

【照会先】

社会保険庁運営部サービス推進課

清原、四宮（内線 3567）

電話(代表) 03-5253-1111

(直通) 03-3595-2757

平成20年12月25日

社 会 保 険 庁

平成19年度分等の地方社会保険事務局・社会保険事務所における
社会保険業務の事務処理誤り等の取りまとめについて

地方社会保険事務局・社会保険事務所における社会保険業務の事務処理誤り等につきまして、平成19年度分を資料1のとおり取りまとめましたので、お知らせいたします。また、平成17年度（平成17年12月から平成18年3月）分についても、資料2のとおり取りまとめましたので、併せてお知らせいたします。

（なお、平成18年度分につきましては、本年6月27日に取りまとめ公表しています。）

平成 19 年度分の事務処理誤り等について

1 取りまとめ対象

地方社会保険事務局及び社会保険事務所における社会保険業務の事務処理誤り及び業務上発生した事件・事故（以下「事務処理誤り等」という。）について、平成 19 年 4 月 1 日から平成 20 年 3 月 31 日までに地方社会保険事務局から本庁へ事務処理誤り等の詳細な報告が完了した 1,695 件の取りまとめを行った。

- ・ これらの事務処理誤り等については、全て必要な補正処理や未払いとなった給付額の支払処理等が完了している。また、今回取りまとめた 1,695 件には、平成 18 年 12 月より行った複数の年金受給権を有する者に係る選択処理の確認調査により判明した 354 件を含んでいる。
- ・ これらの事務処理誤り等については、被保険者等の関係者から公表を控えるよう強く要請されない限り、原則として、その事案の概要等を公表することとしており、今回取りまとめた 1,695 件のうち、1,609 件について、各地方社会保険事務局において既に公表している。

2 事務処理区分別件数

- | | |
|---|----------------|
| (1) 受付時の書類管理誤り | 23 件 (1. 4%) |
| [郵送や窓口で受領した書類の担当部署への回付漏れ等、受付時の誤り] | |
| (2) 確認・決定誤り | 457 件 (27. 0%) |
| [届書内容の確認誤り、標準報酬の決定誤り、金融機関等のコード記入誤り等、事実関係の誤認や法令の適用誤り] | |
| (3) 未処理・処理遅延 | 589 件 (34. 7%) |
| [審査決定すべき届書の未処理、社会保険オンラインシステムへの入力漏れ、社会保険業務センターへの進達漏れ、関係部署からの返戻書類の未処理等] | |
| (4) 入力誤り | 173 件 (10. 2%) |
| [数字や氏名等の入力誤り、一部項目の入れ違い等、入力時の誤り] | |
| (5) 通知書等の作成誤り | 66 件 (3. 9%) |
| [様式誤り、記載事項誤り、作成不要の通知書の作成等、出力・作成時等の誤り] | |
| (6) 誤送付・誤送信 | 245 件 (14. 5%) |
| [別の送付先への書類混入等の誤送付、誤送信、誤交付等、配付時の誤り] | |
| (7) 説明誤り | 56 件 (3. 3%) |
| [窓口、電話等での制度説明誤り、申請書等の指示誤り等、相談時の誤り] | |
| (8) 受理後の書類管理誤り | 21 件 (1. 2%) |
| [受理した申請書、添付書類の紛失等] | |
| (9) 事故等 | 65 件 (3. 8%) |
| [磁気カード、金銭登録機等の紛失、事件等、通常の業務処理の流れの中での誤りには該当しないもの] | |

合計 1, 695 件 (100%)

3 制度等別件数

| | |
|-------------------|---------------|
| (1) 健康保険・厚生年金適用関係 | 311件 (18.3%) |
| (2) 健康保険・厚生年金徴収関係 | 65件 (3.8%) |
| (3) 健康保険給付関係 | 140件 (8.3%) |
| (4) 国民年金適用関係 | 74件 (4.4%) |
| (5) 国民年金徴収関係 | 299件 (17.6%) |
| (6) 年金給付関係 | 748件 (44.1%) |
| (7) 船員保険関係 | 14件 (0.8%) |
| (8) その他 | 44件 (2.6%) |
| 合計 | 1,695件 (100%) |

