

処理漏れ(遅延)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

○ 納付書の再作成漏れ（納付する機会の逸失による年金の減額）

(内容)

- ・ 被保険者は、日本年金機構が国民年金保険料の納付督促や免除申請の勧奨を委託している市場化業者から2年以内に未納期間がある旨の連絡を受けたため、納付できる月分の納付書の送付を希望する。
- ・ 市場化業者は、年金事務所へ国民年金保険料の納付書の再作成を文書により依頼した。
- ・ 年金事務所は、被保険者からの依頼に基づき納付書の再作成を行うべきにもかかわらず失念した。
- ・ 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、依頼した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、年金事務所における納付書の再作成漏れが判明した。
- ・ 被保険者は、本来納付ができた月分の保険料を納付することができなくなった。この結果、将来の年金が減額となる。

(想定されるケース)

(A) 市場化業者からの依頼文書が存在するケース

⇒ 処理漏れ（遅延）の存在が明確となる。

(B) 保存期間を経過したことにより市場化業者からの依頼した文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、処理漏れ（遅延）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（市場化業者を含む）が保有する書類》

- ◆ 市場化業者からの依頼文書
- ◆ 市場化業者の電話による納付督促の事蹟
- ◆ 録音テープ
- ◆ 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》

- ◆ 本人のメモ
- ◆ 録音テープ

(2) その他の具体的な事例について

ア 国民年金後納保険料納付申込書の処理漏れ（後納する機会の逸失による年金の減額）

(内容)

- ・ 被保険者は、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。
- ・ 被保険者は、納付書を使用して過去10年以内に後納保険料を納付することができる。
- ・ 年金事務所は、提出された申込書を誤って処理済の書類を保管する場所へ保管した。
- ・ 翌月、年金事務所が、書類の再点検を行った結果、当該申込書が社会保険オンラインシステムへ入力されないまま保管されていることが判明した。処理が遅延したため、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、納付書が送付されなかったため、納期限（10年）が過ぎ後納保険料を納付することができなくなった。この結果、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 国民年金保険料追納申込書の処理漏れ（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を行うべきにもかかわらず失念したため、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、追納の納付書が届かなかったため年金事務所へ問合せを行ったところ、申込書の処理が漏れていることが判明した。
- ・ 年金事務所は、追納の納付書を作成し送付したが、すでに納期限（10年）が過ぎている月分については納付書を送付することができなくなった。
- ・ 被保険者は、本来納付できた月分の追納保険料が納付できなくなった。この結果、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。

ウ 口座振替依頼書の送付漏れ（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、金融機関から記載不備がないことの確認を受け、金融機関の確認印が押印された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口座振替納付申出書の入力を行ったが、本来、金融機関へ送付する口座振替依頼書（口座振替納付申出書と複写になっている金融機関用の控え）の送付を怠った。
- ・ 被保険者は、口座振替が実施されなかったことから、年金事務所へ問合せを行い、年金事務所の口座振替依頼書の送付漏れが判明した。
- ・ 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処理漏れ（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24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、社会保険オンラインシステムへ申込書の入力処理を怠ったため、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。
- ・ 年金事務所は、翌年度の4月に届書や申込書の進捗を管理している受付進捗管理システムに未処理であることの警告が表示されたため、申込書の処理状況を確認すると未処理であることが判明した。
- ・ 被保険者は、納付書が送付されず、年度が経過することにより国民年金法に定められた金額が加算され、納付する金額が高くなる。

※ 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

○ 付加保険料納付申出書の回付漏れ（納付する機会の逸失による付加年金の減額）

(内容)

- ・ 厚生年金被保険者の配偶者に扶養されていた第3号被保険者が、平成18年に配偶者が退職したことにより第1号被保険者への種別変更届（資格取得届）を市区町村へ提出した。その際、定額保険料に400円を上乗せする付加保険料の説明を受け、種別変更届と同時に付加保険料納付申出書を提出した。
- ・ 市区町村は、年金事務所へ種別変更届のみ送付し、付加保険料納付申出書の送付が漏れていた。
（付加保険料は、平成26年3月以前は翌月末までに納付しなければならなかったが、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。）
- ・ 被保険者は、平成26年に年金請求のため年金事務所で年金相談を行ったが、その際、付加保険料の納付記録が全くないことが判明した。
- ・ 年金事務所は、付加保険料納付申出書の受付記録がないため、市区町村へ確認したところ、付加保険料納付申出書の原本は確認できないが、受付処理簿には受付日が記載されているため、市区町村で受付を行っていることは明らかとなった。
- ・ 被保険者は、付加保険料の納付書が作成されなかったため、国民年金法で定められた期限までに付加保険料を納付することができなかった。この結果、将来の付加年金が減額となる。

