

「事務処理誤り」への対応について

- I. 「事務処理誤り」の現状
- II. 「事務処理誤り」の再発防止に向けた取組
- III. 「事務処理誤り」判明後の対応等

平成24年11月27日
日本年金機構品質管理部
厚生労働省年金局事業管理

I. 「事務処理誤り」の現状

1. 事務処理誤りの年度別推移

摘 要		平成22年度	平成23年度	平成24年度 (24/4~24/9)
公表件数（詳細な報告が完了したもの）	計	2,578 <1,761>	2,347 <1,762>	1,163 <851>
	月平均	214.8 <146.8>	195.6 <146.8>	193.8 <141.8>

(注1) 事務処理誤りの発生から判明・報告までにタイムラグが生じている。

(注2) < >内は、日本年金機構発足以降の発生分

2. 事務処理誤りの制度等別・原因別・区分別内訳（平成22～23年度公表分）

区分別 制度等別	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	受理後の 書類管理 誤り	記録訂正 誤り	事故等	計 (割合)
厚生年金 適用関係	4	207	176	199	28	209	13	30	12	10	888 (18.0%)
厚生年金 徴収関係	2	122	41	24	15	25	2	4	0	3	238 (4.8%)
国民年金 適用関係	2	163	83	58	11	21	13	8	13	3	375 (7.6%)
国民年金 徴収関係	10	266	236	124	105	45	55	18	1	20	880 (17.9%)
年金給付 関係	8	1,023	296	142	116	59	287	46	58	33	2,068 (42.0%)
船員保険 関係	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1 (0.0%)
その他	0	2	1	0	2	0	0	0	0	470	475 (9.7%)
計	26	1,783	833	547	277	359	370	106	84	540	4,925 (100.0%)
(割合)	(0.5%)	(36.2%)	(16.9%)	(11.1%)	(5.6%)	(7.3%)	(7.5%)	(2.2%)	(1.7%)	(11.0%)	(100.0%)

(注1) 「事故等」には、身分証明証等の紛失、業務目的外閲覧、お客様への不審電話等、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が含まれている。

(注2) 被保険者等の関係者からの要請で、個別事案として非公表としたものを含む。

Ⅱ. 「事務処理誤り」の再発防止に向けた取組

1. これまでの「事務処理誤り総合再発防止策」の策定・実施状況

(1) 平成22年7月の再発防止策の概要

事務処理誤りの再発防止のため、現場第一線の職員からの改善提案や各種届書の受付処理及びその後の進捗管理方法等の自主点検や特別監査の結果も踏まえて、平成22年7月に総合再発防止策を策定し、以下の取組を実施。

① システム開発を要せずマニュアル改正等により実施可能な施策（平成22年度中に順次実施）

- ア) <書類管理誤り防止> 受付処理簿の作成の徹底、届書の受付控えの交付対象の拡大
- イ) <確認・決定・入力誤り防止> ダブルチェックの徹底
- ウ) <送信・送付誤り防止> 原則FAXの使用禁止
- エ) <処理もれ防止> 未処理届書の確認・点検の実施
- オ) <共済併給防止> 適正な裁定事務処理の徹底
- カ) <記録統合誤り防止> 4情報（氏名、性別、生年月日、住所）の確認の徹底
- キ) <老齢年金の繰下げ意思確認> 老齢年金繰下げ意思確認書の作成

② システム開発を要する施策

ア. システム改修済みの案件…（ ）内は、運用開始年月

- ア) 国民年金保険料口座振替申出書の入力に係るシステム改善（平成22年12月）
- イ) 資格取得届、算定基礎届及び月額変更届の入力処理に係る処理結果リストの出力項目の追加（平成23年4月）
- ウ) 国民年金被保険者資格取得届に係るシステム改善（平成23年6月）
- エ) 厚生年金保険適用関係届書に係る決定通知書等への社会保険労務士コードの印字（平成23年10月）
- オ) 20歳到達日直前での厚生年金保険取得時における入力システムの改善（平成23年10月）
- カ) 二以上事業所勤務被保険者に係る事務処理システムの改善（平成23年11月）

- 二以上事業所勤務被保険者保険料警告リストの配信出力
 - 年齢到達者の自動配信出力
- キ) 裁定中表示の期間における資格取得届、資格喪失届の入力処理の改善（平成24年1月）

