

事務処理誤り等（平成25年4月分）について

I 概要

日本年金機構（本部及び年金事務所等）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（社会保険庁時代のものを含む。以下「事務処理誤り等」という。）について、4月に、本部担当部署及び年金事務所等の事務処理誤り等の詳細な報告が完了したもの及びシステム事故等の詳細な報告が完了したものを取りまとめたもの。

・これらの事務処理誤り等については、被保険者等の関係者から公表を控えるよう強く要請されない限り、原則として、その事案の概要等を公表します。今回取りまとめた336件のうち、公表可能な242件について、その概要を日本年金機構HPに掲載しています。

II 状況

以下の分析については、システム事故等を除く事務処理誤り等の336件を対象としています。

1 事務処理誤り等区分別件数

- | | | |
|---|------|---------|
| (1) 受付時の書類管理誤り | 2件 | (0.6%) |
| [郵送や窓口で受領した書類の担当部署への回付漏れ等、受付時の誤り] | | |
| (2) 確認・決定誤り | 184件 | (54.6%) |
| [届書内容の確認誤り、金融機関等のコード記入誤り等、事実関係の誤認や法令の適用誤り] | | |
| (3) 未処理・処理遅延 | 36件 | (10.7%) |
| [審査決定すべき届書の未処理、社会保険オンラインシステムへの入力漏れ、日本年金機構本部への進達漏れ、関係部署からの返戻書類の未処理等] | | |
| (4) 入力誤り | 20件 | (6.0%) |
| [数字や氏名等の入力誤り、一部項目の入れ違い等、入力時の誤り] | | |
| (5) 通知書等の作成誤り | 17件 | (5.1%) |
| [様式誤り、記載事項誤り等、出力・作成時等の誤り] | | |
| (6) 誤送付・誤送信 | 17件 | (5.1%) |
| [別の送付先への書類混入等の誤送付、誤送信、誤交付等、配付時の誤り] | | |
| (7) 説明誤り | 16件 | (4.8%) |
| [窓口、電話等での制度説明誤り、申請書等の指示誤り等、相談時の誤り] | | |
| (8) 受理後の書類管理誤り | 5件 | (1.5%) |
| [受理した申請書、添付書類の紛失等] | | |
| (9) 記録訂正誤り | 1件 | (0.3%) |
| [別人の記録を訂正、別人の記録を統合] | | |
| (10) 事故等 | 38件 | (11.3%) |
| [身分証明書等の紛失、不適正な事務処理等、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] | | |

合計 336件 (100.0%)

2 制度等別件数

(1) 厚生年金適用関係	61件	(18.2%)
(2) 厚生年金徴収関係	19件	(5.7%)
(3) 国民年金適用関係	25件	(7.4%)
(4) 国民年金徴収関係	43件	(12.8%)
(5) 年金給付関係	155件	(46.1%)
(6) 船員保険関係	0件	(0.0%)
(7) その他	33件	(9.8%)

合計 336件 (100.0%)

3 制度等別・事務処理誤り等区分別内訳

表1 制度等別・事務処理誤り等区分別内訳一覧表

	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
厚生年金適用関係	2 (0)	30 (2)	11 (1)	10 (3)	2 (1)	2 (1)	0 (0)	4 (2)	0 (0)	0 (0)	61 (10)
厚生年金徴収関係	0 (0)	7 (2)	2 (1)	2 (1)	5 (2)	2 (0)	1 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	19 (6)
国民年金適用関係	0 (0)	17 (2)	1 (0)	2 (1)	1 (0)	1 (0)	2 (0)	0 (0)	0 (0)	1 (0)	25 (3)
国民年金徴収関係	0 (0)	14 (5)	6 (0)	2 (1)	3 (1)	9 (5)	5 (0)	0 (0)	0 (0)	4 (3)	43 (15)
年金給付関係	0 (0)	116 (23)	16 (3)	4 (1)	6 (1)	3 (1)	8 (2)	1 (0)	1 (0)	0 (0)	155 (31)
船員保険関係	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)
その他	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	33 (28)	33 (28)
計	2 (0)	184 (34)	36 (5)	20 (7)	17 (5)	17 (7)	16 (2)	5 (2)	1 (0)	38 (31)	336 (93)

(注) () 内は、非公表とした事案の件数を再掲したものである。

4 事務処理誤り等の原因

(1) 原因別件数

- ① 確認不足・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・230件 (68.5%)
〔窓口装置操作の際にキータッチ等を誤ったもの・入力を漏らしていたもの、通知書等の封入封緘時における内容物や宛先の確認を漏らしていたもの等〕
- ② 適用・認識誤り・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・46件 (13.7%)
〔法令や通知等に係る解釈を誤っていたもの、理解が不足していたもの等〕
- ③ 届書等の放置・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・14件 (4.2%)
〔本来行うべき処理を多忙や失念により適切な時期までに処理を行わなかったもの〕
- ④ その他・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・46件 (13.6%)
〔不正行為、不適正な事務処理、事故等〕

