 | 障害状態確認届の送付用封筒への音声コードの印刷 | 視覚障害者あての障害状態確認届に関して、お客様の申出により点字版の「年金受給者のしおり」を送付しているところだが、すべての障害状態確認届の送付用封筒に音声コードを付して送付物の内容をお知らせすることとした。 |
| 2 | 健康保険資格証明書交付申請書の裏面への交付申請時の手続き方法等の記載 | 事業主に代わって健康保険資格証明書を窓口で受領する場合、委任状が必要であるが、分かりにくいことから、証明書の交付申請書の裏面に手続き方法等を記載した。 |
| 3 | 国民年金保険料の産前産後免除にかかるリーフレットの整備 | 産前産後免除にかかるリーフレットの裏面のQ&Aについて、多胎妊娠の際の免除期間（6か月）を明記した。 |
| 4 | 外国語版の国民年金の説明文書の作成 | 国民年金への加入について外国人にも理解できる案内書が必要であるとお客様の声を受けて、適用勸奨状説明用パンフレット（英語版）や同勸奨状に添付するチラシ（15か国版）を作成した。 |
| 5 | 未支給年金請求時の添付資料として必要となる生計同一関係に関する申立書の整備 | 生計同一関係に関する申立書における第三者による証明欄の記載方法が分かりにくいとお客様の声を受けて確認した結果、必要な記載内容が不明確であり、お客様に誤った説明を行う可能性があることから、記載内容の整備に着手。 |

c リスト

機構の年金給付システムから出力されるリスト1,065種類について、出力契機、件数、内容等を洗い出したうえで、リスト出力の有効性・必要性等について点検し、システム開発を進めています。

令和元年度においては、リスト総量の削減・効率化に向けたシステム開発を行うとともに、リストの処理状況をチェックする仕組み・体制を確立することで、処理漏れ、処理遅延等による事務処理誤りの防止を図りました。

○ リストの削減

リストの統廃合や手作業による確認・入力の自動化などにより、リストの総量及び種類を削減することを目的にシステム開発を行い、事務の効率化と確認漏れによる事務処理誤りの発生防止を図りました。

| 実施時期 | 開発内容 | 削減実績 |
|---------|--|--------------|
| 令和元年10月 | ①複数対象に出力されるリストの統合 ②他のリストで確認可能なリストの廃止 ③リスト出力の判定条件の見直し ④リスト出力後の事務処理のシステム化 | ・前年度比約25%（※） |

※ 令和元年度において、前年度のリスト総量（約206万件）の約25%にあたる約50万件を削減。

なお、平成29年12月公表時（リスト総量：257.8万件、リストの種類：1,065種類）と比較すると、リスト総量の約40%（約100万件）を削減し、リストの種類を195種類削減。

○ リストの進捗管理等

リストの出力目的に応じて、「要処理リスト」（入力処理が必要なもの）と「要確認リスト」（お客様への確認等が必要なもの）に分類するとともに、システム的に進捗管理を行う仕組みを構築し、処理が必要なリストの処理漏れ等の防止策を講じました。

d 年金決定時チェックの実施

年金事務所において従前より年金決定前のチェックを実施してきたところですが、令和2年4月より、機構本部に専任部署を設置し、年金決定時チェックを実施しています。具体的には、年金決定直後に決定内容をチェックし、支払開始前又は支払開始直後に訂正を行うことにより、事務処理誤りの予防・早期対応を図っています。

令和2年4月から6月までに決定した老齢年金（約16.4万件）のうち、事務処理誤りが生じやすい要件に該当した約3.4万件について年金決定時チェックを行い、46件について事務処理誤りの予防・早期対応を図りました。

(2) 国民年金関係

①令和元年度に公表した事務処理誤りの点検・分析結果

- 令和元年度に公表した国民年金の適用・徴収に係る事務処理誤りについて、点検を行い、分析した結果は下表のとおりです。

| | |
|--------------------------|-------|
| 国民年金の適用・徴収に係る事務処理誤り | 644 件 |
| 誤送付など適用・徴収関係に影響のない事務処理誤り | 409 件 |
| 数字の入力ミスなど単純な事務処理誤り | 138 件 |
| 上記以外の事務処理誤り | 97 件 |

- 上記 97 件について、類似の事務処理誤りを事象毎にまとめて分析した結果、同種の事務処理誤りが複数発生している新規の事象（3 件以上）は下記の 1 事象でした。（別紙 2 参照）

