

## 事務処理誤り 処理遅延・未処理対策について

平成 25 年 9 月 26 日

日本年金機構

平成25年8月9日  
(照会先)  
品質管理部長 竹村 英機  
(電話直通 03-6892-0752)  
リスク・コンプライアンス部  
(電話直通 03-5344-1112)  
経営企画部広報室  
(電話直通 03-5344-1110)

報道関係者 各位

## 事務センターにおける事務処理遅延・書類紛失等について

兵庫事務センターにおいて、遺族年金請求書及び未支給年金請求書等の事務処理遅延が判明し、調査をした結果書類の紛失等があることも判明しました。

現時点における、本件の概要は下記のとおりです。

順次、お客様に、お詫びと事情説明を行い、必要な年金支払を行っております。

### 記

#### 1. 事務処理遅延等の概要と件数

	件数	うち事務処理の完了した件数 (8月8日現在)
事務処理遅延	180件	172件
書類紛失	57件	52件
添付書類確認漏れ	13件	9件
合計	250件	233件

#### <事務処理遅延事案>

請求書等を機構本部に進達したものの書類不備等で返戻され、請求者に連絡したが連絡が取れず、そのまま放置されていたもの。

#### <書類紛失事案>

平成24年12月28日受付以前分の処理済みの遺族年金請求書及び未支給年金請求書と受付簿との照合調査を行ったところ、お客様から提出された届書が紛失していたもののほか、機構本部から返戻された届書が紛失していたもの。

#### <添付書類確認漏れ事案>

裁定済みの遺族年金について、請求時に必要な戸籍謄本、住民票等の添付書類が漏れていたもの。

#### <発生時期>

平成22年1月～平成24年8月

## 2. 判明の経緯

平成25年1月18日に「日本年金機構へのご意見・ご要望メール」あてに兵庫事務センターで事務処理遅延がある旨の通報があり、本部から兵庫事務センターに事実確認を指示しました。

平成25年2月4日に本部に事務処理遅延に係る事件・事故・事務処理誤り報告があり、平成25年2月13日から15日にかけて近畿ブロック本部職員による兵庫事務センターの受付簿と請求書の突合確認と事務センター内の検索を実施し、届書の処理遅延のほかに書類紛失の疑いが判明しました。

兵庫事務センター職員により3月7日から15日にかけて、ほかに未処理及び紛失した届書がないか受付簿と請求書の突合確認と事務センター内の検索等を実施し、3月26日に近畿ブロック本部職員による兵庫事務センター内の一斉検索を行い、事務処理遅延、書類紛失及び添付書類の確認漏れの調査を進め、ほぼ6月で件数を確定しました。

なお、判明したものについては3月から順次個別に対応し年金のお支払い等の処理を進めております。

## 3. 事案に対する事務処理の状況

書類の紛失、事務処理遅延等となっていたお客様について、お詫びのうえ説明を行い、233件については事務処理が終了し、お客様に書類の提出をお願いしているもの等が16件、引き続きお客様に説明等が必要なものが1件という状況です。

事務処理が完了していない17件について引き続き対応を行い、早期に事務処理が完了できるよう努めて参ります。

## 事務処理が完了していないものの内訳

### <事務処理遅延事案>

お客様に書類の提出をお願いしているもの	3件
対応方法について機構本部に協議しているもの	2件
共済組合からの情報提供待ちのもの	2件
請求書の提出の了解が得られていないもの	1件

### <書類紛失事案>

お客様に書類の提出をお願いしているもの	4件
未支給年金請求者が死亡されているもの	1件

### <添付書類確認漏れ事案>

お客様に書類の提出をお願いしているもの	1件
対応方法について機構本部に協議しているもの	3件

## 4. 本事案を受けての対応

(1) 事務処理が完了していないものについて、早急に事務処理を進めています。

(2) 再発防止策として

- ・ 平成25年5月に他に処理放置となっている書類がないか、すべての年金事務所、事務センターに、総点検を指示。毎年3月と9月を書類整理月間として未処理届書の確認・点検を実施します。
- ・ 受付進捗管理システムにより、受付・保管の状況の管理を確実にを行います。  
(注) 受付進捗管理システムは、バーコードを活用して届書等の受付・進捗管理を行い、事務処理漏れ・遅延防止のために平成24年10月に導入したものです。
- ・ 管理者による事務処理の進捗状況の把握を更に徹底し、事務処理遅延の再発防止に努めます。
- ・ 未処理、処理済みの書類は、保管庫により確実に管理します。
- ・ 今後の内部監査において、処理放置となっている届書がないかを重点項目として監査します。

(3) 今後、事実関係を確認の上、関係者に対して厳正な処分を行うこととします。

\* 今回の事案とは別に、兵庫事務センターにおいて加入記録照会資料の紛失(27件)が平成23年に判明しています。これについては平成24年3月にホームページで公表済みです。



