



報道関係者 各位

平成29年12月20日

(照会先)

経営企画部経営企画グループ

企画調整監 石倉 裕子

参事役 小野 健一郎

(電話直通 03-5344-1107)

再生プロジェクト推進室給付改革グループ

グループ長 入澤 優子

(電話直通 03-6892-8101)

経営企画部広報室

室長 坂田 信喜

(電話直通 03-5344-1110)

「年金給付に係る事務処理誤り等の総点検」について

日本年金機構では、平成29年9月13日に公表した「振替加算の総点検」を契機として、年金給付の事務処理誤り等の総点検を実施してきました。

今般、これまでの点検状況及び今後の対応方針について、別添のとおりとりまとめを行いましたので、公表します。

なお、この総点検では、平成22年の日本年金機構の設立以来公表してきた年金給付に関する事務処理誤りを分類して点検していますが、これと同種の事案の対象者について機構においてシステムで特定することができる場合、今後事象毎に抽出プログラムを作成して、対象者を特定の上、早いものは平成30年4月から遅くなるものでも平成30年度中までに個別に順次対象のお客様へお手紙を差し上げることとしています。

当該お手紙の内容等や先般の振替加算に関するご照会・ご相談につきましては、明日12月21日以降、これまでの「振替加算専用ダイヤル」を「給付点検専用ダイヤル」と改め対応しますので、あわせてお知らせします。

給付点検専用ダイヤル(フリーダイヤル) : 0120-511-612

受付時間 : 月曜日 8:30~19:00 火~金曜日 8:30~17:15

第2土曜日 9:30~16:00

※祝日及び平成29年12月29日~平成30年1月3日はご利用いただけません

以上

年金給付に係る事務処理誤り等の総点検について(概要)

○振替加算の総点検(平成29年9月13日公表)で判明したような構造的問題(事務処理誤りの発生要因が事務処理手順、システムに起因するものなど)を有する事案が他にないかどうか等について、日本年金機構に「年金給付適正化プロジェクトチーム」を設置し、厚生労働省年金局と連携しながら、3つのアプローチから総点検を実施。

1. 事務処理誤りの総点検

- ◆平成22年の機構設立以来、公表してきた年金給付に影響する事務処理誤り全件(10,902件)を点検

点検結果

- ・10件以上の事象33種類を点検・分析した。
- ・振替加算のような構造的問題はなかった。
- ・先に公表した振替加算関係が最多、次に加給年金(システムの再発防止策を実施済)、その他旧法関係が上位であった。
- ・発生時点では機構設立前のものが81%。
- ・再発防止策を実施済みで、今後発生しない事象が15種類。
- ・再発防止の対応を強化する事象が18種類。

今後の対応

- ・再発防止の対応強化として、システムによる定期的な点検のほか、取扱いルール徹底。本部にチェック専任部署を設置。
- ・同種の事案の対象者をシステム的に特定できる24事象については、個別連絡のうえ対処。対応状況は機構HPで毎月公表。
- ・毎年、定期的に事務処理誤りの点検を行う。

2. 「お客様の声」の総点検

- ◆システム的に管理している平成26年度以降の年金給付に関するお客様の声全件(6,068件)を点検

点検結果

- ・「処理状況に対するご意見」が最も多く、次に「送付文書、手続方法に対するご意見」が多かった。
- ・不正受給に関する声もあった。
- ・事務処理誤りに関する声141件のうち、59件は33事象関係、他は手続きの遅れ等であった。
- ・「お客様の声」を踏まえ、事務処理やサービスの改善に努めてきた。

今後の対応

- ・「お客様の声」のより一層の活用を図るため、サービス・業務改善委員会に「業務適正化部会」を設置。
- ・サービス改善、業務改善とともに、今後は事務処理誤りの早期発見と再発防止の観点から分析を行う。分析結果については同委員会に報告。

3. リストの総点検

- ◆システム的に処理できない場合や確認が必要な場合に年金給付システムから出力されるリストの全種類(1,065種類)を点検

点検結果

- ・リストはデータに不備がある場合、本人確認が必要等でシステムで対応できない場合、費用対効果等からシステム対応をしていない場合に出力される。
- ・全体で、出力契機は8,473ケース、出力件数は1年間で約260万件。
- ・これらは職員が手作業で処理しているが、システム改修による自動化や重複するリストの整理などで手作業を削減できる。

今後の対応

- ・システム改修し、リストの種類及び出力契機の5割削減、出力件数の8割削減。
- ・リスト出力目的に応じた確認体制を整備。31年までにマニュアルを整備。
- ・共済情報連携システムの活用や、情報連携の強化。機構における共済関係業務の一元管理。

・体制面、システム面、運用面の強化(「給付業務研修強化室」の設置、事務のシステム化の推進、業務品質チェックの体制強化)

平成 29 年 12 月 20 日

日本年金機構

年金給付に係る事務処理誤り等の総点検について

1. 経緯・目的

- 日本年金機構（以下「機構」）では、振替加算の支給漏れに係る事務処理誤りが近年増加していた傾向を踏まえ、振替加算の総点検を行い、平成 29 年 9 月 13 日に開催された社会保障審議会年金事業管理部会においてその結果を公表した。
- 機構においては、この公表を契機とし、今般の振替加算と同様な構造的問題（事務処理誤りが発生する要因が事務処理手順やシステムに起因するものなど）を有する事案が他にないかという問題意識をもって、年金給付の事務処理誤り等の総点検を実施する必要があると判断し、厚生労働大臣のご指示を踏まえ、「事務処理誤りの総点検」、「お客様の声の総点検」及び「リストの総点検」の 3 つのアプローチから総点検を実施することとした。
- この事務処理誤り等の総点検については、平成 29 年 9 月 20 日の厚生労働委員会（衆議院・参議院）の閉会中審査において、年内にその点検結果及び対応方針を公表する旨を表明していたところであり、今般、これまでの点検状況及び今後の対応方針についてとりまとめを行った。

2. 点検手法

- 機構においては、平成 29 年 9 月 19 日付けで機構再生プロジェクト推進室内に「年金給付適正化プロジェクトチーム」（機構 P T）を設置した。機構 P T においては、厚生労働省年金局に設置された「年金給付適正化支援プロジェクトチーム」と随時打合せを開催し、同局と連携・協議しながら以下の観点で点検作業を進めてきた。

（1）事務処理誤りの総点検

機構設立（平成 22 年 1 月）以降、平成 29 年 3 月までの間に公表してきたお客様の年金給付に影響する事務処理誤り全件（10,902 件）について、類似の事務処理誤りを「事象」としてまとめて分類し、再発防止策の実施状況及び同種の事案の対象者を系統的に特定できるか等について点検を行った。

（2）「お客様の声」の総点検

平成 26 年 4 月以降、お客様対応業務システムにて管理している「お客様の声」（電話、来訪、手紙、電子メール等によってお客様から寄せられた意見、要望、苦情等）のうち年金給付に関するもの全件（6,068 件）について、お客様からのご意見等の内容で分類し、機構内での対応状況等について点検を行った。

(3) リストの総点検

機構の年金給付システムから出力されるリスト（システムの的に処理できない場合又は確認が必要な場合に出力）の全種類（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、マニュアルの整備状況等について点検を行った。

3. 「事務処理誤りの総点検」の結果と対応方針（別紙 1 参照）

(1) これまでの点検結果

- 機構設立（平成 22 年 1 月）以降、平成 29 年 3 月までの間に公表してきた年金給付に影響する事務処理誤りのうち、誤送付や手続き遅延など給付額に影響のないものを除いた全件（9,697 件）について、類似の事務処理誤りを事象毎にまとめて分類した結果、10 件以上のものは 33 事象であった。この 33 事象の合計件数は 8,756 件であり、給付額に影響があるもの全体（9,697 件）の 90% であった。

- 点検の結果、振替加算の事務処理誤り事案のような構造的問題は確認されなかった。

また、33 事象の発生時期については、33 事象の合計 8,756 件のうち 81% にあたる 7,115 件は、機構設立前（平成 21 年以前）に発生したものであった。

- 33 事象の主な発生原因は、機構職員の確認誤り、制度適用誤り、説明不足等があげられるが、お客様からの届出がなかったことによって未払いが生じていたものや外部機関との連携不足によるものもあった。

- 件数が一番多かった事象は、先に総点検結果を公表している「振替加算の支給漏れ」（項番 1（項番は別紙 1 の事象の番号。以下同じ。））であった。

なお、先般の「振替加算の総点検」では未払いの事案を点検したが、過払いの事象として、「配偶者と離婚等をした場合の振替加算の加算誤り」（項番 11）、「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」（項番 28）があった。この 2 事象について、前者は平成 17 年 10 月のシステム改修で再発防止済であり、後者は先の「振替加算の総点検」時の再発防止策の中でシステムチェック機能の整備を進めている。