4 制度等別・事務処理区分別内訳

表1 制度等別・事務処理区分別内訳一覧表

| | 受付時の書類管理誤り | 確認・決定誤り | 未処理・処理遅延 | 入力誤り | 通知書等の作成誤り | 誤送付・誤送信 | 説明誤り | 受付後の書類管理誤り | 事故等 | 計 |
|-----------------|------------|-------------|-------------|-------------|-----------|-------------|-----------|------------|------------|---------------|
| 健康保険・厚生年金保険適用関係 | 5 (1) | 65 (6) | 35 (1) | 52 (2) | 18 (1) | 129 (7) | 2 (0) | 2 (0) | 3 (1) | 311 (19) |
| 健康保険・厚生年金保険徴収関係 | 2 (0) | 16 (2) | 18 (3) | 3 (1) | 8 (0) | 13 (0) | 0 (0) | 2 (0) | 3 (1) | 65 (7) |
| 健康保険給付関係 | 0 (0) | 72 (4) | 20 (0) | 6 (0) | 7 (0) | 26 (1) | 3 (0) | 6 (0) | 0 (0) | 140 (5) |
| 国民年金適用関係 | 2 (0) | 28 (3) | 13 (0) | 10 (0) | 2 (0) | 15 (0) | 1 (0) | 1 (0) | 2 (1) | 74 (4) |
| 国民年金徴収関係 | 2 (0) | 90 (5) | 54 (6) | 67 (6) | 20 (0) | 33 (2) | 9 (2) | 6 (0) | 18 (3) | 299 (24) |
| 年金給付関係 | 11 (0) | 177 (6) | 448 (6) | 33 (1) | 3 (0) | 24 (3) | 41 (3) | 4 (0) | 7 (2) | 748 (21) |
| 船員保険関係 | 1 (0) | 8 (2) | 0 (0) | 1 (0) | 2 (0) | 1 (0) | 0 (0) | 0 (0) | 1 (0) | 14 (2) |
| その他 | 0 (0) | 1 (0) | 1 (0) | 1 (0) | 6 (1) | 4 (1) | 0 (0) | 0 (0) | 31 (2) | 44 (4) |
| 計 | 23 (1) | 457 (28) | 589 (16) | 173 (10) | 66 (2) | 245 (14) | 56 (5) | 21 (0) | 65 (10) | 1,695 (86) |

(注) () 内は、非公表とした事案の件数を再掲したものである。

5 事務処理誤り等の原因

(1) 原因別件数

- ① 確認不足・単純ミス・・・・・・・・・・・・・・・・ 1,450件 (85.5%)
 [窓口装置操作の際にキータッチ等を誤ったもの・入力を漏らしていたもの、通知書等の封入封緘時における内容物や宛先の確認を漏らしていたもの等]
- ② 適用誤り・・・・・・・・・・・・・・・・ 194件 (11.4%)
 [法令や通知等に係る解釈を誤っていたもの、理解が不足していたもの、判断を誤ったもの等]
- ③ 届書の放置・・・・・・・・・・・・・・・・ 50件 (2.9%)
 [本来行うべき処理を多忙や失念により適切な時期までに処理を行わなかったもの]
- ④ その他・・・・・・・・・・・・・・・・ 1件 (0.1%)
 [上記に区分し難いもの]

合計 1,695件 (100%)

(2) 原因別・事務処理区分別内訳

表 2 原因別・事務処理区分別内訳一覧表

| | 受付時の書類管理誤り | 確認・決定誤り | 未処理・処理遅延 | 入力誤り | 通知書等の作成誤り | 誤送付・誤送信 | 説明誤り | 受付後の書類管理誤り | 事故等 | 計 |
|-----------|------------|-------------|-------------|-------------|-----------|-------------|-----------|------------|------------|---------------|
| 確認不足・単純ミス | 20 (1) | 376 (23) | 503 (14) | 158 (6) | 61 (2) | 242 (14) | 25 (5) | 20 (0) | 45 (7) | 1,450 (72) |
| 適用誤り | 3 (0) | 81 (5) | 40 (2) | 15 (4) | 5 (0) | 3 (0) | 31 (0) | 1 (0) | 15 (3) | 194 (14) |
| 届書の放置 | 0 (0) | 0 (0) | 46 (0) | 0 (0) | 0 (0) | 0 (0) | 0 (0) | 0 (0) | 4 (0) | 50 (0) |
| その他 | 0 (0) | 0 (0) | 0 (0) | 0 (0) | 0 (0) | 0 (0) | 0 (0) | 0 (0) | 1 (0) | 1 (0) |
| 計 | 23 (1) | 457 (28) | 589 (16) | 173 (10) | 66 (2) | 245 (14) | 56 (5) | 21 (0) | 65 (10) | 1,695 (86) |

