

こうした本庁の対応は、地方での不適正な事務処理について本庁が早期に把握できる可能性のあった端緒情報が、本庁の担当者レベルでとどまるなど幹部職員への報告や他の職員との共有が十分されていなかったため、その結果、的確な判断を下して未然防止や拡大防止を図ることができなかつたものとして反省される。今般の事案を踏まえて、改めて本庁のガバナンス体制の強化を図るとともに、組織内の日常的な業務遂行ルールを明確化し、徹底することとする。

8. 調査の経過及び調査過程における問題点

平成18年2月の事案の発覚から今回の報告書まで5か月を要し、その間、事案の規模は、当初の想定を超えて、調査の度に拡大してきたが、その経緯及び初期の段階の調査が十分ではなかつた点は、以下のとおりである。

(1) 京都の事案を契機とした調査等

- ① 平成18年2月10日(金)、社会保険庁本庁の統計リストにおいて、免除の取消数値が急激に増加するという異常値が見られたことを端緒として、本庁から現地調査を行い、京都社会保険事務局管内の社会保険事務所において、被保険者からの申請がないままに免除等の手続を行っている事案が判明した。

なお、これに先だって、1月29日(日)に、本庁に「京都では、申請していないのに免除承認通知書が送られてきた。」旨の匿名のメールがあり、サービス推進課の課長補佐が京都事務局長に事実関係の確認を求めたところ、1月31日(火)にそのような事実はないとの回答があった。

- ② この京都の事案の判明を受けて、3月13日(月)、本庁の国民年金事業室長から、全社会保険事務局長に対し、メールによる照会を行い、当日の午前中の期限で結果の回答を求めた。

※メールによる照会の内容

「最近、ある社会保険事務局において、市町村からの所得情報に基づき免除基準に該当すると判断された被保険者について、当該被保険者からの申請を待たずに免除処理を行い、免除承認通知書を送付したといった事例がありました。年金受給権確保等の観点からの処理であったとしても、このような事務処理は法令の予定している事務処理手順からみれば不適切なものと言わざるをえません。他の社会保険事務局・事務所においては、法令の定めに従い、適切な事務処理を行っていただいているものと承知しておりますが、この機会にあらためて貴局管下の事務所の状況を確認していただくとともに、適切な事務処理の遂行につき、御徹底いただくようお願いいたします。なお、ご確認いただいた結果については、本日午前中に小職宛メールでご返信下さい。」

なお、国民年金事業室長は、メールによる調査をするに先立って、3月10日(金)の午後に、各ブロックの事務局長に対し、京都事務局において本人からの申請書なしに免除承認の処理を行い承認通知書を送付した事例があり、近く公表すること、また、13日(月)にも全国にメールで調査すること、ブロック内の事務局長に対し状況の確認等を徹底することを、電話で連絡している。

- ③ その結果、京都事務局と同様の事例は無いとの報告であったが、福島、千葉、静岡、長崎、熊本及び鹿児島県の6社会保険事務局から、被保険者から申請書の提出はないが、電話等により申請者の意思を確認して手続を行っている事例がある旨の報告があったことから、国民年金事業室においては、これらの社会保険事務局に対し、早急に申請書を受領するよう指示した。

このほか、埼玉及び新潟の事務局から、処理誤りで入力等をした例の報告があった。

- ④ この調査は、京都事務局の事案を3月14日(火)に公表するに当たって、念のため全事務局に照会したものであるため、短時間での調査であり、照会を受けた事務局長や、事務局長から照会を受けた事務所長等が、不適正な処理が行われていることを承知していないことにより、該当なしと回答したものが多かった。

また、「申請を待たずに免除処理を行って承認通知書を送付した。」という調査の文言をとらえて、

- ・電話による代筆を、申請ありと理解していた
- ・先行入力型など、承認通知書を出さない事務処理をしていた
- ・事前の意思確認の文書を送付した方式であり、京都と異なると考えたなどを理由に、該当なしと回答した事務局・事務所も多くあった。

