

年 金 記 録 問 題 ー 正 常 化 へ の 軌 跡 と 今 後 の 課 題

～ 社 会 保 障 審 議 会 日 本 年 金 機 構 評 価 部 会
年 金 記 録 問 題 に 関 す る 特 別 委 員 会 報 告 書 ～

< 平 成 26 年 1 月 >

【 第 8 章 抜 粋 】

厚 生 勞 働 省

社 会 保 障 審 議 会 日 本 年 金 機 構 評 価 部 会 年 金 記 録 問 題 に 関 す る 特 別 委 員 会

第8章 事務処理誤りの現状と再発防止策

— 旧社会保険庁時代からの構造的課題の改善を目指して —

旧社会保険庁時代の構造的課題を正面から見ると、「年金記録問題」であり、背面から見ると「事務処理誤り」となる。また、片方の側面からはオンラインシステムを含む事務管理システム全般整備の問題となり、別の側面からはガバナンスなりマネジメントの問題と指摘できる。

旧社会保険庁の組織全体とすれば、言い訳のできない事実である。

これらはいずれも、数十年間の積み重ねであるだけに、一挙には修正できないだろうが、幸い年金機構になってからは、まだ不十分ながらも、それなりの改善は見せつつある。

年金機構が取り扱う事務処理件数は、届書ベースで毎年およそ 1.6 億件にもなる。これに対し、年金機構発足以降の事務処理誤りは、年間およそ 1,500 件前後であるから、その比率はわずか 0.001%（十万分の一）にしか過ぎない。とはいえ、1 件の事務処理誤りでも、顧客の年金権を侵しているという意識を持ち、何としても事務処理誤りの根絶を期すという強い意志を、年金機構全体に徹底することが必要である。

年金機構という事業体のリスクの大半が、オペレーショナルリスクであることからしても、当然の責務である。

繰り返しになるが、年金機構の使命は、「正確に保険料を徴収し、正確な年金記録に基づき、正確な給付を行う」ということに尽きる。そのためには業務プロセスのあらゆる場面で、事務処理誤りを起こさず、正確な業務処理を行うことが至上命題である。

8-1. 「事務処理誤り総合再発防止策」の策定

この至上命題を受け、年金機構発足直後の平成 22 年 7 月に、「事務処理誤り総合再発防止策」が取りまとめられた。

それまでは、

□マニュアル整備前の平成 17 年以前は、全国 47 の事務センターごと、全国 312 の年金事務所ごとに、それぞれのローカルルールが存在しており、統一の事務処理ルールの策定が急がれた、

□マニュアルなどの不備もさることながら、業務監察も平成 18 年まではもっぱら指導中心の監察、という状況であった。

それらへの反省から、あらまし次のような対応策を実施に移すこととされた。

(1) 「事務処理誤り総合再発防止策」の概要

①平成 22 年 7 月の「事務処理誤り総合再発防止策」の概要

この「事務処理誤り総合再発防止策」は、旧社会保険庁発足以来 50 年間の歴史の中でも恐らく初め

での試みと思われるもので、大別して次の3項目であった。

(i) システム開発を要せず、マニュアル改正などにより実施可能な施策（平成22年度中に順次実施）

例；受付管理簿の作成の徹底、届書の確認点検の実施など。

(ii) システム開発を要する施策（平成22年度中に着手、平成23年度以降の開発案件として検討など）

例；受付進捗管理システム、裁定中表示の期間における資格取得届、資格喪失届の入力処理の改善、旧三共済及び誤裁定の防止策など。

(iii) 事務処理誤りなどの再発防止を図るために必要な基盤整備

例；疑義解釈集などの作成、マニュアル検索システムの構築、書類の組織的管理、研修の実施、リスクアセスメント調査の実施、特別監査での要改善指摘の実施の徹底など。

②平成24年12月における上記の再発防止策の改定

その後の平成24年12月には、現場職員からの改善提案なども踏まえた新たな事項を盛り込み、上記①の総合再発防止策を改定した（〔説明資料31〕参照）。

改訂事項の概要とその実施計画を手法別に整理すれば、次のとおりである。

ア．システム開発を要せずマニュアル改正などにより実施可能な施策

〔平成24年度中に順次実施〕

(i) 確認・決定・説明誤り防止

- ・事例の概要、防止対策、事務処理上の留意点などをまとめた事例集の作成
- ・事務処理に際して注意すべき事項の指示・依頼による周知
- ・年金請求書を受理し不支給決定を行う取扱いを年金相談マニュアルに明記
- ・「顧客が説明を受けた内容確認シート」を作成し年金相談マニュアルに明記
- ・「年金相談事跡管理システム」への相談事跡の入力の統一化

(ii) 処理漏れ防止

- ・「受付進捗管理システム」による届書の進捗管理と未処理や保留中の書類の組織的管理の徹底
- ・受付後一定期間未処理となっている届書の確認・点検の実施

(iii) 誤送付防止

- ・送付物のダブルチェック確認後の確認印押印の実施

〔平成25年度以降に順次実施〕

(i) 確認・決定・説明誤り防止

- ・ヒヤリ・ハット事例集を作成し研修材料として活用
- ・すべての届書について項目点検チェックシートを業務処理マニュアルに完備

(ii) 誤送付防止

- ・年金機構から送付する文書について、計画的に窓あき封筒化を実施

イ. システム開発を要する施策

[システム改修済みの案件… () 内は、運用開始年月]

- (i)旧三共済（JR、JT、NTT）及び農林共済の誤裁定防止策（平成 24 年 5 月）
- (ii)受付進捗管理システムの段階的構築（平成 24 年 10 月）

[平成25年度以降のシステム開発案件… () 内は、運用開始予定年月]

- (i)年金見込額試算システムの改善（平成 25 年 4 月）
- (ii)二以上事業所勤務被保険者の記録管理、保険料計算のシステム化（平成 23 年 11 月から順次実施中）
- (iii)磁気媒体届書作成プログラムの機能改善（平成 25 年 10 月）
- (iv)事業所から提出される届書に関し、電子化対象届書の拡大（平成 25 年 10 月）
- (v)雇用保険の給付（基本手当及び高年齢雇用継続給付）と年金との自動調整（平成 25 年 10 月）
- (vi)遡及記録（算定、月変、賞与）の補正処理の改善（平成 25 年度）
- (vii)各種通知書に印字するページ番号の事業所単位化（平成 25 年度）
- (viii)各種請求書などのバーコード管理化（平成 25 年度以降順次実施）
- (ix)申請・相談などの情報化・電子化（平成 25 年度以降順次実施）
- (x)加給年金停止処理の改善（平成 26 年 4 月）

[平成25年度以降のシステム開発を検討中の案件]

- (i)合算対象期間及び共済組合員期間のシステムへの登録
- (ii)任意加入申込者の加入可能月数の自動計算
- (iii)国民年金保険料納付書の再作成時の警告メッセージ（付加申出者の確認）出力
- (iv)国民年金資格取得届など入力時に納付書作成抑止を行った被保険者リスト出力
- (v)障害基礎・厚生年金の納付要件の自動判定