イ. 平成24年度以降のシステム開発案件（検討中の案件を含む）

- ア) 二以上事業所勤務被保険者の記録管理、保険料計算のシステム化
- イ) 旧三共済（JR、JT、NTT）及び農林共済の誤裁定防止策（平成24年5月運用開始）
- ウ) 雇用保険の給付（基本手当及び高年齢雇用継続給付）と年金との自動調整
- エ) 年金支払に係る緊急停止方法
- オ) 受付進捗管理システムの段階的構築（平成23年10月から栃木県にて試行実施、平成24年10月から全国実施）
- カ) 各種届書の電子媒体化の推進を図るために必要なシステム改修（平成23年12月からCD、DVDへの提出媒体の拡大）

（2）事務処理誤り等の再発防止を図るために必要な基盤整備等

① 本部におけるマニュアル整備等の取組

例) 指示・依頼文書のマニュアルへの反映、疑義解釈集・通知集のLAN掲示、研修の実施 等

② 事務所、事務センターにおける取組体制の整備

例) 職場ミーティング（朝礼等）の実施、勉強会の実施 等

2. 今後の対応 再発防止のための取組の現状と、今後講じる新たな対策の要約

事務処理誤区分 (発生割合)	システム対応	PCツールの活用(システム対応とは別の、業務支援ツールの全国展開)	事務所等での環境整備	マニュアルの整備等
確認・決定誤り、 説明誤り、 記録訂正誤り (45.4%)	○裁定中表示の期間における資格取得届、資格喪失届の入力処理の改善 ●旧三共済・農林共済の誤裁定防止(期間重複チェック)	○機構LANを活用した過去の通知・疑義照会等の検索 ●二以上事業所勤務者の保険料計算ツールの提供	○事務センター・事務所の相互実践研修の実施 ●年金裁定時における特定重点事項の確認体制の整備	○処理結果のダブルチェックの徹底 ○老齢年金繰下げ意思確認書の作成 ○説明誤り事例集の作成 ○4情報(氏名、性別、生年月日、住所)の確認の徹底
書類管理誤り、 未処理・処理遅延 (19.6%)	●受付進捗管理システム(処理遅延の警告)	●期間照会回答書の転記ミス防止と作成時間短縮 ●被保険者記録補正依頼票作成ツール	●番号入り受付印使用の試行実施を踏まえた取扱いの徹底 ●保留文書の組織的な管理の徹底のための進捗管理ボックスの標準化	○受付処理簿の作成徹底 ○届書の受付控えの交付対象の拡大 ○未処理届書の確認・点検の徹底
誤送付・誤送信、 通知書等の作成誤り (12.9%)	○国民年金被保険者資格取得届に係るシステム改善 ●受付進捗管理システム(返戻ラベルの作成)	●厚生年金関係進捗管理システム ●宛名シール(金融機関・年金事務所) ●年金記録照会回答書の作成	○年金事務所と事務センターの連携	○FAX使用の際の留意事項の再徹底 ○封入・封緘時のダブルチェックの徹底 ○ダブルチェックの徹底
入力誤り (11.1%)	○国民年金保険料口座振替申出書の入力に係るシステム改善		○電子媒体申請の利用促進(CD・DVD化) ●届書の画像データ転送方式の実施	○処理結果のダブルチェックの徹底
全般・その他 (11.0%)	○20歳到達日直前での厚生年金保険取得時における入力システム改善	●現場からのツールの募集	○自主点検の定期的実施 ●一般監査における監査対象項目への追加	●規程類の体系の明確化

(注) 平成23年度までに対応済・実施中のものは○印、平成24年度に実施(予定)のものは●印で記載。

(1) これまでの「事務処理誤り総合再発防止策」の更なる推進（重点事項を中心に記載）

① 受付進捗管理システムの導入（平成24年10月実施）

バーコードを活用した届書などの受付・進捗管理を行い、処理遅延の警告、返戻ラベルの作成により誤送付を防止する 等

② 業務支援ツールの全国展開（平成24年3月以降順次）

主として拠点ごとに事務処理誤りの防止や業務の効率化等のため、エクセル等のパソコンソフトを活用して作成した業務支援ツールやチェックシートの全国調査を行い、機構本部で評価の上、全国展開（※1）を行う。また、機構LANに各ブロック本部からの事例を紹介するサイトを設定（※2）する。

