

平成28年8月31日
(照会先)
リスク統括部長 岡村 計三
(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27年4月分～平成28年3月分)について

平成27年4月分から平成28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27年4月分～平成28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のうち、平成27年4月～平成28年3月にお客様対応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の個別の概要については、各月分の公表事案として日本年金機構HPに掲載しています。

II 状況

1 事務処理誤り

（1）平成27年度事務処理誤り公表件数

○ 平成27年4月分～平成28年3月分として公表した事務処理誤りの件数は、3,297件となっています。このうち、平成27年度に発生した事務処理誤りが417件、平成26年度が643件、平成25年度が232件、平成24年度以前が2,005件となっており、社会保険庁時代に発生したものが1,810件(54.9%)となっています。

〈平成27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	合計
件数	1,752	58	18	50	52	75	232	643	3,297
割合	53.1%	1.8%	0.5%	1.5%	1.6%	2.3%	7.0%	19.5%	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、3,297件のうち「年金給付関係」が最も多く、2,284件（69.3%）、以下「国民年金徴収関係」456件（13.8%）、「厚生年金適用関係」291件（8.8%）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、3,297件のうち「確認・決定誤り」が最も多く2,435件（73.9%）、以下「未処理・処理遅延」169件（5.1%）、[誤送付・誤送信]168件（5.1%）、「入力誤り」163件（4.9%）「説明誤り」136件（4.1%）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	5	106	27	51	6	71	6	17	2	291
厚生年金徴収関係	1	47	8	17	9	18	0	1	0	101
国民年金適用関係	10	72	11	16	5	12	8	8	21	163
国民年金徴収関係	13	227	49	39	38	30	29	30	1	456
年金給付関係	9	1,983	74	40	9	37	91	14	27	2,284
船員保険関係	0	0	0	0	0	0	2	0	0	2
その他	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
計	38	2,435	169	163	67	168	136	70	51	3,297

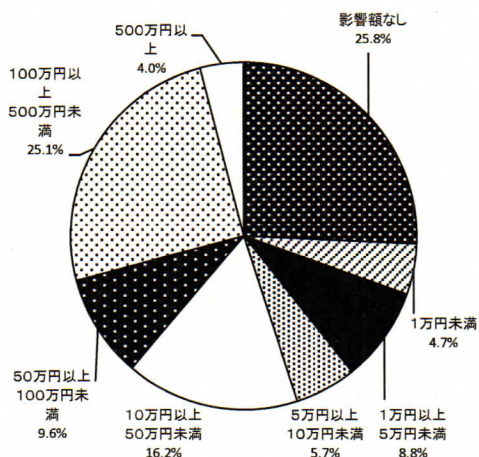
(3)原因別・事務処理誤り区分別内訳

○ 事務処理誤りの原因別件数の内訳を見ると、3,297件のうち「確認不足」が最も多く、2,753件(83.5%)、以下「適用・認識誤り」378件(11.5%)、「届書等の放置」79件(2.4%)、「その他」87件(2.6%)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	14	2,120	84	152	57	163	77	35	51	2,753
適用・認識誤り	4	277	17	9	10	1	58	2	0	378
届書等の放置	10	2	59	0	0	0	0	8	0	79
その他	10	36	9	2	0	4	1	25	0	87
計	38	2,435	169	163	67	168	136	70	51	3,297

(4)影響額別内訳

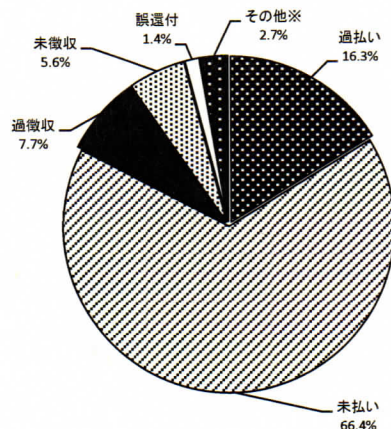
○ 公表した事務処理誤り1件あたりのお客様への影響額を見ると、3,297件のうち「影響額なし」849件(25.8%)、「影響額あり」が2,448件(74.2%)となっています。



