

「事務処理誤り」への対応

- 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
- IV. 「事務処理誤り」公表方法の検討（案）

平成25年6月20日
日本年金機構品質管理部
厚生労働省年金局事業管理課

I. 「事務処理誤り」の現状

1. 事務処理誤り等の年度別推移（平成22年1月～25年3月公表分）

○ 日本年金機構における公的年金業務の事務処理誤り及び業務上発生した事件・事故（旧社会保険庁時代のものを含む。本資料において「事務処理誤り等」という。）については、平成22年7月に総合再発防止策を策定し、各種の取組を進めている。日本年金機構発足以降の事務処理誤りとして公表したものは次のとおりである。

摘 要		平成21年度	平成22年度	平成23年度	平成24年度
事務処理誤り	年度合計	284	2,375	2,075	2,128
	日本年金機構発足(A) 以降発生分(再掲)	127	1,572	1,493	1,398
	月平均	94.7	197.9	172.9	177.3
	日本年金機構発足 以降発生分(再掲)	42.3	131.0	124.4	116.5
	届書等処理件数(B)	—	1.64億件	1.60億件	1.64億件
	事務処理誤りの割合 (A)÷(B)	—	0.0010%	0.0009%	0.0009%

(参考)

摘 要		平成21年度	平成22年度	平成23年度	平成24年度
事件・事故	年度合計	7	203	272	542
	月平均	2.3	16.9	22.7	45.2

(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) 平成21年度は日本年金機構発足以降の平成22年1月から平成22年3月の公表分である。

2. 事務処理誤り等の制度等別・原因別・区分別内訳（平成22年1月～25年3月公表分）

	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	15	342	263	284	37	280	18	52	18	14	1,323	19.3%
厚生年金徴収関係	4	183	62	33	41	56	6	6	0	6	397	5.8%
国民年金適用関係	6	297	113	76	15	34	17	16	15	5	594	8.7%
国民年金徴収関係	13	427	319	157	145	67	80	36	1	48	1,293	18.8%
年金給付関係	14	1,901	380	188	152	84	359	57	72	46	3,253	47.4%
船員保険関係	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	2	0.0%
計	52	3,150	1,137	739	390	521	480	167	106	120	6,862	100.0%
(割合)	0.8%	45.9%	16.6%	10.8%	5.7%	7.6%	7.0%	2.4%	1.5%	1.7%	100.0%	

(注1) 「事故等」とは、コンビニエンスストアにおける保険料収納事故、郵便事故等である。

(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

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月の再発防止策の策定

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、平成22年7月に総合再発防止策を策定して取組を実施。

(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

- ・ 受付処理簿の作成の徹底、未処理届書の確認・点検の実施など7項目について実施。

(2) システム開発を要する施策

- ・ 受付進捗管理システムの構築、旧三共済（JR、JT、NTT）及び農林共済の誤裁定防止のための改修など9項目について実施。

2. 平成24年12月の再発防止策（改訂）の概要

事務処理誤りの再発防止のため、平成22年7月に取りまとめた「事務処理誤り総合再発防止策」に、現場職員からの改善提案なども踏まえ、新たな事項を盛り込み改訂し、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

① 平成24年度中に順次実施

- ア) <確認・決定、説明誤り防止> 事例の概要、防止対策、事務処理上の留意点などをまとめた事例集の作成
- イ) <確認・決定・説明誤り防止> 事務処理に際して注意すべき事項を指示・依頼による周知
- ウ) <確認・決定・説明誤り防止> 年金請求書を受付し不支給決定を行う取扱いを年金相談マニュアルに明記
- エ) <説明誤り防止> 「お客様が説明を受けた内容確認シート」を作成し年金相談マニュアルに明記
- オ) <説明誤り防止> 「年金相談事跡管理システム」への相談事跡の入力の統一化
- カ) <処理もれ防止> 「受付進捗管理システム」による届書の進捗管理と未処理や保留中の書類の組織的管理の徹底
- キ) <処理もれ防止> 受付後一定期間未処理となっている届書の確認・点検の実施
- ク) <誤送付防止> 送付物のダブルチェック確認後の確認印の押印の実施