（※1） 厚年徴収業務及び厚年適用業務（調査実施済）、国年業務（平成24年9月実施）

（※2） 事例紹介（機構LAN掲示）：本部109件、ブロック本部13件（平成24年10月末現在）

③ 年金裁定時における特定重点事項の確認の徹底（平成24年度）

年金裁定時に事務処理誤りの生じやすい口座情報や共済期間等の項目を特定重点事項に設定し、これらの確認の徹底を図ったところである。

④ 保留文書の組織的な管理の徹底のための進捗管理ボックスの標準化（平成24年4月）

⑤ 文書受付の責任の明確化を図るため、番号入り受付印の使用についての試行実施（平成24年6月～9月、13年金事務所） し、現場からの意見等を踏まえ、「受付印+個人印」の押印（拠点の選択により番号入り受付印の使用も可）を徹底する。

⑥ 規程類の体系の明確化（平成23年度以降順次実施）

現在、指示依頼文書のマニュアルへの反映、疑義解釈集・通知集のLAN掲示などを進めているところである。これらに加え、旧社会保険庁の通知（*）等のうち、現在もなお効力を有するものの整備を行うとともに、これらについて、エクセルベースでのキーワード検索を可能にするなど、使い勝手の改善を図る予定としている。

（*） 通達、厚生年金保険・国民年金の各集覧、社会保険業務センターつうしん、など。

⑦ 年金事務所と事務センターの連携

⑧ 事務所・事務センターごとの事務処理誤りの発生状況等について、定期的な現場への情報提供

(2) 新たな「総合再発防止対策」の策定等（本年中を目途）

① 検討の視点

- ア．これまでの事務処理誤りの事例を分析し、なお減少しないもの、季節的に発生している事例などを整理し、事務処理誤りの発生原因に対応した再発防止策を検討する。
- イ．再発防止策の検討に当たっては、機構発足以降のアンケートや職員提案、業務改善コンテスト等の知見の集積を踏まえるとともに、必要に応じブロック本部など現場・地方からの意見等も聴いた上で整理する。
- ウ．他拠点の事務処理誤りを参考事例とした自主点検などの再発防止の好取組事例については、全国展開を実施する。
- エ．事務処理誤りの発生防止に向けた意識の醸成を図る。（事務処理誤りのリカバリーのためには業務負担が大きいこと）

② 委員からの提言等の検討（別紙1参照）

事務処理誤り発生防止対策に係る年金記録回復委員会委員の提言への検討状況については、別紙1のとおりである。

Ⅲ. 「事務処理誤り」判明後の対応等

1. 「事務処理誤り」判明後の取扱い

(1) 「事務処理誤り」のうち、お客様から何らかの対応について要望のある事案については、法令に則して事務処理誤りがなかったとした場合の正常な取扱いに是正することを基本として、然るべき「取扱い基準」を作成する。

このため、年金事務所段階で迅速・適切なお客様対応ができないかどうか、また、過去に是正申出があり、その時点では対応不可能であった事案への遡及対応が可能かどうかなど以下の事例について、法制面も踏まえて整理を進める。(別紙2参照)

- ① 加入機会の逸失のケース
- ② 保険料納付機会の逸失のケース
- ③ その他(付加保険料、前納保険料、口座振替等)

(2) 上記により整理された「取扱い基準」については、現場に周知・徹底するとともに、ホームページへの掲載などの開示なども検討する。

2. お客様への対応方法の明確化

(1) 初期対応として、本人面談による事実確認と誠意ある対応を現場に浸透させる。

(2) 具体的には、年金が過払いとなった以下の事例などの場合のお客様対応については、「厚生年金基金記録種別相違事案」の取扱いに準じて、今後、対応方法(電話、文書、訪問)のルール化を検討し、現場に周知・徹底する。

- ① 過去の誤裁定による年金受給権の取消しのケース
- ② 過去の誤裁定による過払い年金額の返還のケース

過払い金額が一定額以上の事案については、電話連絡を行った上で、訪問等により、直接説明することを基本とする。なお、過払い金額が少額である等の場合は、文書によるお詫びとすることもある。

(3) 過払年金の返納方法や返納期間については、生活実態を考慮した返納計画の相談に応じるなど、次のように対応する。(別紙3参照)

