

特別区民税・都民税における公的年金からの特別徴収の中止について

1 概要

年金受給者27,115人の特別区民税・都民税について、公的年金受給者に関する課税データの未送信事故により、10月からの年金特別徴収（引き落とし）が不可能となり、その対象者に普通徴収（納付書または口座振替）への納付方法の変更をお願いすることとなってしまった。

具体的には、平成27年10月、12月、平成28年2月、4月、6月、8月の年金受給日に本来特別徴収となるべきものが、平成27年度第3期、第4期、平成28年度第1期、第2期の普通徴収により納付していただくこととなった。

今回の事故により、年金特別徴収から普通徴収に切り替わる特別区民税は、約8億4,897万円である。

また、今回の事故による追加支出額は約690万円であり、内訳は封入封緘経費（約240万円）、郵便代（約180万円）、納付に伴う手数料（約270万円と想定）（金融機関2円/枚、口座振替10円/回、コンビニエンスストア60円/枚）である。

2 事故の要因

本来は、9月16日に日本年金機構分の特別徴収税額通知の処理結果通知データを区が受信し、そのデータに基づき年金特別徴収を行うはずであった。しかし、当該データが受信できなかったため調査したところ、7月15日に区から地方税電子化協議会へ通知すべきデータの一部に、受信エラーとなる5件のデータが含まれていたために未送信となっていたことが原因であると判明した。

事故の主な要因は、2点である。1点は、5件の受信エラーとなるデータが生成されてしまったことである。もう1点は、課税データの送信処理日の翌日以降に確認作業ができていなかったことである。

送信データ作成のために、年金特別徴収担当が、データ入力処理禁止期間を設定し、課内職員に周知した。しかし、年金特別徴収担当とシステム担当との意思疎通が図られておらず、その期間を7月13日、14日とすべきところを7月14日、15日としてしまった。5件の受信エラーとなるデータは、本来、データ入力処理禁止期間とすべき7月13日に生成されてしまった。

また、7月15日に区から地方税電子化協議会へ通知すべきデータを送信した際、翌日以降に送信結果の確認ができる状況であった。しかし、確認作業が必要であるという

ことがマニュアルの処理手順に明記されておらず、年金特別徴収担当も確認作業が必要であるという意識が欠けていたことにより、通知すべきデータの全件が未送信状態となっていたことに気付かなかった。

3 事故後の対応

- ・今回の対象者27, 115人に対しては、お詫び文を添えて、特別区民税・都民税納税通知書及び納付書などを10月5日に発送し、普通徴収への納付方法の変更をお願いした。
- ・謝罪と高齢者をはじめとする詐欺事件に対する注意喚起の意味も含めて、9月29日にプレス発表を行った。
- ・10月末までの間、平日の19時まで、土日祝日の8時30分～17時に電話による問合せの対応を行った。その間の窓口延長日及び開庁日については、窓口での対応も行った。
- ・10月8日、納税義務者から区に連絡があり、住民税の納付に関する詐欺と思われる不審電話があったことについて防災危機管理課を通じ、区内警察署に情報提供を行った。あわせて、緊急・防災情報メールの配信、青色防犯パトロールカーでの啓発放送などにより注意喚起をした。
- ・今回の対象者からの相談が寄せられることも予想されるため、10月9日、民生・児童委員の会長協議会に報告し、不明なことは課税課を案内するよう依頼した。
- ・ホームページに掲載し周知を行うとともに、広報いたばし（10月17日号、10月24日号、11月21日号）による周知を行う。
- ・11月中旬に、今回の対象者のうち第3期分（納期限11月2日）がその時点で未納となっている方に、電話による納税勧奨を行う。

4 再発防止に向けて

今後は、次のような再発防止策を徹底し、正確で、区民の皆様に信頼していただける事務処理を行っていく。

- (1)処理実行前に送信データのチェックを行う。
- (2)処理マニュアルに「翌日以降確認すること」と「地方税電子化協議会への電話確認」を明記し、処理結果の確認を処理者以外の職員が行う。
- (3)職員がマニュアル以外の気づきを得られるように、指導、声かけを徹底し、一人ひとりの意識改革を促す。
- (4)朝礼等を活用し、職員同士で当日の事務処理に関する注意喚起を行い、課内職員の情報共有を図る。
- (5)不安を抱えている職員が、相談できるよう日頃から職場内のコミュニケーションを活性化させる。

年金特別徴収 フロー図

□ …データ

→ …データの流れ

⇨ …年金支給

