

平成24年6月21日

# 平成24年2月の年金定期支払 における所得税の過徴収調査報告書

日本年金機構

平成24年2月の年金定期支払における所得税の過徴収調査委員会

## 目次

### はじめに

#### 1 調査委員会の設置・開催

- (1) 設置の経緯
- (2) メンバ構成
- (3) 調査の目的
- (4) 調査の方法
- (5) 開催経緯等

#### 2 扶養親族等申告書に関する事務処理の概要

- (1) 事務処理の概説
- (2) 関係部署及び委託業者の業務分担

#### 3 システム処理誤りの経緯

- (1) 経緯の概要
- (2) システム処理誤り発生までの処理の経緯とその分析結果
- (3) システム処理誤り判明の経緯
- (4) システム処理誤り判明後の経緯
- (5) 過去の類似システム処理誤りの確認

#### 4 評価

- (1) 原因分析結果に対する評価
- (2) システム処理誤り発生後の対応の評価

#### 5 システム処理誤り発生に到る問題点の総括

#### 6 再発防止策

- (1) 関連部署とシステム運用部の再発防止策
- (2) システム運用部及び委託業者の再発防止策
- (3) 再発防止策の評価
- (4) 類似業務の点検及び見直しの評価

#### 7 今後に向けての提言

## はじめに

日本年金機構（以下「機構」という。）は、年金受給者から提出された「平成24年分公的年金等の受給者の扶養親族等申告書」（以下「扶養親族等申告書」という。）の一部について、委託業者による入力漏れがありシステム処理が行われなかったことから、平成24年2月15日の年金定期支払において約7万人の年金受給者の所得税が本来額より多く源泉徴収される（総額約17億円）ことになるという処理誤りを発生させた。

その後、再発防止のため、事務処理の是正措置を緊急実施し、システム処理誤りについての公表、該当する年金受給者に対するお詫び状の発送、過徴収された所得税額の算出及びそのお支払（還付）に向けた事務処理など、当面の事後対応を実施してきた。

二度と今回のような処理誤りを繰り返さないためには、事務処理の態勢自体に問題がなかったかの検証が重要であり、2月22日に「平成24年2月の年金定期支払における所得税の過徴収調査委員会」（以下「調査委員会」という。）を設置し、誤りが生じた原因や背景の事実確認及び分析、並びに関係部署で策定された再発防止策に対する評価を実施し、事務処理の全体について検証を実施した。

この「平成24年2月の年金定期支払における所得税の過徴収調査報告書」（以下「調査報告書」という。）は、その結果を取りまとめたものであり、より正確な事務処理を行う態勢の構築に向けて活用されるべきである。

## 1 調査委員会の設置・開催

### (1) 設置の経緯

「平成24年2月の年金定期支払における所得税の過徴収」について、システム処理誤りの原因の調査及び再発防止策の評価を行い、日本年金機構運営会議に報告するために、平成24年2月22日に調査委員会を設置した。

### (2) メンバ構成

#### ① 委員会

リーダー  
メンバ

経営企画部長  
リスク・コンプライアンス部長  
品質管理部長  
システム統括部長

#### ② 事務局

メンバ

システム統括部  
システム統括G長、システム管理G長  
システム統括G職員、システム管理G職員

※ 質疑対応の観点から、システム部門担当理事及びシステム運用部長に出席を求めたほか、審議状況を確認する観点から、監事室長及び監査部長に出席を要請した。

### (3) 調査の目的

- ① 原因や背景の事実確認、分析及び評価
- ② 再発防止策に対する評価

### (4) 調査の方法

- ① システム処理誤り発生の経緯について、発生部署であるシステム運用部及びシステム運用部が業務を委託している委託業者から本件に関する報告書を提示させた。
- ② システム運用部及びシステム運用部が業務を委託している委託業者にヒアリングを実施した。
- ③ 委託業務の手順を定めた文書や業務処理に係るマニュアル等を提示させた。
- ④ ①～③を分析し、その過程で必要に応じて、システム運用部及び委託業者に対し、事務局から詳細な調査を依頼し、説明や回答を求めた。
- ⑤ ④の分析結果を基に、それぞれの事項に対し評価を行った。
- ⑥ システム開発委員会<注>へ報告書案を報告し、評価いただく。

<注>システム開発委員会

社会保険オンラインシステムにおける重要事項の審議及び合意、調達手続きの適正性等確保のために、厚生労働省に設置された委員会であり、厚生労働省の年金管理審議官、事業企画課長、機構

のシステム担当の理事及び部長等の他に、外部有識者として、厚生労働省CIO補佐官や大学教授等により構成されている。

(5) 開催経緯等

- ・ 第1回調査委員会 2月24日 10:00~10:30  
議題：今後の進め方
- ・ 第2回調査委員会 3月 2日 15:00~17:00  
議題：マシンルーム現地確認  
報告書の内容について
- ・ 第3回調査委員会 3月 9日 15:00~17:30  
議題：システム運用部からの報告及びヒアリング  
委託業者からの報告及びヒアリング
- ・ 第4回調査委員会 3月23日 10:30~12:00  
議題：関連部署への質問の回答の報告  
調査報告書(案)の検討
- ・ 第5回調査委員会 3月30日 10:30~12:00  
議題：調査報告書(案)の取りまとめ
- ・ 運営会議への調査報告書(案)の報告 4月13日
- ・ システム開発委員会への調査報告書(案)の報告 4月24日
- ・ 理事会への調査報告書(案)の報告 4月27日

## 2 扶養親族等申告書に関する事務処理の概要

### (1) 事務処理の概説

#### ① 所得税の源泉徴収及び扶養親族等申告書の制度

老齢又は退職を支給事由とする年金は、雑所得として所得税の課税対象とされており、年金の支払者である機構は、課税対象者の所得税を源泉徴収することが義務付けられている。

所得税には納税者の状況に応じた適正な課税を行うために、各種控除が設けられており、年金受給者は扶養親族等申告書を提出することにより、扶養している親族の状況に応じて算定された額が控除されるほか、税率も5%として、所得税の源泉徴収税額が計算される。また、扶養親族がない場合も、年金受給者自身の基礎控除等を受けるために提出が必要である。

なお、扶養親族等申告書が提出されない場合は、源泉徴収段階では各種控除を受けることができず、特別徴収された社会保険料と公的年金等控除を控除した後の年金額の10%が所得税として源泉徴収されるため、扶養親族等申告書が提出された場合に比べ、多くの所得税が源泉徴収される。

#### ・課税対象者

老齢又は退職を支給事由とする年金（旧法老齢年金、老齢厚生年金、旧法退職年金、退職共済年金）を受給する方で、年金額が65歳未満で108万円以上、65歳以上で158万円以上、退職共済年金の受給者であって、老齢基礎年金が支給されている方の場合は、退職共済年金の支給額が80万円以上の場合は、課税対象となり扶養親族等申告書が送付される。

<注>上記以外は課税対象外となり、扶養親族等申告書は送付されない。

#### ・源泉徴収税額の計算式

<提出した場合>

源泉徴収税額 = (年金支給額 - 社会保険料 - 各種控除額) × 税率(5%)

<未提出の場合>

源泉徴収税額 = {年金支給額 - 社会保険料 - (年金支給額 - 社会保険料) × 25%} × 税率(10%)

#### ② 扶養親族等申告書に関する社会保険オンラインシステムの概要

##### ア 社会保険オンラインシステム

社会保険オンラインシステムは、主に年金の被保険者記録を管理する

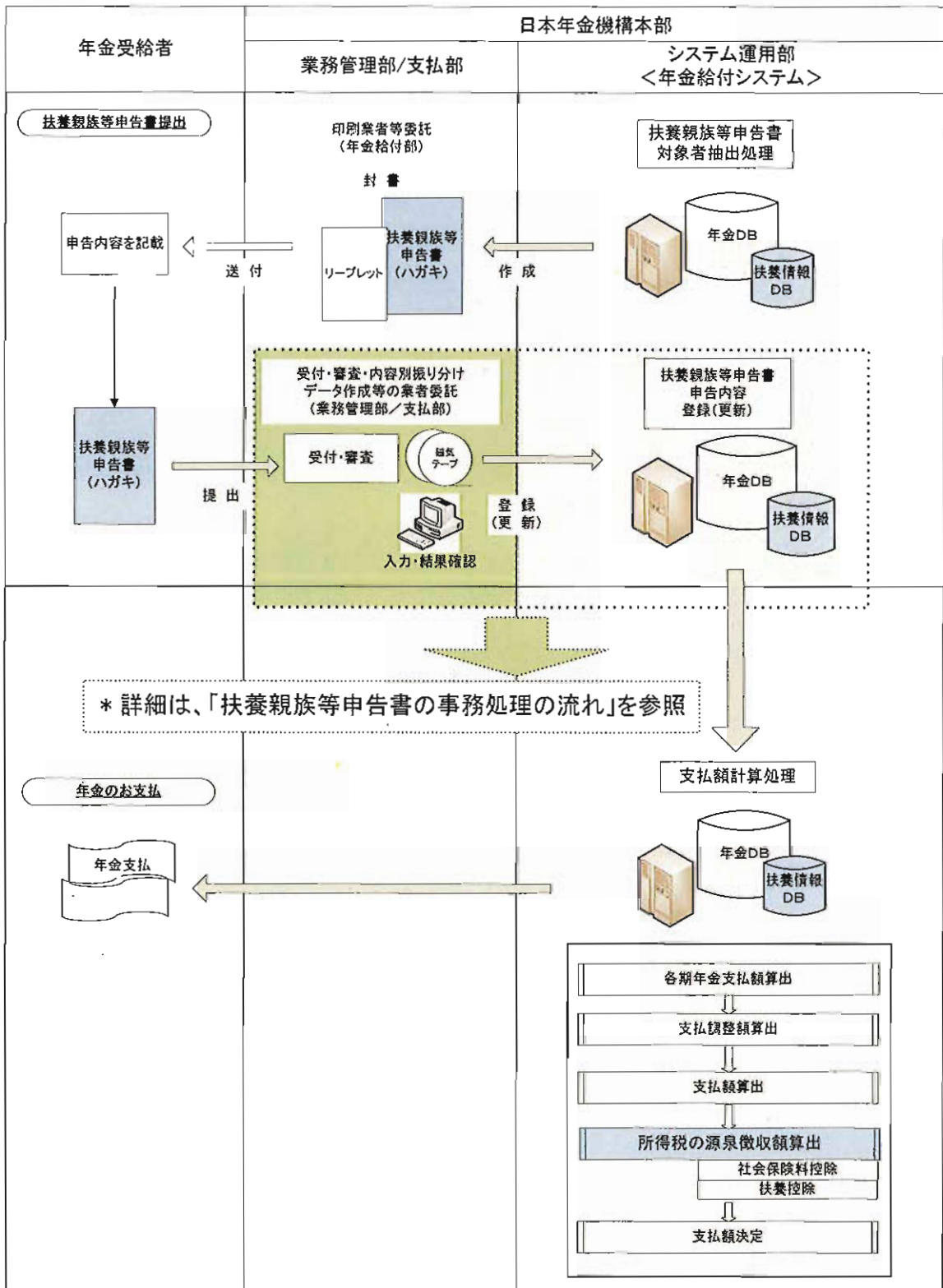
「記録管理システム」、基礎年金番号の管理を行う「基礎年金番号管理システム」並びに年金の決定（裁定）及び支払を行う「年金給付システム」で構成されている。

年金給付システムでは、年金裁定機能（年金の被保険者記録を基とした年金受給要件審査や年金の裁定処理）、年金額計機能（年金額の計算、届書に基づいた年金額の改定処理等）、年金支払機能（支払額の計算、所得税の源泉徴収額算出等）等の機能を有している。

#### イ 年金に係る源泉徴収処理のシステム概要

年金に係る源泉徴収処理については、年金受給者から提出された扶養親族等申告書の申告内容をデータベースへ登録・更新する処理、申告内容に基づき所得税の控除額を算出して源泉徴収額を算出する処理、年金支払額から源泉徴収を行う処理について、システム（電算処理）を構築して対応している（次頁の「図1 年金に係る源泉徴収処理の全体概要」を参照）。

<図1 年金に係る源泉徴収処理の全体概要>





### ③ 事務処理の流れ

ア 扶養親族等申告書及びリーフレット送付及び扶養親族等申告書の返送機構は、例年10月に老齢又は退職を支給事由とする年金受給者のうち、源泉徴収の対象となり得る方へ、扶養親族等申告書（ハガキ形式）と共に記入方法等を記載したリーフレットを封書にて送付する。

年金受給者は、封筒に同封された扶養親族等申告書（ハガキ形式）に扶養親族等の状況などの必要事項を記入して機構へ返送する。

平成23年度（平成24年中の支払に対する源泉徴収分）は、対象者である約700万人の年金受給者に対して、平成23年10月26日から順次扶養親族等申告書及びリーフレットを発送した。年金受給者からの扶養親族等申告書の提出（返送）期限は、平成23年12月1日とされた。

扶養親族等申告書は2種類あり、昨年も扶養親族等申告書を提出された方（継続提出者）には「青色」、源泉徴収の対象ではなかったため、前年の扶養親族等申告書を提出する必要がなかった方など（新規提出者）には「墨色」の扶養親族等申告書を送付している。

なお、この扶養親族等申告書の送付後に、新規に年金請求があった方（新規裁定者）に対し、12月初旬にも、扶養親族等申告書を送付しているが、この分については、今回のシステム処理誤りの対象外である。

### イ 扶養親族等申告書の振り分け及び磁気テープの作成

支払部が委託した業者（以下「委託業者（審査・補正）」という。）が年金受給者から提出された扶養親族等申告書の内容を審査し、「新規分」（前年には申告がなかったもの）、「継続分」（前年にも申告があったもの）、「手書き分」に振り分け、「継続分」は「変更あり」（前年から申告内容に変更があったもの）と「変更なし」（前年と申告内容に変更がないもの）に振り分ける。

「新規分」と「継続分・変更あり」は業務管理部が委託した業者（以下「委託業者（パンチ）」という。）が申告内容をパンチ入力して磁気テープを作成する。

「継続分・変更なし」は原則としてシステム運用部が委託した業者（以下「委託業者（運用支援）」という。）から作業指示を受けた業者（以下「委託業者（オペレータ）」という。）がODR（Optical Document Reader：光学ドキュメント読取装置）に、扶養親族等申告書の上段に掲載されている暗号化された基礎年金番号及び管理コード部分を読み込ませる（以下「ODR処理」という。）。

「手書き分」は支払部が申告内容をオンライン端末で入力する。

また、「継続分・変更なし」で汚れ等によりODR処理で読み取れなかった「リジェクト分」は、業務管理部が委託した業者が申告内容をパンチ入力して磁気テープを作成する。（「図2 扶養親族等申告書の事務処理の流れ」の青い線を参照。）