合計 336件 (100.0%)

(2) 原因別・事務処理誤り等区分別内訳

表 2 原因別・事務処理誤り等区分別内訳一覧表

	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
確認不足	2 (0)	150 (27)	20 (4)	19 (7)	13 (5)	14 (4)	8 (2)	2 (1)	1 (0)	1 (1)	230 (51)
適用・認識誤り	0 (0)	31 (6)	4 (0)	0 (0)	4 (0)	0 (0)	7 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	46 (6)
届書等の放置	0 (0)	2 (0)	12 (1)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	14 (1)
その他	0 (0)	1 (1)	0 (0)	1 (0)	0 (0)	3 (3)	1 (0)	3 (1)	0 (0)	37 (30)	46 (35)
計	2 (0)	184 (34)	36 (5)	20 (7)	17 (5)	17 (7)	16 (2)	5 (2)	1 (0)	38 (31)	336 (93)

(注) () 内は、非公表とした事案の件数を再掲したものである。

(3) 原因別・制度等別内訳

表 3 原因別・制度等別内訳一覧表

	厚生年金適用関係	厚生年金徴収関係	国民年金適用関係	国民年金徴収関係	年金給付関係	船員保険関係	その他	計
確認不足	45 (9)	15 (5)	18 (2)	30 (9)	122 (26)	0 (0)	0 (0)	230 (51)
適用・認識誤り	7 (0)	3 (1)	4 (1)	5 (1)	27 (3)	0 (0)	0 (0)	46 (6)
届書等の放置	5 (0)	1 (0)	2 (0)	2 (0)	4 (1)	0 (0)	0 (0)	14 (1)
その他	4 (1)	0 (0)	1 (0)	6 (5)	2 (1)	0 (0)	33 (28)	46 (35)
計	61 (10)	19 (6)	25 (3)	43 (15)	155 (31)	0 (0)	33 (28)	336 (93)

(注) () 内は、非公表とした事案の件数を再掲したものである。

5 事務処理誤り等による影響

(1) 事務処理誤り等による影響額別内訳

表 4 事務処理誤り等による影響額別一覧表

影響額	厚生年金 適用関係	厚生年金 徴収関係	国民年金 適用関係	国民年金 徴収関係	年金給付 関係	船員保険 関係	その他	計
影響額なし	19 (5)	11 (4)	17 (2)	29 (11)	25 (6)	0 (0)	33 (28)	134 (56)
1万円未満	1 (0)	2 (0)	2 (0)	5 (2)	3 (0)	0 (0)	0 (0)	13 (2)
1万円以上 5万円未満	7 (0)	0 (0)	0 (0)	6 (1)	14 (4)	0 (0)	0 (0)	27 (5)
5万円以上 10万円未満	8 (2)	1 (0)	1 (0)	0 (0)	17 (4)	0 (0)	0 (0)	27 (6)
10万円以上 50万円未満	15 (2)	4 (2)	3 (1)	3 (1)	37 (8)	0 (0)	0 (0)	62 (14)
50万円以上 100万円未満	6 (1)	0 (0)	2 (0)	0 (0)	14 (4)	0 (0)	0 (0)	22 (5)
100万円以上 500万円未満	5 (0)	1 (0)	0 (0)	0 (0)	44 (4)	0 (0)	0 (0)	50 (4)
500万円以上	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	1 (1)	0 (0)	0 (0)	1 (1)
計	61 (10)	19 (6)	25 (3)	43 (15)	155 (31)	0 (0)	33 (28)	336 (93)

(注1) ()内は、非公表とした事案の件数を再掲したものである。

(注2) 影響額の区分は、事務処理誤り等によって年金や健康保険等の給付、保険料徴収額等に影響のあった額を表示した。

(注3) 影響額の区分欄の「影響額なし」とは、①誤送付などで年金や健康保険等の給付額、保険料徴収額等に影響のないもの、②賞与支払届の金額を誤って入力したが、保険料納付までに保険料納付額を訂正できたものなどで年金や健康保険等の給付、保険料徴収額等に影響のないものをいう。また、影響額の未確定のものも「影響額なし」とする。

