

平成22年8月11日  
(照会先)  
品質管理部長 伊藤 誠一  
(電話直通 03 - 6892 - 0752)  
  
経営企画部広報室  
(電話直通 03 - 5344 - 1110)

報道関係者 各位

### 事務処理誤り等(平成22年6月分)について

平成22年6月分の事務処理誤り等の件数及び個別の事案等について、別添のとおりお知らせいたします。

なお、日本年金機構においては、引き続き事務処理誤り等の再発防止に努めてまいります。

## 事務処理誤り等（平成22年6月分）について

## 概 要

日本年金機構（本部及び年金事務所等）における社会保険業務の事務処理誤り及び業務上発生した事件・事故（以下「事務処理誤り等」という。社会保険庁時代のものを含む。）について、6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と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214件のうち、公表可能な175件及びシステム事故3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。

## 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214件を対象としています。

## 1 事務処理区分別件数

- |   |             |
|---|-------------|
| (1) 受付時の書類管理誤り  | 2件 (0.9%)   |
| 〔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   | 43件 (20.1%) |
| 〔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  | 52件 (24.3%) |
| 〔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  | 38件 (17.8%) |
| 〔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   | 13件 (6.1%)  |
| 〔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   | 22件 (10.3%) |
| 〔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  | 14件 (6.5%)  |
| 〔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  | 9件 (4.2%)   |
| 〔受理した申請書、添付書類の紛失等〕  |             |
| (9) 記録訂正誤り  | 6件 (2.8%)   |
| 〔別人の記録を訂正、別人の記録を統合〕   |             |
| (10) 事故等  | 15件 (7.0%)  |
| 〔身分証明書等の紛失、不適正な事務処理等、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 214件 (100.0%)

## 2 制度等別件数

(1) 厚生年金適用関係	49件 (22.9%)
(2) 厚生年金徴収関係	9件 (4.2%)
(3) 国民年金適用関係	16件 (7.5%)
(4) 国民年金徴収関係	66件 (30.8%)
(5) 年金給付関係	60件 (28.0%)
(6) 船員保険関係	0件 (0.0%)
(7) その他	14件 (6.6%)

合計 214件 (100.0%)

## 3 制度等別・事務処理区分別内訳

表1 制度等別・事務処理区分別内訳一覧表

	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
健康保険・厚生年金保険適用関係	0 (0)	8 (0)	12 (0)	8 (2)	1 (0)	17 (2)	0 (0)	3 (0)	0 (0)	0 (0)	49 (4)
健康保険・厚生年金保険徴収関係	0 (0)	2 (0)	1 (1)	3 (0)	2 (1)	0 (0)	0 (0)	1 (0)	0 (0)	0 (0)	9 (2)
国民年金適用関係	0 (0)	6 (1)	5 (1)	2 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	1 (0)	2 (1)	0 (0)	16 (3)
国民年金徴収関係	1 (0)	10 (2)	20 (0)	18 (4)	7 (0)	5 (0)	4 (1)	0 (0)	0 (0)	1 (0)	66 (7)
年金給付関係	1 (0)	17 (10)	14 (4)	7 (2)	3 (0)	0 (0)	10 (3)	4 (1)	4 (2)	0 (0)	60 (22)
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)	14 (1)	14 (1)
計	2 (0)	43 (13)	52 (6)	38 (8)	13 (1)	22 (2)	14 (4)	9 (1)	6 (3)	15 (1)	214 (39)

(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

確認不足	168件 (78.5%)
〔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〕	
適用・認識誤り	8件 (3.7%)
〔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〕	
届書等の放置	22件 (10.3%)
〔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〕	
その他	16件 (7.5%)
〔不適正な事務処理・事故等〕	

合計 214件 (100.0%)

##### (2) 原因別・事務処理区分別内訳

表 2 原因別・事務処理区分別内訳一覧表

	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	1 (0)	40 (13)	32 (2)	37 (8)	12 (1)	22 (2)	11 (2)	6 (1)	6 (3)	1 (0)	168 (32)
適用・認識誤り	0 (0)	3 (0)	0 (0)	1 (0)	1 (0)	0 (0)	3 (2)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	8 (2)
届書等の放置	1 (0)	0 (0)	20 (4)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	1 (0)	0 (0)	0 (0)	22 (4)
その他	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	2 (0)	0 (0)	14 (1)	16 (1)
計	2 (0)	43 (13)	52 (6)	38 (8)	13 (1)	22 (2)	14 (4)	9 (1)	6 (3)	15 (1)	214 (39)

