

報道関係者 各位

平成22年2月2日
(照会先)
品質管理部
品質管理グループ長
蛭子井 信雄
辻 強志
(電話直通 03-6892-0752)
経営企画部広報室
(電話直通 03-5344-1110)

平成21年度旧社会保険庁の地方社会保険事務局・社会保険事務所における社会保険業務の事務処理誤り等について

旧社会保険庁の地方社会保険事務局・社会保険事務所における平成21年度(4月～12月)の社会保険業務の事務処理誤りの件数につきましては、昨年公表したところでありますが、個別の事案等について、別添のとおり取りまとめましたので、お知らせいたします。

なお、日本年金機構においては、「サービスと質の向上を図り、効率的かつ公正、透明な事業運営を行う」という視点から、これらの事務処理誤り等に係るさらに詳細な分析と再発防止策の検討を進め、事務処理誤り等の減少に努めてまいります。

(参考)

前回 平成21年12月25日 社会保険庁公表 : 平成21年4月1日～12月18日報告分の件数

今回 平成22年 2月 2日 日本年金機構公表 : 平成21年4月1日～12月28日報告分の件数(12月19日～28日分の追加)及び内訳一覧(HP掲載)

旧社会保険庁の平成21年度の事務処理誤り等について

1 取りまとめ対象

旧社会保険庁の地方社会保険事務局及び社会保険事務所における社会保険業務の事務処理誤り及び業務上発生した事件・事故（以下「事務処理誤り等」という。）について、平成21年4月1日から平成21年12月28日までに地方社会保険事務局から本庁へ事務処理誤り等の詳細な報告が完了した849件の取りまとめを行った。

- 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て来ており、今回取りまとめた849件のうち、公表が可能な726件について、その概要は、日本年金機構HP

http://www.nenkin.go.jp/new/press_release/h22_02/h22_0202.htmlに掲載している。

- 849件のうち、平成21年度に発生したものは387件、平成20年度以前に発生したものは462件である。

2 事務処理区分別件数

(1) 受付時の書類管理誤り	9件 (1.1%)	[12件]
[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	278件 (32.7%)	[326件]
[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	178件 (21.0%)	[243件]
[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、社会保険業務センターへの進達漏れ、関係部署からの返戻書類の未処理等]		
(4) 入力誤り	111件 (13.0%)	[171件]
[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	34件 (4.0%)	[48件]
[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	118件 (13.9%)	[174件]
[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	76件 (9.0%)	[55件]
[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	21件 (2.5%)	[24件]
[受理した申請書、添付書類の紛失等]		
(9) 事故等	24件 (2.8%)	[12件]
[身分証明書等の紛失、不正な事務処理等、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 849件 (100%) [1,065件]

(注) () 内は、平成21年度の合計件数に対する割合であり、[] 内は、平成20年度分の件数である。

3 制度等別件数

(1) 健康保険・厚生年金適用関係	181件 (21.3%)	[199件]
(2) 健康保険・厚生年金徴収関係	52件 (6.1%)	[62件]
(3) 健康保険給付関係	2件 (0.2%)	[48件]
(4) 国民年金適用関係	89件 (10.5%)	[91件]
(5) 国民年金徴収関係	215件 (25.3%)	[276件]
(6) 年金給付関係	286件 (33.7%)	[364件]
(7) 船員保険関係	14件 (1.6%)	[9件]
(8) その他	10件 (1.2%)	[16件]

合計 849件 (100%) [1,065件]

(注) () 内は、平成21年度の合計件数に対する割合であり、[] 内は、平成20年度分の件数である。

4 制度等別・事務処理区分別内訳

表1 制度等別・事務処理区分別内訳一覧表

	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	受付後の書類管理誤り	事故等	計
健康保険・厚生年金保険適用関係	5 (0)	30 (6)	37 (2)	41 (5)	6 (0)	55 (9)	1 (0)	6 (1)	0 (0)	181 (23)
健康保険・厚生年金保険徴収関係	0 (0)	20 (5)	6 (2)	4 (1)	3 (0)	15 (3)	0 (0)	1 (0)	3 (2)	52 (13)
健康保険給付関係	0 (0)	1 (0)	1 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	2 (0)
国民年金適用関係	0 (0)	42 (4)	18 (3)	8 (4)	1 (0)	12 (1)	7 (0)	1 (0)	0 (0)	89 (12)
国民年金徴収関係	3 (0)	72 (14)	54 (5)	26 (4)	17 (2)	15 (0)	15 (2)	8 (1)	5 (1)	215 (29)
年金給付関係	1 (0)	103 (16)	61 (9)	31 (10)	6 (0)	19 (1)	53 (5)	5 (0)	7 (3)	286 (44)
船員保険関係	0 (0)	10 (1)	1 (0)	1 (0)	1 (0)	1 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	14 (1)
その他	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	1 (0)	0 (0)	0 (0)	9 (1)	10 (1)
計	9 (0)	278 (46)	178 (21)	111 (24)	34 (2)	118 (14)	76 (7)	21 (2)	24 (7)	849 (123)