<注> 「リジェクト分」の磁気テープ

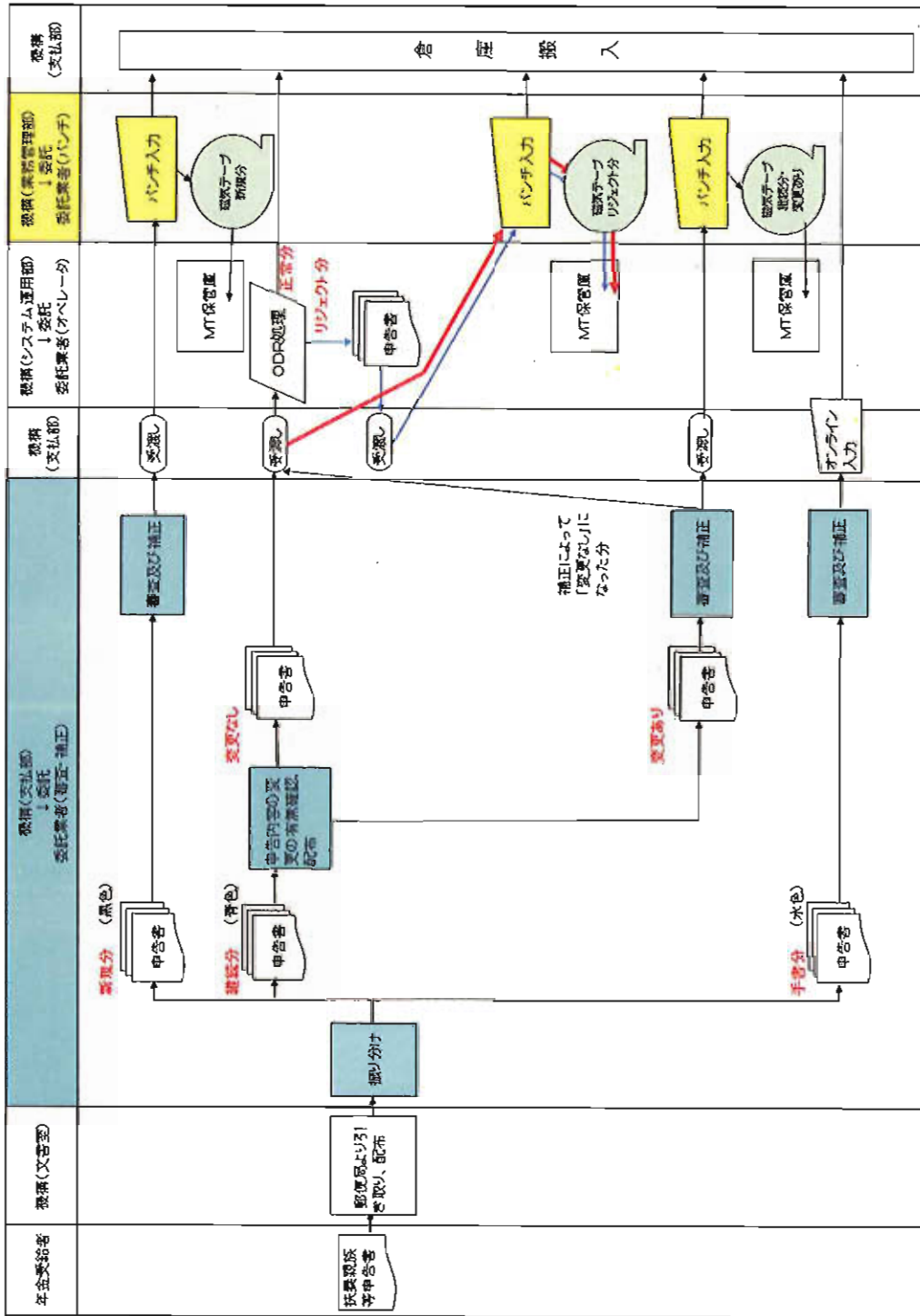
ODR処理で読み取れなかった扶養親族等申告書データをパンチ入力により作成した磁気テープ。なお、今回のシステム処理誤りとなった12月5日回付分の「リジェクト分」の磁気テープは、業務処理の平準化のためODR処理を行わずに作成された磁気テープであり、ODR処理によりリジェクトされたものではないが、磁気テープの名称が「リジェクト分」とされていたものである。

（「図2 扶養親族等申告書の事務処理の流れ」の赤い線を参照。）

ウ 扶養親族等申告書の磁気テープの回付

前記イにより作成した扶養親族等申告書の磁気テープ（「新規分」、「継続分・変更あり」、「リジェクト分」）は、業務管理部からシステム運用部に回付される。なお、「継続分・変更なし」と「手書き分」は、データが光学式読取装置（ODR）又はオンライン端末から直接年金給付システムに登録されるため、磁気テープは作成されない。

<図2 扶養親族等申告書の事務処理の流れ>



(2) 関係部署及び委託業者の業務分担

① 扶養親族等申告書の事務処理

扶養親族等申告書の事務処理に関する関係部署と委託業者のそれぞれの関係と業務の分担については、次の「表1 関係部署及び委託業者」、「表2 作業内容別の担当者」のとおりである。

<表1 関係部署及び委託業者>

担当部署	業務委託先	担当業務
支払部	委託業者（審査・補正）	扶養親族等申告書の振り分けと審査・補正
支払部	—	委託業者（審査・補正）から扶養親族等申告書の回付を受け、区分に従って業務管理部、システム運用部に回付、又は自らオンライン入力
支払部	—	システム運用部からリジェクト分の扶養親族等申告書の回付を受け、業務管理部に回付
業務管理部	—	支払部から回付された申告書を委託業者（パンチ）に回付しパンチ入力を依頼、結果が収納された磁気テープを受領してシステム運用部に回付
業務管理部	委託業者（パンチ）	扶養親族等申告書をパンチ入力して磁気テープに収録
システム運用部	委託業者（運用支援）	委託業者（オペレータ）に作業指示
システム運用部	委託業者（オペレータ）	扶養親族等申告書のODR処理を実施
システム運用部	—	ODR処理で読み込めなかった扶養親族等申告書（リジェクト分）を支払部に回付
システム運用部	—	業務管理部から回付された磁気テープを委託業者（オペレータ）に回付して電算処理を依頼

<表2 作業内容別の担当者>

作業1			作業2			作業3	
作業内容	担当者		作業内容	担当者		作業内容	担当者
振り分け	委託業者 (審査・補正)	新規分	審査・補正	委託業者 (審査・補正)	→	パンチ入力	委託業者 (パンチ)
		継続分 (変更なし)	ODR 処理	委託業者 (運用支援) 委託業者 (オペレータ)	ODR正常	-	-
					ODR リジェクト	パンチ入力	委託業者 (パンチ)
		継続分 (変更あり)	審査・補正	委託業者 (審査・補正)	→	パンチ入力	委託業者 (パンチ)
手書き分	審査・補正	委託業者 (審査・補正)	→	オンライン 入力	支払部		

② システム処理 (オペレーション)

扶養親族等申告書のシステム処理 (オペレーション) に関する関係部署と委託業者のそれぞれの関係と業務の分担については、次の「表3 関係部署及び委託業者」のとおりである。

<表3 関係部署及び委託業者>

担当部署	業務委託先	担当業務
業務管理部	-	磁気テープと回付票をシステム運用部に回付して電算処理を依頼
システム運用部	-	磁気テープを委託業者 (オペレータ) に、回付票を委託業者 (運用支援) に回付して処理を依頼
	委託業者 (運用支援)	委託業者 (オペレータ) に作業指示
	委託業者 (オペレータ)	・ オペレータ 磁気テープの電算処理 ・ 媒体担当者 磁気テープの入出庫

<注> 委託業者 (運用支援) については、磁気テープそのもの等の実際データの受理や処理は行わず、運用の支援のみである。

磁気テープは、MT保管庫に保管されることとなっており、委託業者 (オペレータ) が、委託業者 (運用支援) の作業指示の基に、MT保管庫の磁気テープを電算処理等することとなっている。

### 3 システム処理誤りの経緯

#### (1) 経緯の概要

扶養親族等申告書に関する手続きの開始から、システム処理誤りの発生、対処の完了までの経緯の概要は次のとおりである。

[平成23年]

- 10月26日 機構から「扶養親族等申告書」をリーフレットと伴に年金受給者へ送付開始
- 12月 1日 年金受給者からの扶養親族等申告書の提出締切日
- 12月 5日 業務管理部からシステム運用部へ、12月6日の電算処理分として扶養親族等申告書の磁気テープ(A・B)を回付  
そのうち「リジェクト分」の磁気テープ(B)〈注〉について、12月6日ではなく、本来の処理予定日である12月28日に電算処理することに決定
- 12月 6日 「リジェクト分」(B)を除く磁気テープ(A)を電算処理
- 12月27日 業務管理部からシステム運用部へ12月28日電算処理分として扶養親族等申告書の磁気テープ(C・D・E)を回付

<システム処理誤り発生：磁気テープ処理漏れ>

- 12月28日 12月27日回付分の磁気テープ(C・D・E)について、電算処理  
しかしながら、12月5日に先に回付され12月28日に電算処理することとされた「リジェクト分」の磁気テープ(B)について、委託業者において入力漏れ(入力漏れに気づかなかった)

[平成24年]

- 1月 4日 電算処理されず未処理のまま残っていた12月5日回付分の「リジェクト分」の磁気テープ(B)を処理不要として完了扱い
- 2月 6日 機構から年金額をお知らせする「年金振込通知書」及び「国民年金・厚生年金送金通知書」を対象の年金受給者へ発送開始
- 2月 7日 年金受給者から理事長メールへ問い合わせあり  
年金受給者から年金事務所、コールセンターへ問い合わせ多数

<システム処理誤り判明：磁気テープ処理漏れ判明>

- 2月10日 問い合わせが例年より多いことから調査を実施  
委託業者による12月5日回付分の「リジェクト分」の磁気テープ(B)の入力漏れが判明

原因の詳細究明、影響調査や対象者特定、対応策の検討を開始

- 2月13日 一定の原因調査確認、対応策の実施確認が完了し、システム処理誤りの発生を公表

- ① 対象者数 71,984人（公表時点）
- ② 2月定期支払において本来額より多く源泉徴収された税額  
・総額 約17億円

2月16日 対象の年金受給者へお詫び状発送開始

2月22日 調査委員会設置

3月15日 3月の年金随時支払で、過徴収された所得税のお支払い。

（過徴収された所得税の返還を年金支払の事務手続きによって実施。）

<注>「リジェクト分」の磁気テープ（2（1）③イの<注>参照）

## （2）システム処理誤り発生までの処理の経緯とその分析結果

システム処理誤り発生の問題点を把握するため、ルールの有無、そのルールの有効性、事務処理においてそのルールが遵守されていたか、そして実際の事務に問題はなかったか、という観点で全ての作業を分析し、それらの経緯とあわせて「表4 処理の経緯とその分析結果」に記載した。

なお、表4は次に従って記載されている。

### <ルールの考え方について>

機構で策定している業務処理要領、業務委託要領等に、その事項が明文で記載がされている状態にある場合は、定められたルールがある（存在する）ものと判定し、明文化されていない慣習的な取決めや確認行為等は、ルールがない（存在しない）ものとして判定している。

（記号凡例：ルールの有無）

- 有：ルールがある
- 無：ルールがない

### <ルールの評価、遵守状況、実際の行動の評価について>

ルールが有効であったのか、ルールに問題点がなかったのか、そのルールは遵守されていたのか、それが今回のシステム処理誤りにどう影響したのか、また、事象が発生した際の実際の行動がどのような状況であったのかについて、評価をしている。

（記号凡例：ルールの評価・ルールの遵守状況・実際の行動の評価）

- －：該当なし
- ：問題なし
- △：問題はあるが今回のシステム処理誤りの原因ではない、又は正しい手順で行っていてもシステム処理誤りを防ぐことはできなかったもの
- ×：問題があり、今回のシステム処理誤りの原因、又はシステム処理誤りが発生する前に検知できなかった要因となったもの
- ※ システム処理誤りの原因となった項目については、該当部分を網掛け（グレー）している。

<表 4 処理の経緯とその分析結果>

担当一覧

部署等		12/6 の処理	12/28 の処理
業務管理部	担当者G	磁気テープ授受	磁気テープ授受
業務管理部	担当者I	磁気テープ授受	
システム運用部	グループ長	磁気テープ授受の決裁	磁気テープ授受の決裁
システム運用部	担当者F	磁気テープ授受	磁気テープ授受
システム運用部	担当者H		処理完了決裁(代決)
システム運用部	不明		未使用の磁気テープについて使用済みとするよう回答
委託業者(運用支援)	リーダーA	磁気テープ授受	
委託業者(運用支援)	リーダーC		磁気テープ授受
委託業者(運用支援)	リーダーD		作業指示書点検
委託業者(運用支援)	リーダーE		処理結果再点検
委託業者(運用支援)	担当者X	磁気テープ授受	磁気テープ授受
委託業者(運用支援)	担当者Y	磁気テープ授受	処理結果点検
委託業者(オペレータ)	オペレータK		処理
委託業者(オペレータ)	媒体担当者L		磁気テープ入出庫

この報告書の元になったシステム運用部と委託業者(運用支援)の報告には、本件と直接関係ない行動も記載しており、登場人物には、アルファベットを重複しないように割り振ってある。たとえばA～Eは委託業者(運用支援)のリーダーに割り振られている。

リーダーBがこの報告書に登場しないのは、委託業者(運用支援)の報告に記載された行動が本件に関わらないため。システム運用部と委託業者(運用支援)の報告を参照する時の利便性を考慮して、この報告書においてもアルファベットは同一のものを使用したことにより、Bなどは欠番となっている。

(1/11)

作業項目	実際の行動	ルール		ルールの問題点と 今回のシステム処理 誤りへの影響	実際の行動		実際の行動の問題点と 今回のシステム処理誤りへの 影響
		の有無	の評価		の遵守状況	の評価	
平成 23 年 7 月							
ア	扶養親族等 申告書作業 スケジュールの作成	◆システム運用部 ・「扶養親族等申告書作業スケジュール」を委託業者(運用支援)リーダーに回付。	無	—	—	○	—
イ	同上	◆委託業者(運用支援) リーダー ・「扶養親族等申告書作業スケジュール」を委託業者(運用支援)担当者に回付。	無	—	—	○	—
平成 23 年 11 月							
ウ	月刊稼働計 画書の作成	◆システム運用部 ・12月の月間稼働計画書を作成し、委託業者(運用支援)リーダーに回付。 (扶養親族等申告書に関するスケジュールについては「扶養親族等申告書作業スケジュール」をもとに作成。)	有	○	—	○	○
エ	週間稼働計 画書の作成	◆システム運用部 ・12月の月間稼働計画書をもとに、12月5日の週の週間稼働計画書を作成し、委託業者(運用支援)リーダーに回付。	有	○	—	○	○



