

# 処理誤りについて

1	日本年金機構のケース	.....	1
2	市区町村のケース	.....	7
3	委託事業者(市場化テスト事業者・コールセンター等)のケース	.....	10
4	収納機関等のケース	.....	12

※ 本資料の事例は、実際にあった事例を参考にするなどしながら作成している。

# 1 日本年金機構のケース

## (1) 典型的な事例について

### ○ 資格取得年月日の誤入力による納付書の作成漏れ（納付する機会の逸失による年金の減額）

#### (内容)

- ・ 被保険者は、会社を辞めて国民年金の種別変更届（資格取得届）を市区町村の窓口へ提出した。
- ・ 市区町村は、種別変更届を日本年金機構（事務センター又は年金事務所）へ送付した。
- ・ 送付を受けた日本年金機構は、種別変更届を社会保険オンラインシステム※へ入力したが、その際、資格取得日を誤って入力した。
- ・ 日本年金機構は、社会保険オンラインシステムへの入力内容に基づき国民年金保険料の納付書が作成され、被保険者へ国民年金保険料の納付書を送付するが、資格取得日の入力が誤っていたため、一部の期間の納付書が作成されず、送付されなかった。
- ・ 被保険者は、納付書を使用して納期限（翌月末）から2年以内に保険料を納付しなければならない。
- ・ 被保険者は、一部の期間の納付書が送付されていないことに気付かないまま、保険料を納付しないまま2年が経過した。
- ・ 被保険者は、数年後に年金事務所へ相談に行った際に、資格取得日に誤りがあることを認識したが、一部の期間については保険料を徴収する権利が時効により消滅しているため、被保険者は当該期間の保険料を納付することができない。
- ・ この結果、被保険者の将来の年金が減額となる。

※ 社会保険オンラインシステムとは、被保険者ごとの年金加入記録や納付状況及び年金給付記録等を管理しているシステムをいう。

#### (想定されるケース)

- (A) 届書が存在するケース  
(届書の原本は存在しないが、市町村の控えにより届出の事実・内容が確認できるケースを含む。)  
⇒ 処理誤りの存在が明確となる。
- (B) 保存期間を経過したことにより届書が存在しないケース  
⇒ これらの場合、どのような証拠等があれば、処理誤りの存在を確認できるのか、検討を要する。

(考えられる証拠の例)

《日本年金機構（市区町村を含む）が保有する書類》

- ◆ 届書
- ◆ 市区町村の受付処理簿
- ◆ 年金事務所の入力内容が確認できる年金記録の画面印字
- ◆ 年金事務所の協議書（顛末書）
- ◆ 事件・事故・事務処理誤り報告

《本人が保有する書類》

- ◆ 届書の控え
- ◆ 本人のメモ・職員が本人へ手渡したメモ
- ◆ 録音テープ

## (2) その他の具体的な事例について

### ア 国民年金保険料追納申込書の誤入力（追納する機会の逸失による年金の減額）

(内容)

- ・ 被保険者は、全額免除等※が承認された期間について10年以内に保険料を納付することができる追納制度の利用を希望したため、国民年金保険料追納申込書を年金事務所へ提出した。
- ・ 年金事務所は、申込書を社会保険オンラインシステムへ入力したが、申込期間を誤って入力したため、一部の期間の国民年金追納保険料の納付書が作成されず、被保険者へ納付書が送付されなかった。
- ・ 被保険者は、送付された納付書を使用して期限までに追納保険料を納付したが、一部の期間の納付書が送付されていないことに気付かないまま、納期限（10年）が過ぎ追納保険料を納付することができなくなった。この結果、被保険者の将来の年金が減額となる。

※ 全額免除等…全額免除、納付猶予、4分の3免除、半額免除、4分の1免除及び学生納付特例をいう。

⇒ このようなケースについて、事務処理誤りがあったことが特定できる場合は、特定事由に該当するのではないか。

## イ 後納保険料納付書の納期限の表示誤り（後納する機会の逸失による年金額の減額）

（内容）

- ・ 年金受給資格期間（25年）を満たしている被保険者が、過去10年以内に未納期間があるため、年金額を増額することを目的として国民年金後納保険料納付申込書を年金事務所へ提出した。
- ・ 当該被保険者は、納付書を使用して過去10年以内かつ65歳（誕生日の前々日）までに後納保険料を納付することができる。
- ・ 社会保険オンラインシステムにより発行される後納保険料の納付書は、通常、承認日が属する年度末まで有効であるが、10年以内又は65歳到達が先に到来する場合には、年金事務所は納付書に機械的に記載される納期限を訂正する必要がある。しかしながら、年金事務所において年金受給資格期間を満たしていることの確認を怠ったため、訂正前の納期限（承認日が属する年度末）が記載された納付書を送付した。
- ・ 被保険者は、誤った納期限が記載された納付書により年度末までに後納保険料を納付したが、既に65歳の誕生日の前々日を経過していた。
- ・ この場合、年金事務所は納期限経過のため後納保険料を収納することができず還付することとなるため、被保険者の将来の年金が減額となる。