- 「振替加算の支給漏れ」の次に件数が多かった事象は、「配偶者状態の登録誤りによる加給年金の支給漏れ」（項番 2）であった。これは、全件が機構設立前に発生した誤りであり、すでに平成 17 年 10 月にシステムの再発防止策が実施されており、その後発生していない。

その他、件数が多い事象として、「旧船員保険法の戦時加算の加算誤り」（項番 3）、「旧共済法退職年金期間の老齢基礎年金への算入誤り」（項番 4）、

「合算対象期間（カラ期間）の算入誤り」（項番５）、「旧厚生年金保険法の第四種被保険者期間の算入誤り」（項番６）があり、その多くは機構設立前に発生していた。これらの発生原因としては、制度的変遷を踏まえた正確な事務処理が徹底できていなかったことによるものである。

- 33 事象の事務処理誤りについて、「再発防止策の実施状況（必要な対策が講じられているか又は今後新たな対象者が発生するか）」及び「同種の事案の対象者を系統的に特定できるか」の２つの観点から分析し３パターンに分類した。それぞれの検討結果は以下のとおりであった。

＜再発防止済の事象（15 事象）＞

- ① システム的な再発防止策の実施や法令改正により新規に対象者が発生しない状況となっていたものは 15 事象であった（パターン１）。これらの事象は、再発防止策実施前や法令改正前のものについては事務処理誤りの対処が行われていないものがありうるが、これらについてはすべてシステムで対象者を特定することが可能と考えられる。

＜再発防止の対応を強化する事象（18 事象）＞

- ② システムで事後的に対象者を特定することが可能であり、定期的な点検により再発防止を図ることができるものは 9 事象であった（パターン２）。これらの事象は、過去に生じた事案で対処が行われていないものについて、システムで対象者を特定することが可能と考えられる。
- ③ お客様の情報を正確に入手することが必要であり、システム的な対応が困難であるため、取扱いルールを徹底することにより再発防止を図るものは 9 事象であった（パターン３）。

（２）今後の対応方針

- 事務処理誤りについては、再発防止策の対応を強化するものは早期に実施するとともに、同種の事案の対象者を系統的に特定できるものについては、それを早期に行い、対処することが重要である。また、お客様からの届出がなかったことにより未払いとなっているものもあったことから、届出の提出勧奨も含め、お客様の意思を丁寧に確認しながら対応を進める。

① 再発防止の早期対応強化

前述（１）のパターン１については、系統的に再発防止を講じている。

パターン２についてはシステムで事後的に対象者を特定するシステムを開発し、定期的な点検により再発防止を図る。

パターン３については、取扱いルールを徹底することにより再発防止を図るとともに、現在、再生プロジェクトの中で取組を進めている年金給付業

務体制の抜本的見直しを早期に実現する。

② 同種の事案の対象者の早期特定・対応

パターン１及びパターン２については、対象者を特定することが可能であることから、今後事象毎に抽出プログラムを作成して、対象者を特定の上、早いものは平成 30 年 4 月から遅くなるものでも平成 30 年度中までに個別に連絡を行い、必要な対応を実施する。

なお、お客様への確認の結果、未払い額のお支払い等の対応が完了したもののについては、毎月機構のホームページにて公表している「事務処理誤り等について」の中で、順次報告していくこととする。

また、パターン３については、例えば「障害基礎年金等の新規決定時の子の加算漏れ」（項番 24）について障害年金受給者に対して各種通知を発送する際に改めて制度の周知を行うなど、事象の性格・内容に応じて適切に対応する。

③ チェック体制の強化

届出受付等の事務処理に係るチェックシートの徹底状況の点検として、本部にチェック専任部署を設置するとともに、年金給付事務に関する監査の強化により対応する。

④ 事務処理誤りの定期的な点検

毎年の事務処理誤りの年次公表にあわせ、前年度 1 年間分の事務処理誤り報告について点検・分析を実施する。

4. 「お客様の声の総点検」の結果と対応方針（別紙 2 参照）

（１）これまでの点検結果

- 機構に寄せられた「お客様の声」については、機構のお客様対応業務システムに登録の上、順次、担当部署に情報を伝達し、当該部署にてサービス改善及び業務改善の検討を行っている。その対応状況及び「お客様の声」の分析状況については、機構内のサービス・業務改善委員会へ定期的に報告している。
- 調査対象とした 6,068 件の「お客様の声」について、類似のご意見等を分類し、まとめた結果、大きく 5 つ（①処理状況に対するご意見等、②送付文書、手続方法に対するご意見等、③説明不足に対するご意見、④質問、⑤不正受給疑い）に分類された。
- 点検の結果、件数が一番多かった分類は、「処理状況に対するご意見等」であり、内容としては、各種請求書や届書等の提出後の処理状況、支払時期等について意見・苦情等が寄せられたものであった。その多くは「支払が遅い」というご意見等であり、事務処理の遅延や外部機関との連携不足により、年金の支

払いが遅延していたケースもあったが、そのようなケースについては個別にご説明等の必要な対応を行うことに加え、システム・監査等によるチェック体制の強化を図っている。

- 次に件数が多かった分類は、「送付文書、手続方法に対するご意見等」であり、内容としては、機構から送付する各種文書の内容や手続き方法等について意見・苦情等が寄せられたものであった。これらのご意見等は機構のサービス向上及び業務改善を図る上で貴重なご意見であると認識しており、お客様が理解しやすい、丁寧な説明・対応をする努力を続けている。
- 「お客様の声」に寄せられたご意見等の中で、事務処理誤り又はその疑いに関するものは 141 件あった。このうち、3 で前述した事務処理誤り 33 事象に関するご意見等は 59 件あった。
その他の 82 件については、誤送付や手続き遅延など給付額に影響のない事象に関するご意見等であった。
- 「お客様の声」として寄せられた、これらのご意見等を踏まえ、事務処理やサービスの改善に繋がるとして担当部署で検討を進め、具体的な対応策を講じてきた。

＜お客様の声により改善を行った事例＞

- ・ 扶養親族等申告書の記入方法をホームページにて動画で紹介
 - ・ 遺族年金請求書の様式及び記入例をホームページからダウンロードできるように対応
 - ・ 年金手帳の再発行を現住所管轄以外の年金事務所でもできるように対応
 - ・ 国民年金保険料を 36 月以上納付した方が国民年金加入中に亡くなられた場合の死亡一時金の請求手続きについて、請求可能なお客様への勧奨を実施する方針を決定
- また、不正受給の疑いに関する情報提供（「年金の受給者が死亡している疑いがある」、「詐病で障害年金を受給している疑いがある」等）が 299 件存在したが、このような声のうち対象者が特定できるものについては個別に調査を実施している。

（２）今後の対応方針

- 「お客様の声」は機構の事業運営及びお客様サービスの改善のために大変重要なご意見等であり、可能な限りいただいたご意見等を実務に反映させるべく、これまで（１）に記載の取組を鋭意進めてきたところであるが、これまで、「お客様の声」に関しては、サービス改善又は業務改善の観点からの分析を主眼としており、事務処理誤り又はその疑いの観点からの分析は必ずしも十分に行わ

れていなかったことは反省しなければならない。

今後、「お客様の声」のより一層の活用を図るため、機構内における「お客様の声」の分析体制を強化する。具体的には、現在、機構内に設置しているサービス・業務改善委員会では、これまでサービス改善と業務改善の観点で分析していたが、今後はこれらに加えて、「業務適正化部会」を新たに設置し、事務処理誤り疑いの早期発見と再発防止の観点からも分析を行い、毎月の分析結果を同委員会へ報告する体制を確立する。

5. 「リストの総点検」の結果と対応方針（別紙3参照）

（1）これまでの点検結果

- 届書等の年金給付処理や年金額改定処理を行っている機構の年金給付システムにおいて、システムで自動的に処理できないものやシステムで処理を行うが確認が必要なものについては、個別にリストを出力し、担当者が手作業で確認・入力事務を行っている。
- 1,065 種類のリストについて、リストが出力される主な要因や要因別のリストの種類数は以下のとおりである。
 - ①データ不備（357 種類）
 - ・ 機構内の他システムや外部機関から回付されるデータの不備を検知し出力するもの 等
 - ②システムで対応できないケース（610 種類）
 - ・ 制度上、お客様本人への確認が必要な事務に対応するもの 等
 - ③システム未対応のケース（98 種類）
 - ・ 過去のシステム開発において費用対効果の観点からシステム化対応を行わず手作業で処理を行うこととしていたもの 等
- 1,065 種類のリストについて、お客様の届出の処理に当たって出力されるリストと、その他のリスト（外部からのデータ回付に基づくもの等）に分けると、前者は 602 種類、後者は 463 種類であった。