(注) () 内は、非公表とした事案の件数を再掲したものである。

(3) 原因別・制度等別内訳

表 3 原因別・制度等別内訳一覧表

| | 健康保険・厚生年金保険適用関係 | 健康保険・厚生年金保険徴収関係 | 健康保険給付関係 | 国民年金適用関係 | 国民年金徴収関係 | 年金給付関係 | 船員保険関係 | その他 | 計 |
|-----------|-----------------|-----------------|------------|-----------|-------------|-------------|-----------|-----------|---------------|
| 確認不足・単純ミス | 287 (19) | 56 (7) | 104 (5) | 65 (3) | 247 (18) | 644 (18) | 10 (0) | 37 (2) | 1,450 (72) |
| 適用誤り | 24 (0) | 9 (0) | 20 (0) | 9 (1) | 51 (6) | 72 (3) | 4 (2) | 5 (2) | 194 (14) |
| 届書の放置 | 0 (0) | 0 (0) | 16 (0) | 0 (0) | 1 (0) | 28 (0) | 0 (0) | 1 (0) | 50 (0) |
| その他 | 0 (0) | 0 (0) | 0 (0) | 0 (0) | 0 (0) | 0 (0) | 0 (0) | 1 (0) | 1 (1) |
| 計 | 311 (19) | 65 (7) | 140 (5) | 74 (4) | 299 (24) | 748 (21) | 14 (2) | 44 (4) | 1,695 (86) |

(注) () 内は、非公表とした事案の件数を再掲したものである。

6 事務処理誤り等による影響

表 4 事務処理誤り等による影響額別一覧表

| 影響額 | 健康保 険・厚生 年金保 険適用 関係 | 健康保 険・厚生 年金保 険徴収 関係 | 健康保 険給付 関係 | 国民年 金適用 関係 | 国民年 金徴収 関係 | 年金給 付関係 | 船員保 険関係 | その他 | 計 |
|--------------------|---------------------------------|---------------------------------|------------------|------------------|------------------|-------------|------------|-----------|---------------|
| 影響額なし | 210 (13) | 37 (1) | 41 (1) | 57 (2) | 230 (16) | 143 (7) | 3 (0) | 39 (4) | 760 (44) |
| 1万円未満 | 5 (0) | 4 (1) | 20 (2) | 2 (1) | 49 (4) | 23 (0) | 1 (0) | 2 (0) | 106 (8) |
| 1万円以上 5万円未満 | 21 (2) | 6 (0) | 31 (1) | 5 (1) | 14 (3) | 45 (1) | 1 (0) | 0 (0) | 123 (8) |
| 5万円以上 10万円未満 | 15 (0) | 4 (1) | 19 (0) | 1 (0) | 2 (0) | 42 (1) | 1 (0) | 1 (0) | 85 (2) |
| 10万円以上 50万円未満 | 33 (1) | 7 (0) | 24 (1) | 7 (0) | 4 (1) | 204 (6) | 3 (1) | 2 (0) | 284 (10) |
| 50万円以上 100万円未満 | 9 (0) | 3 (2) | 4 (0) | 1 (0) | 0 (0) | 85 (0) | 4 (1) | 0 (0) | 106 (3) |
| 100万円以上 500万円未満 | 14 (2) | 2 (1) | 1 (0) | 1 (0) | 0 (0) | 160 (4) | 1 (0) | 0 (0) | 179 (7) |
| 500万円以上 | 4 (1) | 2 (1) | 0 (0) | 0 (0) | 0 (0) | 46 (2) | 0 (0) | 0 (0) | 52 (4) |
| 計 | 311 (19) | 65 (7) | 140 (5) | 74 (4) | 299 (24) | 748 (21) | 14 (2) | 44 (4) | 1,695 (86) |