- ⑤ 3月15日(水)から16日(木)にかけて、国民年金事業室長は、上記の6事務局の局長又は次長から、電話又は訪問により、事案の内容の説明を受けている。

各事務局長からは、申請の意思確認はとってあり、事蹟も残っている等の説明があったことから、国民年金事業室長は、申請書がないまま処理するのは違法であることを伝え、早急に申請書を受領するよう指示したところ、3月中には取りきるとの確約を得た。その後、長崎及び熊本については、若干取り残しがあるものの、他は全て受領できた、との報告であったので、3月30日(木)にその結果とともに年金保険課長へ報告したとしている。

(2) 大阪の事案を契機とした調査等

- ① 4月21日(金)、大阪社会保険事務局長は、免除等の不適切な処理が行われている旨の投書を受領したため、不適正な事務処理がないよう指示した。

5月15日(月)、大阪社会保険事務局において、報道機関からの取材申込みを受けた。これを契機に、同事務局長が調査し、若年者納付猶予について、京都と同様な事例があることが判明した。その後、5月17日(水)に大阪社会保険事務局より、本庁に対し、この旨の報告があった。
- ② このため、翌18日(木)、国民年金事業室において、全社会保険事務局長に対し、再度、適切な事務処理がなされているかメール及び電話により照会した。

この結果、東京事務局から、4月に中野社会保険事務所が京都と同様な不適正処理を行ったとの報告があり、また、長崎事務局から、3月に報告した事案について、未だに本人からの申請書の受領ができていないものが多数ある旨の報告があり、その結果、京都と同様の事例に該当することが明らかとなった。

このほか、埼玉事務局から、浦和社会保険事務所で先行入力して取消処理をしたものがあり、事務処理誤りとして整理しているとの報告があった。
- ③ 5月18日(木)の各事務局長への照会は、メールによる照会とともに、電話により徹底したが、メールによる照会の「先般、京都社会保険事務局において、市町村からの所得情報に基づき免除基準に該当すると判断された被保険者について、当該被保険者からの申請を待たずに免除処理を行い、免除承認通知書を送付したといった事例があった。(略)今回新たに大阪社会保険事務局において、若年者納付猶予の承認手続きの事務処理に当たり類似の事象が判明しました。」との文言をとらえて、(1)⑤と同様な理由により、該当なしとして回答した事務局・事務所が多かった。
- ④ 5月19日(金)、国民年金事業室より、全社会保険事務局長に対し、すべての社会保険事務所において免除等の勧奨等に関し被保険者宛に送付した書類の提出を要請した。
- ⑤ 5月24日(水)、事実を的確に把握せず、その後においても、この問題に対する意識が不十分であったとして、大阪社会保険事務局長を更迭するとともに、国民年金事業室において、全社会保険事務局長に対し、申請書の提出を待たずに免除等の手続を行っていないか、再々度の調査を電話等により実施した。
- ⑥ この結果、京都等の社会保険事務局と同様の事例がある旨、三重社会保険事務局から報告があった。兵庫、佐賀及び沖縄の各社会保険事務局からは、被保険者に対し電話等により意思確認を行った上で、申請書を社会保険事務所の職員が代筆して手続を行っている事例がある旨の報告があった。

- ⑦ 5月26日(金)、不適正な手続きを主導し、事実と異なる報告を行ったとして、三重社会保険事務局長を更迭した。

(3) 全事務局長、事務所長からの確認書の提出と第1次調査報告書の公表

- ① 5月25日(木)に、各社会保険事務局長に対し、平成17年度の国民年金保険料の免除及び若年者納付猶予に係る勧奨から決定通知までの一連の事務処理の状況について、社会保険事務所ごとに調査させ、承認までの流れと件数について、
- a 適正な処理を行ったもの、
 - b 申請書がないにもかかわらず承認したもの、
 - c 電話により申請意思を確認して申請書を職員が代筆して承認したもの、
 - d 承認の処理を先行させて事後に申請書を受領したもの
- に区分して、「免除等確認書」により、全ての事務所長から、記名押印の上、文書で提出させ、5月27日(土)の全国社会保険事務局長会議に事務局長が持参、提出するよう指示した。
- ② 5月27日(土)、厚生労働大臣出席の下、全国社会保険事務局長会議を緊急開催し、業務遂行の際の法令厳守を徹底するとともに、会議終了後、本庁の次長、部長、課室長が分担して、全事務局長に対し、個別にヒアリングを行った。その際、不明な点は、ただちに事務局、事務所に待機させた社会保険事務所長その他の職員に確認させるなど、28日(日)の深夜にかけて、詳細かつ徹底した調査を行った。
- ③ 5月29日(月)、「国民年金保険料の免除等に係る事務処理に関する第1次調査報告書」をとりまとめ、同日、厚生労働大臣が主宰する「社会保険新組織の実現に向けた有識者会議」の第11回会議で公表した。
- 第1次調査報告書では、312事務所中の100事務所（該当事務所がある事務局は26事務局）において、「類型(1)：申請意思を確認しないまま承認」又は「類型(2)：電話等により意思確認を行って承認」の不適正な事務処理が判明し、その件数は11万3,975件となった。
- ④ 5月30日(火)、不適正な手続きを主導し、適切な内容の報告を行わなかったとして、静岡社会保険事務局長を更迭した。