(2) 事務処理誤り総合再発防止策（改定）の実施状況一覧

事務処理誤り区分別に対応内容を類型化してその取組状況を示したものが<図表 8-1>であり、平成 25 年 9 月時点で実施したものは○印で、平成 25 年 10 月以降実施予定のものは●印で表示している。

<図表 8-1> 事務処理誤り総合再発防止策（改定）の実施状況一覧

事務処理誤り区分	システム対応	PC ツールの活用（システム対応とは別の、業務支援ツールの全国展開）	事務所などでの環境整備	マニュアルの整備など
確認・決定誤り、説明誤り、記録訂正誤り	<ul style="list-style-type: none"> ○旧三共済・農林共済の誤裁定防止（期間重複チェック） ○裁定中表示の期間における資格取得届、資格喪失届の入力処理の改善 ○資格取得届、算定基礎届、月額変更届の処理結果リストの出力項目の追加 ●二以上事業所勤務者の記録管理、保険料計算システムの改善 ●申請、相談などの情報化、電子化 ●年金見込額試算システムの改善 ●雇用保険の給付と年金の自動調整 ●加給年金停止処理の改善 ●合算対象期間、共済期間のシステム登録 ●任意加入の加入可能月数の自動計算 ●障害基礎・厚生年金の納付要件の自動判定 	<ul style="list-style-type: none"> ○機構 LAN を活用した過去の通知・疑義照会などの検索 ○二以上事業所勤務者の保険料計算ツールの提供 	<ul style="list-style-type: none"> ○事務センター・事務所の相互実践研修の実施 ○年金裁定時における特定重点事項の確認体制の整備 ○マニュアルの加除、事務処理誤り公表時における勉強会の実施 	<ul style="list-style-type: none"> ○処理結果のダブルチェックの徹底 ○老齢年金繰下げ意思確認書の作成 ○説明誤り事例集の作成 ○4 情報（氏名、性別、生年月日、住所）の確認の徹底 ○顧客が説明を受けた内容確認シートを作成し年金相談マニュアルに明記 ○年金相談事跡管理システムへの相談事跡入力の一統化 ●ヒヤリ・ハット事例集の作成 ●項目点検シートをマニュアルに完備
書類管理誤り、未処理・処理遅延	<ul style="list-style-type: none"> ○受付進捗管理システム（処理遅延の警告） ●各種請求書などのバーコード管理化 	<ul style="list-style-type: none"> ●期間照会回答書の転記ミス防止と作成時間短縮 ●被保険者記録補正依頼票作成ツール 	<ul style="list-style-type: none"> ○番号入り受付印使用の試行実施を踏まえた取扱いの徹底 ○保留文書の組織的な管理の徹底のための進捗管理ボックスの標準化 ○人事異動前の書類整理月間の設定 	<ul style="list-style-type: none"> ○受付処理簿の作成徹底 ○届書の受付控えの交付対象の拡大 ○未処理届書の確認・点検の徹底 ○受付進捗管理システムによる進捗管理
誤送付・誤送信、通知書などの作成誤り	<ul style="list-style-type: none"> ○国民年金被保険者資格取得届に関するシステム改善 ○受付進捗管理システム（返戻ラベルの作成） ○厚生年金適用関係届に関する決定通知書への社会保険労務士コードの印字 ●各種通知書に印字するページ番号の事業所単位化 ●国民年金資格取得届など入力時の納付書作成抑止被保険者リストの出力 ●国民年金保険料納付書の再作成時の警告メッセージの出力 	<ul style="list-style-type: none"> ○厚生年金関係進捗管理システム ○あて名シール（金融機関・年金事務所） ●年金記録照会回答書の作成 	<ul style="list-style-type: none"> ○年金事務所と事務センターの連携 	<ul style="list-style-type: none"> ○FAX 使用の際の留意事項の再徹底 ○封入・封緘時のダブルチェックの確認後の確認印の押印 ○ダブルチェックの徹底 ●窓あき封筒化の実施

入力誤り	<ul style="list-style-type: none"> ○国民年金保険料口座振替申出書の入力に関するシステム改善 ●磁気媒体届書作成プログラムの機能改善 ●電子化対象届の拡大 		<ul style="list-style-type: none"> ○電子媒体申請の利用促進(CD・DVD化) ●届書の画像データ転送方式の実施 	○処理結果のダブルチェックの徹底
全般・その他	<ul style="list-style-type: none"> ○20歳到達日直前での厚生年金保険取得時における入力システム改善 ●遡及記録(算定、月変、賞与)の補正処理の改善 	<ul style="list-style-type: none"> ○現場からのツールの募集 ○滞納事業所事跡等管理システム ○財産調査支援ツール 	<ul style="list-style-type: none"> ○自主点検の定期的実施 ○一般監査における監査対象項目や監査方法の改善 	<ul style="list-style-type: none"> ○リスクアセスメント調査の継続実施、リスク分析評価に基づく防止措置 ●規程類の体系の明確化

8-2. 事務処理誤りの現況

事務処理誤りの毎月の状況は、年金機構の発足以降で延べ約5千件、これらが個別事例ごとに年金機構のホームページ上で公表されている。これを加入者(被保険者)、受給待機者、受給者、厚生年金の適用事業主への影響という観点から、以下のように整理を行った。

(1) 事務処理誤りによる顧客への影響と実務上の取扱い

事務処理誤りは、顧客側には、おおよそ次のような影響を引き起こすことになる。

①過払い

主に受給者に年金を多く払い過ぎたものであるから、年金機構は、このような事象が判明次第、お詫びと説明を行い、受給者などからの承諾に基づき年金の再決定又は取消の上返還のお願いを行っている。その受給者にしてみれば、通常は「もらい過ぎ」かどうかは判断できず、その多く振り込まれた金額を正しい金額と思い、費消している場合もあり、ご理解をいただくまでに時間が掛かるケースも多いが、受給者などから承諾が得られなかった場合でも、正しい年金額に改めるとともに、返納についてご理解いただくよう努めている。

なお、年金機構側からの返還請求は、法律の規定により5年で時効になるとされているから、5年を超える過払い金額は、年金機構からの返還請求はできない。

②未払い

主に受給者に年金を少なく支払ったり、年金の支払いが遅れたものであって、年金の振込みを心待ちにしている高齢者などにとって、その影響は甚大である。

年金機構は、このような事象が判明次第、お詫びと説明を行い、早期に支払いを行っている。

③過徴収

主に加入者や厚生年金の適用事業主から、誤って保険料を多く徴収したもので、その金額によっては、加入者や厚生年金の適用事業主へ甚大な影響を及ぼす場合もありうる。年金機構は判明次第、お詫びと説明を行い、早期に保険料をお返しする手続を行っている。

④未徴収

主に加入者や厚生年金の適用事業主に納付書が届いていなかったり、保険料額を過少に計算したために、本来納めていただく保険料が不足したもので、判明次第、年金機構はお詫びと説明を行い、保険料の納付をお願いしている。