(注1) ()内は、非公表とした事案の件数を再掲したものである。

(注2) 影響額の区分は、事務処理誤り等によって年金や健康保険等の給付、保険料徴収額等に影響のあった額を表示した。

(注3) 影響額の区分欄の「影響額なし」とは、①誤送付などで年金や健康保険等の給付額、保険料徴収額等に影響のないもの、②賞与支払届の金額を誤って入力したが、保険料納付までに保険料納付額を訂正できたものなどで年金や健康保険等の給付、保険料徴収額等に影響のないものをいう。

平成 17 年度分の事務処理誤り等について

1 取りまとめ対象

地方社会保険事務局及び社会保険事務所における社会保険業務の事務処理誤り及び業務上発生した事件・事故（以下「事務処理誤り等」という。）について、平成 17 年 12 月 19 日から平成 18 年 3 月 31 日までに地方社会保険事務局から本庁へ事務処理誤り等の詳細な報告が完了した 388 件の取りまとめを行った。

- ・ これらの事務処理誤り等については、全て必要な補正処理や未払いとなった給付額の支払処理等が完了している。
- ・ これらの事務処理誤り等については、今回取りまとめた 388 件のうち、74 件について、各地方社会保険事務局において既に公表している。

2 事務処理区分別件数

| | |
|---|---------------------|
| (1) 受付時の書類管理誤り | 3 件 (0. 8 %) |
| [郵送や窓口で受領した書類の担当部署への回付漏れ等、受付時の誤り] | |
| (2) 確認・決定誤り | 1 3 1 件 (3 3. 8 %) |
| [届書内容の確認誤り、標準報酬の決定誤り、金融機関等のコード記入誤り等、事実関係の誤認や法令の適用誤り] | |
| (3) 未処理・処理遅延 | 6 2 件 (1 6. 0 %) |
| [審査決定すべき届書の未処理、社会保険オンラインシステムへの入力漏れ、社会保険業務センターへの進達漏れ、関係部署からの返戻書類の未処理等] | |
| (4) 入力誤り | 3 7 件 (9. 5 %) |
| [数字や氏名等の入力誤り、一部項目の入れ違い等、入力時の誤り] | |
| (5) 通知書等の作成誤り | 2 2 件 (5. 7 %) |
| [様式誤り、記載事項誤り、作成不要の通知書の作成等、出力・作成時等の誤り] | |
| (6) 誤送付・誤送信 | 7 7 件 (1 9. 8 %) |
| [別の送付先への書類混入等の誤送付、誤送信等、配付時の誤り] | |
| (7) 説明誤り | 2 件 (0. 5 %) |
| [窓口等での制度説明誤り等、相談時の誤り] | |
| (8) 受理後の書類管理誤り | 1 9 件 (4. 9 %) |
| [受理した申請書、添付書類の紛失等] | |
| (9) 事故等 | 3 5 件 (9. 0 %) |
| [磁気カード、金銭登録機等の紛失、事件等、通常の業務処理の流れの中での誤りには該当しないもの] | |
| 合計 | 3 8 8 件 (1 0 0 %) |

3 制度等別件数

| | |
|-------------------|--------------|
| (1) 健康保険・厚生年金適用関係 | 90件 (23.2%) |
| (2) 健康保険・厚生年金徴収関係 | 31件 (8.0%) |
| (3) 健康保険給付関係 | 18件 (4.6%) |
| (4) 国民年金適用関係 | 12件 (3.1%) |
| (5) 国民年金徴収関係 | 36件 (9.3%) |
| (6) 年金給付関係 | 172件 (44.3%) |
| (7) 船員保険関係 | 0件 (0.0%) |
| (8) その他 | 29件 (7.5%) |
| 合計 | 388件 (100%) |

