

事務処理誤りによる誤裁定（過払いが発生するケース）
の取扱いについて

平成24年11月27日
日本年金機構 年金給付部
年金局 事業管理課

I 問題の所在

- 事務処理誤りによる誤裁定（減額となるケース）の取扱いについては、これまでの記録回復委員会での議論でも「お客様への対応方法の明確化」が求められている。

（参考１）平成 24 年 11 月 27 日 年金記録回復委員会提出資料「事務処理誤りへの対応について」（抜粋）

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。
 - 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。

Ⅱ 対応の方向

(1) 基本方針及び事務の統一化

- 誤った記録に基づく誤裁定が判明した場合には、受給者等に対してご迷惑をおかけしたことを深くお詫び申し上げ、裁定が誤った理由等を懇切丁寧にご説明した上で、適正な給付に改めるべく、受給者等からの承諾に基づき再裁定を行うことが原則である。
- ただし、受給者等から承諾が得られなかった場合でも、正しい記録に基づき適正な給付を行うことが年金法の趣旨であるから、最終的には職権による再裁定を行い、返納金債権が発生する場合には、債務者に対し債務の履行を求めることとする。
- 特別便、紙コン及び基金突合の対応の過程で誤裁定を把握する機会が増えたにもかかわらず、依然として各拠点おける判断・対応にバラツキがあることを踏まえ、基金種別相違事案の取扱いをベースに事務の統一化を図る。

(2) 事務処理フローの統一化

① 本人確認不要の記録訂正事案（基金種別相違事案等）

- 直近の処理状況を踏まえ、給付の過払による返納金債権の回収に留意しつつ、勧奨の省力化等を行う。
 - <注1>基金種別相違の原因となる事業所の基金加入脱退年月日は、個人の記録状況に関わらず事業所単位で客観的に決まり、オンライン化後の記録補正には事業所記録を訂正する必要があるため、基金種別相違事案については、他と異なり最初に記録訂正を行う。
 - <注2>新規裁定後に、事業主又は受給権者から、受給権発生日より前の被保険者期間に係る諸届（資格取得届、種別変更届、資格喪失届、報酬月額算定基礎届、報酬月額変更届、賞与支払届 等）の提出を受けた場合には、当該諸届に基づく記録訂正に伴い再裁定が必要となるが、基金種別相違事案と同じ手順で取り扱う。

② 本人確認を要する記録訂正事案（その他誤裁定事案）

- 上記①とほぼ同じ手順で取り扱うが、お客様からの納得をより得られるよう、原則として、記録訂正の前に訪問・面談による勧奨を行う。
 - <注3>最初に訪問・面談による勧奨から入ることを原則とするが、状況（減額や過払いの金額等）により郵送勧奨等も可とする。

