

#### 4 国民年金業務の運営に対する国民の信頼性の確保

##### (1) 事務処理誤り等発生後の迅速かつ的確な処理の徹底

勸 告	説明図表番号
<p><b>【制度の概要】</b></p> <p>機構は、事件・事故・事務処理誤り（以下「事務処理誤り等」という。）の発生は年金受給権の侵害につながるおそれがあることから、中期計画及び毎事業年度に係る年度計画において事務処理の正確性を確保することを掲げるとともに、事務処理誤り等の未然防止及び再発防止のため、「事務処理誤り等に関する緊急再発防止策」（平成 26 年 9 月）を策定し、事務処理誤り等防止推進者（年金事務所では副所長）の指定、業務処理マニュアルの改善、人事評価における事務処理誤り等のウェイトの引上げ、無予告特別監査の実施等を規定し、継続的に対策を実施している（注）。</p> <p>（注）項目 1 で前述したとおり、振替加算の支給漏れが多数発生していた問題や業務委託に起因して源泉徴収税額を正しく反映できなかった問題など年金業務の運営に対する信頼性を損ねると考えられる複数の事案が発生しており、厚生労働省及び機構において、その原因究明及び再発防止策の検討が進められ、改善措置が講じられている。</p> <p>また、機構は、事務処理誤り等が発生した場合には、当該事務処理誤り等によって生じる支障や年金受給者・被保険者に及ぶ不利益をできる限り最小化するよう、できる限り迅速にその後の処理（事実関係の確認、お客様対応等）を行う必要があるとして、「事件・事故・事務処理誤り対応要領」（平成 22 年 1 月 1 日制定・29 年 6 月 1 日改正。以下「対応要領」という。）を定め、事務処理誤り等が発生した場合の対応等についての必要な事項を定めている。</p> <p>対応要領によると、各年金事務所等において事務処理誤り等の発生が判明した場合、その旨が各年金事務所等のリスク管理責任者（年金事務所長等）に報告され、リスク管理責任者は、原則として判明してから翌営業日以内に第一報を所定の様式により本部に報告することとされている。また、リスク管理責任者は、お客様対応など事務処理誤り等への対応が完了した後、速やかに再発防止策を含む完了報告を行うこととされており、対応要領では、これを事務処理誤り等の発生が判明してから原則として 1 週間以内に終えることとされている。</p> <p>また、業務処理要領においても、事務処理誤り等が発生した場合の具体的な事務の取扱いが定められており、事務処理誤り等が原因で保険料の納付ができなかった等、国民年金の特定事由該当申出制度（注）の対象となる場合には被保険者に対し同制度の説明を行うこととし、事務処理誤り等が原因で前納による割引後の額での納付ができなかった等、同制度の対象とならない場合には、機構本部（国民年金部）に処理方針について個別協議を行うよう、年金事務所等に指示している。</p> <p>（注）国民年金保険料を徴収する権利は、保険料の納期限から 2 年を経過したときは、時効により消滅することとされている。また、付加保険料の納付申出等の届出、免除・納付猶予及び学生納付特例の申請は提出期間が定められている。そのため、被保</p>	<p>図表4-(1)-①</p> <p>図表4-(1)-②</p> <p>図表4-(1)-③</p> <p>図表4-(1)-④</p>

険者等は、時効又は提出期間の経過後には、当該保険料について納付や免除等の申請  
手続を行うことができない。

ただし、特定事由（事務処理誤り等）により保険料の納付や各種手続ができなかつ  
た場合、被保険者等が厚生労働大臣にその旨の申出（特定事由該当申出）ができ、厚  
生労働大臣がその申出を承認したときは、保険料（特例保険料）の納付や各種手続を  
することが可能となる。

本制度は、事業運営改善法により創設され、平成 28 年 4 月から実施されている。

### 【調査結果】

事務処理誤り等の発生防止及び発生後の的確な処理は、機構に対する国民の信頼性の向上を図るために重要であると考えられる。

このような観点から、今回、当省が 45 年金事務所及び 12 事務センター  
を対象として事務処理誤り等の発生防止対策の実施状況、事務処理誤り等  
の発生後の処理状況等について調査した結果、以下のような状況がみられ  
た。

#### ア 事務処理誤り等の発生防止対策の実施状況及び事務処理誤り等の発生 状況

45 年金事務所及び 12 事務センターにおける事務処理誤り等の発生防  
止対策の実施状況を調査したところ、機構本部から指示された発生防止  
対策を実施しているほか、独自に事務処理誤り等の発生防止に取り組ん  
でいる例がみられた。

図表4-(1)-⑤

多数の受給者（約 4,000 万人）及び被保険者（約 6,700 万人）に係る  
届書等の受付・処理や各種文書の送付等を行っている機構において、事  
務処理誤り等の発生を皆無とすることは事実上不可能であると考えられ  
るところ、当該年度に発生した事務処理誤りであってその年度内に判明  
したものの件数が平成 26 年度の 1,429 件から 29 年度は 1,015 件に減少  
しており、事務処理誤り等の発生防止対策が一定の成果を上げつつある  
と考えられる。

図表4-(1)-⑥

また、45 年金事務所及び 12 事務センター（計 57 か所）における 1 か  
所当たりの国民年金の適用及び保険料収納に関する事務処理誤り等の発  
生件数は、平成 27 年度は 2.32 件、28 年度は 1.77 件、29 年度（注）は  
1.68 件となっていた。

図表4-(1)-⑦

（注）平成 29 年度の件数は、4 月から 9 月までの件数を 12 か月分の件数に換算した  
ものである。

#### イ 事務処理誤り等の発生後の処理状況

##### （処理期間の状況）

45 年金事務所及び 12 事務センターにおいて、平成 27 年 4 月 1 日から  
29 年 9 月末までの間に発生した国民年金の適用及び保険料収納に関する  
事務処理誤り等の事案（281 件）について、その発生後の処理状況を調査  
したところ、次のとおり、当該処理に長期間を要している状況がみられ  
た。

図表4-(1)-⑧

図表4-(1)-⑨

- ① 当該事案 281 件のうち、対応要領で定める様式による報告（第一報）により、事務処理誤り等の処理が完了したことが確認でき、かつ、当該事務処理誤り等が判明した日及びその処理が完了した日が判明した事案（254 件。以下「処理完了事案」という。）について、事務処理誤り等の判明から処理完了までの期間（以下「処理期間」という。）を把握したところ、処理期間が 1 週間（7 日）以内であった事案は 61 件（21.7%）にとどまっている一方、181 日以上であった事案が 30 件（10.7%）みられた。
- ② 処理完了事案 254 件の処理期間の平均は 75.1 日であったが、このうち、i) 当該事務処理誤り等の発生を把握した年金事務所等から機構本部に対して処理方針についての個別協議が行われていた事案（60 件）の平均処理期間は 161.0 日、ii) 個別協議が行われておらず、かつ、国民年金の特定事由該当申出制度の利用がなかった事案（179 件）の平均処理期間は 45.5 日となっており、前者は後者の 3 倍以上となっていた。