⇒ このようなケースについて、事務処理誤りがあったことが特定できる場合は、特定事由に該当するのではないか。

## ウ 口座番号の誤入力（前納する機会の逸失による保険料額の増加）

（内容）

- ・ 被保険者は、国民年金保険料を前払いすることにより割引を受けることができる前納制度の利用を希望し、1年前納の口座振替納付申出書を年金事務所へ提出した。
  - ・ 年金事務所は、社会保険オンラインシステムへ入力する際、口座番号を誤って入力した。
  - ・ そのため、被保険者は1年前納の申込みが可能な期限（前年度の2月末）までに申出書を提出したにもかかわらず、口座振替が実施されなかった。
  - ・ この場合、納付書を使用して1か月の定額保険料（4月分）と11か月分の前納保険料（5～3月）を納付することになるため、1年前納と比べて保険料額が高くなる。
- （本事例については、日本年金機構で個別に判断して、保険料を徴収する権利が時効により消滅していない、かつ、被保険者に瑕疵がない場合に限り、現金で1年前納の額を領収している。）

⇒ このようなケースについては、法律上、本制度の対象とはならないと整理しているがよいか。

## エ 国民年金保険料追納申込書の誤入力（追納する機会の逸失による保険料額の増加）

（内容）

- ・ 被保険者は、全額免除等※が承認された期間について10年以内に保険料を納付することができる追納制度の利用を希望したため、平成21年度及び平成22年度の国民年金保険料追納申込書を平成27年2月に年金事務所へ提出した。
- ・ 追納の保険料額については、国民年金法の規定により納付する年度ごとに定められている。（年度を経過するごとに加算される。）
- ・ 年金事務所は、平成21年度の追納申込書のみを社会保険オンラインシステムへ入力したため、平成22年度の納付書が送付されなかった。
- ・ 被保険者は、送付された納付書を使用して平成21年度のみを納付した。
- ・ 被保険者は、翌年度の4月（平成27年4月）に平成22年度の納付書が送付されていないことに気付いたため、年金事務所へ納付書が到達していない旨の問合せを行う。
- ・ しかしながら、年度が経過するごとに国民年金法に定める金額が加算されるため、平成22年度分については前年度に納付する額と比べて保険料額が高くなる。

※ 全額免除等…全額免除、納付猶予、4分の3免除、半額免除、4分の1免除及び学生納付特例をいう。

⇒ このようなケースについては、法律上、本制度の対象とはならないと整理しているがよいか。

## 2 市区町村のケース

### (1) 典型的な事例について

#### ○ 資格取得届の住所入力誤り（納付する機会の逸失による年金の減額）

##### （内容）

- ・ 被保険者は、2年より前に外国から日本へ帰国していたが、日本に住所を有する場合、国民年金に加入する義務があることを知らなかったため、国民年金の加入の手続きを行っていなかった。
- ・ 被保険者は、2年以上遡って国民年金に加入するため資格取得届を市区町村の窓口へ提出した。
- ・ 市区町村は、資格取得届に代えて必要な事項を記載した「被保険者関係報告書」又は光ディスクを作成し事務センターへ報告することができるが、「被保険者関係報告書」を作成する際、誤った住所で報告書を作成し事務センターへ送付した。
- ・ 報告を受けた事務センターは、「被保険者関係報告書」に基づき社会保険オンラインシステムへ住所を入力したが、住所が誤っているため日本年金機構から送付した納付書が被保険者に到達しなかった。
- ・ 被保険者は、納付書を使用して納期限（翌月末）から2年以内に保険料を納付しなければならない。
- ・ 被保険者は、納付書が到達しないため市区町村へ問合せを行ったところ、住所が誤っていたことの説明を受ける。
- ・ 市区町村は、正しい住所を事務センターに報告したうえで、納付書の送付を依頼したが、すでに保険料を徴収する権利が時効により消滅している月が発生した。
- ・ 被保険者は、本来納付できた月分の保険料が納付できなくなった。この結果、被保険者の将来の年金が減額となる。

##### （想定されるケース）

#### （A） 被保険者が記載した届書や被保険者関係報告書が存在するケース

⇒ 処理誤りの存在が明確となる。

#### （B） 保存期間を経過したことにより届書や被保険者関係報告書が存在しないケース

⇒ これらの場合、どのような証拠等があれば、処理誤りの存在を確認できるのか、検討を要する。



## (2) その他の具体的な事例について

### ア 誤った法定免除の報告（納付及び免除申請の機会の逸失による年金の減額）

(内容)