(4) 再度の確認書の提出と第2次調査報告書の公表

- ① 緊急に実施した第1次調査の報告後も、事務局・事務所から追加の報告があったことや、6月9日(金)から(5)の本庁による全件調査を行うこととしたことから、それに先だって、あらかじめ精査するため、全国の社会保険事務局長及び社会保険事務所長に対し、6月8日(木)までに、再度の調査を行って確認書を提出することを求めた。

- ② その結果を、6月13日(火)に第2次調査報告書として公表し、312事務所中の110事務所(該当事務所がある事務局は29事務局)において、第1次調査報告書の類型(1)及び類型(2)の不適正な事務処理が判明し、その件数は19万3,136件となった。

(5) 申請書の全件調査の実施と結果の公表

- ① 第1次調査報告書、第2次調査報告書の基となった事務局長及び事務所長の確認書は、いわば自己申告として提出されたものであることから、6月9日(金)から6月19日(月)までの日程で、本庁の社会保険指導官その他の職員を中心に、社会保険事務局の地方社会保険監察官(自らの都道府県の調査には加わらない)を加えた249名により、47班の調査チームを編成し、「申請書の全件調査」を行った。
- ② 具体的には、平成17年7月から平成18年4月末までに承認処理された申請免除及び若年者納付猶予のうち、平成17年度分の免除等処理(承認期間が平成17年7月分以降のもの)についての承認分の全件約327万件を対象に、
- a 申請書の有無の確認 — 申請書と確認リスト(社会保険業務センターで作成した免除等処理結果リスト)とを突合してチェック
 - b 所得要件確認のための市町村経由の確認 — 個々の申請書について、所得要件確認のために市町村を経由した記録がないもの(市町村の証明印がない等)をチェック
 - c 申請書の代筆の有無の確認 — 個々の申請書について、筆跡が酷似し、職員による代筆作成が疑われるものをチェック
 - d 申請書の本人押印の確認 — 代筆作成した申請書であって押印のあるものについて、押印の具体的な時期・処理方法を関係者から聴取を実施した。
- ③ その結果については、7月6日(木)に、「国民年金保険料の免除等の申請書に関する全件調査結果」として公表した。
- なお、第1次及び第2次調査報告書では、平成16年度分に該当する平成17年4月から6月までの分についても調査報告を行っていることから、全件調査結果でも、当該期間分についても、事務局からの報告による補充調査を行って公表した。
- その結果、7事務所の該当が増え(1事務所が、第2次調査報告書の事案Cであることが判明したことにより、差し引き6事務所の増)、その結果、116事務所(該当事務所がある事務局は31事務局)において、第1次調査報告書の類型(1)又は類型(2)の不適正な事務処理が判明し、その件数は、22万2,587件となった。(うち、平成17年度分は、16万4,245件)

(6) 不適正事案の詳細調査等

(5) の全件調査に併せて、不適正な事務処理の発案から実行に至る具体的な経緯等について明らかにするために、

- a 社会保険事務局長、事務所長から、6月10日(土)までに、「報告書」を記名押印の上で提出を求め、ヒアリングを行うとともに、
- b 社会保険事務局、事務所の全職員（非常勤職員や退職者を含めた約2万8千人）に対して、6月12日(月)までに、「申告書」を記名押印及び封入封緘して提出を求め、