- ① 現金による返納の場合には、原則、5年以内に完了するように毎月返納していただくことになるが、「無資力又はこれに近い状態にあるとき」には、5年の履行期限を最長10年まで延長することが可能。
- ② 年金の支払額(各期支払額)から差し引き調整を行う場合には、原則、5年(30回)以内に返納を完了するよう各期に支払われる年金の1/2から1/10に相当する額を支払に充てることとなっているが、困難な場合には1/11から1/99の割合を選択していただき、かつ、5年間の履行期限を延長することが可能。

(4) 最終完結になっていない事案(※)については、対応事跡を残した上で一旦は当面の作業を完了し、お客様から申し出があった場合には的確に対応することについて、現場に周知・徹底する。

(※) お客様と接触できないまま日数が経過しているケースや、お客様が対応に納得されず後日来所されると言ったまま連絡が取れないケース、など。

〔備考〕年金給付に関する事務処理誤り

- 1 年金給付に関する事務処理誤りについては、平成22年12月24日【給付指2010-230、品管指2010-145】及び平成24年9月7日【給付指2012-198】により、誤った処理を訂正するための判断基準及び対処方法等について、対応を指示。
- 2 平成19年7月7日以降に受給権が発生する年金給付の支給を受ける権利について、権利発生から5年を超えて請求があった場合の援用の可否については、平成24年9月7日厚生労働省年金管理審議官通知「厚生年金保険の保険給付及び国民年金の給付を受ける権利に係る消滅時効の援用の取扱いについて」に示された基準を参考に判断することとされている。(別紙4参照)

3. 監査等での取組

- 日本年金機構監査部においては、一般監査の実施により、①年金事務所の主要な事務処理及び管理全般について、遵守状況・履行状況を把握し、②内部管理の問題点(潜在的な事務処理誤りを含む)を発見し、③現場の職員や所長等の管理者に個別に伝えて是正するといったプロセスを繰り返しながら実施している。
- さらに、ブロック単位で共通の問題点を整理し、ブロック本部で開催される事務所長会議等の場を通じて検出事項等の横断的

展開を図り、加えて、全国的な共通事項は本部所管部署に改善提言を行っている。

<参考> 監査部から本部所管部署に対する改善提言 23年度；3件、24年度（4月～9月）；4件

- 事務処理誤りに係る判明後の報告状況及び再発防止策等の実施状況に関し、より適切で効果的かつ効率的に年金事務所等の現状と問題点を把握するため、監査項目や監査方法を継続的に改善する。

4. 不審電話等への対応

- (1) 現金詐取を企図するような不審な電話や訪問者については、平成24年6月に、お客様から全国の年金事務所等に寄せられた不審電話等に関する問い合わせの件数を取りまとめ、プレスリリースを行った。

- ・平成22年度（平成22年4月～平成23年3月） 113件
- ・平成23年度（平成23年4月～平成24年3月） 427件

- (2) 不審電話等は、平成23年度に入り、北海道、関東地方（東京都・千葉県・神奈川県）、中部地方（愛知県・三重県）、近畿地方（京都府・大阪府・兵庫県・和歌山県）、中国地方（岡山県・広島県）を中心に急増している状況である。

- (3) 不審電話等の発生状況等については、定期的に警察に情報提供するなど、関係機関との連携を図っている。また、日本年金機構ホームページで注意喚起を行うとともに、年金事務所等において、ポスターの掲示やチラシの配付等を行っているところで、引き続き、関係機関と連携を図りながら、取組を進めることとする。

〔備考〕 機構ホームページにおける「事務処理誤り」掲載方法の改善

○ 機構ホームページにおける「事務処理誤り」掲載方法の改善について、今後、以下の視点で検討する。

① 対象範囲の見直し

事件・事故（不審電話等）の取扱いの整理

② 掲載内容の改善

事案の事象や原因、お客様への対応等について、より分かりやすく簡明な記載に改善

事務処理誤り発生防止対策に係る年金記録回復委員会委員の提言への検討状況

1. 電子化の促進（入力誤りへの対応）

お客様の記載漏れや記載誤りを防止するとともに、事務処理の効率化を図るため、ICT化における取組みの一環として、機構ホームページやねんきんネットを活用した届書作成支援プログラムを構築するための検討を行っているところ。ターンアラウンドについては、「ねんきんネット」を活用して『未支給年金請求書』等への展開を検討中。

