

「事務処理誤り」公表方法（案）

平成25年11月26日
日本年金機構品質管理部

事務処理誤りの発生によって、お客様の年金権を侵害していることは言うまでもなく、中にはお客様の生活に大きな影響を及ぼすものも少なくない。事務処理誤りが判明した場合は、いち早くお客様への対応を行い、事務処理が完了した後に、毎月、その件数と概要を次のとおり公表している。

なお、事務処理誤り再発防止策については、システム改修を中心に進められてきたところである。今後、是正処理基準に基づいて典型的に対応することが必要と考えている。

こうした状況から、最も重要なお客様の権利に関する事務処理誤りを中心として公表することとし、今後は事務処理の完了を待たずに迅速に公表するとともに、事務処理誤りを類型化して、類型ごとに公表するなど、公表方法についても改善を図る。

1. 現在の事務処理誤り公表方法

事務処理誤りのほか事件・事故も含め、以下のとおり公表を行っている。

(1) 個別報道発表案件

被保険者等に著しい影響を与える以下のものについて個別に公表している。ただし、被保険者等から公表を控えるよう強く要請されたものを除く。

ア 加入者（被保険者）、受給待機者、年金受給者及び厚生年金の適用事業主に著しい影響を与えるもの。

イ 日本年金機構保有個人情報の滅失等に関するもの。

ウ 既に取材対象となっている案件。

(2) 月次の報道発表（HP公表）案件

上記以外のものについて、毎月、以下の区分ごとに、その件数と概要を一覧表により公表している。

ア 受付時の書類管理誤り

イ 確認・決定誤り

ウ 未処理・処理遅延

エ 入力誤り

- オ 通知書等の作成誤り
- カ 誤送付・誤送信
- キ 説明誤り
- ク 受理後の書類管理誤り
- ケ 記録訂正誤り
- コ 事件・事故等

2. 今後の事務処理誤りの公表方法（案）

公表方法については次の4つの観点から改善を行う。

（1）わかりやすさ

日本年金機構本部において月次又は年次で公表する事務処理誤りについては、グラフ等を活用することにより、件数やその推移をできる限りわかりやすくする。

（2）類型化の実施

お客様の権利に関するものを中心に公表することとし、事務処理誤りを原因別などに類型化し、同様の事案はまとめるなどの方法によりその内容と件数を公表する。これにより必要な再発防止対策もわかりやすくする。

（3）迅速性の向上

加入者（被保険者）、受給待機者、年金受給者及び事業主に相当の影響を与える恐れのある事務処理遅延等については、迅速性を確保するために、事務処理の完了を待たずに、お客様の了解を得たものから個別報道発表案件として、本部による公表に加えて影響のある地域においても公表を行う。

（4）事件・事故

事件・事故については、事務処理誤りとは別に注意喚起等を目的に適宜公表を行う。（なお、重大事案は随時公表）

平成〇年〇月〇日
(照会先)
品質管理部長 〇〇 〇〇
(電話直通 〇〇-〇〇〇〇-〇〇〇〇)

経営企画部広報室
(電話直通 〇〇-〇〇〇〇-〇〇〇〇)

報道関係者 各位

事務処理誤り等(平成〇年〇月分)について

平成〇年〇月分の事務処理誤り等の件数及び個別の事案等について、別添のとおりお知らせいたします。

なお、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（平成〇年〇月分）について

I 概要

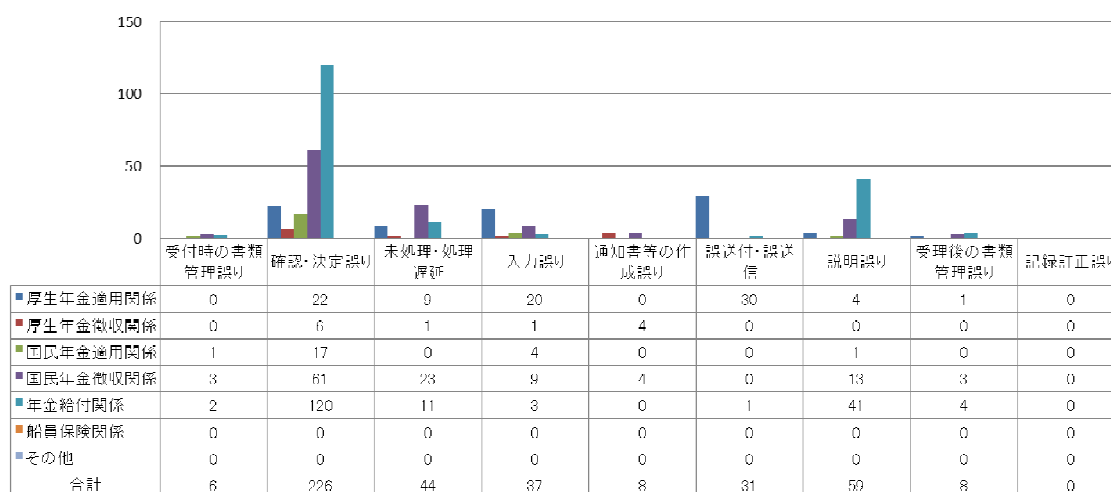
日本年金機構（本部及び年金事務所等）における公的年金業務の事務処理誤りについて、〇月に、本部担当部署及び年金事務所等の事務処理誤りの詳細な報告が完了したものと及びシステム事故の詳細な報告が完了したものを取りまとめたもの。

