



## Press Release

令和元年9月12日

(照会先)

リスク統括部

リスク統括部長 川田 高寛

(電話直通 03-6892-7744)

経営企画部広報室

広報室長 山田 勝

(電話直通 03-5344-1110)

報道関係者 各位

### 事務処理誤り等(平成30年4月分～平成31年3月分)の 年次公表について

平成30年4月から平成31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（平成30年4月分～平成31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など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、平成30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 平成30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

- 平成30年度の事務処理誤りの件数は、1,890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438件で23%、機構発足後に発生したものは1,452件で77%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
年金給付関係	937	301	11	4	7	17	20	24	22	33	46	254	198
国民年金適用・ 徴収関係	629	119	4	2	10	3	8	13	22	40	44	203	161
厚生年金適用・ 徴収関係	324	3	0	1	1	2	2	3	5	12	19	98	178
計	1,890	423	15	7	18	22	30	40	49	85	109	555	537

← 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

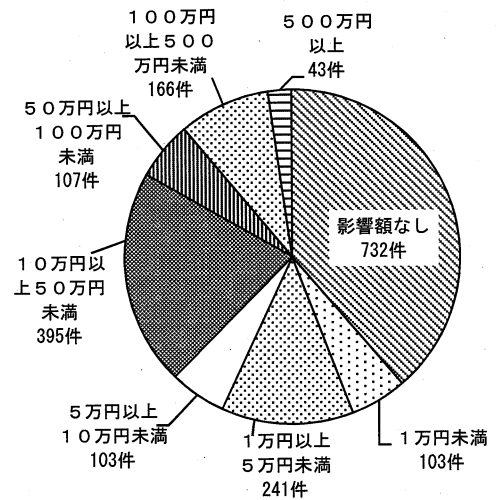
- 事務処理誤りの制度別・区分別の件数は下表のとおりであり、区分別にみると、1,890件のうち「確認・決定誤り」が最も多く1,071件（57%）となっています。

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		937	560	187	49	23	31	26	26	26	9
国民年金適用・ 徴収関係		629	345	121	50	24	28	13	23	17	8
厚生年金適用・ 徴収関係		324	166	10	44	48	16	19	6	4	11
計		1,890	1,071	318	143	95	75	58	55	47	28

(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、1,890件のうち「影響額なし」が732件(39%)、「影響額あり」が1,158件(61%)となっています。

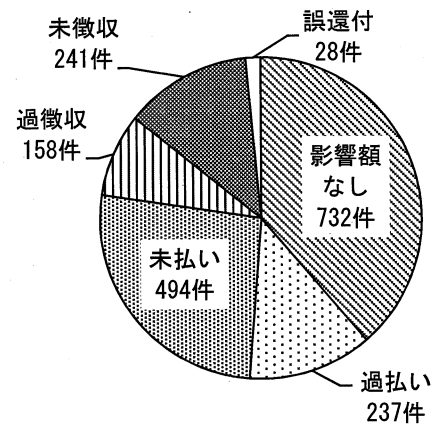
影響額	制度	年金給付関係	国民年金適用・徴収関係	厚生年金適用・徴収関係	計
1万円未満		23	68	12	103
1万円以上 5万円未満		99	120	22	241
5万円以上 10万円未満		62	28	13	103
10万円以上 50万円未満		247	110	38	395
50万円以上 100万円未満		83	6	18	107
100万円以上 500万円未満		135	11	20	166
500万円以上		35	1	7	43
影響額なし		253	285	194	732
計		937	629	324	1,890



(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、1,890件のうち「影響額あり」が1,158件で合計金額は1,042,319,947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	1,158	1,042,319,947
過払い	237	188,470,606
未払い	494	569,970,822
過徴収	158	182,368,008
未徴収	241	97,496,526
誤還付	28	4,013,985
影響額なし	732	0
計	1,890※	1,042,319,947



※ 複数の事象に該当するものについては、金額が大きい方の事象に件数を計上しています。

(5) 事務処理誤りの判明契機

判明契機	件数	割合
日本年金機構内部の調査等を契機に判明	1,035件	54.8%
お客様からのお問合せ等を契機に判明	855件	45.2%
計	1,890件	100.0%

(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	1	0
過払い	1	12,263,896
未払い	8	14,505,597
計	10※	26,769,493