## 兵庫事務センターにおける事務処理遅延・書類紛失について

兵庫事務センターにおける事務処理遅延・書類紛失については、8月9日に公表したところであるが、その後事実関係について追加調査及び監査を行った。その結果の概要は次のとおり。

- 1 近畿ブロック本部による調査結果から、250件の事務処理遅延等は特定のグループで発生しており、また同グループの特定の職員の担当分に事務処理遅延等が多い（少なくとも事務処理遅延等250件のうち148件）ことから、当該職員を含めその上司や同グループの職員など関係者に書面・ヒアリング調査を実施した。

※ 対象者 事務センター長、副センター長、同グループ長  
特定の職員を含む同グループの一般職員等

（ヒアリングの結果判明した原因等）

- ・ 特定の職員自身が進捗管理できていない
- ・ 当該グループのグループ長による進捗管理が極めて不十分であった
- ・ 業務が担当者ごとの縦割りとなっており、担当者以外正確な進捗状況が把握できなくなっている

なお、当該特定の職員は、事務処理遅延等の一部については自らが関わったことを認めている。

- 2 近畿ブロック本部からは、当該グループの受付簿の処理未済分について全件調査を行った結果であると報告を受けているが、更に本部監査部において当該特定の職員が担当し事務処理を行ったと想定される平成22年1月以降の遺族年金請求書等（約4万件）全件について、処理が完結しているかどうか監査を行った。

その結果、事務処理遅延2件、紛失10件が新たに判明した。

現在、近畿ブロック本部、兵庫事務センター共同でお客様へ直接確認する等の対応を行っているところである。

- 3 なお、兵庫事務センターについても、近畿ブロック本部の指導の下、総点検を行っているが、上記1及び2以外には事務処理遅延・紛失は報告されていない。

兵庫事務センターにおける処理遅延・紛失等の対応状況

	判明件数	8/9(公表時)				9/24現在	
		完了件数	未完了件数	対 応	対応別件数	お客様対応済み 件数	事務処理が終了 していない件数
事務処理遅延	(2) 182	(2) 174	8	お客様に書類の提出をお願いしているもの	4	(2) 182	3
				対応方法について機構本部に協議しているもの	2		0
				共済組合からの情報提供待ちのもの	2		1
書類紛失	(10) 67	(9) 61	(1) 8	お客様に書類の提出をお願いしているもの	(1) 5	(10) 67	(1) 4
				未支給年金請求者が死亡されているもの	1		1
添付書類確認漏れ	13	9	4	お客様に書類の提出をお願いしているもの	1	13	3
				対応方法について機構本部に協議しているもの	3		0
合計	262	244	18		18	262	12

注:表中の( )内数値は、監査により判明したもので内数である。

兵庫事務センター事案

○ 受付時期別の件数

事務処理遅延・紛失のあった請求書等の受付時期については次のとおり。

受付時期	平成21年	平成22年	平成23年	平成24年	平成25年	合計
受付件数	4	79	75	103	1	262



平成25年9月26日  
 (照会先)  
 品質管理部長 竹村 英機  
 (電話直通 03-6892-0752)  
 リスク・コンプライアンス部  
 (電話直通 03-5344-1112)  
 経営企画部広報室  
 (電話直通 03-5344-1110)

報道関係者 各位

## 年金事務所等における事務処理遅延に係る 総点検結果について

日本年金機構では、事務処理遅延や書類の紛失が未だ発生していることから、本年5月に指示し8月末を報告期限として、すべての年金事務所及び事務センターにおいて未処理届出書の総点検を実施いたしました。

その結果は下記のとおりです。

順次、お客様に、お詫びと事情説明を行い、必要な事務処理を行うとともに、再発防止に努めてまいります。

### 記

#### 1. 事務処理遅延の概要と件数

##### (1) 年金事務所、事務センターの状況

拠点	拠点数	件数	うち、お客様対応済み 件数(9月24日現在)
年金事務所	29拠点	1,032件	1,032件
事務センター	11拠点	119件	119件
計	40拠点	1,151件	1,151件

##### ① 100件以上の判明があった年金事務所

拠点名	件数	うち、お客様対応済み 件数(9月24日現在)
函館年金事務所	244件	244件
室蘭年金事務所	206件	206件
日立年金事務所	121件	121件
木更津年金事務所	106件	106件
計	677件	677件

②上記以外の年金事務所等

拠 点	拠点名	件 数	うち、お客様対応済み 件数(9月24日現在)
年金事務所	岐阜南	93件	93件
	市岡	46件	46件
	八幡	43件	43件
	桜井	35件	35件
	鶴見	33件	33件
	新潟東	17件	17件
	堺西	13件	13件
	山口	11件	11件
	札幌東、稚内、八戸、飯田、 船橋、松戸、世田谷、高岡、 美濃加茂、一宮、松阪、 伊勢、貝塚、岡山東、阿波半 田、高知西、諫早	1~10件 (計64件)	64件
事務センター (記録突合セ ンターを含む)	栃木	60件	60件
	茨城	23件	23件
	さいたま	18件	18件
	北海道、福井、長野、静岡、 岡山、福岡、長崎、宮崎	1~10件 (計18件)	18件
計		474件	474件