この 1 事象の事務処理誤りは、システムで事後的に対象者を抽出することが可能であり、個別に連絡を行う等、必要な対処を実施します。また、事務処理誤りの新たな発生を防ぐため、業務処理要領等において再発防止を図ります。

| 項番 | 事象 | 概要 | お客様への影響 | 件数 |
|----|----------------------|--|---------|----|
| 1 | 国民年金基金加入者への付加保険料の誤適用 | 国民年金基金に加入している方は、法律上、付加保険料を納付できないが、誤って、付加保険料納付の申出を受け付け、納付書を発送したことにより、お客様が付加保険料を納付したため、付加保険料の還付が生じたもの。 | 過徴収 | 3 |

(3) 厚生年金関係

①令和元年度に公表した事務処理誤りの点検・分析結果

- 令和元年度に公表した厚生年金の適用・徴収に係る事務処理誤りについて、点検を行い、分析した結果は下表のとおりです。

| | |
|--------------------------|-------|
| 厚生年金の適用・徴収に係る事務処理誤り | 266 件 |
| 誤送付など適用・徴収関係に影響のない事務処理誤り | 123 件 |
| 数字の入力ミスなど単純な事務処理誤り | 115 件 |
| 上記以外の事務処理誤り | 28 件 |

- 上記 28 件について、類似の事務処理誤りを事象毎にまとめて分析した結果、同種の事務処理誤りが複数発生している新規の事象（3 件以上）はありませんでした。
今後も事務処理誤りの発生防止に向け、定期的な点検・分析を実施していきます。

(別紙1)

公表済み(平成31年4月～令和2年3月)の事務処理誤りの分類(年金給付関係)

| 項番 | 事象 | 概要 | お客様への影響 | 事務処理誤り件数 | 今後の対応 |
|----|---|---|---------|----------|---|
| 1 | 障害基礎年金受給者が老齢基礎年金の受給を選択した場合における加算額の支給停止の解除漏れ | <p>○障害基礎年金を受けている方に、65歳に到達したことで新たに振替加算が加算される老齢基礎年金を受ける権利が発生した場合は、加算額が加算された老齢基礎年金の支払は一度停止し、お客様にどちらの年金を受け取るかを選択していただく。</p> <p>○お客様が、加算額が加算された老齢基礎年金を受け取ることを選択された場合は、障害基礎年金の支給を停止し、加算額が加算された老齢基礎年金の支払停止の解除処理を行う。</p> <p>○その際は、老齢基礎年金本体、加算額のそれぞれについて、支給停止の解除処理を行う必要がある。</p> <p>○しかしながら、加算額の支給停止の解除処理を行わず、老齢基礎年金本体の支給停止の解除処理のみを行った結果、加算額が支給されないこととなり、未払いが生じた。</p> | ○未払い | 3 | <p>○システムで事後的に対象者を抽出することが可能であり、個別に連絡を行うなど必要な対応を実施します。</p> <p>○老齢基礎年金本体の支給停止解除処理に連動して加算額の支給停止の解除を行うよう、システムの改修を行います。</p> |

(別紙2)

公表済み(平成31年4月～令和2年3月)の事務処理誤りの分類(国民年金関係)

| 項番 | 事象 | 概要 | お客様への影響 | 事務処理誤り件数 | 今後の対応 |
|----|----------------------|--|---------|----------|--|
| 1 | 国民年金基金加入者への付加保険料の誤適用 | <p>○第1号被保険者または任意加入被保険者は、申出により月額400円の付加保険料を納付することができる。</p> <p>○第1号被保険者であっても、国民年金基金の加入員は、この申出を行うことができない。</p> <p>○付加保険料納付の申出があった場合は、お客様へ基金加入の有無を確認するとともに、オンラインシステムで国民年金基金の加入状況を確認することとしている。</p> <p>○しかしながら、国民年金基金の加入状況の確認を行わず、国民年金基金加入員である被保険者からの付加保険料納付の申出を受付・処理した結果、お客様が付加保険料の納付を行い、納付された付加保険料が過徴収(還付)となった。</p> | ○過徴収 | 3 | <p>○システムで事後的に対象者を抽出することが可能であり、個別に連絡を行うなど必要な対応を実施します。また、業務処理要領等において再発防止を図ります。</p> |