(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

	健康保険・厚生年金保険適用関係	健康保険・厚生年金保険徴収関係	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	41 (4)	8 (2)	13 (3)	62 (7)	44 (16)	0 (0)	0 (0)	168 (32)
適用・認識誤り	0 (0)	0 (0)	1 (0)	1 (0)	6 (2)	0 (0)	0 (0)	8 (2)
届書等の放置	7 (0)	0 (0)	2 (0)	3 (0)	10 (4)	0 (0)	0 (0)	22 (4)
その他	1 (0)	1 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	14 (1)	16 (1)
計	49 (4)	9 (2)	16 (3)	66 (7)	60 (22)	0 (0)	14 (1)	214 (39)

(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	健康保険・厚生年金保険適用関係	健康保険・厚生年金保険徴収関係	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	31 (3)	2 (1)	5 (1)	27 (2)	20 (7)	0 (0)	14 (1)	99 (15)
1万円未満	1 (0)	1 (0)	3 (0)	20 (1)	2 (1)	0 (0)	0 (0)	27 (2)
1万円以上 5万円未満	2 (0)	2 (0)	5 (0)	5 (1)	5 (2)	0 (0)	0 (0)	19 (3)
5万円以上 10万円未満	1 (0)	1 (0)	1 (1)	3 (0)	5 (2)	0 (0)	0 (0)	11 (3)
10万円以上 50万円未満	7 (1)	2 (0)	2 (1)	10 (3)	13 (4)	0 (0)	0 (0)	34 (9)
50万円以上 100万円未満	2 (0)	1 (1)	0 (0)	1 (0)	3 (1)	0 (0)	0 (0)	7 (2)
100万円以上 500万円未満	5 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	7 (2)	0 (0)	0 (0)	12 (2)
500万円以上	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	5 (3)	0 (0)	0 (0)	5 (3)
計	49 (4)	9 (2)	16 (3)	66 (7)	60 (22)	0 (0)	14 (1)	214 (39)

(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、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、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、影響額の調査中のものも「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)	13	45,927,254	3,532,866
未払い (年金等の額を少なく支払った件)	32	27,029,689	844,678
過徴収 (保険料金額を多く徴収した件)	17	2,137,305	125,724
未徴収 (保険料金額を少なく徴収した件)	47	11,912,826	253,464
誤還付 (保険料金額を誤ってお返しした件)	3	99,270	33,090
その他	3	5,896,778	1,965,593
計	115	93,003,122	808,723

(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。

未徴収と過徴収がある件	1件	14,518円
未徴収と誤還付がある件	1件	44,760円
未払いと過払いがある件	1件	5,837,500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	74件 (34.6%)
(2) 日本年金機構外部からの通報等により判明	140件 (65.4%)
(3) その他 (事件・事故等)	0件 (0.0%)

合計 214件 (100.0%)

システム誤りに伴う事故等

表 6 システム事故等一覧表

発生年月日	件 名	対象者数	影響区分	総額 (円)
22.5.22	年金改定通知書の送付漏れについて	5,866件		0
22.5.22	年金改定通知書の送付誤りについて	9,108件		0
22.6.2	船保マルトク受給者についての介護保険料等の特別徴収対象者未抽出について	1,811件		0

(注1) 「総額 (円)」は、システム事故等によって年金等に影響のあった額の合計金額を表示した。

(注2) システム事故等の詳細は、別添の「日本年金機構の平成22年6月分システム事故等一覧」を参照して下さい。

## 日本年金機構の平成22年6月分の事務処理誤り等一覧(1～44ページ)

1. 厚生年金適用関係	.....	1 P	整理番号	1～45
2. 厚生年金徴収関係	.....	11 P	整理番号	46～52
3. 国民年金適用関係	.....	13 P	整理番号	53～65
4. 国民年金徴収関係	.....	17 P	整理番号	66～124
5. 年金給付関係	.....	32 P	整理番号	125～162
6. その他	.....	42 P	整理番号	163～175