⑤誤還付

主に加入者・受給待機者・受給者より納められた保険料をお返した際に、それが誤りであることが判明し、再度、保険料を納めていただくこととなったもので、年金機構は、お詫びと説明を行い、納付のお願いをしている。

⑥その他

主に受給する年金の選択誤りなどで受給者が本来受け取るべきではない年金を選択することとなっている場合において、処分変更などを行い誤って支給していた年金の返納をお願いし正しい年金をお支払いするもので、年金機構は、お詫びと説明を行い納付のお願いを行うとともに早期の支払いを行っている。

これらの影響別に見た事務処理誤りの、件数・金額の推移は、〈図表 8-2〉のとおりである。

<図表 8-2> 事件・事故・事務処理誤りの影響別の、件数・金額の推移

(上段は件数、下段は金額・百万円単位)

顧客への影響		22年度	23年度	24年度	合計	25年 4~8月
①過払い	件数	247	255	241	743	152
	金額	327	254	240	821	150
	うち発生から判明まで1年超 件数	114	118	121	353	110
	金額	185	134	165	484	132
②未払い	件数	352	466	539	1,357	399
	件数比率	14%	20%	20%	18%	18%
	金額	365	611	557	1,533	357
	うち発生から判明まで1年超 件数	93	239	365	697	275
	金額	201	498	462	1,162	325
③過徴収	件数	171	135	166	472	155
	金額	95	56	56	208	33
④未徴収	件数	359	145	131	635	83
	金額	165	110	52	327	38
⑤誤還付	件数	43	18	28	89	28
	金額	32	3	8	42	2
⑥その他	件数	88	67	131	286	140
	金額	98	114	296	508	126
影響額なし	件数	1,318	1,261	1,434	4,013	1,234
全体件数 (注1)		2,578	2,347	2,670	7,595	2,191
	うち年金機構発足後の発生分 (注2)	1,572	1,493	1,398	4,463	1,148
	うち旧社会保険庁での発生分 (注3)	803	582	730	2,115	732
	うち事件・事故 (注4)	203	272	542	1,017	311

(注1) 各年度における事件・事故・事務処理誤りの件数
(注2) 平成22年1月以降に発生した事務処理誤り事案
(注3) 平成21年12月以前発生した事務処理誤り事案
(注4) 事件・事故とは不審電話などである

(2) 事務処理誤りの原因別区分

それらの事務処理誤りの原因には、大別して次の区分がある。

①確認不足

窓口端末装置操作の際にキータッチなどを誤ったもの、入力を漏らしたものの、通知書などの封入封かん時における内容物やあて先の確認を漏らしたのものなど (<図表 8-3> -①)。

②適用・認識誤り

法令や通知などに関する解釈を誤っていたもの、理解が不足していたものなど(＜図表 8-3＞-②)。
この場合では、事務処理誤りの判明後の対処策が特に問題となるので、後述の **8-4** で説明する。

③届出書などの放置

本来行うべき届出書などの処理を失念などにより、適切な時期までに処理を行わなかったもの(＜図表 8-3＞-③)。

顧客に関連する書類には、「顧客から受け取る書類」と「顧客にお返しする書類」とがあるが、その処理の放置の結果としては、「年金の未払い、もしくは支払い遅延」と、「過払いとなった年金を返していただく返還請求」という二つの事象が発生する。

④その他

不正行為、不適正な事務処理、システム事故など(＜図表 8-3＞-④)。
具体例としては、国庫金の送金誤り、オンラインシステム事故などがある。

⑤事件・事故

不審電話や暴力事件など(＜図表 8-3＞-⑤)。

この原因別の発生状況推移を年度ごとに示せば、＜図表 8-3＞のようになる。

＜図表 8-3＞ 事件・事故・事務処理誤りの原因別区分の推移

事件・事故・事務処理誤りの原因別区分	22年度	23年度	24年度	合計	25年 4～8月
①確認不足	1,794	1,573	1,616	4,983	1,490
②適用・認識誤り	138	187	350	675	255
③届書などの放置	390	294	106	790	63
④その他	53	21	56	130	72
⑤事件・事故	203	272	542	1,017	311
合計	2,578	2,347	2,670	7,595	2,191

8-3. 事務処理誤りの再発防止策 とりわけ「書類の放置」に関連して

事務処理誤りは、いずれも「あってはならない」ものであるが、そのうち受給者に関連する書類の放置については顧客の生活に大きな影響を及ぼすこともあり、その状況と再発防止策を述べる。

(1) 事務処理誤りの全般的な再発防止策

①内部牽制と管理面の対応

事務処理誤りの防止には職員ひとり一人のスキル・知識の充実が不可欠であることは言うまでもない。一方、職場全体で発生防止に取り組むといった職場の体制も重要なテーマである。管理者自身の自覚も重要であるが、他の拠点での様々な取組事例の共有化なども有効である。

一方で保留文書などについては、届書が「見える化」されていることも必要である。そのため保留書類を保留期間別に色分けしたクリアファイルに保管し、共同保管庫で一括管理している年金事務所の取組事例などを全国展開している。

②「受付進捗管理システム」の活用によるシステム管理面での対応

平成 24 年 10 月全拠点に受付進捗管理システムが導入された。従前の届出書類の受付管理簿による進捗管理から、バーコードを使用し書類のステータス管理を行うシステムとして、書類の進捗管理を「見える化」した。書類の処理スピードといった効率化にも資するシステムであり、今後さらなる活用を図っていくことが必要である。

一方で平成 25 年 6 月から 8 月にかけて行った年金事務所、事務センターの事務処理遅延に関する総点検結果において、受付進捗管理システム導入後であっても、なお 367 件の処理遅延が報告されている。これはシステムの問題というより、マニュアルどおりの取扱いが徹底できていないことによるものと判断している。今後、管理運営面での改善を早急に図っていくことが必要である。

③「お客様対応業務システム」の活用によるシステム管理面での対応

顧客の声、相談受付にあわせて事務処理誤りも登録を可能としたシステムが、平成 25 年 9 月から稼働した。各拠点の管理者は他拠点における事務処理誤りの発生状況を随時確認することにより、迅速に自らの拠点内への注意喚起ができるなど、これにより一層の情報共有が進み、迅速な対応・対策がとれることとなった。

④ブロック本部を含む各拠点の活動とその展開

各ブロック本部においては年金事務所、事務センターと連携し、事務処理誤りの再発防止に向けた様々な活動を展開している。勉強会における研修資料の提供などもその代表例である。また年金事務所、事務センターの相互実践研修も現場からの声により実現したものであり、非常に重要な活動と位置付けている。その内容は、事務処理誤り再発防止委員会の設置、機関紙の発行や事務処理誤り事例集などの配布、などである。

⑤業務監査の導入

通常の事前予告の上実施する一般監査とは異なり、無予告で行う摘発型の監査を平成 25 年 6 月より開始し、書類の放置や処理遅延が無いことを確認するとともに、書類放置につながる管理上の不備を指摘している。