(2)事務処理遅延の内容

事 象	件数	うち、お客様対応済み 件数(9月24日現在)
再裁定の本部への進達処理	468件	468件
各種便の回答等の処理	201件	201件
年金関係請求書、諸変更届等の処理	149件	149件
加入記録の訂正に伴う処理	100件	100件
国民年金免除等申請書の処理	80件	80件
賞与支払届の処理	62件	62件
その他	91件	91件
計	1,151件	1,151件

〔備考1〕 受付進捗管理システム(平成24年10月導入対象のもの) 367件

①受付進捗管理システムに未入力であったもの

事務所等	事 象	件数
木更津	加入記録の訂正に伴う処理	82件
桜井	支払機関変更届の処理	35件
八幡	年金関係請求書、諸変更届等	23件
一宮、高岡、北海道 事務センター	後納保険料申込書の処理等	4件
計		144件

(注) 受付進捗管理システムは、バーコードを活用して届書等の受付・進捗管理を行い、事務処理漏れ・遅延防止のために平成24年10月に導入したものです。

②受付進捗管理システム入力後の進捗管理が不十分であったもの

事務所等	事象	件数
函館	再裁定の本部への進達処理	89件
栃木事務センター	賞与支払届の処理	60件
市岡	国民年金免除等申請書の処理	36件
北海道センター、松阪、日立、室蘭、山口、新潟東、岡山東、船橋、松戸、世田谷、阿波半田、福岡センター、長崎センター、宮崎センター	再裁定の本部への進達処理 各種便の回答等の処理 年金関係請求書、諸変更届等の処理 国民年金免除等申請書の処理 賞与支払届の処理	38件
計		223件

〔備考2〕紛失が判明した事案

事務所等	紛失した届書等	件数	判明契機
さいたま記録突合センター	記録訂正回答書	18件	突合センターの閉鎖に伴う点検による
福岡事務センター	賞与支払訂正届	1件	お客様からの連絡による

2. 対応状況

事務処理遅延となっていた1,151件のすべてについてお客様にお詫びのうえ説明を行い、お客様対応が終了しました。そのうち1,017件については事務処理も終了しました。

なお、事務処理が終了していない134件については引き続き対応を行い、早期に事務処理が終了するよう努めて参ります。

事務処理が終了していないものの内訳

お客様に書類の提出をお願いしているもの	129件
医療機関に初診日等を照会中のもの	3件
共済組合等から情報提供待ちのもの	2件
計	134件

3. 事務処理遅延の原因等

① 管理体制の不備

届書の処理に係る管理職員の確認が十分でなかった。

② 届書管理の不徹底

不備な届書の返戻の取扱いが徹底されていなかった。

③ 受付進捗管理システムの運用上の不備

受付（返戻）した届書の受付進捗管理システムへの登録が漏れていた。

#### 4. 再発防止策等

(1) 業務処理マニュアルに基づく事務処理を徹底します。

- ・受付（内部返戻）した届書については、確実に受付進捗管理システムへ登録することを徹底。
- ・受付日から一定期間経過しても処理されていない届書について、毎週1回、管理職員による確認を徹底。

(2) 業務処理マニュアルの見直しを行い、運用ルールを明確にして、事務処理を徹底します。

- ・受付進捗管理システムへ登録作業する担当者を明確化。
- ・書類不備等による届書の返戻基準を明確化し、処理保留を長期化しないこと。

(3) 受付進捗管理システムの改善を行い、機能強化を図るとともに、職員の作業の効率化を図ります。

(平成26年4月稼働予定)

- ・本部へ進達した年金請求書等の進捗状況については、機構全体の進捗が管理できるよう受付進捗管理システムから処理状況を確認できる機能を追加。
- ・基礎年金番号を入力することで社会保険オンラインシステムで管理している氏名、生年月日、住所が自動収録される機能を追加。

(平成26年度開発予定)

- ・受付後30日を経過した届書について、システムのお知らせ画面に件数を表示する。(現行仕様は90日)
- ・進捗管理画面の未完結届書件数の表示部からリンクして、現在の未完結届書を直接表示するなど検索工程の短縮。

(4) 管理職員による未処理届書の定期的な確認及び受付進捗管理システムの運用が適正に行われているかどうかの確認については、監査（自治監査及び本部監査）の重点項目としてチェックします。

なお、すべての拠点を対象に、未処理届書の確認についての無予告監査を本年6月から実施しています。

総点検（40拠点）

○ 受付時期別の件数

事務処理遅延・紛失のあった請求書等の受付時期については次のとおり。

受付時期	平成21年以前	平成22年	平成23年	平成24年	平成25年	合計
受付件数	255	93	161	319	323	1,151