(注)各事項について、1.受付時の書類管理誤り、2.確認・決定誤り、3.未処理・処理遅延、4.入力誤り、5.通知書等の作成誤り、6.誤送付・誤送信、7.説明誤り、8.受理後の書類管理誤り、9.記録訂正誤り、10.事故等の順に編綴

## 日本年金機構の平成22年6月分 システム事故等一覧(45ページ)

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	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	70歳以上被用者算定基礎届報酬月額決定誤りについて	確認・決定誤り	愛知	名古屋北	2009年10月13日	2010年6月25日	事業所担当社会保険労務士より、電話にて「平成22年度の算定基礎届に記載の従前報酬月額が違う。」との連絡があり、確認したところ、平成21年度の70歳以上被用者算定基礎届の処理時に、標準報酬月額を誤って決定していることが判明しました。 この結果、年金の過払いが発生しました。	平成21年7月16日に提出された70歳以上被用者算定基礎届において、報酬の平均額を誤って決定したためです。 また、決裁においても記入誤りのチェック漏れをしたことによるものです。	1名	過払い	1,116,299	担当課長がお客さまへ訪問し、今回の事象を説明してお詫びをしました。過払いとなった年金額の返納について説明し、各期に支払われる年金の2分の1に相当する額を返納に充てることで了承を得ました。 担当課長が該当事業所の担当社会保険労務士へ電話にて今回の事象を説明しお詫びをしました。	課内会議において、当該事象を説明し、標準報酬月額の決定の際には慎重に行い、決裁においても確実にチェックするように指示しました。また、朝礼等で課長から定期的に注意喚起を行うこととしました。	外部
2	二以上事業所勤務者の賞与支払届に係る保険料請求漏れについて	確認・決定誤り	青森	青森	2010年6月10日	2010年6月10日	厚生年金適用調査課において、「二以上事業所勤務被保険者一覧表」と「二以上台帳」の確認作業を行っていた際に、賞与支払届の提出があるにもかかわらず、保険料の計算がされていない方が1名いることが判明しました。	電子申請による賞与支払届を青森事務センターにおいて平成22年3月30日に処理しましたが、担当者が警告メッセージを見逃し、二以上事業所勤務者が1名含まれていることに気づかず、当事務所への連絡もされていませんでした。 当事務所においても気づかないまま、平成22年3月分、平成22年4月分の保険料請求が行なわれました。	1事業所 1名	未徴収	117,676	厚生年金適用調査課長と副所長が該当事業所の社会保険労務士へ訪問し、謝罪のうえ事象を説明しました。 厚生年金適用調査課長、副所長で事業主様を訪問し、今回の事象を説明のうえ、お詫びをしました。また、未請求となっている1名様分の保険料について、今月の請求に含まれることとなることを説明し、了承を得ました。	朝礼において課長より課員全員に対し、事象の説明と二以上事業所勤務被保険者一覧表」と「二以上台帳」の確認作業の重要性を説明し、確認作業の徹底を図りました。 青森事務センターの今後の対応策としては、電子申請処理において警告メッセージを確実に確認するため、処理正常終了のハードコピーを印字のうえ、担当者以外の再確認を徹底しました。また、事務所あてに確実に連絡することを徹底しました。	内部
