

時効特例給付に関する業務不統一への対応について

○時効特例給付について、業務処理の不統一・不公平が判明（「時効特例給付の業務実態等に関する調査委員会」（以下「調査委員会」という。）の調査結果を平成25年4月に公表）したが、これまでに処理した時効特例給付の全件を対象に検証を行い、業務処理の不統一により時効特例給付の追加支払等が必要となるケースについて、是正措置を講ずるとともに、再発防止の取組を進めているところ。

I 不統一ケースの是正

（※各ケース及び調査委員会・調査結果の概略については、参考資料1参照。）

1 不統一4ケースの追加支給

（1）追加支給の実施

○調査委員会が調査対象とした10ケースのうち4ケースについては、業務処理に不統一が認められたところであり、追加支給が必要な対象者の確認作業を完了した結果、追加支給対象は1,155件と確定した。

（注）調査委員会報告においては、追加支給対象は、調査時点の件数として1,311件とされていた。

○25年7月以降、ご理解をいただくために対象者に対して「お詫びとお知らせ」の文書を事前に送付した上、順次追加支給を行っているところ。

○なお、受給者本人が亡くなられている場合には、未支給年金を請求できる遺族に、支払先等の照会を行った上で、確認でき次第、順次、支給を行うこととしている。

(追加支給件数・支給額)

	追加支給件数	追加支給額
確認結果(確定)	1,155件	約8.5億円
調査委員会報告	1,311件	約10億円

※追加支給件数の差異；調査委員会報告の調査時点では、点検作業途中の状況にあり、追加支給額が生じないもの（61件）、該当ケースを重複計上したもの（40件）等が含まれた件数となっていた。

(25年7月以降の支給状況)

	追加支給件数	追加支給額	支払先等照会
7月支給	1,054件	約7.6億円	101件
8月支給	15件	約0.1億円	86件
9月支給	34件	約0.4億円	52件

(参考) 時効特例専用ダイヤル照会状況

- ・ 報告書公表後（4月17日～4月30日） 1,201件
〔うち、追加支給対象者 5件、時効特例報道関連 102件、その他一般年金相談 1,094件〕
- ・ 7月追加支給後（7月5日～8月30日） 181件
〔うち、追加支給通知送付者 40件、追加支給に係る照会文書送付者 45件、時効特例報道関連 1件、その他一般年金相談 95件〕

(2) 24年11月以降処理分の対応

○上記(1)の追加支給は、24年10月までの処理件数(310万件)を対象に確認した結果であり、同年11月から25年5月までの処理分(注)については、点検の結果、追加支給が必要な対象は9件(9月6日時点)であった。

(注) 24年11月以降の処理件数 390,316件

○これらの追加支給については、10月以降、順次実施することとしている。

2 各ケースの検証

(1) 検証の考え方

○不統一の可能性が認められる6ケース及び10ケース以外については、25年5月までの処理分(349万件(不支給分22万件、支給分327万件))を対象に、次のような方針の下、不統一の有無について検証を進めているところ。

<p style="text-align: center;">6ケース</p> <p>調査委員会報告においては、業務の不統一が客観的には明らかになっていないが、不統一が生じている可能性は否定できないとされている。</p>	<p>○12月までに次のとおり検証を行う。</p> <p>〈不支給分〉</p> <ul style="list-style-type: none">・全件の点検を実施 <p>〈支給分〉</p> <ul style="list-style-type: none">・19年～24年の各年の3月分(10、11、12月)について、点検を実施 <p>(注)各年の11月分は、調査委員会報告の時点で点検実施済み</p>
<p style="text-align: center;">10ケース以外</p> <p>調査委員会報告においては、現時点では、具体的に不統一が生じ得る類型等を特定することはできないとされている。</p>	<p>○通常の業務処理を行う中で、不統一ケース等がないかどうか確認を行う。</p> <p>○「偽名ケース」(注1)及び「問題提起関連3ケース」(注2)について、12月までに点検を行う。</p> <p>(注1)氏名や生年月日について虚偽の届出を行っていた者について記録訂正があるケース(点検自体は上記6ケースの検証に併せて実施)</p> <p>(注2)職員の問題提起に関連した10ケース以外の3ケース(増額・減額等に伴う差引調整に係るケース)</p> <p>○22年10月から12月までの処理分全件(19万件)について、26年3月までに点検を行う。</p>

