

国民年金保険料の免除等に係る事務処理に関する第3次調査報告書(概要)

平成18年8月3日
社会保険庁

国民年金保険料の免除及び猶予に係る不適正な事務処理について、5月29日に第1次調査報告書、6月13日に第2次調査報告書、7月6日に全件調査結果を公表したところであるが、今般、詳細調査の結果等について、第3次調査報告書としてとりまとめた。

I 免除等の不適正事案についての詳細調査等の結果

1. 不適正事案の件数

		事務所数 (該当事務局数)	件数 (うち17年度分)
【類型(1)】 個々人の申請意思を確認しないまま承認手続を行った 66事務所 (24事務局)	①本人に承認通知をした	38事務所 (12事務局)	97,915件 (75,525件)
	②本人に承認通知をしていない	47事務所 (20事務局)	91,577件 (65,938件)
【類型(2)】 電話等により個々人の申請意思を確認して、職員が申請書を代筆し、承認手続を行った 88事務所 (23事務局)	①申請の意思確認や、申請書の代筆に係る同意等が記録として残されていない	58事務所 (17事務局)	21,707件 (14,098件)
	②①の各事項が記録として残されている	48事務所 (16事務局)	11,388件 (8,684件)
合 計		116事務所 (31事務局)	222,587件 (164,245件)

※17年度分は、平成17年7月～平成18年6月分保険料に係る件数。

全体の件数は、これに平成17年4月～6月分を加えたもの。

※同一の事務所が複数の項目に該当している場合がある。

2. 不適正処理の詳細類型

類型(1) (個々人の申請の意思を確認しないまま承認手続) については、以下のとおり、各事務局・事務所で独自に考案した多様な手法があった。

詳細類型		不適正処理の内容	事務所数
① 本人に免除等承認の通知をしたもの	(ア)事前確認文書型	「社会保険事務所で免除等の手続を行うので、申請を希望しない場合には連絡を下さい」旨の意思確認文書を事前に送付し、回答のない被保険者に対して、申請意思ありと見なして、免除等の承認を実施	27事務所
	(イ)事後案内文書型	本人の意思確認ができないまま、「連絡をいただければ承認を取り消します」旨の案内文書を承認通知書に同封して、本人に送付	9事務所
	(ウ)単純型	免除等の入力処理をし、承認通知を発送	1事務所
② 本人に免除等承認の通知をしていないもの	(ア)先行入力型	先に入力処理した上で、納付勧奨を行い、 ・本人から申請書が提出された場合、いったん承認取消処理をしてから、正規の処理を実施 ・本人から申請書が提出されなかった場合は、承認を取消処理	18事務所
	(イ)事前確認文書型 (承認通知なし)	①アの事前確認文書型で作業を進めていたものの、不適正処理の認識その他の理由により、途中で承認通知をとりやめ	11事務所
	(ウ)入力後取消型	いったん免除等の入力処理をした後で、短期間のうちに取消	9事務所
	(エ)単純型	免除等の入力処理をし、通知は行わず	4事務所

(注) このほか、誤入力により、本人の申請なしに承認したものがある (2事務所)

3. 事案発生経過

- 平成17年秋頃から、社会保険事務所において、順次、市町村から所得情報の提供が受けられるようになった。
- 本庁では、17年11月～12月を「緊急対策月間」と位置付け、12月末までの事務所毎の改善目標の設定、週次の進捗管理等、収納対策の強化を指示した。
- 今般の不適正処理は、そのような時期の11月、12月に集中して発生。地道な努力により実績を上げた事務所がある一方、不適正な方法をとった事務所が生じた。

<開始時期別の事務所数>

開始時期	17年 7月	8月	9月	10月	11月	12月	18年 1月	2月	3月	4月
類型(1)				1	15	29	7	3	9	2
類型(2)	5		3	4	33	23	2	7	6	5

4. 発案と拡大のプロセス

- 独自に発案した事務所が多数あったが、他の先行例を参考にして、又は事務局の指示や指導を受けて拡大したと見られる事例も多数あった。

	類型(1)	類型(2)
事務所による独自の発案	34事務所	27事務所
事務局が発案し、管内事務所に指示等	11事務所 (3事務局)	27事務所 (5事務局)
事務所が先行例を参考にして実施、又は事務局が先行例にならった処理を他の事務所に指導、指示等	21事務所 (5事務局)	34事務所 (11事務局)

