

平成27年10月30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26年4月分～平成27年3月分)について

平成26年4月分から平成27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26年4月分～平成27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26年4月～平成27年3月に詳細な報告が完了したもののについて、社会保険庁時代に発生したものも含めて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、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、その事案の概要等を公表します。
- 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を行い、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。

II 状況

1 事務処理誤り

(1) 平成26年度事務処理誤り公表件数

- 平成26年度に公表した事務処理誤りの件数は、4134件となっています。このうち、平成26年度に発生した事務処理誤りが551件、平成25年度が1,092件、平成24年度以前が2,491件となっており、社会保険庁時代に発生したものが1,875件(45.3%)となっています。

〈平成26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	合計	
件数	1,791	84	16	88	131	381	1,092	551	4,134
割合	43.3%	2.0%	0.4%	2.1%	3.2%	9.2%	26.4%	13.3%	100.0%

社会保険庁時代に発生

＜社会保険庁時代に発生＞

- ※ 今回、事務処理誤り等（平成26年4月分～平成27年3月分）の取りまとめにおいて、平成26年8月29日に公表した事務処理誤り等（平成26年7月分）について8件重複して掲載していたことが判明したため、重複した8件にかかる事項を除外して集計しております。
- なお、重複していた8件については以下のとおりです。

〈重複して掲載していた案件〉

整理番号	件名	事務所名
21（29番と重複）	厚生年金適用関係届書等の処理漏れ	高津年金事務所
22（28番と重複）	厚生年金適用関係届書等の処理漏れ	京都事務センター
23（30番と重複）	厚生年金適用関係届書等の処理漏れ	福島事務センター
24（31番と重複）	厚生年金適用関係届書等の処理漏れ	北海道事務センター
26（33番と重複）	厚生年金適用関係届書等の処理漏れ	埼玉事務センター
27（34番と重複）	厚生年金適用関係届書等の処理漏れ	加古川年金事務所
32（25番と重複）	厚生年金適用関係届書等の処理漏れ	北海道事務センター
35（40番と重複）	厚生年金適用関係届書等の処理漏れ	港北年金事務所

- ※ 日本年金機構のHPに掲載している事務処理誤り等（平成26年7月分）については、本日付で該当箇所を修正して掲載しています。

参考

〈日本年金機構発足（平成22年1月）以降に公表した事務処理誤りの発生年度別内訳（累計）〉

これまでに公表した事務処理誤りの件数は、平成26年度までの合計で15,757件です。なお、公表件数15,757件のうち、社会保険庁時代に発生していたものが5,900件となっています。

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	合計	
件数	5,093	807	636	2,443	2,231	2,231	1,765	551	15,757

＜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、4,134件のうち「年金給付関係」が最も多く2,828件（68.4%）、以下「国民年金徴収関係」611件（14.8%）、「厚生年金適用関係」378件（9.1%）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、4,134件のうち「確認・決定誤り」が最も多く2,664件（64.4%）、以下「未処理・処理遅延」408件（9.9%）、「説明誤り」257件（6.2%）、「入力誤り」240件（5.8%）、「誤送付・誤送信」221件（5.3%）の順となっています。

	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	13	105	80	56	14	79	8	20	3	378
厚生年金徴収関係	1	48	17	18	11	17	2	1	0	115
国民年金適用関係	8	86	34	20	3	22	13	7	9	202
国民年金徴収関係	14	257	110	74	43	37	50	24	2	611
年金給付関係	18	2,168	167	72	36	66	184	47	70	2,828
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	0	0	0	0
計	54	2,664	408	240	107	221	257	99	84	4,134

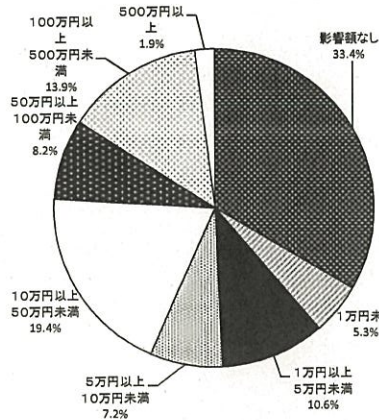
(3) 原因別・事務処理誤り区分別内訳

- 事務処理誤りの原因別件数の内訳を見ると、4,134件のうち「確認不足」が最も多く3,247件（78.5%）、以下「適用・認識誤り」597件（14.4%）、「届書等の放置」190件（4.6%）、「その他」100件（2.4%）の順となっています。

	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	22	2,215	212	225	100	214	133	46	80	3,247
適用・認識誤り	2	422	28	12	7	4	119	1	2	597
届書等の放置	16	3	130	0	0	0	0	41	0	190
その他	14	24	38	3	0	3	5	11	2	100
計	54	2,664	408	240	107	221	257	99	84	4,134