今後は、この無予告監査において、受付進捗管理システムの運用状況に関する確認項目を追加するなど、監査内容の充実を図っている。

⑥制裁規程の効果的な発動

事務処理誤り及びコンプライアンス問題事案の行為者・管理監督者に対しては、「日本年金機構事務処理誤りなどの行為者等への指導に関する規程」に基づき、各拠点長から速やかに文書又は口頭による指導を行っている。

その中でも「日本年金機構職員制裁規程」の制裁事由に該当するような行為については、リスク・コンプライアンス部を中心に適宜事実関係を調査し、制裁審査委員会の審議を経た上で、「日本年金機構職員制裁規程」に基づき、必要な制裁処分などを行っている。

また、コンプライアンス上問題があり制裁事由に該当する行為については、制裁処分が科されることをコンプライアンス研修などを通じ職員に意識づけることで、事務処理誤りなどの抑止につながっていくものとする。

⑦顧客側の“実害”への配慮に関する意識改革

事務処理誤り判明後の対応については、事務所ごと、あるいは事案ごとに対応が異なるとの指摘もあり、顧客にご迷惑を掛けているとの意識を持って、次のように行動することとされている。

□事務処理誤りが判明した場合、年金機構はそれを速やかに解決し、被保険者、年金受給者の権利・義務が正しく実施される状況に回復することに努める。

□初期対応として、迅速な本人面談などによる事実確認と誠意ある対応を行う。

特に事務処理誤り事案の中で、年金が過払いとなるものの対応については、年金記録回復委員会での審議も踏まえ作成した平成24年12月の「事務処理誤りなどによる誤裁定を把握した場合の取扱い」により、対応方法（文書、訪問）のルール化を行い、「過去の誤裁定による年金受給権の取消しのケース」及び「過去の誤裁定による過払い年金額の返還のケース」について現場に周知・徹底を行っている。

具体的な対応は以下のとおりである。

□過払い金額が一定額以上の事案については、電話連絡を行った上で、訪問などにより、直接説明することを基本とする。なお、過払い金額が少額であるなどの場合は、文書によるお詫びとすることもある。

□過払年金の返納の方法や期間については、生活実態を考慮し返納計画の相談に応じるなど、次のように対応する。

- ・現金による返納の場合には、原則、5年以内に完了するように毎月返納していただくことになるが、「無資力又はこれに近い状態にあるとき」には、5年の履行期限を最長10年まで延長することが可能。
- ・年金の支払額（各期支払額）から差し引き調整を行う場合には、原則、5年（30回）以内に返納を完了するよう各期に支払われる年金の1/2から1/10に相当する額を支払に充てることとなっているが、困難な場合には1/11から1/99の割合を選択していただき、かつ、5年間の履行期限を延長することを可能とすることとしている。

(2) 年金機構の発足後に発生した、複数顧客を対象とする届出書などの放置からの反省

いずれにも共通しているのが、管理不足と監査不十分によるものであり、上記の全般的な再発防止策に、それぞれ更なる具体策の加味を行っている。

なお、複数顧客を対象とする主な事案は次のとおりで、これ以外の個別事案は年金機構のホームページにも月次で公表されている。

①厚木事案

ア. 事案の概要

旧厚木社会保険事務所において、平成 19 年 9 月から平成 21 年 12 月までの間に顧客から提出された「年金記録に関する確認申立書」114 件が、年金記録確認神奈川地方第三者委員会へ送付されていなかったこと、また、その一部（40 件）について、「社会保険事務所段階における記録訂正基準」に基づかない不正な記録訂正が行われていたこと、うち 5 件については訂正後の年金が支給されていることが判明したものの。

イ. 再発防止策

記録訂正については決裁権限者が課長であり、課長ひとりで処理できるものとなっており、旧社会保険事務所（現年金事務所）内などで、記録の補正状況についてのチェック体制が十分でなかったことを踏まえ、以下の対応をとることとした。

- (i)記録訂正に関するオンライン入力についてダブルチェックを徹底
- (ii)年金事務所長による進捗管理の徹底
- (iii)第三者委員会への送付に関する旧社会保険事務局の事務を引き継いだ事務センターにおける進捗管理の徹底

②江東事案

ア. 事案の概要

平成 22 年 2 月 8 日、厚生年金保険における不適正な標準報酬遡及訂正処理の可能性のある記録のうち、年金受給者に関するものへの対応についての訪問調査（以下「遡及訂正調査」という）の対象者から、江東年金事務所へ提出したご自身の「年金記録に関する確認申立書（以下「確認申立書」という）」の処理状況について問合せがあった。

対応した職員が所内を調査したところ、当時の遡及訂正調査を担当した職員（行為者）が、平成 21 年 3 月 13 日に確認申立書を受理した後、担当部署（適用調査課）へ回付すべき作業を怠り事務処理を遅延させ、必要書類を年金記録確認東京地方第三者委員会へ送付していないことが判明、その後 9 件の同様の放置が判明したものの。

イ. 再発防止策

本事案を踏まえ全国の年金事務所、事務センターにおいて、適切な申請・届出書類の取扱いに関する特別自主点検（平成 22 年 5 月）の実施、及び 65 の年金事務所と 9 の事務センターにおいて特別監査（平成 22 年 5 月～11 月）を実施した。

また、平成 22 年 7 月 27 日には特別自主点検及び特別監査の結果を反映させた「事務処理誤り総

合再発防止策」を策定し、個別の再発防止策については、可能なものから順次実施していくこととした。

③兵庫事案

ア. 事案の概要

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、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、届書の処理遅延のほかには書類紛失の疑いが判明した。これを受けて、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、ほかには未処理及び紛失した届書が無いかを確認するため、受付簿と請求書の突合確認と事務センター内の検索などを実施し、さらに 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 180 件、書類紛失 57 件及び添付書類の確認漏れ 13 件が判明したもの（〔説明資料 32〕参照）。

イ. 再発防止策

平成 25 年 5 月に、他に処理放置となっている書類の有無について、すべての年金事務所、事務センターに総点検を指示。なお、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・点検を実施することとしている。

また、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、管理者による事務処理の進捗状況の把握をさらに徹底することとし、併せて未処理、処理済みの書類は、保管庫により確実に管理することとした。

なお、今後の内部監査においては、処理放置となっている届書が無いかを重点項目として監査することとした。

④事務処理遅延に関する総点検

ア. 事案の概要

年金事務所及び事務センターにおいて、事務処理遅延や書類の紛失がいまだに発生していることから、平成 25 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したところ、29 年金事務所及び 9 事務センターにおいて、1,132 件の事務処理遅延、2 事務センターにおいて 19 件の書類紛失が判明したもの（〔説明資料 33〕参照）。

イ. 再発防止策

□業務処理マニュアルに基づく事務処理の徹底

受付した届書については、内部返戻(注)も含め、確実に受付進捗管理システムへ登録すること、及び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、管理職員が確認することを徹底。