5. 動機及び違法性の認識

- 不適正処理を行った動機は、納付率目標の達成が困難、年金受給権の確保につながる、被保険者の利便性を考慮（電話による方式の場合）等であった。
- 不適正処理の実施時においては、違法性の認識は希薄な傾向。
特に、類型(2)の場合、本人の意思を確認していることから、ほとんどの事務局・事務所で違法性の認識がなかった。

6. 事務所、事務局及び本庁の対応

A. 事務所における実行形態等

		類型(1) (66事務所)	類型(2) (88事務所)
実行の形態 (注) 重複して該 当する事務 所あり	事務所長、担当課長等の事務所幹部 が、職員に実行を指示	55事務所	76事務所
	事務所長、担当課長等の幹部職員が、 職員に指示することなく、自ら実行	4事務所	7事務所
	幹部職員以外の担当職員が、幹部に 判断を仰ぐことなく実行	1事務所	5事務所
	事務局職員により、又は事務局職員 の応援を得て実行	11事務所	25事務所
事務所長の 対応	事務所長が、主導、了承、追認、黙 認、又は事務局の指示を遂行	59事務所	75事務所
	事務所長は、知らなかった	7事務所	13事務所

B. 事務局の対応

		類型(1) (24事務局)	類型(2) (23事務局)
事務局の 対応	事務局が実施を主導（事務所に対し 指示又は指導）	7事務局 (注1)	10事務局
	事務所が主導し、事務局が了承、追認 又は黙認	2事務局	5事務局
	事務所が主導し、事務局は知らな かった	15事務局	8事務局
事務局長の 対応	事務局長が主導、了承、追認又は黙 認	4事務局 (注2)	8事務局
	事務局は関わっていたが、事務局長 は、知らなかった	5事務局	7事務局

(注1) 埼玉、千葉、静岡、三重、京都、大阪、長崎

(注2) 埼玉、静岡、三重、長崎

C. 本庁職員の対応

①三重事務局関係

- ・ 三重事務局では、11月から、事務局主導により管内全事務所で、事前確認文書を送付して行う方式の不適正処理を開始した。
- ・ 12月中旬に、三重事務局の方法の合法性に疑問を持った四日市市の職員が、本庁の国民年金事業室に電話で照会した。
- ・ 本庁の職員が三重事務局に事実関係を照会したが、事務局職員からの回答について、全ての事務所で不適正な免除処理は一切行わないこととしたものと理解し、その時点で指導を終えた（事務局の職員は、四日市市は止めると言ったとしている。）。しかし、この件は上司に報告せず、徹底した調査を行うに至らず、結果として三重事務局の不適正処理を中止させることができなかった。

②埼玉事務局関係

- ・ 1月中旬に、前職が埼玉事務局の幹部職員であった社会保険業務センターの課長が京都事務局から入手した勸奨文書と事後案内文書を浦和事務所に情報提供した。
(業務センター課長は、京都の勸奨文書が効果的だったと聞いて参考に送付したが、事後案内文書が不適正処理を前提としたものと気づかなかった。)
- ・ 埼玉事務局では、これを参考に文書案を作成し、本庁年金保険課の課長補佐に送付して、可否の判断を求めた。同課長補佐はメールで国民年金事業室職員に意見照会し、同室長補佐の指示に従い、違法である旨回答したため、埼玉では、この方式は行わなかった。
(埼玉事務局では、これとは別に、若年者納付猶予について先行入力型の不適正処理を実施。)

③岐阜事務局関係

- ・ 大垣事務所の課長が独自に長崎の情報を入手し、本人の申請意思の確認なしに免除を行うことについて、12月下旬には事務所長の了解を得ていた。
- ・ 1月中旬、本庁の国民年金事業室の職員が、②で埼玉事務局が作成した文書案についての室に対する上記意見照会メールを安易に岐阜事務局に転送した。
大垣事務所では、これも参考にしつつ、文書案を作成し実施した。
(本庁職員は、後日、室長補佐から、この方法は違法である旨のメールを受け取ったことから、岐阜事務局に行わないようにとの電話をした。)