また、リストが出力される契機は 8,473 ケースあり、1 年間（平成 28 年 10 月から 29 年 9 月まで）のリスト全体の出力件数は、2,578,223 件となっていた。
- 先般の振替加算の事例においては、出力されるリストに多くの不要な情報が混在し個別確認に対応できる仕様でなかったため、結果としてリスト出力を抑止していた事案があったが、当該リストも含め、出力を抑止していたリストは合計で 7 種類あった。

そのうち 5 種類については、他のリストで確認が可能であるもの、出力後の処理が不要であるもの、自動で再処理に回されるものであり、リストを抑止したことによる影響はなかった。

また、振替加算の情報が含まれた 1 種類については、本年 9 月 13 日に公表した対策によりリストによる処理は不要となっている。

その他の 1 種類（加給金配偶者警告リスト）は、システム上で管理する配偶者に関するデータに相関がないこと（例えば、AさんはBさんを配偶者と登録するが、BさんはAさんを配偶者と登録していないなど）について、確認を促すために出力されるものである。この配偶者データの齟齬については、平成 17 年 1 月にシステム改修を行い、システムのチェック機能を構築している。

なお、改修前の時期に配偶者データに齟齬があったものについては、生計維持関係についてお客様より届出がなされなかったものと考えられることから、本年 9 月に振替加算の事案を公表した際、お客様に個別に確認勧奨を実施していくこととしたケースに加えて、届出の勧奨を行うこととしている。

（２）今後の対応方針

- リストは担当者が手作業で確認・入力事務を行うものであることから、確認漏れによる事務処理誤りを防止するため、これをできる限り自動化し手作業で行うものを削減するとともに、確認手順を明確化し確認漏れの防止を図ることが重要である。
- リストは 1,000 種類を超え、かつ、年間 250 万件を超える膨大なものとなっていることから、リストの出力目的に応じて体系的に見直しを進め、リスト総量の削減・効率化を進めるとともに、リスト処理にかかるマニュアルの整備等、処理体制の確立を図る。

① リスト総量の削減・効率化

- ・重複しているリストや出力契機について、平成 32 年度末までに段階的に以下のとおり見直しを実施する。

○ リスト数 1,065 種類⇒565 種類（5 割削減）

○ 出力契機 8,473 ケース⇒4,627 ケース（5 割削減）

○ 出力数年間 2,578,223 件⇒41.5 万件（8 割削減）

※見直し後の数字は現時点の見込み

② リストに係る各種体制整備

ア リスト出力目的に応じた確認体制の確立

- ・リスト出力の目的に応じ、「要処理リスト」と「要お客様確認リスト」に分類するとともに、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。

イ リスト処理に関するマニュアルの整備

- ・リストの処理方法に関するマニュアルについて、届出を契機とするリストは平成 30 年 3 月まで、その他のリストは平成 31 年中を目処に整備

③ 共済組合とのシステム連携の強化

- ・ 共済組合関係業務については、共済データベース（バッチシステム）による運用から、被用者年金一元化において構築した共済情報連携システム（オンラインシステム）の活用を徹底するようシステムを見直し
- ・ 情報連携を強化し、年金受給者の届出漏れを系統的に検知する仕組みを構築し、受給者の不利益とならないよう勧奨等を実施
- ・ 機構における共済組合関係業務を一元的に管理する体制を構築

6. まとめ

- 今回の総点検においては、約 1 万件の事務処理誤り報告、約 6,000 件を超える「お客様の声」、そして約 1,000 種類のリストの点検を短期間に集中的に実施し、前述のと通りの結果と対応方針の取りまとめを行った。今後は対応方針に基づき、確実に対処を進めていくとともに、「体制面」、「システム面」及び「運用面」の課題への取組を進めていく。
- 「体制面」に関しては、年金給付事務に関し、年金事務所における届書等の受付事務及び事務センターにおける審査事務の重複の解消及び責任の明確化を図るため、年金給付審査事務の年金事務所への移管を進めるとともに、年金給付専門職及び年金相談職員の増員によるお客様接点である現場強化の取組、年金相談体制の拡充を進める。
また、正確な年金給付を実現するためには、お客様から正確な情報を把握することが必要であることから、第一線である年金事務所窓口の強化が不可欠である。そのために、平成 30 年 1 月を目途に人材開発部内に「給付業務研修強化室」を設置し、年金給付業務に係る研修体制を強化する。
- 「システム面」に関しては、これまで度重なる制度改正に短期間でシステム対応できなかった経過があることから、ヒューマンエラーの主な原因である手作業処理を可能な限りシステム化する検討を進め、現行給付システムの刷新に取り組む。
- 「運用面」に関しては、今後、担当部署における事務処理のチェック仕様の徹底に加え、各種マニュアルの統一整備及びチェックリストの見直しによりルールの徹底・運用面の強化を図っていくとともに、この運用面の確実性を担保するため、統括的に事務処理状況をチェックする部署の新設や監査部によるチェックの実施など、業務品質確保のための体制を強化する。
- 機構は年金制度の執行機関として、歴史的変遷の多い制度を理解しやすく実務に落とし、安定かつ正確な業務運営を行うことにより、お客様に安心と信頼をお届けすることが大きな責務である。特に、多くのお客様の生活を支えている年金

給付業務に関しては、よりその責務の確実な履行が求められる。

現在、年金給付の適正化に関しては、機構の再生プロジェクトに位置づけ、その取組を進めているところであるが、上記の３つの観点からの強化も含め、確実に取組をやり遂げることによって真の再生が図られるということを深く心し、経営幹部が先頭に立って、この度とりまとめた対応方針に基づく対処に取り組んでまいりたい。

以上

公表済み(平成22年1月～平成29年3月)の事務処理誤りの分類

項番	事象	概要	お客様への影響	事務処理誤り件数			対応状況及び今後の対応	再発防止策の状況	同種の事案の対象者のシステム的な特定の可否	パターン
					機構 設立前 発生	機構 設立後 発生				
1	振替加算の支給漏れ	○以下の理由により、振替加算の加算が漏れたもの。 ・機構と共済組合との間の情報連携不足 ・システム処理に起因するもの ・機構における事務処理誤り ・お客様からの届出漏れ ○夫に加給年金が支給されていながらも、妻ご本人から機構に対しては「生計維持関係がない」と申告されていることで振替加算が加算されていないもの。 ※平成29年9月公表済みのものと同種の事案	○未払い	1,742	1,694	48	○平成29年7月より、加給年金が加算されており振替加算が加算されていないものについて抽出を行い、目視による確認を行ったうえで振替加算を加算している。 ○さらに、共済情報連携システムをレベルアップする平成30年7月以降は、共済年金の加給年金の支給情報を確認して自動的に加算する仕組みを構築する。 ○同種の事案の対象者を特定したことから、平成29年11月以降順次お支払いを行っている。	済 (システム対応) H29.7～	可	1
2	配偶者状態の登録誤りによる加給年金の支給漏れ	○厚生年金保険の被保険者期間が240月以上ある方に扶養されている配偶者があった場合は、老齢厚生年金の額に加給年金額が加算される。 ○その被扶養配偶者が、厚生年金の被保険者期間が240月以上ある老齢厚生年金を受け取っている場合は、加給年金額の加算は停止される。 ○一方で、その年金の支給が停止されている場合は、その間は加給年金額の加算が行われる。 ○これらについては、配偶者の受け取っている年金の種類及びその支給状態をコード化して入力することで処理を行っているが、誤ったコードを入力したり、被扶養配偶者の状況変更にもかかわらずコードの切り替えを行わなかったために、加給年金額の加算が停止された結果、加給年金に未払いを生じていた。	○未払い	940	940	0	○平成17年10月のシステム改修で、配偶者状態コードの正確性をチェックする仕組みを構築したことから、新規の対象者は発生していない。 ○同種の事案の対象者を特定することが可能であることから、システム的に特定のうえ個別に連絡を行い、年金の再計算を行う。	済 (システム対応) H17.10～	可	1
3	旧船員保険法の戦時加算の加算誤り	○戦時中に特定の海域を航行する船に乗っていた旧船員保険法の被保険者については、被保険者期間が加算(1/3倍、1倍、2倍)される。(戦時加算) ○戦時加算によって被保険者期間が加算された船員保険または厚生年金の老齢年金及びその受給者が死亡した場合の遺族年金の年金額が増額となる。 ○これらの年金決定時に、戦時加算記録の算入の漏れやその加算月数の誤りの結果、年金額に未払いを生じていた。	○未払い	715	692	23	○お客様の老齢年金については、新たな発生は想定されない。 ○遺族年金については、業務マニュアル等により正しい取扱いの徹底を図るとともに、お客様に戦時加算が加算されているが遺族年金に戦時加算が加算されていない対象者については、定期的にシステムによる特定を実施して確認を行うことで、再発防止を図る。 ○同種の事案の対象者を特定することが可能であることから、システム的に特定のうえ個別に連絡を行い、年金の再計算(再裁定)を行う。	対応強化 (遺族年金についてはシステムによる事後的対応)	可	2

