

## 委託業者の入力漏れ、入力誤りにより源泉徴収税額を 正しく反映できなかった事例等について

日本年金機構においては、所得税等を源泉徴収した上で年金をお支払いしていますが、その源泉徴収税額を算定するために、扶養親族等申告書を提出していただいています。その申告書を昨年12月11日までに提出していただいたにもかかわらず、委託業者の入力漏れや入力誤りにより2月支払が正しく算定されなかった等の事例が以下のとおり生じました。

当機構の業務委託における事務処理が適切でなく、2月支払において本来支払われるべき額が正しく支払われなかったことについて深くお詫び申し上げます。

当機構の使命は、年金受給者に正しく確実に年金をお支払いすることです。当機構に課せられた使命を改めて認識し、組織の中で意識改革を進め、年金受給者の立場に立って、正しく確実に業務を行います。

### 1. 委託業者の入力漏れによる平成30年2月支払い時の源泉徴収税額の誤り

- 昨年12月11日までに申告書を提出していただいたにもかかわらず、委託業者の入力漏れにより、2月15日の支払い時に正しい源泉徴収税額を反映させることができなかったお客様が生じました。
- 対象のお客様のうち、2月14日に入力漏れが判明した約6.7万人については、当機構において入力作業を行い、3月15日の支払い時において、源泉徴収税額の還付を行いました。今後、あらためて文書によりお詫びすることとしています。
- 対象のお客様のうち、2月15日以降の精査作業により入力漏れが判明した約1.7万人については、当機構において入力作業を行い、4月13日の支払い時において、4月支給分については申告書の内容を正しく反映した源泉徴収税額を差し引いた額の年金をお支払いするとともに、2月支給分については正しい源泉徴収税額と2月15日の支払い時に源泉徴収した税額との差額を調整してお支払いします。また、今後、あらためて文書によりお詫びすることとしています。

### 2. 委託業者の入力誤りによる平成30年2月支払い時の源泉徴収税額の誤り

- 昨年12月11日までに申告書を提出していただいたにもかかわらず、委託業者の入力誤りにより、2月15日の支払い時において、正しい源泉徴収税額を反映させることができなかったお客様が生じました。
- 現在、当機構において、委託業者の入力内容（控除対象配偶者または扶養親族の届出がある方、約528万人）について点検を行っています。点検の結果、源泉徴収税額に影響のあった方については、4月13日の支払い時において、4月支給分については申告書の内容を正しく反映した源泉徴収税額を差し引いた額の年金をお支払いするとともに、2月支給分については正しい源泉徴収税額と2月15日の支払い時に源泉徴収した税額との差額を調整します。また、今後、あらためて文書によりお詫びすることとしています。

なお、委託業者の入力誤りの数は全体で約 31.8 万人と見込んでいますが、このうち源泉徴収税額に影響のあった方の人数については、3 月 26 日を目途に確定し、改めて公表します。

### 3. 「平成 29 年分公的年金等の源泉徴収票」の表示誤り

- この他、委託業者のデータ入力処理の誤りにより、平成 30 年 1 月 12 日以降に送付した「平成 29 年分公的年金等の源泉徴収票」の一部に、記載された「控除対象配偶者」及び「控除対象扶養親族」の氏名（漢字氏名、フリガナ）に誤りがありました。表示誤りの数は約 55 万人です。
- 当機構においては、1 月 19 日よりホームページで表示誤りに関する周知を行うとともに、1 月 30 日に正しい源泉徴収票を再作成しお送りし、対象のお客様に文書によりお詫びしました。

## 委託業者の契約違反の内容及び当該事業者に対する措置等について

1. 「扶養親族等申告書・個人番号申出書データ入力及び画像化業務」（以下「本契約」という。）を受託した事業者（株式会社SAY企画）は、本契約に基づき受託した扶養親族等申告書等のデータ入力等業務において、以下の契約違反を行いました。