届書作成支援プログラムについて、次のとおり検討・準備中。（平成26年度実施予定）

- 個人向け・・・「ねんきんネット」での基本情報（基礎年金番号・氏名・住所等）印字＋作成支援（13届）
- 事業主向け・・・機構HPでの作成支援（10届）、QRコード化＋作成支援（7届）

2. 裁定時のチェック（3号期間、共済期間、振込先金融機関名等の確認）

事務センターで行う年金裁定時における特定重点事項の確認の徹底については、指示依頼（平成24年3月）を発出し、金融機関名等の確認のほか、第3号被保険者期間や共済組合員期間の記録確認についてもチェック項目に含めている。また、業務処理要領（マニュアル）においても、3号不整合問題を契機として改正（平成23年4月）を行い、3号期間の整合性の確認手順を示している。

3. 相談への対応（説明の事跡管理）

（1）不支給となることが明らかな場合の取扱い

審査請求等の不服申立を希望する場合は、年金請求書を受領し不支給決定を行う取扱いについて、年金相談マニュアルに明記することを検討。（平成24年度中に年金相談マニュアル改訂予定）

（2）説明誤りや誤解への対応

- 「お客様が説明を受けた内容確認シート（チェックリスト）」を作成し、お客様に確認の上サインしていただく方式について、現場年金事務所の状況、意見を踏まえ検討。（平成24年度中に年金相談マニュアル改訂予定）

- また、「年金相談事跡管理システム」への相談事跡の入力について、統一的な取扱いを定めることを検討。(平成24年度中に実施予定)

4. 個別事案

(1) 70歳以上の被用者の報酬に関する届出(厚年の支給制限)の事務処理改善

老齢厚生年金は、70歳以上の被用者にも在職老齢年金の取扱いが適用されるため、厚生年金保険の70歳以上被用者の報酬等に関する届出が必要となっており、現在まで事業主に対して「70歳以上被用者該当届」の届出の周知、指導を行ってきたところ。今後は、厚生年金保険の被保険者が70歳に到達する契機を捉えて、事業主に届出勧奨を行うよう事務処理を改善する予定。(平成25年度実施予定)

(2) 二以上勤務被保険者に係る事務処理改善

二以上勤務被保険者に係る届出があった場合の事務処理の大半が手作業になっており、保険料の計算誤り等、事務処理誤りが多数発生していることから、二以上勤務被保険者に係る保険料計算(手作業)の事務の効率化と適正化を図るため、二以上勤務被保険者の記録管理、保険料計算のシステム化を平成28年度に実施予定。それまでの間は、各拠点で実際に使用しているツール等調査を行い、特に有効なものについて全国展開を図る。

(ステップ1) 九州ブロック本部管内事務所で利用されていたツールの全国展開(平成24年8月実施済)

(ステップ2) ステップ1のツールをバージョンアップし、記録管理システムへの取り込み(平成25年7月実施予定)

(ステップ3) 本部システムでの完全自動化(平成28年10月実施予定)

5. 現場への事務処理誤り発生防止の徹底(訴訟事案の研修等)

事務処理誤りの再発防止に向けて、毎月公表している資料を各拠点における朝礼や勉強会等の研修教材として活用し、職員に周知徹底を図っているところ。今後、訴訟事例を含む事務処理誤り事例集を作成し、現場への周知・徹底を図る予定。

事務処理誤り判明後の取扱い関係

お客様から対応について要望のある事案の類型	現行の取扱い及び今後の取扱いの検討方向
<p>①過去の誤判断・誤裁定による「加入機会の逸失」のケース</p> <p>＝最初の判断時点・裁定時点で、資格期間が不足している旨の説明があれば、高齢任意加入など別の対応策を講ずることができたにもかかわらず、誤判断・誤裁定によりその機会を逸失した。</p>	<p>【現行の取扱い】</p> <p>○関連法令等に合致しない誤解を与える説明を行ってしまった事象や手続き時に説明が漏れたものの、決定だけをみれば不適正とはいえない行政処分を行っている事象については、丁寧な説明により理解をいただくことが基本となる。ただし、次のようなケースについては、別に対応を行っているところ。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・正確な年金記録の確認が行われなかったことにより任意加入の機会を失い老齢基礎年金等の受給権を得られなかった脱退手当金受給者に係る取扱いについては、平成23年7月8日付年管企発0708第1号及び年管管発0708第1号通知を受けて作成した平成23年7月8日付指示依頼【国年指2011-265、給付指2011-198】により対応を行っている。（いわゆる貝塚事案） <p>【今後の取扱いの検討】</p> <p>○上記の事案の考え方を踏まえながら、過去の最高裁・地裁等の裁判例も参考とし（※）、同様の事例について検討を行う。</p> <p>（※）宮崎地裁判決（平成24年6月27日）は、「年金受給資格に係る正確な情報を伝え、教示するという年金相談者が有する注意義務に違反する」という理由から、国家賠償法上の過失が認定された。</p>