・これらの事務処理誤り等については、被保険者等の関係者から公表を控えるよう強く要請されない限り、原則として、その事案の概要等を公表します。今回取りまとめた〇件のうち、公表可能な〇件及びシステム事故〇件について、その概要を日本年金機構HPに掲載しています。

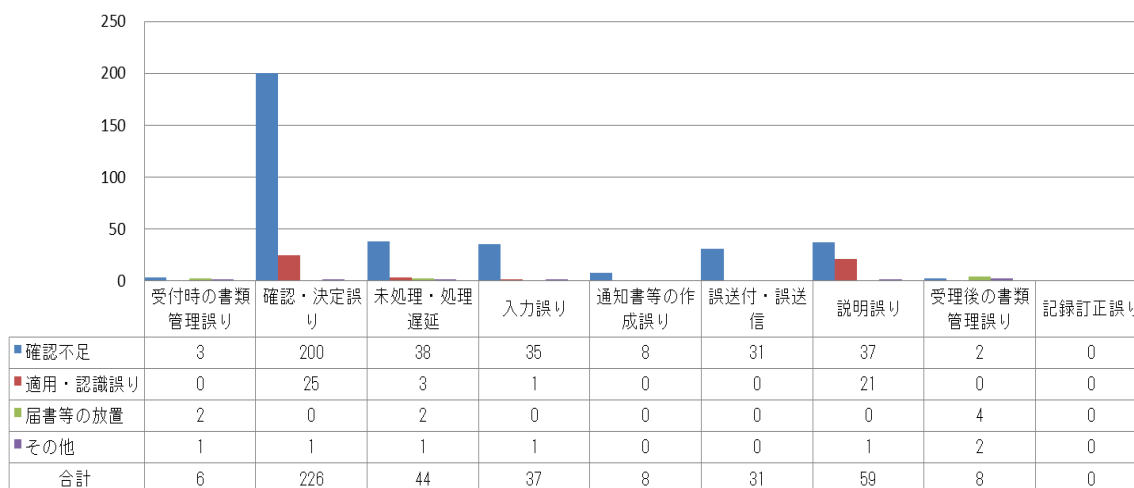
II 状況

以下の分析については、システム事故を除く事務処理誤り等の〇件を対象としています。

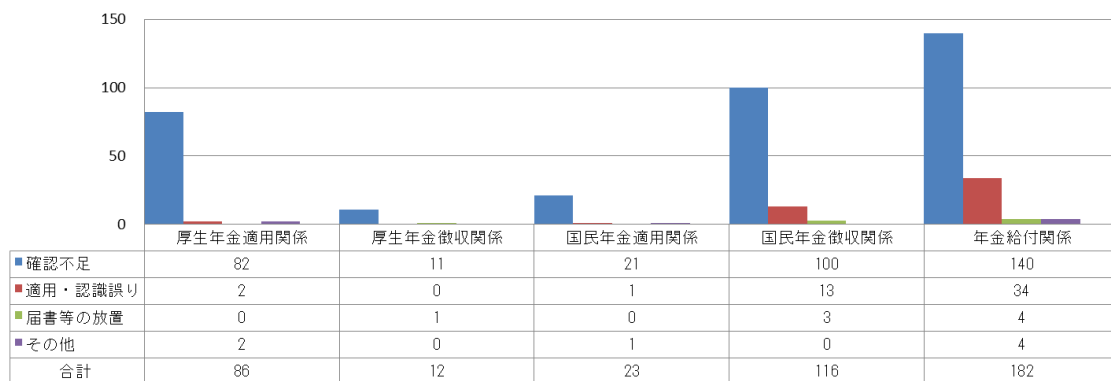
1 制度等別・事務処理誤り等区分別内訳



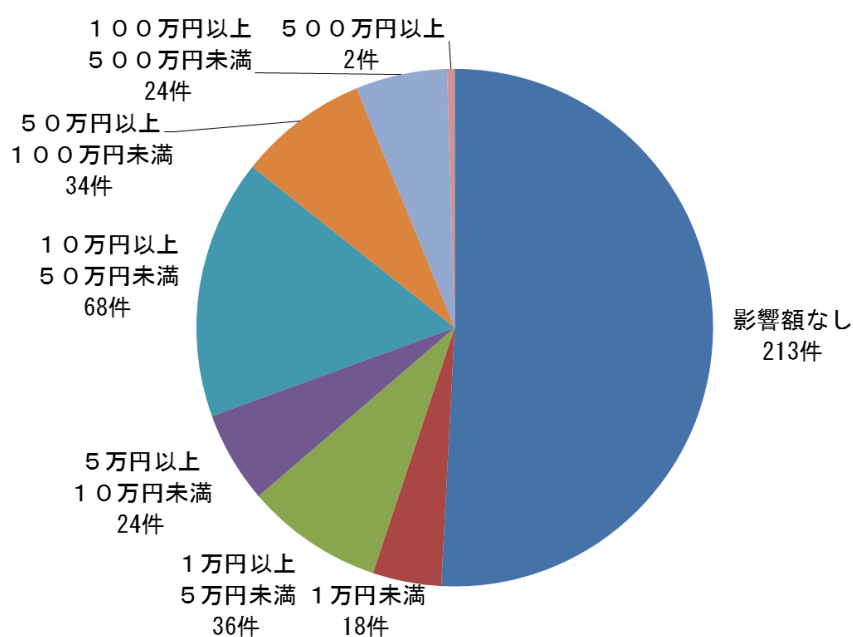
2 原因別・事務処理区分別内訳



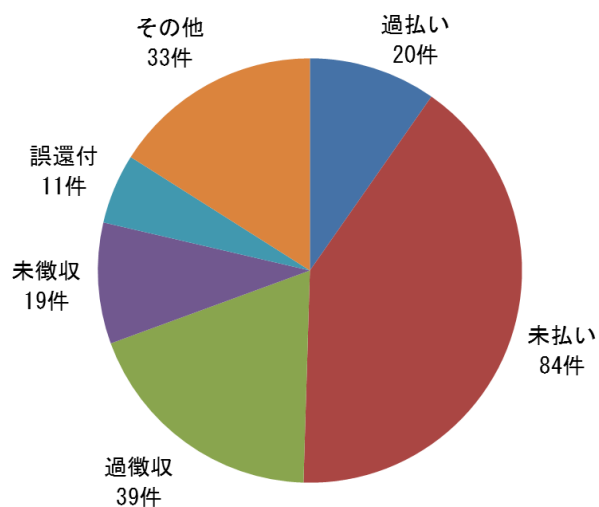
3 原因別・制度等別内訳



4 影響額別内訳



5 事象別内訳



事象	総額 (円)	平均金額 (円)
過払い	27,583,795	1,379,189
未払い	50,520,633	601,436
過徴収	12,558,857	322,021
未徴収	10,667,343	561,439
誤還付	509,540	46,321
その他	21,573,053	653,728
計	123,413,221	599,093

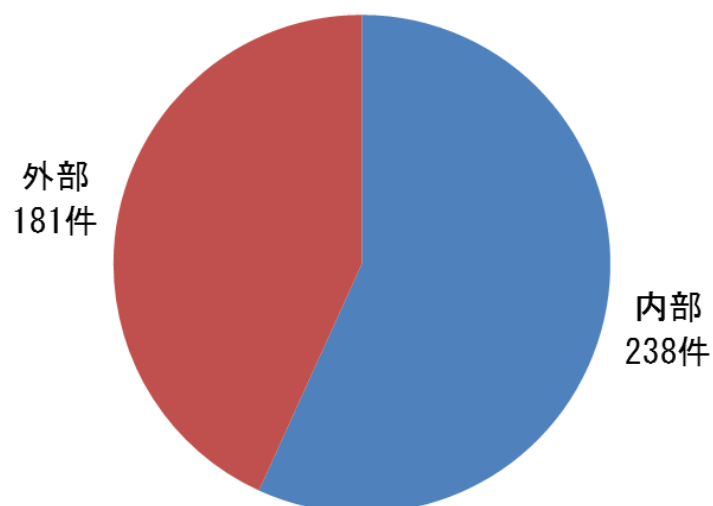
(注1) 「表5 事象別内訳」は、「表4 影響額別内訳」の「影響額なし」以外の内訳を表示した。