② 平成25年度以降に順次実施

- ア) <確認・決定、説明誤り防止> ヒヤリ・ハット事例集の作成し研修材料として活用

3. 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) マニュアル整備等の取組

- ア) 指示・依頼文書のマニュアルへの反映
- イ) 疑義照会回答の迅速化及びホームページへの掲載
- ウ) 過去の通知・疑義照会等を容易に検索できる仕組みの構築
- エ) 業務支援ツールやチェックシートを調査して全国展開

(2) 研修の実施

- ア) マニュアルインストラクター研修、相談研修講師養成研修、年金給付事務研修、通信研修の実施
- イ) 年金相談員の研修、スキルチェックの実施
- ウ) 内部資格制度の実施（年金実務2級、1級）

(3) 事務所、事務センターにおける勉強会等の取組

- ア) 事務処理誤り防止に向けた意識の醸成
- イ) 職場ミーティング（朝礼等）の活用
- ウ) マニュアルの加除、事務処理誤り公表時などにおける勉強会の実施（月次、月初）
- エ) 月間予定表による業務スケジュールの周知徹底
- オ) 事務センター及び年金事務所の相互実践研修の実施
- カ) 人事異動前の書類整理月間の設定

4. その他

(1) 監査等での取組

事務処理誤り報告や再発防止策等について、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

(2) リスクアセスメント調査の実施と業務への反映

リスクアセスメント調査の継続実施、調査結果の検証、リスクの分析評価に基づく必要な措置を講じる

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 (48.0%)	<ul style="list-style-type: none"> ○旧三共済・農林共済の誤裁定防止(期間重複チェック) ○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 ○資格取得届、算定基礎届、月額変更届の処理結果リストの出力項目の追加 ●申請、相談等の情報化、電子化 ●年金見込額試算システムの改善 ●二以上事業所勤務者の記録管理、保険料計算システムの改善 ●雇用保険の給付と年金の自動調整 ●加給年金停止処理の改善 ●合算対象期間、共済期間のシステム登録 ●任意加入の加入可能月数の自動計算 ●障害基礎・厚生年金の納付要件の自動判定 	<ul style="list-style-type: none"> ○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 	<ul style="list-style-type: none"> ○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 ○マニュアルの加除、事務処理誤り公表時における勉強会の実施 	<ul style="list-style-type: none"> ○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 ○お客様が説明を受けた内容確認シートを作成し年金相談マニュアルに明記 ○年金相談事跡管理システムへの相談事跡入力の統一化 ●ヒヤリ・ハット事例集の作成 ●項目点検シートをマニュアルに完備
書類管理誤り、 未処理・処理遅延 (17.0%)	<ul style="list-style-type: none"> ○受付進捗管理システム(処理遅延の警告) ●各種請求書等のバーコード管理化 	<ul style="list-style-type: none"> ●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 	<ul style="list-style-type: none"> ○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 ○人事異動前の書類整理月間の設定 	<ul style="list-style-type: none"> ○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 ○受付進捗管理システムによる進捗管理
誤送付・誤送信、 通知書等作成誤り (11.3%)	<ul style="list-style-type: none"> ○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) ○厚生年金適用関係届に係る決定通知書への社会保険労務士コードの印字 ●各種通知書に印字するページ番号の事業所単位化 ●国民年金資格取得届等入力時の納付書作成抑止被保険者リストの出力 ●国民年金保険料納付書の再作成時の警告メッセージの出力 	<ul style="list-style-type: none"> ●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 	<ul style="list-style-type: none"> ○年金事務所と事務センターの連携 	<ul style="list-style-type: none"> ○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確認後の確認印の押印 ○ダブルチェックの徹底 ●窓あき封筒化の実施
入力誤り (8.9%)	<ul style="list-style-type: none"> ○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 ●磁気媒体届書作成プログラムの機能改善 ●電子化対象届の拡大 		<ul style="list-style-type: none"> ○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 	<ul style="list-style-type: none"> ○処理結果のダブルチェックの徹底
全般・その他 (14.8%)	<ul style="list-style-type: none"> ○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 ●遡及記録(算定、月変、賞与)の補正処理の改善 	<ul style="list-style-type: none"> ○現場からのツールの募集 ○滞納事業所事跡等管理システム ○財産調査支援ツール 	<ul style="list-style-type: none"> ○自主点検の定期的実施 ○一般監査における監査対象項目や監査方法の改善 	<ul style="list-style-type: none"> ○リスクアセスメント調査の継続実施、リスク分析評価に基づく防止措置 ●規程類の体系の明確化