これらを突合、分析し、整合しない点は、更に文書等による追加調査を行った。

この詳細調査の結果は、本報告書のIの2から7Bまでのとおりである。

また、本庁職員に対する調査とも突合等を行い、その結果は、本報告書のIの7Cのとおりである。

(7) これまでの5回の調査の対象範囲の拡大の経緯

①調査結果の該当事務所数と件数の経緯

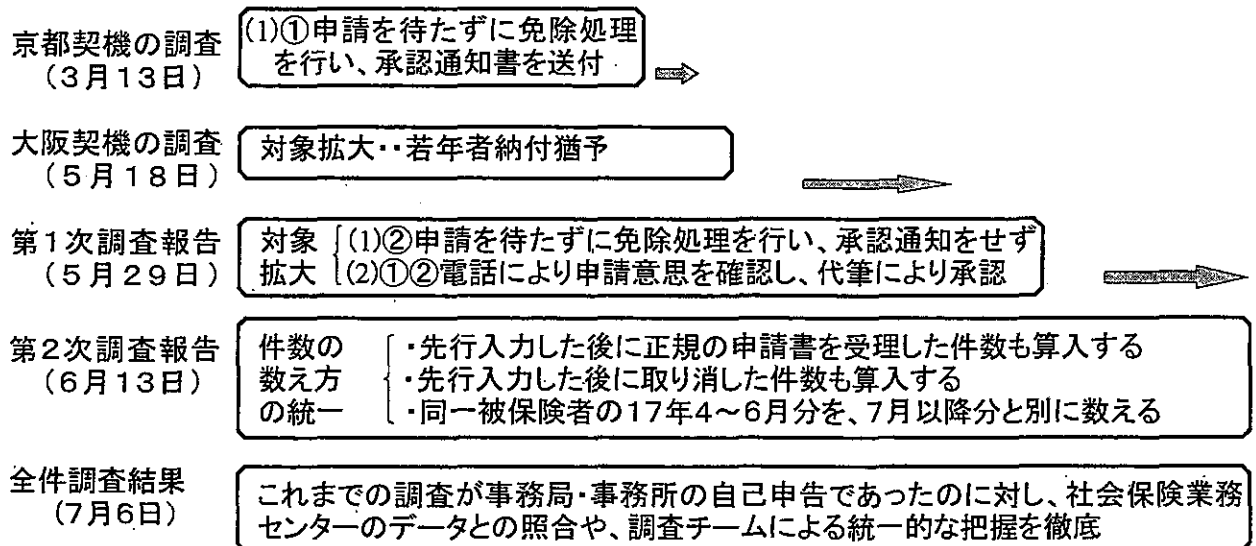
これまで、調査の回を重ねるたびに、不適正処理を行った事務所数や、不適正処理の件数が拡大してきた。その経緯は、以下のとおりである。

	事務所数	事務局数	件数
3月13日調査	4	1(京都)	16,159件
5月18日調査	23	4(+大阪、東京、長崎)	55,276件
第1次調査結果	100	26	113,975件
第2次調査結果	110	29	193,136件
全件調査結果	116	31	222,587件 (うち17年度分164,245件)

※17年度分とは、承認期間が17年7月～18年6月であるもの。

②調査対象の範囲の拡大

この該当事務所数や件数の増加には、以下のように、事案の内容の多様さが明らかになるに従って、調査対象の範囲を拡大してきたことも、その一因となっている。



③ 第2次調査報告書で増加した不適正処理の件数79,161件のうち、新たに該当した10事務所に係る件数は5,162件であり、また、全件調査で新たに増加した29,451件のうち、新たに判明した7事務所に係る件数は2,739件である。

このほかは、

- ・先行入力した後に正規の申請書を受理した件数も算入する、
- ・先行入力した後に取り消した件数も算入する、
- ・同一被保険者の4～6月分の承認件数を7月以降分と別に数える

など、件数の数え方を統一したことにより、件数が増えたものが大きな部分を占めている。

④ これに加え、徹底説明が必要であるとの本庁の意図が十分に理解されず、不適正事例なしと答えれば、それ以上調査が及ぶことはないであろうと安易に考えていた事務局・事務所もあったものと考えざるを得ない。