(2) 事務処理誤り等による事象別内訳

表 5 事務処理誤り等による事象別一覧表

事 象	件 数	総額 (円)	平均金額 (円)
過払い (年金等の額を多く払いすぎた件)	21	25,217,719	1,200,843
未払い (年金等の額を少なく支払った件)	86	87,189,461	1,013,830
過徴収 (保険料金額を多く徴収した件)	33	7,381,106	223,669
未徴収 (保険料金額を少なく徴収した件)	23	16,131,417	701,365
誤還付 (保険料金額を誤ってお返しした件)	2	250,000	125,000
その他	37	17,628,769	476,453
計	202	153,798,472	761,378

(注1) 「表5 事務処理誤り等による事象別一覧表」は、「表4 事務処理誤り等による影響額別一覧表」の「影響額なし」以外の内訳を表示した。

(注2) 「総額 (円)」は、事務処理誤り等によって年金や保険料徴収額等に影響のあった額の合計金額を表示した。

(注3) 「その他」の内訳は以下のとおりである。

過徴収と未徴収がある件	1 件	1,820 円
未払いと未徴収がある件	1 件	150,173 円
未払いと過徴収がある件	2 件	179,426 円
過払いと未徴収がある件	2 件	220,371 円
過払いと過徴収と未徴収がある件	1 件	468,980 円
過払いと誤還付がある件	1 件	856,641 円
過払いと未払いがある件	10 件	4,635,829 円
過払いと過徴収がある件	19 件	11,115,529 円

6 事務処理誤り等の判明契機

(1) 日本年金機構内部で判明	176 件	(52.4%)
(2) 日本年金機構外部からの通報等により判明	129 件	(38.4%)
(3) その他 (事件・事故等)	31 件	(9.2%)

合計 336 件 (100.0%)

Ⅲ システム誤りに伴う事故等

- ・ 該当する事故等はありませんでした。

○日本年金機構の平成25年4月分の事務処理誤り等一覧

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生日月日	判明日月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明 契機
1	月額変更届の入力漏れについて	受付時の書類管理誤り	埼玉	事務センター	2011年8月	2012年2月9日	○年金事務所より、事務センターから回送された算定基礎届の総括表附表を整理したところ、未処理の月額変更届が混入していたとの連絡があり、確認したところ、月額変更届の入力漏れが判明しました。	○社会保険労務士から提出された算定基礎届と総括表を受付する際に、月額変更届を総括表附表に添付したまま受付簿に記載せず事務所に回送したものです。 ○担当者の確認が不十分であったことによります。	1事業所2名	過徴収	34,971	○年金事務所の厚生年金適用調査課長が社会保険労務士及び事業所にお詫びの上説明し、保険料について、次回納付時に調整することで了承を得ました。 ○担当者が入力処理を行い、決定通知書を事業所あてに送付しました。	○管理・厚生年金適用グループにおいて、今回の事象を職員に説明し、受付時の確認を徹底するよう周知しました。	内部
2	賞与支払届等の受付漏れについて	受付時の書類管理誤り	福岡	事務センター	2012年1月17日	2012年3月16日	○担当者が作業スペースの移動ラックを移動させたところ賞与支払届が発見され、確認したところ、賞与支払届等の受付漏れが判明しました。	○委託業者が賞与支払届を受付し賞与支払届をクリアファイルに挟み、管轄事務所ごとに仕分けする際に、移動ラックの下へ潜り込んでしまい所在不明となり受付を漏らしたことによります。 ○委託業者の不注意と確認不足によるものです。	3事業所13名	未徴収	944,291	○管理・厚生年金適用第1グループ長が3事業所にお詫びの上説明し、保険料について、次回納付時に請求することで了承を得ました。 ○担当者が処理を行いました。	○委託業者に対し、作業環境の整備及び作業終了後に書類の確認を徹底するよう要請したところ、担当者に事象を説明し確認の徹底を行うよう指導した旨の報告がありました。	内部
3	賞与支払届の誤りについて	確認・決定誤り	千葉	事務センター	2012年1月25日	2012年2月3日	○年金事務所より、事業所から標準賞与額決定通知書の記載内容についてお問合せがあった旨の連絡があり、確認したところ、賞与支払届の確認誤りが判明しました。	○賞与支払届の届書全体に係る賞与支払年月日欄には平成23年6月30日との記載がありましたが、被保険者に係る賞与支払年月日欄は平成23年6月24日との記載がされていたにもかかわらず、担当者が誤って平成23年6月30日と訂正し入力したものです。 ○また、この事業所は平成23年6月28日に社会保険適用を受けており、平成23年6月24日に支払われた賞与は事業所に確認の上、届出不要とすべきところ、担当者が誤って訂正処理したものです。 ○担当者が賞与支払届の記載内容について、事業所への確認を怠ったことによります。	1事業所1名	過徴収	153,768	○年金事務所の担当者が事業所にお詫びの上説明し、過徴収した保険料について還付することで、了承を得ました。 ○担当者が処理を行い還付請求書を事業所あてに送付しました。 ○事業所から還付請求書が送付され、担当者が還付処理を行いました。	○管理・厚生年金グループにおいて、届書の記載事項を補正する場合には必ず届出をした事業所に確認をすることを徹底するよう周知しました。	外部
4	70歳以上被用者算定基礎届に係る標準報酬月額相当額の誤りについて	確認・決定誤り	福岡	事務センター	2011年8月31日	2012年2月15日	○年金事務所より、70歳以上被用者届を調査したところ70歳以上被用者該当届の取得時報酬が59万円で決定されているにもかかわらずその年の算定基礎届時報酬が6万円で決定されていることについて照会があり、確認したところ、70歳以上被用者算定基礎届に係る標準報酬月額相当額の誤りが判明しました。	○70歳以上被用者算定基礎届の審査の際に、届書に平均額が60万円と記載されていましたが担当者が6万円と見誤り標準報酬月額相当額を6万円と記入し処理したため年金に過払いが生じたものです。 ○入力後のチェックにおいても誤りに気付かず処理したことによります。	1事業所1名	過払い	210,710	○担当者が事業所及びお客様にお詫びの上説明し、過払いとなった年金については今後支払われる年金で調整させていただくことで、了承を得ました。 ○担当者が訂正処理を行いました。	○厚生年金適用第2グループにおいて、今回の事象を職員に説明し、届書審査時及びその後の入力力のチェックにおいても、内容を十分に確認するよう周知・徹底しました。	内部

