

令和3年9月10日

(照会先)

リスク統括部

リスク統括部長 原 弘憲

(電話直通 03-6892-7744)

経営企画部広報室

広報室長 高澤 有美

(電話直通 03-5344-1110)

報道関係者 各位

事務処理誤り等(令和2年4月分～令和3年3月分)の 年次公表について

令和2年4月から令和3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2年4月分～令和3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、令和2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2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2年度の事務処理誤りの件数は、1,601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383件で24%、機構発足後に発生したものは1,218件で76%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	
年金給付関係	691	228	9	4	12	10	8	6	14	12	6	21	39	154	168
国民年金適用・ 徴収関係	666	133	8	2	12	5	11	12	25	19	26	42	66	156	149
厚生年金適用・ 徴収関係	244	4	1	0	0	0	0	1	0	3	13	14	14	55	139
計	1,601	365	18	6	24	15	19	19	39	34	45	77	119	365	456

← 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

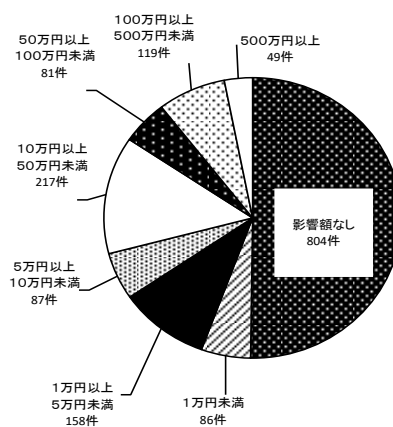
○ 事務処理誤りの制度別・区分別の件数は下表のとおりであり、区分別にみると、1,601件のうち「確認・決定誤り」が最も多く932件（58%）となっています。

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		691	434	122	49	37	18	13	6	9	3
国民年金適用・ 徴収関係		666	358	184	35	27	27	6	11	8	10
厚生年金適用・ 徴収関係		244	140	5	37	43	4	10	2	2	1
計		1,601	932	311	121	107	49	29	19	19	14

(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、1,601件のうち「影響額なし」が804件(50%)、「影響額あり」が797件(50%)となっています。

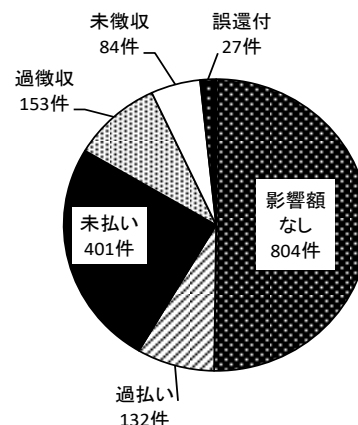
影響額	制度 年金給付関係	国民年金適用・ 徴収関係	厚生年金適用・ 徴収関係	計
1万円未満	41	37	8	86
1万円以上 5万円未満	74	75	9	158
5万円以上 10万円未満	57	20	10	87
10万円以上 50万円未満	126	68	23	217
50万円以上 100万円未満	63	6	12	81
100万円以上 500万円未満	103	6	10	119
500万円以上	44	1	4	49
影響額なし	183	453	168	804
計	691	666	244	1,601



(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、1,601件のうち「影響額あり」が797件で合計金額は781,331,984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	797	781,331,984
過払い	132	83,459,636
未払い	401	596,674,480
過徴収	153	80,710,490
未徴収	84	17,824,161
誤還付	27	2,663,217
影響額なし	804	0
計	1,601※	781,331,984



※ 複数の区分に該当するものについては、金額が大きい方の区分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	913件	57.0%
お客様からのお問合せ等を契機に判明	688件	43.0%
計	1,601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	2	0
過払い	1	1,756,625
未払い	4	9,955,934
計	7※	11,712,559

※ 複数の区分に該当するものについては、金額が大きい方の区分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、令和3年3月末時点で1,500件です。

2 令和2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2年度に公表した事務処理誤りの点検・分析結果

- 令和2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	691 件
年金給付額に影響のある事務処理誤り	279 件
年金給付額に影響のない事務処理誤り	412 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279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。(別紙参照)

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、既にシステム改修を実施し、再発防止を図りました。

項番	事象	概要	お客様への影響	件数
1	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	旧三共済(JR・JT・NTT)等の共済組合員の期間を有するお客様について、遺族基礎年金の失権に伴う遺族年金の寡婦加算に係る支給停止の解除処理が漏れ、また、正しい共済組合期間が登録されなかったために、寡婦加算の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3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	105,515件	607.6億円
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	5,207件	13.9億円
3	旧船員保険法の戦時加算の加算誤り	未払い	1,682件	14.0億円
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	347件	8,372万円
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	134件	1,755万円
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	15件	6,171万円
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	685件	1.1億円
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	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	322件	5,167万円
13	旧令共済、船員保険記録等の年金額算入誤り	未払い	33件	4,172万円
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	1,688件	1.2億円
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	30件	2,009万円
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	25件	2,288万円
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	2,147件	22.5億円
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	81件	643万円
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	45件	1.1億円
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	28件	1,545万円
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	64件	4,724万円
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	251件	13.0億円
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	24,796件	21.2億円
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	723件	10.4億円
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	789件	44.9億円
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	84,894件	16.5億円
		過払い	4,903件	1,781万円
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	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	176件	3.3億円
		過払い	122件	151万円
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	3件	64万円
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	95件	1.8億円