3	平成21年算定基礎届の訂正届の入力漏れについて	確認・決定誤り	大阪	平野	2009年10月2日	2010年5月26日	ねんきん定期便の相談で来所されたお客様から、平成21年9月の標準報酬に相違があるとの指摘を受けました。 平成21年の算定基礎届を確認しましたが、標準報酬の決定は誤っていませんでした。事業所に確認しましたところ、平成21年10月頃に算定基礎届の訂正届を提出したとの申出がありました。	受付書類を確認しましたところ、受付してはいるが、入力不要のゴム印が押され処理されていなかったことが判明しました。訂正前の報酬の平均額が、225,000円、訂正後の報酬の平均額が255,000円であることから、当時の担当者が金額を見誤り、変更なしとして処理したものと推測されます。尚、入力せずに控えを事業所あて送付していました。	1事業所 1名	未徴収	81,956	お客様が事業所の担当者様でもあったことから、当日中に経過についての説明及び謝罪を行い、差額保険料についても説明を行い了承を得ました。	複数名による書類の確認、決定通知書との突合を徹底することとしました。	外部
4	算定基礎届による標準報酬月額決定誤りについて	確認・決定誤り	長野	飯田	2009年9月1日	2010年6月24日	本年度の算定基礎届の提出準備をしていた事業所より、A様の平成21年度の定時決定による標準報酬決定通知書の標準報酬月額が相違しているのではないかととの照会がありました。 届書を確認しましたところ、健康保険組合用の複写用紙であり、平均報酬欄が十万の位が複写されていなく、万の位からのみの表示となっており、そのまま入力していることが判明しました。	算定基礎届の審査において、内容審査・検算を行っていますが、今回の届出書は健康保険組合用の複写用紙であり平均報酬欄が十万の位が複写されていなく、万の位からのみとなっておりました。検算等確認結果と相違した場合は、朱書きで補正すべきところ数字のうすれを補正することなく、外部委託業者に委託し、業者は表示されている数字を入力してしまいました。	1事業所 1名	未徴収	230,859	担当課長が事業所に電話し、経過の説明とお詫びを申し上げ、発生する差額保険料額を伝え、訪問しての説明を申し出ましたが、決定通知書と保険料額が分かるものの郵送でよいとお返事をいただきました。同日、標準報酬月額決定通知書と事業所担当者様あて徴収課で計算した差額保険料の明細とお詫びの文書を郵送しました。	朝ミーティングにおいて、事務処理誤りの詳細を全課員に伝え、再度補正処理の徹底と入力時の目視確認、処理結果リストのチェック体制の徹底をしました。 算定基礎届の審査において2名以上の確認体制を徹底しました。	外部
5	被保険者月額算定基礎届の処理誤り	確認・決定誤り	愛媛	事務センター	2009年8月26日	2010年6月10日	今治年金事務所厚生年金徴収課において、事業所の滞納保険料を確認していたところ、不自然に保険料が低い事業所があり調査した結果、「被保険者報酬月額算定基礎届」の入力誤りが判明しました。	事業主様から提出された平成21年度「被保険者報酬月額算定基礎届」において、標準報酬月額平均額欄「230,000円」が正しいところ「23,000円」と記入されていましたが、審査段階で誤りを発見できず、誤った金額のまま委託業者へ入力委託してしまったものです。その結果、誤った標準報酬月額により保険料計算が行われていました。	1事業所 1名	未徴収	260,616	今治年金事務所適用調査課担当者から事業主様に電話連絡を取り、経理担当の奥様に経緯及び事情説明を実施しました。「納入額告知書」が送付される旨の説明も併せて行い、入金依頼を行いました。	愛媛事務センター朝礼で今回の事例を周知し、改めて注意喚起しました。 また、今回の事例について、平成22年度算定基礎処理班の事前研修において、アシスタント契約職員も含めて注意喚起することとしました。	内部