- ・ 被保険者は、市区町村へ医療扶助のみの生活保護の申請を行う。また、この際に国民年金保険料の免除を希望した。
- ・ 生活保護による法定免除は、生活扶助を受けていることが条件となり、医療扶助のみの場合は該当しない。
- ・ しかしながら、市区町村は、被保険者から誤って提出された法定免除該当届について、医療扶助のみの生活保護にもかかわらず受付を行い事務センターへ送付する。
- ・ 事務センターは、市区町村から送付された法定免除該当届を社会保険オンラインシステムへ入力し、法定免除の該当通知書を被保険者へ送付した。
- ・ 約10年後、被保険者が生活扶助を受けるため市区町村へ相談した際、法定免除該当届が誤って提出されていたことが判明したため、遡って法定免除が取り消しとなり未納期間となった。
- ・ 被保険者は、時効を迎えた期間については保険料の納付や免除申請を行うことができないため、被保険者の将来の年金が減額となる。

⇒ このようなケースについて、事務処理誤りがあったことが特定できる場合は、特定事由に該当するのではないか。

## イ 種別変更届の住所入力誤り（前納する機会の逸失による保険料額の増加）

（内容）

- ・ 被保険者は、会社を辞めて国民年金の種別変更届（資格取得届）を市区町村の窓口へ提出した。
- ・ 被保険者は、国民年金保険料を前払いすることにより割引を受けることができる前納制度の利用を希望し、早急に前納の納付書を送付するよう市区町村の窓口で依頼する。
- ・ 市区町村は、種別変更届に代えて必要な事項を記載した「被保険者関係報告書」又は光ディスクを作成し事務センターへ報告することができるが、「被保険者関係報告書」を作成する際、誤った住所で報告書を作成し事務センターへ送付した。
- ・ 報告を受けた事務センターは、「被保険者関係報告書」に基づき社会保険オンラインシステムへ住所を入力したが、住所が誤っているため日本年金機構から送付した納付書が被保険者に到達しなかった。
- ・ 被保険者は、納付書を使用して納期限（翌月末）から2年以内に保険料を納付しなければならない。
- ・ 被保険者は、納付書が到達しないことから、市区町村へ問合せを行う。その後、納付書が到達したが、本来前納できた月分の納期限が経過したため前納できる期間が短くなり、納付する金額が高くなる。  
（本事例については、日本年金機構で個別に判断して、保険料を徴収する権利が時効により消滅していない、かつ、被保険者に瑕疵がない場合に限り、現金で前納の額を領収している。）

⇒ このようなケースについては、法律上、本制度の対象とはならないと整理しているがよいか。

### 3 委託事業者(市場化テスト事業者・コールセンター等)のケース

#### (1) 典型的な事例について

##### ○ 納付書の再作成依頼誤り(納付する機会の逸失による年金の減額)

###### (内容)

- ・ 被保険者は、過去2年間の国民年金保険料を納付するため、日本年金機構が電話相談業務を委託しているコールセンターへ納付書の再作成を依頼した。
- ・ コールセンターは、年金事務所へ納付書の再作成を依頼する際、作成期間を誤って依頼した。
- ・ 年金事務所は、コールセンターからの誤った依頼に基づき納付書を作成したため、一部の期間の納付書が被保険者に到達しなかった。
- ・ 被保険者は、納付書を使用して納期限(翌月末)から2年以内に保険料を納付しなければならない。
- ・ 被保険者は、一部の期間の納付書が到達しなかったため年金事務所へ問合せを行ったところ、コールセンターから依頼した作成期間が誤っていることが判明した。
- ・ 年金事務所は、正しい期間の納付書を送付したが、保険料を徴収する権利が時効により消滅している月分については納付書を送付することができなかった。
- ・ 被保険者は、本来納付できたはずの月分の保険料が納付できなくなった。この結果、被保険者の将来の年金が減額となる。

###### (想定されるケース)

###### (A) 対応事跡や録音テープが存在するケース

⇒ 処理誤りの存在が明確となる。

###### (B) 保存期間を経過したことにより対応事跡や録音テープが存在しないケース

⇒ これらの場合、どのような証拠等があれば、処理誤りの存在を確認できるのか、検討を要する。

## (2) その他の具体的な事例について

### ○ 納付書の作成依頼誤り（前納する機会の逸失による保険料額の増加）

(内容)