(4) 影響額別内訳

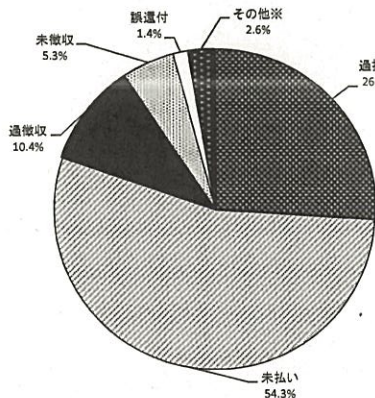
- 事務処理誤りによる影響額を見ると、4,130件(個別報道発表4案件を除く)のうち「影響額なし」1,381件(33.4%)、「影響額あり」が2,749件(66.6%)となっています。



	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	給付関係 関係	その他	計
影響額なし	201	54	145	438	543	0	0	1,381
1万円未満	19	9	7	54	128	0	0	217
1万円以上 5万円未満	34	18	20	56	311	0	0	439
5万円以上 10万円未満	24	10	7	17	240	0	0	298
10万円以上 50万円未満	58	11	15	39	678	0	0	801
50万円以上 100万円未満	21	3	6	6	302	0	0	338
100万円以上 500万円未満	19	7	2	1	547	0	0	576
500万円以上	1	3	0	0	76	0	0	80
計	377	115	202	611	2,825	0	0	4,130

(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716件(26%)、未払いによるものが1,492件(54.3%)、保険料の過徴収によるものが286件(10.4%)、未徴収によるものが145件(5.3%)、誤還付によるものが39件(1.4%)となっています。



事象	件数	合計金額	平均金額
過払い	716件	468,927,349	654,926
未払い	1,492件	1,877,809,182	1,258,585
過徴収	286件	56,517,523	197,613
未徴収	145件	39,322,525	271,189
誤還付	39件	6,976,598	178,887
その他※	71件	225,638,078	3,178,001
計	2,749件	2,675,191,255	973,150

※「その他」の内訳は下記のとおりです。

過徴収と未徴収がある件	15件	8,211,953
過徴収と未払いがある件	3件	1,334,113
過払いと未徴収がある件	7件	5,953,410
過払いと誤還付がある件	1件	832,886
過払いと未払いがある件	29件	195,631,023
過払いと過徴収がある件	12件	6,055,394
未払いと未徴収がある件	1件	7,498,959
未徴収と誤還付がある件	3件	120,340

(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。

(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	2,700件	65.3%
お客様からのお問合せ等により判明	1,434件	34.7%
計	4,134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 〉

影響額なし	16件	0円
過払い	6件	5,955,255円
未払い	10件	17,194,164円
過徴収	1件	314,855円
未徴収	2件	11,368,757円
過払いと未払い	4件	6,268,931円
過払いと過徴収	1件	122,250円
合計	40件	41,224,212円

3 解明中案件

お客様への対応が完了していないため、平成27年3月末時点で公表に至っていない案件は5,320件です。

〈 解明中案件の発生年度別内訳 〉

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	合計
件数	3,555	214	25	80	66	111	396	5,320
割合	66.8%	4.0%	0.5%	1.5%	1.2%	2.1%	7.4%	100.0%

＜ 社会保険庁時代に発生 ＞

※今後、件数が変動する場合があります。
※お客様への対応が完了次第公表します。

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26年度までの取組状況》

- 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。

併せて、組織全体で届書等の適正な管理を徹底し届書等の処理遅延・紛失の再発防止を目的としてまとめた平成26年3月の「事務処理遅延等の再発防止策」に基づき、届書等を適切に管理するため、届書等の処理状態ごとに明確に区分した6色ボックスで行うこととし、管理者により進捗管理の徹底を図るなどの取り組みを進めました。

平成26年9月には「事務処理誤り等に関する緊急再発防止策」を策定し、事務処理遅延・書類紛失・誤送付等の発生を防止するために、具体的には「事務処理遅延・誤送付等防止チェックシート」を定め、各所属長が毎月1回点検確認の上本部に報告を行い、本部においては、各拠点における取組状況について全拠点で無予告の特別監査を実施しました。

さらに、事務処理誤りの発生件数を削減させる取組として、過去に発生した事務処理誤りの発生件数の多いものを類型化し、平成26年12月より、具体的な事務処理誤り例を基に対策を検討し、検討の終わったものから順次実施し、事務処理誤りの削減に取り組んでいます。

《平成27年度の取組》

- 事務処理遅延、書類の紛失、誤送付・誤送信・誤交付については、その根絶を期すため、届書等の受付から未完結届書等の確認、決裁までの一連の処理が確実に実施されているか点検を行うとともに取組が不十分な場合は指導を行い、取組の徹底を図っています。
- 事務処理誤り総合再発防止策に基づき、システム改善や現場における勉強会等のほか、過去に発生した事務処理誤りの発生件数の多いものを類型化し、組織横断的な事務処理誤りの再発防止の取り組みを進めています。
- 受付進捗管理システムの運用状況及び管理職員による未処理届書の定期的な確認状況については、本部による内部監査等により確認を行っています。