(注2) 「総額(円)」は、事務処理誤りによって年金や保険料徴収額等に影響のあった額の合計金額を表示した。

(注3) 「その他」の内訳は以下のとおりである。

過払いと未払いがある件	7件	13,351,453円
過払いと過徴収がある件	21件	5,097,322円
過徴収と未払いがある件	2件	2,424,311円
過払いと未徴収がある件	1件	550,897円
過払いと未払いと過徴収がある件	1件	136,320円
過徴収と未徴収がある件	1件	12,750円

6 判明契機別内訳



○日本年金機構の平成25年7月分の事務処理誤り等一覧(1～27ページ)

- | | | | |
|-------------|----------|------|---------|
| 1. 厚生年金適用関係 |1P | 整理番号 | 1～81 |
| 2. 厚生年金徴収関係 |6P | 整理番号 | 82～91 |
| 3. 国民年金適用関係 |7P | 整理番号 | 92～119 |
| 4. 国民年金徴収関係 |9P | 整理番号 | 120～241 |
| 5. 年金給付関係 |16P | 整理番号 | 242～409 |
| 6. その他 |25P | 整理番号 | 410～457 |

(注)各事項について、1.受付時の書類管理誤り、2.確認・決定誤り、3.未処理・処理遅延、4.入力誤り、5.通知書等の作成誤り、6.誤送付・誤送信、7.説明誤り、8.受理後の書類管理誤り、9.記録訂正誤り、10.事故等の順に編綴