処理完了事案のうち、機構本部への個別協議が行われていた事案の処理期間の内訳をみると、機構本部における個別協議の処理（年金事務所等からの協議内容の検討及びその結果に基づく当該年金事務所等への回答）に要した期間の平均が 102.0 日となっており、機構本部への個別協議が行われていた事案の処理期間が長期となっている原因は、機構本部における個別協議の処理に時間を要していることにあると考えられる。

#### （機構本部における個別協議の処理状況）

機構本部における個別協議の処理件数、処理体制及び処理事案の内容等を調査したところ、次のような状況がみられた。

- ① 機構本部への個別協議が行われていた事務処理誤り等の事案は平成 28 年度及び 29 年度とも約 1,000 件である一方、機構本部の担当部署において個別協議の処理を担当している職員は 28 年度で 1 人、29 年度で 2 人（うち 1 人は兼務）のみであった。

機構本部では、「個別協議は、その内容に応じて優先順位を付けるものもあるが、原則として受付順で処理しており、件数が多い一方で担当者が少ないため、処理に着手するまでに時間を要している。処理に着手した後の処理期間は、複雑な事案でない限り、おおむね 1 か月程度である」としている。

- ② 機構本部では、「本来のルールに沿わない取扱いによって解決を図ろうとする場合には、個々の事案により状況が異なるため、個別に処理方針の協議を受けている」としている。

しかし、処理完了事案のうち、当該事務処理誤り等の発生を把握した年金事務所等から機構本部に対して処理方針についての個別協議が

図表4-(1)-⑩

図表4-(1)-⑪

<p>行われていた事案（60件）の内容をみると、次のとおり、過去に同じような内容の事案が多数協議されていると考えられ、また、処理方針もほぼ同一と考えられるものや、解決方法が限定されていると考えられるもの等、処理方針を機構本部に個別協議する必要性が低いと考えられる事案が個別協議されている状況がみられた。</p> <p>i 当該事案60件のうち40件が、口座振替処理、クレジットカード納付に係る事務処理の誤り等により、前納（割引額による納付）ができなかったとする事案であり、また、その事務処理の誤り等の内容も、口座番号や名義人の誤入力、口座振替納付申出書の処理の遅延等が大半を占めていた。</p> <p>また、上記40件のうち38件では、年金事務所等が協議した処理方針で差し支えない旨を機構本部が回答していた。</p> <p>ii その他、納付書の誤送付により、実際に保険料を納付した本人とは別人の保険料納付として記録されてしまった事案など、その解決方法が限定されていると考えられる事案がみられた。</p>	<p>図表4-(1)-⑫</p>
<p>また、機構本部への個別協議が必要な事案の処理に長期間を要していることにより、当該処理が完了するまでの間の保険料を納付しないとする者が発生する等、機構に対する被保険者の信頼を損ねていると考えられる例もみられた。</p> <p><b>【所見】</b></p> <p>したがって、厚生労働省は、機構に対する国民の信頼性の向上を図る観点から、機構に対し、本来のルールに沿わない取扱いをする事案の定型化や個別協議を要する事案の絞り込み等により、事務処理誤り等発生後の処理を迅速化するよう、指導する必要がある。</p>	<p>図表4-(1)-⑬</p>

図表 4-(1)-① 中期計画及び年度計画における事務処理誤りの防止に関する記載

① 日本年金機構中期計画（平成 26 年 3 月 31 日（28 年 3 月 31 日・29 年 3 月 31 日変更））（抜粋）

- I 提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項
5. 事務処理の正確性の確保
- 事務処理誤りの発生は、年金権の侵害につながるおそれがあるため、事務処理の正確性の確保は重要であり、事務処理誤りの未然防止及び再発防止の観点から、以下の取組を行う。
- ① 業務処理マニュアルに基づく正確な事務処理の徹底
- 事務処理に関する業務処理マニュアルの内容の充実・精緻化に取り組むとともに、その徹底を図る。
- ② 事務処理誤り防止の取組
- 事務処理誤りの原因分析などを通じて、システム改善を含む事務処理誤り再発防止のための総合的な対策を推進する。

② 日本年金機構 平成 29 年度計画（平成 29 年 3 月 31 日）（抜粋）

- I 提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項
5. 事務処理の正確性の確保
- 事務処理誤りの発生は、年金権の侵害につながるおそれがあるため、事務処理の正確性の確保は重要であり、事務処理誤りの未然防止及び再発防止の観点から、以下の取組を行う。
- ① 正確な事務処理の徹底<業務改善計画関連>
- 平成29年4月から運用を開始する統一業務マニュアルに基づく事務処理の徹底を図り、事務処理誤りの発生を防止するため、以下の取組を実施する。
- ・ 職員一人ひとりが事務処理誤りの発生防止を意識して業務に取り組めるよう、全職員を対象とした「事務処理誤り再発防止取組チェック」を毎月実施する。
  - ・ 上記と併せて、事務処理誤りの発生を、自らの業務の中に常に潜む問題（リスク）として捉えさせるため、直近に発生した事象の中から事務処理誤りの発生原因・ポイント・対策について取りまとめ、「リスク対策通信」として全拠点へ周知する。
  - ・ 新規に採用となった職員に対して、採用時研修等の際に事務処理誤り防止に関する研修をあわせて実施する。
  - ・ 事務処理誤り報告の原因分析により、年金事務所、事務センターの業務に応じて事務処理手順の改善が必要であると判明したものについて、改善を行う。
- ② 事務処理遅延、書類の紛失、誤送付・誤送信・誤交付（以下「重点三事案」という。）の根絶
- お客様に重大な影響を与え、機構の信頼を著しく損ねる重点三事案については、根絶に向けて最優先で対応を行うため、下記の取組を実施する。
- ア 事務処理遅延、書類の紛失対策
- ・ 6色BOXによる書類管理の徹底、受付進捗管理システム及び未完結リストを活用した書類の状況確認や指導、書類の廃棄方法の徹底等の取組を引き続き行う。
  - ・ 受付進捗管理システムの運用状況及び管理職員による未処理届書の定期的な確認状況については、機構本部による内部監査等により確認を行う。
- イ 誤送付対策
- ・ 送付物の封入・封緘時には、封入者・封緘者がダブルチェックを行い押印するとともに、封緘者は封緘作業用チェックリストにより、送付物の確認を徹底する。

ウ 共通する対策

- ・ 重点三事案を複数回発生させた拠点に対し個別に指導・研修を行い、再発防止策の策定、当該取組の実施状況及び改善結果を確認する。
- ・ 全国の拠点から事務処理誤り防止に関する好取組事例を集約し、事務処理手順の改善等を行う。
- ・ 重点三事案の発生防止に向け、全国の拠点における環境整備（キレイ化）を推進する。