4 制度等別・事務処理区分別内訳

表 1 制度等別・事務処理区分別内訳一覧表

| | 受付時の書類管理誤り | 確認・決定誤り | 未処理・処理遅延 | 入力誤り | 通知書等の作成誤り | 誤送付・誤送信 | 説明誤り | 受付後の書類管理誤り | 事故等 | 計 |
|-----------------|------------|--------------|------------|------------|------------|------------|----------|------------|------------|--------------|
| 健康保険・厚生年金保険適用関係 | 0 (0) | 7 (7) | 5 (4) | 17 (17) | 6 (6) | 48 (34) | 0 (0) | 6 (2) | 1 (1) | 90 (71) |
| 健康保険・厚生年金保険徴収関係 | 0 (0) | 1 (1) | 17 (15) | 1 (1) | 2 (1) | 8 (8) | 0 (0) | 2 (2) | 0 (0) | 31 (28) |
| 健康保険給付関係 | 0 (0) | 6 (4) | 0 (0) | 2 (2) | 2 (2) | 7 (6) | 0 (0) | 1 (0) | 0 (0) | 18 (14) |
| 国民年金適用関係 | 0 (0) | 4 (4) | 1 (0) | 0 (0) | 1 (1) | 5 (3) | 0 (0) | 1 (0) | 0 (0) | 12 (8) |
| 国民年金徴収関係 | 0 (0) | 3 (2) | 5 (4) | 1 (1) | 11 (3) | 5 (4) | 0 (0) | 6 (4) | 5 (3) | 36 (21) |
| 年金給付関係 | 3 (2) | 110 (105) | 34 (19) | 16 (15) | 0 (0) | 3 (2) | 2 (2) | 2 (2) | 2 (1) | 172 (148) |
| 船員保険関係 | 0 (0) | 0 (0) | 0 (0) | 0 (0) | 0 (0) | 0 (0) | 0 (0) | 0 (0) | 0 (0) | 0 (0) |
| その他 | 0 (0) | 0 (0) | 0 (0) | 0 (0) | 0 (0) | 1 (0) | 0 (0) | 1 (1) | 27 (23) | 29 (24) |
| 計 | 3 (2) | 131 (123) | 62 (42) | 37 (36) | 22 (13) | 77 (57) | 2 (2) | 19 (11) | 35 (28) | 388 (314) |

(注) () 内は、非公表とした事案の件数を再掲したものである。

5 事務処理誤り等の原因

(1) 原因別件数

- ① 確認不足・単純ミス・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 232件 (59.8%)
 [窓口装置操作の際にキータッチ等を誤ったもの・入力を漏らしていたもの、通知書等の封入封緘時における内容物や宛先の確認を漏らしていたもの等]
 - ② 適用誤り・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 144件 (37.1%)
 [法令や通知等に係る解釈を誤っていたもの、理解が不足していたもの、判断を誤ったもの等]
 - ③ 届書の放置・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 6件 (1.5%)
 [本来行うべき処理を多忙や失念により適切な時期までに処理を行わなかったもの]
 - ④ その他・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 6件 (1.5%)
 [上記に区分し難いもの]
- 合計 388件 (100%)

(2) 原因別・事務処理区分別内訳

表 2 原因別・事務処理区分別内訳一覧表

| | 受付時の書類管理誤り | 確認・決定誤り | 未処理・処理遅延 | 入力誤り | 通知書等の作成誤り | 誤送付・誤送信 | 説明誤り | 受付後の書類管理誤り | 事故等 | 計 |
|-----------|------------|--------------|------------|------------|------------|------------|----------|------------|------------|--------------|
| 確認不足・単純ミス | 1 (1) | 34 (29) | 32 (21) | 28 (28) | 17 (11) | 76 (56) | 1 (1) | 19 (11) | 24 (21) | 232 (179) |
| 適用誤り | 0 (0) | 97 (94) | 26 (20) | 9 (8) | 5 (2) | 1 (1) | 1 (1) | 0 (0) | 5 (3) | 144 (129) |
| 届書の放置 | 2 (1) | 0 (0) | 4 (1) | 0 (0) | 0 (0) | 0 (0) | 0 (0) | 0 (0) | 0 (0) | 6 (2) |
| その他 | 0 (0) | 0 (0) | 0 (0) | 0 (0) | 0 (0) | 0 (0) | 0 (0) | 0 (0) | 6 (4) | 6 (4) |
| 計 | 3 (2) | 131 (123) | 62 (42) | 37 (36) | 22 (13) | 77 (57) | 2 (2) | 19 (11) | 35 (28) | 388 (314) |