(注) 平成24年度までに対応済・実施中のものは○印、平成25年度以降に実施(予定)のものは●印で記載。

Ⅲ. 「事務処理誤り」判明後の対応等

1. 「事務処理誤り」判明後の対応の現状等

(1) 基本方針

- 事務処理誤りが判明した場合、日本年金機構はそれを速やかに解決し、被保険者、年金受給者の権利・義務が正しく実施される状況に回復することに努める。
- 初期対応として、本人面談等による事実確認と誠意ある対応を行う。

(2) 具体的な対応策等

- 現在の法令、取扱いの範囲で救済が可能な以下のようなケースについては、必要な救済措置を講じている。
 - ① 脱退手当金受領後、新たに記録が判明し任意加入等一定の基準に入るケース（いわゆる貝塚事案）
 - 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。
具体的には、年金相談時において、今後任意加入を行っても受給資格（25年）を満たさないと判断し脱退手当金を受領した方が、その後、新たな年金記録が判明し、任意加入をしていれば受給資格（25年）を満たしていたケースについては、仮に正しい年金記録が分かっていたならば「脱退手当金受領」ではなく「任意加入により年金につなげる」と考えられることから、一定の基準を満たす場合に限り、脱退手当金の返還及び遡って任意加入して保険料を納付することにより、年金受給権につなげたもの。
 - ② 年金給付に関する事務処理誤りの取扱い
 - 平成22年12月24日付指示依頼【給付指2010-230、品管指2010-145】、平成24年9月7日付指示依頼【給付指2012-198】、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で対応。
- 現在の法令の範囲内で救済が困難、あるいは判断が難しいケースであって、お客様から対応の要望がある以下のもの（別

紙1参照)については対応を検討中。

- ① 脱退手当金受領後、新たに記録が判明し任意加入等一定の基準に入るケースに類似した案件
- ② 時効中断のない国民年金保険料の時効後納付(日本年金機構側(旧社会保険庁)の瑕疵による納付書の送付遅れ、送付漏れ)
- ③ 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、追納保険料等)

(3) 事務処理誤り事案の中で、年金が過払いとなるものについての対応策

○ 年金が過払いとなる以下のケースなどの場合のお客様対応については、平成24年12月5日付指示依頼【給付指2012-245、記対指2012-133】「事務処理誤り等による誤裁定を把握した場合の取扱い」により対応方法(文書、訪問)のルール化を行い、現場に周知・徹底を行った。

- 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

○ 具体的には、以下のとおり対応している。

- ・ 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。
- ・ 過払年金の返納の方法や期間については、生活実態を考慮し返納計画の相談に応じるなど、次のように対応する。

ア 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。

イ 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。

2. 今後の対応の検討(案)

- 厚生労働省と日本年金機構は、被保険者、待機者、年金受給者等に瑕疵がなく日本年金機構側に瑕疵がある場合において、お客様の救済に必要な法令改正等を含めて必要な根拠・基準の作成を検討する。

