

平成29年9月1日
(照会先)
リスク統括部長 遠藤 弘之
(電話直通 03-6892-7744)

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28年4月分～平成29年3月分)について

平成28年4月分から平成29年3月分として公表した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取りまとめたものです。

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28年4月分～平成29年3月分)について

別添

I 概要

日本年金機構における年金業務の事務処理誤り及びシステム事故について、平成28年4月～平成29年3月にお客様対応が完了したものを、発生した年度にかかわらず(社会保険庁時代に発生したものも含む)取りまとめたものです。

- これらの事務処理誤り等については、事案の概要等を公表しますが、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た場合は、件数及び影響額のみ公表しています。
- 今回取りまとめたものについては、事務処理誤りの判明後、お客様に謝罪と説明、訂正処理などお客様対応が完了したものであり、その詳細は原則として完了した翌月末に日本年金機構HPに掲載しています。

II 状況

1 事務処理誤り

(1)平成28年度事務処理誤り公表件数

- 平成28年度に公表した事務処理誤りの件数は、4,770件となっています。このうち、平成28年度に発生した事務処理誤りが487件、平成27年度が818件、平成26年度が269件、平成25年度以前が3,196件となっており、社会保険庁時代に発生したものが2,837件(59.4%)となっています。

〈平成28年度に公表した事務処理誤りの発生年度別内訳〉

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	合計
件数	2,749	88	22	79	65	70	123	269	818	4,770
割合	57.6%	1.8%	0.5%	1.7%	1.4%	1.5%	2.6%	5.6%	17.1%	100.0%

← 社会保険庁時代に発生 →

(2)制度等別・事務処理誤り区分別内訳

- 事務処理誤りの制度等別件数の内訳を見ると、4,770件のうち「年金給付関係」が最も多く3,675件(77.0%)、以下「国民年金徴収関係」433件(9.1%)、「厚生年金適用関係」332件(7.0%)の順となっています。
- 事務処理誤りの区分別件数の内訳を見ると、4,770件のうち「確認・決定誤り」が最も多く3,893件(81.6%)、以下「説明誤り」225件(4.7%)、「誤送付・誤送信」185件(3.9%)、「入力誤り」142件(3.0%)、「未処理・処理遅延」112件(2.3%)の順となっています。

制度	区分	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		4	143	16	52	18	74	9	13	3	332
厚生年金徴収関係		0	65	0	3	3	5	4	1	0	81
国民年金適用関係		1	180	8	8	12	14	16	7	2	248
国民年金徴収関係		4	249	30	26	31	33	44	16	0	433
年金給付関係		9	3,255	58	53	37	59	152	28	24	3,675
船員保険関係		0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
計		18	3,893	112	142	101	185	225	65	29	4,770

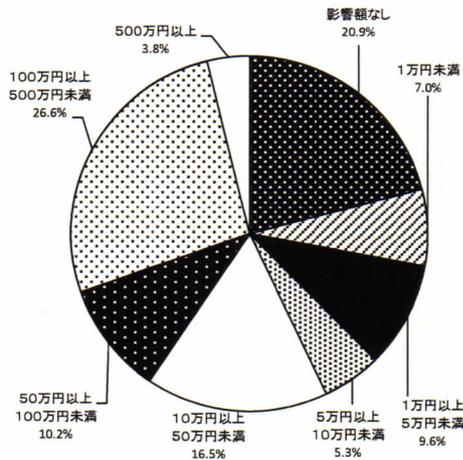
(3)原因別・事務処理誤り区分別内訳

○ 事務処理誤りの原因別件数の内訳を見ると、4,770件のうち「確認不足」が最も多く4,044件(84.8%)、以下「適用・認識誤り」534件(11.2%)、「届書等の放置」63件(1.3%)、「その他」129件(2.7%)となっています。

原因	区分	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		13	3,369	55	136	88	182	134	40	27	4,044
適用・認識誤り		1	432	2	2	8	1	88	0	0	534
届書等の放置		2	8	47	0	0	0	0	6	0	63
その他		2	84	8	4	5	2	3	19	2	129
計		18	3,893	112	142	101	185	225	65	29	4,770

(4)影響額別内訳

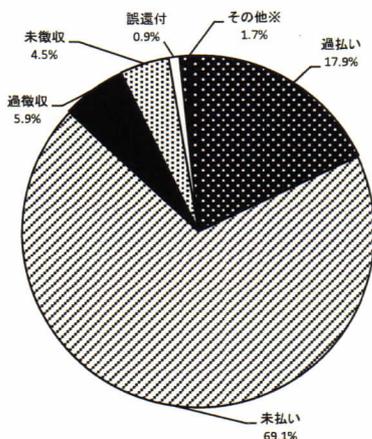
○ 事務処理誤り1件あたりのお客様への影響額を見ると、4,770件のうち「影響額なし」997件(20.9%)、「影響額あり」が3,773件(79.1%)となっています。



制度	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	計
影響額なし	208	31	148	230	380	0	997
1万円未満	9	14	18	70	225	0	336
1万円以上 5万円未満	27	5	32	66	328	1	459
5万円以上 10万円未満	19	7	8	13	208	0	255
10万円以上 50万円未満	39	15	24	30	679	0	787
50万円以上 100万円未満	15	5	7	13	446	0	486
100万円以上 500万円未満	14	3	11	11	1,229	0	1,268
500万円以上	1	1	0	0	180	0	182
計	332	81	248	433	3,675	1	4,770