※ 複数の事象に該当するものについては、金額が大きい方の事象に件数を計上しています。

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31年3月末時点で2,053件です。

## 2 平成 30 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平成 30 年度に公表した事務処理誤りの点検・分析結果

- 平成 30 年度に公表した年金給付に係る事務処理誤りについて、点検を行い、分析した結果は下表のとおりです。

年金給付に係る事務処理誤り	937 件
年金給付額に影響のある事務処理誤り	458 件
年金給付額に影響のない事務処理誤り	479 件

注)「年金給付額に影響のない事務処理誤り」については、月次公表において「影響額なし」とした案件のほか、事務処理誤りによって口座に年金が振り込まれなかった案件等、結果としてお受取りになる年金額に差異が生じないものを含みます。

- 上記 458 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。（別紙 1 参照）

この 1 事象の事務処理誤りは、制度上新たな事務処理誤りの発生はなく、対象者については必要な対応を実施済みです。

項番	事象	概要	お客様への影響	件数
1	平成 30 年 3 月までの特定受給者に係る老齢基礎年金の従前保障の処理誤り	平成 30 年 3 月まで老齢基礎年金の従前保障が行われる第 3 号被保険者の記録不整合に係る特定受給者に対して、システム改修前にオンライン記録の訂正を行ってしまったため、老齢基礎年金の従前保障が行われず、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おります。

上記について、令和元年 8 月末時点での対応状況は次ページのとおりです。

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	105,120件	605.3億円
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	392件	9,955万円
3	旧船員保険法の戦時加算の加算誤り	未払い	1,559件	12.3億円
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	151件	1,948万円
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	86件	507万円
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	173件	3,601万円
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	9件	188万円
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	238件	3,815万円
13	旧令共済、船員保険記録等の年金額算入誤り	未払い	11件	972万円
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	1,412件	1.0億円
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	17件	456万円
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	7件	464万円
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	196件	1.4億円
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	65件	260万円
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	19件	4,175万円
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	8件	26万円
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	22件	1,394万円
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	21,311件	10.8億円
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	292件	3.0億円
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	246件	9.8億円
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	55,315件	9.6億円
35	老齢基礎年金の加算開始事由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	730件	1.2億円
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

※項番1を除き、対応件数・影響金額は、平成30年4月から令和元年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。

※上記のほか、項番9、項番29については、本人に届書を提出していただくためのお知らせ文書の送付を開始しています。

※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。

b 「お客様の声」に関する対応状況

平成 30 年度に機構に寄せられた「お客様の声」15,295 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）において確認を行い、業務改善につなげました。主な改善事項は下表のとおりです。

項番	改善事項	概要
1	再裁定処理に係る処理手順の明確化	年金の再裁定処理が遅いとお客様の声を受けて確認した結果、一部特殊な処理方法を要するものについてマニュアルが不明確であり、決定処理まで時間を要していたことから、その処理方法について、マニュアルの整備を実施。
2	年金裁定中の国民年金保険料免除承認に係る処理手順の明確化	年金の再裁定処理が遅いとお客様の声を受けて確認した結果、年金の裁定処理中に国民年金保険料免除を承認する際の処理手順が不明確であったため、マニュアルの整備等に着手。
3	障害年金の事後重症に係るマニュアルの記載内容の整備	障害年金の事後重症の請求期限が分かりにくいとお客様の声を受けて確認した結果、マニュアルの記載内容が不明確であり、お客様に誤った説明を行う可能性があることから、記載内容の整備を実施。

c リスト

機構の年金給付システムから出力されるリスト 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し、システム開発を進めています。平成 31 年 3 月までに下表のリスト総量の削減・効率化に向けたシステム開発を行いました。また、令和元年 10 月実施予定の機械化範囲の拡大による削減に向けたシステム開発を進めています。

実施時期	開発内容	削減実績
平成 30 年 4 月	リストの出力条件の見直しによる削減	約 20% (※)
平成 30 年 7 月	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）	

※ 平成 30 年度において、平成 29 年 12 月公表時のリストの総量（257.8 万件）の約 20%にあたる約 51 万件を削減。

また、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 602 種類のリストはマニュアルを整備し、平成 30 年 4 月に運用を開始するとともに、届出によらない 463 種類のリストについても平成 31 年 1 月にマニュアルを作成し、運用を開始しました。

## (2) 国民年金関係

### ① 平成30年度に公表した事務処理誤りの点検・分析結果

- 平成30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について、点検を行い、分析した結果は下表のとおりです。

国民年金の適用・徴収に係る事務処理誤り	629 件
誤送付など適用・徴収関係に影響のない事務処理誤り	364 件
数字の入力ミスなど単純な事務処理誤り	171 件
上記以外の事務処理誤り	94 件

- 上記94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2事象でした。(別紙2参照)  
これらについては、対象者について必要な対応を実施済みです。また、事務処理誤りの新たな発生を防ぐため、業務処理要領等において再発防止策を実施済みです。