公表済み(平成22年1月～平成29年3月)の事務処理誤りの分類

項番	事象	概要	お客様への影響	事務処理誤り件数			対応状況及び今後の対応	再発防止策の状況	同種の事案の対象者のシステム的な特定の可否	パターン
					機構 設立前 発生	機構 設立後 発生				
4	旧共済法退職年金期間の老齢基礎年金への算入誤り	○旧共済法退職年金の計算の基礎となった共済組合員期間を有する方に老齢基礎年金を決定する場合、その共済組合員期間は年金額の計算の基礎とはせず、合算対象期間として扱われる。(カラ期間) ○共済組合員期間が旧共済法退職年金の計算の基礎となっているかについては、お客様より提出のあった「年金加入期間確認通知書」に基づき判定を行うが、この判定に誤りがあった結果、老齢基礎年金に過払いを生じていた。	○過払い	569	472	97	○平成27年の共済情報連携システムの稼働により、新たな発生は防止されている。 ○同種の事案の対象者を特定することが可能であることから、システム的に特定のうえ個別に連絡を行い、年金の再計算(再裁定)を行う。	済 (システム対応) H27.10～	可	1
5	合算対象期間(カラ期間)の算入誤り	○昭和61年3月以前に国民年金法の適用対象外とされていた期間や任意加入とされていた期間等は、老齢基礎年金の決定において、年金額の計算の対象とならないが、年金支給要件として算入される。(合算対象期間) ○合算対象期間は、その種類に応じて要件の判断や確認が必要なため、年金の決定時に、職員がお客様からの申し出、添付書類等により合算対象期間となり得る期間を確認し、この期間を請求書に追記した上でシステム入力している。 ○職員の確認不足により、法令上合算対象期間とならない期間を合算対象期間とした、または、合算対象期間とすべき期間をもらした結果、受給権発生年月日に誤りが生じ、老齢厚生年金等に未払い、過払いを生じていた。	○未払い ○過払い	495	344	151	○合算対象期間については、お客様の申し出により、初めて確認することができる。新規決定時にお客様の情報を把握することが必要であり、システム的に対象者を特定し再発防止することは困難である。 ○平成27年3月にチェックリストを作成し、誤決定の防止を図っている。 ○現在給付の事務処理体制の見直しを進めており、窓口の体制強化について早期実現を図る。	対応強化 (取扱いルール の徹底) H27.3～	不可	3
6	旧厚生年金保険法の第四種被保険者期間の算入誤り	○旧厚生年金保険法には、老齢年金の受給資格要件(240月)に足りない場合は、240月になるまで任意加入することができる制度があった。(第四種被保険者期間) ○第四種被保険者として240月になるまで厚生年金保険に任意加入し、老齢年金の受給開始後に新たな記録が判明し、記録を統合した結果、被保険者期間が240月を超えた場合は、240月を超えた第四種被保険者期間を削除することが必要となる。 ○しかしながら、記録を追加したのみで240月を超えた第四種被保険者期間を削除しないまま年金が決定された結果、老齢厚生年金に過払いを生じていた。 ○併せて削除した期間分の保険料は還付する必要があったが、この還付が行われていなかった。	○過払い	491	491	0	○同事象は現在は新たな記録が判明した場合のみ発生しうることから、平成20年6月に再裁定のシステム改修を行い、240月を超える第四種被保険者期間を有する場合には、エラーとして年金事務所で確認する対応を実施済。 ○同種の事案の対象者を特定することが可能であることから、システム的に特定のうえ個別に連絡を行い、第四種被保険者期間の削除を行った後に年金の再計算(再裁定)を行う。	済 (システム対応) H20.6～	可	1

公表済み(平成22年1月～平成29年3月)の事務処理誤りの分類

項番	事象	概要	お客様への影響	事務処理誤り件数			対応状況及び今後の対応	再発防止策の状況	同種の事案の対象者の体系的な特定の可否	パターン
					機構 設立前 発生	機構 設立後 発生				
7	企業年金等の額の考慮漏れによる年金選択の誤り	○選択関係にある複数の年金(老齢年金、障害年金等)の受給権がある場合、受給権者は年金受給権者選択申出書(選択申出書)の提出により、受給する年金を選択する。 ○機構から支給される年金に関する選択結果が、機構以外から支給される給付(企業年金、雇用保険、労災保険、傷病手当金等)や配偶者の年金のほか、税金や介護保険等にも影響することがあるため、お客様にこれらの影響を確認いただいたうえで選択する年金を総合的に判断いただき、選択申出書を提出いただく必要があることから、年金事務所ではお客様から選択申出書を受付する場合、上記の影響について確認し考慮した上での選択かどうかをお客様に確認した上で受付している。 ○この確認や説明が不十分であったことにより、企業年金等を含めて考えると不利な選択内容で選択申出書を受付してしまったことにより、お客様に不利な選択処理が行われたために、未払い(一部過払い)を生じていた。	○未払い (一部過払い)	448	97	351	○機構以外から支給される給付については、お客様の申し出により、初めて確認することができる。届出時にお客様の情報を把握することが必要であり、体系的に対象者を特定し再発防止することは困難である。 ○平成27年3月に「項目点検チェックシート」による確認を必須とし、また、選択申出書に「企業年金等への影響を考慮した」旨をお客様に記載いただくなどにより再発防止を図っている。 ○現在給付の事務処理体制の見直しを進めており、窓口の体制強化について早期実現を図る。	対応強化 (取扱いルール の徹底) H27.3～	不可	3
8	老齢基礎年金・老齢厚生年金の繰上げ・繰下げのお客様の意思確認不足	○老齢基礎年金、老齢厚生年金は原則65歳から支給されるが、お客様の申出により、開始年齢を繰上げ・繰下げすることができる。 ○老齢基礎年金、老齢厚生年金の新規決定を行う場合には、繰上げ・繰下げの意思の有無を確認する必要がある。 ○繰上げ・繰下げ制度の説明に漏れがあった、または、お客様の意思を十分に確認しなかった結果、お客様の希望どおりに老齢基礎年金、老齢厚生年金が決定されていなかった。	○未払い ○過払い	356	51	305	○お客様の意思を確認するために、お客様の署名を求めることをマニュアルに定めている。 ○平成27年3月に「項目点検チェックシート」による確認を必須とし、説明漏れの防止を図っている。 ○現在給付の事務処理体制の見直しを進めており、窓口の体制強化について早期実現を図る。 ○当事象は、お客様の意思との齟齬の問題であることから、誤りが発生した場合は、お客様が気づき、その都度正される性質のものである。	対応強化 (取扱いルール の徹底) H27.3～	- (一時的な誤り)	3
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	○昭和60年の法律改正により、大正15年4月2日以降生まれの方については、改正後の法律(新法)に基づいて年金を決定する。 ○しかしながら、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で国民年金または厚生年金保険の被保険者期間を有する場合は、旧法による年金を決定する必要がある。 ○旧共済法退職年金の受給権の有無の確認に漏れがあったため、旧法で年金を決定すべき者に新法で決定した結果、老齢年金に未払いを生じていた。	○未払い	337	284	53	○平成27年10月の共済情報連携システム稼働により再発防止が図られている。 ○同種の事案の対象者を特定することが可能であることから、体系的に特定のうえ個別に連絡を行い、年金の再計算(再裁定)を行う。	済 (システム対応) H27.10～	可	1

