

令和5年9月11日  
(照会先)  
リスク統括部  
リスク統括部長 萩 敏彦  
(電話直通 03-6892-7744)  
経営企画部広報室  
広報室長 清野 秀明  
(電話直通 03-5344-1110)

報道関係者 各位

事務処理誤り等(令和4年4月分～令和5年3月分)の  
年次公表について

令和4年4月から令和5年3月まで毎月公表してきた事務処理誤り等について、1年間分として改めて取りまとめましたので別添のとおり公表いたします。

また、平成29年12月20日に「年金給付に係る事務処理誤り等の総点検について」を公表した際、事務処理誤りの年次公表にあわせて実施することとした前年度1年間分の事務処理誤りの点検・分析結果等についてもあわせて公表いたします。

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（令和4年4月分～令和5年3月分）の年次公表について

## I 概要

年金業務の事務処理誤り及びシステム事故等が発生した場合、日本年金機構において事務処理誤り等を把握した都度、お客様への説明や訂正処理等のお客様対応を行っています。また、お客様対応が完了したものについては、毎月、機構HPで公表しています。

今般、令和4年度分として既に公表した事務処理誤り等について、取りまとめを行いました。

## II 事務処理誤り等の集計と分析等

## 1 令和4年度に公表した事務処理誤り等

## (1) 事務処理誤りの総件数と制度別・発生年度別内訳

- 令和4年度の事務処理誤りの件数は、1,220件となっています。制度別・発生年度別の件数は下表のとおりであり、社会保険庁時代に発生したものは340件で28%、機構発足後に発生したものは880件で72%となっています。

制度	発生年度 計	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	29年度	30年度	元年度	2年度	3年度	4年度	
年金給付関係	595	200	7	2	6	9	3	7	7	6	14	16	6	21	40	138	113
国民年金適用・ 徴収関係	449	128	5	1	3	6	4	8	10	9	12	22	19	31	25	81	85
厚生年金適用・ 徴収関係	176	0	0	0	1	0	0	0	2	3	2	5	5	7	10	49	92
計	1,220	328	12	3	10	15	7	15	19	18	28	43	30	59	75	268	290
		← 社会保険庁時代に発生 →															

## (2) 事務処理誤りの制度別・区分別内訳

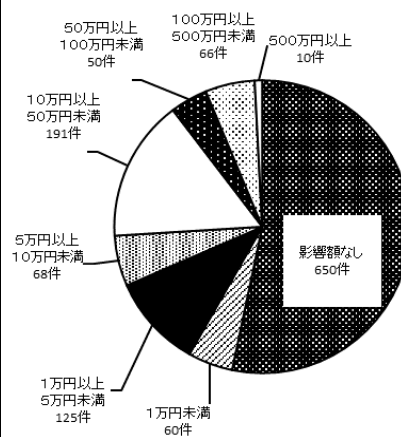
- 事務処理誤りの制度別・区分別の件数は下表のとおりであり、区分別にみると、1,220件のうち「確認・決定誤り」が最も多く771件（63%）となっています。

制度	区分 計	確認・ 決定誤り	説明誤り	入力誤り	誤送付・ 誤送信	未処理・ 処理遅延	通知書等の 作成誤り	受理後の書 類管理誤り	記録訂正 誤り	受付時の書 類管理誤り
年金給付関係	595	425	78	32	22	9	5	9	10	5
国民年金適用・ 徴収関係	449	250	133	16	13	17	3	5	0	12
厚生年金適用・ 徴収関係	176	96	9	28	26	2	6	2	0	7
計	1,220	771	220	76	61	28	14	16	10	24

### (3) 事務処理誤りの影響額別内訳

○ 事務処理誤りの1件あたりのお客様への影響額は下表のとおりであり、1,220件のうち「影響額あり」が570件(47%)、「影響額なし」が650件(53%)となっています。