整理番号	区分	事故等の区分	県名	事務所名	発生日月	判明年月日	事象・対応	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)
1	資格取得届に係る標準報酬月額等の処理誤り	確認・決定誤り	沖縄	那覇	2012年 8月10日	2012年 8月10日	○事業所より、保険料が合わないとの問合せがあり、資格取得時に係る標準報酬等の処理誤りが判明しました。 ●担当者が事業所にお詫びの上説明し、了承を得ました。 ●担当部署において、審査時の点検及び入力処理後のダブルチェック等を徹底するよう周知しました。	1事業 所1名	—	0
2			兵庫	姫路	2002年 4月19日	2012年 8月22日		1事業 所2名	—	0
3			香川	事務 センター	2012年 10月12日	2012年 10月18日		1事業 所2名	—	0
4			神奈川	横浜中	2012年 4月16日	2012年 7月10日		1事業 所1名	過徴収	47,904
5			群馬	前橋	2008年 8月14日	2012年 11月14日		1事業 所1名	未徴収	19,716
6			熊本	八代	2013年 1月7日	2013年 1月23日		1事業 所1名	—	0
7			大阪	吹田	2011年 2月14日	2012年 3月8日		1事業 所2名	—	0
8			東京	渋谷	2010年 10月6日	2011年 10月12日		1事業 所1名	未徴収	144,084
9	入力誤り		鹿児島	事務 センター	2012年 6月22日	2012年 8月6日	○事業所より、決定通知書が届いたが、標準報酬月額が誤っているとの問合せがあり、資格取得届に係る標準報酬月額の入力誤りが判明しました。 ●担当者が事業所にお詫びの上説明し、了承を得ました。 ●担当部署において、審査時の点検及び入力処理後のダブルチェック等を徹底するよう周知しました。	1事業 所4名	過徴収	27,792
10			石川	事務 センター	2011年 11月17日	2012年 8月29日		1事業 所2名	未徴収	560,835
11			東京	事務 センター	2012年 10月9日	2012年 10月9日		1事業 所1名	—	0
12			三重	事務 センター	2012年 10月4日	2012年 10月23日		1事業 所1名	過徴収	74,430
13			静岡	事務 センター	2012年 8月9日	2012年 10月24日		1事業 所1名	過徴収	2,683
14			茨城	事務 センター	2012年 12月12日	2012年 12月12日		1事業 所1名	—	0
15			神奈川	事務 センター	2011年 10月11日	2012年 8月2日		1事業 所1名	未徴収	695,012
16			千葉	事務 センター	2010年 5月19日	2012年 12月18日		1事業 所1名	過徴収	36,435
17			大阪	事務 センター	2011年 9月7日	2012年 10月4日		1事業 所2名	未徴収	832,397
18			福岡	事務 センター	2012年 4月10日	2012年 11月19日		1事業 所1名	未徴収	948,969
19			埼玉	事務 センター	2011年 6月24日	2012年 7月2日		1事業 所1名	その他	550,897

整理番号	区分	事故等の区分	県名	事務所名	発生日月	判明年月日	事象・対応	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)		
92	国民年金任意加入に係る資格喪失予定年月日の誤り	確認・決定誤り	香川	善通寺	2007年 2月16日	2012年 4月5日	○お客様より年金額の確認依頼があり、国民年金任意加入に係る資格喪失予定年月日の誤りが判明しました。 ●担当者がお客様にお詫びの上説明し、了承を得ました。 ●担当部署において、審査時の点検及び入力処理後のダブルチェック等を徹底するよう周知しました。	1名	—	0		
93			岐阜	多治見	2009年 3月17日	2012年 12月6日		1名	—	0		
94			千葉	松戸	2009年 9月25日	2012年 12月10日		1名	—	0		
95			神奈川	厚木	2010年 4月22日	2012年 11月26日		1名	—	0		
96			北海道	新さっぽろ	2007年 10月25日	2012年 10月1日		1名	過徴収	2,730		
97			沖縄	平良	2012年 5月1日	2012年 12月17日		○担当者が65歳未満喪失予定年月日到達者リストの確認を行ったところ、国民年金任意加入資格喪失予定年月日の誤りが判明しました。 ●担当者がお客様にお詫びの上説明し、了承を得ました。 ●担当部署において、審査時の点検及び入力処理後のダブルチェック等を徹底するよう周知しました。	1名	—	0	
98			大阪	天王寺	2008年 8月28日	2012年 8月17日	1名		—	0		
99			兵庫	尼崎	2010年 9月24日	2012年 8月8日	○お客様より、年金記録について問合せがあり、国民年金任意加入に係る資格喪失予定年月日の誤りが判明しました。 ●担当者がお客様にお詫びの上説明し、了承を得ました。 ●担当部署において、審査時の点検及び入力処理後のダブルチェック等を徹底するよう周知しました。		1名	—	0	
100			大阪	堺東	2006年 4月21日	2012年 7月4日		1名	—	0		
101			沖縄	石垣	2009年 4月3日	2013年 1月25日		1名	—	0		
102			三重	事務センター	2010年 2月4日	2012年 9月18日		1名	過徴収	29,860		
103				入力誤り	長野	松本	2012年 1月27日	2012年 12月17日		1名	—	0
104			国民年金第1号被保険者資格取得届に係る氏名等の入力誤り	入力誤り	高知	事務センター	2012年 11月27日	2012年 12月6日	○担当者が処理済の届出書類を確認したところ、国民年金第1号被保険者資格取得届に係る氏名の入力誤りが判明しました。 ●担当者がお客様にお詫びの上説明し、了承を得ました。 ●担当部署において、審査時の点検及び入力処理後のダブルチェック等を徹底するよう周知しました。	1名	—	0
105	和歌山	田辺			2012年 9月28日	2012年 10月2日	1名	—		0		
106	東京	事務センター			2012年 10月30日	2012年 12月18日	1名	—		0		
107	国民年金保険料前納納付書の作成漏れ	確認・決定誤り	京都	京都南	2012年 4月4日	2012年 5月16日	○お客様より、前納納付書が届かないとの問合せがあり、国民年金保険料前納納付書の作成漏れが判明しました。 ●担当者がお客様にお詫びの上説明し、了承を得ました。 ●担当部署において、審査時の点検及び入力処理後のダブルチェック等を徹底するよう周知しました。	1名	過徴収	530		
108		未処理・処理遅延	岐阜	多治見	2012年 5月30日	2012年 6月6日		1名	過徴収	530		