(想定されるケース)

- (A) 被保険者が記載した届書・申請書や被保険者関係報告書（以下「報告書等」という。）が存在するケース
⇒ 処理漏れ（遅延）の存在が明確となる。
- (B) 保存期間を経過したことにより報告書等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、処理漏れ（遅延）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 免除申請書の受付漏れ（免除機会の逸失による年金の減額）

(内容)

- ・ 被保険者は、平成24年度（平成24年7月から平成25年6月）及び平成25年度（平成25年7月から平成26年6月）の免除を希望したため、平成24年度の提出期限である平成25年7月31日に市区町村へ免除を申請した。
- ・ 市区町村は、被保険者が平成24年度及び平成25年度の免除を希望していることを聞き取ったにもかかわらず、平成25年度の免除申請書のみを受付し、平成24年度の免除申請書の受付を行わなかった。
- ・ 年金事務所は、平成25年度の免除申請書の所得審査等を行い、全額免除の承認通知書を送付した。
- ・ 被保険者は、平成24年度の承認通知書が届かないため市区町村へ照会したところ、市区町村が平成24年度の免除申請書の受付を怠っていたことが判明した。
- ・ しかしながら、平成24年度の免除については、提出期限を経過しているため、すでに申請することができない。この結果、将来の年金が減額となる。

(免除申請できる期間について、平成26年3月以前は申請時点の直前の7月以降の期間であったが、平成26年4月以降は保険料の納期限から2年を経過していない期間となった。)

⇒ 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 氏名変更届の回付漏れ（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、婚姻により氏名を変更したため、市区町村へ氏名変更届を提出した。
- ・ 市区町村は、氏名変更届の回付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報告することができるが、「被保険者関係報告書」の作成までは行ったが事務センターへの報告を行わなかったため、事務センターは氏名変更届の処理を行わなかった。
- ・ 年金事務所は、毎年度4月初旬に前納分を含めた年度分の納付書を送付するが、氏名が相違しているため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、納付書が到達しないため市区町村及び年金事務所へ問合せを行う。その後、納付書が到達したが、月を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漏れ(納付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依頼を失念したため、年金事務所から納付書が送付されなかった。
- ・ 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、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の依頼が漏れていることが判明した。
- ・ 年金事務所は、納付書を作成し送付したが、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、本来納付できた月分の保険料が納付できなくなった。この結果、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(以下「事跡等」という。)が存在するケース

⇒ 処理漏れ(遅延)の存在が明確となる。

(B) 保存期間を経過したことにより事跡等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、処理漏れ(遅延)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

○ 納付書の作成依頼漏れ（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の依頼を失念したため、年金事務所から前納の納付書が送付されなかった。
- ・ 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

○ 口座振替の処理漏れ（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)

- ・ 納付書を使用して付加保険料を納付していた被保険者が、口座振替による納付を希望したため、金融機関へ口座振替納付申出書を提出した。
- ・ 金融機関は、口座振替依頼書（口座振替納付申出書と複写になっている金融機関用の控え）を処理する際、口座振替の設定等の必要な事務処理を行わなかったため口座振替が実施されなかった。
- ・ 被保険者は、国民年金法で定められた期限までに付加保険料を定額保険料に400円を上乗せして納付することができる。付加保険料を納付することで、将来受け取る年金が200円増額となる。
- ・ 被保険者は、付加保険料の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

⇒ 処理漏れ（遅延）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、処理漏れ（遅延）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 納付書の配送漏れ（納付する機会の逸失による年金の減額）

(内容)

- ・ 被保険者は、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過去2年間の未納期間の納付書を送付した。
- ・ 郵便局は、被保険者へ納付書を配送する際、誤って納付書を紛失した。
- ・ 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った結果、納付書は作成されていたが配達完了していないことが判明した
- ・ 年金事務所は、再度、納付書を作成し被保険者へ送付したが、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、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 口座振替の処理漏れ（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、金融機関へ1年前納の口座振替納付申出書を提出した。
- ・ 金融機関は、口座振替納付申出書と複写になっている口座振替依頼書（金融機関用の控え）を処理する際、口座振替の設定等の必要な事務処理を行わなかった。ただし、口座振替納付申出書は年金事務所へ正しく送付した。
- ・ 年金事務所は、金融機関へ国民年金保険料の口座振替を依頼する。しかし、金融機関は口座振替の契約が完了していないため、年金事務所へ口座振替ができない旨を回答する。
- ・ 年金事務所は、被保険者へ口座振替不能通知書を送付した。
- ・ 被保険者は、年金事務所及び金融機関へ問合せを行い、金融機関での口座振替の処理漏れが判明した。
- ・ 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。この結果、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。

⇒ 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。