○日本年金機構の平成25年4月分の事務処理誤り等一覧

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生日月	判明日月	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明 契機
236	繰下げ請求日の説明誤りについて	説明誤り	本部	年金相談部	2013年 3月28日	2013年 4月15日	○年金事務所より、70歳で繰下げ請求を行う際、お客様に説明した内容について照会があり、確認したところ、繰下げ請求日の説明誤りが判明しました。	○委託業者が3月28日にお客様より繰下げをしていて平成25年3月に満70歳になった際の請求方法について相談された際に、本来、今月中に請求する必要があると説明すべきところ、請求時期を明示しなかったことによりお客様の請求が遅れ支給開始年月日が遅延したものです。 ○担当者の説明不足によります。	1名	—	0	○委託業者がお客様にお詫びの上説明しましたご納得いただけず3月請求ということにしてほしいとの要望がありましたが、請求日は遡及することができない旨をお伝えしました。 ○年金事務所より繰下げ請求書を受理した旨の連絡がありました。 ○委託業者が再度お詫びの上説明し、了承を得ました。	○委託業者に対し、お客様に説明する際には請求時期を正確に説明することを徹底するよう要請したところ、担当者に事象を説明し正確な説明を行うよう指導した旨の報告がありました。	内部
237	配偶者加給年金の加算漏れについて	受理後の書類管理誤り	愛知	事務センター	2012年 1月6日	2012年 4月12日	○お客様の代理人より、支給額変更通知書について、お問合せがあり、確認したところ、確認したところ、加給年金の加算漏れが判明しました。	○お客様の老齢年金を裁定する際に、老齢厚生年金加給年金加算開始事由該当届の本部への進達を漏らしたことより、加給年金の加算がされなかったものです。 ○担当者の確認不足及び決裁時においても気付かなかったものです。	1名	未払い	65,750	○担当者がお客様の代理人にお詫びの上説明し、了承を得ました。 ○関係書類一式を機構本部に進達し、支払いを確認しました。	○お客様相談室において、事象の説明を行い、添付書類の確認を徹底するよう周知しました。	外部
238	別人記録の統合誤りについて	記録訂正誤り	埼玉	大宮	2008年 5月27日	2011年 2月18日	○お客様より、年金記録に係る確認申立書の提出があり、確認したところ、別人記録が統合されていることが判明しました。	○受給者便調査を行った際、別人の記録を統合してしまったことによります。 ○担当者の確認不足によるものです。	2名	過払い	2,897,800	○担当者がお客様にお詫びの上説明し、了承を得ました。過払いについては、今後支払される年金で調整することとしました。 ○なお、別途厚生年金記録が判明したことから、再裁定に係る関係書類一式を受理し、機構本部に進達を行い処理が完了したことを確認しました。	○年金事務所において、事象の説明を行い、記録確認の徹底を改めて注意喚起しました。	外部