整理番号	区分	事故等の区分	県名	事務所名	発生日月	判明年月日	事象・対応	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)
242	老齢年金請求に係る納付要件の確認誤り		三重	津	2008年7月9日	2012年2月8日	○お客様より、老齢年金の納付要件について、問い合わせがあり、老齢年金請求書の納付要件の確認漏れが判明しました。 ●担当者がお客様にお詫びの上説明し、了承を得ました。 ●担当部署において、審査時の点検及び入力処理後のダブルチェック等を徹底するよう周知しました。	1名	未払い	757,857
243			神奈川	港北	2011年11月30日	2011年12月16日		1名	—	0
244			千葉	船橋	1977年9月頃	2012年1月12日		1名	未払い	116,205
245			大阪	東大阪	2009年4月14日	2012年1月26日		1名	その他	1,978,863
246			兵庫	西宮	2011年12月21日	2012年1月6日		1名	—	0
247	老齢年金裁定時における第四種被保険者期間の削除漏れ	確認・決定誤り	北海道	札幌東	1996年3月14日	2012年8月1日	○お客様より、遺族年金の請求を受け審査を行った際に、老齢年金裁定時における第四種被保険者期間の削除漏れが判明しました。 ●担当者がお客様にお詫びの上説明し、了承を得ました。 ●担当部署において、審査時の点検及び入力処理後のダブルチェック等を徹底するよう周知しました。	1名	その他	62,620
248			千葉	千葉	1995年5月25日	2012年9月4日		1名	その他	175,817
249			大阪	貝塚	1997年9月18日	2012年3月27日		1名	その他	153,857
250			北海道	新さっぽろ	2000年10月26日	2012年8月9日		1名	その他	27,685
251			大阪	天王寺	2003年6月5日	2012年9月10日		1名	その他	56,800
252			東京	渋谷	2002年2月7日	2012年11月5日		1名	その他	114,600
253			福井	福井	1994年3月31日	2012年4月18日		1名	その他	644,033
254			山口	徳山	2003年11月25日	2012年9月10日		1名	その他	101,004
255			茨城	事務センター	2009年2月20日	2012年12月3日		1名	その他	778,828
256			愛媛	宇和島	1993年10月21日	2012年9月25日		2名	その他	14,746
257			埼玉	川越	2000年1月13日	2012年6月7日		1名	その他	249,414
258			埼玉	川越	1982年5月4日	2012年9月3日		1名	その他	238,669
259			大阪	堺東	1997年6月5日	2012年7月2日		1名	その他	97,220
260	北海道	小樽	1985年11月7日	2012年8月28日	1名	その他	294,875			

現 行

平成25年8月30日

(照会先)

品質管理部長 竹村 英機

(電話直通 03-6892-0752)

経営企画部広報室

(電話直通 03-5344-1110)

報道関係者 各位

事務処理誤り等(平成25年7月分)について

平成25年7月分の事務処理誤り等の件数及び個別の事案等について、別添のとおりお知らせいたします。

なお、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（平成25年7月分）について

I 概要

日本年金機構（本部及び年金事務所等）における公的年金業務の事務処理誤り及び業務上発生した事件・事故（社会保険庁時代のものを含む。以下「事務処理誤り等」という。）について、7月に、本部担当部署及び年金事務所等の事務処理誤り等の詳細な報告が完了したもの及びシステム事故等の詳細な報告が完了したものを取りまとめたもの。

・これらの事務処理誤り等については、被保険者等の関係者から公表を控えるよう強く要請されない限り、原則として、その事案の概要等を公表します。今回取りまとめた501件のうち、公表可能な457件及びシステム事故5件について、その概要を日本年金機構HPに掲載しています。

II 状況

以下の分析については、システム事故等を除く事務処理誤り等の501件を対象としています。

1 事務処理誤り等区分別件数

- | | | |
|---|------|---------|
| (1) 受付時の書類管理誤り | 6件 | (1.2%) |
| 〔郵送や窓口で受領した書類の担当部署への回付漏れ等、受付時の誤り〕 | | |
| (2) 確認・決定誤り | 226件 | (45.1%) |
| 〔届書内容の確認誤り、金融機関等のコード記入誤り等、事実関係の誤認や法令の適用誤り〕 | | |
| (3) 未処理・処理遅延 | 44件 | (8.8%) |
| 〔審査決定すべき届書の未処理、社会保険オンラインシステムへの入力漏れ、日本年金機構本部への進達漏れ、関係部署からの返戻書類の未処理等〕 | | |
| (4) 入力誤り | 37件 | (7.4%) |
| 〔数字や氏名等の入力誤り、一部項目の入れ違い等、入力時の誤り〕 | | |
| (5) 通知書等の作成誤り | 8件 | (1.6%) |
| 〔様式誤り、記載事項誤り等、出力・作成時等の誤り〕 | | |
| (6) 誤送付・誤送信 | 31件 | (6.2%) |
| 〔別の送付先への書類混入等の誤送付、誤送信、誤交付等、配付時の誤り〕 | | |
| (7) 説明誤り | 59件 | (11.8%) |
| 〔窓口、電話等での制度説明誤り、申請書等の指示誤り等、相談時の誤り〕 | | |
| (8) 受理後の書類管理誤り | 8件 | (1.6%) |
| 〔受理した申請書、添付書類の紛失等〕 | | |
| (9) 記録訂正誤り | 0件 | (0.0%) |
| 〔別人の記録を訂正、別人の記録を統合〕 | | |
| (10) 事故等 | 82件 | (16.3%) |
| 〔身分証明書等の紛失、不適正な事務処理等、お客様への不審電話等、通常の業務処理の流れの中での誤りには該当しないもの〕 | | |