図表 4-(1)-② 「事務処理誤り等に関する緊急再発防止策（指示・依頼）」（平成 26 年 9 月 12 日日  
本年金機構）（抜粋）

## 2. 主な事務処理誤り等

### (1) 兵庫事務センターにおける事務処理遅延等

#### <概要>

兵庫事務センターにおいて、遺族年金請求書及び未支給年金請求書等の事務処理遅延が判明し、調査した結果、書類の紛失等があることも判明した。

具体的には、請求書等を機構本部に進達したものの書類不備等で返戻され、請求者に連絡したが連絡が取れず、そのまま放置されていた。また、処理済の遺族年金請求書及び未支給年金請求書と受付簿との照合調査を行ったところ、お客様から提出された届書が紛失していたもののほか、機構本部から返戻された届書が紛失していた。さらには、裁定済みの遺族年金について、請求時に必要な戸籍謄本、住民票等の添付書類が漏れていた。

【平成25年8月9日公表】

#### <再発防止策>

- ・平成25年5月に他に処理放置となっている書類がないか、すべての年金事務所、事務センターに、総点検を指示。毎年3月と9月を書類整理月間として未処理届書の確認・点検を実施
- ・受付進捗管理システムにより、受付・保管状況の管理を徹底
- ・管理者による事務処理の進捗状況の把握を更に徹底
- ・未処理、処理済の書類を保管庫により確実に管理
- ・内部監査において、処理放置となっている届書の有無を重点項目として設定

### (2) 年金事務所等における事務処理遅延等①

#### <概要>

事務処理遅延や書類の紛失が後を絶たないことから、平成25年5月に指示し、すべての年金事務所及び事務センターにおいて未処理届書の総点検を実施した。

その結果、29カ所の年金事務所と11カ所の事務センターにおいて、1,151件の事務処理遅延が判明した。

原因は、届書の処理に係る管理職員の確認が十分でなかったこと、不備な届書の返戻の取扱いが徹底されていなかったこと、受付（返戻）した届書の受付進捗管理システムへの登録が漏れていたことによるものであった。

【平成25年9月26日公表】

#### <再発防止策>

- ・業務処理マニュアルに基づく事務処理を徹底
- ・業務処理マニュアルの見直しを行い、運用ルールを明確化
- ・受付進捗管理システムの改善を行い、機能強化を図るとともに作業の効率化を図る
- ・管理職員による未処理届書の定期的な確認及び受付進捗管理システムの運用が適正に行われているかどうかについて、監査（自治監査及び本部監査）の重点項目としてチェック※すべての拠点を対象に無予告監査を実施

### (3) 年金事務所等における事務処理遅延等②

#### <概要>

池袋年金事務所及び世田谷年金事務所において、年金請求書や諸変更届書等の事務処理遅延等が平成25年10月、11月の本部の監査及び内部点検によって判明した。

原因は、受付進捗管理システムへの登録がされていなかったこと、届書等に係る事務処理の進捗管理において、管理職員の確認が十分でなかったこと、不備な届書に係る返戻等の事

務処理もされていなかったこと、職員の年金給付の事務処理に係る意識が欠如していたことによるもの。【平成26年1月31日公表】

<再発防止策>

- ・届書等に係る事務処理の進捗管理を徹底するため、未完了書類の管理については担当部署ごとの「進捗管理BOX」を設置し、統一的な管理方法を徹底
- ・受付進捗管理システムの運用方法については、書類の不備等に関わらず、受付けた全ての届書等を受付進捗管理システムに登録することを徹底、当該システムへの登録処理を行う担当職員を専任化
- ・届書等の処理状況について、南関東ブロック本部による指導、点検を定期的を実施

#### 4. 緊急再発防止策

##### (2) 事務処理誤り等防止推進者の指定

総括責任者である所属長のもと、拠点単位での防止策の検討・実施等について、組織横断的に推進させる役割として『事務処理誤り等防止推進者』を指定する。本部及びブロック本部はグループ長、事務センターは副事務センター長又は管理・厚生年金適用グループ長、年金事務所は副所長とする。

「事件・事故・事務処理誤り対応要領」（要領第20号）の改正を行い、事務処理誤り等防止推進者の指定について記載する予定である。

##### (3) 業務処理マニュアルの改善等

所属長は、特に事務処理遅延・書類の紛失等の発生を防止するために、「事務処理遅延・誤送付等防止チェックシート」（以下、「チェックシート」という。）により、事務室内の整理整頓を含め、届書等の受付から未完了届書等の確認、決裁までの一連の処理が確実に実施されているかの点検を行う。なお、各所属長は、毎月1回、点検後のチェックシートに署名の上、ブロック本部、本部品質管理部に報告する。

また、届書等の審査、チェック、決裁に携わった職員の責任の所在を明確にし、事務処理遅延等の防止に向けた事務処理体制の是正を図るため、原則、届書1枚ごとに担当者、チェック者及び決裁者は押印することとし、マニュアルに決裁フローの手順を整備することとする。

誤送付、誤交付の発生を防止するためには、

- ①封緘前の発送物の保管方法の統一
- ②管理者による封緘適任者の選任
- ③封緘作業に専念できる環境（封緘作業用デスク等を整備するなど）整備
- ④届書等に添付されている返信用封筒の取扱い方法の統一
- ⑤封緘作業時の「封緘作業用チェックリスト」の整備
- ⑥窓口交付物の記載内容（氏名等）の確認方法

についてマニュアルの基本事項に明記するとともに、各所属長に対し、チェックシートにより報告を求めることとする。

事務センターの外部委託業者に対し、誤送付を0件とするための対策を強化することを要請するとともに、平成27年10月からの仕様書において、「受託事業者を求めるサービス水準（SLA）」の誤送付にかかるサービス水準を0件に設定することとする。

事務処理誤り等の防止を図るためには、日常の事務処理を所属長が管理することが効果的であり、危機管理、リスク管理の観点からも、原則、毎日拠点内を巡回し、事務処理の進捗状況や事務処理が適正に行われているかを確認する。

##### (4) 事務処理誤り等の報告の見直し



事件・事故・事務処理誤り等については、「事件・事故・事務処理誤り対応要領」（要領第20号）により、お客様対応業務システムに登録することで、品質管理部等に情報伝達を行うこととしている。

今後、「日本年金機構事務処理誤り等の行為者等への指導に関する規程」（規程第56号）に基づき事務処理誤り等の行為者及び管理監督者に対して指導を行った場合は、当該行為者及び管理監督者の役職、氏名及び職員番号を報告書に記載し、手交した指導書も報告書に添付することとする。

取扱いについては、当該『お客様対応業務システム「事件・事故・事務処理誤り」編 運用マニュアル』に掲載する予定である。

#### (5) 「事務処理品質向上研修」等の実施

事務処理誤り等の原因となるヒューマンエラー（入力誤り、チェック漏れ、誤送付・誤送信等）の発生防止を目的として、外部機関による集合研修を10月から各ブロック単位で実施する。受講生は各拠点の管理職員1名以上とし、その受講生は職場内研修の一環として拠点内の全職員を対象とした伝達研修を行う。

なお、法務・コンプライアンス部が拠点を訪問して実施している「リスク・コンプライアンス研修」は、内容を個人情報漏えい根絶に力点を置くとともに、当事者意識を高めるためディスカッション形式を取り入れ、継続実施する。