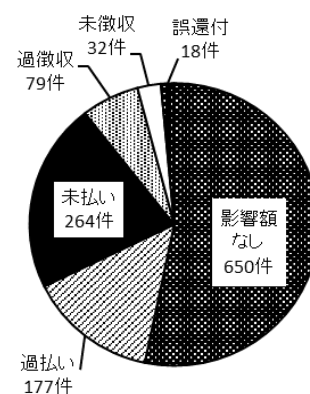
影響額	制度	年金給付関係	国民年金適用・徴収関係	厚生年金適用・徴収関係	計
影響額あり		429	99	42	570
1万円未満		42	14	4	60
1万円以上5万円未満		77	36	12	125
5万円以上10万円未満		51	12	5	68
10万円以上50万円未満		153	30	8	191
50万円以上100万円未満		35	7	8	50
100万円以上500万円未満		61	0	5	66
500万円以上		10	0	0	10
影響額なし		166	350	134	650
計		595	449	176	1,220



### (4) 事務処理誤りの事象別内訳

○ 事務処理誤りのお客様への影響の事象別の件数は下表のとおりであり、1,220件のうち「影響額あり」が570件で合計金額は322,956,312円となっています。

影響区分	件数(件)	合計金額(円)
影響額あり	570	322,956,312
過払い	177	65,664,123
未払い	264	232,137,924
過徴収	79	17,038,683
未徴収	32	5,555,214
誤還付	18	2,560,368
影響額なし	650	0
計	1,220	322,956,312



### (5) 事務処理誤りの判明契機

判明契機	件数(件)	割合(%)
日本年金機構内部の調査等を契機に判明	732	60
お客様からのお問合せ等を契機に判明	488	40
計	1,220	100

### (6) システム事故等

○ システム事故等の影響区分の内訳は、下表のとおりです。

影響区分	件数(件)	合計金額(円)
影響額なし	3	0
計	3	0

### 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、令和5年3月末時点で1,202件です。

## 2 令和4年度に公表した事務処理誤りの点検・分析結果等

### (1) 年金給付関係

#### ①令和4年度に公表した事務処理誤りの点検・分析結果

令和4年度に公表した年金給付に係る事務処理誤り595件について、類似の事務処理誤りを事象毎にまとめて分析した結果、同種の事務処理誤りが複数発生している新規の事象(3件以上)は下記の1事象でした。

この1事象の事務処理誤りは、システムで事後的に対象者を抽出することが可能であり、個別に連絡を行う等、必要な対応を実施します。また、システム改修を実施し、再発防止を図ります。

項番	事象	概要	お客様への影響	件数
1	一時的に支払いを保留した年金の保留解除処理漏れ	年金の支払いを停止する事由が生じた場合、過払いを防止するため、一時的に支払いを保留する処理を行うが、その後当該事由が解消した際に解除処理が漏れたため、未払いが生じたもの。	未払い	3

#### ②「年金給付に係る事務処理誤り等の総点検」等に関する対応状況

##### a 年金給付に係る事務処理誤り

平成29年9月13日に公表した「振替加算の総点検」に沿って、振替加算の支給漏れに対応しました。

平成29年12月20日に公表した「年金給付に係る事務処理誤り等の総点検」において分類した事象のうち対象者を機構においてシステムで特定することができる事象等については、抽出プログラムを作成して、対象者を特定の上、順次、機構からお客様へ個別に連絡を行い、必要な対応を実施し、月次公表の中で公表しています。

上記について、令和5年8月末時点での対応状況は別紙のとおりです。

##### b 年金決定時チェックの実施

年金給付の正確性の確保及び給付誤りの早期発見のため、令和2年4月より、機構本部(中央年金センター)に専任部署を設置し、年金決定時チェックを実施しています。具体的には、年金決定直後に決定内容をチェックし、支払開始前又は支払開始直後に訂正を行うことにより、事務処理誤りの予防・早期対応を図っています。

令和4年4月から令和5年3月までに決定した老齢・遺族・障害年金(約137万件)のうち、事務処理誤りが生じやすい要件に該当した約22万件について年金決定時チェックを行い、277件について事務処理誤りの予防・早期対応を図りました。

## (2) 国民年金関係

### 令和4年度に公表した事務処理誤りの点検・分析結果

令和4年度に公表した国民年金の適用・徴収に係る事務処理誤り449件について、類似の事務処理誤りを事象毎にまとめて分析した結果、同種の事務処理誤りが複数発生している新規の事象(3件以上)はありませんでした。

今後も事務処理誤りの発生防止に向け、定期的な点検・分析を実施していきます。

## (3) 厚生年金関係

### 令和4年度に公表した事務処理誤りの点検・分析結果

令和4年度に公表した厚生年金の適用・徴収に係る事務処理誤り176件について、類似の事務処理誤りを事象毎にまとめて分析した結果、同種の事務処理誤りが複数発生している新規の事象(3件以上)はありませんでした。