(注) 内部返戻とは、年金事務所から事務センターや年金機構本部に回付した届書や請求書の不備があり、書類整備のために年金事務所に返戻されることをいう。

□業務処理マニュアルの見直しを行い、運用ルールを明確化して事務処理を徹底

- 受付進捗管理システムへの登録担当者を明確化
- 処理保留を長期化させないために、書類不備などによる届書の返戻基準を明確化
- 受付進捗管理システムの改善による機能強化と職員の作業の効率化

[平成 26 年 4 月改善予定]

本部へ進達した年金請求書などの進捗状況についても、受付進捗管理システムから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、受付進捗管理システムに追加。

[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（現行仕様は受付後 90 日を経過した届書が対象）。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受付進捗管理システムの検索工程を短縮。

ウ. 監査（拠点長による自主的監査及び本部監査）の重点項目化

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。

平成 25 年 6 月から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実施。

8-4. 事務処理誤りの判明後の対応 とりわけ「是正処理基準」の設定

顧客が正規の手続を行っていて善意・無過失なのに、事務処理誤りという事由で不利益を被ることは回避されなければならない。また、事務処理誤りの存在が判明後は、直ちにそれを正常な姿に戻すべきである。

そのためには、一定の「是正処理基準」が必要となる。

(1) 是正処理基準の必要性

国の年金業務を受任している旧社会保険庁や年金機構が過去に行った、法令適用や手続上の行政処分に瑕疵があれば、その行政処分を取消して正常な姿に復元し、その行政行為上の判断誤りや説明誤りなどがあれば、信義誠実の原則に照らして正常な姿に復元すべきである。

他方、顧客が本来受けるべきではない「もらい過ぎ分」などは、年金機構や他の共済組合などの過失とはいえ、現行法の枠内での返還をお願いしないと、他の顧客へのご負担が増えることにつながりかねないので、お許しを願いつつご返還いただくのが妥当である。

従来は、このような明示的な考え方や是正基準が無かったために、時には、当初の誤裁定・誤判断を正当化しようとしている対応や、形式的・杓子定期的な対応も見られないではなかった。

これらの反省から、顧客への速やかな対応と各拠点での即断即決ができるように、前述のとおり国民感情に即した是正基準の設定（過払いの場合の対応のルール化）を行ったものである。

(2) 記録関係特例 2 法の役割と、「適用・認識誤り」の是正

事務処理上の「適用・認識誤り」があった場合、その多くに見られるのが、

- 事務処理誤りにより、所定の時期に保険料を納付できず、納付時効 2 年の対象となってしまったが、保険料の納付は義務の履行のみならず、年金受給額・受給権確保の手段であるから、納付時効の 2 年を超えて納付を認めて欲しいという要請
- 事務処理誤りにより、所定の時期に年金の請求ができず、裁定請求時効の 5 年を超えてしまったが、国側のミスだから、その時効の 5 年を超えて受給できるようにして欲しいという要請
- 年金記録の「もれや誤り」が、もっと早く発見できておれば、それを踏まえた手続きを行ったり保険料納付などを実施できたのだから、手続きを行った効果の発生や保険料の納付時効の起点を、年金記録の発見時点として欲しいという要請

などで、そこには大なり小なり、「納付期限」や「時効」の壁が絡んでいる。

実は、これら厚生年金保険料の納付時効や年金の裁定請求時効に関連する要請に応えるために、平成 19 年に、「記録関係特例 2 法」ともいうべき、次の新法が成立した（第 7 章参照）。

- 「厚生年金特例法」で、保険給付の対象とするための年金記録の訂正と、2 年超の保険料納付を行う。
- 「年金時効特例法」で、5 年超の年金給付を行う。

さらに、現行制度の下で上記 2 法や「是正基準」などによる救済を行っており、この状況を整理したものが<図表 8-4>である。

ただし、この記録関係特例 2 法だけでは、事務処理誤りなどが起因となり、届出などの手続きが遅れた場合や国民年金保険料を納付することができなかった場合は、たとえそれが国側のミスであっても、現行法においては救済の対象とはなっていない。

行政事務は本来、法令に基づき、誤りのないよう処理されるべきものであるが、現在の行政法体系の下では、仮に行政事務に誤りなどがあった場合は、行政手続法や行政不服審査や行政訴訟、国家賠償に関する制度が整備され、それなりの救済が図られている。

一方で、公的年金制度は、長期間にわたる保険料の納付などに基づき、生活の基盤となる保険給付を長期にわたって行うものである。このため、公的年金制度においては、過去の一時点における事務処理誤りなどが被保険者のその後の生活に多大な影響を与えるおそれがある点で、他の制度には見られない「年金制度に固有の特別な救済手続」の整備を図る必要がある。

こうした公的年金制度の特殊性に鑑み、顧客側に責任が無く事務処理誤りなどにより届出などができず、国民年金保険料が 2 年間の納付時効により納付ができない場合など、保険料が納められないために将来の年金額が減額となることは、事務処理誤りにあった人とあわなかった人の公平性、年金制度への信頼性などから、国民感情を損なうことになりかねない。このような観点からすれば、現行法の下で救済が困難なケースについては、事務処理誤りなどを事後的に是正するための新たな法的措置の検討が必要であると考えられる。

<図表 8-4> 記録関係特例 2 法との関連での 納付時効・裁定請求時効などへの事後的是正策の整理

表の中の「点線」部分は現況で事後的に是正可能なケース、「実線」部分は、現在検討中のケース、「太枠」部分は、その他について救済が可能となるように、法令改正などを要請するケース。

区分	〈厚生年金〉	〈国民年金〉
<p>保険料の納付に関するもの</p> <p>ご本人に落ち度が無いのに、年金記録の不備や事務処理誤り、事業主の過失などにより、保険料が納付できなかったケースへの、事後的な是正策</p>	<p>① 厚生年金特例法により、保険料の給与天引きがあったことが第三者委員会で認定された時は、年金記録が事後的に是正。（年金額へも反映）</p> <p>② 申立事案に応じ「第三者委員会」が「あっせん」</p> <p>③ 一部は「是正処理基準」で事後的に是正 ※例:貝塚事案=23-7-8 通知 8-5(1)参照</p> <p>④ 一部は国民年金法第 95 条、厚生年金保険法第 89 条（国税徴収の例）により事後的に是正</p>	<p>⑤ ③④によっても、救済が困難なものについては、事後的に是正するための法改正が必要。 （付加保険料の不適正な取り扱いの是正を含む）</p>
<p>年金給付に関するもの</p> <p>ご本人に落ち度が無いのに、年金記録の不備や事務処理誤り、事業主の過失などにより、正常な年金給付が受けられなかったケースへの、事後的な是正策</p>	<p>⑥ 申立事案に応じ、「社会保険審査会」が容認採決。</p> <p>⑦ 申立事案に応じ、第三者委員会が「あっせん」。</p> <p>⑧ 平成 19 年 7 月 6 日以前に受給権が発生した年金 一部は年金時効特例法で 5 年以上遡及支給</p> <p>⑨ 平成 19 年 7 月 7 日以降に受給権が発生した年金 厚年法、国年法に基づき「時効援用するかどうか」の判断基準（※）に照らして 5 年以前給付の可否を判断 ※判断基準=24-9-7 通知 説明資料 35 参照</p>	

