

## 年金給付に係る事務処理誤り等の総点検について(概要)

平成29年12月20日  
日本年金機構

○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、取扱いルールの徹底。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、個別連絡のうえ対処。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。

・体制面、システム面、運用面の強化(「給付業務研修強化室」の設置、事務のシステム化の推進、業務品質チェックの体制強化)