(注) () 内は、非公表とした事案の件数を再掲したものである。

(3) 原因別・制度等別内訳

表 3 原因別・制度等別内訳一覧表

| | 健康保険・厚生年金保険適用関係 | 健康保険・厚生年金保険徴収関係 | 健康保険給付関係 | 国民年金適用関係 | 国民年金徴収関係 | 年金給付関係 | 船員保険関係 | その他 | 計 |
|-----------|-----------------|-----------------|------------|-----------|------------|--------------|----------|------------|--------------|
| 確認不足・単純ミス | 84 (65) | 13 (11) | 17 (13) | 12 (8) | 28 (18) | 57 (45) | 0 (0) | 21 (19) | 232 (179) |
| 適用誤り | 6 (6) | 17 (17) | 1 (1) | 0 (0) | 7 (2) | 111 (102) | 0 (0) | 2 (1) | 144 (129) |
| 届書の放置 | 0 (0) | 1 (0) | 0 (0) | 0 (0) | 1 (1) | 4 (1) | 0 (0) | 0 (0) | 6 (2) |
| その他 | 0 (0) | 0 (0) | 0 (0) | 0 (0) | 0 (0) | 0 (0) | 0 (0) | 6 (4) | 6 (4) |
| 計 | 90 (71) | 31 (28) | 18 (14) | 12 (8) | 36 (21) | 172 (148) | 0 (0) | 29 (24) | 388 (314) |

(注) () 内は、非公表とした事案の件数を再掲したものである。

6 事務処理誤り等による影響

表 4 事務処理誤り等による影響額別一覧表

| 影響額 | 健康保 険・厚生 年金保 険適用 関係 | 健康保 険・厚生 年金保 険徴収 関係 | 健康保 険給付 関係 | 国民年 金適用 関係 | 国民年 金徴収 関係 | 年金給 付関係 | 船員保 険関係 | その他 | 計 |
|--------------------|---------------------------------|---------------------------------|------------------|------------------|------------------|--------------|------------|------------|--------------|
| 影響額なし | 77 (59) | 30 (27) | 11 (9) | 11 (7) | 35 (20) | 72 (56) | 0 (0) | 29 (24) | 265 (202) |
| 1万円未満 | 0 (0) | 0 (0) | 0 (0) | 0 (0) | 0 (0) | 6 (6) | 0 (0) | 0 (0) | 6 (6) |
| 1万円以上 5万円未満 | 0 (0) | 0 (0) | 1 (1) | 0 (0) | 0 (0) | 9 (8) | 0 (0) | 0 (0) | 10 (9) |
| 5万円以上 10万円未満 | 1 (1) | 0 (0) | 1 (1) | 1 (1) | 1 (1) | 10 (10) | 0 (0) | 0 (0) | 14 (14) |
| 10万円以上 50万円未満 | 5 (5) | 0 (0) | 4 (3) | 0 (0) | 0 (0) | 42 (41) | 0 (0) | 0 (0) | 51 (49) |
| 50万円以上 100万円未満 | 1 (1) | 0 (0) | 1 (0) | 0 (0) | 0 (0) | 5 (3) | 0 (0) | 0 (0) | 7 (4) |
| 100万円以上 500万円未満 | 3 (3) | 0 (0) | 0 (0) | 0 (0) | 0 (0) | 11 (8) | 0 (0) | 0 (0) | 14 (11) |
| 500万円以上 | 3 (2) | 1 (1) | 0 (0) | 0 (0) | 0 (0) | 17 (16) | 0 (0) | 0 (0) | 21 (19) |
| 計 | 90 (71) | 31 (28) | 18 (14) | 12 (8) | 36 (21) | 172 (148) | 0 (0) | 29 (24) | 388 (314) |

(注1) ()内は、非公表とした事案の件数を再掲したものである。

(注2) 影響額の区分は、事務処理誤り等によって年金や健康保険等の給付、保険料徴収額等に影響のあった額を表示した。

(注3) 影響額の区分欄の「影響額なし」とは、①誤送付などで年金や健康保険等の給付額、保険料徴収額等に影響のないもの、②資格取得年月日を誤って入力したが、保険料納付までに保険料納付額を訂正できたものなどで年金や健康保険等の給付、保険料徴収額等に影響のないものをいう。