(8) 本庁への報告に当たって調査怠慢又は虚偽報告があったもの

不適正処理が実施された事務所116か所及びこれを管轄する事務局31か所のうち、全件調査に先立つ累次の調査において、

- ①意図的に事実と異なる報告をし、又は必要な報告を行わなかったものが、4事務局及び14事務所
- ②調査に必要な措置を講じなかったなど職責を適切に果たさなかったものが、2事務局及び29事務所であった。

このうち、第2次調査報告書で新たに申告のあった10事務所及び全件調査において不適正処理が新たに判明した7事務所の事案について適切な報告が遅れた原因は、以下のとおりである。

①第2次調査報告書で新たに申告があった10事務所

事務所名及び類型	発覚の経緯	適切な報告が遅れた理由
苫小牧事務所 (北海道) 類型(1)② 326件	5月31日に事務所課長から報告があった。	<ul style="list-style-type: none"> ・事務所課長は最大限申請書の提出を受け、残余を取り消すとの認識であった。 ・事務所長は承知していなかった。
石巻事務所 (宮城) 類型(1)② 702件	5月下旬に、免除の決裁件数と事業状況報告書の免除件数が不一致のため、調査していたところ、6月5日に事務所課長の机の中から入力リストが発見された。	<ul style="list-style-type: none"> ・前事務所長は、5月26日に事務所課長から報告を受けたが、申請書を取りきるよう指示して事務局には報告せず、課長も28日に体調不良で入院した。6月1日には人事異動となったが、新所長には引き継がなかった。 ・現事務所長は承知していなかった。
所沢事務所 (埼玉) 類型(1)② 1,926件	事務局と事務所との協議の結果、6月9日に、不適正な処理として報告された。	<ul style="list-style-type: none"> ・3月の調査では、事務処理誤りとして事務局長が本庁に報告した。第1次調査報告時の調査でも、事務局長が不適正な処理は0件と報告した。 ・事務所長及び事務局長は承知していた。
幕張事務所 (千葉) 類型(1)② 167件	5月30日に事務所長から報告があった。	<ul style="list-style-type: none"> ・3月の調査時には、前事務所長が、先行入力分は既に取り消しており該当しないとの認識から、報告しなかった。 ・その後の調査に対しては、現所長が、前所長の認識を踏襲し、報告しなかった。 ・事務局長は承知していなかった。
日本橋事務所 (東京) 類型(2)① 18件	5月26日に、申請書の内容点検を行った際に、筆跡が似た申請書が発見され、事務所次長から当人が代筆したとの申出があった。	<ul style="list-style-type: none"> ・事務所次長が独断で実施したため、当人の申出があるまで事務所長は承知していなかった。 ・事案を承知した事務所長は、事務所職員全体の信頼を失うことが悔しく、報告の時機を逸し、第1次調査報告時に報告しなかった。
八王子事務所 (東京) 類型(2)① 66件	6月5日付けの本庁指示による調査を実施していた際に、事務所担当職員から報告があった。	<ul style="list-style-type: none"> ・前事務所長の了承を得て実施されているが、現事務所長は承知していなかった。 ・事務局長も6月8日に事務所長から報告を受けるまで承知していなかった。

浜田事務所 (島根) 類型(1)① 4件	6月6日に免除申請書の点検によって発見された。	<ul style="list-style-type: none"> ・事業主を通じて本人のサイン等を受ける予定で作成した免除申請書が、書類管理の不備により、サイン等を受けないまま誤って処理された事務処理誤りであり、事務所課長、担当者ともに、誤って処理された認識がなかったため、発見及び報告が遅れた。 ・事務所長も承知していなかった。
武雄事務所 (佐賀) 類型(2)② 394件	6月6日に事務所課長から報告があった。	<ul style="list-style-type: none"> ・事務所課長は、行政サービスの一環として許される範囲であって違法ではないと認識しており、調査に対して不適切な処理はない旨回答していた。 ・事務所長は承知していなかった。
コザ事務所 (沖縄) 類型(2)① 4,276件	6月1日に、不適正との認識を持つに至った事務所長から報告があった。	<ul style="list-style-type: none"> ・5月26日に事務所課長から報告を受けた現事務所長は、不適正処理の実施を指示した前事務所長の助言を踏まえ、追って受理する申請書の事前提出と考え、適正な処理として事務局課長に報告していた。 ・事務局長は承知していなかった。

