

「年金事業部門の最近の諸案件の概要」

- 振替加算の総点検とその対応
- 年金給付に係る事務処理誤り等の総点検について
- 委託業者の入力漏れ、入力誤りにより源泉徴収税額を正しく反映できなかった事例等について

厚生労働省年金局
平成30年4月4日

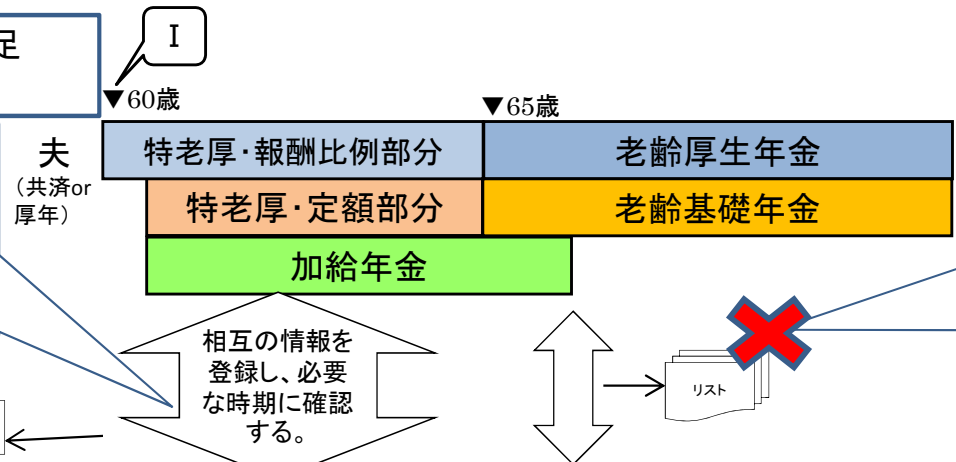
振替加算の総点検とその対応(概要)

第32回社会保障審議会年金事業管理部会
(平成29年9月13日)資料8にその後の状況を追記

- 振替加算は、配偶者(夫)の老齢厚生年金に加給年金額が加算されている場合に、妻が65歳に達したときに、夫の加給年金を妻の老齢基礎年金に振り替えて加算するもの(現在は年齢に応じて月19000円~6000円程度)
- 支給漏れが従来から散見され、個別対応としてきたが、近年件数が増加。
- 被用者年金一元化に伴い、日本年金機構が共済情報連携システムを利用できるようになったこともあり、支給漏れ事案の 総点検を行い、対応策を講じることとした。

①機構と共済組合との間の情報連携不足
【5.3万人 260億円】

○夫が共済組合である場合には、機構と共済とで夫婦の情報をやりとりする必要。
○必要な情報が収録されていなかったり、情報に不備があることで支給漏れ。



②システム処理に起因するもの
【3.6万人 122億円】

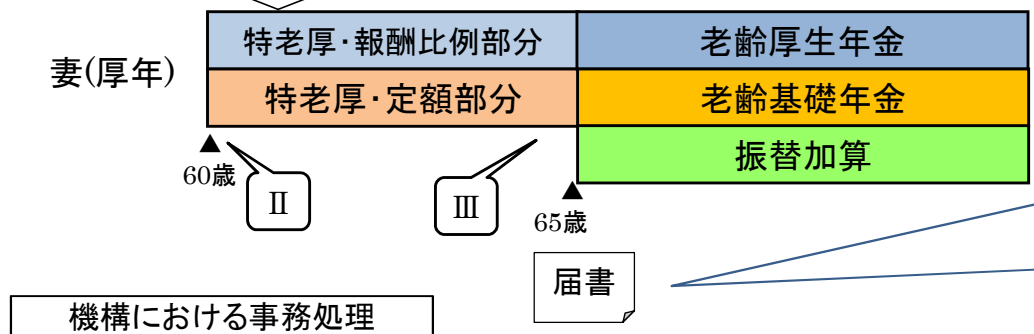
○夫と妻のデータに齟齬がある場合は、機構においてリストを出力して確認することとした。
○リストには不要な情報が大量に混在したため、個別確認に対応できなかった。