<p>②自身に全く過失がない、時効による「保険料納付機会の逸失」のケース</p> <p>＝過去の事務処理誤りにより、本来は納付できる保険料の納付が時効でできなくなったため、納付機会を逸失した。</p>	<p>【現行の取扱い】</p> <p>○国民年金保険料の徴収権に係る時効の取扱いについては、時効の援用を要せず、また、その利益を放棄することができないものとされているので、事務処理誤りがあったからといって、安易に収納することはあってはならないとしている。</p> <p>【今後の取扱いの検討】</p> <p>○国民年金の保険料は、国民年金法の規定により「徴収時効は2年」と規定されているが、同法では「保険料その他この法律の規定による徴収金は、この法律に別段の定めがあるものを除くほか、国税徴収の例によって徴収する。」と規定されており、国税徴収の例による範囲で納付期限の延長が可能か検討している。</p>
<p>③その他の類型化できる特定のケース</p> <p>【事例1（付加保険料）】</p> <p>＝被保険者が正当な申請期限内に付加保険料納付申出書を提出しているにも拘らず、年金事務所等において入力を失念したことから、納期限内に納付書が交付されなかったため付加保険料を納付することができなかった。</p> <p>【事例2（前納保険料）】</p> <p>＝被保険者が年金事務所に前納納付書の交付依頼を行った際に、誤って定額保険料の納付書を交付したため、被保険者が希望していた割引額による前納保険料を納付することができなかった。</p>	<p>【現行の取扱い】</p> <p>○年金事務所等の事務処理誤りを契機としたお客様への対応方法については、機構本部への個別協議により対応を指示している。</p> <p>【今後の取扱いの検討】</p> <p>○上記①②の取扱いの検討を踏まえ、これらのケースも同様に検討する。</p> <p>（注）付加保険料については、年金機能強化法により、本体保険料と同様に、過去2年分まで納付できるようになる。（施行日：公布の日（平成24年8月22日）から2年の範囲内で政令で定める日）</p>

【事例 3（口座振替）】

＝被保険者が口座振替依頼書を提出した際に、事務センター等の入力誤りにより、被保険者が希望していた口座振替による保険料納付が行われなかった。

[参考]

事務処理誤り類型と事例

お客様から対応について要望のある事案の類型	事務処理誤りの事例
①判断・説明誤りによる「加入機会の逸失」のケース	○最初の判断時点・裁定時点で、資格期間が不足している旨の説明があれば、高齢任意加入など別の対応策を講ずることができたにもかかわらず、誤判断・説明誤りにより、その機会を逸した事例。
②事務処理誤りによる「保険料納付機会の逸失」のケース	<p>○年金事務所において資格取得届の入力を失念したため納付書が交付されないまま時効となった事例。</p> <p>○納付書の再発行依頼について、届出が未入力であったため納付書の送付がされなかった事例。</p> <p>○国民年金資格喪失届の誤入力による時効となった保険料納付を逸失した事例。</p> <p>○追納申込書の処理遅延により、納付期限経過のため追納ができなかった事例。</p>
③その他、類型化できる特定のケース（付加保険料、前納保険料、口座振替等）	<p>○付加保険料納付申出書が未処理であったために、付加保険料を含む納付書が交付されなかった事例。</p> <p>○付加保険料について、納期限経過後に納付されたものを過誤納処理せず収納した事例。</p>