(注) 第2次調査報告書で一旦追加された新居浜事務所(愛媛)は、既に海外帰国している外国人についての事案であったため、その後、類型分類上、その他の不適正処理事案(E)(38ページ参照)に移した。

②全件調査において新たに判明した7事務所

事務所名及び類型	発覚の経緯	適切な報告が遅れた理由
北見事務所 (北海道) 類型(2)① 27件	6月16日に事務所担当者から報告があった。	<ul style="list-style-type: none"> ・事務所担当者は不適正との認識がなかった。 ・事務所長は承知していなかった。
前橋事務所 (群馬) 類型(1)② 114件	6月14日に事務所課長から報告があった。	<ul style="list-style-type: none"> ・事務所課長が前事務所長の指示を受けて実施したもので、現事務所長は承知していなかった。
横浜西事務所 (神奈川) 類型(1)② 1,087件	6月7日に行った事務局による前事務所長の事情聴取により判明した。	<ul style="list-style-type: none"> ・前事務所長が事務所業務次長等の賛同が得られず自ら入力処理を行ったもので、現事務所長は承知していなかった。
竜王事務所 (山梨) 類型(1)② 985件	6月12日に事務所課長及び職員1名から申出があった。	<ul style="list-style-type: none"> ・事務所課長ら2名のみで不適正処理を実施したもので、事務所長は承知していなかった。

<p>伊那事務所 (長野) 類型(2)① 55件</p>	<p>全件調査の調査班から、不適正処理を実施した旨の申告書の提出者があったとの指摘があり、事務局で再調査した結果、6月12日に判明した。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・事務所長の提案・指示により実施したもので、事務所長の指示により仕事をした職員が処分の対象になることは避けたかったことから、事務所長の判断で報告がなされなかった。 ・事務局長は承知していなかった。
<p>島田事務所 (静岡) 類型(1)② 464件</p>	<p>全件調査におけるデータ突合により、6月15日に判明した。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・事務局の了解の下で進めており、平成18年1月に事務所から事務局に対し実施の報告がなされていた。本庁調査に対する報告について、事務所から事務局に確認したところ、先行入力はしたが、入力と同月内の6日後に取消処理しているため、報告の必要はないと事務局が判断した。
<p>八代事務所 (熊本) 類型(2)② 7件</p>	<p>6月15日、全件調査において、それまで否定していた事務所職員が独断で実施していたことが判明した。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・事務所としては、電話による意思確認を行わない方針を決定しており、事務所長は承知していなかった。

(9) 申請免除等に対する本庁の認識

- ① 社会保険庁では、平成17年春には、業務改革のための法令改正事項の検討を行っている。この中で、年金受給権の確保のためにも、一定の所得以下であれば、申請がなくても申請全額免除を自動的に認めるいわゆる職権免除ができるようにする法律改正の可能性があるかどうか、本省の年金局とともに検討し、社会保険方式をとる国民年金制度の下ではその制度化は困難との結論に至っており、その代わりに、免除要件に該当している場合には、初回の申請の際に希望する旨を記載すれば、翌年度以降、新たな申請を要せずに適用を延長する継続免除の制度を設けることとなった。

このため、職権免除が現行法では不可能であることは、本庁の幹部職員及び関係職員の間では、共通認識となっていた。

- ② そこで、平成17年7月に長官が愛媛事務局を訪問した際や、10月に長官が沖縄事務局を訪問した際に、事務局側から、免除該当者に対する職権免除を行うことができないかとの要望が出されたが、長官はその場で認められない旨を回答している。また、その後、国民年金事業室の室長補佐も、沖縄事務局に対して、違法であるから行わないようにと連絡している。

- ③ 本庁においては、そのような認識をしていたことから、今般の事務処理は明確な法令違反であり、実際にそのような処理を行う事務局・事務所が出てくるとは想像していなかった。このため、平成17年11月に収納対策の強化を事務局・事務所に指示した際にも、不適正処理という安易な方法をとる事務局・事務所が生じるとは想定せず、また、平成18年2月に京都の事案が明らかとなった際も、特定の事務局で限定的に発生した不適正行為と認識し、調査の初期の段階において、本庁が事案の多様性と全国的な広がりを想定した調査に至らなかった。