公表済み(平成22年1月～平成29年3月)の事務処理誤りの分類

項番	事象	概要	お客様への影響	事務処理誤り件数			対応状況及び今後の対応	再発防止策の状況	同種の事案の対象者のシステムの的な特定の可否	パターン
					機構 設立前 発生	機構 設立後 発生				
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	○昭和61年2月から昭和63年2月にかけて順次実施された業務のオンライン化が完成する前は、老齢厚生年金の受給者が在職している間の年金の支給停止(在職老齢年金)は、受給権者の月額変更届が社会保険事務所へ提出された場合に、社会保険事務所が、支給停止割合の変更ににかかる報告書を社会保険業務センターに回付することによって行っていた。 ○その回付漏れ等が原因で、誤った停止割合で年金の支給を停止した結果、老齢厚生年金の未払い・過払いを生じていた。	○未払い ○過払い	280	280	0	○昭和63年2月の業務のオンライン化により、自動的に在職老齢年金の計算が行われることとなったことから、新規に対象者が発生することはない。 ○同種の事案の対象者を特定することが可能であることから、システム的に特定のうえ個別に連絡を行い、年金の再計算を行う。	済 (システム対応) S63.2～	可	1
11	配偶者と離婚等をした場合の振替加算の加算誤り	○妻の厚生年金保険の期間が240月未満の場合で夫に加給年金が加算されていた場合は、65歳より妻の老齢基礎年金に振替加算が加算される。 ○加給年金の加算後に離婚等により生計維持関係が消滅した場合は、その時点で加給年金の加算は終了することから、振替加算は加算されない。この場合は、夫が届出をする必要がある。 ○夫からこの届出が行われ、加給年金の加算は終了したが、その情報が妻の原簿に反映されなかったため、振替加算の加算が誤って加算された結果、振替加算の過払いを生じていた。	○過払い	230	230	0	○平成17年10月のシステム改修で加給年金の不該当情報が配偶者の原簿に自動的に反映されることとなったため、それ以降に新規で発生することはない。 ○同種の事案の対象者を特定することが可能であることから、システム的に特定のうえ個別に連絡を行い、年金の再計算を行う。	済 (システム対応) H17.10～	可	1
12	国民年金任意加入者の受給権発生年月日の誤り	○65歳時点で年金を受け取るために必要な加入期間を満たしていない場合は、65歳以降、必要な加入期間を満たすまでの間、国民年金に任意で加入することができる。 ○保険料の納付があり、その結果、必要な加入期間を満たした場合の年金受給権の発生は、必要な加入期間を満たすこととなった保険料を納付した日ではなく、必要な加入期間を満たした月の初日となる。 ○新規決定時においてシステムによるチェックが行われているが、手作業で決定したために、受給権発生年月日を誤って保険料を納付した日に設定して決定を行った結果、老齢年金に未払いを生じていた。	○未払い	215	195	20	○業務マニュアル等においてチェックリストを活用した確認を行い、再発防止を図る。 ○事後的に対象者を特定し、定期的な点検により再発防止を図る。 ○同種の事案の対象者を特定することが可能であることから、システム的に特定のうえ個別に連絡を行い、年金の再計算(再裁定)を行う。	対応強化 (システムによる 事後的対応)	可	2

公表済み(平成22年1月～平成29年3月)の事務処理誤りの分類

項番	事象	概要	お客様への影響	事務処理誤り件数			対応状況及び今後の対応	再発防止策の状況	同種の事案の対象者のシステム的な特定の可否	パターン
					機構 設立前 発生	機構 設立後 発生				
13	旧令共済、船員保険記録等の年金額算入誤り	○昭和17年6月から昭和20年8月までの旧陸軍共済組合等にかかる旧令共済の組合員期間、昭和61年3月までに資格喪失した船員保険の被保険者期間は、老齢年金、遺族年金の額の計算の際に、被保険者期間に算入される。 ○この年金の決定処理の際に、算入漏れまたは算入した期間の誤りがあった結果、老齢厚生年金または遺族厚生年金に未払い・過払いを生じていた。	○未払い ○過払い	182	162	20	○老齢年金については、新たな発生は想定されない。 ○遺族年金については、今後も発生する可能性はあるが、対象者は少ないと思われる。 業務マニュアル等においてチェックリストを活用した確認及び事後的に対象者を特定し、定期的な点検により再発防止を図る。 ○同種の事案の対象者を特定することが可能であることから、システム的に特定のうえ個別に連絡を行い、年金の再計算(再裁定)を行う。	対応強化 (システムによる事後的対応)	可	2
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	○厚生年金保険の被保険者期間が240月以上ある方に扶養されている配偶者があった場合には、老齢厚生年金の額に加給年金額が加算される。 ○配偶者の厚生年金保険の被保険者期間が240月以上ある老齢厚生年金を受け取っている場合は、加給年金額の加算は停止される。 ○一方で、その年金の支給が停止されている場合には、その間は加給年金額の支給が行われる。 ○配偶者が複数の年金を受け取っている場合は、いずれかの年金が上記要件を満たした場合に、加給年金額の停止または停止解除が行われる。 ○これらの処理は、配偶者の受け取っている年金の種類及びその支給状態をコード化して入力することで処理を行っているが、配偶者の受給状況の把握を誤り、その登録を誤ったことで加給年金の未払い・過払いを生じていた。	○未払い ○過払い	148	103	45	○業務マニュアル等においてチェックリストを活用した確認を行い、再発防止を図る。 ○さらに、配偶者が複数年金を受け取っている場合のコードの妥当性についてシステムチェックを行うべく、平成31年10月に向けてシステム開発を行う。 ○事後的に対象者を特定し、定期的な点検により再発防止を図る。 ○同種の事案の対象者を特定することが可能であることから、システム的に特定のうえ個別に連絡を行い、年金の再計算を行う。	対応強化 (システムによる事後的対応)	可	2
15	支払保留の登録処理誤り	○年金の受給権者が死亡したときは、親族からの連絡により、年金の支払を保留している。 ○この連絡は、年金事務所またはねんきんダイヤルで受け付けている。 ○この連絡を受けた際に、死亡した方の確認を誤って、連絡をした方等の年金の支払を一時的に保留してしまった結果、年金の未払いを生じていた。	○未払い (一時的)	147	30	117	○死亡したときの連絡を受けた際の対象者の確認を徹底することで、再発防止を図る。	対応強化 (取扱いルール の徹底)	- (一時的な未払い)	3

公表済み(平成22年1月～平成29年3月)の事務処理誤りの分類

項番	事象	概要	お客様への影響	事務処理誤り件数			対応状況及び今後の対応	再発防止策の状況	同種の事案の対象者のシステム的な特定の可否	パターン
					機構 設立前 発生	機構 設立後 発生				
16	国民年金第3号被保険者期間の確認誤り	○厚生年金保険等の被保険者の被扶養配偶者は国民年金の第3号被保険者となる。 ○第3号被保険者期間を有する方の年金を決定する際には、その配偶者の厚生年金保険等の記録と突き合わせ、第3号被保険者期間が正しいものか確認する必要がある。 ○この確認の漏れが原因で、第3号被保険者期間とならない期間を第3号被保険者期間とした(第3号被保険者不整合記録)まま老齢基礎年金を決定した結果、老齢基礎年金の過払いを生じていた。	○過払い	138	117	21	○平成26年12月より、被扶養配偶者非該当届を事業主経由で届出することとされたことから、新たに第3号被保険者不整合記録が発生することはない。 ○年金の決定時に、マニュアルで第3号被保険者期間が正しいか確認することを行っており、対象者については、第3号被保険者不整合制度の中で対処している。 ○事後的に対象者を特定し、定期的な点検により再発防止を図る。 ○同種の事案の対象者を特定することが可能であることから、システム的に特定のうえ個別に連絡を行い、年金の再計算(再裁定)を行う。	対応強化 (システムによる 事後的対応)	可 (3号不整合 で特定中)	2
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年月日の誤り	○旧三共済(JR・JT・NTT)・農林共済が厚生年金に統合された日において退職共済年金の受給権を有している者が、12月未満の厚生年金保険の被保険者期間を有している場合、統合前の旧三共済・農林共済の組合員期間が厚生年金保険の被保険者期間とみなされているため、旧三共済・農林共済の統合日をもって特別支給の老齢厚生年金の受給権が発生する。 ○この場合、システム的に受給権発生年月日の判定をすることができないため、年金の決定時に職員が受給権発生年月日を設定して年金を決定する必要がある。 ○年金の決定時、職員の確認不足により、誤って65歳到達時を受給権発生年月日とし、年金の未払いを生じていた。	○未払い	138	110	28	○業務マニュアル等においてチェックリストを活用した確認を行い、再発防止を図る。 ○事後的に対象者を特定し、定期的な点検により再発防止を図る。 ○同種の事案の対象者を特定することが可能であることから、システム的に特定のうえ個別に連絡を行い、年金の再計算(再裁定)を行う。	対応強化 (システムによる 事後的対応)	可	2
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	○公務員共済組合加入者が、転勤などにより異なる公務員共済組合に異動した場合は、異動先の共済組合がそれまでの共済加入記録を引き継ぐことになっている。 ○旧公共企業体(JT、JR、NTT)('三共済')についても同様の制度があり、三共済の事業所を退職し、他の公務員共済組合に加入した場合は、他の公務員共済組合に記録が移管され、他の公務員共済期間として管理される。 ○本来他の共済組合期間として管理されるべき三共済組合員期間等を移管した後の厚生年金保険の記録削除漏れがあったため、平成9年4月の三共済の厚生年金保険への統合において、誤って厚生年金保険の被保険者期間として管理されることとなり、当該期間を退職共済年金及び老齢厚生年金の双方の計算の基礎として年金を決定したために、その期間について二重払いとなった結果、老齢厚生年金等に過払いを生じていた。	○過払い	132	101	31	○共済情報連携システムが稼働している平成27年10月以降は、システム的に、新規決定時に記録に重複がある場合は年金を決定できないようにしており、今後は発生しない。 ○農林共済分については、平成24年の事務移管時に記録を整理したことから、当該事象については発生しない。 ○三共済分及び私学分については、同種の事案の対象者を特定することが可能であることから、システム的に特定のうえ個別に連絡を行い、年金の再計算(再裁定)を行う。	済 (システム対応) H27.10～	可	1