作業項目	実際の行動	ルールの有無	ルールの評価	ルールの問題点と今回のシステム処理誤りへの影響	ルール遵守状況	実際の行動の問題点と今回のシステム処理誤りへの影響
オ 回付受付チェック表の作成	<p>◆委託業者（運用支援）リーダー</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「業務スケジュール」や「月間稼働計画書」等をもとに、12月の「回付受付チェック表」を作成。</li> </ul> <p>月間稼働計画書では12月6日にはリジェクト分の処理予定はなかったが、「回付受付チェック表」では、リジェクト分の欄も設けた。</p>	有	○	<p>「回付受付チェック表」は、受付簿として利用されているものであり、予定にない磁気テープが回付されてきても受付できる仕組みとなっている。</p> <p>このため、実際に磁気テープが回付されてきた時には、委託業者（運用支援）リーダーは、「回付受付チェック表」を見ても磁気テープの回付が予定どおりか予定外か、判断することができない。</p> <p>しかしながら、委託業者（運用支援）担当者が「扶養親族等申告書作業スケジュール」と、実際に回付された磁気テープ及び「回付受付チェック表」の突き合わせ確認を行う手順となっており、磁気テープの回付が予定どおりか予定外かをここで確認することができるため、問題はない。</p> <p>本件においても、委託業者（運用支援）担当者が「扶養親族等申告書作業スケジュール」と突き合わせて予定外であることに気付いており、問題なく運用されている。</p>	○	<p>「回付受付チェック表」の目的は左記のどおりであり、12月6日の扶養親族等申告書の処理は「月間稼働計画書」では新規分のみで予定となっており、リジェクト分の予定はなかった。また、リジェクト分が回付されても受付できるように、リジェクト分の受付欄も設けたことは、通常の手順どおりであり問題はない。</p>
カ 回付受付チェック表の確認	<p>◆委託業者（運用支援）リーダー</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・複数のリーダーが分担して12月の「回付受付チェック表」をチェック。</li> </ul>	有	○	-	○	-

作業項目	実際の行動	ルールの有無	ルールの評価	ルールの問題点と今回のシステム処理誤りへの影響	ルールの遵守状況	実際の行動の評価	実際の行動の問題点と今回のシステム処理誤りへの影響
平成 23 年 11 月 28 日							
キ	パンチ入力依頼	◆業務管理部 ・「扶養親族等申告書」の ODR 回付制限を超えた分について委託業者（パンチ）にパンチ入力を委託した。（71,984 件）	無	—	—	—	△ 予定にないデータ作成を行った。
平成 23 年 11 月 28 日～12 月 5 日							
ク	パンチ入力	◆委託業者（パンチ） ・「扶養親族等申告書」をパンチ入力して、磁気テープに収録して業務管理部に納品した。	無	—	—	—	○
平成 23 年 12 月 5 日							
ケ	磁気テープの回付	◆業務管理部 ・パンチ入力結果を収納した磁気テープ（B）を、リジェクト分としてシステム運用部に回付した。実際には ODR 処理を行っておらず、リジェクト分ではなかったが、これは業務の平準化により円滑な事務処理を企図したものであった。	無	—	—	—	× 予定にない日に磁気テープを回付することで、その後のシステム処理の予定に影響を与えた。  【直接原因・根本原因以外の原因】
コ	磁気テープの受領	◆システム運用部 ・担当者 F が、業務管理部担当者 I より、扶養親族等申告書の磁気テープ（A・B）を回付票とともに受領。回付票に受領押印しグループ長の決裁を受け、業務管理部担当者 G に返却した。この時点で、担当者 F は、新規分及びリジェクト分の両方が 12 月 6 日に処理するべきものと思っており、12 月 6 日にはリジェクト分の処理予定がないことに気付いていなかった。	有	×	処理日の前日に磁気テープを受領することが前提の手順となっているにもかかわらず、処理日の前日より前に磁気テープを受領することを禁じていなかった。 処理日の前日より前に磁気テープを受領することを禁じるか、処理日の前日より前に磁気テープを受領した場合の手順を定めておくべきだった。  【直接原因・根本原因以外の原因】	○	△ 処理日の前日に磁気テープを受領することが前提の手順となっているにもかかわらず、処理日の前日より前に磁気テープを受領したことは、システム処理誤りの遠因とはなったものの、ルールに反してはおらず、受領したこと自体には問題はない。
サ	回付票のコピーへの処理日の記載	◆システム運用部 ・担当者 F は、回付票のコピーに、処理日（12 月 6 日）を記入し、委託業者（運用支援）リーダー A に渡し受領印を受けた。	有	○	—	—	○ ○
シ	回付票の受付	◆委託業者（運用支援） リーダー ・リーダー A は、回付票のコピーを受領し、「回付受付チェック表」に受付日を記入した。	有	○	—	—	○ ○

作業項目	実際の行動	ルールの有無	ルールの評価	ルールの問題点と今回のシステム処理誤りへの影響	ルール遵守状況	実際の行動の評価	実際の行動の問題点と今回のシステム処理誤りへの影響
ス 回付票の確認	◆委託業者（運用支援） リーダ ・リーダAが、委託業者（運用支援）担当者X及びYに回付票の写を配付した。	有	○	-	○	○	-
セ スケジュールの確認	◆委託業者（運用支援） 担当者 ・担当者X及びYは「扶養親族等申告書作業スケジュール」に基づき回付票（写し）を確認したところ、リジェクト分が本来の予定にないことに気付いた。	有	○	-	○	○	-
ソ 内容の照会	◆委託業者（運用支援） 担当者 ・担当者X及びYは、委託業者（運用支援）リーダAに、回付票の「リジェクト分」が12月6日処理予定の対象外であることを照会した。	無	-	-	-	×	担当者Xは、例年の数千件に対して71,984件という件数が多すぎるという疑念を抱いたが、この点について照会していない。 このことが、後の「ホ作業指示書作成」における思いこみに影響した。  【直接原因・根本原因以外の原因】
タ 受領した磁気テープ及び回付票の内容確認と照会	◆委託業者（運用支援） リーダ ・リーダAからシステム運用部担当者Fに「リジェクト分は、12月6日処理では予定されていない」との連絡。	無	-	-	-	○	-
チ 受領した磁気テープ及び回付票の内容確認と照会	◆システム運用部 ・担当者Fから業務管理部担当者Gに確認したところ、「前倒しで回付したものであるため、本来の予定日である12月28日に処理して欲しい」との回答を受けた。	無	-	-	-	○	-

作業項目	実際の行動	ルールの有無	ルールの評価	ルールの問題点と今回のシステム処理誤りへの影響	ルール遵守状況	実際の行動の問題点と今回のシステム処理誤りへの影響
ツ 担当者間での処理日の調整及び業務管理部担当者への連絡	◆システム運用部 ・担当者Fは、委託業者（運用支援）リーダAと調整の上、リジェクト分の磁気テープ（B）については本来の処理予定日である12月28日に処理することとし、その旨、業務管理部担当者Iに連絡した。	無	×	想定されていない処理を行う場合のルールがない。  【直接原因・根本原因以外の原因】	-	想定されていない処理を行おうとしているにもかかわらず、上司に報告して判断を仰ぐことをせず、担当者同士で実施を決定している。 また、その決定を上司及び他の担当者に通知することもしていない。 それによって、その後、他の担当者が本件に関わる処理を担当することになった場合、委託業者の処理漏れに気付くことは困難となった。  なお、扶養親族等申告書の電算処理は期間内であれば何度でも行う事が出来る処理であり、磁気テープが回付された12月6日に処理を行うという選択肢も考えられたが、「扶養親族等申告書作業スケジュール」及び「月間稼働計画書」に基づく処理が前提（スケジュール変更による他業務への影響リスクを考慮）であることから、ただちに処理しなければならなかったということではなく、誤った判断がなされたとはいえない。  【直接原因・根本原因以外の原因】

作業項目	実際の行動	ルールの有無	ルールの評価	ルールの問題点と今回のシステム処理誤りへの影響	ルール遵守状況	実際の行動の問題点と今回のシステム処理誤りへの影響
テ リジェクト分の処理日の変更	<p>◆委託業者（運用支援）リーダー</p> <p>・リーダーAは、リジェクト分について本来の予定日である12月28日に処理を行うこととした旨を委託業者（運用支援）担当者X及びYに口頭で伝え、「回付受付チェック表」の処理日を12月6日から12月28日に朱書で修正した。「回付受付チェック表」の12月28日の部分には追加していない。</p> <p>リーダーAは、担当者X及びY以外にはこの件についての連絡を行っていないが、リーダーCは伝え聞いていた。</p>	無	×	<p>想定されていない処理を行う場合のルールがない。</p> <p>12月28日において誤った作業指示書を作成した担当者Xは、12月5日に磁気テープが回付され、それを12月28日に処理することを承知していた。しかしながら、磁気テープが再回付されたと思いこみ、その処理を欠落させた。なお、この作業指示書を点検したリーダーDは、12月5日の磁気テープの件を知らなかった。</p> <p>「回付受付チェック表」の12月6日の部分を修正がなされていたが、あわせて、12月28日の処理部分に12月5日回付の磁気テープも、あわせて処理する旨を追記してなかった。</p> <p>追記があれば、リーダーDが作業指示書の誤りに気付いた可能性がある。</p> <p>「回付受付チェック表」の修正ルールを定めておくべきであった。</p> <p>【直接原因・根本原因以外の原因】</p>	-	<p>想定されていない処理を行うとしているにもかかわらず、特定の担当者により、口頭により伝達しただけであることは問題。</p> <p>12月28日の処理に関わったリーダーC及びD並びに担当者X及びYの4名のうち、リーダーD以外の3名は、12月28日の処理に、別の磁気テープを処理することの情報伝達がなされていたにもかかわらず、処理誤りを防ぐことはできなかった。</p> <p>リーダーDに当該処理が情報伝達されていた場合、誤りを防ぐことができた可能性があった。</p> <p>【直接原因・根本原因以外の原因】</p>



作業項目	実際の行動	ルールの有無	ルールの評価	ルールの問題点と今回のシステム処理誤りへの影響	ルール遵守状況	実際の行動の評価	実際の行動の問題点と今回のシステム処理誤りへの影響
ト 磁気テープの授受	<p>◆システム運用部 ・担当者Fは、「回付データ払出管理票」に処理日12月28日を記載し、媒体とともに委託業者（オペレータ）に渡した。</p> <p>ただし、いつ渡したかは記録されておらず、不明。ただし遅くとも12月27日までは渡されている。</p>	無	—	—	—	○	—
ナ 同上	<p>◆委託業者（オペレータ） オペレータ ・システム運用部担当者Fから磁気テープ（B）と「回付データ払出管理票」を受領した。12月28日処理予定分をいつ受け取ったかは、記録がなく不明。</p>	無	△	受領した日付が記録されない様式となっている。ただし、今回のシステム処理誤りへの影響はない。	—	○	—
ニ 回付票の取り下げ	<p>◆システム運用部 ・担当者Fは、委託業者（運用支援）リーダAに渡した回付票（リジェクト分の磁気テープ（B））を取り下げ、12月27日にあらためて回付票を渡すこととして、口頭で伝えた。ただし、回付票の回収は行わなかった。</p>	無	—	—	—	△	回付票を回収せずに口頭で取り下げを伝達したことは問題。 ただし、今回のシステム処理誤りへの影響はない。
ヌ 同上	<p>◆委託業者（運用支援） リーダ ・前記の「ニ」にある回付票の取り下げについては、回付票の回収がなかったため、取り下げられたという認識はない。</p> <p>しかし、実際に処理がなされていないにもかかわらず、新規分（12月6日処理の磁気テープ（A））とともに、処理が終了したのとして回付票が管理（ファイリング）されていた。 その理由や経緯については、不明。</p>	無	—	—	—	△	実際に処理がなされていないにもかかわらず、回付票を処理済として、管理（ファイリング）していることは問題とも考えられるが、実際には、12月5日の磁気テープの処理を含む回付票の回付が、改めて12月28日に回付されることになっており、当初の回付票を処理済みとして管理していたことによる、直接的な影響は、無いと考える。
ネ 処理変更の再確認	<p>◆システム運用部 ・担当者Fは、委託業者（運用支援）リーダAに対し、12月5日回付されたリジェクト分の磁気テープ（B）を12月28日に処理を行うことを再確認した。 （しかしながら、後記の「ノ」のとおり、委託業者（運用支援）リーダの認識とずれがある。）</p>	無	—	—	—	△	委託業者（運用支援）リーダAには、再確認を受けた記憶がなく、実際に再確認を行ったかは確認できない。 しかし、委託業者（運用支援）リーダAは、確認内容について充分認識しており、再確認をしても、今回のシステム処理誤りは防げなかった。

作業項目	実際の行動	ルールの有無	ルールの評価	ルールの問題点と今回のシステム処理誤りへの影響	ルール遵守状況	実際の行動の評価	実際の行動の問題点と今回のシステム処理誤りへの影響
ノ 同上	◆委託業者（運用支援） リーダー ・委託業者（運用支援）リーダーAには、再確認されたという認識はなかった。 （しかしながら、前記の「ネ」のとおりに、システム運用部の認識とずれがある。）	無	—	—	—	△	同上
平成 23 年 12 月 27 日							
ハ 磁気テープの受領	◆システム運用部 ・担当者Fが、業務管理部担当者Gより、12月28日処理予定の磁気テープ（C・D・E）とともに、回付票を受領（回付票には12月5日に取り下げたリジェクト分の磁気テープ（B）を含めて記載）。回付票に受領押印しG長の決裁を受け、業務管理部担当者Gに返却した。	有	○	—	○	○	—
ヒ 回付票のコピーへの処理日記入	◆システム運用部 ・担当者Fは、回付票のコピーに、処理日（12月28日）を記入し、委託業者（運用支援）に渡し受領印を受けた。	有	○	—	○	○	—
フ 回付票のコピーを委託業者（運用支援）に配付	◆委託業者（運用支援） リーダー ・システム運用部担当者Fから回付票を受領したリーダーCは、回付票の写しを委託業者（運用支援）担当者Xに配付した。	有	○	—	○	○	—
ヘ 回付データ払出管理票の作成と委託業者（オペレータ）への回付	◆システム運用部 ・回付データ払出管理票を作成し、磁気テープとともに委託業者（オペレータ）に渡した。（所定の場所に置いた。） 12月5日に業務管理部から受領したリジェクト分の磁気テープ（B）については、既に、12月5日に委託業者（オペレータ）に渡しているため、改めて確認等は行っていない。	無	—	—	—	○	—

作業項目	実際の行動	ルールの有無	ルールの評価	ルールの問題点と今回のシステム処理誤りへの影響	ルール遵守状況	実際の行動の評価	実際の行動の問題点と今回のシステム処理誤りへの影響
ホ 作業指示書作成 <作業指示漏れ発生>	<p>◆委託業者（運用支援）担当者</p> <p>●先に回付された磁気テープ（B）について、作業指示書が作成されず、その結果、磁気テープ（B）の処理漏れを起こすこととなった。</p> <p>・作業指示書の作成の基となるリジェクト分の回付票には、12月5日に前倒して回付された分（磁気テープ（B））と、12月27日回付分（磁気テープ（E））の両方が記載されていたが、12月5日回付分（磁気テープ（B））の件数が大量（71,984件）にあったことから、担当者Xは、12月27日回付分の磁気テープ（E）が12月5日回付分の磁気テープ（B）の差し替え分と思いこみ、12月27日回付分の磁気テープ（E）のみ委託業者（オペレータ）に対する作業指示書を作成して、委託業者（運用支援）リーダーDに点検を依頼した。</p>	有	○	-	-	×	<p>リーダーを通してシステム運用部に確認することもなく、思いこみだけで処理を欠落させたものであり、本件システム処理誤りの直接原因である。</p> <p>この担当者は、リーダーから「12月5日に受領した磁気テープは12月28日に処理する」と伝えられていたが、12月27日に受領した磁気テープが12月5日に受領した磁気テープの差し替えだと思いこんでしまったため、リーダーからの伝達が意味を失った。</p> <p>「タ リジェクト分の処理日の変更」において、71,984件という件数が例年に比べて多すぎるという疑念を解決しないままにしていたことも、この誤判断に影響している。</p> <p><b>【直接原因】</b></p>
マ 処理伝達及び作業指示書の確認	<p>◆委託業者（運用支援）リーダー</p> <p>・リーダーDが作業指示書を回付受付チェック表及び回付票（写し）と突合点検して、委託業者（オペレータ）に回付した。</p>	無	-	-	-	○	<p>「回付受付チェック表」は12月6日処理の部分だけ修正し、12月28日処理の部分に追加することをしなかったため、リーダーDが12月5日回付分も12月28日に処理しなければならぬことに気付くことはできない。</p>
平成23年12月28日							
ミ 磁気テープの払出	<p>◆委託業者（オペレータ）オペレータ</p> <p>・オペレータKは、作業指示書に基づいて、磁気テープ（C・D・E）の払出を媒体担当者Lに依頼した。</p>	有	○	-	○	○	-
ム 同上	<p>◆委託業者（オペレータ）媒体担当者</p> <p>・媒体担当者Lは、作業指示書に基づき、リジェクト分は12月27日回付分のみ磁気テープ（E）を払い出した。</p>	有	○	-	○	○	-
メ 磁気テープの処理	<p>◆委託業者（オペレータ）オペレータ</p> <p>・オペレータKは、作業指示書に基づいて磁気テープ（C・D・E）の処理を行った。</p>	有	○	-	○	○	-