○付加保険料について、納付書が発行されなかった等により、納付記録を補正したものの、納期限を超えたため収納できなかった事例。

○前納納付書の再発行を処理する際に、定額保険料のみの納付書を交付した事例。

○処理の遅延や未処理・誤入力により、希望した口座振替による前納ができなかった事例。

○処理の遅延や未処理などにより、所定の期限内に免除申請ができず、遡及受理が認められなかった事例。

お客様への対応方法の明確化関係

お客様から対応について要望のある事案の類型	現行の取扱い
<p>①過去の誤裁定に基づく「年金受給権の取消し」のケース</p> <p>＝過去の誤裁定で年金受給中であるが、その過去の裁定が誤りであって、年金受給権の取消しを通告され、遡って5年分の過払いとなった年金の返還を求められた。</p>	<p>○明らかな事務処理誤りによる裁定等の行政処分が行われた場合は、適正化を行う必要があり、年金受給権の取消しが必要となるものは、年金記録を訂正し裁定取消を行う。</p> <p>○会計法の時効を根拠として対応。「誤裁定の取消と5年以内過払額の返還請求」を行っている。</p>
<p>②過去の誤裁定に基づく「過払い年金額の返還」のケース</p> <p>＝年金受給中であるが、その過去の裁定内容に不備や加給年金等の加算誤りがあるため、受給中の年金額が減額されることとなり、遡って5年分の過払いとなった年金の返還を求められた。</p>	<p>○過払い分の返納については、過払いの金額等をお知らせし、対象者ごとに現金による一括返納若しくは分割返納又は年金の減額調整のいずれかの方法により返納していただくこととしている。</p>

1. 概要

【時効特例法施行前】

支払期月ごとに支払うものとされる厚生年金保険の保険給付及び国民年金の給付の支給を受ける権利については、会計法第30条及び第31条第1項の規定により、5年間これを行わないときは、時効の援用を要せず、時効により消滅し、かつその利益を放棄することができないものとされてきた。

(参考1) 会計法第31条

金銭の給付を目的とする国の権利の時効による消滅については、別段の規定がないときは、時効の援用を要せず、また、その利益を放棄することができないものとする。国に対する権利で、金銭の給付を目的とするものについても、また同様とする。

(参考2) 時効の援用とは・・・

時効によって利益を受ける者(国)が時効が成立したことを主張することをいう。時効による権利の取得・消滅は、法律の定める時効期間が経過しただけでは確定的に生ぜず、援用があってはじめて確定的に生じる。

【時効特例法施行後】

- 法施行前(H19.7.6以前)に受給権が発生した年金： 施行前と同じ。ただし、記録訂正によるものは、5年以上遡及して支給。
- 法施行後(H19.7.7以降)に受給権が発生した年金：

時効特例法制定に伴い、厚生年金保険法及び国民年金法が改正され、会計法第31条を適用しない旨の規定が設けられた。

⇒ 5年を経過しても自動的に時効は消滅せず、国が時効消滅を主張するためには、個別に時効の援用を要する。

⇒ 5年以上前の給付について、時効援用の可否を判断するための基準を厚生労働省で策定し、日本年金機構に提示。

2. 5年を超える遡及支給について(時効特例法による取扱い)

平成19年7月6日以前に受給権が発生した年金	平成19年7月7日以降に受給権が発生した年金 (5年の時効到来後の平成24年11月からの具体的対応)
【原則】 支給しない(会計法の規定)	【原則】 支給しない(個別に時効を援用し、時効消滅。)
【例外】 次の場合は、5年以上遡及して支給(時効特例法の規定)。 ○ 記録の訂正により裁定が行われた場合 ※この場合には、遅延特別加算金を支給	【例外】 次のいずれかに該当する場合は、5年以上遡及して支給(時効を援用しないため、時効消滅しない。) ○ 記録の訂正により裁定が行われた場合 ※この場合には、遅延特別加算金を支給 ○ 時効を援用しない事務処理誤りと認定された場合
(注) この他、国の側に責任がある事務処理誤りなどについては、個別事案毎に判断し、5年以上遡及して支給。	