公表済み(平成22年1月～平成29年3月)の事務処理誤りの分類

項番	事象	概要	お客様への影響	事務処理誤り件数			対応状況及び今後の対応	再発防止策の状況	同種の事案の対象者のシステム的な特定の可否	パターン
					機構 設立前 発生	機構 設立後 発生				
19	老齢基礎年金・老齢厚生年金の繰上げ・繰下げ時期の意思確認誤り	○老齢基礎年金、老齢厚生年金は原則65歳から支給されるが、お客様の意思により、それぞれ支給開始年齢を繰上げ・繰下げすることができる。 ○この場合は、お客様の意思を確認し、繰上げまたは繰下げする年金について請求書の提出を案内している。 ○繰上げ・繰下げの時期によって率変動するが、時期は提出日によって決まるため、お客様が意図する申出日（開始日）と実際の申出日（提出日）が相違したまま請求書を受け付けし決定した結果、年金の未払い・過払いを生じていた。	○未払い ○過払い	121	9	112	○お客様の意思を正しく把握することが必要であることから、平成27年3月に「項目点検チェックシート」による確認を必須とし、説明漏れの防止を図っている。 ○現在給付の事務処理体制の見直しを進めており、窓口の体制強化について早期実現を図る。 ○当事象は、お客様の意思との齟齬の問題であることから、誤りが発生した場合は、お客様が気づき、その都度正される性質のものである。	対応強化 （取扱いルールの徹底） H27.3～	- （一時的な誤り）	3
20	遺族厚生年金・遺族共済年金の選択等の確認誤り	○遺族厚生年金及び遺族共済年金の受給権がある場合には、それぞれの要件の組み合わせにより、双方を同時に受け取ることができる場合や、いずれか一方のみ受け取ることができる場合がある。 ○その際は、遺族共済年金の要件及び年金額を確認したうえで、遺族厚生年金をいずれの要件で決定するか遺族に選択いただく。 ○その際の、遺族共済年金の要件及び年金額の確認に誤りがあり、いずれか一方のみ受け取ることができる場合にもかかわらず双方を受け取っていた、双方を受け取ることができるにもかかわらず一方のみを受け取っていた結果、遺族厚生年金に未払いまたは過払いを生じていた。	○未払い ○過払い	120	84	36	○平成27年10月の法律改正により、厚生年金保険及び共済組合の記録を有する方が亡くなった場合は、すべて遺族厚生年金として支払うこととなったため、当事象が新規に発生することはない。 ○同種の事案の対象者を特定することが可能であることから、システム的に特定のうえ個別に連絡を行い、年金の再計算を行う。	済 （法令改正） H27.10～	可	1
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	○昭和16年4月2日以降に生まれた方は、老齢厚生年金の定額部分の支給開始年齢が引き上げられており、当初は報酬比例部分のみで計算されるが、定額部分の支給開始年齢を超えた時点で定額部分及び配偶者がある場合には加給年金を加えた額に改定している。 ○通常は、定額部分の支給開始年齢を迎えた時点でお客様に生計維持申立書が送付され、この提出をもって加給年金の加算を行っている。 ○しかし、定額部分の開始年齢よりあとに決定請求が行われた場合には、決定時に同時に生計維持申立書を提出していただく必要がある。 ○年金の決定時に、生計維持申立書の提出の案内を漏らしたために、加給年金額が加算されなかった結果、加給年金に未払いを生じていた。	○未払い	113	89	24	○業務マニュアル等においてチェックリストを活用した確認を行い、再発防止を図る。 ○事後的に対象者を特定し、定期的な点検により再発防止を図る。 ○同種の事案の対象者を特定することが可能であることから、システム的に特定のうえ個別に連絡を行い、年金の再計算を行う。	対応強化 （システムによる事後的対応）	可	2

公表済み(平成22年1月～平成29年3月)の事務処理誤りの分類

項番	事象	概要	お客様への影響	事務処理誤り件数			対応状況及び今後の対応	再発防止策の状況	同種の事案の対象者のシステムの的な特定の可否	パターン
					機構 設立前 発生	機構 設立後 発生				
22	被保険者期間の重複による旧法国民年金の支給誤り	○被保険者記録の重複期間については、厚生年金保険を優先し、国民年金の期間を削除することとなっている。 ○旧法の国民年金制度(昭和61年3月以前)については、各制度の番号(手帳記号番号)毎に年金を決定していた。 ○年金の決定時には、それぞれの手帳記号番号を確認して重複期間の有無を確認することとなっているが、手帳記号番号の申出がない等の理由で記録を確認することができなかったため、被保険者期間が重複した状態で年金を決定した結果、旧法国民年金の老齢年金等に過払いを生じていた。 ○併せて削除した期間分の保険料は還付する必要があったが、この還付が行われていなかった。	○過払い	105	105	0	○平成9年1月の基礎年金番号導入後は、国民年金と厚生年金保険の期間を併せて年金を決定しており、システムによる期間重複をチェックしていることから、新規に対象者が発生することはない。 ○同種の事案の対象者を抽出することが可能であることから、系統的に特定のうえ個別に連絡を行い、年金の再計算(再裁定)を行う。	済 (システム対応) H9.1～	可	1
23	昭和61年3月以前の国民年金の強制加入でない者の免除承認誤り	○旧法の国民年金制度(昭和61年3月以前)において、夫が厚生年金保険や共済組合の加入者である間は、妻は任意加入とされていた。 ○任意加入被保険者の保険料を免除することはできない。 ○年金決定時の記録の確認不足等により、昭和61年3月までの夫が厚生年金保険に加入している間の妻は強制加入でないにもかかわらず、その間の保険料を免除していたために、老齢基礎年金に過払いを生じていた。	○過払い	103	86	17	○年金の決定時に、夫と妻の年金加入記録を突き合わせることを徹底することで、再発防止を図る。 ○機構において婚姻時期の情報を保有していないことから、系統的に免除期間との突合せができない。	対応強化 (取扱いルール の徹底)	不可	3
24	障害基礎年金等の新規決定時の子の加算漏れ	○障害基礎年金等の受給者に子がある場合には、障害基礎年金に一定額が加算される。 ○この場合においては、年金請求書に子の氏名等を記載いただくとともに、戸籍等を併せて提出いただいている。 ○戸籍等の確認の漏れにより、子があるにもかかわらず子の加算がされなかった結果、障害基礎年金等に未払いを生じていた。	○未払い	80	55	25	○障害基礎年金等の受給権者の子の有無については、お客様の申し出により初めて確認することができることから、平成27年3月に「項目点検チェックシート」による確認を必須とし、再発防止を図っている。 ○子の加算はお客様からの届出に基づき行われるものであるため、障害年金の受給者に対して各種通知を発送する際に、届出を勧奨することを検討する。	対応強化 (取扱いルール の徹底) H27.3～	不可	3

公表済み(平成22年1月～平成29年3月)の事務処理誤りの分類

項番	事象	概要	お客様への影響	事務処理誤り件数			対応状況及び今後の対応	再発防止策の状況	同種の事案の対象者のシステム的な特定の可否	パターン
					機構 設立前 発生	機構 設立後 発生				
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	○老齢厚生年金や老齢年金の受給権者が厚生年金保険の被保険者になり、その後に退職した場合には、年金額の再計算を行う必要がある。(退職改定) ○退職改定は、平成10年2月以前は受給権者お客様からの届出(受給権者資格喪失届)により行うことが省令に規定されていた。 ○この届出が行われておらず、結果として退職改定が行われていないため、現在の年金額が、受給権発生後の厚生年金の加入実績を反映していないために、老齢厚生年金等に未払いが生じていた。	○未払い	62	62	0	○平成10年3月以降は、システムにより自動的に年金額が改定されることとなったため、新規の対象者は発生しない。 ○同種の事案の対象者を抽出することが可能であることから、システム的に特定のうえ個別に連絡を行い、年金の再計算を行う。	済 (システム対応) H10.3～	可	1
26	遺族厚生年金の決定時ににおける短期・長期要件の確認誤り	○遺族厚生年金は、厚生年金保険の被保険者が死亡した場合(短期要件)または厚生年金を受け取るための必要な加入期間を満たした方が死亡した場合(長期要件)に、その遺族が受け取ることができる。 ○遺族厚生年金の年金額は短期要件、長期要件で決定するかによって、年金額が変わる。 ○短期要件及び長期要件の双方を満たした場合には、遺族がどちらの要件で決定するか選択する。 ○その際は、年金額の試算を行ったうえで遺族に示すことで選択いただくが、この際の説明に誤りがあり、年金額が低額な要件で決定した結果、遺族厚生年金に未払いが生じていた。	○未払い	61	31	30	○年金の請求時にお客様に選択いただいたものであることから、その選択が誤っていたことを推定することはできない。 ○決定請求時に年金額試算を行ったうえで、長短要件の案内を行うことを徹底し、再発防止を図る。 ○当事象は、説明誤りが原因であることから、平成27年3月に「項目点検チェックシート」による確認を必須とし、説明誤りの防止を図っている。	対応強化 (取扱いルール の徹底) H27.3～	不可	3
27	配偶者状態の登録誤りによる加給年金の過払い	○厚生年金保険の被保険者期間が240月以上ある方に扶養されている配偶者があった場合には、老齢厚生年金の額に加給年金額が加算される。 ○その配偶者が、厚生年金保険の期間が240月以上ある老齢厚生年金を受け取っている場合は、加給年金額の加算は停止される。 ○一方で、その年金の支給が停止されている場合には、その間は加給年金額の支給が行われる。 ○そのため、配偶者が受け取っている年金の種類及び支給状態を確認してコード化して入力することで、加給年金の加算の処理を自動的にしている。 ○この確認を誤り、誤ったコードを入力したために、加給年金額の加算が停止されなかった結果、加給年金に過払いを生じていた。	○過払い	59	59	0	○平成17年10月のシステム改修で、配偶者状態の正確性をチェックする仕組みを構築したことから、新規の対象者は発生しない。 ○同種の事案の対象者を特定することが可能であることから、システム的に特定のうえ個別に連絡を行い、年金の再計算を行う。	済 (システム対応) H17.10～	可	1