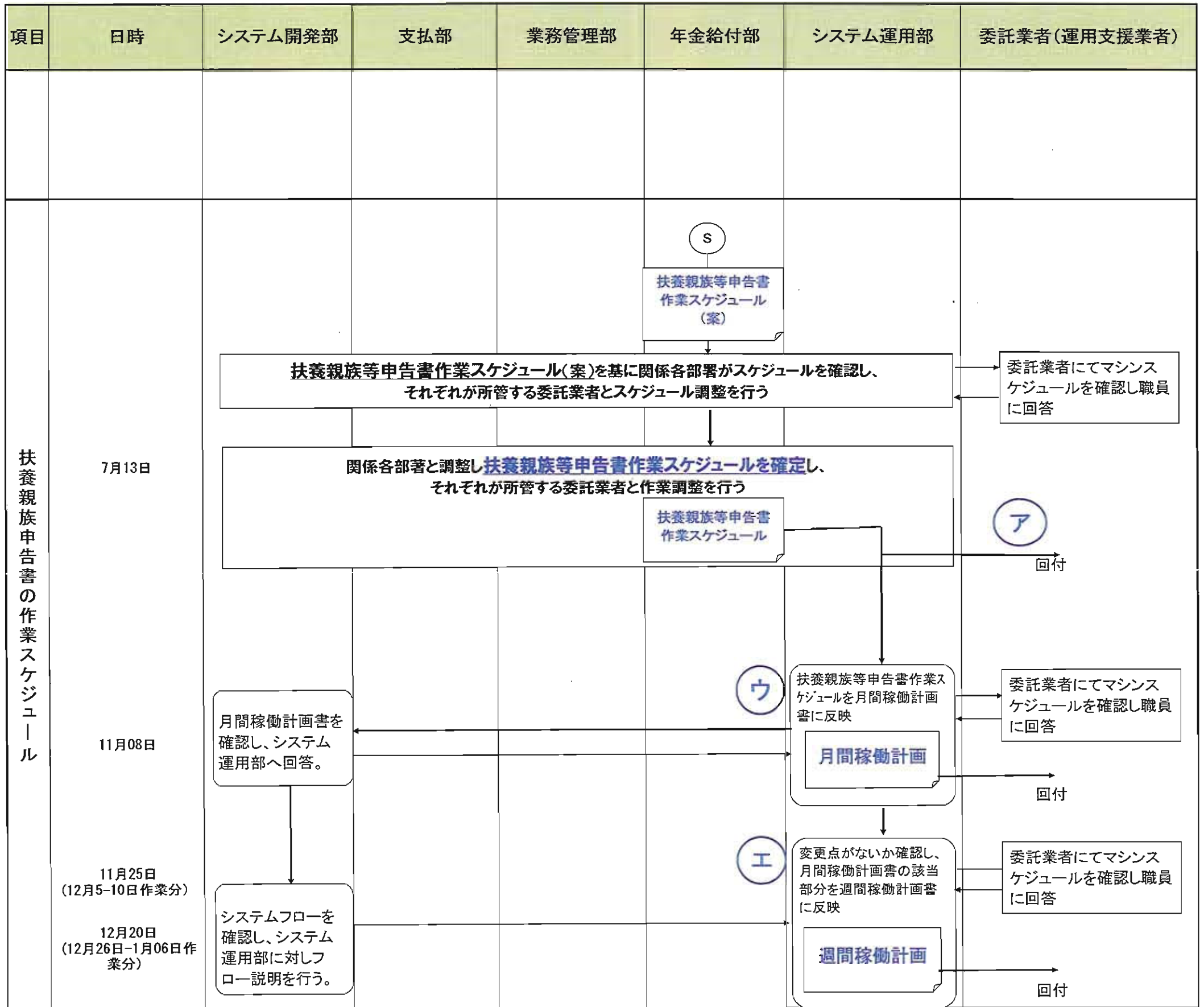


作業項目	実際の行動	ルールの有無	ルールの評価	ルールの問題点と今回のシステム処理誤りへの影響	ルール遵守状況	実際の行動の評価	実際の行動の問題点と今回のシステム処理誤りへの影響
モ 磁気テープの入庫依頼	◆委託業者（オペレータ） オペレータ ・オペレータKは、処理が終わった磁気テープ（C・D・E）の入庫を媒体担当者Lに依頼した。	有	○	-	○	○	-
ヤ 磁気テープの入庫	◆委託業者（オペレータ） 媒体担当者 ・媒体担当者Lは、磁気テープ（C・D・E）を入庫した。	有	○	-	○	○	-
ユ 磁気テープの処理終了後の処理結果の点検	◆委託業者（運用支援） 担当者 ・処理終了後、担当者Yが処理結果の点検を行った。 12月27日回付のリジェクト分については12月5日回付のリジェクト分の差し替え分と認識していたことから、12月27日回付のリジェクト分だけを点検した。	有	-	-	×	×	この担当者も、リーダーから「12月5日に受領した磁気テープは12月28日に処理する」と伝えられていたが、確認することもなく、思いこみだけで処理漏れを見逃しており、処理結果を点検する意味がない。 2名揃って同じ思いこみで処理を漏らしたことになる。  【検知失敗の要因】
ヨ 磁気テープの処理終了後の処理結果の再点検	◆委託業者（運用支援） リーダー ・リーダーEが処理結果の再点検を行ったが、処理すべき磁気テープが漏れていることに気付かなかった。	有	×	通常は直近（最終行）の回付データが処理対象であるが、直近以外（最終行より上）の回付データが処理対象だった場合、処理済と区別がつかない。  【検知失敗の要因】	○	○	-
平成24年1月4日							
ラ 委託業務の終了報告と確認	◆システム運用部 ・委託業務の終了について、翌営業日である平成24年1月4日に報告を受け、正常に終了していることを確認した。	有	-	-	○	○	-
リ 未使用の磁気テープの確認	◆委託業者（オペレータ） 媒体担当者 ・媒体担当者Lが、平成23年12月5日に回付されたリジェクト分の磁気テープ（B）が未使用であることを確認した。	無	-	-	-	-	-

作業項目	実際の行動	ルールの有無	ルールの評価	ルールの問題点と今回のシステム処理誤りへの影響	ルール遵守状況	実際の行動の問題点と今回のシステム処理誤りへの影響
ル 未使用の磁気テープに関するシステム運用部への確認	<p>◆委託業者（オペレータ） 媒体担当者 ・媒体担当者Lは、未使用の磁気テープ（B）の取り扱いについて、システム運用部職員（名前も顔も記憶にない）がテープ室（MT保管庫）に入室した際に、確認を行った。しかしながら、リジェクト分の磁気テープが未使用のまま残っていることについて確認したところ、未使用のまま処理済みと報告をしてよいとの回答を得たとしている。しかしながら、システム運用部では、上のような指示をした記憶のある者はいなかった。</p>	無	×	<p>問題があった場合に文書で確認するという慣習はあるが明文のルールはない。</p> <p>【検知失敗の要因】</p>	○	<p>実際にシステム運用部に対して確認が行われたどうかは、確認したシステム運用部担当者の顔も名前も覚えておらず、入室記録を参照した調査によっても、該当するシステム運用部担当者は判明しなかった。ただし、実際に確認が行われていたとしても、特殊な処理を行うのに文書で照会しなかったこと、口頭で確認したとしてもそれを記録しなかったことは問題である。</p> <p>【検知失敗の要因】</p>
レ 回付データ払出管理票の記載、提出及び磁気テープの処理済の棚への移動	<p>◆委託業者（オペレータ） 媒体担当者 ・媒体担当者Lは、委託業者（運用支援）からの作業指示書がないこともあり、12月5日に回付されたリジェクト分の磁気テープ（B）の回付データ払出管理票に「未使用」と記載のうえ、作業者印を押印したうえでシステム運用部担当者Hに提出するとともに、リジェクト分の磁気テープを処理済の棚に移動した。</p>	無	—		—	—
ロ 回付データ払出管理票の確認、押印	<p>◆システム運用部 ・担当者Hは、提出された回付データ払出管理票を確認し、決裁欄に押印したが、12月5日に回付されたリジェクト分の磁気テープ（B）の取扱いについて経緯を知らされていなかったため、未使用のまま返却されたことの問題について認識できなかった。（回付データ払出管理票の決裁欄はG長だが担当者Hが代決していた。）通常、処理が終了した回付データ払出管理表が戻ってくるのがほとんどであるため、形式的な確認になっていた可能性がある。</p>	無	—		—	<p>回付データ払出管理票に「未使用」と記載されていることが問題であると感じることができれば、ここで問題を検知できた可能性がある中で、システム運用部に全ての確認を求めること自体現実的ではなく、システム運用部で問題を検知することは、事実上は困難と考えられる。</p> <p>【検知失敗の要因】</p>

<図3 回付票授受の基本的な流れ スケジュール作成段階>

項番	部署	役割
1	システム開発部	扶養親族等申告書作業スケジュールの確認及び調整を行う。
2	支払部	扶養親族等申告書作業スケジュールの確認及び調整を行う。
3	業務管理部	扶養親族等申告書作業スケジュールの確認及び調整を行う。
4	年金給付部	扶養親族等申告書作業スケジュールを作成する。
5	システム運用部	関連部署との調整、回付データ(回付票)の授受と管理、委託業者(運用支援業者、オペレータ)への作業指示、作業報告書による作業終了点検。
6	委託業者(運用支援業者)	扶養親族等申告書作業スケジュールの確認を行う。

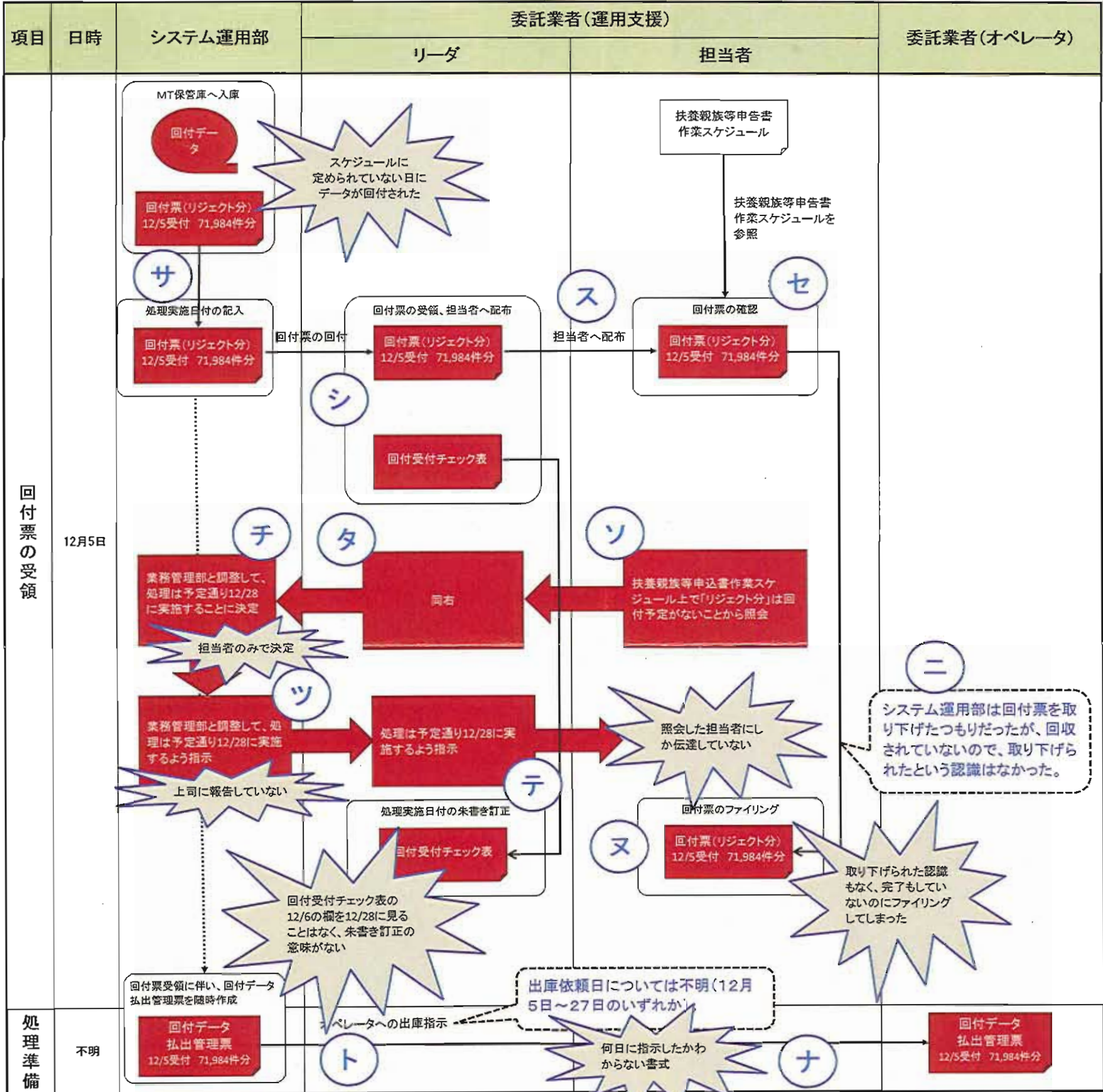


凡例 表4の項番



<図4 回付票授受の基本的な流れ 12月5日の処理>

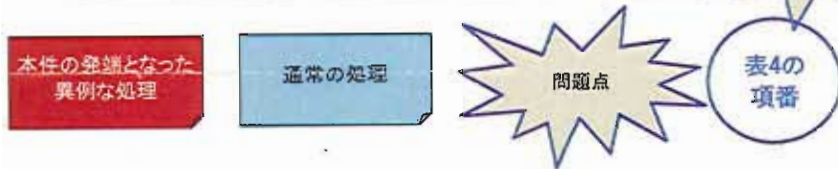
項番	要員	役割	
1	システム運用部	関連部署との調整、回付データ(回付票)の授受と管理、委託業者(運用支援業者、オペレータ)への作業指示、作業報告書による作業終了点検	
2	委託業者(運用支援)	リーダー	システム運用部からの作業指示の受付と管理、担当者への作業指示、担当者作業結果の点検、確認、各種調整
3		担当者	年金給付にかかる処理の準備、点検
4	委託業者(オペレータ)	オペレータ	年金給付にかかる処理の実行
5		媒体担当者	磁気媒体の入出庫