合計 501件 (100.0%)

2 制度等別件数

(1) 厚生年金適用関係	87件	(17.4%)
(2) 厚生年金徴収関係	13件	(2.6%)
(3) 国民年金適用関係	29件	(5.8%)
(4) 国民年金徴収関係	138件	(27.5%)
(5) 年金給付関係	185件	(36.9%)
(6) 船員保険関係	0件	(0.0%)
(7) その他	49件	(9.8%)

合計 501件 (100.0%)

3 制度等別・事務処理誤り等区分別内訳

表1 制度等別・事務処理誤り等区分別内訳一覧表

	受付時の書類管理誤り	確認・決定誤り	未処理・処理遅延	入力誤り	通知書等の作成誤り	誤送付・誤送信	説明誤り	受理後の書類管理誤り	記録訂正誤り	事故等	計
厚生年金適用関係	0 (0)	22 (3)	9 (1)	20 (1)	0 (0)	30 (0)	4 (0)	1 (0)	0 (0)	1 (1)	87 (6)
厚生年金徴収関係	0 (0)	6 (3)	1 (0)	1 (0)	4 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	1 (0)	13 (3)
国民年金適用関係	1 (0)	17 (0)	0 (0)	4 (0)	0 (0)	0 (0)	1 (0)	0 (0)	0 (0)	6 (1)	29 (1)
国民年金徴収関係	3 (0)	61 (6)	23 (3)	9 (1)	4 (0)	0 (0)	13 (1)	3 (0)	0 (0)	22 (5)	138 (16)
年金給付関係	2 (0)	120 (14)	11 (0)	3 (0)	0 (0)	1 (1)	41 (1)	4 (0)	0 (0)	3 (1)	185 (17)
船員保険関係	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)
その他	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	49 (1)	49 (1)
計	6 (0)	226 (26)	44 (4)	37 (2)	8 (0)	31 (1)	59 (2)	8 (0)	0 (0)	82 (9)	501 (44)

(注) () 内は、非公表とした事案の件数を再掲したものである。

4 事務処理誤り等の原因

(1) 原因別件数

- ① 確認不足・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 371件 (74.0%)
 [窓口装置操作の際にキータッチ等を誤ったもの・入力を漏らしていたもの、通知書等の封入封緘時における内容物や宛先の確認を漏らしていたもの等]
- ② 適用・認識誤り・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 52件 (10.4%)
 [法令や通知等に係る解釈を誤っていたもの、理解が不足していたもの等]
- ③ 届書等の放置・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 10件 (2.0%)
 [本来行うべき処理を多忙や失念により適切な時期までに処理を行わなかったもの]
- ④ その他・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 68件 (13.6%)
 [不正行為、不適正な事務処理、事故等]

合計 501件 (100.0%)

(2) 原因別・事務処理誤り等区分別内訳

表 2 原因別・事務処理誤り等区分別内訳一覧表

	受付時の書類管理誤り	確認・決定誤り	未処理・処理遅延	入力誤り	通知書等の作成誤り	誤送付・誤送信	説明誤り	受理後の書類管理誤り	記録訂正誤り	事故等	計
確認不足	3 (0)	200 (26)	38 (3)	35 (2)	8 (0)	31 (1)	37 (2)	2 (0)	0 (0)	17 (3)	371 (37)
適用・認識誤り	0 (0)	25 (0)	3 (1)	1 (0)	0 (0)	0 (0)	21 (0)	0 (0)	0 (0)	2 (0)	52 (1)
届書等の放置	2 (0)	0 (0)	2 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	4 (0)	0 (0)	2 (1)	10 (1)
その他	1 (0)	1 (0)	1 (0)	1 (0)	0 (0)	0 (0)	1 (0)	2 (0)	0 (0)	61 (5)	68 (5)
計	6 (0)	226 (26)	44 (4)	37 (2)	8 (0)	31 (1)	59 (2)	8 (0)	0 (0)	82 (9)	501 (44)

(注) () 内は、非公表とした事案の件数を再掲したものである。

(3) 原因別・制度等別内訳

表 3 原因別・制度等別内訳一覧表

	厚生年金適用関係	厚生年金徴収関係	国民年金適用関係	国民年金徴収関係	年金給付関係	船員保険関係	その他	計
確認不足	82 (5)	11 (3)	24 (0)	112 (13)	142 (16)	0 (0)	0 (0)	371 (37)
適用・認識誤り	2 (0)	1 (0)	2 (0)	13 (1)	34 (0)	0 (0)	0 (0)	52 (1)
届書等の放置	0 (0)	1 (0)	1 (1)	4 (0)	4 (0)	0 (0)	0 (0)	10 (1)
その他	3 (1)	0 (0)	2 (0)	9 (2)	5 (1)	0 (0)	49 (1)	68 (5)
計	87 (6)	13 (3)	29 (1)	138 (16)	185 (17)	0 (0)	49 (1)	501 (44)