#### (6) 人事評価における事務処理誤り等のウェイトの引上げ等

平成26年度上期の人事評価（実績評価）では、年金事務所・事務センター管理職員及び全ての一般職を対象に「事務処理誤り・事務処理遅延の根絶」を観点とした個人目標を必須とし、そのウェイトを「10%以上」としているが、下期においては、全職員を対象とし、このウェイトを「20%以上」に引き上げる。

また、管理職員については、平成26年度下期の事業実績評価の重点項目に「事務処理誤り等の再発防止」を追加し、早急に根絶する取組が必要な「事務処理遅延」、「書類の紛失」及び「誤送付・誤送信・誤交付」で評価を行う。さらに、一般職については、平成26年度下期の人事評価（実績評価）において、上記のいずれかの事務処理誤り等を発生させた場合には、評価点にマイナスの調整点（例えば▲10点）を加える。

「事務処理誤り・事務処理遅延の根絶」を進めるため、上記事務処理誤り等の発生内容等によっては、その行為者及び管理監督者の実績評価は「C評価」又は「D評価」とするとともに、人事配置を見直すなどのルールについて検討する。

#### (7) 事業実績表彰からの除外

「日本年金機構事業実績表彰規程」（規程第62号）第10条において、順位付けからの除外が規定されている。評価期間はもちろんのこと、事業実績表彰審査委員会開催までに表彰を行うことが適切ではないと判断された事案が判明した対象拠点については表彰から除外する。なお、総合表彰の対象となる拠点については、業績手当や報奨金を支給する予定であるが、表彰から除外された場合は当然のことながら支給しない。

#### (8) 毎月実施の自主点検の強化

事務処理遅延、書類の紛失及び誤送付・誤送信・誤交付の発生事象の高い業務プロセスについて、監査の視点で整理し、自主点検項目へ即時反映させる。

また、機構LANアンケート機能を活用した点検結果及び傾向について、定期的に本部関連部署へ情報提供を行い、各部・各拠点のそれぞれの改善活動に繋げ、事務処理誤り等の発生を防止させる。（10月度分より実施）

#### (9) 無予告特別監査の実施

事務処理誤り等、事務処理遅延、書類の紛失及び誤送付・誤送信・誤交付の根絶に向けた

各拠点における取組状況について、今年度中に全拠点について無予告での特別監査を実施する方針である。

なお、検出事項の全てを理事長報告の対象とする。

図表 4-(1)-③ 「事件・事故・事務処理誤り対応要領」(平成 22 年 1 月 1 日制定・29 年 6 月 1 日  
改正 日本年金機構)(抜粋)

第 2 章 事件・事故等への対応

1. 事件・事故等が発生した場合の情報伝達

(1) 情報伝達すべき事件・事故等

情報伝達すべき事件・事故等は次のとおりとする。

- ① 事務処理工程における確認・決定誤り、通知書等の作成誤り・誤送付・誤送信・誤交付、届書等の入力誤り・紛失・未処理・処理遅延、説明誤り、記録訂正誤りなど被保険者、年金受給者、事業主等に影響を与える事務処理誤り。また、関係機関(地方公共団体、国の行政機関等)に対する情報提供誤り並びにその他これらに準ずる事務処理誤り。
- ② 現金(歳入金、歳入金以外の金銭等)及び重要物品(領収証書、納付受託証書、小切手、年金手帳、年金証書、スタンプ領収機、公印等)等の紛失、盗難
- ③ 労働災害など業務上で発生した事故
- ④ 業務上の交通事故
- ⑤ 窓口でのお客様の暴力行為
- ⑥ システム事故
- ⑦ 日本年金機構保有個人情報(被保険者、年金受給者等の情報が記録・記載されている各種媒体、通知書、届書等)の漏えい、滅失、き損等
- ⑧ その他、機構の適正な業務運営を阻害する事案

(2) 職員からリスク管理責任者への情報伝達

職員は、事件・事故等が発生した場合には以下の点に留意しつつ速やかに、リスク管理責任者(日本年金機構リスク管理規程(規程第7号)第9条第5項に規定する者(出張、休暇その他の事由により不在である場合、又は緊急に対応しなければならない場合については、あらかじめその指定する者。))以下同じ。)まで情報伝達を行うものとする。

- ・情報伝達すべき事件・事故等は、お客様の声のうち、事件・事故等に該当するものを含む。
- ・リスク管理責任者までの情報伝達は口頭により行うことができる。

(3) リスク管理責任者からリスク統括部リスク対策グループへの情報伝達

リスク管理責任者は、(2)の情報伝達等により事件・事故等を把握した場合には、以下の点に留意しつつ、事象が事件・事故等であると判明してから原則として翌営業日以内に第1報を、お客様への対応等、事象への対応(事象が判明してから原則として一週間以内)が完了した後速やかに(お客様への対応等、事象への対応が一週間を超えた場合は対応完了後速やかに)再発防止策を含む詳細な完了報告を、リスク統括部リスク対策グループ(以下「リスク対策G」という。)に行うものとする。

なお、(1)③、④については、労務管理部厚生グループ(以下「厚生G」という。)に行うものとする。

また、第1報後、事象の対応に進展があった場合は、適宜続報の報告を行い、事象の対応に進展がない場合であっても、前回報告から1ヶ月経過する毎に続報(今後の予定等を記載)の報告を行うものとする。

- ① 情報伝達は、原則、リスク管理責任者がお客様対応業務システムに登録することで行う。また、個人情報漏えいの際には、様式2号(個人情報漏えい付属報告書)を添付して報告すること。なお、事務センター又は年金事務所で事件・事故等が発生した場合は、リ

スク対策Gから、事務センター統括部又は、管轄の地域部に情報伝達を行う。

- ② (1) ③、④については、厚生Gが指定する様式により厚生G（労務管理部特殊メールアドレス）あて送付すること。
- ③ 発生部署と判明部署が異なる場合は、発生部署より報告を行うこととする。ただし、判明部署での報告が望ましい場合は、リスク対策Gと協議の上、発生部署と連携し報告を行うこと。
- ④ 厚生労働省年金局の対応を要するもの、報道機関に取り上げられる可能性のあるもの、(5)において理事長等まで報告したもの等、緊急を要する事案は速やかに情報伝達を行うものとする。

## 2. 事件・事故等への対応

### (1) 事件・事故等が発生した部署（本部を含む。）での対応

リスク管理責任者は、発生した事件・事故等について、関係職員と連携して、以下の対応を適切に行うものとする。

- ① お客様の声対応要領に規定するお客様の声への対応に準じて、経過説明、謝罪等お客様への対応を適切に行う。
- ② 事件・事故等の事実関係及び発生原因の調査を行う。
- ③ 再発防止策を検討し、再発防止のための措置を講ずる。

(注) 下線は当省が付した。

図表 4-(1)-④ 「業務処理要領」(平成 29 年 4 月 1 日要領第 197 号)(抜粋)

IV 具体的な事務取扱い

2. 事務処理誤りが発生した時点の取扱い

(1) 事務処理誤りの発生

被保険者等からの連絡等により、事務処理誤りが判明した場合、「事件・事故・事務処理誤り対応要領(要領第20号)」に基づき、事象が判明してから2日以内に第1報をリスク統括部に対して報告すること。