③機構の事務処理誤り【0.5万人 89億円】

○夫の特老厚が遡って請求・決定される場合には、リストを出力して確認することとしていたが、適切に処理されなかった。
など

④お客様の届出漏れ
【1.2万人 128億円】

○妻の特老厚請求時に夫の共済年金の支給が決定されていなければ、妻65歳時に機構へ生計維持関係などを届け出る義務がある。
○その届出がなく支給漏れ。



- I 共済組合(又は機構)は妻と生計維持関係があるかどうか確認。夫原簿に登録
- II 機構は、夫に加給年金が支給されているかどうか確認。妻原簿に登録
- III 機構は、夫婦双方の情報をチェックし、振替加算を支給

※この他、本人から「生計維持関係がない」と申告されたため振替加算が支給されていない方にも、念のためお知らせする。4.5万人

- 公表時、支給漏れが判明した方は105,963人
- 対象の方には、お知らせを送付した上で、大半の方は平成29年11月にお支払い済。(平成30年3月現在 104,586人の方にお支払済(残り1,377人))
- 今後は、妻65歳時点で共済情報連携システムを活用して確認するなど、事務処理を改善

年金給付に係る事務処理誤り等の総点検について(概要)

○振替加算の総点検(平成29年9月13日公表)で判明したような構造的問題(事務処理誤りの発生要因が事務処理手順、システムに起因するものなど)を有する事案が他にないかどうか等について、日本年金機構に「年金給付適正化プロジェクトチーム」を設置し、厚生労働省年金局と連携しながら、3つのアプローチから総点検を実施。

1. 事務処理誤りの総点検

◆平成22年の機構設立以来、公表してきた年金給付に影響する事務処理誤り全件(10,902件)を点検

点検結果

- 10件以上の事象33種類を点検・分析した。
- 振替加算のような構造的問題はなかった。
- 先に公表した振替加算関係が最多、次に加給年金(システム的な再発防止策を実施済)、その他旧法関係が上位であった。
- 発生時点では機構設立前のものが81%。
- 再発防止策を実施済みで、今後発生しない事象が15種類。
- 再発防止の対応を強化する事象が18種類。

今後の対応

- 再発防止の対応強化として、システムによる定期的な点検のほか、取扱いルール徹底。本部にチェック専任部署を設置。
- 同種の事案の対象者をシステム的に特定できる24事象については、個別連絡のうえ対応。対応状況は機構HPで毎月公表。
- 毎年、定期的に事務処理誤りの点検を行う。

2. 「お客様の声」の総点検

◆システム的に管理している平成26年度以降の年金給付に関するお客様の声全件(6,068件)を点検

点検結果

- 「処理状況に対するご意見」が最も多く、次に「送付文書、手続方法に対するご意見」が多かった。
- 不正受給に関する声もあった。
- 事務処理誤りに関する声141件のうち、59件は33事象関係、他は手続きの遅れ等であった。
- 「お客様の声」を踏まえ、事務処理やサービスの改善に努めてきた。

今後の対応

- 「お客様の声」のより一層の活用を図るため、サービス・業務改善委員会に「業務適正化部会」を設置。
- サービス改善、業務改善とともに、今後は事務処理誤りの早期発見と再発防止の観点から分析を行う。分析結果については同委員会に報告。

3. リストの総点検

◆システム的に処理できない場合や確認が必要な場合に年金給付システムから出力されるリストの全種類(1,065種類)を点検

点検結果

- リストはデータに不備がある場合、本人確認が必要等でシステムで対応できない場合、費用対効果等からシステム対応をしていない場合に出力される。
- 全体で、出力契機は8,473ケース、出力件数は1年間で約260万件。
- これらは職員が手作業で処理しているが、システム改修による自動化や重複するリストの整理などで手作業を削減できる。