公表済み(平成22年1月～平成29年3月)の事務処理誤りの分類

項番	事象	概要	お客様への影響	事務処理誤り件数			対応状況及び今後の対応	再発防止策の状況	同種の事案の対象者のシステムの特定の可否	パターン
					機構 設立前 発生	機構 設立後 発生				
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	○妻の厚生年金保険の期間が240月未満の場合であっても夫に加給年金が加算されていない場合は、妻の老齢基礎年金に振替加算は加算されない。 ○妻が65歳で初めて老齢基礎年金を受け取る場合は、夫の加給年金の状況を調査の上配偶者状態の登録を行う必要がある。 ○夫が共済の場合に加給年金の確認を誤り、夫に加給年金が加算されていないにもかかわらず、その登録を誤ったことにより、振替加算に過払いを生じていた。	○過払い	56	13	43	○平成27年10月以降は、夫の加給年金の支給状況を共済情報連携システムで確認することを徹底することで再発防止を図っている。 ○システム改修がされるまでの間は、加給年金の支給状況を定期的に確認することで対応する。 ○平成32年10月に向けて共済情報連携システムのレベルアップの中でシステムチェック機能を整備する方針であり、その時点で発生は防止される。 ○同種の事案の対象者を特定することが可能であることから、システム的に特定のうえ個別に連絡を行い、年金の再計算を行う。	対応強化 (システムによる事後的対応)	可	2
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	○旧厚生年金保険法においては、原則として、厚生年金保険の被保険者期間が240月未満の者には通算老齢年金が、240月以上の者には老齢年金が支給される。 ○通算老齢年金の受給権者に、新たな厚生年金保険の被保険者期間が判明し、その結果、厚生年金保険の被保険者期間が240月を超えた場合、老齢年金の要件に該当するため、老齢年金の請求手続きを案内したうえで、通算老齢年金の決定取消を行い、老齢年金を決定(決定替え)する必要がある。 ○追加された期間を元に、誤って通算老齢年金の年金額の再計算を行い、老齢年金への決定替えを行わなかったために、未払いを生じていた。	○未払い	55	55	0	○旧法の通算老齢年金受給者(現在90歳以上)が、今後老齢年金へ決定替えを行うようなことは想定されない。 ○同種の事案の対象者を特定することが可能であることから、システム的に特定のうえ個別に連絡を行い、年金の再計算(再裁定)を行う。	済 (新規発生はない)	可	1
30	障害者特例による老齢厚生年金の定額部分の加算漏れ	○特別支給の老齢厚生年金の定額部分の支給は、昭和16年(女子は昭和21年)4月以降生まれの方から、段階的に引き上げられているが、定額開始年齢を迎える前に障害状態に該当した場合は、お客様からの請求に基づき、その時点で定額部分が支給される。(障害者特例) ○年金決定時にお客様に上記届出について案内を漏らしたために届出が行われなかった結果、老齢厚生年金の定額部分に未払いを生じていた。	○未払い	49	20	29	○障害状態については、お客様からの申出により初めて確認できるものであることから、平成27年3月に「項目点検チェックシート」による確認を必須とし、説明漏れの防止を図っている。 ○障害者特例については、お客様からの届出に基づき行われるものであるが、障害年金の受給者に対して各種通知を発送する際に、届出を勧奨することを検討する。	対応強化 (取扱いルール の徹底) H27.3～	不可	3

公表済み(平成22年1月～平成29年3月)の事務処理誤りの分類

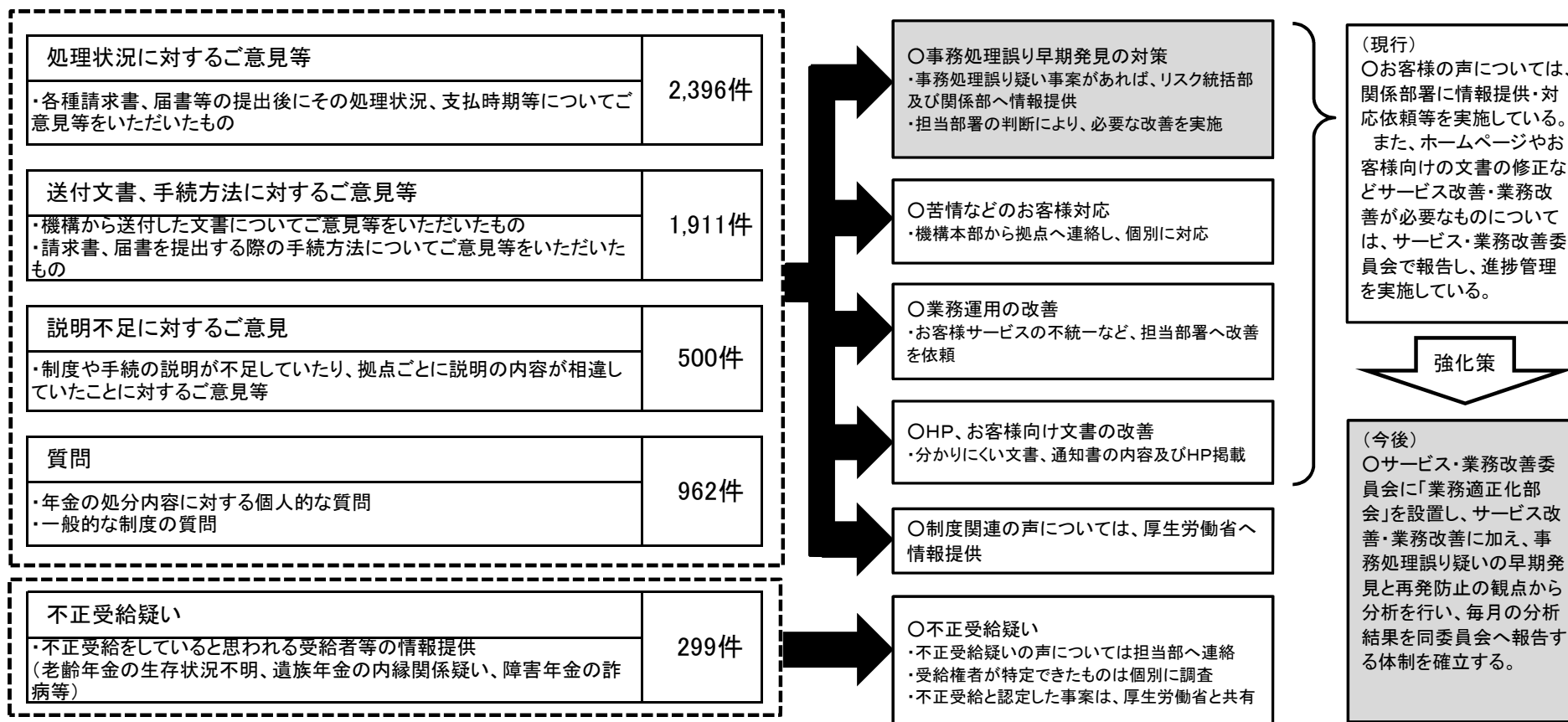
項番	事象	概要	お客様への影響	事務処理誤り件数			対応状況及び今後の対応	再発防止策の状況	同種の事案の対象者のシステムの的な特定の可否	パターン
					機構 設立前 発生	機構 設立後 発生				
31	老齢基礎年金決定後の国民年金保険料納付済期間の反映漏れ	○老齢基礎年金の決定後に国民年金保険料を納付した場合は、老齢基礎年金の決定時に遡って年金額が変更される。 ○この場合は、機構において年金額の訂正処理を行う必要があるが、この処理が漏れたために老齢基礎年金の額が訂正されなかった結果、老齢基礎年金に未払いを生じていた。	○未払い	31	23	8	○平成26年9月以降は、システムにおいて対象者をリスト化し、年金額の再計算(再裁定)を行うことにより、再発を防止している。 ○同種の事案の対象者を特定することが可能であることから、システム的に特定のうえ個別に連絡を行い、年金の再計算(再裁定)を行う。	済 (システム対応) H26.9～	可	1
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	○老齢厚生年金の受給権者が厚生年金保険の被保険者になり、その後に退職した場合には、年金額の再計算を行う必要がある。(退職改定) ○昭和60年の法律改正により、昭和61年4月1日時点で65歳以上の被保険者については、昭和61年4月1日をもって厚生年金保険の被保険者資格を喪失することとされた。 ○この資格喪失に伴う退職改定は、受給者の届出によらずに旧社会保険庁において行うこととしていたが、一部の方についてこの処理が行われなかったことで、現在の年金額が、受給権発生後の厚生年金の加入実績を反映していないために、老齢年金の未払いが生じていた。	○未払い	23	23	0	○昭和60年の法律改正に伴う事象であることから、今後、同事象が発生することはない。 ○同種の事案の対象者を特定することが可能であることから、システム的に特定のうえ個別に連絡を行い、年金の再計算を行う。	済 (新規発生はない)	可	1
33	年金受給選択申出書の届出遅延による支給漏れ	○複数の年金受給権を有する場合には、原則としてお客様の選択により、いずれか一方の年金を受給することとなる。 ○この選択は、お客様より「選択申出書」を提出いただくことで行っていた。 ○年金の決定時においては、選択申出書の提出があるまでの間は、一方の年金の支払を保留しているが、選択申出書の提出について案内が漏れたことで選択申出書の提出がなかったために、支払の保留が解除されず、一時的に年金の未払いを生じていた。	○未払い	15	8	7	○選択申出書が提出されず、保留が解除されない年金については、システムチェックにより対象者を特定し、選択申出書の届書の勧奨を行うことにより、再発防止を図る。	対応強化 (システムによる事後的対応)	- (一時的な未払い)	2