※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3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。

b 「お客様の声」に関する対応状況

令和2年度に機構に寄せられた「お客様の声」10,795件を、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。令和2年度の主な改善事項は下表のとおりです。

項番	改善事項	概要
1	年金請求時の受付控作成処理の改善	年金請求時にお客様の受付控を作成する際、前に作成したデータが残存したまま次のお客様に受付控を交付した事例が発生したことから、受付控を印刷した時点でそのデータを自動削除する機能を追加した。
2	60歳以降の国民年金任意加入において口座振替によらない保険料納付を希望した場合の処理手順の明確化	国民年金の口座振替納付をしていた方が、60歳以降の国民年金任意加入において資格喪失までの保険料を納付書でまとめて納付した際、60歳到達月の保険料が重複して引き落とされた事例が発生したことから、事務処理手順の整備を実施した。

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、平成30年度より順次、リスト出力の有効性・必要性等について点検し、システム開発を進めてきました。

令和2年度においては、共済組合が支給する年金との併給調整等に用いていたリストの削減に向けたシステム開発を行いました。

また、リストの進捗管理のシステム化についても、令和元年10月以降順次進め、令和3年4月に全てのリストの進捗管理を可能にしました。

○ リストの削減

令和2年10月に、共済組合が支給する年金との併給調整等を系統的にチェックする仕組みを導入することにより、リストの総量及び種類を削減し、事務の効率化と確認漏れによる事務処理誤りの発生防止を図りました。

実施時期	開発内容	削減実績
令和2年10月	共済組合が支給する年金との併給調整等を系統的にチェックする仕組みの導入	・前年度比約49%（※）

※ 令和2年度において、前年度のリスト総量（約156万件）の約49%にあたる約76.7万件を削減。
 なお、平成29年12月公表時（リスト総量：257.8万件、リストの種類：1,065種類）と比較すると、リスト総量の約70%（約178.5万件）を削減し、リストの種類を264種類削減。

○ リストの進捗管理等

令和元年10月から、リストの出力目的に応じて、「要処理リスト」（入力処理が必要なもの）と「要確認リスト」（お客様への確認等が必要なもの）に分類するとともに、系統的に進捗管理を行う仕組みを構築し、令和3年4月に全てのリストの進捗管理を可能にしました。これにより、処理が必要なリストの処理漏れ等の防止を図りました。

d 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2年4月から令和3年3月までに決定した老齢・遺族・障害年金(約144万件)のうち、事務処理誤りが生じやすい要件に該当した約28万件について年金決定時チェックを行い、279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

①令和2年度に公表した事務処理誤りの点検・分析結果

- 令和2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	666 件
誤送付など適用・徴収関係に影響のない事務処理誤り	382 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	113 件

- 上記 113 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

①令和2年度に公表した事務処理誤りの点検・分析結果

- 令和2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	244 件
誤送付など適用・徴収関係に影響のない事務処理誤り	117 件
数字の入力ミスなど単純な事務処理誤り	112 件
上記以外の事務処理誤り	15 件

- 上記 15 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)

公表済み(令和2年4月～令和3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	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	<p>○遺族共済年金・遺族厚生年金の受給権者となった妻が40歳以上の場合、遺族年金に寡婦加算が加算される。</p> <p>○寡婦加算は、遺族基礎年金を受け取れる間は支給停止されるが、子が18歳到達年度の末日に達したこと等により、遺族基礎年金が失権した場合は、支給停止の解除処理を行うことが必要となる。</p> <p>○また、共済組合員期間を有する方が亡くなった場合の寡婦加算については、支給要件(被用者年金の加入期間が20年以上あり、厚生年金の加入期間の方が長い)を満たしているかどうかを判定するため、正しい共済組合員期間を登録しておく必要がある。</p> <p>○しかしながら、旧三共済(JR・JT・NTT)等の共済組合員の期間を有するお客様について、遺族基礎年金の失権に伴う寡婦加算の支給停止の解除処理が漏れ、また、正しい共済組合員期間が登録されなかったために、寡婦加算の未払いが生じた。</p>	○未払い	3	<p>○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、個別に連絡を行うなど必要な対応を実施します。</p> <p>○正しい共済組合員期間を簡易に確認できるようにするためのシステム改修を令和3年3月に実施しました。</p>