④本庁職員の対応の問題点

- ・ 本庁職員が不適正な事務処理について、了承又は黙認したという事実は認められず、また、いずれも、本庁職員とのかかわりが生じる前に、該当の事務局・事務所において、既に不適正処理に着手していたものであった。
- ・ しかしながら、地方での不適正処理の端緒情報が、本庁の担当者レベルでとどまるなど幹部職員への報告や他の職員との共有が十分されていなかったため、的確な判断を下して未然防止や拡大防止を図ることができなかった。

7. 調査の経過等

○調査経緯

3月13日	京都事案を契機とした調査	4事務所	1万6千件
5月18日	大阪事案を契機とした調査	23事務所	5万5千件
5月29日	確認書の提出と第1次調査報告	100事務所	11万4千件
6月13日	再度の確認書の提出と第2次調査報告	110事務所	19万3千件
7月6日	全件調査結果の公表	116事務所	22万3千件

※事案の内容の多様さが明らかになるに従って、調査対象の範囲を拡大

※本庁への報告に当たって、事務局・事務所に、調査怠慢や虚偽報告があった

○本庁の対応については、

- ・事務局・事務所の間で流布していた不適正処理の情報を的確に捉えることができなかった、
 - ・京都、大阪事案を契機とした初期の段階の調査（電子メール等で各事務局長に照会）は、事案の多様性と全国的広がりを想定した調査とならなかった、
- 等の問題点があった。

8. 是正措置の状況

<対応>

事案	事務手続上の問題点	対応
(1) 申請意思を確認しないまま承認	国民年金法に違反する行為であり無効	<ul style="list-style-type: none"> ・取消処理 ・個別に経緯の説明と謝罪 ・改めて申請書を提出していただく（17年度分の申請期限を10月まで延長）
(2) 電話等により意思確認を行って承認	国民年金法施行規則に定める手続（署名又は記名押印）に違反	<ul style="list-style-type: none"> ・取消の意思が明確な方を除き取り消さない ・個別に経緯の説明と謝罪 ・改めて申請書を提出していただく

<7月31日現在での実施状況>

		①不適正処理の件数	②申請書受理件数	③納付約束又は手続拒否	④進捗率 (②+③)/①
(1) 申請意思を確認しないまま承認	①承認通知をしたもの	97,915件	29,740件	1,078件	31.5%
	②承認通知をしていないもの	91,577件	44,641件	1,202件	50.1%
(2) 電話等により意思確認を行って承認	①代行意思確認の事蹟が無い	21,707件	16,413件	304件	77.0%
	②代行意思確認の事蹟が有る	11,388件	10,259件	78件	90.8%
合計		222,587件	101,053件	2,662件	46.6%

II その他の事案についての調査結果

不適正処理の内容	件数等	事務手続上の問題点及び対応
(A) 資格喪失事由が無いにもかかわらず資格喪失処理を行ったもの	4事務局 4事務所 3, 108件	・国民年金法に反する行為であり、無効 ・処理を取消
(B) 法律で規定された範囲を超えて遡及免除を行ったもの	12事務局 37事務所 34, 044件	・国民年金法の適用を誤った行為
(C) 職員が申請書の代筆をするのみならず、手持ちの印鑑で押印をしたもの（第2次調査報告書の事案A）	2事務局 2事務所 43件	・件数は、類型(1)又は(2)に含まれている案件であり、事務手続上の問題点及び対応は、これらと同じ
(D) 全額免除、半額免除又は若年者納付猶予の申請書の提出があった者に対し、申請書に記載された希望項目以外の処理をしたものであって、電話等で申請者の申請意思を確認した旨の記録が残されていないもの（第2次調査報告書の事案B）	28事務局 97事務所 15, 390件	・申請書の審査希望項目の補正を行う上での不備があった事案 ・改めて申請者個々に意思確認をした上で、異なる取扱いを希望する方には、承認内容を修正
うち、半額免除の希望でありながら、全額免除又は若年者納付猶予としたもの	20事務局 87事務所 730件	※半額免除の希望を全額免除又は若年者納付猶予とした場合を除き、申請者の申請意思は推察される。
(E) 前年度に免除となっていた外国人が、新年度の免除の申請をする前に帰国してしまった場合に、帰国により資格喪失するまでの期間を、申請書なしに免除の処理をしたもの（第2次調査報告書の事案C）	4事務局 5事務所 138件	・国民年金法に反する行為であり、無効 ・既に取消処理を行った
(F) 個々人の申請意思を確認しないまま半額免除の承認手続を行ったもの（全件調査結果の別添4）	5事務局 6事務所 833件	・国民年金法に反する行為であり、無効 ・既に取消処理を行った
(G) 電話等により、個々人の申請意思を確認して、半額免除の承認手続を行ったもの（全件調査結果の別添4）	14事務局 30事務所 1, 218件	・国民年金法施行規則に定める手続に違反 ・改めて申請書を提出していただく
(H) 学生納付特例において、申請者が学生であることの確認を行っていないことが明らかであるもの	8事務局 17事務所 905件	・国民年金法施行規則に定める手続に違反 ・改めて確認を行い、学生でなければ処理を取消
(I) 不在者登録処理を行う必要のない者に対して納付率引上げのために不在者登録処理を行ったもの	30事務局 132事務所 104, 777件	・不適正な事務処理 ・処理を取消
(J) 免除等申請に係る所得基準の審査を誤ったもの	37事務局 200事務所 2, 261件	・重大な事務処理誤り ・処理を変更 ・今後、事故防止のため、OCR処理のみで行うことを徹底