(3) 「適用・認識誤り」における事象ごとの対応基準もしくは是正処理基準

この是正処理基準は、前述 8-2-1(2)「事務処理誤りの原因別区分」のうちの「適用・認識誤り」において特に必要とされるので、以下は、その「適用・認識誤り」がもたらす事象の類型ごとに、説明する。

① 「過去の誤裁定により発生した年金受給権」の取消し

ア. 是正基準

特別便や厚生年金基金記録との突合せなど記録問題の対応の過程などで、法令などによる取扱いとは異なった裁定(例:旧法年金として裁定すべきであったにもかかわらず誤って新法年金で裁定)や、事務処理誤りに基づく裁定(例:本来重複加入状態を解消して裁定すべきところそのまま裁定)が発見される場合がある。この中には、裁定の内容を訂正するとした場合それまでに受給した年金額よりも減額となる場合があり、その取扱いについて年金記録回復委員会でも審議が行われた。

その結果、基本的な対応の方向としては、制度の公平な運用の観点から、正しい記録に基づく適正な給付を行うため、誤裁定の原因などについて受給者などに懇切丁寧に説明した上で、その承諾に基づき裁定の訂正(再裁定)又は裁定取消を行うこととした。承諾が得られない場合でも誤裁定が明らかであれば、上記の観点から、最終的には職権での対応も含めて裁定の訂正などを行うこととしている。また、結果的に過去の給付に過払いが発生する場合は、時効(5年)消滅していない期間の支給額について、国から返還請求を行っている(8-3-1参照)。

イ. その考え方

ご本人が善意・無過失で、誤った受給額を正しいものと思い込んでいたとしても、「誤裁定により発生した受給権」は、本来は法律上根拠のない給付であり、言わば“過剰受給”となるものである。

したがってそれを取消し、受給済みの年金額につき返還請求することは、「当然に受給できるものの返還請求」ではなく、また返還によりご本人が不利益を被ることはないものである。

生活実態への影響という事情は、理解できないわけではないが、だからといって仮に、本件の取消しをしなかった場合、すなわち誤裁定のまま年金支給を継続することは、他の顧客との公平性の観点から困難であることをご理解願うことが必要である。

② 「過去の誤判断・誤裁定により逸失した年金受給権」に関するその逸失の回復への要請について

ア. 是正基準

年金においては、各支払期に支払われる給付を受ける権利(支分権)には時効が適用される。事務処理誤りがあり、本来支払われるべき年金額が支払われないまま時効(5年)が成立すると、それ以降に裁定などの内容を訂正したとしても受給権者は消滅分の支給を請求できず、不利益が発生する可能性があることが指摘されてきた。

この問題に対処するため、平成19年7月に施行された時効特例法において、会計法の適用の規定を改正し、時効特例法施行後に受給権が発生した年金について、支給時から5年が経過した場合でも、時効が成立するためには国による援用を必要とすることとされた。これを受けて、厚生労働省において定められた認定基準(8類型)に該当する事務処理誤りについては、援用を行わず時効消滅した期間に関する給付も支給することとした(〔説明資料35〕参照)。具体的には、書類管理誤

りや処理遅延、入力誤りなど事務処理の過程で発生した行政側の誤りが確認できる場合のほか、事実関係や請求の内容を正しく把握できなかった確認又は決定誤りや、説明漏れなどによって正しく請求がなされなかったなどの事実が確認でき、その発生について受給権者の責に帰すべき事由が認められない場合などを対象としている。

なお、時効特例法施行以前に受給権が発生した年金について事務処理誤りが発生した場合で、行政側に明確な注意義務違反があり、それによってもたらされる不利益を受給権者に一方的に負わせることが不相当と認められる場合には、時効消滅した期間に関する給付を支給する対応を行っている（〔説明資料 29〕参照）。

イ. その考え方

旧社会保険庁職員・年金機構職員や自治体職員による、過去の誤判断・誤裁定など（記録漏れを含む、以下同じ）が明白であり、かつご本人は善意・無過失であるならば、「その過去の誤判断・誤裁定などが無かりせば得られたであろう正常な受給権」を逸失させることは、年金制度への不信感の増幅につながるため、適切に回復されるべきである。

その際は、「消滅時効を適用しない」などの現行法（時効特例法など）にしたがい適切な運用を図る、との方針で臨むことが必要である。

③事務処理誤りの結果「保険料納付の機会を時効により逸失」したことへの対応の要請について

ア. 是正基準

事務処理誤りによる加入機会の逸失や保険料の納付機会の逸失の対応を行うことが、現行法の下では2年の徴収権の時効により出来ない場合があることから、事務処理誤りについては、法的措置の検討が必要である。

イ. その考え方

「保険料納付は、義務であると同時に、受給権確保のための権利でもある」という点に着目し、少なくとも、「顧客が全くの善意・無過失で、年金機構・自治体や金融機関などの事情により納付機会を逸失した場合は、明文の債務承認の有無にかかわらず、納付可能」、とするよう現行法を改正し対応すべきである。

8-5. 複数顧客に関連する是正処理の必要な類型

顧客側から見れば、事務処理誤りがあっても、法令の形式的適用だけで済まされては、言わば“泣き寝入り”をせざるを得ない。また、顧客の知らないまま一定期間、法令違反の状態が放置されていた事案群につき、その適正化を図ろうとした場合も、同様な状況となりかねない。

以下は、このような類型への個別対応策である。

(1) 脱退手当金を受領後に新たに年金記録が判明し任意加入など一定の基準に該当するケース（いわゆる「貝塚事案」）

年金相談などにおいて年金記録の一部が判明しなかったなど、正確な年金記録が把握できなかったために、任意加入しても老齢基礎年金などの受給権を得られないとの認識に基づいて申出を行わず、脱退手当金を受領。その後、新たな年金記録が判明したものの、判明時点では既に任意加入の機会を失い老齢基礎年金などの受給権を得られなくなっている方々の存在が確認されている。

これらの事案に該当するケースについて、平成 23 年 7 月 8 日に厚生労働省年金局から事務取扱の通知が発出され、一定の条件の下、訂正後の正しい年金記録を前提として、脱退手当金の請求と任意加入被保険者になることによる老齢年金受給権の確保の、いずれかを選択することができることとなった。

この通知に基づき、受給権の確保が救済された事例は、8 件（平成 25 年 10 月 25 日現在）報告されている。

(2) 国民年金の不適正処理などの事後処理結果

この問題には、平成 18 年 6 月以降に判明した次のパターンがある。それぞれへの対応を慎重に進めているため、時間を要しているとされているが、いずれも放置のままでは許されない課題である。