(3) 様式の統一化

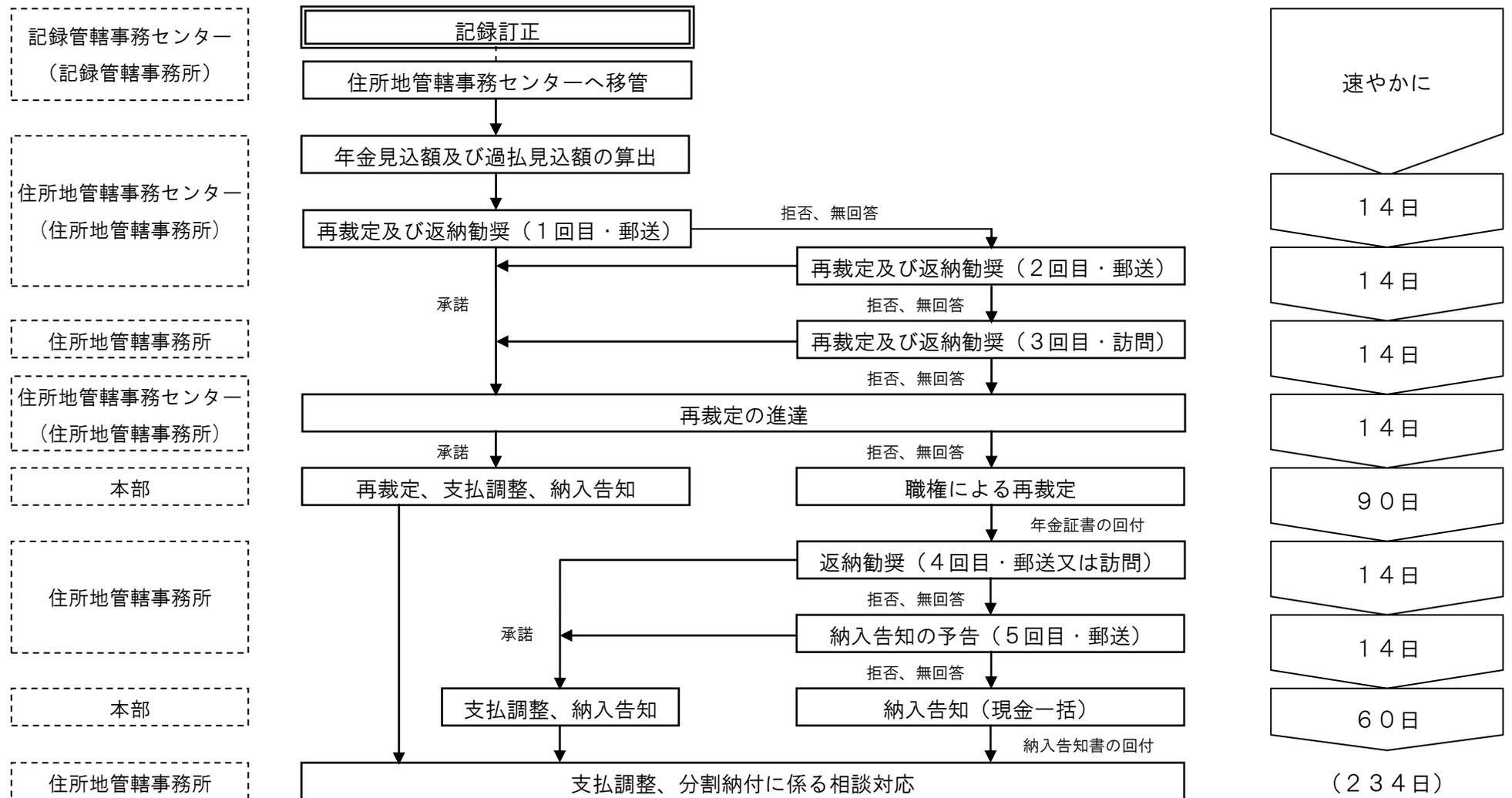
- 「年金額再計算申出書」等の文言を改め、誤裁定については「年金額再計算承諾書」を使用するよう統一する。
- お客様から苦情が寄せられていること等を踏まえ、これまで任意様式であった「返納方法申出書」を指定様式として統一する。

Ⅲ 事務処理フロー等の見直し（案）

（１）本人確認不要の記録訂正事案（基金種別相違事案等）

○ 現行の基金種別相違事案の事務処理フローの基本を維持しつつ、これまでの処理の実績等を踏まえ、迅速・効果的な対応を図るために勧奨回数及び日数を見直す。（別添１）

- ・（再裁定前の勧奨回数） 郵送２回、訪問１回（３回） ⇒ 郵送２回、訪問１回（３回）
- ・（再裁定後の勧奨回数） 郵送２回、訪問１回（3回） ⇒ 郵送又は訪問１回、郵送１回（2回）
- ・（勧奨後の待機日数） 30日 ⇒ 少なくとも14日