「お客様の声」の総点検

- 機構に寄せられた「お客様の声」については、お客様の視点に立ってサービス及び業務運営の改善に活かすことを目的に管理しており、主としてサービス改善や業務改善の検討を行い、その対応状況及び「お客様の声」の分析状況については、サービス・業務改善委員会へ定期的に報告している。
- 今回調査対象とした6,068件の「お客様の声」について、類似のご意見等に分類しまとめた結果、大きく5つに分類された。これらについては可能な限り実務に反映させるべく取組を進めている。
- 今後「お客様の声」の一層の活用を図るため機構内の分析体制を強化し、これまでのサービス改善と業務改善の観点に加えて「業務適正化部会」を新たに設置し、事務処理誤り疑いの早期発見と再発防止策の観点からも分析を行い、毎月のサービス・業務改善委員会へ報告する体制を確立する。

年金給付業務にかかるお客様の声

6,068件



<お客様の声により改善を行った事例>

- 扶養親族等申告書の記入方法をホームページにて動画で紹介しています。
- 遺族年金請求書の様式及び記入例をホームページからダウンロードできるように対応しました。
- 年金手帳の再発行を現住所管轄以外の年金事務所でもできるように対応しました。
- 国民年金保険料を36月以上納付した方が国民年金加入中に亡くなられた場合の死亡一時金の請求手続きについてお知らせする方針を決定しました。

各種リストの削減に向けた取り組み

1 リストの出力要因

リストが出力される要因としては、主に以下の3つが存在する。

(1) データ不備 (357種類)

- ①外部機関から回付されるデータの不備を検知するもの
- ②機構内の他システムから回付されるデータの不備を検知するもの
- ③機構職員・委託業者が作成するデータの不備を検知するもの
- ④システムの年金原簿状態の不備を検知するもの

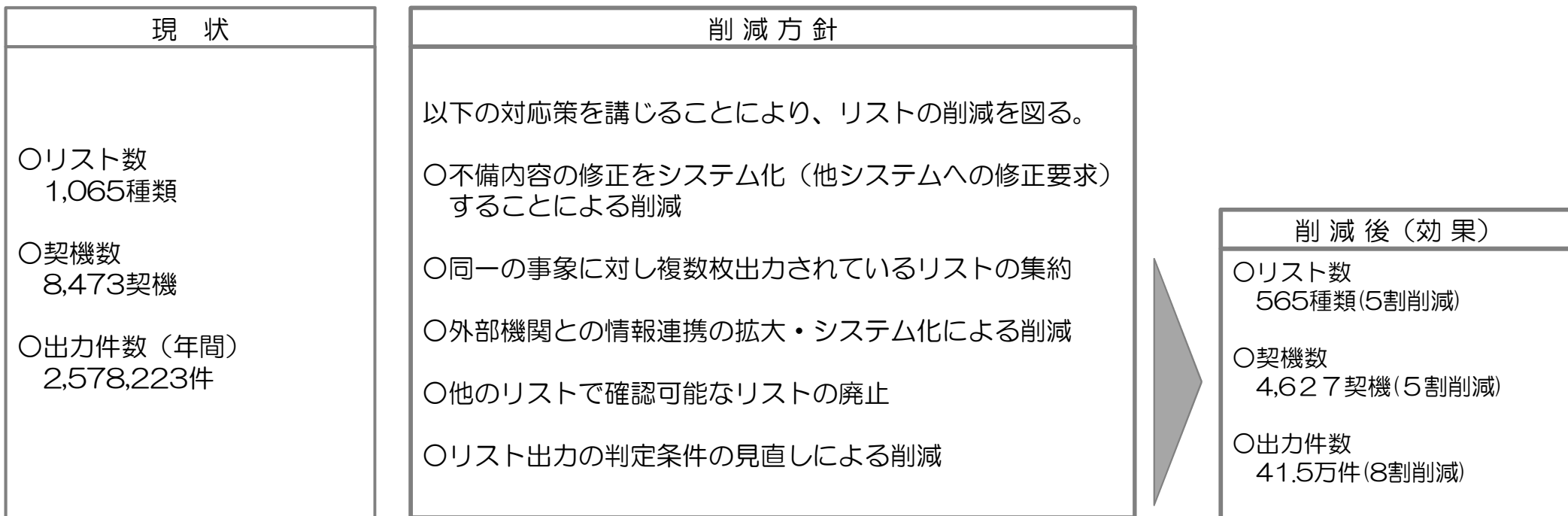
(2) システムで対応できないケース (610種類)

- ①制度上、本人確認の必要がある事務に対応するもの
- ②機構職員の事務処理に誤りがないか確認するためのもの
- ③後続の事務処理を促すためのもの

(3) システム未対応のケース (98種類)

- ①過去のシステム開発において費用対効果の観点からシステム化対応を行わなかったもの
- ②外部機関から回付される情報に不足がありシステム処理を行っていないもの
- ③再裁定中となっていることから年金原簿の改定が実施できないもの

2 削減方針と効果



各種リストの削減に向けた取り組み

3 今後のスケジュール

平成29年度(2017年度)			平成30年度(2018年度)												平成31年度(2019年度)												平成32年度(2020年度)											
平成29年			平成30年(2018年)												平成31年(2019年)												平成32年(2020年)											
10月	11月	12月	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月

<Ⅰ>
H30/4

- ・リストの出力条件の見直しによる削減
(システム開発中)

システム開発

現行比18%削減

<Ⅱ>
H30/7

- ・外部機関との情報交換の見直しによる削減(振替加算の再発防止)

調達期間

システム開発

現行比20%削減

<Ⅲ>
H31/10

- ・機械化範囲の拡大による削減

検討

調達期間

システム開発

現行比70%削減

<Ⅳ>
H32/10

- ・外部機関との情報交換の新設又は情報交換項目の追加による削減

検討

調達期間

システム開発

現行比84%削減

各システム開発での対応内容

実施時期		対応内容	削減件数(年間)	出力件数(年間)	削減効果(現行比)
現状の出力件数			—	257.8万件	—
I	H30/4	リストの出力条件の見直しによる削減	47.6万件	210.2万件	18%削減
II	H30/7	外部機関の情報不足について情報交換の見直しによる削減(振替加算にかかるリストを対象) ・共済組合	4.6万件	205.6万件	20%削減
III	H31/10	機械化範囲の拡大による削減 ・リスト出力後の運用のシステム化 ・判定条件の見直し	127.4万件	78.2万件	70%削減
IV	H32/10	外部機関の情報不足について情報交換の見直しによる削減	36.7万件	41.5万件	84%削減