(10) 本庁の対応の問題点

① 調査開始以前の段階における問題点

今般の事案は、2月10日に本庁の統計リストに京都事務局管内の免除の取消数値が急激に増加した異常値がみられたことを端緒として調査を行い、判明したものであるが、調査開始以前の段階については、以下のような問題点があった。

ア. 平成17年11月、12月頃から多くの事務局・事務所で同時多発的に不適正処理に着手し、先行例の情報を基に、後発の事務局や事務所が実施している例もある中で、事務局や事務所の間で流布していたと考えられる情報を、本庁が的確に捉えることができなかったこと、

イ. 平成17年7月に長官が愛媛事務局を訪問した際や、10月に長官が沖縄事務局を訪問した際に、事務局側から、免除該当者に対する職権免除を行うことができないかとの要望が出され、長官がその場で認められない旨を回答した経緯があるが、その段階で、その情報を全ての事務局・事務所に提供していなかったこと、

② 初期の調査過程における問題点

初期の調査過程における本庁の対応には、次のような問題点があった。

ア. また、京都の事案を契機とした3月13日の調査においては、(9)③にあるような意識もあり、事案の多様性と全国的な広がりを想定した調査に至らず、短時間で、事務局長にメールで調査依頼をするという簡便な方法にとどまり、徹底した調査にならなかったこと、

イ. さらに、この調査により、6事務局から京都と同様の事例ではないが電話等で申請者の意思を確認して手続を行っている事例の報告があり、聞き取り調査が行われたものの、(1)⑤(26ページ)にあるように、3月中に申請書を取りきるとの確約を得たとして、徹底した調査が行われなかったこと、

ウ. 3月13日のメールによる調査により、埼玉事務局から所沢事務所の事案が報告されたが、事務処理誤りであるとの報告を十分に精査しなかったことにより、埼玉事務局管内の不適正処理の事案について、徹底した調査が行われるに至らなかったこと、

- ③ これらの問題点については、本庁において、問題を常に正確に把握し、早期対応を図ろうとする組織としての鋭敏な意識と洞察力が不足していたことにより生じたものと反省されるものであり、今般の事案を踏まえて、改めて、組織としての危機管理対応の在り方について職員間で十分に認識の共有を図ることとする。

9. 是正措置の状況

(1) 本人の申請意思を確認しないまま承認手続を行った不適正処理類型(1)については、本人による申請に基づくことを定めた国民年金法に明確に違反することから、無効である。このため、本人に対して個別に経緯の説明と謝罪を行うとともに、既に取り消したもののや、事後的に本人の申請書の提出があったものを除き、取消処理を行い、改めて免除等の申請書を提出していただくようお願いした。

(2) 電話等により本人の申請意思を確認して、職員が申請書を代筆し、承認手続を行った不適正処理類型(2)については、「申請書には、記名押印又は自ら署名しなければならない」と定めている国民年金法施行規則第79条の手続に違反する不適正処理であることから、本人に対して個別に経緯の説明と謝罪を行うとともに、申請取消の意思が明確となった方を除き、承認を取り消すことはせず、改めて申請書を提出していただくこととした。

なお、本人から改めて申請書を提出していただく場合には、できる限り本人の負担にならないよう、社会保険事務所の職員が自宅を訪問したり、ターンアラウンド方式等により実施した。

(3) これらの是正措置の平成18年7月31日現在での実施状況は、次のとおりである。

		①不適正処理の件数	②申請書受理件数	③申請意思なし確認件数 (納付約束又は手続拒否)	④進捗率 $\frac{②+③}{①}$
(1) 申請意思を確認しないまま承認	①承認通知をしたもの	97,915件	29,740件	1,078件	31.5%
	②承認通知をしていないもの	91,577件	44,641件	1,202件	50.1%
(2) 電話等により意思確認を行って承認	①代行意思確認の事蹟が無い	21,707件	16,413件	304件	77.0%
	②代行意思確認の事蹟が有る	11,388件	10,259件	78件	90.8%
合計		222,587件	101,053件	2,662件	46.6%