今後も事務処理誤りの発生防止に向け、定期的な点検・分析を実施していきます。

## (4) 「お客様の声」に関する対応状況

令和4年度に機構に寄せられた「お客様の声」11,004件について、平成30年1月に設置した「業務適正化部会」(日本年金機構のサービス・業務改善委員会内に設置)にて確認を行いました。

事務処理誤り防止につながるご意見はありませんでしたが、機構のサービス向上や業務改善を行ったご意見について、日本年金機構ホームページに掲載しております。

## 「年金給付に係る事務処理誤り等の総点検」等に関する対応状況表

事象の 項番	事 象	お客様への 影響	対応件数	影響金額
1	振替加算の支給漏れ	未払い	105,520件	607.7億円
2	配偶者状態の登録誤りによる加給年金の支給漏れ	未払い	8,111件	22.1億円
3	旧船員保険法の戦時加算の加算誤り	未払い	2,334件	19.5億円
4	旧共済法退職年金期間の老齢基礎年金への算入誤り	過払い	495件	2.8億円
6	旧厚生年金保険法の第四種被保険者期間の算入誤り	過払い	177件	3,615万円
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	未払い	91件	2.3億円
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	未払い	2,402件	3.3億円
11	配偶者と離婚等をした場合の振替加算の加算誤り	過払い	173件	1.1億円
12	国民年金任意加入者の受給権発生年月日の誤り	未払い	342件	5,453万円
13	旧令共済、船員保険記録等の年金額算入誤り	未払い	54件	9,134万円
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	未払い	10件	105万円
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	未払い	1,775件	1.3億円
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	過払い	52件	3,241万円
20	遺族厚生年金・遺族共済年金の選択等の確認誤り	過払い	53件	2,659万円
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	未払い	2,470件	25.6億円
22	被保険者期間の重複による旧法国民年金の支給誤り	過払い	100件	928万円
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	未払い	64件	1.2億円
27	配偶者状態の登録誤りによる加給年金の過払い	過払い	44件	3,270万円
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	過払い	107件	8,225万円
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	未払い	1,992件	73.2億円
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	未払い	26,295件	23億円
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	未払い	1,149件	17.6億円
33	年金受給選択申出書の届出遅延による支給漏れ	未払い	1,622件	79.7億円
34	二以上事業所勤務届が提出されていない場合の年金額の計算誤り	未払い	86,669件	17.1億円
		過払い	5,618件	2,695万円
35	老齢基礎年金の加算開始事由が該当届の入力誤りによる振替加算の支給開始時期の誤り	未払い	743件	1.3億円
36	旧農林共済の受給者が平成24年3月までに死亡した場合の振替加算の支給漏れ	未払い	215件	5.3億円
37	昭和61年4月等の法律改正に伴う旧三共済等組合員期間の老齢基礎年金・老齢厚生年金等への算入誤り	未払い	251件	4.9億円
		過払い	243件	9,606万円
38	共済組合期間に恩給期間が含まれる場合の遺族年金の寡婦加算の加算誤り	過払い	9件	843万円
39	障害基礎年金受給者が老齢基礎年金の受給を選択した場合における加算額の支給停止の解除漏れ	未払い	159件	2.8億円
40	旧三共済等組合員期間を有し他年金の受給・加入状況の確認を要する場合の遺族年金の寡婦加算の加算漏れ	未払い	43件	1.2億円
41	共済年金の年金額を考慮した遺族厚生年金等の支給調整誤り	未払い	120件	1,494万円

※項番1を除き、対応件数・影響金額は、平成30年4月から令和5年8月までの累計です。

※影響金額は、未払いの場合は支払うべき事象が発生した時点まで遡って計算し、過払いの場合は過払い発生から5年以上経過している場合には5年前までの額を計算しています。

※項番34は、「事務処理誤り等（平成30年6月分）について」（平成30年7月31日公表）のシステム事故等一覧に記載の事項です。

※項番35、項番36、項番37は、平成29年12月20日に公表した事象の対象者をシステムで特定する作業を行う中で判明した事象です。

※項番38、項番39、項番40、項番41は、「事務処理誤り等の年次公表」における点検・分析を通じて公表した事象です。