

今後の対応について

厚生労働省年金局
日本年金機構

- 調査委員会の調査結果を重く受け止め、これまでに処理した時効特例給付の全件（310万件）を対象に検証を行い、業務処理の不統一により、時効特例給付の追加支払い等が必要となるケースについて、是正措置を講ずるとともに、今後、業務処理の不統一が生じることのないよう、再発防止に取り組むものとする。
- 具体的な対応は、次のとおりである。

1 不統一ケースの是正

（1）業務処理に不統一が認められる4ケース（該当する件数：約8千件）

- 業務処理の不統一により、時効特例給付の追加支払いが必要となる受給者については、支払対象者の最終確認を行い、事前にお知らせ・お詫び文書を送付した上で、平成25年7月から、順次、追加支払いを行う。
（4ケース該当件数のうち約1,300件・約10億円）

（2）上記以外の業務処理の不統一の可能性が認められる6ケース（該当する件数：約8万件）

- ① 不統一の可能性のある5ケース
業務処理の不統一がないか検証を行い、必要な対応を行う。

（注）過去に不支給として処理した事案については全件の確認を行い、誤りがあれば支給処理を行う。また、過去に支給として処理した事案についてもサンプル調査による点検を実施する。

② 「時効特例給付支払手続用紙（様式601号）」の提出がないケース

・「時効特例給付支払手続用紙（様式601号）」を提出していないことにより、時効特例給付が不支給となっていないか検証を行い、必要な対応を行う。

・再裁定の申し出時に提出を求めていなかった「時効特例給付支払手続用紙（様式601号）」については、受給者の利便性を考慮して、関係する手続様式（年金額仮計算書・年金額訂正申出書）と併せて見直しを行う。

（注1）時効特例給付支払手続用紙（様式601号）は、法施行前の記録訂正に係る時効特例給付の支給を受けるための書類。

（注2）年金額仮計算書・年金額訂正申出書は、年金受給権者が再裁定処理を申し出るための書類。

（3）（1）及び（2）以外のケース

○（1）及び（2）の10ケース以外については、現時点では、具体的に不統一が生じ得る類型等を特定することができないことから、今後、サンプル調査の実施等により不統一が生じ得る類型がないかを分析した上で、必要な検証を行う。

（注）時効特例給付310万件のうち、約5割はシステムによる機械処理を行っており、判断の不統一はないものと考えられるが、必要な確認を行う。

（4）照会対応電話の設置

○ お客様対応の照会専用電話を設置し、時効特例給付に関するお問い合わせや相談に対応する。

2 今後の再発防止の取組

- 業務処理の統一性を確保する観点から、特に時効特例法の特異性（法律構成、施行の経緯等）を踏まえて、以下の再発防止の取組を行う。

（1）処理基準の整備・明確化

- ① 審査等の事務処理基準については、制度関係部署（年金給付部）において整備を行い、これに基づき、業務処理担当部署（支払部）は具体的な審査等の業務処理を行うものとする。
- ② 業務処理の正確性及び統一性確保の観点から、複雑なケース等、具体的な事例を示した事例集の作成等を行う。

（2）処理基準の周知徹底

- ① 事務処理基準の情報共有の方法（共有フォルダの活用等）について、ルール化を図る。
- ② 処理基準の周知を図るため、担当部署内での研修や勉強会の充実を図るとともに、定期的に周知状況の確認を行う。
- ③ 処理基準や取扱いについて、年金事務所等に情報提供を行い、情報の共有を図る。

（3）疑義があった場合の対応

- ① 機構においては、法制度の解釈に関する疑義については、制度関係部署（年金給付部）又は必要に応じ年金局に文書による照会を行うことを徹底する。

- ② 年金局においては、文書により機構から照会を受けた疑義について、標準的な処理期限を設けて、速やかに文書により回答することとする。

(4) 審査体制等の改善

- ① 上位者との協議等の徹底
 - ・複数担当者（1次担当者、2次担当者）の相互チェックにおいて、少しでも判断に迷う処理については、必ず上位者と協議することを徹底する。
 - ・担当部長等は、事務処理の進捗管理に加え、適正な業務執行を確保する観点から、判断困難事例等の対応状況を定例的な会議等を通じて確認することを徹底する。
- ② チーム編成の定期的見直し
審査内容の統一性確保の観点から、定期的にチーム編成を見直す。
- ③ 事後点検
審査内容の統一性を検証するため、上位者による事後点検（抽出点検）を定期的を実施する。
- ④ 監査部門による事後検証
審査体制の改善の実施状況及び審査内容について、監査部において確認を行うこととする。

(5) 年金局の機構に対する積極的指導・監督

- ① 件数のみの進捗管理にとどまらず、処理内容を含めて定期的に報告を求め、時効特例給付の処理状況に関する指導・監督を行うこととする。

- ② 今回、機構において講じることとされた不統一ケースの是正及び再発防止の取組について、年金局においても、進捗状況の確認などフォローアップを行うこととする。

(6) コンプライアンス対応

問題提起に対するコンプライアンス対応については、調査の結果、特段の指摘はなかったところである。ただし、組織管理上の観点からは、結果的に上長が職員の問題意識を十分に汲み取ることができなかったところ。

今後とも引き続き、関係部署において、法令等違反通報制度等の適切な管理・運用に努める。管理職員が常に問題意識をもって職員の意見に真摯に向き合っていくよう、徹底する。

(7) 機構及び年金局の責任の明確化

機構においては、①本件業務の統一を確保するための体制・システムについて配慮をしておかなかった、②常に適正に業務が行われているか把握し、所要の対応をとるべき管理職の任務が十分に果たされていなかった、という本報告書の指摘を踏まえて、調査確認の上、必要な処分等を行う。

厚生労働省においては、①本件業務について現場で生じうる混乱を予見する余地があったと考えられるにもかかわらず、問題の有無を問いかけ、指導・助言を行うなどの対応を行わなかった、②疑義照会への対応に不備があった、という本報告書の指摘を踏まえて、機構と年金局との間の業務分担・連携のあり方等を調査確認の上、業務実施上の改善点を検討するとともに、必要な処分等を行う。