①国民年金の加入資格の無断抹消

一部の旧社会保険事務所で、平成 6 年に、国民年金加入者 3,394 人分の住所が 5 年以上分ならず保険料納付も中断しているため、平成元年 4 月時点にさかのぼって、ご本人の承諾なしに被保険者資格を一括して喪失させていた事象があった。これが、平成 19 年 11 月 21 日の衆議院厚生労働委員会で指摘された。当時の旧社会保険庁は「被保険者資格を喪失させても、実務上は長期間連絡がつかない長期末納者と変わらず、法的には問題ない。」と説明していたが、被保険者資格を喪失させる際の統一の基準はなく、恣意的と誤解される運用が問題であった。なお、この事案を含め同様の事案がないか全国調査が行われた。

②国民年金保険料の不適正な事務処理

国民年金の保険料は、国民年金法の規定により「徴収時効は 2 年」と定められているが、時効の 2 年を超えて徴収されている事案が、平成 16 年 4 月から平成 18 年 5 月までの間に、全国で 4.4 万件確認された。そのうち、督促状発行による時効中断分（正常処理）は 95%であったが、残りの約 2,300 件は、処理の経緯が不明で不正の可能性のあることが、同年 6 月 16 日の衆議院厚生労働委員会で指摘された。

これら、時効後収納に関する不適正な事務処理疑い（約 2,300 件）については、平成 21 年 4 月から全国調査を実施、関係職員に対し事案の経過についての確認を行い、不適正に収納した事案は 644 件確認され、平成 21 年 12 月 25 日に公表を行った。

不適正な収納処理が行われた 644 件については、個別調査を進めており、時効中断措置の有無などを再確認した上で、収納した保険料の還付、後納制度の勧奨などを行うことにしている。

③国民年金付加保険料の納付期限後納付などへの対応

国民年金付加年金は、任意加入のため、付加保険料の納付が無いと直ちに付加年金加入が取消され、付加保険料が収められなくなる制度となっている（これに対し、国民年金の本体保険料は、時効の到来する過去2年分まで納付できる）。

このため、例えば、口座振替による納付に際して、ある月の振替口座残高が不足し納付されないと、その後に振替口座残高が回復しても付加保険料は納付できないこととなる。この取扱いは国民にも分かりにくく、また事務処理誤りを多発させていた。

このような状況を踏まえ、年金機構では、平成23年3月に制度改正要望を厚労省に行い法改正が行われた結果、平成26年4月からは付加保険料についても、国民年金本体保険料と同様、過去2年分まで支払うことができることとなった。

なお、過去の口座振替などによる付加保険料の納付漏れの取扱いについては、地域により取扱いが不統一だったという現実もあり、この過去の取扱いをどうするかという課題がある（[説明資料36]参照）。

この問題については、ご本人の保険料納付意思を最大限尊重するという観点が重要であり、具体的には、たまたま振替口座の残高不足でいったん納付漏れがあって、その後に振替口座の残高が回復し付加保険料納付が再開された場合、本人の納付意思ありと認め、再度、付加保険料の申請があったものと認めるなど、法改正も含む対応の検討が早急に望まれる。

(3) 時効特例法の運用に関する処理の不統一などの是正

極めて遺憾なことではあったが、時効特例給付業務について、その運用に関する不統一などの事態が発覚した。

これは、平成24年1月以降、年金機構において職員からの問題提起があったが、内部の連携不足から対応が放置されてきたことなどを契機として、平成25年1月に、外部の弁護士・有識者を中心とした調査委員会を年金機構内に設置し実態調査が行われた。その結果、時効特例給付の支給に際して、業務の一部に不統一・不公平が生じたことが判明した。

このため、これまでに処理した時効特例給付の全件約349万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いなど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、今後、業務処理の不統一が生じることの無いよう、再発防止の取組を進めることとされた。なお検証の結果、追加支払いが必要な件数は、1,164件となっている。

この事案の経緯や、その後の対応については、[説明資料34]に掲載した。

8-6. 上記の是正処理基準の整理

事務処理上の「適用誤り・判断誤り」の是正処理には、前述の記録関係特例2法と、それを補う是正処理基準の両者が必要となるが、そのうちの是正処理基準につき、従来からの実施分と今般の設定分に今後必要な検討課題を併せ、<図表8-5>で整理した。

<図表 8-5> 事務処理誤りにおける「是正処理基準」の整理

○対応について要望があり救済できている事案

対応について要望があり救済できている事案の類型	現行の取扱い
<p>1 過去の誤判断・説明誤りによる「加入機会の逸失」のケース</p> <p>＝最初の判断時点・裁定時点で、資格期間が不足している旨の説明があれば、高齢任意加入など別の対応策を講ずることができたにもかかわらず、誤判断・説明誤りにより、脱退手当金を受けたためにその機会を逸失した。</p> <p>＝被保険者が資格取得届と免除などの申出書を提出した際に、年金事務所の処理遅延や処理漏れなどにより、免除などの処理が行われなかった。</p>	<p>正確な年金記録の確認が行われなかったことにより任意加入の機会を失い老齢基礎年金などの受給権を得られなかった脱退手当金受給者に関する取扱いについては、平成23年7月に救済できるよう対応を行っている（いわゆる貝塚事案）。</p> <p>年金事務所の処理遅延や処理漏れなどによる事務処理誤りは、申請書などを提出した時点に遡った対応を行っている。ただし、保険料を徴収できる期間が経過した場合には保険料徴収は行えない。</p>
<p>2 事務処理誤りにより年金給付関係の裁定などが誤っているケース</p> <p>＝説明・裁定時点で、資格期間などの確認を十分行わず裁定したことにより年金の未払いが発生した。</p>	<p>事務処理誤りが発生した場合における、事務処理の適正化及び瑕疵ある行政処分の変更については、5年の時効を適用せず年金の支払いを行うよう対応している。</p>

○対応について要望があり救済できていない事案（一部救済したものあり）

対応について要望があり救済できていない事案の類型	現行の取扱いと今後の方向
<p>1 <u>過去の誤判断・説明誤りによる「加入機会の逸失」のケース</u></p> <p>＝最初の判断時点・裁定時点で、資格期間が不足している旨の説明があれば、高齢任意加入など別の対応策を講ずることができたにもかかわらず、誤判断・説明誤りにより、その機会を逸失した。</p> <p>2 事務処理誤りにより「保険料納付機会の逸失」のケース</p> <p>＝ご本人に瑕疵がなく、事務処理誤りにより、本来は納付できた保険料が時効完成により、納付機会を逸失した。</p>	<p>国民年金の保険料は、国民年金法の規定により「徴収時効は2年」と規定されているが、同法第95条では「保険料その他この法律の規定による徴収金は、この法律に別段の定めがあるものを除くほか、国税徴収の例によって徴収する。」と規定されている。</p> <p>（注）付加保険料については、年金機能強化法により本体保険料と同様に過去2年分まで納付できる（平成26年4月1日施行）。</p> <p>[今後の検討方向]</p> <p>① 一部は国民年金法第95条（国税徴収の例）により対応する。</p> <p>② ①によっても対応ができないものについては、現行法のもとでは救済が困難であるため、法的措置の検討が必要。（左欄下線のケース）</p>