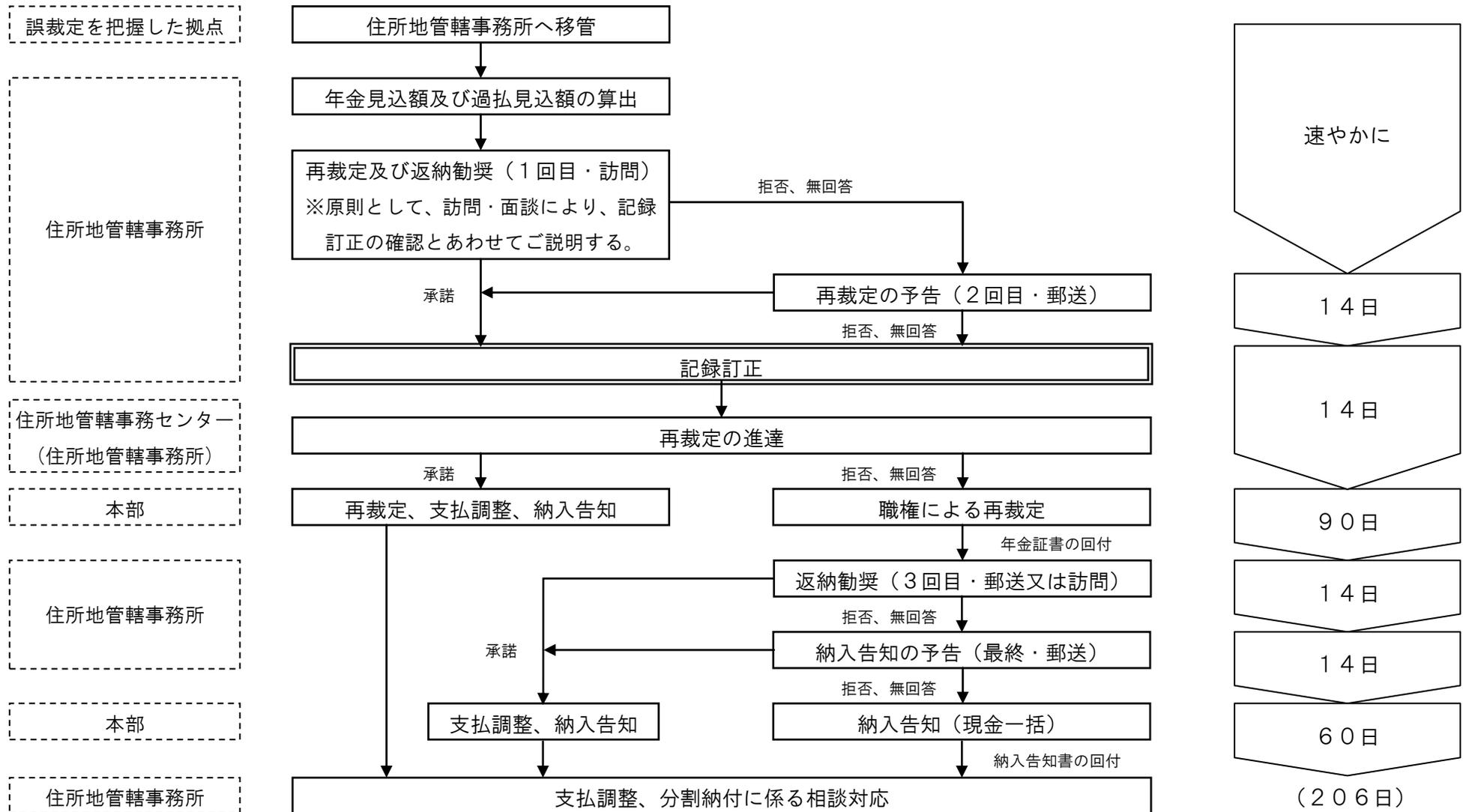
(備考) 種別相違事案以外の不突合事案の事務処理フローについて

種別相違以外の記録訂正に当たっては、機構はご本人に訂正内容の確認を行うこととなっているが、現行の「被保険者記録と厚生年金基金記録の突合せ業務実施要綱」では、本人から回答がない場合は60日後に再送付を行い、再送付後60日を経過しても回答がない場合はその旨を基金に回答していることとなっている。この場合、記録確認のお知らせの送付から最大で120日経過しないと基金へ回答できない状態となっている。これまで、ねんきん特別便・ねんきん定期便（これまで3回）を送付し、ご本人に年金記録の確認をしている中で、この基金突合せの手続きをより迅速に行い、基金等にできる限り早く回答できるようにしていくことが適切と考えられる。

このため、再送付までの日数及び再送付後基金への回答までの期間を、それぞれ、「60日後」から「少なくとも30日」に改める（別添2）。（なお、紙コンについても事務処理日数の短縮について同様の改正を行う。）