(2) 検証状況

○上記不統一の検証については、点検作業は完了していない状況であるが、これまでのところ、不統一ケースは判明していない。

(8月末現在)

		点検対象	6ケース 該当件数	進捗状況	
				一次チェック	二次チェック
6 ケ ー ス	不支給分	全件	4千件(※)	100.0%	86.9%
	支給分	各年10月～12月処理分	34千件(※)	84.4%	17.7%
10ケース以外		<p>○通常の業務処理の中で、不統一が生じ得るケースがないか確認を行っているが、8月末時点で不統一ケースは判明していない。</p> <p>○偽名ケース ・偽名ケースについて点検した結果、2件該当ケースがあった。 いずれも当初、不支給の決定をしていたが、その後処分変更により、支給決定している。</p> <p>○問題提起関連3ケース(該当件数5千件) ・8月末時点で不統一ケースは判明していない。</p>			

※6ケース該当件数は、点検の中でケース該当件数の絞込みも併せて行われるため、点検の進捗に応じて件数は変動する。

(参考) 時効特例給付処理における機械処理について

- ・時効特例給付については、約5割をシステムにより機械処理しているところであるが、当該システムは「時効消滅額の算出」及び「時効消滅額の支払(支払額が確定した者に対しシステム上の支払処理を実施)」を行うものであり、「時効消滅額の算出」において、併給関係の他年金があるケースなど計算が複雑なものは、すべてエラーとなり、その後の処理は手作業で行う仕様となっている。
- ・当該システムの内容は、上記のとおりであり、事務処理の不統一等は生じないことを確認している。

Ⅱ 再発防止の取組

○業務処理の統一性を確保する観点から、再発防止の取組を以下のとおり進めているところである。

(1) 処理基準の整備・明確化

事 項	対 応 状 況
① 審査等の事務処理基準について、制度関係部署（年金給付部）において整備を行う。 複雑なケース等、具体的な事例を示した事例集の作成等を行う。	・ 10月を目途に審査等の事務処理基準を作成し、担当部内で周知徹底を図る予定。（具体的な事例についても基準の中で整理） ・ 13事例（10ケースを含む）の疑義照会・回答について、周知徹底を行った。（4月16日に担当部内において周知）
② 時効特例給付支払手続用紙（様式第601号）について、見直しを行う。	・ 様式の見直しを行い、10月実施を予定。

(2) 処理基準の周知徹底

事 項	対 応 状 況
① 事務処理基準の情報共有の方法（共有フォルダの活用等）について、ルール化を図る。	・ 事務処理に関する基準類（事務処理基準、Q&A等）は、新たに作成した担当室内の共有フォルダ内に格納することとした。 ・ 個別事例の取扱い等、事務処理に当たって共有・周知すべき事項は、メール等で全担当職員に周知した上で、新たに作成した担当室内の共有フォルダ内に格納することとした。

<p>② 処理基準の周知を図るため、担当部署内での研修や勉強会の充実を図るとともに、定期的に周知状況の確認を行う。</p>	<p>・新規配属職員に対する研修に加え、処理基準等の整備・変更時における勉強会や研修を随時実施。また、現在不定期に実施している演習問題を用いた勉強会を定期的（年4回程度）に実施し、併せて周知状況の確認を行うこととしている。</p>
<p>③ 処理基準等について、年金事務所等に情報提供を行い、情報の共有を図る。</p>	<p>・処理基準等について、年金事務所等に情報提供を行い、情報の共有を図っていくこととしている。</p> <p>（参考）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・4月16日、10ケースの事例概要・取扱いについて情報提供 ・7月12日、13事例の疑義照会・回答について情報提供

