

令和4年9月9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 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3年4月分～令和4年3月分)の 年次公表について

令和3年4月から令和4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3年4月分～令和4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3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3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3年度の事務処理誤りの件数は、1,347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314件で23%、機構発足後に発生したものは1,033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	元年度	2年度	3年度		
年金給付関係	582	169	6	3	4	6	4	6	9	12	10	17	22	41	129	144	
国民年金適用・ 徴収関係	539	126	2	1	5	9	8	3	14	16	14	27	39	60	113	102	
厚生年金適用・ 徴収関係	226	10	1	0	1	1	0	0	2	2	2	3	11	20	67	106	
計	1,347	305	9	4	10	16	12	9	25	30	26	47	72	121	309	352	
		← 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

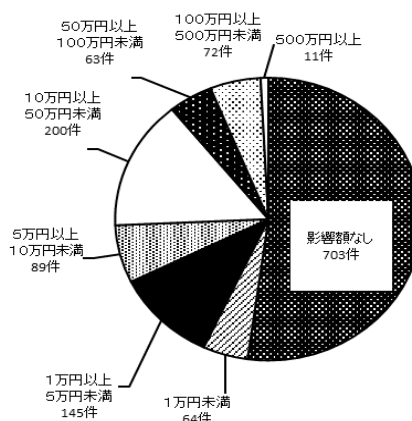
○ 事務処理誤りの制度別・区分別の件数は下表のとおりであり、区分別にみると、1,347件のうち「確認・決定誤り」が最も多く778件（58%）となっています。

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		582	349	118	34	33	16	14	6	6	6
国民年金適用・ 徴収関係		539	304	148	26	15	23	4	8	3	8
厚生年金適用・ 徴収関係		226	125	10	32	27	9	8	4	4	7
計		1,347	778	276	92	75	48	26	18	13	21

### (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、1,347件のうち「影響額あり」が644件(48%)、「影響額なし」が703件(52%)となっています。

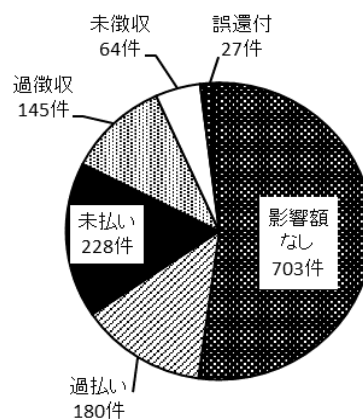
影響額	制度 年金給付関係	国民年金適用・ 徴収関係	厚生年金適用・ 徴収関係	計
影響額あり	391	174	79	644
1万円未満	31	24	9	64
1万円以上 5万円未満	76	60	9	145
5万円以上 10万円未満	55	24	10	89
10万円以上 50万円未満	121	50	29	200
50万円以上 100万円未満	43	9	11	63
100万円以上 500万円未満	55	7	10	72
500万円以上	10	0	1	11
影響額なし	191	365	147	703
計	582	539	226	1,347



### (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、1,347件のうち「影響額あり」が644件で合計金額は357,307,577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	644	357,307,577
過払い	180	89,366,427
未払い	228	185,979,229
過徴収	145	61,446,389
未徴収	64	12,929,754
誤還付	27	7,585,778
影響額なし	703	0
計	1,347※	357,307,577



※ 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	759件	56.0%
お客様からのお問合せ等を契機に判明	588件	44.0%
計	1,347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)
未払い	1	3,214,196
影響額なし	2	0
計	3	3,214,196

### 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4年3月末時点で1,416件です。

## 2 令和3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3年度に公表した事務処理誤りの点検・分析結果

- 令和3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	582 件
年金給付額に影響のある事務処理誤り	278 件
年金給付額に影響のない事務処理誤り	304 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ず、その後正しく振り込まれた案件等、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 278 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、必要な対処を実施します。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	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	65 歳以上で、老齢厚生年金（退職共済年金を含む。以下同じ）及び遺族厚生年金（遺族共済年金を含む。以下同じ）を受給できる方は、老齢厚生年金を全額支給し、遺族厚生年金は老齢厚生年金に相当する額について支給停止することとされているが、共済組合から支給される退職共済年金又は遺族共済年金の確認が不十分であったため、遺族厚生年金に未払い又は過払いが生じたもの。	未払い 過払い	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、必要な対処を実施し、月次公表の中で公表しております。

上記について、令和 4 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	105,519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	7,669件	20.5億円
3	旧船員保険法の戦時加算の加算誤り	未払い	2,309件	19.1億円
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	390件	1.3億円
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	159件	2,822万円
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	70件	2.0億円
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	2,243件	3.1億円
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	10件	280万円
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	339件	5,415万円
13	旧令共済、船員保険記録等の年金額算入誤り	未払い	50件	6,818万円
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	1,760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	46件	2,750万円
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	51件	2,536万円
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	2,339件	23.9億円
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	90件	715万円
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	54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	37件	2,316万円
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	88件	6,706万円
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	1,699件	61.6億円
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	25,874件	22.6億円
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	990件	13.9億円
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	1,415件	72.4億円
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	86,582件	17.1億円
		過払い	5,567件	2,110万円
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	202件	3.6億円
		過払い	124件	161万円
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	158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

※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4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 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3年4月から令和4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23万件について年金決定時チェックを行い、387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3年度に公表した事務処理誤りの点検・分析結果

- 令和3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	539件
誤送付など適用・徴収関係に影響のない事務処理誤り	262件
数字の入力ミスなど単純な事務処理誤り	216件
上記以外の事務処理誤り	61件

- 上記61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3年度に公表した事務処理誤りの点検・分析結果

- 令和3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	226件
誤送付など適用・徴収関係に影響のない事務処理誤り	106件
数字の入力ミスなど単純な事務処理誤り	117件
上記以外の事務処理誤り	3件

- 上記3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3年度に機構に寄せられた「お客様の声」11,177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。

事務処理誤り防止につながるものとして、令和3年度に実施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	送付文書に記載する電話番号の確認手順のマニュアルへの明記	年金事務所からの送付文書に記載された照会先電話番号が誤っていた事例が発生したことから、送付文書に記載する電話番号の確認手順についてマニュアルに明記した。
2	国民年金第3号被保険者から国民年金第1号被保険者への種別変更に係る周知時期の改善	国民年金第3号被保険者の配偶者が65歳に到達した場合、国民年金第1号被保険者への種別変更が必要であるが、当該お知らせ文書を従前よりも早い時期にお送りすることで、種別変更が必要である旨について速やかにお客様へお知らせすることとした。