- ・ 被保険者は、国民年金保険料を前払いすることにより割引を受けることができる前納制度の利用を希望し、日本年金機構が電話相談業務を委託しているコールセンターへ前納の納付書を送付するよう依頼した。
- ・ コールセンターは、年金事務所へ納付書の作成を依頼する際、前納希望であることの連絡を怠った。
- ・ 年金事務所は、コールセンターからの誤った依頼に基づき定額保険料の納付書のみを作成したため、前納の納付書が被保険者に到達しなかった。
- ・ 被保険者は、納付書を使用して当月末までに、前納保険料を納付することができる。
- ・ 被保険者は、前納の納付書が到達しないことから、年金事務所へ問合せを行う。その後、前納の納付書が到達したが、本来前納できた月分の納期限が経過したため前納できる期間が短くなり、納付する金額が高くなる。

(本事例については、日本年金機構で個別に判断して、保険料を徴収する権利が時効により消滅していない、かつ、被保険者に瑕疵がない場合に限り、現金で前納の額を領収している。)

⇒ このようなケースについては、法律上、本制度の対象とはならないと整理しているがよいか。

## 4 収納機関等のケース

### (1) 典型的な事例について

#### ○ 口座振替の処理誤り（口座振替が実施されなかったことによる付加年金の減額）

##### (内容)

- ・ 被保険者は、口座振替で付加保険料を含む国民年金保険料を納付していたが、納付書による納付を希望したため、金融機関へ本人分の口座振替の辞退申出書のみを提出した。
- ・ 口座振替による納付については、世帯主等が家族の国民年金保険料を同一の口座から引き落とすことが可能。
- ・ 金融機関は、口座振替契約を解除する際、同一の口座番号から引き落とされている配偶者の契約も誤って解除したため口座振替が実施されなかった。
- ・ 被保険者は、定額保険料に400円を上乗せして付加保険料を納付することができ、1月納付すると将来受け取る年金が200円増額となる。
- ・ 被保険者は、付加保険料を納期限までに納付することができず、将来の付加年金が減額となる。  
(付加保険料は、平成26年3月以前は翌月末が納期限であったが、平成26年4月以降は定額保険料と同様に2年間納付することができる。)

##### (想定されるケース)

###### (A) 収納機関等の顛末書が存在するケース

⇒ 処理誤りの存在が明確となる。

###### (B) 収納機関等の顛末書等の証拠書類が存在しないケース

⇒ これらの場合、どのような証拠等があれば、処理誤りの存在を確認できるのか、検討を要する。

## (2) その他の具体的な事例について

### ア 納付書の誤配（納付する機会の逸失による年金の減額）

(内容)

- ・ 被保険者は、過去2年間の国民年金保険料を納付するため、電話により年金事務所へ納付書の再作成を依頼した。
- ・ 年金事務所は、被保険者からの依頼に基づき納付書を送付した。
- ・ 郵便局が、納付書を配送する際、誤って別人宅へ納付書を投函した。
- ・ 被保険者は、納付書を使用して納期限（翌月末）から2年以内に保険料を納付しなければならない。
- ・ 被保険者は、納付書が到達しなかったため、年金事務所及び郵便局へ問合せを行い、納付書が誤配されていたことが判明した。
- ・ 年金事務所は、再度納付書を送付するが、保険料を徴収する権利が時効により消滅している月分が発生した。
- ・ 被保険者は、本来納付できたはずの月分の保険料が納付できなくなった。この結果、被保険者の将来の年金が減額となる。

⇒ このようなケースについて、事務処理誤りがあったことが特定できる場合は、特定事由に該当するのではないか。

## イ 口座番号の確認誤り（前納する機会の逸失による保険料額の増加）

（内容）

- ・ 被保険者は、国民年金保険料を前払いすることにより割引を受けることができる前納制度の利用を希望し、1年前納の口座振替納付申出書を金融機関へ提出した。
- ・ その際、被保険者が誤った口座番号を申出書に記入した。
- ・ 金融機関は、口座振替納付申出書に記載されている口座番号を照合する必要があるが、誤った番号であることに気付かなかった。
- ・ 被保険者は、口座振替が実施されなかったため、年金事務所へ問合せを行い、記載した口座番号が誤っていたことが判明した。
- ・ 被保険者は、1年前納の申込みが可能な期限（前年度の2月末）までに申出書を提出したにもかかわらず、口座振替が実施されなかった。この結果、納付書により1か月の定額保険料（4月分）と11か月分の前納保険料（5～3月）を納付することになるため、1年前納と比べて保険料額が高くなる。

⇒ このようなケースについては、法律上、本制度の対象とはならないと整理しているがよいか。  
また、被保険者本人もミスをしている点をどのように考慮すべきか。

- ・ 本人のミスが原因で金融機関が誤った処理をした場合
- ・ 本人のミスが原因ではなく、金融機関が誤った処理をした場合