（3）疑義があった場合の対応

事 項	対 応 状 況
<p>① 法制度の解釈に関する疑義について、制度関係部署又は必要に応じ年金局に文書による照会を行うことを徹底する。（機構）</p>	<p>・疑義照会については、「疑義照会対応要領」に基づき、文書による照会を徹底している。</p>
<p>② 文書により機構から照会を受けた疑義について、標準的な処理期限を設けて、速やかに文書により回答する。（年金局）</p>	<p>・受付処理をしてから可能な限り2週間以内に（関係部局等の見解が必要なものは、見解取得後速やかに）文書により回答することとしている。</p>

(4) 審査体制の改善

事 項	対 応 状 況
① 複数担当者（1次担当者、2次担当者）の相互チェックにおいて、少しでも判断に迷う処理については、必ず上位者と協議することを徹底する。	<ul style="list-style-type: none"> ・上位者との協議について、グループ内会議等を通じて周知徹底している。 （参考）上位者との協議状況 月当たり審査件数約8千件のうち10件～15件程度
② 担当部長等は、事務処理の進捗管理に加え、適正な業務執行を確保する観点から、判断困難事例等の対応状況を定例的な会議等を通じて確認することを徹底する。	<ul style="list-style-type: none"> ・担当部室長等が参加する定例会議（月1回開催）において、進捗状況の確認に加え、判断困難事例や事務処理上の問題点等について確認することとした。確認内容については、担当理事に報告している。
③ 審査内容の統一性確保の観点から、定期的にチーム編成を見直す。	<ul style="list-style-type: none"> ・人事異動等を契機とし、チーム編成を定期的に見直すこととしている。 （参考） <ul style="list-style-type: none"> ・4月19日、審査内容の統一性確保の観点から新裁時効関連業務の集約を実施。 ・6月 3日、人事異動を踏まえ、チーム編成の見直しを実施。
④ 審査内容の統一性を検証するため、上位者による引き抜きによる事後点検を定期的実施する。	<ul style="list-style-type: none"> ・上位者による事後点検を実施（機械処理分を除く処理件数の概ね1%程度）し、毎月開催の定例会議において、事後点検結果を確認することとしている。
⑤ 審査体制の改善の実施状況及び審査内容について、監査部において確認を行う。	<ul style="list-style-type: none"> ・上記①～④について、25年度下期に監査を行う。

(5) 年金局の機構に対する積極的指導・監督

事 項	対 応 状 況
① 件数の進捗管理にとどまらず、処理内容を含めて定期的に報告を求め、時効特例給付の処理状況に関する指導・監督を行う。	・上記(4)①～④について四半期ごとに報告を受け、時効特例給付の処理状況に関する指導・監督を実施することとしている。
② 不統一ケースの是正及び再発防止の取組について、年金局においても、進捗状況の確認などフォローアップを行う。	・年金機構内に設けた検証委員会の開催に併せて定期的に報告を受けるとともに、処理基準の周知徹底の実施などトピックについては随時、報告を受け、進捗状況を確認することとしている。

(6) コンプライアンス対応

事 項	対 応 状 況
○関係部署において、法令等違反通報制度等の適切な管理・運用に努めるとともに、管理職員が常に問題意識をもって職員の意見に真摯に向き合っていくよう、徹底する。	<p>・全国会議や管理者向け研修、理事長と本部の部室長との意見交換などの機会を通じ、管理者の役割・果たすべき使命等の意識の徹底を図っている。</p> <p>・職員個々の意見を汲み上げやすい、風通しの良い職場となるよう、朝礼や課室単位でのミーティングなどによる職員間のコミュニケーションの活性化や、「理事長への声」制度や法令等違反通報制度の運用改善及び社内報による制度周知などの各種取組を行っている。</p>

