

(照会代表窓口)  
社会保険業務センター  
企画調整課 佐野、櫻本  
電話直通 3595-2679(9月19日(火))  
電話直通 5344-1109(9月20日(水)以降)

平成18年9月19日  
社会保険庁

## 社会保険業務センターにおける事務処理誤り等について

当センターでは、定期支払毎に約4000万件の年金支払業務のほか、毎月約400万件の受給者等の方々からの届出や相談に係る業務を行っていますが、判明した標記事案について随時公表を行い、再発防止に努めることとしています。

また、詳細については、社会保険業務センターつうしんに掲載し、職員に周知徹底することとしています。

### <事案1> 年金加入記録のお知らせ等の誤送付

#### ① 概要

社会保険庁では、これから年金を受給される方からのご依頼により、年金加入記録や年金見込額をお知らせしているところ。この年金加入記録や年金見込額のお知らせについて依頼者本人とは別の方のものが同封されていたことが、8月中旬に、依頼者からの申し出により判明した。

#### ② 原因

封入封緘作業において同一人の確認を漏らしたことによる。

#### ③ 対象者等

2件(4人)

#### ④ 対応

誤送付された方双方の自宅を訪問し、謝罪を行い、誤送付文書をお返しいただき、ご本人のものを手渡した。

#### ⑤ 再発防止策

10月から窓あき封筒を使用するなど誤送付の要因を減じるほか、お知らせを送付する場合の封入と封緘は別人が行うこととした。さらに、封緘前には、再度同一人であるかを確認するなど、封入封緘作業時の確認を徹底するとともに、個人情報を提供する業務の重要性を周知徹底した。

### <事案2> 年金手帳の管理ミス

#### ① 概要

年金の受給要件があるかどうかを照会するため、年金手帳を同封して、当センターに送付した方の年金手帳の所在が不明となっていることが、8月初旬、本人の電話照会により判明した。

② 原因

照会文書については、管轄の社会保険事務所に回付されていたが、封筒のコピーのみの保管に留まり、回付した内容物の詳細について管理されていなかった。

③ 対応

年金手帳の所在が不明となった方の自宅を訪問し、謝罪を行い、新しい年金手帳を再発行し、手渡した。

④ 再発防止策

文書の受付及び回送については、その詳細な事跡管理を行うことを徹底する。

<事案3> 65歳裁定請求書（はがき）の区分作業の誤り

① 概要

特別支給の老齢厚生年金を受給している方が65歳に到達した際に提出していただく裁定請求書（はがき）には、老齢基礎年金を65歳から受給するか又はそれ以降に繰下げして受給するかを選んで記載していただいている。今般、回答していただいた内容を確認して区分する作業を一部の方について誤ったため、正しい裁定が行われず、年金の未払い又は過払いが生じていることが、7月中旬の内部調査により判明した。

② 原因

裁定請求書（はがき）の区分け作業時における「繰下げ希望欄」の確認誤り。

③ 対象者等

16件	[	未払い	2件	金額	約63千円、約95千円
		過払い	1件	金額	約61千円

※ 13件については、年金の支払いには影響なかったが、誤った年金額の支給額変更通知書が送付されていた。

④ 対応

過誤払いのあった3名の方には、謝罪を行ったうえで、未払いの方については速やかに支払い、過払いの方については返済方法の相談を行っている。その他13名の方には、個別にお詫びの手紙及び正しい支給額変更通知書を送付した。

⑤ 再発防止策

裁定請求書（はがき）の区分作業においては、2名体制による相互チェックを徹底する。

#### <事案4> 障害厚生年金の裁定請求時にかかる審査事務の誤り

##### ① 概要

障害厚生年金（障害等級が1,2級に限る）を裁定する場合、これに加算する加給年金を支給するか否かを審査するため、請求者の配偶者の年金受給状況等を確認することとされている。今般、配偶者が旧共済法による退職年金を受給しているにもかかわらず、通常の年金受給開始年齢前であったことから、年金受給の有無の確認を漏らしたため、加給年金が支給され、過払いが生じていることが、社会保険事務所からの照会により判明した。

##### ② 原因

障害厚生年金の裁定時において、配偶者の年金受給状況の審査が不十分であったことによる。

##### ③ 対象者等

1件（過払い額 約86万円）

##### ④ 対応

対象者の方には、お詫びの手紙及び正しい通知書を送付するとともに、過払い分の返済方法について相談を行っている。

##### ⑤ 再発防止策

事務処理要領に配偶者状態等の確認方法について事例を追加記載するとともに、障害厚生年金裁定の審査時における配偶者状態の確認を徹底する。

#### <事案5> 各種届書の入力等の誤り

##### ① 概要

年金給付サーベイランスシステムにより、毎月、各期支払額が妥当であるかの検証を行っているが、5月随時支払及び6月定期支払にかかる未支給年金請求書等の入力誤り等が確認され、年金の未払い又は過払いとなっていることが判明した。

##### ② 原因

各種届書の入力誤りや入力漏れの確認が不十分であったことによる。

##### ③ 対象者等

10件	未払い	5件	総額	約8万円
	過払い	5件	総額	約54万円

##### ④ 対応

対象者の方には、謝罪を行ったうえで、未払いの方については速やかに支払い、過払いの方については返済方法の相談を行っている。

##### ⑤ 再発防止策

関係部署の全職員を対象に研修等を行うとともに、当該業務にかかるチェック体制を強化した。