項番	事象	概要	お客様への影響	件数
1	2年前納保険料の納付書の送付期日誤り	2年前納保険料の納付書を納付可能期日(4月中)前の3月中に交付してしまい、支払が行われたため、保険料還付が発生したものの。	過徴収	5
2	口座振替申出書の金融機関への回付漏れ	年金事務所等で受け付けた口座振替申出書(金融機関提出用)を金融機関に回付しない状態で振替に係る処理を行ってしまったため、保険料の口座引落が行われなかったもの。	未徴収	3

### (3) 厚生年金関係

#### ① 平成30年度に公表した事務処理誤りの点検・分析結果

- 平成30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について、点検を行い、分析した結果は下表のとおりです。

厚生年金の適用・徴収に係る事務処理誤り	324 件
誤送付など適用・徴収関係に影響のない事務処理誤り	169 件
数字の入力ミスなど単純な事務処理誤り	122 件
上記以外の事務処理誤り	33 件

- 上記33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。



(別紙1)

## 公表済み(平成30年4月～平成31年3月)の事務処理誤りの分類(年金給付関係)

項番	事象	概要	お客様への影響	事務処理誤り件数	今後の対応
1	平成30年3月までの特定受給者に係る老齢基礎年金の従前保障の処理誤り	<p>○平成25年の年金法改正に基づき、保険料徴収権が時効により消滅している第3号被保険者の記録不整合期間があつて、その不整合期間を第3号被保険者期間であるものとして老齢基礎年金を受給している特定受給者については、平成30年3月まで、老齢基礎年金の従前保障が行われることとされている。</p> <p>○このため、特定受給者については、システム改修が終了する平成27年3月までは、オンライン記録の訂正は行わず、システム改修終了後の平成27年4月以降、オンライン記録の訂正を行う運用としていた。</p> <p>○しかしながら、こうした運用に則らず、平成27年3月までにオンライン記録の訂正を行ってしまったため、不整合期間が保険料未納期間と取り扱われてしまい、年金額が減額されたことから、老齢基礎年金の未払いが生じた。</p>	○未払い	3	平成25年の法律改正に伴う事象であるとともに、平成27年4月以降は、システムに基づく事務処理が行われているため、新規の対象者は発生しません。今回の事務処理誤りの対象者については、特定受給者の年金額改定に向けた作業の中で、適正な支払を行うなど、必要な対応を既に行いました。

(別紙2)

## 公表済み(平成30年4月～平成31年3月)の事務処理誤りの分類(国民年金関係)

項番	事象	概要	お客様への影響	事務処理誤り件数	今後の対応
1	2年前納保険料の納付書の送付期日の誤り	<p>○お客様からの申出に基づき、当年4月～翌々年3月までの最大2年の国民年金保険料を前納で支払っていただくことができる。</p> <p>○この取扱いは口座振替限定であったが、平成29年4月から納付書によるお支払いも可能となった。</p> <p>○この場合、保険料の2年前納を行える期間は4月1日から4月30日の間となっている。</p> <p>○事前に2年前納の申出があった際は、3月1日以降に納付書を作成し、4月1日以降にお客様のお手元に送達するよう定めている。</p> <p>○しかしながら、誤って3月中に2年前納保険料の納付書を送達してしまい、納付できない期間である3月中にお支払いが行われたことによって、前納扱いとならず、お支払いいただいた保険料が全額還付となってしまった。</p>	○過徴収	5	業務処理要領等ルールの徹底で防止していきます。なお、2年前納保険料が3月中に納付されることにより還付が発生するため、事務処理誤り発生が速やかに判明する事象です。
2	口座振替申出書の金融機関への回付漏れ	<p>○お客様が国民年金保険料の口座振替を希望された際は、年金機構は、口座振替申出書(年金機構提出用と金融機関受付用の複写)を受け付け、受付を行った申出書一式を金融機関に回付する。</p> <p>○金融機関は年金機構提出用に金融機関の確認印を押し、年金機構に返送するとともに、引落対象口座として登録を行う。</p> <p>○年金機構においては、返送された申出書により、口座振替の登録処理を行う。</p> <p>○しかしながら、年金機構において、誤って金融機関に申出書を回付せず、口座振替の登録処理を行ったため、金融機関で引落しの登録が行われておらず、口座振替が行われなかった。</p>	○未徴収	3	業務処理要領等ルールの徹底で防止していきます。なお、口座振替が不能として金融機関から報告がなされるため、事務処理誤りが速やかに判明する事象です。