※徴収権が時効消滅している期間に係る保険料収納等の事例は、別途、調査中。
 ※その他、処分の効力に直ちに影響は及ばないが、事務処理方法として適切でない事案があり、今後、適切な事務処理を徹底する。

Ⅲ 今般の事案発生の構造的背景と再発防止策

1. 今般の事案発生の構造的背景

- (1) 事務局・事務所の問題
- ①法令遵守（コンプライアンス）意識等の不足
 - ②地方事務官制に由来する組織の一体性とガバナンスの不足
 - ③独自の判断による事務処理を行う組織風土
- (2) 本庁の問題
- ① 業務の標準化・統一化が不十分
 - ② チェックシステムの不備
 - ③ 本庁によるガバナンス体制の不足
 - ④ 人事政策と人材教育の不足

2. 再発防止対策

(1) 法令遵守の意識の徹底	<ul style="list-style-type: none"> ・外部からの法令違反通報窓口の設置 ・法令遵守委員会調査機能の拡大、地方事務局への設置 ・法令遵守のための研修の充実 <p style="text-align: right;">等</p>
(2) 業務の標準化・統一化の徹底	<ul style="list-style-type: none"> ・業務マニュアルの精緻化・改良を進め、全職員が随時、検索や閲覧ができる情報システム化 ・現場で実情に応じた異なる方式が必要な場合は、本庁に協議 ・パンフレット、チラシ等を全国統一 <p style="text-align: right;">等</p>
(3) システム的なチェック機能の整備	<ul style="list-style-type: none"> ・異常な数値について監視できるようにするシステムの開発 ・入力等の共同事務センターへの集約化による受付と入力の分離 ・OCRによる処理の必須化、窓口装置からの直接入力の原則禁止
(4) 監察部門の機能強化	<ul style="list-style-type: none"> ・外部人材を登用した特別監査官等の18年度中の設置 ・地方社会保険監察官を、本庁併任とした上で、ブロック単位に配置 ・不適切な業務処理の早期発見と是正を重視した監査実施方式
(5) ガバナンスを強化するための組織改革	<ul style="list-style-type: none"> ・組織内の日常的な業務遂行ルールの明確化・徹底 ・改善提案等を本庁集約し、地方に改善方策を徹底する機能を強化 ・事務局のスリム化と本庁の体制強化
(6) 能力重視の広域人事等の断行 (新たな人事政策)	<ul style="list-style-type: none"> ・事務局・事務所の幹部人事を本庁主導の人事へ移行 ・年次等にとらわれず、能力本位・広域的な人事を実施 ・改革推進にリーダーシップを発揮できる職員の事務局幹部への積極登用 ・事務所長等については、広域的な人事異動を積極的に推進 ・地方幹部職員への民間人材の登用を検討 ・事務所における責任役職の明確化 ・計画的な人事ローテーションや、昇格と合わせた研修制度の実施 ・社会保険大学校での質の高い研修と試験成績の任用への活用