(5)事象別内訳

○ 「影響額あり」の内訳を見ると、年金の過払いによるものが675件(17.9%)、未払いによるものが2,606件(69.1%)、保険料の過徴収によるものが222件(5.9%)、未徴収によるものが169件(4.5%)、誤還付によるものが35件(0.9%)となっています。



事象	件数	合計金額(円)
過払い	675件	537,500,475
未払い	2,606件	4,423,909,459
過徴収	222件	45,592,034
未徴収	169件	40,085,564
誤還付	35件	18,357,594
その他※	66件	168,637,132
計	3,773件	5,234,082,258

※「その他」の内訳は次頁のとおりです。

※その他の内訳

(注1)
「事象別内訳」は「影響額別内訳」の
「影響額なし」以外の内訳を表示しました。

(注2)
「合計金額」は事務処理誤りによって
年金支払額や保険料徴収額に影響のあ
ったものの合計を表示しました。

過払いと未払いがある件	24件	100,264,732円
過払いと過徴収がある件	7件	1,364,659円
過払いと未徴収がある件	3件	2,682,855円
過払いと誤還付がある件	3件	1,902,693円
未払いと過徴収がある件	13件	26,523,924円
未払いと未徴収がある件	1件	20,069円
過徴収と未徴収がある件	8件	3,753,970円
過徴収と誤還付がある件	2件	227,030円
未徴収と誤還付がある件	1件	251,190円
過払いと未払いと過徴収がある件	1件	752,134円
過払いと未払いと未徴収がある件	2件	29,244,758円
過払いと未払いと過徴収と未徴収がある件	1件	1,649,118円

(6) 事務処理誤りの判明契機

〈判明契機別内訳〉

判明契機	件数	割合
日本年金機構内部の調査等 により判明	3,620件	75.9%
お客様からのお問合せ等 により判明	1,150件	24.1%
計	4,770件	100.0%

2 システム事故

〈システム事故に伴う影響区分内訳〉

影響区分	件数	合計金額(円)
影響額なし	7件	0
過払い	4件	162,933,891
未払い	1件	106,320
過払いと未払い	3件	129,941,510
計	15件	292,981,721

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、平成29年3月分の公表時点で3,738件です。

○平成29年3月末時点での事務処理誤り発生状況

〈平成28年度業務実績報告書より抜粋〉

発生年度 (判明年月)	平成21年度 (22年1月～29年3月)	平成22年度 (22年4月～29年3月)	平成23年度 (23年4月～29年3月)	平成24年度 (24年4月～29年3月)	平成25年度 (25年4月～29年3月)	平成26年度 (26年4月～29年3月)	平成27年度 (27年4月～29年3月)	平成28年度 (28年4月～29年3月)
件数	709	2,647	2,385	2,405	2,197	1,608	1,513	1,103

※市区町村及び委託業者が発生させたものを含まず。

※件数は今後変動することがあります。

Ⅲ 日本年金機構の取組

《平成28年度までの取組状況》

事務処理誤りの発生防止に向けた各種取組の徹底を継続して実施するとともに、事務処理誤り発生拠点における再発防止に向けた取組を分析し、以下の取組を実施しました。

- 受付進捗管理システムによる書類の状況管理及び6色ボックスによる書類管理の徹底、未完結リストを活用した書類の状況確認や指導、書類の廃棄方法の徹底を図りました。また、監査において各種対策の実施状況について、点検・確認を行いました。
- これまで管理職員において実施していた「事務処理遅延・書類紛失・誤送付防止チェックシート」の内容を職員一人ひとりが理解し業務に取り組めるよう、毎月、全職員に対し理解度チェック方式による「事務処理誤り再発防止取組チェック」として実施し、拠点長がその結果を確認するように改善しました。
- 事務処理誤り防止を日常業務の中で意識させることを目的とし、直近に発生した事象の中から事務処理誤りの発生原因・ポイント・対策について、「リスク対策通信」として全拠点へ毎月周知することとしました。
- 複数回事務処理遅延等が発生した拠点から重点取組拠点を指定して本部から訪問指導を実施、指定後3か月間、拠点が策定した再発防止策の進捗管理を行いました。また、対象拠点内全職員を対象として、再発防止に係るフォローアップ研修を実施しました。

《平成29年度の取組》

事務処理誤りの未然防止及び再発防止の観点から、従前の取組に加え、以下の取組を行っています。

- 事務処理誤り報告の原因分析により、年金事務所、事務センターの業務に応じて事務処理手順の改善が必要であると判明したものについて、新たなルール作りを進めています。
- 事務処理遅延等を複数発生させた拠点に対して、本部による訪問指導を強化し、ルールの徹底及び再発防止策が有効に機能しているか、及びその実施状況について確認を行っています。
- 委託業者による事務処理誤りについて、必要な指導を行っておりますが、さらに取組を強化し、過去の事務処理誤り事例の周知、作業場所への立入調査による事務処理手順についての確認及び発送作業工程の機械化等を実施しています。