60～64歳の間の厚生年金記録が判明した場合の年金の取扱いについて

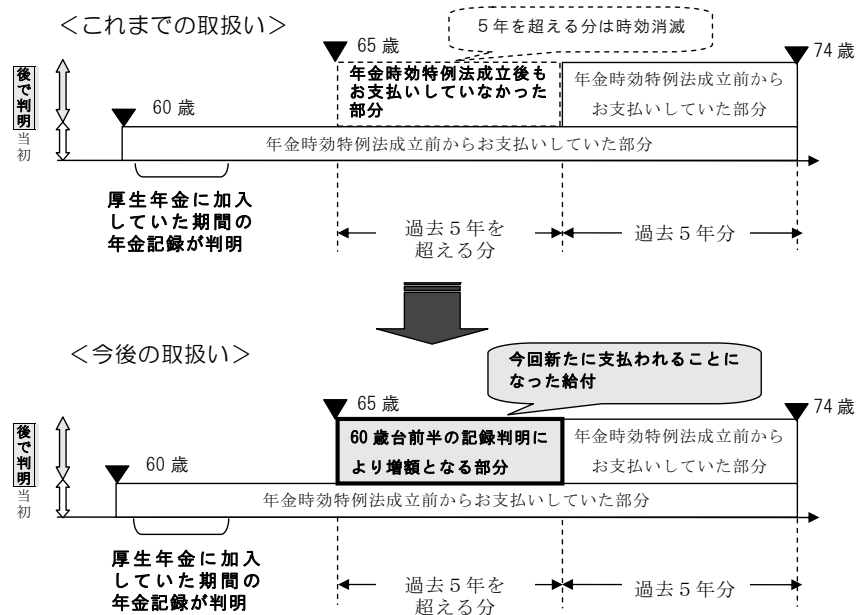
60～64歳までの間の厚生年金記録が判明したことによる65歳以降の老齢厚生年金の増額分については、年金時効特例法の対象とせず、5年以上遡って時効特例給付はお支払いしていませんでした。

変更になりました

これまで、60～64歳の間の厚生年金記録が判明した場合の65歳以降の老齢厚生年金の増額分については、年金時効特例法の対象とせず、5年以上遡って時効特例給付はお支払いしていませんでした。

この度、60～64歳の間の厚生年金記録が判明した場合の65歳以降の老齢厚生年金の増額分についても、年金時効特例法に基づき時効特例給付をお支払いすることになりました。

【例：60歳から年金を受給していた方で、74歳の時に、追加すべき厚生年金記録（60～64歳のもの）が見つかった場合】



※ 60～64歳の期間の年金についても、増額して支給される場合があります。

対象となる方

60～64歳の間の厚生年金記録があることが過去に判明していた方

- ① 60～64歳の間の厚生年金記録があることが判明していた方
⇒ 増額された65歳以降の年金の時効消滅分が全期間分遡って支払われます。
- ② ①に該当する方が亡くなられている場合には、そのご遺族の方
⇒ 未支給年金の時効消滅分が支払われます。

ご案内の送付と相談窓口

60～64歳の間の厚生年金記録があることが過去に判明し、訂正されている方

- 日本年金機構で把握している対象者の方（既に不支給決定通知をお送りしている方や、その方の未支給年金を受給されている方など）については、できる限り簡単に手続をしていただけるよう、お支払に必要な書類を順次発送いたします。（平成24年10月～）
- 上記の他に、ご自身が対象者に該当する可能性があるとお考えの方（※）は、お近くの年金事務所にお問い合わせください。

※ 過去に厚生年金記録が判明した際に、年金事務所職員から「判明した記録は60歳以降の記録なので、5年以上前の給付は時効消滅しており支給できない（年金時効特例法の対象にはならない）」との説明をされたため、請求をしなかった（又は取り下げた）方など。

窓口での手続の際に、お持ちいただくもの

以下の書類をお持ちいただくようお願いいたします。

【年金を受給している方の場合】

- ・年金証書、振込通知書など、基礎年金番号・年金コードが確認できるもの

【未支給年金（※）を受けたことがあるご遺族が手続をされる場合】

- ・亡くなられた方が受けていた年金の「振込通知書」「未支給年金支給決定通知書」など、亡くなられた方の基礎年金番号・年金コードが確認できるもの
- ・手続をされる方のご本人確認ができる身分証明書（運転免許証等）
- ・振込を希望される金融機関の預金口座の通帳

※ 未支給年金とは、年金を受けられる方が亡くなられた時に、まだその方へお支払いが済んでいなかった年金のことです。

【未支給年金（※）を受けたことがないご遺族が手続をされる場合】

- ・お近くの年金事務所に必要な書類をお問い合わせください。
- ◆ ご本人以外の方が代理で手続をされる場合は、次のものをお持ちいただくようお願いいたします。
 - ・委任状
 - ・委任を受けた方（実際に窓口に来られる方）の身分証明書（運転免許証等）