回付票の受領

処理準備

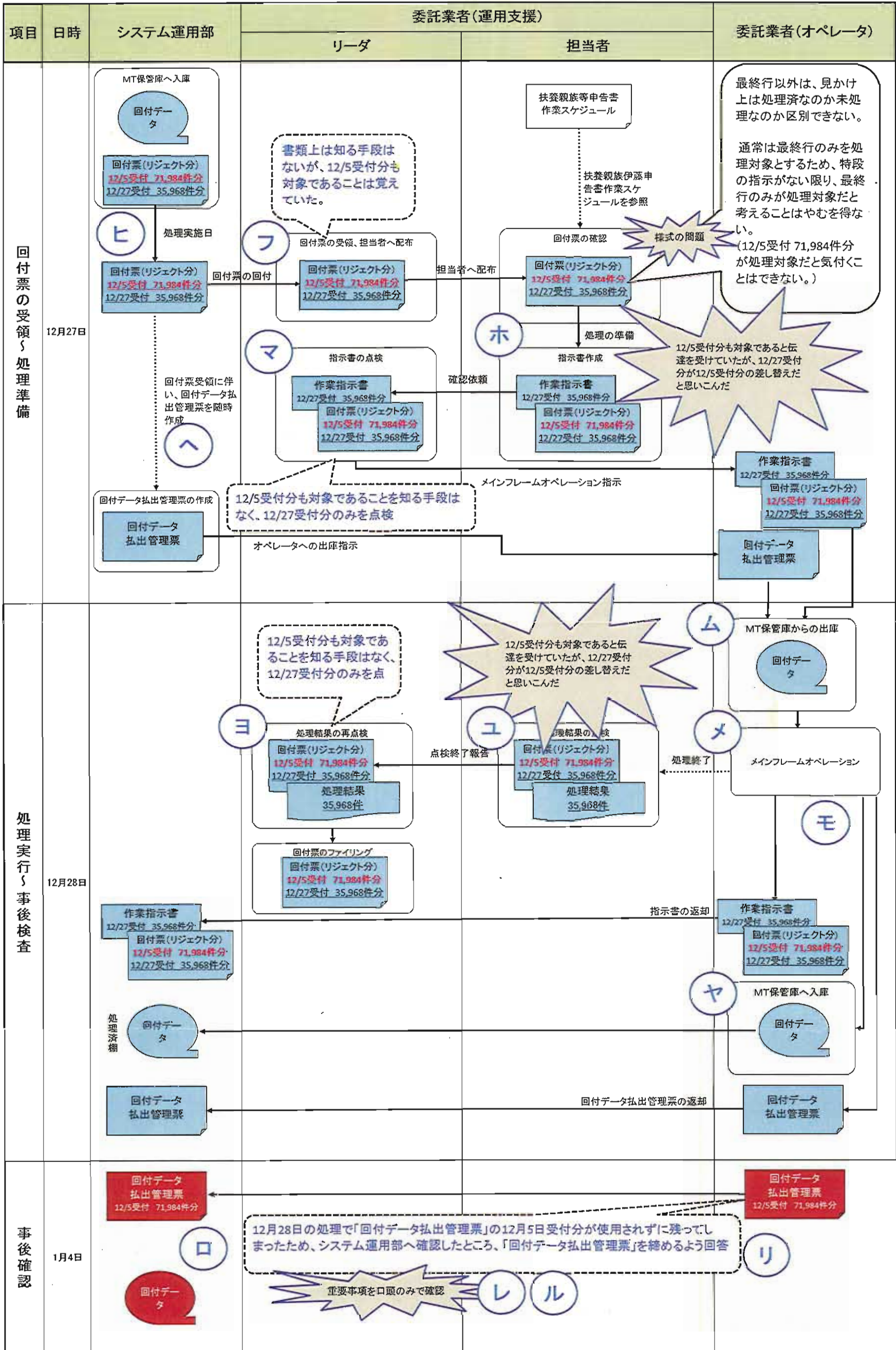
凡例





<図5 回付票授受の基本的な流れ 12月27日~28日の処理>

項番	要員	役割
1	システム運用部	関連部署との調整、回付データ(回付票)の授受と管理、委託業者(運用支援業者、オペレーター)からの作業指示の受付と管理、担当者への作業指示、担当者作業結果の報告
2	委託業者(運用支援業者)	システム運用部からの作業指示の受付と管理、担当者への作業指示、担当者作業結果の報告
3	委託業者(オペレーター)	年金給付にかかる処理の準備、点検
4	委託業者(オペレーター)	年金給付にかかる処理の実行
5	委託業者(オペレーター)	磁気媒体の入出庫



### (3) システム処理誤り判明の経緯

#### ① システム処理誤り判明の契機

年金の定期支払金額がこれまでと変更となった<注>年金受給者に送付される平成24年2月年金定期支払のお知らせ(年金振込通知書)について、平成24年2月6日から順次送付していたが、そのお知らせをご覧になった年金受給者から、「これまで(昨年は)、所得税が0円であったにもかかわらず、2月の年金定期支払分に課税額が記載されている。」等の照会が、全国の年金事務所やコールセンターに多数寄せられた。また、理事長へのメール(機構ホームページの理事長へのご意見・ご要望投稿)にも同様の投稿があった。

同様の照会は、例年も多く寄せられており、扶養親族等申告書の提出漏れや提出遅れに起因することが多いため、例年と同様に、提出催促や扶養親族等申告書の再送付の対応を行っていた。

しかしながら、その照会件数が例年に比べ多いとの印象を受けたことから、事務処理の確認のため、品質管理部からシステム統括部に対して調査依頼があった。

<注>年金振込通知書は、年金支払額をお知らせする通知ハガキである。通常は、年に1回、6月の年金定期支払から翌年の4月までの年金支払額をお知らせするが、その後、年金額の改定(変更)により年金支払額に変更があった場合は、変更内容をお知らせするために改めて年金振込通知書を送付している。

#### <参考>

- ・お客様からの電話照会等(多数) 2月7日~10日  
〔全国の年金事務所、コールセンターが受付〕  
2月の年金定期支払の前であるこの時期は、扶養親族等申告書の提出忘れ及び提出遅れ、並びに、扶養親族等申告書のハガキの紛失等に関する照会が、例年も多く寄せられていた。  
このような照会に対しては、提出期限が到来しても提出いただけることを説明し、本人記入用の扶養親族等申告書を年金受給者へ送付し、改めて提出いただくようお願いしている。  
本年も、同様の対応をしていたが、オペレータや年金相談部職員は、例年の照会よりも2割程度照会が多いという印象を受けていた。
- ・理事長へのメール(1件) 2月7日夜の投稿  
〔機構本部サービス推進部お客様の声Gから関係部署へ展開〕  
理事長へのメールにおいては、年金受給者本人は、扶養親族等申告書の提出を間違いなく行ったことが明記されていた。当理事長メールについては、通常の業務に従い関係部署へ情報提供されていた。
- ・年金事務所からの電話照会(5件が機構本部に連絡された) 2月7日~10日  
〔機構本部品質管理部、年金給付部が受付〕  
近畿ブロック本部では、前記の理事長へのメールを受け、詳細確認を行ったところ、近畿ブロック本部管轄の年金事務所に対し、年金受給者から同様の照会があることが判明した。

これらの照会について、年金受給者が扶養親族等申告書を提出したことが明らかであることに加え、同様の照会が例年より多いことから、大量の郵便未着、扶養親族等申告書の処理遅延を想定し、2月10日に機構本部で確認を行った。

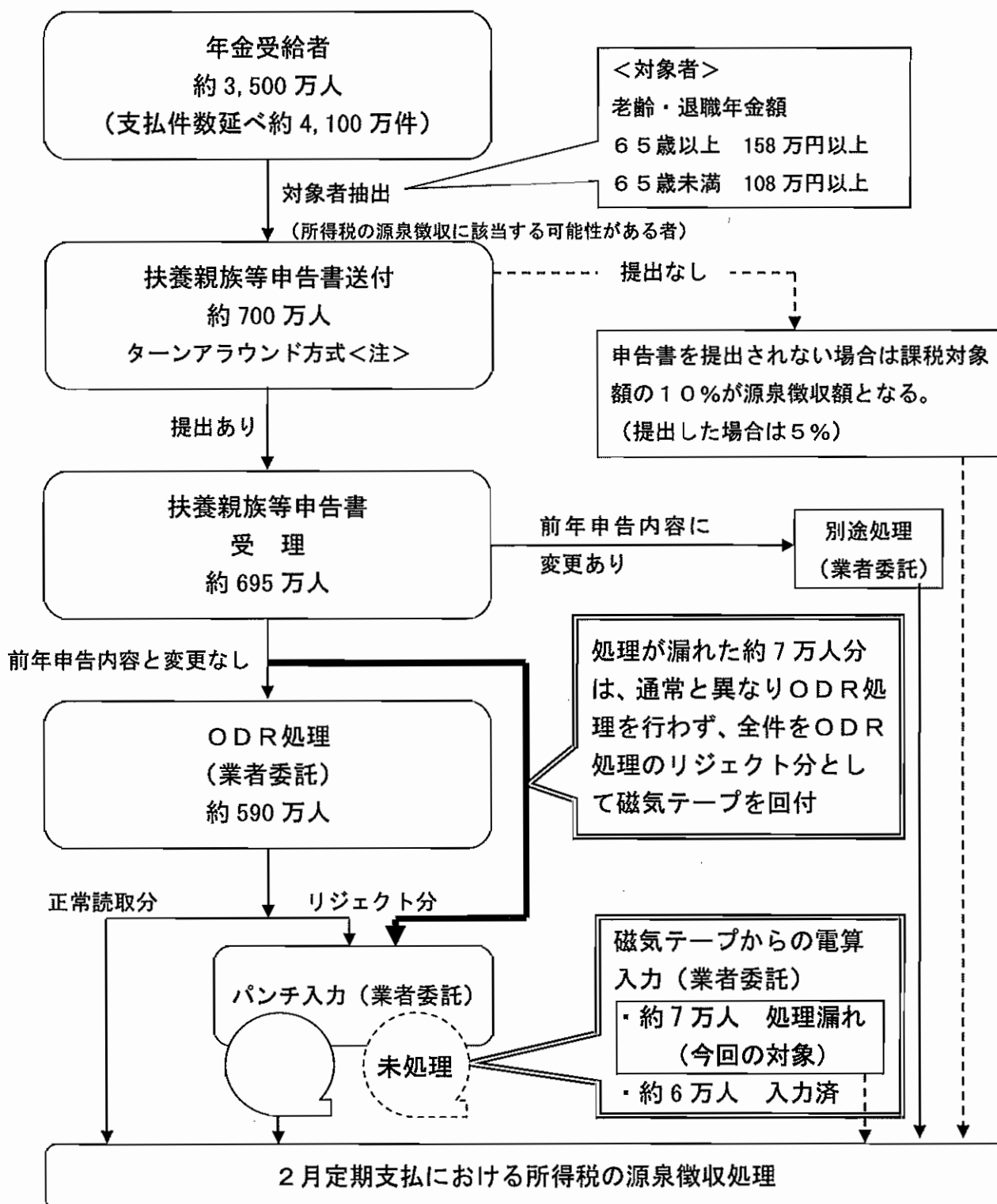
② システム処理誤りの原因判明経緯及び一部処理漏れの概要

これを受け、システム運用部において、扶養親族等申告書の処理状況を確認した結果、平成24年2月10日午後7時時点で、委託業者が行う電算処理において、磁気テープの一部に入力漏れがあることが判明した。

この調査に当たっては、システム運用部においては磁気テープの回付票の回付漏れの有無を確認し、委託業者においては回付された磁気テープの処理漏れの有無を確認した。

処理漏れが生じた扶養親族等申告書の事務処理の流れは、次の「図6 扶養親族等申告書の処理の流れ」のとおりである。

<図6 扶養親族等申告書の処理の流れ>



<注> ターンアラウンド方式は、対象者に扶養親族等申告書を送付し、必要事項を記入し提出（返送）する手続きの方式。



#### (4) システム処理誤り判明後の経緯

システム処理誤り発生後、システム統括部は障害対応手順書に基づき、直ちに機構内役員や年金局に報告した。その後、理事長をはじめとする役員及び関係部署による対策会議を開催し、対象者及び国民への周知やお詫び方法、対象者への対応、方針やその内容について協議した。

当事者であるシステム運用部がシステム処理誤りの対応に当たる一方で、システム統括部が、対象者への影響調査や対象者一覧の作成、対応案の検討等を行い、前記の役員及び関係者の協議を経て、プレスリリース、年金事務所等への指示・依頼の発出、お詫び状の送付などの対応を行った。

##### ① 役員及び関係部署への報告

平成24年2月10日午後7時、委託業者による電算処理の一部に漏れがあったことが判明した後、同日中に以下のように役員及び関係部署にシステム処理誤りの事実が報告された。

##### ア システム運用部 → システム統括部

システム運用部年金給付システム運用G長から、システム統括部システム管理G及びシステム統括Gにシステム処理誤りの事実が報告された。

##### イ システム運用部 → システム部門担当理事及びシステム統括部長

システム運用部年金給付システム運用G長から、システム部門担当理事及びシステム統括部長にシステム処理誤りの事実が報告された。

##### ウ システム統括部 → 品質管理部、リスク・コンプライアンス部

システム統括部システム管理G長及び同G職員から、品質管理部品質管理G及びリスク・コンプライアンス部リスク管理G、役員等に事実が報告された。また、第一報報告がシステム統括部システム管理Gから副理事長へなされ、これを受けて副理事長から理事長に報告がなされた。

##### エ システム統括部 → 年金局

システム統括部システム管理G長が、年金局事業管理課システム室(高井戸)に報告し、同室から厚生労働省年金局事業管理課及び事業企画課並びに年金管理審議官にシステム処理誤りの事実が報告された。

##### オ その後、影響、原因等の判明時に逐次報告を行った。

今回のシステム処理誤りは、年金受給者への影響が大きいことから、システムリスク管理要領(要領第18号)に規定する障害レベル4<注>と判断し、システム障害発生対応手順書(システム統括部長決定)のシステム障害報告フローに基づき報告を行った。

<注> 障害レベル4・・・機構の業務運営に致命的な影響を与える大規模なシステムリスク（年金受給者、被保険者等への影響が大きいもの、理事長、厚生労働省年金局への報告が必要なもの及びプレス発表を行うもの等）

② 対象者の調査

2月10日の原因判明後ただちに、扶養控除等申告書を提出したにもかかわらず処理が行われなかった方（以下「対象者」という。）の把握、影響の調査・分析、対応策の検討を実施した。

対象者については、本来処理すべきであった磁気テープのデータを基に、年金給付システムの2月の年金定期支払時点のオンラインデータベース等を使用し、対象者の特定、影響額の算出、現時点の対象者の状況確認等を以下のとおり実施した。