3. 事務処理誤り関連の訴訟の状況と再発防止対策

(1) 対象

平成21年1月～平成23年12月の間に提訴があった事務処理誤り等関連の訴訟事件（完結分）については次のとおり。

区分	訴訟事件の件数	内訳		
		却下及び棄却	一部認容（国側敗訴）	和解
国（厚生労働省）	27	18	2	7
日本年金機構	6	3	—	3

(2) 訴訟事件の概要

判決が確定した訴訟事件の概要については、別紙2のとおり。

(3) 再発防止対策

説明誤りや事務処理誤りに起因した訴訟事件について、訴訟事例集を作成し研修教材として配布することにより周知・徹底を図る。なお、事務処理誤りの概要や再発防止のための対策、事務処理上の留意点などを取りまとめた事例集とあわせて、研修教材として活用する。

IV. 「事務処理誤り」公表方法の検討（案）

1. 事務処理誤り公表の現状

事務処理誤りのほか事件・事故も含め、以下のとおり公表を行っている。

（1）個別報道発表案件

お客様（被保険者、年金受給者及び事業主等）に著しい影響を与えるものなどを個別に公表している。

※＜公表基準＞ 個別に報道発表する案件は、以下の(1)～(3)に該当するもの。

- (1) 被保険者、年金受給者及び事業主等に著しい影響を与えるもの
- (2) 日本年金機構保有個人情報の滅失等に関するもの
- (3) 既に取材対象となっている案件

（2）月次の報道発表（HP公表）案件

上記以外の案件については、毎月、事務処理誤り区分ごとに1か月分の事務処理誤り等の件数、個別事案の概要を公表している。（参考資料参照）

2. 事務処理誤り公表方法の検討（案）

（1）個別報道発表案件については、現行の公表基準に基づき引き続き対応していく。

（2）月次の報道発表（HP公表）案件については、以下の方策が可能かどうかを含め今後さらに検討し、必要な対応を講じる。

- ① 件数やその推移について、できる限りグラフ等を活用してよりわかりやすく示すとともに、公表頻度を見直す。
- ② 事務処理誤りの対応や事務処理誤り防止の観点から、事務処理誤り等の原因別の類型区分、類型の概要、件数の公表等のあり方について見直す。

事務処理誤り判明後の対応

お客様から対応について要望があり救済できていない事案の類型	現行の取扱い
<p>①過去の誤判断・説明誤りによる「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・説明誤りにより、その機会を逸失した。</p> <p>【類似事例 1（資格期間）】</p> <p>＝年金相談の際に、合算対象期間（学生）の説明があれば任意加入により受給要件を満たすことができたが、その説明がなく、高齢任意加入による保険料納付をしていない。</p>	<p>○過去の説明誤り等があっても、以下の場合を除き、さかのぼって任意加入による保険料納付はできないこととしている。</p> <p>※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。（<u>いわゆる貝塚事案</u>）</p>

お客様から対応について要望があり救済できていない事案の類型	現行の取扱い
<p>②事務処理誤りにより「保険料納付機会の逸失」のケース</p> <p>＝お客様に瑕疵がなく、事務処理誤りにより、本来は納付できた保険料が時効完成により、納付機会を逸失した。</p> <p>【事例 1（定額保険料）】</p> <p>＝被保険者が年金事務所に納付書の再発行依頼を行った際に、年金事務所が定額保険料の納付書の送付を失念していたため、被保険者が納付を希望していた一部の期間について、時効完成により定額保険料を納付することができなかった。</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ことから、事務処理誤りを理由として、保険料の収納はできないこととしている。</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（付加保険料、前納保険料、口座振替、追納保険料等）</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かかわらず、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、年金事務所が誤って定額保険料の納付書を交付した、又は納付書の送付を失念していたため、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>○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している。</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。（平成26年4月1日施行）</p> <p>※上記②の取扱いの検討を踏まえ、左記のケースも同様に検討する。</p>

お客様から対応について要望があり救済できていない事案の類型	現行の取扱い
<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前納保険料の納付をすることができなかった。</p> <p>【事例4（追納保険料）】 ＝被保険者が年金事務所に追納申出書を提出した際に、年金事務所が納付書を送付することを失念していたため、追納納付期間を経過し追納保険料を納付することができなかった。</p> <p>【事例5（追納保険料）】 ＝被保険者が年金事務所に追納申出書を提出した際に、年金事務所が納付書を年度内に送付することを失念していたため、追納申出年度の追納加算額による保険料を納付することができなかった。</p> <p>【事例6（免除申請）】 ＝被保険者が資格取得届と免除等申出書を提出した際に、年金事務所の処理遅延や処理漏れなどにより、免除等の申請期限内に申請することができなかった。</p>	