	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	船員保険 関係	その他	計
影響額なし	157	45	105	300	240	0	2	849
1万円未満	11	8	8	53	76	0	0	156
1万円以上5万円未満	27	6	15	58	184	0	0	290
5万円以上10万円未満	18	5	4	12	150	0	0	189
10万円以上50万円未満	47	16	22	19	431	0	0	535
50万円以上100万円未満	10	7	5	10	285	0	0	317
100万円以上500万円未満	21	13	4	4	786	0	0	828
500万円以上	0	1	0	0	132	0	0	133
計	291	101	163	456	2,284	0	2	3,297

(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398件(16.3%)、未払いによるものが1,625件(66.4%)、保険料の過徴収によるものが188件(7.7%)、未徴収によるものが137件(5.6%)、誤還付によるものが34件(1.4%)、その他が66件(2.7%)となっています。



事象	件数	合計金額
過払い	398件	290,441,827
未払い	1,625件	3,117,856,709
過徴収	188件	46,826,485
未徴収	137件	63,338,555
誤還付	34件	3,192,470
その他※	66件	152,219,495
計	2,448件	3,673,875,541

※「その他」の内訳は次頁のとおりです。

(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。

※「その他」の内訳

未払いと過払いがある件	17件	79,143,145
未徴収と過徴収がある件	16件	15,496,863
過徴収と未払いがある件	10件	14,962,269
過徴収と過払いがある件	6件	276,248
未徴収と過払いがある件	4件	2,841,239
過払いと未払いと過徴収がある件	4件	33,389,721
過払いと未徴収がある件	3件	714,661
未徴収と未払いがある件	2件	2,199,664
誤還付と過払いがある件	2件	2,359,313
誤還付と未払いがある件	1件	604,832
誤還付と過徴収がある件	1件	231,540

(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	2,368件	71.8%
お客様からのお問合せ等により判明	929件	28.2%
計	3,297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〉

	件数	合計金額(円)
影響額なし	7件	0
過払い	3件	7,892,538
未払い	4件	3,998,740
過払いと未払い	2件	15,446
合計	16件	11,906,724

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28年3月分の公表時点で5,506件です。

Ⅲ 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、職員からの再発防止策や業務改善に係る意見を踏まえ、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、研修等により再発防止に努めています。

《平成27年度までの取組状況》

平成26年9月に策定した「事務処理誤り等に関する緊急再発防止策」を基に、「事務処理遅延・書類紛失・誤送付」等の発生を根絶するために、組織一丸となって以下の取組の徹底を図ってきました。

- 受付進捗管理システムへの登録者を固定化しシステムへの登録を確実にし、届書の受付状態や処理状態の管理を徹底しました。また、一定期間経過した未完結届書をシステムから把握し、管理者が届書の進捗状態を点検することで進捗管理を徹底しました。
- お客様から提出された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色ボックスによる書類管理を徹底しました。
- 過去に発生した事務処理誤りの発生件数の多いものについて、発生原因を分析し、具体的な発生防止策を本部において策定し、各拠点において取組を徹底しました。
- 平成26年下期に本部監査部が実施した監査における指摘事項及び事務処理誤りの発生状況を基に、ブロック本部及び本部による改善指導を実施しました。

《平成28年度取組》

事務処理誤りの未然防止及び再発防止の観点から、以下の取組を行っています。

- 業務処理マニュアルに基づく正確な事務処理の徹底
事務処理に関する業務処理マニュアルの内容の充実・精緻化に取り組むとともに、職員への周知徹底により事務処理の標準化を進めています。
- 平成27年度までに取り組んできた、各種取組の徹底を継続して実施するとともに、事務処理誤りの発生した拠点に対して立入指導を行い、把握した発生原因や拠点における再発防止に向けた取組を分析し、事務処理誤り発生防止のための施策を実施しています。