

平成 22 年 10 月 5 日
日本年金機構品質管理部

事務処理誤りの報告について

1 事務処理誤りの報告状況に関する実地調査結果

- 事務処理誤りのうち主に説明誤りについて、年金事務所から適正に報告が行われているか確認するため、年金事務所 3 か所を選定し、実地調査を実施した。(別紙)
- 本調査においては、相談受付管理票の内容点検等を行ったが、明確な報告漏れは確認できなかった。

2 改善策

前回の記録回復委員会の議論を踏まえ、次の点を明確化し、年金事務所等に対し適正な報告について周知徹底を図ることとする。

- ① 年金相談等において、説明等が誤っていたことが判明した場合は、処分決定の変更に至っていないものやお客様が納得済みのものを含め、事務処理誤りの報告をすること。
- ② 説明誤り等について、お客様からの申し出があったが事実関係が十分に確認できないケースについては、「事務処理誤りの疑い」として本部に報告すること。

事務処理誤りの報告状況に関する調査

1 目的

年金事務所から本部へ報告すべき事案について、適正な報告がなされているか確認するため、実地調査を実施。

2 調査対象

東京、神奈川、千葉の各都県のうち、これまでの事故報告件数が少ない大規模年金事務所を各1か所選定。(品川、横浜中及び松戸年金事務所)

3 調査方法

9月17日に、本部職員(品質管理部)が2名1組で調査対象年金事務所に赴き次により実施。

①本年7月分(及び6月分)の相談受付票に基づき説明誤り等がないか点検。

②所長及び年金相談室長からヒアリング実施。本来報告すべき事案に該当する事案で報告していないものが過去にないかを確認。

4 調査結果

今回、相談受付票に基づき調査した範囲では、事務処理誤りの明確な報告漏れは確認できなかった。

(参考)

調査対象年金事務所	確認件数	疑義件数
横浜中	約2,200件	1件(注)
品川	約1,800件	0件
松戸	約3,200件	0件

(注):今から5年前(平成17年)の相談内容に対する回答誤りを主張する内容(5年前に、あと4年位働けば年金が受給できると言われたので、平成17年12月から働き始め、先週6月10日に確認に来たが、あと10年程足りないと言われた。どういうことか。平成17年12月からの保険料を返してほしい旨申立てあり。)であるが、平成17年当時の事実関係は確認ができなかった。(記録が残っていない)