(参考資料)

国民年金法

(徴収)

第九十五条 保険料その他この法律(第十章を除く。以下この章から第八章までにおいて同じ。)の規定による徴収金は、この法律に別段の規定があるものを除くほか、国税徴収の例によつて徴収する。

国税通則法

(災害等による期限の延長)

第十一条 国税庁長官、国税不服審判所長、国税局長、税務署長又は税関長は、災害その他やむを得ない理由により、国税に関する法律に基づく申告、申請、請求、届出その他書類の提出、納付又は徴収に関する期限までにこれらの行為をすることができないと認めるときは、政令で定めるところにより、その理由のやんだ日から二月以内に限り、当該期限を延長することができる。

事務処理誤り等を起因として平成21年1月～平成23年12月までの間に提訴があった訴訟事件（完結したもの）（厚生労働省分）

番号	提訴理由の概要（原告の主張）	判決日	発生日	事件類型	裁判所名	結果	対応・対策
1	【年金相談における説明誤り】 原告は、裁定請求をした際に、遡及しての受給はできないとの誤った説明を受けたため、「役所にうそをつかれた。」として、裁定請求から遡る5年分の支給を求め、裁定処分の一部取消及びその5年間分に相当する額の支給を求めたもの。	H22.3	S63.7	取消請求	地裁	《棄却》 説明誤りがあったという主張は認められないと判断された。	相談時にていねいな説明を行い、その事跡をお客様事跡管理システムに保存する。
2	【制度の周知不足】 遺族厚生年金を請求したところ、死亡の原因となる傷病の初診日が確認できないとして不支給処分となり、その取消を求めたもの。 （亡夫に対し原告の第3号被保険者に適用する手続や保険料申請免除制度を進める等の助言・救済措置を講じる責任があり、それを怠ったことにより本件処分は違法であるとして取消を求めたもの。）	H22.7	H18.4	取消請求	地裁	《却下》 被告が、本件処分を取り消したため、訴えの利益が消滅していると判断された。 訴訟費用は被告の負担。	「説明事項のご確認」シートを活用する。
3	【裁定請求における記録確認不足】 裁定請求時に見つからなかった厚年記録が後に反映したことについて、裁定請求時に記録が判明しなかったのは、年金事務所の責任であるとして、時効消滅した年金分及び慰謝料の賠償を求めたもの。 （厚生年金期間が判明したが、通算対象期間に含めない期間として不支給とされた旨の決定の取消しを求めたもの。）	H22.11	H20.10	取消請求	地裁	《却下》 原告適格に該当しないと判断された。（該当者死亡により訴えの利益が消滅）	「記録の確認手順」により記録確認を徹底する。
4	【裁定請求における記録確認不足】 亡父が、通算老齢年金の支給を求めたのに年金記録の精査する義務を怠り国年期間と厚年期間を通算せず通算老齢年金を支給しなかったとして賠償を請求したもの。 （後日判明した厚生年金の期間について、国民年金請求時に手続きを指導しなかったのは行政の責任であるとして損害賠償を求めたもの。）	H22.12	H20.2	国家賠償請求	地裁	《棄却》 説明不足はないと判断された。	「記録の確認手順」により記録確認を徹底する。
5	【本人の同意なしの第三者への情報提供】 本人の同意を得ないまま年金記録情報を第三者（原告が以前勤務していた事業所）に漏洩したため、転職後の仕事において損害を被り、精神的苦痛を受けたとして慰謝料を求めたもの。	H22.12	H16.7	国家賠償請求	簡易地裁	《棄却》 訴えに係る事実は認め、原告の損害賠償請求権は時効消滅が完成していると判断された。	コンプライアンス研修を実施した。
6	【年金相談における案内誤り】 年金相談窓口において、国民年金高齢任意加入等により受給資格を満たす事が出来たにも関わらず、そのような説明がなかったために原告が厚生年金任意脱退を行ったことにより、結果的に年金の支給を受けられなくなったとして、受給し得た年金額相当の金員と慰謝料等の支払いを求めたもの。 （年金の受給権不足で脱退手当金を受け取ったのは、高齢任意加入という法的救済を指導しなかった年金事務所の説明不足であるとして損害賠償を求めたもの。）	H23.7	H7.2	国家賠償請求	地裁 高裁	《棄却》 案内誤りは無いと判断された。	事務処理誤り防止のための「自己点検シート」を活用する。 「説明事項のご確認」シートの活用により説明漏れを防ぐ。