(2) 本人確認を要する記録訂正事案（その他誤裁定事案）

- 原則として、記録訂正の前に、訪問・面談によりお詫び申し上げ、記録訂正の確認と、これに伴う再裁定及び返納勧奨を行う。
※ただし、状況（減額や過払いの金額等）により郵送勧奨等も可とする。
- 再裁定及び返納勧奨の結果が拒否又は無回答であった場合には、14日以内の回答期限を定めて再裁定の予告を行った上で、なお拒否又は無回答であった場合には、職権による再裁定を行う。



被保険者記録と厚生年金基金記録の突合せ業務実施要綱改正案(種別相違)

(別添 1)

改正案	現行
<p>第3 突合せ業務の手順等</p> <p>2 年金事務所における対応</p> <p>(1)・(2) 略</p> <p>(3) 突合せ後の処理</p> <p>①当該被保険者記録の名義人が年金受給者である場合(当該被保険者記録に基づく遺族給付の受給権者がいる場合を含む。)等</p> <p>ア 被保険者記録の訂正に伴い、既に受給権のある年金の額が増額となる場合又は新たに年金受給要件を満たすことになる場合</p> <p>(ア) 略</p> <p>(イ) 被保険者種別の相違の場合</p> <p>a 本人等への通知及び確認</p> <p>被保険者記録を訂正し、本人等へ訂正内容を通知する。また、併せて年金額再計算の<u>承諾</u>の有無について確認を行う。</p> <p>b 再計算の<u>承諾</u>があった場合</p> <p>年金記録再計算の<u>承諾</u>があった場合は、通知を発出した年金事務所において年金額の再裁定を行う。</p> <p>c 再計算の<u>承諾</u>がない場合</p> <p><u>確認の文書を発出しても再計算の承諾がない場合は、確認の文書を発出してから少なくとも14日を経過した後に、再度送付する。再送付してもなお本人等から承諾がない場合は、再送付から少なくとも14日を経過してから年金事務所の職権により再裁定を行う。</u></p> <p>イ 略</p>	<p>第3 突合せ業務の手順等</p> <p>2 年金事務所における対応</p> <p>(1)・(2) 略</p> <p>(3) 突合せ後の処理</p> <p>①当該被保険者記録の名義人が年金受給者である場合(当該被保険者記録に基づく遺族給付の受給権者がいる場合を含む。)等</p> <p>ア 被保険者記録の訂正に伴い、既に受給権のある年金の額が増額となる場合又は新たに年金受給要件を満たすことになる場合</p> <p>(ア) 略</p> <p>(イ) 被保険者種別の相違の場合</p> <p>a 本人等への通知及び確認</p> <p>被保険者記録を訂正し、本人等へ訂正内容を通知する。また、併せて年金額再計算の<u>申出</u>の有無について確認を行う。</p> <p>b 再計算の<u>申出</u>があった場合</p> <p>年金記録再計算の<u>申出</u>があった場合は、通知を発出した年金事務所において年金額の再裁定を行う。</p> <p>c 再計算の<u>申出</u>がない場合</p> <p><u>確認の文書を発出してから30日を経過しても申出がない場合は、再度送付する。再送付から30日を経過してもなお本人等から申出がない場合は、年金事務所の職権により再裁定を行う。</u></p> <p>イ 略</p>

ウ ア又はイに該当するもの以外である場合（被保険者記録の訂正に伴い、既に受給権のある年金の額が減額となる場合）

（ア）略

（イ）被保険者種別の相違の場合

a 本人等への通知及び確認

被保険者記録を訂正するとともに、本人等へ訂正結果を通知する。また、併せて年金額再計算の承諾の有無について確認を行う。

b 再計算の承諾があった場合

年金記録再計算の承諾があった場合は、通知を発出した年金事務所において年金額の再裁定を行う。

c 再計算の承諾がない場合

確認の文書を発出しても再計算の承諾がない場合は、確認の文書が発出してから少なくとも 14 日を経過した後に、再度送付する。再送付してもなお本人等から承諾がない場合は、再送付から少なくとも 14 日を経過してから訪問による承諾勧奨を行う。