ア 対象者一覧表及び都道府県別件数表の作成（2月10日）

<基幹システム開発部>

イ 2月の年金定期支払の税額算出（2月11日）

<基幹システム開発部>

- ・2月の年金定期支払での税額として、扶養親族等申告書の提出なしの場合の税額を算出。

ウ 2月の年金定期支払での未払い額算出（2月13日13時）

<基幹システム開発部>

- ・本来の2月の年金定期支払額、源泉徴収税額を算出。
- ・上記の額と、実際の2月の年金定期支払で支払われた額の差額を算出。

③ システム処理誤り発生の公表（2月13日17時）

対象者数や具体的な影響額が判明した段階で、謝罪会見を行うとともに公表（プレスリリース）を行った。

公表時期については、対策協議の中で、システム処理誤りの全貌が見えないことによる不要な混乱を避けるため、影響する対象者数や影響額がある程度判明した時点での公表という方針とされた。

<公表時の速報値>

対象者数	71,984 人
2月年金定期支払の源泉徴収税額（見込み）	
総額	約 17 億円

<注> 前記の源泉徴収税額（見込み）は、詳細な調査には時間を要す

ることから、公表時の速報値として、電算処理されなかった磁気テープ内にある対象者を基に算出したものであり、本来、処理がなされなくてもよい後述の対象者も含まれている。

- ・別途提出された扶養親族等申告書により既に処理済
- ・処理前に死亡により既に年金が失権している等

④ 対象者への影響：確定（2月22日）

公表後、詳細な対象者一覧表作成や年金が失権（死亡等による）していないか等の年金の受給状況確認、2月の年金定期支払での源泉徴収税額と本来徴収すべき源泉徴収税額の算出・検証し、影響額の確定を行った。

2月の年金定期支払で所得税が過徴収された対象者数 71,083人

2月の年金定期支払における所得税の過徴収税額 1,666,985,363円

年金支払金額	・ ・	26,208,759,825円
2月の年金定期支払において源泉徴収した税額(A)	・ ・	1,854,021,535円
“ 源泉徴収すべきであった税額(B)	・ ・	187,036,172円
差額(過徴収税額)(C=A-B)	・ ・	<u>1,666,985,363円</u>

⑤ 対象者に対する対応

対象者に対する過徴収された所得税の返還は、年金支払の事務手続きによって実施することとされた。

ア 過徴収税額のお支払い方法等の検討

平成24年2月11日にシステム統括部、基幹システム開発部は、関係システム開発業者等の支援を受け、速やかなお支払いを行うために、以下の対応について検討を行った。

- ・扶養親族等申告書のシステム処理方法  
処理漏れの扶養親族等申告書を反映させるためのシステム処理方法及び実施時期
- ・お支払方法案の検討  
案1：システムの特別処理による支払い  
案2：特別な事務処理による支払い  
案3：通常（3月の年金随時支払）処理  
案4：通常（4月の年金定期支払）処理

処理漏れの扶養親族等申告書を反映させるためのシステム処理については、スケジュール調整により2月15日に実施できることとなり、3月の年金随時支払において過徴収税額を支払うことが可能になったため、

案4についての検討は不要となった。

#### イ 過徴収税額の支払方法等の協議及び決定

平成24年2月12日に役員及び関係部署による対策会議において、お支払方法やその実施時期について協議を行い、以下の理由にあるように案1、案2が困難であることから、案3である3月15日の年金随時支払の年金支払事務手続きにより、過徴収された所得税をお支払いする方法に決定した。

- 案1：機構全体の業務スケジュール及び現行システムへの影響調査が必要となり、3月の年金随時支払前でのお支払いは困難なこと。  
案2：支払部における支出決議書の作成等、必要な資料作成が全て手作業であり、処理に相当期間を要するため3月随時支払前の支払いは困難なこと。また、実施した場合は、支払情報の事後管理が必要（事務処理誤りのリスクがある。）であること。

#### ウ お支払いに向けたシステム処理の実施

平成24年2月15日夜間に基幹システム開発部及び委託業者（運用支援及びオペレータ）は、処理漏れであった対象者のシステム処理を実施した。

これにより、3月の年金随時支払に向けた扶養親族等申告の情報を反映した税計算が行われることになる。また、平成24年2月16日から収録漏れであった申告書の情報をオンラインから確認できる状態になった。

#### エ お詫び状の送付①

お詫び状については、ご迷惑をおかけしたことへのお詫び、過徴収された源泉徴収税額について、3月の年金随時支払にてお支払がなされることを記載することを、役員及び関係部署の協議を経て決定した。

その後、平成24年2月14日から作業を開始し、お詫び状の封入・封緘の最終作業が終了した2月16日に、対象となる年金受給者に対し送付した（16時30分杉並南郵便局持込み。）。

#### <お詫び状送付（2月16日）>

対象者数 70,201人

<注> お詫び状対象者には、下記に該当し、お詫び状の送付が不要なものは含まれていない。

2月の定期支払において、

- ・別途提出された扶養親族等申告書により既に処理済
- ・支払保留となっているもの（死亡の疑い等）
- ・既に死亡等により年金の権利が失権している

## 場合など

また、年金担保融資者（公的年金を担保として融資を利用している方）で外部関係機関と対応整理中であるものについては、調整後、お詫び状を送付することとした。

### オ 3月の年金随時支払に向けた検証等

平成24年2月23日及び24日にシステム統括部及び基幹システム開発部は、改めてシステム処理がなされた扶養親族等申告書に基づき、3月の年金随時支払が正常になされるかについて、以下のとおり、検証及び分析を実施し、処理が問題ないことを確認した。また、年金担保融資者に関する対応を実施した。

- ・ 3月の年金随時支払の確定額と、事前に算出した2月の年金定期支払での本来支払額（見込み額）との比較により、相違がなかったか。
- ・ 当初の想定した以外の対象者（調査後に年金額の改定処理や死亡失権処理があった者等）の抽出、分析及び影響確認
- ・ 年金担保融資者の追加対応（状況別の対象者一覧表作成等）

### カ お詫び状の送付②

別途、外部関係機関と調整中であった年金担保融資者については、融資の状況に応じたお詫び状の案を作成し、役員及び関係部署の協議を経て決定した。

お詫び状については、ご迷惑をおかけしたことへのお詫びを記載し、以下の3つのパターン別の年金受給者に応じた内容を記載した。

- ・ 3月の年金随時支払において、融資を利用している金融機関を通してお支払いされる方
- ・ 全額融資の返済に充てられる方
- ・ 2月の年金定期支払後に年金担保融資が解除された（融資終了）方件数が少数であったことから、任意の用紙や宛名シールを使用し、手作業にて対応した。

外部関係機関との調整終了後の平成24年3月5日から作業を開始し、お詫び状の封入・封緘の最終作業が終了した3月6日に、対象となる年金受給者に対し、お詫び状を送付した（15時30分 機構本部文書室から杉並南郵便局担当者へ受渡し。）。

### <お詫び状送付（3月6日）>

対象者数	768人
------	------

### キ 3月の年金随時支払によるお支払い

対象者象者に対する過徴収された所得税の返還は、3月の年金随時支払の事務手続きによって実施された。

## ⑥ 各拠点の対応

### ア 機構本部

年金給付部は、事象判明に伴い、システム統括部と連携して年金事務所等に対して、以下の文書を発出した。

- ・「公的年金等の受給者の扶養親族等申告書」に関する照会対応（平成24年2月10日付）

扶養親族等申告書に係る照会件数が多数寄せられていることから、機構本部において処理状況を確認していること及び相談窓口の暫定対応について周知。

- ・「公的年金等の受給者の扶養親族等申告書」の一部収録漏れに関する対応（平成24年2月13日付）

扶養親族等申告書のシステム処理誤りの判明、事象の概要、原因、対象件数（対象者一覧表）及び今後の対応について周知。

- ・「公的年金等の受給者の扶養親族等申告書」の一部収録漏れに関する対応【その2】（平成24年2月15日付）

お詫び状の送付予定等の具体的な対応及び照会に対するQ&Aを周知。

- ・「公的年金等の受給者の扶養親族等申告書」の一部収録漏れに関する対応【その3】（平成24年3月6日付）

年金担保融資が設定されている又は設定されていた対象者の方のお詫び状の送付予定等の具体的な対応及び照会に対するQ&Aを周知。

### イ 年金事務所、コールセンター

年金給付部からの文書を受け、対象者の方からの照会に対応した。

なお、公表の翌日の2月14日から2月29日までにコールセンターに寄せられた照会等の件数は、2月14日の約3,500件をピークに合計約12,000件であった。

## ⑦ 広報対応

### ア プレスリリース

平成24年2月13日にシステム部門担当理事、事業管理部門担当理事及びシステム運用部長が記者会見を行い、謝罪の上、事象及び今後の対応を説明した。

### イ 機構ホームページ

平成24年2月13日の記者会見に合わせて、プレスリリース資料を掲載した。また、2月年金定期支払日の翌日である平成24年2月16日に対象者の方へのお詫びを掲載した。

## ⑧ 再発防止のための事務処理の是正措置の緊急実施

扶養親族等申告書に関する処理は、引き続き実施される（新規裁定者、提出遅れ者に係る扶養親族等申告書の処理）ため、緊急的な再発防止のために、システム運用部と委託業者の連絡体制、その手法、及び委託業者内

における処理漏れの防止を柱とした事務処理の是正措置を、平成24年2月13日より15日にかけて実施した。

詳細内容については、次の「表5 システム運用部、委託業者（運用支援）双方の対応」、「表6 システム運用部の対応」、「表7 委託業者（運用支援）の対応」のとおりである。

<表5 システム運用部、委託業者（運用支援）双方の対応>

事項		緊急施策
管理の強化（データの引き渡しを受けて電算処理を行う場合）		
ア	作業管理表の作成	データの引渡し（受領）予定から入力確認までを一元的に管理するための管理表（回付データ管理表）を作成する。
イ	回付データ管理表の入力確認の実施	委託業者において、回付データ管理表を基に、日単位で必要なデータが全て入力されたことを確認する。
ウ	処理終了時の回付データ管理表の最終確認の実施	日々の処理終了時には、回付データ管理表をシステム運用部に納品し、職員が件数等の最終確認を行う。

<表6 システム運用部の対応>

事項		緊急施策
管理の強化（データの引き渡しによる電算処理の管理方法の見直し）		
エ	上司への報告と指示受けの徹底	ルーチン業務においても、イレギュラーな事象が発生した場合には、必ず上司に報告し指示を受けて対応することを徹底する。

<表7 委託業者（運用支援）の対応>

事項		緊急施策
業務管理方法の強化		
オ	変更発生時における確認の徹底	スケジュール等に何らかの変更が生じた場合の対応方法について疑義が生じたときは、必ず、対応方法について確認する。
カ	作業（処理件数）の確認	税フォーマット変換処理終了後の検査において、従来の処理結果確認（回付票記載のデータ件数、入力されたデータ件数等の照合）の他、全てのサイクルのレコード件数を比較し入力された回付MT巻数に不足がないことを確認する。

⑨ 外部関係機関との調整等

ア 年金業務監視委員会

平成24年2月27日に開催された第8回年金業務監視委員会において、システム部門担当理事が「2月の年金定期支払における所得税の過徴収について」の状況報告を行った。

イ 国税庁

平成24年2月24日の過徴収税額の確定を受け、同日から厚生労働省年金局事業管理課給付事業室を通じて、国税庁（本庁）及び麹町税務署（東京国税局）に、今回の事象の説明をした上で、過徴収した所得税の取り扱い等について、調整、協議を行った。

協議の結果、過徴収した所得税額については、還付請求することとされた。

これを受け、還付請求事務手続きのための対象者一覧表作成や全体の源泉徴収税額表の作成を実施した。これらを基に還付請求書を作成し、2月22日に対象者の一覧表とともに年金局事業管理課給付事業室を通じて、国税庁に提出された。

ウ 福祉医療機構、日本政策金融公庫（年金担保融資者関係）

平成24年2月24日の過徴収税額の確定を受け、同日より、年金給付部が中心となり、福祉医療機構及び日本政策金融公庫に、今回の事象の説明をした上で、融資者に関する年金支払への影響、その方法などについて、調整、協議を行った。

3月2日に、日本政策金融公庫分（旧共済組合の2件）については、所得税の過徴収分のお支払が3月の年金随時支払であることから、全額が融資返済に充てることが確認できた。

3月5日に、福祉医療機構分（759件）については、所得税の過徴収分のお支払が3月の年金随時支払であることから、全額が融資返済に充てられることなく、融資ご利用の金融機関（口座）に支払されることが確認できた。

<注>福祉医療機構では、機構からの担保融資情報の提供（磁気テープによるデータ回付）が2月29日であったことから、その時点からの調査となり時間を要した。

⑩ 3月の年金随時支払において、過徴収された所得税のお支払いを実施

3月15日に年金随時支払が行われ、過徴収された所得税の返還を、年金の支払事務手続きによって実施。

⑪ システム処理誤り対応に係る作業等のための費用

本件の対応に要した費用は、次の「表8 システム処理誤り対応のための費用」のとおりである。



<表 8 システム処理誤り対応のための費用>

作業等		数量	単価	金額(税込み)	
詫 び 状 送 付	詫び状用紙印刷	20 箱	3,900.00 円	81,900 円	
		60 箱	7,500.00 円	472,500 円	
	送付用封筒	70,972 枚	2.30 円	171,396 円	
	封入封緘作業	分離裁断	70,204 枚	0.50 円	36,857 円
		紙折り	70,204 枚	0.50 円	36,857 円
		封入封緘(機械封)	70,204 枚	10.00 円	737,142 円
	詫び状郵送料	70,969 通	80.00 円	5,677,520 円	
計		—	—	7,214,173 円	

(5) 過去の類似システム処理誤りの確認

今回の事象は、磁気テープの電算処理漏れという運用オペレーションの作業ミスであり、過去に類似のシステム処理誤りが発生していないか確認を行ったが、機構発足前の社会保険庁時代も含めて最近10年間は、同様の作業ミスによる大きなシステム処理誤りは発生していない。

## 4 評価

### (1) 原因分析結果に対する評価

前述の「3(2) システム処理誤り発生までの処理の経緯とその分析結果」を基に、システム処理誤りの原因となった作業項目について、次のとおり評価を実施した。

なお、カタカナの項番は「表4 処理の経過とその分析結果」の該当作業項目を示している。

#### 【直接原因】

確認をせずに思いこみだけで必要な処理を欠落させたことが本件の直接原因であり、該当項目は次のとおりである。

##### ホ 作業指示書作成

(責任：委託業者(運用支援)担当者)

委託業者(運用支援)担当者が、12月27日に回付されたリジェクト分の磁気テープ(E)は12月5日に回付されたリジェクト分の磁気テープ(B)の差し替えと思いこみ、12月5日に回付されたリジェクト分の磁気テープ(B)を処理の対象としなかったことが、本件の直接原因である。

#### 【直接原因・根本原因以外の原因】

##### ケ 磁気テープの回付

(責任：業務管理部)

磁気テープを予定されている日以外に回付し、かつ本来の予定日に回付したものを含めて2回回付したことで、委託業者(運用支援)担当者が2回目は1回目の差し替えであると思いこむ原因となった。

##### コ 磁気テープの受領

(問題の所在：ルール)

処理日の前日に磁気テープを受領することが前提の手順となっているにもかかわらず、処理日の前日より前に磁気テープを受領することを禁じていなかったことが原因の一つであり、ルールの問題である。

##### ソ 内容の照会

(責任：委託業者(運用支援))