(2) 事象の確認

① 特定事由に係る申出等に該当する事象

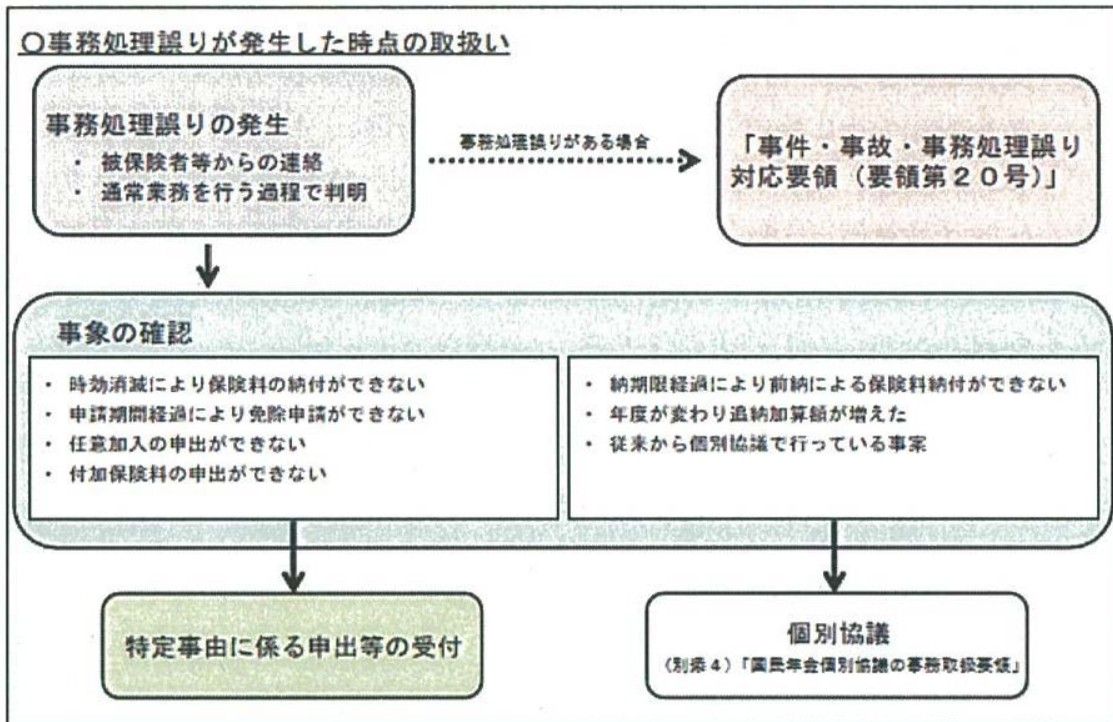
事務処理誤りが原因で次のような事象が発生し時効消滅や提出期限経過により納付等ができない場合は、特定事由に係る申出等に該当することから、必ず本制度の説明を行うこと。

- ア 保険料の納付ができなかった
- イ 付加保険料の申出・納付ができなかった
- ウ 任意加入の申出ができなかった
- エ 免除・納付猶予・学生納付特例の申請ができなかった
- オ 追納・後納保険料の納付ができなかった

② 特定事由に係る申出等に該当しない事案

次のような保険料の金額に対する不利益の申出については、本制度を利用するのではなく、従来どおり本部国民年金部に個別に協議を行うこと。

- ア 処理誤りにより、前納制度による割引後の額での納付ができなかった
- イ 追納申込書の入力処理を行い追納の承認は行ったが、納付書の送付(処理)漏れにより、当該年度中に納付ができず追納保険料の加算額が高くなった



図表 4-(1)-⑤ 事務処理誤り等の発生防止対策の具体例

① 機構本部が全国統一的に実施を指示している対策の例

平成 28 年度 までの取組	[書類管理・廃棄等の徹底]
	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 受付進捗管理システムによる書類の管理状況の確認及び 6 色ボックスによる書類管理を徹底</li> <li>・ 未完了リストを活用した書類の状況確認、廃棄を徹底</li> </ul>
	<p>[職員の理解度チェック、意識向上等]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 従来、管理職員が実施していた「事務処理遅延、書類紛失、誤送付防止チェック」の内容を、毎月、全職員に対し、理解度チェック方式による「事務処理誤り再発防止チェック」として実施し、拠点長がその結果を確認</li> <li>・ 直近に発生した事案の中から、その発生原因や対策等について整理し、「リスク対策通信」として全拠点へ毎月周知</li> </ul>
	<p>[指導等]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 複数回事務処理遅延等が発生した拠点の中から「重点取組拠点」を指定して機構本部から訪問指導、指定後 3 か月間、拠点が策定した再発防止策を機構本部が進捗管理</li> <li>・ 対象拠点の全職員を対象として、再発防止に係るフォローアップ研修を実施</li> </ul>
平成 29 年度 の取組（追加）	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 報告された事務処理誤りの原因分析により、年金事務所・事務センターの業務に応じて事務処理手順の改善が必要であると判明したものについて、新たなルールを策定</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 複数回事務処理遅延等が発生した拠点に対して、機構本部による訪問指導を強化し、ルールが徹底されているか、再発防止策が有効に機能しているか等について機構本部が確認</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 委託業者による事務処理誤りについて、過去の事例の周知、作業場所への立入調査による事務処理手順の確認、発送作業工程の機械化等を実施</li> </ul>

(注) 機構の資料に基づき、当省が作成した。

② 調査した年金事務所・事務センターが独自に実施している取組の例

年金事務所等	事例の内容
北海道事務センター	「事件・事故・事務処理誤り防止対策委員会」を設置し、毎月、各業務グループ単位で「事務処理誤り防止小委員会」を開催して、事務処理誤りの発生状況や対応状況等を確認するほか、誤りが起きた実際の事例をテーマに「危険予知トレーニング」を実施している。
新潟東年金事務所	各課室から 1 名ないし 2 名の職員を選抜してこれら 10 名程度の職員から構成される「再生プロジェクト推進チーム」を編制し、同チームが実施主体となって、機構本部が制定した業務処理要領（統一業務マニュアル）に対する各職員の理解度を深めるための確認テストに取り組んでいる（平成 29 年度中に 5 回実施）。同チームのメンバーが、問題作成のほか、朝礼等の機会を利用しての解答やポイントの解説等を行っている。