(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 事務処理誤り等の原因

(1) 原因別件数

- ① 確認不足・単純ミス・・・・・・・・・・・・・・・・ 770件 (90.7%) [930件]
 [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 適用誤り・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 55件 (6.5%) [100件]
 [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・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 18件 (2.1%) [34件]
 [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・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 6件 (0.7%) [1件]
 [着服、流用など不正な事務処理等(いずれも公表済)]

合計 849件 (100%) [1,065件]

注) ()内は、平成21年度の合計件数に対する割合であり、[]内は、平成20年度分としての件数である。

(2) 原因別・事務処理区分別内訳

表2 原因別・事務処理区分別内訳一覧表

	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	受付後の書類管理誤り	事故等	計
確認不足・単純ミス	6 (0)	259 (42)	157 (19)	108 (24)	32 (2)	118 (14)	53 (4)	20 (2)	17 (6)	770 (113)
適用誤り	0 (0)	19 (4)	6 (0)	3 (0)	2 (0)	0 (0)	23 (3)	0 (0)	2 (1)	55 (8)
届書の放置	3 (0)	0 (0)	15 (2)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	18 (2)
その他	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	1 (0)	5 (0)	6 (0)
計	9 (0)	278 (46)	178 (21)	111 (24)	34 (2)	118 (14)	76 (7)	21 (2)	24 (7)	849 (123)

(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

	健康保険・厚生年金保険適用関係	健康保険・厚生年金保険徴収関係	健康保険給付関係	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・単純ミス	170 (22)	49 (12)	1 (0)	84 (12)	201 (28)	248 (37)	11 (1)	6 (1)	770 (113)
適用誤り	7 (1)	2 (1)	0 (0)	5 (0)	10 (1)	28 (5)	3 (0)	0 (0)	55 (8)
届書の放置	4 (0)	0 (0)	1 (0)	0 (0)	3 (0)	10 (2)	0 (0)	0 (0)	18 (2)
その他	0 (0)	1 (0)	0 (0)	0 (0)	1 (0)	0 (0)	0 (0)	4 (0)	6 (0)
計	181 (23)	52 (13)	2 (0)	89 (12)	215 (29)	286 (44)	14 (1)	10 (1)	849 (123)

(注) ()内は、非公表とした事案の件数を再掲したものである。

6 事務処理誤り等による影響

表 4 事務処理誤り等による影響額別一覧表

影響額	健康保 険・厚生 年金保 険適用 関係	健康保 険・厚生 年金保 険徴収 関係	健康保 険給付 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	91 (12)	27 (4)	0 (0)	63 (9)	137 (21)	102 (13)	2 (0)	6 (1)	428 (60)
1万円未満	4 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	26 (5)	4 (0)	2 (0)	0 (0)	36 (5)
1万円以上 5万円未満	11 (1)	5 (0)	1 (0)	9 (2)	23 (1)	12 (0)	0 (0)	0 (0)	61 (4)
5万円以上 10万円未満	6 (0)	4 (2)	0 (0)	3 (0)	9 (0)	19 (4)	3 (0)	0 (0)	44 (6)
10万円以上 50万円未満	21 (4)	3 (1)	1 (0)	13 (1)	19 (1)	79 (13)	4 (1)	3 (0)	143 (21)
50万円以上 100万円未満	21 (3)	7 (3)	0 (0)	1 (0)	1 (1)	18 (1)	2 (0)	0 (0)	50 (8)
100万円以上 500万円未満	23 (3)	4 (2)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	43 (11)	1 (0)	1 (0)	72 (16)
500万円以上	4 (0)	2 (1)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	9 (2)	0 (0)	0 (0)	15 (3)
計	181 (23)	52 (13)	2 (0)	89 (12)	215 (29)	286 (44)	14 (1)	10 (1)	849 (123)

(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。