担当者は、リジェクト分の磁気テープ(B)のデータ件数71,984件が多すぎると疑念を抱いたが、この点をリーダーに確認せず、疑念を解決しなかった。

その結果、このリジェクト分の磁気テープ(B)は誤りであると思いこみ、次に回付されたデータ件数35,968件のリジェクト分の磁気テープ(E)は、データ件数71,984件のリジェクト分の磁気テープ(B)の差し替えであると判断してしまった。

ツ 担当者間での処理日の調整及び業務管理部担当者への連絡

(責任：システム運用部)

スケジュール対象外の磁気テープの回付に伴い、想定されていない処理を行おうとしているにもかかわらず、上司への報告や他の担当者への伝達を行っていないことが原因の一つである。

また、これら想定されていない処理を行う場合のルールがないことも問題である。

テ リジェクト分の処理日の変更

(責任：委託業者(運用支援)リーダー)

処理日を変更する場合のルールがなかったため、自らの判断で、書面及び口頭の両方で12月28日の処理を行う者に伝達しようとしたが、書面では12月28日の処理を行う時に参照しない場所に記載し、口頭での伝達は全員に徹底しなかった。

【検知失敗の要因】

ユ 磁気テープの処理終了後の処理結果の点検

(責任：委託業者(運用支援)担当者)

確認することもなく、思いこみだけで処理漏れを見逃しており、処理結果の点検が有効に機能していない。

ヨ 磁気テープの処理終了後の処理結果の再点検

(問題の所在：ルール)

「回付票」の様式に問題があり、通常は最終行だけが処理対象だが、最終行以外にも処理対象があった場合でも、それがわかるような仕組みになっておらず、最終行だけを処理対象だと判断してしまう。

ル 未使用の磁気テープに関するシステム運用部への確認

(責任：委託業者(オペレータ)媒体担当者)

実際にシステム運用部に対して確認が行われたどうかの事実確認については、書面を使用して確認しておらず、記録も残していないことから、関係者からの聴取や調査の結果でも不明である。

なお、磁気テープそのものの授受については、システム運用部と委託業者(オペレータ)の媒体担当者が担うこととなっており、未使用の磁気テープに関するシステム運用部への確認は、問題あるものではない。しかしながら、書面で確認していないことは問題である。

ロ 回付データ払出管理票の確認、押印

(責任：システム運用部)

システム運用部で問題を検知することが、事実上は困難と考えられ、これに依存しない仕組みとする必要がある。

### 【根本原因】

直接原因となった「ホ 作業指示書作成」も、検知失敗の要因となった「ユ 磁気テープの処理終了後の処理結果の点検」及び「ヨ 磁気テープの処理終了後の処理結果の再点検」も、「回付票」の様式に起因している。複数の処理対象が記載されていながら、そのうちどれが今回の処理対象であるかを特定できない仕組みが、今回のシステム処理誤りの根本原因と判断できる。

以上から、今回のシステム処理誤りは、予定外に事前に回付された磁気テープについて、本来の処理予定日に処理することとされたにも関わらず、処理当日において、入力漏れを起こしてしまったものであることが確認できる。

これは、委託業者におけるオペレーション上のミスであり、

- ① スケジュール変更（予定外の事前回付）に対するルールがなかったこと
- ② 回付票が処理誤りを発生させかねない様式であったこと
- ③ 委託業者における作業連絡ミス及び作業確認が不徹底であったことが主な原因であると分析、評価した。

### <参考>

「表4 処理の経緯とその分析結果」で、上記に該当する作業項目

- ①に該当・・・コ：磁気テープの受領  
ツ：担当者間での処理日の調整及び業務管理部担当者への連絡  
テ：リジェクト分の処理日の変更
- ②に該当・・・オ：回付受付チェック表の作成（直接原因ではない）  
ヨ：磁気テープの処理終了後の処理結果の再点検
- ③に該当・・・テ：リジェクト分の処理日の変更  
ホ：作業指示書作成  
ユ：磁気テープの処理終了後の処理結果の点検

### (2) システム処理誤り発生後の対応の評価

#### ① 再発防止のための事務処理の是正措置の緊急実施に対する評価

システム運用部及び委託業者において、根本原因、直接原因、その他の原因及び検知失敗の要因に基づき、事務処理の是正措置として緊急的な対応が実施されている。

なお、カタカナの項番は「表4 処理の経過とその分析結果」、「表5 システム運用部、委託業者（運用支援）双方の対応」、「表6 システム運用部の対応」、「表7 委託業者（運用支援）の対応」の該当作業項目を示している。

### 【直接原因】

表4－ホ 作業指示書作成

（責任：委託業者（運用支援）担当者）

表7－オのとおり、変更発生等の疑義が生じた場合に、確認することを徹底することとされている。

【直接原因、根本原因以外の原因】

表 4-ケ 磁気テープの回付

(責任：業務管理部)

表 5-ア～ウによって、処理日の前日以外に磁気テープを受領することもあり得ることを前提として、その上で回付データ管理表を使用して処理漏れが発生しない工夫を行っている。

表 4-コ 磁気テープの受領

(問題の所在：ルール)

表 5-ア～ウによって、処理日の前日以外に磁気テープを受領することもあり得ることを前提として、その上で回付データ管理表を使用して処理漏れが発生しない工夫を行っている。

表 4-ソ 内容の照会

(責任：委託業者（運用支援）担当者)

表 7-オのとおり、変更発生等の疑義が生じた場合に、確認することを徹底することとされている。

表 4-ツ 担当者間での処理日の調整及び業務管理部担当者への連絡

(問題の所在：ルール、責任：システム運用部担当者)

表 6-エによって、想定されていない処理が発生した場合には上司に報告して指示を受けることとしている。

表 4-テ リジェクト分の処理日の変更

(問題の所在：ルール、責任：委託業者（運用支援）リーダー)

表 5-ア～ウによって、処理日の前日以外に磁気テープを受領することもあり得ることを前提として、その上で回付データ管理表を使用して処理漏れが発生しない工夫を行っている。

【検知失敗の要因】

表 4-ユ 磁気テープの処理終了後の処理結果の点検

(責任：委託業者（運用支援）担当者)

表 7-オのとおり、変更発生等の疑義が生じた場合に、確認することを徹底することとされている。

表 4-ヨ 磁気テープの処理終了後の処理結果の再点検

(問題の所在：ルール)

表 5-ア～ウによって、処理日の前日以外に磁気テープを受領することもあり得ることを想定し、回付データ管理表を使用して処理漏れが発生しない工夫を行っている。

表 4-ル 未使用の磁気テープに関するシステム運用部への確認

(問題の所在：ルール、責任：委託業者（オペレータ）媒体担当者)

この問題についての直接的な再発防止策は策定されていないが、他の再発防止策によって対応される。

#### 【根本原因】

(問題の所在：ルール)

使用していた回付票の様式に問題があったが、表5-ア～ウのとおり回付データ管理表を作成することで漏れがないような点検を行うことができるようになっている。

#### 【その他の緊急施策】

今回のシステム処理誤りの原因や検知失敗の要因にはならなかったものの、システム運用部においては、想定されていない処理をしなければならぬ事象が発生した場合には上司に報告して指示を受けるといった基本動作ができていないという問題があった。表6-エのとおり、この点は改善されることとされている。

また、今回のシステム処理誤りと異なる原因でシステム処理誤りが起きることを防止するために、表7-カのとおり、対応されることとされている。

#### ② 原因判明からの連絡体制等に関する評価

システム処理誤り発生に伴い、「システム障害発生対応手順書」に基づき、原因判明した2月10日同日中に、担当部署から、機構役員への第一報報告は、速やかに行われている。その後、原因や影響範囲が判明する都度、適宜同様の連絡体制により情報共有がなされた。

また、対象者への対応などを検討、協議する際には、必要な役員及び関係部署の関係者を参集するとともに、システム統括部が中心となって、状況報告、対応案の説明、協議の進行を行った。

これらが速やかに実施されたことにより、結果的に早期の公表、お詫び等の対応に繋がった。

#### ③ 対象者の調査についての評価

システム処理誤り発生に伴う影響調査については、2月10日に磁気テープの処理漏れが判明した後、システム統括部の指示の下、基幹システム開発部により本来処理の磁気テープデータを基に対象者の特定、影響額の算出、対象者の状況確認が実施され、翌11日には対象者一覧表が作成された。13日には2月の年金定期支払での未払い額が判明した。これら、システム処理誤り発生後の実態解明の作業が実施された。

また、国税庁への報告及び還付請求事務手続きのための対応（対象者一覧表作成や還付請求書作成等）、年金担保融資者に対する外部関係機関との調整及び一覧表の作成対応、3月の年金支払額確定後の事後

検証などの事務処理対応及びシステム処理作業について行われた。

なお、システムを利用した調査や一覧表の作成等については、社会保険オンラインシステムのマシン稼働スケジュール調整等を行った上で対応している。これらシステム処理誤り発生時の対象者の調査や影響の調査等については、一定の期間が必要であることはやむを得ない。

④ 対象者に対する対応についての評価

処理漏れとなった扶養親族等申告書に対する処理の実施及び対象者に対する過徴収税額のお支払いについては、速やかなお支払がなされることを第一条件に、他の年金受給者への影響や、その後の対応（通常の支払の実施）に影響ない範囲の中で、機構内役員、システム部門、事業部門及びシステム開発ベンダとの間で協議がなされ、実施された。

これらを経て、事後対応の重要部分である3月の年金随時支払による過徴収された所得税のお支払い（還付）が実施されている。

また、担当関係部署を中心に照会に対するQ & Aが作成され、年金事務所等での対応がなされた。

これら一連のリカバリー策が、適宜実施された。

しかしながら、当該対象者からの苦情・ご意見等から、お詫び状の内容、支払額の案内方法などについては、改善すべき点が見受けられることから、今後の教訓とすべきである（詳細は、後述の⑧を参照）。

⑤ 各拠点の対応についての評価

2月10日以降、年金事務所等に対する文書を発出し、当案件に関する事象の概要及び照会対応、お詫び状の発送時期予定等について、年金給付部が中心となり対応が行われた。また、システムの対応についてはシステム統括部を中心として、基幹システム開発部及びシステム運用部による連携のもと実施された。

また、年金受給者や事務所からの照会に対する対応については、年金事務所での混乱を避ける対応が実施された。また、お詫び状の発送時期などに合わせて、適宜情報が発出され、機構全体の情報共有を図りながら、対応が行われた。

しかしながら、原因が判明するまでの対応や、対象者一覧表の送付に一定期間を要したことから、確実な対応策として、「扶養親族等申告書の再提出」を促したことに對する苦情・ご意見等があったこと、年金事務所の相談窓口などで、通常業務に影響を与えたことは、今後の改善すべき点として、教訓とする必要がある（詳細は、後述の⑧を参照）。

⑥ 広報対応についての評価

2月13日午後5時にシステム部門担当理事、事業管理担当部門理事及びシステム運用部長が記者会見を行い、謝罪を行い事象について概要説明を行った。

また、機構のホームページ上でプレスリリース資料を掲載し、あわせて2月の定期支払日の翌日に、対象者の方へのお詫びを掲載するなどの広報対応が行われた。

⑦ 外部関係機関との調整等についての評価

2月24日からの厚生労働省年金局事業管理課給付事業室、国税庁（本庁）及び麹町税務署（東京国税局）との調整、協議及び還付請求のための事務手続き、福祉医療機構及び日本政策金融公庫との年金担保融資者に関する調整や協議が、速やかに行われた。

また、2月27日の総務省の第8回年金業務監視等委員会において、機構と年金局（システム室）の連携のもとシステム担当理事から報告が適切に行われた。

⑧ 年金受給者本人等からの苦情・ご意見等

今回の事象の対象となった年金受給者からの事象判明前の照会、プレスリリース後の照会、苦情、ご意見、また、一般のお客様からのご意見等について、「表9 プレスリリース後の電話照会件数」及び「表10 理事長への声、お客様の声報告等の件数」に取りまとめた。

照会の増加に伴い、通常業務への影響（圧迫）が生じており、お詫び状の送付等の対応について、お客様から機構に対して、苦情・ご意見等があった。

また、対象者に対する対応についても、お詫び状の内容等に関するご意見もあり、今後の対応について、活かさなければならないものである。

<表9 プレスリリース後の電話照会件数>

(2月14日～2月29日 全国のコールセンター集計)

	2/14 ～2/29	2/14 プレスリリース 当日
自身が対象者か確認を求める照会 (①)	7,593 件	2,511 件
機構の対応等への苦情等 (②)	1,264 件	425 件
今回のシステム処理誤りに関するその他の照会やご意見 (③)	2,330 件	503 件
コールセンターに寄せられた全電話件数 (④)	278,414 件	28,085 件
今回のシステム処理誤りに関する照会合計 (⑤=①+②+③)	11,187 件	3,439 件
全電話照会件数のうち、今回のシステム処理誤りに関する照会の比率 (⑤÷④)	4.0%	12.2%



<表10 理事長への声、お客様の声報告等の件数>

(2月13日～3月23日)

	2/14～2/29		ピーク時(2/20の週)	
	9件		5件	
理事長へのメール	9件		5件	
お客様の声報告	62件	50件	21件	15件
国民の声	8件	2件	1件	1件

理事長へのメール・・・機構ホームページ専用コンテンツ  
 お客様の声報告・・・年金事務所の相談窓口での対応報告等  
 国民の声・・・厚労省受付の国民からの意見、要望

## 5 システム処理誤り発生に至る問題点の総括

今回のシステム処理誤りが発生した原因は、委託業者（運用支援）から委託業者（オペレータ）に対する作業指示漏れに起因する磁気テープの入力漏れであり、直接の責任は、機構から業務委託を受けている委託業者側にある。

他方、スケジュール変更（予定外の事前回付）に対するルールがなかったこと、回付票が処理誤りを発生させかねない様式であったこと及び委託業者における作業連絡ミス及び作業確認が不徹底であったことが問題であり、システム処理誤りを防止するための仕組みが不十分であったといえ、機構についても、その果たすべき委託業務の管理責任が十分ではなかったと考えられる。

## 6 再発防止策

今回のシステム処理誤り発生については、運用オペレーションにおける口頭での情報伝達と曖昧な確認及び指示の不徹底、それに対する個人の判断による対応から発生したシステム処理誤りである。

これらを防止するためには、委託業者内におけるルールを再点検するとともに、連絡体制の強化を図り、業務処理が確実に行われたことをチェックする体制の確立が必要である。

また、システム運用部と委託業者における連絡体制の確認（再点検）として、データの引渡し（受領）から入力確認までの一元管理できるための回付票等の様式について、改善を行う必要がある。

これらの観点を基とした再発防止策は、システム運用部、委託業者の双方が策定したもので、システム処理誤り判明後の2月13日より15日にかけて実施された再発防止のための事務処理の是正措置で緊急的に実施された施策も取込んだ形で整理している。

### （1）関連部署とシステム運用部の再発防止策

関連部署とシステム運用部の業務の受け渡しに関する再発防止策は、次の「表11 関連部署とシステム運用部の再発防止策」とおりである。

<表11 関連部署とシステム運用部の再発防止策>

作業項目	再発防止策	実施時期
受け渡しに関する再発防止策		
管理方法の見直し	・回付票様式の見直し。	3月14日より実施

新旧様式の回付票については、次を参照。

#### 変更点

- ・磁気テープの回付毎に一つの業務として、完結させるようにした。（複数の磁気テープ回付を記入できないようにした。）
- ・決裁欄を整理した。（業務管理部、システム運用部、委託業者を明確にした。）
- ・備考欄を設け、留意点や、特記すべき事項などを記載できるようにした。