	<p>当該年金事務所では、統一業務マニュアルはかなりの分量があるため、その内容を各職員が十分に理解しているか疑問のあったところ、確認テストを実施することにより、各職員が同マニュアルの内容を十分に理解できるようになったとしている。</p>
大手前年金事務所	<p>外部に文書を発送する際には、送付文書中に日付や電話番号等の誤りがないかどうかを点検するチェックリストを独自に定め、活用している。具体的には、発送する文書（案）について、文書作成者、主任等の二次チェック者、担当課室長がそれぞれ誤りがないことを確認した上で、チェックリストにそれぞれが押印し、これを決裁用資料の一つとしている。</p> <p>当該年金事務所では、平成 27 年 11 月に発生した事務処理誤り（最終催告状に問合せ先として記載した電話番号が誤ったまま発送）の再発防止策として実施しているものであり、この取組を始めてから同様の事務処理誤りは発生していないとしている。</p>
宇和島年金事務所	<p>国民年金課において、週 2 回の朝礼等の際に、平成 29 年 5 月に開催された新任課長研修（国民年金）の研修資料であった「35 のヒヤリハット事例」の読み合わせを行っている。</p> <p>また、機構本部から月 1 回送付される全国の事務センターや年金事務所の事務処理誤り一覧表を国民年金課内で回覧しているほか、週 3 回の所内全体でのミーティングの際に、業務処理要領の事務処理誤りに関する部分の読み合わせを行っている。</p> <p>これらの取組の結果、平成 27 年 4 月から 29 年 9 月末までの間、事務処理誤りは発生していない。</p>

(注) 当省の調査結果による。

図表 4-(1)-⑥ 事務処理誤りの発生件数（全国）

（単位：件）

事務処理誤りの発生年度	平成 22	23	24	25	26	27	28	29
平成 26 年度末現在の判明件数	2,523	2,297	2,332	2,135	1,429	—	—	—
27 年度末現在の判明件数	2,570	2,339	2,380	2,164	1,614	1,238	—	—
28 年度末現在の判明件数	2,647	2,385	2,405	2,197	1,608	1,513	1,103	—
29 年度末現在の判明件数	2,659	2,397	2,410	2,212	1,653	1,558	1,299	1,015

（注）機構の資料に基づき、当省が作成した。

図表 4-(1)-⑦ 国民年金の適用及び保険料収納に関する事務処理誤り等の発生件数

（単位：件）

発生年度	平成 27	28	29（4～9月）
年金事務所（45 か所）	47 (1.04)	43 (0.96)	18 (0.80)
事務センター（12 か所）	85 (7.08)	58 (4.83)	30 (5.00)
計（57 か所）	132 (2.32)	101 (1.77)	48 (1.68)

（注）1 当省の調査結果による。

2 （ ）内は、調査した年金事務所及び事務センター1か所当たりの年間発生件数（平成 29 年度は 12 か月分の件数に換算）である。



図表 4-(1)-⑧ 事務処理誤り等の事案の発生状況

① 当該事案に係る事務処理誤り等が発生した年度別の件数

(単位：件)

発生年度	平成 27	28	29 (4～9月)	計
年金事務所報告事案	47	43	18	108
うち処理が完了した事案	43	40	11	94
うち処理中事案	4	3	7	14
事務センター報告事案	85	58	30	173
うち処理が完了した事案	83	55	24	162
うち処理中事案	2	3	6	11
計	132	101	48	281
うち処理が完了した事案	126	95	35	256
うち処理中事案	6	6	13	25

② 当該事案が判明した年度別の件数

(単位：件)

判明年度	平成 27	28	29 (4～9月)	計
年金事務所報告事案	24	58	26	108
うち処理が完了した事案	24	55	15	94
うち処理中事案	0	3	11	14
事務センター報告事案	58	67	48	173
うち処理が完了した事案	57	66	39	162
うち処理中事案	1	1	9	11
計	83	124	74	281
うち処理が完了した事案	82	120	54	256
うち処理中事案	1	4	20	25

(注) 1 当省の調査結果による。

2 調査した 45 年金事務所及び 12 事務センターから機構本部に報告された事務処理誤り等の事案のうち、平成 27 年 4 月 1 日から 29 年 9 月末までの間に発生した国民年金の適用及び保険料収納に関する事案 281 件について、各年金事務所及び事務センターが作成した「事件・事故・事務処理誤り様式 1 号」に基づき作成した。

3 処理の状況については、当省の調査時点（平成 29 年 10 月）で判断している。

図表 4-(1)-⑨ 処理完了事案の処理期間の状況

① 処理期間の区分別事案数

(単位：件)

処理に 要した 日数	0～7 日	8～30 日	31～60 日	61～90 日	91～120 日	121～150 日	151～180 日	181日 以上	未完了 及び 不明
事案数	61 (21.7%)	47 (16.7%)	36 (12.8%)	36 (12.8%)	26 (9.3%)	13 (4.6%)	5 (1.8%)	30 (10.7%)	27 (9.6%)
累計	61 (21.7%)	108 (38.4%)	144 (51.2%)	180 (64.1%)	206 (73.3%)	219 (77.9%)	224 (79.7%)	254 (90.4%)	281 (100%)

(注) 1 当省の調査結果による。

2 調査した 45 年金事務所及び 12 事務センターにおいて平成 27 年 4 月 1 日から 29 年 9 月末までの間に発生した国民年金の適用及び保険料収納に関する事務処理誤り等の事案 281 件について整理した。

3 ( ) 内は、総件数 (281 件) に占める割合である。

4 「未完了及び不明」とは、当該事案に係る「事件・事故・事務処理誤り様式 1 号」により、事務処理誤り等の処理が完了したことが確認できなかったものや当該事務処理誤り等が判明した日及びその処理が完了した日が判明しなかったものである。

② 事案の区分別処理期間

事案の区分	事案数 (件)	事案の判明から処理完了ま でに要した日数 (平均) (日)	最短 (日)	最長 (日)	中央値 (日)
i) 機構本部への個別協議 が行われていた事案	60	161.0	45	421	137
ii) 国民年金の特定事由該 当申出制度による申出が 行われていた事案	15	84.5	43	169	74
iii) 上記以外の事案	179	45.5	0	694	19
処理完了事案 (全事案)	254	75.1	0	694	46

(注) 1 当省の調査結果による。

2 調査した 45 年金事務所及び 12 事務センターにおいて平成 27 年 4 月 1 日から 29 年 9 月末までの間に発生した国民年金の適用及び保険料収納に関する事務処理誤り等の事案 281 件のうち、当該事案に係る「事件・事故・事務処理誤り様式 1 号」により、事務処理誤り等の処理が完了したことが確認でき、かつ、当該事務処理誤り等が判明した日及びその処理が完了した日が判明した 254 件について整理した。

3 「0 日」とは、事案が判明した当日に処理が完了したものである。

③ 事案の区分別の機構本部での処理に要した期間

事案の区分	機構本部での処理に要した期間が判明した事案数（件）	機構本部での処理に要した期間（平均）（日）	最短（日）	最長（日）	中央値（日）
i) 機構本部への個別協議が行われていた事案	56	102.0	10	404	92
ii) 国民年金の特定事由該当申出制度による申出が行われていた事案	12	42.3	27	66	40

(注) 1 当省の調査結果による。

2 「②事案の区分別処理期間」における処理完了事案 254 件のうち、機構本部での処理に要した期間が判明した 68 件について整理した。

図表 4-(1)-⑩ 機構本部の担当部署における個別協議の処理件数及び処理体制

年度	平成 28	29
処理件数（件）	969	1,053 (平成 30 年 3 月 6 日時点)
処理体制（人）	1	2 (うち 1 人は兼務)