<p>【事例 1（定額保険料）】 =被保険者が年金事務所に納付書の再発行依頼を行った際に、年金事務所が定額保険料の納付書の送付を失念していたため、被保険者が納付を希望していた一部の期間について、定額保険料を納付することができなかった。</p> <p>【事例 2（付加保険料）】 =被保険者が正当な申請期限内に付加保険料納付申出書を提出しているにもかかわらず、年金事務所などにおいて入力を失念したことから、納期限内に納付書が交付されなかったため付加保険料を納付することができなかった。なお、記録のみ認めたケースもある。</p>	
<p>3 その他の類型化できる特定のケース（前納保険料、口座振替、追納保険料など）</p> <p>【事例1（前納保険料）】 =被保険者が年金事務所に前納納付書の交付依頼を行った際に、年金事務所が誤って定額保険料の納付書を交付した、又は納付書の送付を失念していたため、被保険者が希望していた割引額による前納保険料を納付することができなかった。 （個別対応した事例） 市町村に前納による納付を希望する旨を明記した国民年金関係届が提出されており、事務センターにおいて納付書を発行していなかったことを確認し、前納保険料の納付を認めた。</p> <p>【事例 2（口座振替）】 =被保険者が口座振替依頼書を提出した際に、事務センターなどの入力誤りにより、被保険者が希望していた口座振替による前納保険料の納付をすることができなかった。</p>	<p>○年金事務所などの事務処理誤りを契機としたご本人への対応方法については、年金機構本部への個別協議により対応している。</p> <p>[今後の検討方向]</p> <p>① 事例ごとに詳細な類型化を行ったうえで、是正基準による対応を行う。</p> <p>② 一部①によっても対応ができないものについては、現行法のもとでは救済が困難であるため、法的措置の検討が必要。（左欄下線の事例）</p>

(個別対応した事例)

ご本人から口座振替申出書が提出されており、口座番号を誤って入力したことで口座振替ができなかったことを確認し、前納保険料の納付を認めた。

【事例3 (追納保険料)】

＝被保険者が年金事務所に追納申出書を提出した際に、年金事務所が納付書を送付することを失念していたため、追納納付期間を経過し追納保険料を納付することができなかった。

【事例4 (追納保険料)】

＝被保険者が年金事務所に追納申出書を提出した際に、年金事務所が納付書を年度内に送付することを失念していたため、追納申出年度の追納加算額による保険料を納付することができなかった。

【事例5 (資格期間)】

＝年金相談の際に、合算対象期間(学生)の説明を誤ったため、任意加入することが出来ずに受給要件を満たすことができなかった。

8-7. 年金記録の訂正などに関する業務処理基準の整理と開示

第3章以降で述べてきた「年金記録のもれや誤りの訂正」も、言わば広義の事務処理誤りによるものであり、国民の権利義務に直結するものであることに鑑み、法令上の明示はないが、年金記録の訂正(注1)に際しては、所定(注2)の業務処理基準が策定されている。

そして記録訂正などに関する業務処理の透明性確保の観点から、その業務処理基準は、所定の方法(注3)により、定期的に関示される必要がある。

その際あわせて、少なくとも、各種の処理手順などによる、訂正済み記録の類型別件数の開示も必要であろう(〈図表8-6〉参照)。

(注1) 年金機構側の発見によるもののほか、真正の持ち主からの申出によるものも含む。また、訂正の保留を含む。

(注2) 年金局の指示・承認、照会への回答などに基づくことをいう。

(注3) 当面は、年金機構のホームページ、厚労省の法令検索サイト、年金専門誌などへの積極的な開示を図る。

<図表 8-6> 年金記録の訂正などに関する業務処理基準の開示状況

業務処理基準 ＝記録訂正に関する、処理基準・指示依頼・疑義照会など	年金局・年金機構の通知・指示など	開示の方法・場所など	
		年金機構ホームページ (注1)、(注2)	回復委員会もしくは特別委員会議事録
①記録回復基準（包括的基準を含む）と、その業務処理手順	あり	あり	あり
②記録発見による脱手の取消しと受給権の回復＝貝塚事案	あり	なし	あり
③給付時効に関する指示依頼（平成24年9月7日）	あり	なし	あり
④付加保険料に関する旧社会保険庁時代の指示依頼	あり	なし	—
⑤上記③・④以外の、記録訂正に関する基準（紙台帳などとの突合せ、基金記録との突合せ）	あり	あり （基金記録との突合せはなし）	あり
⑥事務処理誤りに関する「事務処理誤りの是正基準」	(注3)	(注3)	あり

(注1) 疑義照会については制度別に区分してHPに公表している。

(注2) 現在年金機構ホームページに掲載していないものについても、今後掲載を検討。

(注3) ⑥については、今後の検討を踏まえ必要に応じ作成

8-8. 裁判事例や社会保険審査会の裁決事例における具体例と開示・研修への活用

年金記録の取扱いあるいは事務処理誤りの取扱いに関する判断については、一方に偏することではならず、中立性あるいは公平性を確保することが重要である。それを担保する方法の一つが裁判事例であり、また社会保険審査会あるいは社会保険審査官の判断である。これらについては年金機構側の不断の収集と活用が望まれる。

また、これらの判断の原因となった現場での判断誤り、手続の瑕疵については、問題点を整理し再発防止を図っていくことが必要である。これらの判断の誤り、事務処理誤りに関する類型は整理し、職員に広く周知すべき内容であり、早急に研修材料として活用することが求められる。

8-9. 事務処理誤りの公表形式と公表方法の合理化

事務処理誤りの発生によって、顧客の年金権を侵害していることは言うまでもなく、中には顧客の生活に大きな影響を及ぼすものも少なくない。年金機構においては、事務処理誤りが判明した場合は、顧客への対応を行いつつ事務処理が完了した後に、毎月その件数と概要を次の(1)のとおり公表している。

なお前述したとおり、事務処理誤りの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が、今回、是正処理基準についても典型的に明らかにした。

こうした状況から、今後は、最も重要な顧客の権利に関する事務処理誤りを中心に、事務処理の完了を

待たずに迅速に公表することとするとともに、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見直すこととしている。

(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

被保険者など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、被保険者などから公表を控えるよう強く要請されたものを除く。

- 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。
- 年金機構の保有個人情報の滅失などに関するもの。
- 既に取材対象となっているもの。

②月次の報道発表（ホームページ公表）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。

- 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
- 通知書などの作成誤り
- 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
- 事件・事故など

(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、次の四つの観点から改善を行う。

①わかりやすさ

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、グラフなど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

顧客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などについては、迅速性を確保するために、事務処理の完了を待たずに、顧客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などを目的に適宜公表を行う（なお、重大事案は随時公表）。