番号	提訴理由の概要（原告の主張）	判決日	発生日	事件類型	裁判所名	結果	対応・対策
7	【別人への年金支払い】 原告が亡夫の未支給の通算老齢年金を請求し新規裁定されたが、その後、亡夫の生存中に年金を支払済であることが判明したため裁定取消処分を行ったことに対し、年金を受給したことはないとしてその取消を求めたもの。	H23. 3	H20. 4	取消請求	地裁	《棄却》 亡夫に年金が支給されたことは明らかであると判断された。	時効特例処理時のチェックを徹底する。
8	【裁定請求における記録確認不足】 老齢厚生年金の裁定請求において、社会保険事務所の担当職員が、加入記録を見落としたことによる国家賠償法上の違法があるとして、遅延損害金、精神的損害（慰謝料）等の支払いを求めたもの。	H23. 6	H2. 6	国家賠償請求	地裁 高裁	《棄却》 職務上の注意義務違反があったとは認められないと判断された。	「記録の確認手順」により記録確認を徹底する。 事務処理誤り防止のための「自己点検シート」を活用する。 「説明事項のご確認」シートの活用により説明漏れを防ぐ。
9	【年金相談における記録確認不足】 社会保険事務所で年金受給の相談をしたところ、原告の厚生年金保険の被保険者期間を確認することができず年金受給資格がない旨の回答を受けたが、再度の年金受給の可否の照会により、年金受給資格があることが判明した。原告は、社会保険事務所の過失により裁定請求が遅れたとして、支払が遅れたことによる損害賠償を求めたもの。	H23. 6	H4～8	国家賠償請求	地裁	《棄却》 不法行為を認めるに足りる証拠はないと判断された。 損害賠償請求権の時効成立。	「記録の確認手順」により記録確認を徹底する。 事務処理誤り防止のための「自己点検シート」を活用する。 「説明事項のご確認」シートの活用により説明漏れを防ぐ。
10	【通知書の送付先誤り】 厚生年金保険料の保険料還付金の支払を第三者（原告事業所の事務担当者）が受けたことについて、社会保険事務所の担当者による通知書の誤発送の過失により、原告は還付金の支払いを受けていないとして、国賠法に基づく損害賠償請求を求めたもの。	H23. 8	H19. 8	国家賠償請求	地裁 高裁	《棄却》 職員の過失は存在しないと判断された。	ゆうちょ銀行の窓口払いについて委任状の徹底を要望する必要があるか。
11	【年金相談において騙された】 納付要件を満たさないと老齢基礎・厚生年金を不支給とした処分について、年金相談窓口において職員に騙されて脱退手当金の裁定請求を行ったために受給できなくなったものだと、不支給決定処分の取消しを求めたもの。 (年金事務所に存在しない職員に)本来あるべき期間を勝手に取り消され、年金権を失い、脱退手当金を請求せざるを得なかったと主張したもの。)	H23. 9	H10. 10	取消請求 義務付け	地裁	《棄却》 騙されたという主張は認められないと判断された。	「記録の確認手順」により記録確認を徹底する。
12	【社会保険事務所の事務処理誤り】 社会保険事務所の違法な全喪・資格喪失処理により、年金に加入することができなかったとして、加入していれば受け取れたとする5年分の年金額、弁護士費用及び遅延損害金の損害賠償を請求を求めたもの。	H23. 10	S 60. 4	国家賠償請求	地裁 高裁	《棄却》 処理が違法であるとは認められないと判断された。	定期的な事業所調査(総合、算定)を確実に実施する。
13	【裁定請求における説明不足】 裁定請求の際に既に受給権が発生していた旧国年法による通算老齢年金の裁定請求をするよう何ら促さなかったことは、職務上の法的義務に明らかに違反しており、消滅時効を主張することは信義誠実の原則に反して許されるものではないとして損害金の支払い等を求めたもの。	H23. 10	H20. 3	取消請求	地裁 高裁 最高裁	《棄却》 説明不足はないと判断された。	「記録の確認手順」により記録確認を徹底する。

