

Press Release

令和6年9月13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 清野 秀明

(電話直通 03-6897-8092)

報道関係者 各位

事務処理誤り等(令和5年4月分～令和6年3月分)の 年次公表について

令和5年4月から令和6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5年4月分～令和6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等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5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5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5年度の事務処理誤りの件数は、1,175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308件で26%、機構発足後に発生したものは867件で74%となっています。

制度	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	4年度	5年度
年金給付関係	608	191	3	2	6	4	9	6	11	11	9	14	16	14	24	31	144	113
国民年金適用・ 徴収関係	427	109	2	0	5	4	4	7	11	5	12	17	26	25	19	22	95	64
厚生年金適用・ 徴収関係	140	2	1	0	0	1	1	1	1	5	3	1	6	3	3	12	42	58
計	1,175	302	6	2	11	9	14	14	23	21	24	32	48	42	46	65	281	235
		← 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

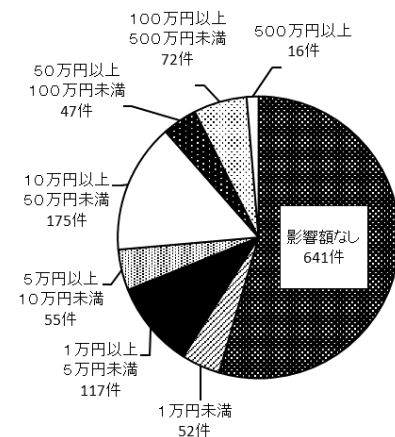
○ 事務処理誤りの制度別・区分別の件数は下表のとおりであり、区分別にみると、1,175件のうち「確認・決定誤り」が最も多く717件（61%）となっています。

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		608	410	94	33	41	8	6	5	3	8
国民年金適用・ 徴収関係		427	223	133	29	9	18	4	9	0	2
厚生年金適用・ 徴収関係		140	84	4	21	23	3	3	0	0	2
計		1,175	717	231	83	73	29	13	14	3	12

(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、1,175件のうち「影響額あり」が534件(45%)、「影響額なし」が641件(55%)となっています。

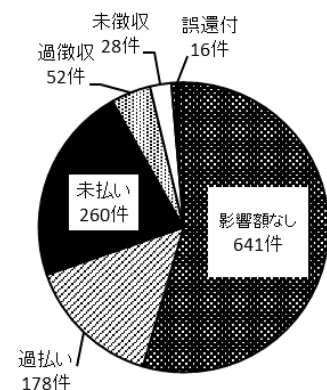
制度 影響額	年金給付関係	国民年金適用・ 徴収関係	厚生年金適用・ 徴収関係	計
影響額あり	426	66	42	534
1万円未満	36	12	4	52
1万円以上 5万円未満	84	25	8	117
5万円以上 10万円未満	44	6	5	55
10万円以上 50万円未満	144	18	13	175
50万円以上 100万円未満	40	4	3	47
100万円以上 500万円未満	64	1	7	72
500万円以上	14	0	2	16
影響額なし	182	361	98	641
計	608	427	140	1,175



(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、1,175件のうち「影響額あり」が534件で合計金額は397,098,401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	534	397,098,401
過払い	178	77,772,359
未払い	260	290,018,686
過徴収	52	23,239,180
未徴収	28	3,866,770
誤還付	16	2,201,406
影響額なし	641	0
計	1,175※	397,098,401



※ 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	713件	60.7%
お客様からのお問合せ等を契機に判明	462件	39.3%
計	1175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
計	2	0

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6年3月末時点で958件です。

2 令和5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5年度に公表した事務処理誤りの点検・分析結果

令和5年度に公表した年金給付に係る事務処理誤り 608 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。

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います。

上記について、令和 6 年 8 月末時点での対応状況は別紙のとおりです。

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 5 年 4 月から令和 6 年 3 月までに決定した老齢・遺族・障害年金（約 171 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 26 万件について年金決定時チェックを行い、244 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５年度に公表した事務処理誤りの点検・分析結果

令和５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 427 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５年度に公表した事務処理誤りの点検・分析結果

令和５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 140 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５年度に機構に寄せられた「お客様の声」11,145 件について確認を行いました。

事務処理誤り防止につながるご意見はありませんでしたが、機構のサービス向上や業務改善を行ったご意見について、日本年金機構ホームページに掲載しております。

(別紙)

「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表

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	105,520件	607.7億円
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	8,136件	22.5億円
3	旧船員保険法の戦時加算の加算誤り	未払い	2,350件	19.8億円
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	562件	3.8億円
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	177件	3,615万円
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	96件	2.6億円
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	2,403件	3.3億円
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	174件	1.1億円
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	343件	5,474万円
13	旧令共済、船員保険記録等の年金額算入誤り	未払い	58件	9,408万円
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	1,784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	55件	3,455万円
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	53件	2,659万円
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	2,484件	25.9億円
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	100件	928万円
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	67件	1.3億円
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	55件	4,120万円
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	117件	9,083万円
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	2,009件	73.9億円
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	26,698件	23.3億円
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	1,256件	20.2億円
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	1,693件	83.1億円
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	86,691件	17.2億円
		過払い	5,618件	2,695万円
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	279件	5.4億円
		過払い	277件	1.4億円
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	14件	1,630万円
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	162件	2.9億円
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
41	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	未払い	377件	1.1億円
		過払い	214件	3,061万円
42	70歳以上の二以上事業所勤務被用者にかかる資格喪失届の処理誤りによる在職支給停止の解除漏れ	未払い	103件	1.6億円
		過払い	1件	213万
43	一時的に支払いを保留した年金の保留解除処理漏れ	未払い	132件	5.4億円

※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6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から37までは、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から43までは、「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。