- (1) 本契約に定める履行期限より納品が遅れることが常態化するとともに、入力漏れにより履行しないものがあった。
- (2) 本契約の委託要領等に定める作業手順を遵守しなかったことにより、納品物において相当数のデータ誤りを発生させた。
- (3) 本契約において再委託禁止となっている主体的部分の業務について当機構に無断で海外の関連事業者に再委託していた。(※)
- (4) 委託要領等に定める当機構への各種報告・届出等の未提出、提出遅延及び虚偽報告を行った。

(※) 上記(3)の再委託の詳細

○本契約上、主体的業務の再委託を禁止するとともに、履行場所は国内に限定していましたが、当該事業者は、当機構に無断で中国に所在する関連事業者に業務の再委託（申告書のうち氏名部分のみを切り出した画像データに基づく入力業務）をしていました。

○当機構においては、再委託の事実を把握後、情報セキュリティ対策支援の業務契約を締結している日本アイ・ビー・エム株式会社に、当該再委託先の事業者における情報セキュリティ管理体制や個人情報の取扱状況等の実地監査を委託しました。

○当該監査は本年1月31日から2月2日にかけて実施し、当機構職員も随行しましたが、監査結果として、「当該再委託先事業者においては、情報セキュリティ対策が組織体制面、業務面のいずれにおいても適切に講じられており、委託された入力情報も適切に管理・削除されており、特段の問題はなかった」旨の報告を受けています。

2. 競争参加資格停止及び制限の措置を以下のとおり実施いたします。

### ＜競争参加資格停止措置＞

- ・平成30年3月20日より「3年間」（内規に基づく最長期間）、当機構が実施する競争入札への参加資格を停止します。

### ＜競争参加制限措置＞

- ・上記資格停止期間経過後の平成33年3月20日以降、業務改善が十分に図られると当機構が判断するまで、競争入札への参加を制限する措置を実施します。

3. 当機構においては、この度の事案を踏まえ、業務を委託する場合における事務処理のあり方等の抜本的見直しを図ることとし、委託業者の作業進捗管理手法や納品物の検証・監査体制の確立などの取組を進めており、再発防止に万全を期すべく努力してまいります。

### 源泉徴収税額に関するその他の対応について

- 1 申告書を提出されていない下記①②の方については、4月下旬に、再度のお知らせと分かり易い申告書をお送りし、申告書の提出をお願いする予定です。
  - ① 申告書の記載内容の不備のため返戻した後再提出されていない方（約18.3万人）
  - ② 一度も申告書を提出されていない方（約72.8万人\*）

\* 約72.8万人の中には、昨年12月以降、新規裁定者等に新たに申告書をお送りした約29.5万人のうち未提出の方を含み、申告書送付後お亡くなりになった約15.7万人を除いています。
2. 上記1のうち①の申告書の記載内容の不備のため返戻した後再提出されていない方については、2月15日の支払い時において、申告書の提出がないものとして所得税法の規定により源泉徴収税額を計算（税率10.21%）していましたが、これらのお客様については、4月13日の支払い時において、申告書の提出があったものとして、本人分控除を適用するとともに税率5.105%として取り扱うこととし、2月15日の支払い分と併せ、年金支払額を調整します。

今後、申告書を再提出していただければ、その内容に基づいて、更に、配偶者控除、扶養控除等を適用し、2月15日以降の支払い分と併せ、年金支払額を調整します。
3. 4月13日の支払い時においては、2月末までに申告書を提出された方について、申告書の内容を正しく反映した源泉徴収税額を差し引いた額の年金をお支払いしますが、3月1日から3月9日までの間に申告書を提出された方（約3.3万人）についても、上記2に準じて、本人分控除を適用するとともに税率5.105%として取り扱うこととし、2月15日の支払い分と併せ、年金支払額を調整します。

5月15日の支払い時において、申告書の内容に基づいて、更に、配偶者控除、扶養控除等を適用し、2月15日以降の支払い分と併せ、源泉徴収税額の還付を行います。