番号	提訴理由の概要（原告の主張）	判決日	発生日	事件類型	裁判所名	結果	対応・対策
14	【裁定請求における記録確認不足】 脱退手当金の支給期間を行政庁が確認していれば、本来の老齢年金の受給権発生日が遡及し、年金額も増えていたはずであるとして、原告の申請に対し行政庁が行った不作為等による損害等の支払を求めたもの。 (新たに判明した脱退手当金の支給期間を年金加入期間の計算の基礎に加え、受給権発生を遡及させるべきという申立て。)	H23.12	H20.5	国家賠償請求	地裁 高裁 最高裁	《棄却》 説明不足はないと判断された。	「記録の確認手順」により記録確認を徹底する。
15	【年金相談における教示誤り】 配偶者に係る加給年金額を加算しない額の老齢厚生年金を支給する旨の処分について、原告は、社会保険事務所の職員に対し、離婚が偽装離婚であるため、審査請求及び再審査請求を受ければ減額改定を受けない場合があることを説明する義務があったにもかかわらず、これを怠ったとして損害賠償を求めたもの。 (60日経過後に審査請求することとなったのは職員の教示がなかったからであり、説明義務違反であると主張したもの。)	H24.1	H20.11	取消請求 国家賠償請求	地裁 高裁 最高裁	《棄却》 職員に説明する法的義務はないと判断された。	相談時にていねいな説明を行い、その事跡をお客様事跡管理システムに保存する。
16	【戸別訪問時の国民年金免除申請受理時における説明不足】 納付要件を満たさないとして障害基礎年金を不支給とした処分について、その原因が職員の説明不足及び国民年金半額免除制度の不備によるものとして、不支給決定処分の取消しと慰謝料等の支払いを求めたもの。 (全額免除が却下されたため、半額免除の申請をした際に、職員から決定が出てから納付するよう指導されたことから、その間に初診日のある障害に対し、障害年金が不支給になったため、職員の教示の違法を主張したもの。)	H24.3	H19.11	国家賠償請求	地裁	《棄却》 説明不足はないと判断された。	「説明事項のご確認」シートシートの活用により説明漏れを防ぐ。 障害年金窓口相談対応票を活用する。
17	【裁定請求における入力誤り】 裁定において老齢基礎年金の額を誤り支給されたものを内払調整されたことにより精神的に苦痛を受けたとして国家賠償法により損害賠償を求めたもの。 (退職年金の定額支給開始年齢の訂正処理により、一部繰上げ額を減額したもの。)	H24.5	H16	国家賠償請求	地裁	《棄却》 年金額を誤ったことにより原告に損害が生じたとは認められないと判断された。	相談時にていねいな説明を行い、その事跡をお客様事跡管理システムに保存する。
18	【年金相談における説明誤り】 原告が、将来受け取るべき老齢厚生年金の支給額が給与所得があることにより減少するか否か等につき、静岡社会保険事務局掛川事務所の職員から誤った説明を受けたことにより一部支給停止処分となったことについて裁判の取消と損害賠償の支払を求めたもの。 (在職老齢年金の見込額試算において、停止について誤った説明を受け、正社員からアルバイトに雇用形態を変更したが、本来は正社員で働いたとして、減少した給与の保障を求めたもの。)	H24.6	H18.2	取消請求 国家賠償請求	地裁	《棄却》 職員の対応に違法性はないと判断された。	事務処理誤り防止のための「自己点検シート」を活用する。 「説明事項のご確認」シートの活用により説明漏れを防ぐ。
19	【年金相談における説明誤り】 年金相談担当者から老齢基礎年金及び老齢厚生年金の受給資格について誤った説明を受けたために、国民年金の任意加入を断念せざるを得なかったことにより、受給し得た年金額等の損害をの支払を求めたもの。 (当初、受給資格はないと説明を受けたが、その後の相談において任意加入により受給権が発生したことで、当初の誤った教示に対し損害賠償を求めたもの。)	H24.6	H16.1.26	国家賠償請求	地裁	《一部認容（国側敗訴）》 教示する注意義務に違反し、原告に損害を被らせたと判断された。	「記録の確認手順」により記録確認を徹底する。 事務処理誤り防止のための「自己点検シート」を活用する。 「説明事項のご確認」シートの活用により説明漏れを防ぐ。