整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生日	判明年月日	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
6	被保険者賞与支払届登録誤りについて	確認・決定誤り	滋賀	彦根	2010年4月22日	2010年5月26日	事業所担当者様より電話にて、平成22年4月分の保険料が事業所計算値と合わない旨の連絡が入りました。 当所の計算について、調べましたところ、賞与保険料の額が相違することが判明しました。	事業所記載欄が、1桁間違えて記載されていた箇所はありますが、総括表の賞与支給総額は正しく記載されていたためです。 当所の窓口・入力前審査時のチェック漏れによるものです。	1事業所 6名	未徴収	1,251,786	適用徴収課長が、事業所へ赴き、事業主様に、保険料の説明と登録誤りについて経緯を説明しました。再発防止についても説明し、了解を得ました。	窓口受付時に、チェックの徹底を担当者に周知しました。また、事務センター発送前のダブルチェックを徹底しました。 事務センターでの、入力前審査を徹底しました。	外部
7	健康保険・厚生年金保険資格取得届に係る事務処理誤りについて	確認・決定誤り	大分	別府	2008年7月10日	2010年6月16日	ねんきん定期便の内容について問い合わせを受けたA事業所より、被保険者B様及び被保険者であったC様について、平成20年7月9日に提出した健康保険・厚生年金保険資格取得届に係る報酬月額決定通知に誤りがあるのではないか、という問い合わせがありました。	平成20年7月9日に提出された健康保険・厚生年金保険資格取得届の確認を行いました結果、1桁少なく見間違えて標準報酬月額を決定していたことが判明しました。	2名	未徴収	3,811,657	A事業所を訪問し、お詫びしたうえで事象について詳細に説明し、了承を得ました。また、保険料の追徴額について説明を行い、了承を得ました。	書類審査段階及び入力処理後における二重、三重のチェック体制について、事務所及び事務センターにおいて再度確認し徹底しました。	外部
8	健康保険・厚生年金保険の報酬訂正に係る事務処理誤りについて	確認・決定誤り	大分	別府	2010年5月28日	2010年6月16日	ねんきん定期便の内容について回答票により、報酬が低いとお申出を受けて、紙台帳等と被保険者記録と突合した結果、報酬の入力誤りがあることが判明しました。 訂正入力を行いお客様へ「厚生年金保険の期間照会について(回答)」により報酬訂正を行ったこと及び年金額仮計算書(年金額が減額)により通知を行いました(この送付についても年金額が増加する仮計算書を当初送付するという誤りがあった)お客様より年金額が下がるのはおかしいとの申出がありました。	再度の確認を行いましたところ、紙台帳による確認が、一つ上の別人の記録と見誤っていることが判明し、決裁においても誤りを見つけることが出来ませんでした。 当初の被保険者記録が正しいことが判明しました。	1名		0	年金記録の訂正入力を行いました。 所長、副所長により受給者様宅を訪問し面談を行い、「厚生年金保険の期間照会について(回答)」を手渡し謝罪及び事務処理誤りの経過について、説明を行いました。 ご本人様からは報酬が違うではないか、報酬が間違っている、勝手に報酬を低くして年金額を減額している、説明を聞きたくない、これ以上の面談は拒否されました。	全体朝礼で事務処理誤りについての原因を説明を行い、チェック体制の確立、確実な事務処理の徹底を行うよう周知いたしました。	外部
9	国民年金付加保険料納付申出書の未処理について	未処理・処理遅延	愛知	一宮	2007年3月26日	2010年4月12日	平成22年4月に過去の書類を再点検しましたところ、新たに未処理の国民年金付加保険料納付申出書があり、判明しました。	平成19年3月1日、お客様が社会保険事務所窓口にて、任意加入資格取得申出及び付加保険料納付申出の申請を行われ、受付受理しました。平成19年3月26日に、担当者が書類を点検審査する際に、付加保険料申出が付記されていることに気がつかず、任意加入資格取得申出のみ入力したものです。また、上司が決裁する際に、そのまま決裁してしまったものです。	1名	未徴収	7,200	国民年金課長がお客様宅を訪問し、謝罪しました。お客様からは、さかのぼって納付したい旨の回答を得ましたが、すでに時効になっている平成19年3月分から平成22年2月分の付加保険料について、納付できないため、本部に協議し、後日連絡すると説明しました。 納付可能との回答であったため、国民年金課長と国民年金課職員が、お客様宅を訪問し、不足分の付加保険料について現金領収しました。 お客様あて電話連絡して、納付記録について送付させていたいただくことを説明し、了解を得ました。	審査担当者、入力者で確認し、決裁を行っているが、届書コードなどに入力印を押印し、入力項目にマーカーするなどわかりやすく目立つようにして、入力漏れがないように決裁時に確認できるようにしました。	内部