(注) () 内は、非公表とした事案の件数を再掲したものである。

5 事務処理誤り等による影響

(1) 事務処理誤り等による影響額別内訳

表 4 事務処理誤り等による影響額別一覧表

影響額	厚生年金 適用関係	厚生年金 徴収関係	国民年金 適用関係	国民年金 徴収関係	年金給付 関係	船員保険 関係	その他	計
影響額なし	48 (2)	11 (2)	24 (0)	95 (8)	59 (3)	0 (0)	49 (1)	286 (16)
1万円未満	3 (0)	0 (0)	1 (0)	12 (2)	4 (1)	0 (0)	0 (0)	20 (3)
1万円以上 5万円未満	7 (0)	2 (1)	2 (1)	15 (3)	12 (3)	0 (0)	0 (0)	38 (8)
5万円以上 10万円未満	5 (0)	0 (0)	0 (0)	1 (1)	19 (3)	0 (0)	0 (0)	25 (4)
10万円以上 50万円未満	12 (2)	0 (0)	1 (0)	9 (2)	50 (3)	0 (0)	0 (0)	72 (7)
50万円以上 100万円未満	6 (1)	0 (0)	1 (0)	4 (0)	23 (3)	0 (0)	0 (0)	34 (4)
100万円以上 500万円未満	6 (1)	0 (0)	0 (0)	2 (0)	16 (1)	0 (0)	0 (0)	24 (2)
500万円以上	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	2 (0)	0 (0)	0 (0)	2 (0)
計	87 (6)	13 (3)	29 (1)	138 (16)	185 (17)	0 (0)	49 (1)	501 (44)

(注1) ()内は、非公表とした事案の件数を再掲したものである。

(注2) 影響額の区分は、事務処理誤り等によって年金や健康保険等の給付、保険料徴収額等に影響のあった額を表示した。

(注3) 影響額の区分欄の「影響額なし」とは、①誤送付などで年金や健康保険等の給付額、保険料徴収額等に影響のないもの、②賞与支払届の金額を誤って入力したが、保険料納付までに保険料納付額を訂正できたものなどで年金や健康保険等の給付、保険料徴収額等に影響のないものをいう。また、影響額の未確定のものも「影響額なし」とする。

(2) 事務処理誤り等による事象別内訳

表 5 事務処理誤り等による事象別一覧表

事 象	件 数	総額 (円)	平均金額 (円)
過払い (年金等の額を多く払いすぎた件)	21	28,068,793	1,336,609
未払い (年金等の額を少なく支払った件)	87	50,901,037	585,069
過徴収 (保険料金額を多く徴収した件)	41	12,641,687	308,333
未徴収 (保険料金額を少なく徴収した件)	21	10,978,863	522,803
誤還付 (保険料金額を誤ってお返しした件)	12	540,300	45,025
その他	33	21,573,053	653,728
計	215	124,703,733	580,017

(注1) 「表5 事務処理誤り等による事象別一覧表」は、「表4 事務処理誤り等による影響額別一覧表」の「影響額なし」以外の内訳を表示した。

(注2) 「総額 (円)」は、事務処理誤り等によって年金や保険料徴収額等に影響のあった額の合計金額を表示した。

(注3) 「その他」の内訳は以下のとおりである。

過払いと未払いがある件	7 件	13,351,453 円
過払いと過徴収がある件	21 件	5,097,322 円
過徴収と未払いがある件	2 件	2,424,311 円
過払いと未徴収がある件	1 件	550,897 円
過払いと未払いと過徴収がある件	1 件	136,320 円
過徴収と未徴収がある件	1 件	12,750 円

6 事務処理誤り等の判明契機

(1) 日本年金機構内部で判明	248 件	(49.5%)
(2) 日本年金機構外部からの通報等により判明	206 件	(41.1%)
(3) その他 (事件・事故等)	47 件	(9.4%)

合計 501 件 (100.0%)

Ⅲ システム誤りに伴う事故等

表 6 システム事故等一覧表

発生年月日	件名	対象者数	影響区分	総額（円）
2013年3月21日	電子納付に係る保険料記録の一部収録漏れについて	1事業所	—	0
2012年4月19日	年金証書の氏名表示に係るプログラム設定誤りについて	8名	—	0
2012年9月14日	在職中の年金額の調整に係るプログラム設定誤りについて	2名	—	0
2012年2月15日	併給処理における加給年金の停止処理漏れについて	1名	過払い	490,670
1993年10月頃	障害厚生年金の加入期間の不備記録による年金額計算誤りについて	2名	未払い	21,151

（注2）システム事故等の詳細は、別添の「日本年金機構の平成25年7月分システム事故等一覧」を参照して下さい。

Ⅳ 平成25年6月分事務処理誤り等公表資料について、影響額の表示が誤っておりましたので、下記のとおり訂正させていただきます。

【正誤表】

ページ	項目	誤	正
（表紙・総括表）6	表5 事務処理誤り等による事象別一覧表・過払い・総額（円）	6,980,991	6,980,992
（表紙・総括表）6	表5 事務処理誤り等による事象別一覧表・計・総額（円）	92,465,208	92,465,209
（事務処理誤り等一覧）72	整理番号311・影響金額（単位：円）	551,008	551,009