番号	提訴理由の概要（原告の主張）	判決日	発生日	事件類型	裁判所名	結果	対応・対策
20	<p>【裁定請求及びその後における説明不足】 初診日の訂正により障害年金の不支給処分の取り消すとともに、職員の一連の対応により、肉体的・精神的苦痛を受けたとして、慰謝料の支払いを求めたもの。 （当初、障害認定された障害の原因となった傷病は完治しているとして現在の障害の起因である交通事故を初診とする訂正を求めたが、提出した書類を長期間保留したうえ、審査請求、再審査請求で不支給となったことに対し、本人の意思に沿わない誤った教示によると主張したもの。）</p>	H24.9	H20～21	取消請求 国家賠償請求	地裁 高裁	<p>《一部認容（国側敗訴）》 職員の一連の対応について賠償を認めた。 ・原審：敗訴 裁定請求時及びその後の説明誤りについては、一部容認及びこれに対する年5分の金員を支払う限度において認める。 ・控訴審：敗訴 慰謝料の認容額を増額する。</p>	提出書類の進捗管理を徹底する。

(注)和解については含まれていない。

事務処理誤り等を起因として平成22年1月～平成23年12月までの間に提訴があった訴訟事件（完結したもの）（日本年金機構分）

番号	提訴理由の概要（原告の主張）	判決日	発生日	事件類型	裁判所名	結果	対応・対策
1	【回答票の送付先誤り】 誤って別人の被保険者記録回答票を送ってしまった原告に対し、返還を求める内容証明郵便を送ったところ、その内容により精神的損害を被ったとして慰謝料の支払いを求めるもの。	H23. 3	H20. 5	国家賠償請求	地裁	《棄却》 機構には責任が引き継がれていないと判断された。	ダブルチェックを徹底する。
2	【年金相談における説明誤り】 障害基礎年金請求において、認定日請求及び事後重症にかかる診断書の作成が必要と求めたところ、認定日請求は必要でなかった。そのことにより不要な診断書作成を求められたとして、診断書作成にかかる費用の支払いを求めるもの。	H23. 7	H23.5.17	国家賠償請求	簡易	《棄却》 個人に国家賠償法に基づく損害賠償を求める理由がないと判断された。	事務処理誤り防止のための「自己点検シート」を活用する。 障害年金窓口相談対応票を活用する。
3	【裁定請求における確認不足】 事務所に勧められ、原告の父の未統合記録に係る未支給年金を、原告の母が裁定請求したが、その後、実は既に支給済みであることがわかった。一度裁定を受けた後の却下処分により、損害及び精神的障害を受けたとして、慰謝料の支払いを求めるもの。	H23. 9	H20. 4. 28	国家賠償請求	簡易	《却下》 年金事務所には被告適格がないと判断された。	受付進捗管理システムにより重複受付の警告表示を行う。

(注)和解については含まれていない。