10	厚生年金基金加入記録の入力漏れについて	未処理・処理遅延	愛媛	今治	2000年12月	2010年5月28日	愛媛事務センター記録審査グループより、厚生年金基金からの被保険者記録の調査依頼があり、調査の結果、事業所基金記録の入力漏れが判明しました。	対象のA事業所は、事業所基本記録及び厚生年金被保険者記録に基金加入記録が反映されておらず、事業所基金データの入力漏れが判明しました。	1事業所 4名	未払い	3,509,846	副所長・徴収課長でA事業所を訪問し、担当者様と面談のうえ、詳細について説明を行いました。被保険者様からの保険料控除については、A社により正しい額で控除されていることを確認しました。当時の被保険者4名様につきましては、担当者様からご本人様へ説明いただくこと、そのうち年金受給権者1名様につきましては、再裁定の提出も併せて了承を得ました。また、訂正に係る関係届を職権作成し事務センターへ入力依頼を行いました。	現在では、社会保険適用事業所への基金データ入力の管理は四国ブロック本部にて行っており、入力事務所(事務センター)およびブロック本部にて入力結果のダブルチェックを行っています。	内部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生日	判明日	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
11	二以上事業所勤務被保険者の賞与支払届の処理漏れについて	未処理・処理遅延	大阪	天満	2010年1月15日	2010年6月9日	A事業所より二以上事業所勤務被保険者に係る標準賞与の決定通知書が送付されてこないとの連絡がありました。確認しましたところ、天満年金事務所内には届書はなく、誤って二以上事業所勤務被保険者以外の賞与支払届とともに大阪事務センターへ進達していたことが判明しました。	二以上事業所勤務被保険者の賞与支払届を天満年金事務所にて受け付けましたが、当該書類については、本来、天満年金事務所にて入力すべきところを誤って大阪事務センターに進達していました。また、大阪事務センターにおきましても進達先誤りの連絡をせず保管していたことによるものです。	1事業所1名	未徴収	322,200	A事業所にお詫びと本件事情説明の電話を実施しました。 厚年適用調査課長と担当者で訪問しました。その場であらためてこのたびのお詫びと事情をご説明し、ご理解を頂きました。尚、今回の件を事業所としても文書で残しておきたい旨を要望されましたので、文書を送付しました。	進達書類の誤りがないように、受付簿との突合を漏れなく行うことで現在再発防止に努めています。	外部
12	資格喪失届の入力誤りについて	未処理・処理遅延	愛知	岡崎	2009年9月29日	2010年6月8日	ご本人様より平成22年度国民年金納付書が届いたが「事業所にて厚生年金加入中なのにどうしてか」との問い合わせが当事務所国民年金課にありました。適用調査課で調査しましたところ、健康保険・厚生年金保険被保険者資格喪失届の入力誤りが判明しました。	平成21年9月11日事業所から当事務所に被保険者資格喪失届の提出があり、愛知事務センターにて入力処理を行いました。事業所から9月11日に提出した資格喪失届の取消届が提出され、当事務所にて9月24日処理を行い、その後事務センターで処理した資格喪失届が返送され、事務所にて資格喪失届が未入力であると誤って判断し、資格喪失日を再入力したためです。	1事業所	未徴収	419,710	厚生年金適用調査課長が事業所事業主様に電話にて、今回の事象の説明及びお詫びをするとともに伺いをし、お詫びしたい旨お伝えしました。 事業主様から受託社会保険労務士を通じ、今回の件は了承したので来訪は不要との連絡がありました。	厚生年金適用調査課打合せ会を開催し、事象の説明と届書を入力する場合には、必ず資格訂正履歴等も確認すること。また、決裁時は、必ず内容のチェックをすることを改めて行うよう指示しました。	外部
13	事務処理遅延について	未処理・処理遅延	愛知	事務センター	2010年1月5日	2010年1月12日	平成21年12月分保険料計算日前日(平成22年1月12日)において、未入力・未補正となっている健保・厚生年金関係届書があることが判明しました。	年金事務所から平成22年1月5日までに事務センターに到着した健保・厚生年金関係届書を入力処理することにより保険料計算に反映させることとしていましたが、回付された届書の内容審査に時間・日数を費やしたため、所定の日(平成22年1月12日)までに入力できない届書がありました。 また、届書の内容審査後にパンチ委託したもので、賞与支給日の未記入、生年月日相違、喪失済み等の未入力分の補正及びダブルチェックにより判明した入力誤りの補正についても、所定の日(平成22年1月12日)までに処理を完了することができなかった届書がありました。	954事業所		0	届書等の未入力・未補正につきましては、納入告知書の発行日までに入力処理を行い、該当の事業所に決定通知書を送付する際に「お詫び状」を添付して送付しました。 賞与等の支払額について、ケタを誤って入力したため過大な保険料告知がなされると思われる事業所につきましては、各年金事務所へ保険料の更正処理を依頼しました。 処理遅延の事業所対応につきましては、2月分(3月11日)の保険料計算日までにはすべて終了しました。	事務センター内において、職員の配置見直しを図り進捗管理を徹底しました。	内部