(注) 当省の調査結果による。

図表 4-(1)-⑪ 年金事務所等から機構本部に個別協議された事務処理誤り等の事案の内容等

① 個別協議された事務処理誤り等の事案（60件）の内容別の件数

区分	件数	事案の内容	件数
適用関係	5	適用時の事務処理誤りにより、前納ができなかったもの	3
		その他	2
保険料関係	55	口座振替処理、クレジットカード納付に係る事務処理の誤り等により、前納ができなかったもの	40
		追納処理の誤りにより、追納ができなかったもの	6
		後納処理の誤りにより、後納ができなかったもの	2
		納付書の誤送付により、誤納付が発生したものの	3
		その他	4

(注) 1 当省の調査結果による。

2 図表 4-(1)-⑨の「②事案の区分別処理期間」における処理完了事案 254 件のうち、当該事案に係る「事件・事故・事務処理誤り様式 1 号」において、処理方針について機構本部に個別協議された記録がある 60 件について整理した。

② 「口座振替処理、クレジットカード納付に係る事務処理の誤り等により、前納ができなかったもの」(40件)の事務処理誤り等の発生原因別の件数

事務処理誤り等の発生原因	件数
i) 口座振替処理、クレジットカード納付に係る事務処理の誤り (口座やクレジットカードの番号や名義人の誤入力、口座振替やクレジットカード納付に係る納付申出書の処理の遅延、金融機関への通知漏れ、口座振替緊急停止の誤処理等)	30
ii) 前納制度に係る説明誤り、説明不足 (被保険者に有利な前納方法の説明漏れ、説明誤り等)	9
iii) その他 (前納用納付書の作成漏れ)	1
計	40

(注) 1 当省の調査結果による。

2 上記①の表中の「口座振替処理、クレジットカード納付に係る事務処理の誤り等により、前納ができなかったもの」40 件について整理した。

③ 過去に同じような内容の事案が多数協議されていると考えられる事務処理誤り等の事案の例

事例の内容	同種事案の件数 (左記事例含む)
【事例 1】口座番号の誤入力 (区分: 口座番号等の誤入力・入力漏れ) 〔発生拠点〕	13 件

<p>福島事務センター（当時。現在は仙台広域事務センターに統合）</p> <p><b>〔事務処理誤り等が判明した日〕</b> 平成 27 年 6 月 18 日（お客様からの連絡により判明）</p> <p><b>〔事案の概要〕</b> 事務センター職員が口座振替納付申出書の口座番号を誤入力し、その後のチェック担当者の確認でも誤りに気付かなかったため、平成 27 年 5 月からの口座振替（早割）ができなかった。</p> <p><b>〔事案判明後の対応状況〕</b> 平成 27 年 6 月 18 日 お客様に経過説明とお詫びを行い、対応について機構本部と協議する旨を説明 同日 機構本部に対し、被保険者が別途納付書により既に納付していた平成 27 年 5 月分の定額保険料と、同月分及び 6 月分の早割前納保険料の合計額との差額を徴収することで対応してよいか、協議書を提出 11 月 20 日 機構本部から、協議された処理方針で差し支えない旨の回答を受領 11 月 25 日 お客様に上記対応について説明（お客様対応完了） 12 月 1 日 事務センターで平成 27 年 5 月分及び 6 月分の納付記録の追加処理を実施（事務処理完了）</p> <p><b>〔処理に要した期間〕</b> 事案判明からお客様対応完了まで 160 日 事務処理完了まで 166 日 このうち、機構本部に協議書を提出してから回答を受領するまでに要した期間 155 日</p>	
<p><b>〔事例 2〕 口座振替の緊急停止に係る事務処理の誤り（区分：口座振替辞退・緊急停止に係る事務処理の誤り）</b></p> <p><b>〔発生拠点〕</b> 寒河江年金事務所</p> <p><b>〔事務処理誤り等が判明した日〕</b> 平成 28 年 5 月 24 日（年金事務所の確認により判明）</p> <p><b>〔事案の概要〕</b> お客様 A からの口座振替の緊急停止依頼を誤ってお客様 B から依頼があったものとして処理してしまったため、お客様 B について平成 28 年 4 月からの口座振替による 2 年前納ができなかった。</p> <p><b>〔事案判明後の対応状況〕</b> 平成 28 年 5 月 24 日 お客様 B に経過説明とお詫びを行ったところ、口座振替による 2 年前納の金額</p>	6 件

<p>での保険料納付を希望されたため、機構本部に協議する旨を説明</p> <p>5月25日 機構本部に対し、口座振替による2年前納の金額での保険料を現金で収納してよいか、協議書を提出</p> <p>8月26日 機構本部から、協議された処理方針で差し支えない旨の回答を受領</p> <p>同日 お客様Bから、平成28年4月分から30年3月分の前納保険料（口座振替による2年前納保険料と同額）を現金で収納（お客様対応完了）</p> <p>8月31日 お客様Bの納付記録を追加、口座振替の再開処理を実施（事務処理完了）</p> <p><b>〔処理に要した期間〕</b> 事案判明からお客様対応完了まで 94日 事務処理完了まで 99日 このうち、機構本部に協議書を提出してから回答を受領するまでに要した期間 92日</p>	
<p><b>【事例3】種別変更届とクレジットカード納付申出書の処理順の誤り（区分：資格取得（種別変更）等の届書と口座振替等の申出書の処理順の誤り）</b></p> <p><b>〔発生拠点〕</b> 神奈川事務センター</p> <p><b>〔事務処理誤り等が判明した日〕</b> 平成28年5月18日（お客様からの連絡により判明）</p> <p><b>〔事案の概要〕</b> 平成27年7月にお客様から種別変更届とクレジットカード納付申出書が同時に提出され、本来は先に種別変更届を処理すべきところ、その処理順を逆にしてしまったため、クレジットカードによる納付申出記録が種別変更の処理により消失してしまい、28年4月からのクレジットカード納付による1年前納ができなかった。</p> <p><b>〔事案判明後の対応状況〕</b> 平成28年5月18日 お客様に経過説明とおわびを行ったところ、クレジットカード納付による1年前納の金額での保険料納付を希望されたため、機構本部に協議する旨を説明</p> <p>5月27日 機構本部に対し、クレジットカード納付による1年前納の金額での保険料を現金で収納してよいか、協議書を提出</p> <p>8月24日 機構本部から、協議された処理方針で差し支えない旨の回答を受領</p> <p>8月25日 お客様に上記対応を説明。お客様から8月末までに納付する旨回答</p> <p>8月29日</p>	5件

<p>お客様から、平成 28 年 4 月分から 29 年 3 月分の前納保険料（クレジットカード納付による 1 年前納保険料と同額）を現金で収納（お客様対応完了）</p> <p>8 月 30 日</p> <p>お客様の納付記録を追加</p> <p>9 月 20 日</p> <p>クレジットカードによる納付申出記録のデータを復旧（事務処理完了）</p> <p>〔処理に要した期間〕</p> <p>事案判明からお客様対応完了まで 103 日</p> <p>事務処理完了まで 125 日</p> <p>このうち、機構本部に協議書を提出してから回答を受領するまでに要した期間 89 日</p>	
---	--