今後の対応

- システム改修し、リストの種類及び出力契機の5割削減、出力件数の8割削減。
- リスト出力目的に応じた確認体制を整備。31年までにマニュアルを整備。
- 共済情報連携システムの活用や、情報連携の強化。機構における共済関係業務の一元管理。

- 日本年金機構では、所得税法の規定に基づき源泉徴収するため、年金受給者から扶養親族等申告書を提出していただいている。申告書の提出がない場合（税率10.21%）には、提出があった場合（該当する控除後、税率5.105%）よりも、源泉徴収税額が多くなる。
- 税制改正等に伴い、申告書の記載項目に変更があったことを踏まえ、様式を変更したところ、申告書の提出が遅れ、2月支払時に間に合わない方が増加。また、委託業者の入力漏れ、入力誤りにより源泉徴収税額を正しく反映できなかった事例が生じた。

委託業者の入力漏れ、入力誤りにより源泉徴収税額を正しく反映できなかった事例等

- 申告書を昨年12月中旬までに提出いただいたにもかかわらず、委託業者の入力漏れ、入力誤りにより2月支払時に源泉徴収税額を正しく反映できなかった事例が発生。機構による業務委託における事務処理が適切でなく、2月支払時で本来支払われるべき額が正しく支払われなかった。
- (1) 委託業者の入力漏れによる平成30年2月支払い時の源泉徴収税額の誤り（約7.9万人）**
 - 対象の方のうち約6.5万人については、機構で入力作業を行い、3月15日の支払い時に、源泉徴収税額を還付した。対象の方のうち約1.4万人については、4月13日の年金支払い時において調整。今後、あらためて文書によりお詫び。
- (2) 委託業者の入力誤りによる平成30年2月支払い時の源泉徴収税額の誤り（約7万人）**
 - 委託業者の入力内容（約528万人）を点検した結果、源泉徴収税額に影響がある方は7万人。今後、あらためて文書によりお詫び。
- (3) 「平成29年分公的年金等の源泉徴収票」の表示誤り（約55万人）**
 - 1月に送付した源泉徴収票の一部に、氏名の表示誤り。表示誤りの数は約55万人。1月末に正しい源泉徴収票を再作成して送付済。

委託業者の契約違反の内容と当該事業者に対する措置等

(1) 受託事業者（株式会社SAY企画）が行った契約違反

- ①納品の遅れ。入力漏れ。②作業手順を遵守せず相当数のデータ誤り。③無断で海外の関連事業者に再委託。④報告等の未提出、虚偽。
- (※) 中国の関連事業者に、申告書の氏名部分のみを切り出した画像データに基づく入力業務を再委託。当該再委託業者における情報セキュリティ管理体制や個人情報の取扱状況等が、特段の問題がないことについて、機構と情報セキュリティ支援業者（日本IBM）の実地監査により確認済。

(2) 競争参加資格停止及び制限の措置 ①3年間入札参加資格停止 ②その後も十分に業務改善するまで入札参加を制限

(3) 機構による業務委託における事務処理のあり方等の抜本的見直し

- ・委託業者の作業進捗管理手法や納品物の検証・監査体制の確立などの取組を進め、再発防止に万全を期す

源泉徴収税額に関するその他の対応

- 申告書を提出されていない方（①申告書の記載内容の不備のため返戻した後再提出されていない方（約18.3万人）、②一度も申告書を提出されていない方（約72.8万件））に、4月下旬に、再度のお知らせと分かり易い申告書をお送りし、申告書の提出をお願いする予定。
- 上記①の申告書不備返戻後に再提出されていない方については、申告書の提出がないものとして所得税法の規定により税率10.21%を適用していたが、4月の支払時に本人分控除及び税率5.105%を適用。申告書提出後、配偶者控除等を適用し、調整。
- 3月1日から9日までに申告書を提出いただいた方（約3.3万人）についても、4月の支払時に本人分控除及び税率5.105%を適用。5月の支払時に、配偶者控除等を適用し、調整。