○日本年金機構の平成25年7月分の事務処理誤り等一覧(1～82ページ)

1. 厚生年金適用関係1P	整理番号	1～81
2. 厚生年金徴収関係14P	整理番号	82～91
3. 国民年金適用関係16P	整理番号	92～119
4. 国民年金徴収関係22P	整理番号	120～241
5. 年金給付関係48P	整理番号	242～409
6. その他82P	整理番号	410～457

(注)各事項について、1.受付時の書類管理誤り、2.確認・決定誤り、3.未処理・処理遅延、4.入力誤り、5.通知書等の作成誤り、6.誤送付・誤送信、7.説明誤り、8.受理後の書類管理誤り、9.記録訂正誤り、10.事故等の順に編綴

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生日月	判明日月	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明契機
1	70歳以上被用者不該当届の提出確認漏れについて	確認・決定誤り	宮城	事務センター	2012年4月5日	2012年6月26日	○コールセンターより、お客様から平成24年4月1日付けで資格を喪失した旨の連絡があり、確認したところ、70歳以上被用者不該当届の提出確認漏れが判明しました。	○事業所から70歳を過ぎているお客様に係る健康保険の資格喪失届が提出された際に70歳以上被用者不該当届が未提出であったものです。 ○70歳以上被用者不該当届が未提出の場合、届書の提出を勧奨すべきところ、勧奨を漏らしたことにあります。 ○担当者による確認が不十分であったことにあります。	1事業所1名	—	0	○担当者が事業所及びお客様にお詫びの上説明し、年金の早期支払いの要望があり機構本部に依頼することとしました。 ○機構本部より回答があり、70歳以上被用者不該当届は、本来、事業主から提出されるべきものであるため受理漏れを理由に早期支払はできないとの回答がありました。 ○担当者が事業所に再度お詫びの上説明し、70歳以上被用者不該当届を受理し担当者が入力処理を行いました。 ○未払いの年金が支払われたことを確認しました。	○管理・厚生年金適用グループにおいて、今回の事象を説明し、70歳以上のお客様から健康保険資格喪失届を受付た際には、70歳以上被用者不該当届の提出を依頼することを徹底するよう周知しました。	外部
2	70歳以上被用者不該当届に係る不該当原因の処理誤りについて	確認・決定誤り	大阪	堀江	2012年4月24日	2012年6月18日	○街角の年金相談センターより、お客様から平成24年6月支払の年金が入金されていないとの問合せがあった旨の連絡があり、確認したところ、70歳以上被用者不該当届に係る不該当原因の処理誤りが判明しました。	○資格喪失届提出時に70歳以上被用者不該当届の添付がなかったため届出用紙に不該当年月日及び不該当原因を赤書で記入し事業所に提出依頼を行った際に、担当者が誤って不該当原因欄の死亡に○を付けました。その後事業所から提出された際にも誤りに気付かず処理したため年金の支払いが保留になったものです。 ○担当者による確認が不十分であったことにあります。	1事業所1名	未払い	267,699	○担当者が訂正処理を行い、機構本部に早期支払いを依頼しました。 ○年金お支払いが完了したことを確認しました。	○厚生年金適用調査課において、今回の事象を説明し、届書受理時の注意事項及び職員が届書に記入することは禁止されていることを周知徹底しました。	外部
3	適用除外承認申請書の受理誤りについて	確認・決定誤り	京都	京都西	2012年7月2日	2012年7月4日	○事務センターより、全国健康保険協会管掌健康保険から国民健康保険組合への切替手続きを窓口で誤って行っているとの連絡があり、確認したところ、適用除外承認申請書の受理誤りが判明しました。	○窓口で適用除外承認申請書を受付の際、全国健康保険協会管掌健康保険から国民健康保険組合への切替ができないにもかかわらず、認識不足により、誤って受理したものです。	1事業所2名	—	0	○厚生年金適用調査課長が事業所にお詫びの上説明し、お詫びの文書を送付することで了承を得ました。 ○事業所にお詫びの文書と誤って受付した届書を返戻しました。	○厚生年金適用調査課において、窓口での適正な対応及び同様の誤りを起こさないよう周知・徹底しました。	内部
4	70歳以上被用者不該当届の提出確認漏れについて	確認・決定誤り	静岡	清水	2010年8月1日	2012年7月18日	○担当者が70歳以上被用者不該当届を処理する際に70歳以上被用者不該当届が処理されていなかったため確認したところ、70歳以上被用者不該当届の提出確認漏れが判明しました。	○事業所から70歳を過ぎているお客様に係る健康保険の資格取得届が提出された際に70歳以上被用者不該当届が未提出であったものです。 ○70歳以上被用者不該当届が未提出の場合、届書の提出を勧奨すべきところ、勧奨を漏らしたことにあります。 ○担当者による確認が不十分であったことにあります。	1事業所1名	過払い	1,288,008	○担当者が事業所及びお客様にお詫びの上説明し、過払いの年金について年金から調整することで了承を得ました。 ○担当者が処理を行いました。	○厚生年金適用調査課において、今回の事象を説明し、70歳以上のお客様から健康保険資格取得届を受付た際には、70歳以上被用者不該当届の提出を依頼することを徹底するよう周知しました。	内部