訪問による承諾勧奨を行ってもなお本人等から承諾がない場合は、訪問による承諾勧奨から少なくとも 14 日を経過してから年金事務所の職権により再裁定を行う。

ウ ア又はイに該当するもの以外である場合（被保険者記録の訂正に伴い、既に受給権のある年金の額が減額となる場合）

（ア）略

（イ）被保険者種別の相違の場合

a 本人等への通知及び確認

被保険者記録を訂正するとともに、本人等へ訂正結果を通知する。また、併せて年金額再計算の申出の有無について確認を行う。

b 再計算の申出があった場合

年金記録再計算の申出があった場合は、通知を発出した年金事務所において年金額の再裁定を行う。

c 再計算の申出がない場合

確認の文書を発出してから 30 日を経過しても申出がない場合は、再度送付する。再送付から 30 日を経過してもなお本人等から申出がない場合は、年金事務所の職権により再裁定を行う。

被保険者記録と厚生年金基金記録の突合せ業務実施要綱改正案(種別相違以外)

(別添 2)

改正案	現行
<p>第3 突合せ業務の手順等</p> <p>2 年金事務所における対応</p> <p>(1)・(2) 略</p> <p>(3) 突合せ後の処理</p> <p>①当該被保険者記録の名義人が年金受給者である場合(当該被保険者記録に基づく遺族給付の受給権者がいる場合を含む。)等</p> <p>ア 被保険者記録の訂正に伴い、既に受給権のある年金の額が増額となる場合又は新たに年金受給要件を満たすことになる場合</p> <p>(ア) 被保険者種別の相違以外の場合</p> <p>a～c 略</p> <p>d 回答がない場合</p> <p><u>回答がない場合は、通知を発出してから少なくとも30日を経過した後、再度送付する。再送付から少なくとも30日を経過してもなお本人等から回答がない場合は、事跡を残す。</u></p> <p>e 略</p> <p>(イ) 略</p> <p>イ・ウ 略</p> <p>②当該被保険者記録の名義人が被保険者等の場合(以下③に該当する者を除く。)</p> <p>ア 被保険者記録の訂正による年金額への影響がある場合</p> <p>(ア) 被保険者種別の相違以外の場合</p> <p>A～c 略</p> <p>d 回答がない場合</p> <p><u>回答がない場合は、通知を発出してから少なくとも30日を経過した後、再度送付する。再送付から少なくとも30日を経過してもなお本人等から回答がない場合は、事跡を残す。</u></p> <p>e 略</p> <p>(イ) 略</p> <p>イ 略</p> <p>③ 略</p>	<p>第3 突合せ業務の手順等</p> <p>2 年金事務所における対応</p> <p>(1)・(2) 略</p> <p>(3) 突合せ後の処理</p> <p>①当該被保険者記録の名義人が年金受給者である場合(当該被保険者記録に基づく遺族給付の受給権者がいる場合を含む。)等</p> <p>ア 被保険者記録の訂正に伴い、既に受給権のある年金の額が増額となる場合又は新たに年金受給要件を満たすことになる場合</p> <p>(ア) 被保険者種別の相違以外の場合</p> <p>a～c 略</p> <p>d 回答がない場合</p> <p>通知を発出してから<u>60日を経過しても回答がない場合は、再度送付する。再送付から60日を経過してもなお本人等から回答がない場合は、事跡を残す。</u></p> <p>e 略</p> <p>(イ) 略</p> <p>イ・ウ 略</p> <p>②当該被保険者記録の名義人が被保険者等の場合(以下③に該当する者を除く。)</p> <p>ア 被保険者記録の訂正による年金額への影響がある場合</p> <p>(ア) 被保険者種別の相違以外の場合</p> <p>A～c 略</p> <p>d 回答がない場合</p> <p>通知を発出してから<u>60日を経過しても回答がない場合は、再度送付する。再送付から60日を経過してもなお本人等から回答がない場合は、事跡を残す。</u></p> <p>e 略</p> <p>(イ) 略</p> <p>イ 略</p> <p>③ 略</p>