### 旧様式の回付票

平成24年分 公的年金等の受給者の扶養親族等申告書回付票 (継続分変更なし リジェクト分)									
業務管理部 歳出管理G 決裁欄					システム運用部 年金給付システム運用G 決裁欄				
G長	担当者	サイクル	回付年月日	ブロック数	レコード数	シリアル番号	テープ登録番号	G長	担当者
		第1	平成 年 月 日				正: 231 副: 231		
			平成 年 月 日				正: 231 副: 231		
			平成 年 月 日				正: 231 副: 231		
			平成 年 月 日				正: 231 副: 231		
			平成 年 月 日				正: 231 副: 231		
			平成 年 月 日				正: 231 副: 231		
			平成 年 月 日				正: 231 副: 231		
			平成 年 月 日				正: 231 副: 231		
			平成 年 月 日				正: 231 副: 231		
			平成 年 月 日				正: 231 副: 231		
			平成 年 月 日				正: 231 副: 231		
			平成 年 月 日				正: 231 副: 231		
			平成 年 月 日				正: 231 副: 231		
			平成 年 月 日				正: 231 副: 231		

### 新様式の回付票

扶養親族等申告書(継続分変更なし・リジェクト分) \_\_\_\_\_年 月 日 回付

**回 付 票**

次のデータを回付します。  
(回付先: システム運用部年金給付システム運用G)

業務管理部	
G長	担当者

システム運用部 年金給付システム運用G記入欄				運用SE
G長	担当者	処理日	処理名	
			(0)税フォーマット変換	

ブロック数	レコード数	累計件数	RUN-NO	シリアル番号	テープ登録番号
			HE1060 HE6540	正: 副:	正: 副:

備考	受領 年 月 日 受領印
----	--------------------

(2) システム運用部及び委託業者の再発防止策

システム運用部及び委託業者が作成した再発防止策の概要及び類似した運用業務について点検を行った結果については、次の「表12 システム運用部及び委託業者（運用支援）の再発防止策及び類似見直し」のとおりである。

<表12 システム運用部及び委託業者（運用支援）の再発防止策及び類似見直し>

(1/2)

項番	作業項目	再発防止策	実施時期
システム運用部及び委託業者（運用支援）双方における再発防止策			
①	管理方法の見直し	<ul style="list-style-type: none"> <li>・データの引渡し（受領）予定から入力確認までを一元的に管理するための管理表（回付データ管理表）を作成する。</li> <li>・委託業者において、回付データ管理表を基に、日単位で必要なデータが全て入力されたことを確認する。</li> <li>・日々の処理終了時には、回付データ管理表をシステム運用部に納品し、職員が件数等の最終確認を行う。</li> </ul>	2月15日より実施
システム運用部における再発防止策			
②	管理方法の見直し	<ul style="list-style-type: none"> <li>・イレギュラーな事象が発生した場合には、必ず上司に報告し指示を受けて対応することを徹底する。</li> <li>・扶養申親族等申告書等データの磁気媒体受渡しに使用する回付票について運用支援業者の受領欄やコメント欄を追加するなどの見直しを行う。</li> <li>・回付データ払出管理票に決裁欄を設け回付票と合わせてグループ長決裁を受けることを徹底する。</li> <li>・委託業者（オペレータ）からの磁気媒体返却の際の回付データ払出管理票の受領時において必ずグループ長決裁を受けることを徹底する。</li> </ul>	2月13日より実施  3月14日より実施  3月8日より実施  2月27日より実施

項番	作業項目	再発防止策	実施時期
システム運用部における類似業務の点検及び見直し			
③	記録管理システムの運用業務の見直し	<ul style="list-style-type: none"> <li>記録管理システムの運用業務についても同様の問題がないか検証を実施。年金給付システムと同様のイレギュラーが発生した場合のリスクが存在することから、「受託媒体管理簿」を作成し、受付から処理の終了まで一元管理を行うとともに媒体名称から使用用途や処理サイクルを検索して確認できる一覧表の作成を実施する。</li> </ul>	4月2日より実施予定
④	運用に関する手順の検証	<ul style="list-style-type: none"> <li>本件の事象の他、運用に関する手順に決裁漏れ等の不備がないか検証を実施。業務処理作業指示書（磁気テープ管理、MTコピー払出）、連絡票（システム運用部、運用支援業者、オペレータ間で使用する連絡票）の決裁においてはグループ長の決裁を受けて処理を行うこととする。</li> <li>システム運用部と委託業者（オペレータ）との間で疑義が生じた場合は、口頭ではなく連絡票により確認することを徹底する。</li> </ul>	3月14日より実施
委託業者（運用支援）における再発防止策			
⑤	作業における思いこみの排除	<ul style="list-style-type: none"> <li>疑義が生じた場合は確認することを全員に徹底</li> <li>日々の処理終了時に、回付データ管理表をシステム運用部に納品して確認を依頼</li> </ul>	2月14日実施済 2月15日実施済
⑥	処理結果の確認方法の改善	<ul style="list-style-type: none"> <li>従来の結果確認方法に加え、入力データの累積件数と回付票の累積件数を突合することとする。本件処理に関する件数は年ごとに累積しており、これを突合することで、途中で漏れがあった場合は判明する。</li> </ul>	2月15日実施済
⑦	変更情報の伝達漏れの防止	<ul style="list-style-type: none"> <li>作業スケジュールに変更が生じた場合は、朝礼簿に変更情報をあらかじめ記載しておくことで日々の朝礼時に徹底する。</li> </ul>	2月15日実施済
委託業者（運用支援）における類似業務の点検及び見直し			
⑧	回付票受領によるデータ取込み処理の見直し	<ul style="list-style-type: none"> <li>①を回付票によるデータ回付すべてに適用する。</li> </ul>	2月15日実施済
⑨	受託業務全般の見直し	<ul style="list-style-type: none"> <li>委託業務（全71業務）について、以下の観点で見直しを行い、改善すべき点を改善する。</li> <li>*作業手順が整備されているか。</li> <li>*情報共有／コミュニケーションが不足していないか。</li> <li>*疑義に対する確認が不足していないか。</li> <li>*入力回付MTの巻数に不足がないことを確認する手段が不足していないか。</li> </ul>	3月16日から順次実施

### (3) 再発防止策の評価

システム運用部及び委託業者が作成した再発防止策に対する評価は次のとおりである。

なお、カタカナの項番は「表4 処理の経過とその分析結果」の該当作業項目を示している。

#### 【直接原因】

##### ホ 作業指示書作成

(責任：委託業者(運用支援)担当者)

⑤のとおり、変更発生等の疑義が生じた場合に、確認することを徹底することとされている。

#### 【直接原因、根本原因以外の原因】

##### ケ 磁気テープの回付

(責任：業務管理部)

①によって、処理日の前日以外に磁気テープを回付することもあり得ることを前提として、その上で回付データ管理表を使用して処理漏れが発生しない工夫を行っている。

##### コ 磁気テープの受領

(問題の所在：ルール)

①によって、処理日の前日以外に磁気テープを受領することもあり得ることを前提として、その上で回付データ管理表を使用して処理漏れが発生しない工夫を行っている。

##### ソ 内容の照会

(責任：委託業者(運用支援)担当者)

⑤のとおり、変更発生等の疑義が生じた場合に、確認することを徹底することとされている。

##### ツ 担当者間での処理日の調整および、業務管理部担当者への連絡

(問題の所在：ルール、責任：システム運用部担当者)

②によって、想定されていない処理が発生した場合には上司に報告して指示を受けることとされている。

##### テ リジェクト分の処理日の変更

(問題の所在：ルール、責任：委託業者(運用支援)リーダー)

①、②、⑤、⑥及び⑦によって、処理日の前日以外に磁気テープを受領することもあり得ることを前提として、その上で処理漏れが発生しない工夫を行っている。

### 【検知失敗の要因】

#### ユ 磁気テープの処理終了後の処理結果の点検

(責任：委託業者(運用支援)担当者)

⑤のとおり、変更発生等の疑義が生じた場合に、確認することを徹底することとされている。

#### ヨ 磁気テープの処理終了後の処理結果の再点検

(問題の所在：ルール)

①によって、処理日の前日以外に磁気テープを受領することもあり得ることを前提として、その上で回付データ管理表を使用して処理漏れが発生しない工夫を行っている。

#### ル 未使用の磁気テープのシステム運用部への確認

(問題の所在：ルール、責任：委託業者(オペレータ)媒体担当者)

④によって、問題が発生した場合は文書で確認することを徹底することで、万一同様の問題が発生した場合でも、原因を究明してさらなる再発を防止することができる。

②によって、委託業者(オペレータ)からの磁気媒体返却の際の回付データ払出管理票の受領には必ずグループ長決裁を受けることとした。

なお、磁気テープそのものの授受については、システム運用部と委託業者(オペレータ)の媒体担当者が担うこととなっており、未使用の磁気テープに関するシステム運用部への確認については、問題はないと認識している。

### 【根本原因】

(問題の所在：ルール)

使用していた回付票の様式に問題があったが、①のとおり回付データ管理表を作成することで漏れを防止する為の点検が実施される。

#### (4) 類似業務の点検及び見直しの評価

年金給付システムに対し、システム運用部及び委託業者において、契約書中の「委託業務の範囲及び内容」に示されている委託業務全般の71項目について、同様の問題がないか点検し、有効な見直しが行われている。

また、同様に、記録管理システム・基礎年金番号管理システムに対し、システム運用部及び委託業者において、有効な見直しが行われている。

#### ① 年金給付システムにおける類似業務の点検及び見直し

委託業務全般の71項目について、次のような観点で点検及び見直しを順次実施している。ただし、全項目の対応が完了するのは、5月末となっていることから、引き続きシステム運用部による進捗管理が必要である。



<点検ポイント>

全体を次のような点から点検。

- ・作業手順が整備されているか
- ・情報共有／コミュニケーションが不足していないか
- ・疑義に対する確認が不足していないか

<判定基準>

先述の3つの点に対し、問題なし（○）、改善の余地あり（△）、要改善（×）に分類し、判定を行った。

<再発防止策の実施>

判定に基づき、次の時期までに見直しを実施。

- ・×があった 7業務：3月末
- ・△があった24業務：5月末

<その他>

その他、磁気テープの回付関係及びインタフェースについて、委託業者から機構に対し、要請と提案事項がまとめられている。

- ・入力回付MT及び出力回付MTの巻数に不足が無いことを確認する手順が不足していないか
- ・機構と委託業者とのインタフェースの問題改善

② 記録管理システム・基礎年金番号管理システムにおける類似業務の点検及び見直し

記録管理システム・基礎年金番号管理システムについては、オペレーションに対する指示が、年金給付システムと比較すると容易（システム処理数や累積型のシステム処理が少ない等）であることから、職員が直接委託業者（オペレータ）に指示する委託形式となっている。

<点検ポイント>

全体を次のような点から点検。

- ・各作業が手順どおり行われているか
- ・各作業工程の中でチェック機能が働いているか
- ・職員からオペレータへの指示が適切に行われているか
- ・オペレータの業務処理が指示どおり適切に行われているか
- ・入力媒体の返却が適切に行われているか
- ・出力媒体等成果物の納品が適切に行われているか
- ・成果物の回付が適切に行われているか

#### <判定基準>

先述の点に対し、問題なし（○）、問題あり（×）、対象外（－）に分類し、判定を行った。

#### <判定結果>

判定の結果、各作業工程に運用手順が確立されていること、手順どおりに確実に作業が行われていること、媒体の授受、業務処理及び出力媒体、リストの回付については、スケジュールどおり実施されていることを確認した。

また、職員、運用支援（オペレータ）及びシステムのサービス提供者のそれぞれにおいて、作業のチェック機能が機能していることを確認した。

この結果から、磁気テープ等の媒体の処理漏れを誘発するような状況にないことを確認した。

#### <課題（リスク）>

今回のシステム処理誤りと同様に、磁気テープ等を処理日の前日以外に受領し、さらに職員が処理を失念するようなケースは、発生しにくいと想定する。

しかしながら、失念の場合、職員による業務処理依頼書が作成されないことにより、チェック機能が有効に機能せず処理漏れが発生する可能性があることから、リスク低減として、機構職員が、新たに次の改善策を講じることとされた。

- ・「受託媒体管理簿」を作成し、媒体受領から処理完結までを一元管理する。
- ・「一覧表」を作成し、受領媒体の媒体名称や使用用途、処理サイクル等が容易にわかるようにする（ベテラン職員の異動対策）。

## 7 今後に向けての提言

社会保険オンラインシステムは規模の大きさに加え、制度改正及び業務改善に伴うシステム改修等が頻繁に発生することから、ますます複雑なシステムとなっている。このことは同時に、システム開発、システム運用の両面で高度な対応が要求されてくるものと考えられる。

こういった中で、今回の事象の論点であり、最重要な部分である業務の業者委託については、機構の担当部署と委託業者との連携や、委託業者における確実な業務処理実施が大変重要であることが、改めて浮き彫りにされたところである。機構内の各種業務の業者委託が、今後も増加することが見込まれる中で、機構側と委託業者の連携や委託業者における業務処理実施が確実に行われることがますます重要であることについて疑いはない。連絡体制や業務の伝達方式、管理方法、事後チェック体制の確立、及び非常時（障害・事故、処理誤り等発生時）の対応（フォロー）等を整備、あわせて委託業者内についても、確実な業務実施のための委託要領、マニュアル等の再点検を実施しておく必要がある。

なお、今回の報告はシステム運用に関する改善を前提としているが、機構における適正な事務処理の実施、社会保険オンラインシステムの効率的な開発及び確実な運用を目指し、本調査委員会として、最後に次の点を指摘し、今後に向けての提言とする。

- (1) システムの品質・適正性の確保
  - ・システム開発段階から、運用面を重視したシステム構築
  - ・オペレーションミスが生じないシステム（チェック機能）の整備
- (2) 事務処理における作業ミスの防止等
  - ・連絡体制の再点検（その体制の見直し、役割の明確化）
  - ・回付票や管理表の様式の見直し
  - ・作業ミス等のチェック体制の見直し
  - ・作業ミス等が発生した場合のフォロー体制の再点検
  - ・上記について、手順書、マニュアル等への記載
- (3) 改善策の継続と改善
  - ・再発防止策の継続的な改善、見直し
  - ・事務処理の全般の定期的な点検
- (4) システムリスクアセスメントを活用した分析実施
  - ・システムリスクアセスメントの活用  
(システム部門を中心に実施しているシステムリスクアセスメントを活用し、多角的な視点からシステムリスクについて分析を実施する。)

(5) 委託業務の品質・適正性の確保

- ・ 業務連携の再点検  
(外部業務委託実施要領、システム外部委託実施要領)
- ・ 業務品質の確保のための再点検  
(委託業者とのサービス品質に関する合意に基づいた業務品質の確保)
- ・ 機構側における業務確認、検証の確認・見直し  
(納品された成果物の品質チェック、業務進捗状況(日、週、月単位)の検査、打合せの実施、業務プロセスの立ち入り検査、これらの報告(運営会議等))

以 上