(注) 当省の調査結果による。

④ 「口座振替処理、クレジットカード納付に係る事務処理の誤り等により、前納ができなかったもの」(40 件)に係る機構本部への個別協議の結果  
(結果の内訳)

区分		協議件数	処理方針 了解件数
口座振替処理、 クレジットカード納付に係 る事務処理の 誤り	口座番号等の誤入力・入力漏れ	13	12
	口座振替辞退・緊急停止に係る事務処理の誤り	6	6
	資格取得（種別変更）等の届書と口座振替等の 申出書の処理順の誤り	5	5
	口座振替等の申出書の処理遅延・紛失	3	3
	その他	3	3
前納制度に係る説明誤り、説明不足		9	8
その他		1	1
計		40	38

(注) 1 当省の調査結果による。

2 「処理方針了解件数」とは、当該事務処理誤り等に係る年金事務所等から協議された処理方針について、機構本部が当該方針で差し支えない旨を回答したものの件数である。

図表 4-(1)-⑫ 解決方法が限定されていると考えられる事案の例

事例の内容
<p><b>【事例 1】納付書の誤配による保険料納付の誤記録</b></p> <p><b>〔発生拠点〕</b> 相模原年金事務所</p> <p><b>〔事務処理誤り等が判明した日〕</b> 平成 27 年 7 月 29 日（お客様からの連絡により判明）</p> <p><b>〔事案の概要〕</b> 年金事務所に来所したお客様 A から前納用の納付書の発行依頼があった際、学生納付特例の申請のため来所していた別のお客様 B の記録を参照して納付書を作成し、即日交付してしまった。お客様 A もそれに気付かず、交付されたお客様 B の納付書により保険料を納付してしまったため、お客様 A の保険料納付がお客様 B の保険料納付として記録されてしまった。</p> <p><b>〔事案判明後の対応状況〕</b> 平成 27 年 7 月 29 日 お客様 A に経過説明とお詫びを行い、対応について機構本部と協議する旨を説明 7 月 30 日 お客様 B に経過説明とお詫びを行い、対応について機構本部と協議する旨を説明 同日 機構本部に事前確認したところ、お客様 A 及びお客様 B からの記録修正の申立てが必要との指示があったため、両者に申立書の提出を依頼（その後、機構本部から、お客様 A の申立ては不要である旨の修正指示あり） 8 月 20 日 お客様 B から申立書を受領 8 月 24 日 機構本部に対し、納付記録の修正を行ってよいか、協議書を提出 平成 28 年 3 月 17 日 機構本部から、協議された処理方針で差し支えない旨の回答を受領 同日 お客様 A に上記対応について説明 3 月 22 日 お客様 B の納付記録を取り消し、お客様 A の納付記録を追加処理 3 月 25 日 お客様 A に納付記録等を送付（事務処理完了） 3 月 28 日 保険料納付が記録されてしまったため保留となっていたお客様 B の学生納付特例について、事務センターで入力処理を行い、承認通知書をお客様 B に送付（お客様対応完了）</p> <p><b>〔処理に要した期間〕</b> 事案判明から事務処理完了まで 243 日 お客様対応完了まで 246 日 このうち、機構本部に協議書を提出してから回答を受領するまでに要した期間 206 日</p>



本事案については、年金事務所の事務処理誤りは明白であり、かつ、誤って記録された納付記録を訂正する以外には解決方法がないと考えられるが、機構本部に個別協議された上に、協議書を提出してから回答を受領するまで6か月以上の期間を要している。

なお、納付記録が訂正されるまでの間又は学生納付特例が承認されるまでの間、お客様A及びお客様Bは未納者として扱われることになる。

また、本事案に類似する事案として、郵便局の誤配達により誤記録が生じた事案が2件みられた。

## 【事例2】 還付金の過払い

### 〔発生拠点〕

東京広域事務センター

### 〔事務処理誤り等が判明した日〕

平成28年1月27日（お客様からの連絡により判明）

### 〔事案の概要〕

お客様に保険料を還付するための事務処理の際、還付決定金額と異なる金額を登録してしまったことから、お客様に送付した還付決定書の金額（1万5,540円）より多い額（3万1,080円）をお客様の口座に振り込んでしまい、お客様に返納を求める必要が生じた。

### 〔事案判明後の対応状況〕

平成28年1月27日

お客様に経過説明とお詫びを行い、対応について機構本部と協議する旨を説明

1月28日

機構本部に対し、過払い分について誤還付として返納告知してよいか、協議書を提出

9月13日

機構本部から、協議された処理方針で差し支えない旨の回答を受領

9月20日

お客様に返納告知書を送付（お客様対応・事務処理完了）

### 〔処理に要した期間〕

事案判明からお客様対応・事務処理完了まで 237日

このうち、機構本部に協議書を提出してから回答を受領するまでに要した期間 229日

本事案については、事務センターの事務処理誤りは明白であり、かつ、過払い分の返納を求める以外には解決方法がないと考えられるが、機構本部に個別協議された上に、協議書を提出してから回答を受領するまで8か月近くの期間を要している。

（注）当省の調査結果による。

図表 4-(1)-⑬ 機構本部への個別協議が長期化することによる影響が生じている例

事例の内容									
<p><b>【事例】</b> 事務処理誤り等により不利益を受けたお客様から個別協議の結果が出るまでの間の保険料は納付しないと主張された例</p>									
<p><b>〔発生拠点〕</b> 広島広域事務センター</p>									
<p><b>〔事案の概要〕</b> 委託業者による口座番号の入力誤りにより、口座振替による2年前納ができなかった。</p>									
<p><b>〔処理経過〕</b></p> <table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 30%;">事案判明日</td> <td>平成 29 年 5 月 15 日（お客様からの連絡により判明）</td> </tr> <tr> <td>機構本部への協議書提出日</td> <td>5 月 23 日</td> </tr> <tr> <td>機構本部からの回答受領日</td> <td>7 月 3 日（協議書提出から回答受領まで 41 日）</td> </tr> <tr> <td>お客様対応・事務処理完了日</td> <td>7 月 14 日（事案判明から処理完了まで 60 日）</td> </tr> </table>		事案判明日	平成 29 年 5 月 15 日（お客様からの連絡により判明）	機構本部への協議書提出日	5 月 23 日	機構本部からの回答受領日	7 月 3 日（協議書提出から回答受領まで 41 日）	お客様対応・事務処理完了日	7 月 14 日（事案判明から処理完了まで 60 日）
事案判明日	平成 29 年 5 月 15 日（お客様からの連絡により判明）								
機構本部への協議書提出日	5 月 23 日								
機構本部からの回答受領日	7 月 3 日（協議書提出から回答受領まで 41 日）								
お客様対応・事務処理完了日	7 月 14 日（事案判明から処理完了まで 60 日）								
<p><b>〔個別協議の長期化による影響〕</b> 平成 29 年 5 月 17 日にお客様から口座振替による2年前納の金額で保険料を納付することを希望されたため、機構本部に協議する必要があり結果が出るまで1か月程度掛かる旨を説明した。その際、お客様は、協議結果が出るまでの期間についての保険料は納付しない旨を主張した。</p>									

(注) 当省の調査結果による。