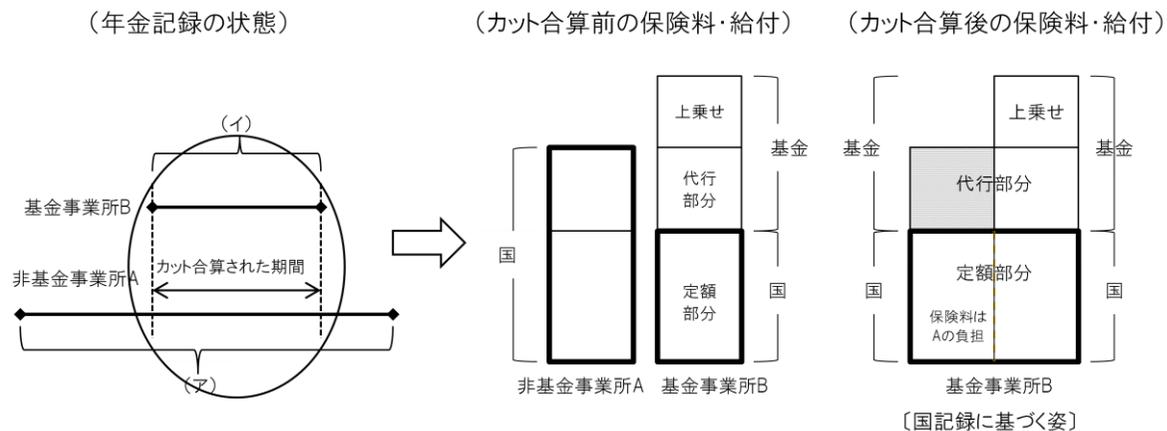
(関連事項)「二以上事業所勤務届」が提出されていない場合の、基金加入事業所と非基金加入事業所の二つの事業所勤務に係る給付の調整(代行部分の支給)

1 問題の所在

- 同時に2つ以上の事業所に勤務し、それぞれの事業所で厚年被保険者となることがある。この場合、法令上は、被保険者は10日以内に「二以上事業所勤務届」を機構に提出することが義務付けられている。しかし、現実には、「二以上事業所勤務届」の届出がなされないケースがある。
- このように、一つの期間について2つ以上の事業所の資格記録が重複して存在するケースは、オンライン記録と紙台帳記録の突合せ事業(紙コン事業)の中で見つかっており、その一部(以下に掲げる事例)については処理を保留しているところ。
- この場合、オンラインシステムの給付記録においては、一方の事業所における標準報酬月額を、双方の事業所の標準報酬月額を合算した額に改める処理が行われるシステムとなっている。

一方の事業所が基金加入事業所で、他方の事業所が非基金加入事業所の場合※、オンラインシステムの仕様上、基金加入事業所の方で標準報酬月額を合算することになっているため、結果として、非基金加入事業所分の保険料が納付されているにもかかわらず、非基金加入事業所分の給付の一部(基金であれば代行部分に相当する部分)が、国からも基金からも支給されない(下図参照)。

※ 双方とも基金加入事業所又は双方とも非基金加入事業所の場合は、このような状態は生じない。



※ 単純化のため非基金事業所Aと基金事業所Bの報酬額を同額とする。

- 部分の保険料は国が徴収しており、国から給付を行う。
- 部分の保険料は国が徴収しており、基金には納付されていない。(ただし、国から給付されない。)

2 対応案

○ ニ以上事業所勤務届を提出していないために生じる事案であるが、今回のような、基金加入事業所と非基金加入事業所の場合については、裁定時に資格期間が重複していることを確認し得た時点で、記録を適切に補正し裁定する取扱いが整理されていなかったという事務処理誤りに準ずるものであるため、非基金加入事業所で国が通常の厚年保険料を徴収しながら給付が行われていない部分（基金であれば代行部分に相当する部分）も含めて、国から給付を行う。

○ 給付は、5年を超えて遡って支給する。

（注）給付を行うためにはシステム開発が必要であり、開発期間は未精査であるが2年程度を要すると想定されるため、給付は平成27年頃となるのではないかと考えられる。

（備考）一方の事業所において資格取得月に喪失し、両事業所の資格取得月が同月の場合

- ・ 一方の事業所において資格取得月に喪失している場合で、双方の事業所の資格取得月が同じ月である場合、オンラインシステムの仕様上、同月得喪後の再取得（厚年法19条2項ただし書）に該当するものとして、資格取得月に喪失している事業所の標準報酬が合算されないこととなっている。

しかし、もう一方の事業所記録と資格期間が重なっており、同月得喪後の再取得に該当するケースとは言えない。また、双方の事業所の取得月又は喪失月以外の月（中間月）において期間重複しているケースにおいては標準報酬月額を合算する処理を行っている。

- ・ これについても、同様にシステム開発を行って、給付を行う。