(7) 機構及び年金局の責任の明確化

事 項	対 応 状 況
<p>① 報告書の指摘（・本件業務の統一を確保するための体制・システムについて配慮をしておかなかった、・常に適正に業務が行なわれているか把握し、所要の対応をとるべき管理職の任務が十分に果たされていなかった）を踏まえて、調査確認の上、必要な処分等を行う。（機構）</p>	<p>・ 9月10日に、役員及び管理監督者の制裁等を公表。</p>
<p>② 報告書の指摘（・本件業務について現場で生じうる混乱を予見する余地があったと考えられるにもかかわらず、問題の有無を問ひかけ、指導・助言を行うなどの対応を行わなかった、・疑義照会への対応に不備があった）を踏まえて、機構と年金局との間の業務分担・連携のあり方等を調査確認の上、業務実施上の改善点を検討するとともに、必要な処分等を行う。（年金局）</p>	<p>・ 25年4月26日に厚生労働省監察本部が開催され、梶屋副大臣を主査とする「時効特例給付の事務処理検証ワーキングチーム」を設置して書面による調査を行った上で問題点を整理し、監察本部に報告することとされた。</p> <p>この報告に沿って業務実施上の改善を行うとともに、必要な処分等を行うこととしている。</p>

参考資料 1

10 ケースに関する調査結果と今後の対応

○調査委員会においては、職員からの問題提起に係る事項・事案のうち業務の統一性にかかわると認められた 10 ケースについて調査が行われたところである。

		調査結果	今後の対応
4 ケース	「オールゼロ記録」ケース	業務処理に不統一が認められ、年金受給者の間に不公平が生じていると認められる。 (参考) 追加支給件数 1, 311 件 (約 10 億円)	・支払対象者の最終確認を行い、7 月から、順次、追加支払を行う。
	差引に係るケース ケースその 1		
	ケースその 2		
	ケースその 3		
6 ケース	「請求遅れ」のケース	現状、業務の不統一が客観的には明らかになっていないが、業務の不統一・不公平が生じている可能性が認められる。	・業務処理の不統一がないか検証を行い、必要な対応を行う。 ・なお、様式 601 号については、見直しを行う。
	「手番統合」のケース		
	「手番の重複取消」関連ケース		
	「時効特例計算期間」関連ケース		
	「年金未納期間」関連ケース		
	「601号」用紙関連ケース		
上記 10 ケース以外		現時点では、具体的に不統一が生じ得る類型等を特定することはできない。	・サンプル調査の実施等により不統一が生じ得る類型がないかを分析した上で、必要な検証を行う。

25.9.10 平成 25 年度

第 3 回年金業務監視委員会資料

時効特例給付の追加支給について

参考資料 2

	調査委員会の 調査時点	確定件数	平成 25 年 7 月支給		平成 25 年 8 月支給		平成 25 年 9 月支給		
			支給件数	追加支給額 (万円)	支給件数	追加支給額 (万円)	支給件数	追加支給額 (万円)	
「オールゼロ記録」ケース	1,030件	960件	879件	70,481	13件	906	28件	3,819	
差し 引き に係 る ケ ー ス	ケースその 1	202件	132件	119件	3,771	2件	13	3件	67
	ケースその 2	72件	47件	41件	1,576	0件	0	2件	31
	ケースその 3	7件	16件	15件	23	0件	0	1件	26
合 計	1,311件 (10億円)	1,155件 (8.5億円)	1,054件	75,851	15件	919	34件	3,943	

(注) 9月支給までの追加支給件数は、1,103件となっており、残り52件は支払先等の確認中。

(参考) 平成 24 年 11 月以降処理分 (9 月 6 日現在)

	「オールゼロ記録」ケース	差し引きに係るケース			合 計
		ケースその 1	ケースその 2	ケースその 3	
支 給 件 数	3件	1件	5件	0件	9件
追 加 支 給 額 (万 円)	7	1	97	0	105