14	被保険者資格取得届の入力漏れについて	未処理・処理遅延	長野	事務センター	2010年2月	2010年3月30日	社会保険労務士より、受託事業所の健康保険証が届かない旨の連絡が年金事務所にありました。届書を確認しましたところ、資格取得届の入力が行われておらず、健康保険証が発行されていないことが判明しました。	平成22年2月の新規適用届処理時において、設定した事業所整理記号が誤っていたため、再度正しい事業所整理記号で新規適用届の入力を行いました。そのときに改めて資格取得届の入力を行わなければいけなかったものを、最初に一度入力したため再入力は必要ないものと勘違いして、資格取得届の処理を漏らしてしまったためです。 また、その後の処理結果のチェックにおいても誤りを発見できなかったためです。	1事業所2名		0	担当者が該当事業所の担当社会保険労務士に電話にてお詫びと経過説明を行い、ご了解をいただきました。また、事業所へは社会保険労務士より連絡していただけとのことで、対応を依頼しました。	朝ミーティングにおいて今回の事象を説明し、今後は新規適用届の事業所整理記号を付す際に設定誤りがないか再確認を行うこと、処理結果の確認時においても確実にチェックを行うことを徹底しました。また、年金事務所においても、事業所整理記号の設定に留意するよう依頼をしました。	外部
15	資格喪失届の入力漏れについて	未処理・処理遅延	愛知	豊橋	2010年4月6日	2010年5月24日	資格喪失届の提出をいただいたA事業所の担当者様より、4月分納入告知書に保険料額が記載されていると電話があり、資格喪失届の入力漏れが判明しました。	平成22年4月2日に、A事業所の「被保険者資格喪失届」6名分計2枚を郵送にて受付し、4月5日に審査しました。 平成22年4月6日に、入力を行いました。厚生年金基金用のノーカーボンの用紙であったため、1枚目と2枚目が密着していたことに気付かないまま1枚目の4名分のみを入力処理し、その後のチーフ、課長による入力チェックにおいても2枚目の2名分の未入力を発見することができないまま決裁したことによるものです。	1事業所2名		0	A事業所の担当者様からの指摘を受けた後、すぐに調査を行うとともに、入力漏れの2名の方の処理を行いました。 また、A事業所の担当者様に電話し、謝罪を行うとともに、喪失の処理並びに口座振替を差し止めの処理を行った旨、並びに結果的に保険料請求がなくなり「徴収決定済額取消通知」を送付させていただく旨を説明しましたところ、了解をいただきました。	一連の事後処理を終了した後、課員全員に今回の事務処理誤りの報告を行うとともに、届書用紙の薄いものについては2枚目以降を見落とすことがないように、担当者並びにチェック者とも今後は全ての届書を指の滑り止めを使い注意深く捲ること、また、決定通知書との照合も綿密に行なうことを徹底しました。	外部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生日	判明日	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
16	賞与支払届処理漏れについて	未処理・処理遅延	東京	港	2003年6月27日	2010年5月25日	社会保険労務士が当所に来所し、事業所より依頼を受け、ねんきん定期便を受けたご本人様より賞与が反映していない(当時の届出のコピーを会社は保管している)ので確認してほしいとの申出があり、確認しましたところ、賞与支払届の入力漏れが判明しました。	事業所より賞与支払届の提出を受け、入力処理をしましたが、その中の1名様につきましては、年金の裁定中であつたため処理ができず、裁定後に入力するようにしていましたが、裁定がされた後の入力をもらしてしまったと思われまます。	1名		0	ただちに補正入力を行うとともに、社会保険労務士を通じて、事業主様及びご本人様へお詫びをし、了承を得ました。	厚生年金適用課長が当該事象を担当課職員全員に周知するとともに、同時処理できない書類の保管場所の統一化や保留書類の事後処理状況の確認の徹底について注意喚起しました。	外部
17	適用事業所全喪届の長期間未処理について	未処理・処理遅延	愛知	一宮	2008年5月27日	2010年6月9日	特別監査における実地検査において、担当者の机の中から平成20年5月27日受付の未処理の「適用事業所全喪届」が見つかりました。	前任者が置いていった資料の束から発見されたもので、6月初旬に自主点検を実施した際には発見できなかったものです。 前任者及び担当者に聴取しましたところ、前任者は個別懸案事項としては引継ぎをせず、残作業分として渡したと、担当者は引継書類を受取り、その1年後に当該書類の存在を確認していたことが判明しました。	0名		0	事業が廃業されていることを確認し、全喪処理を行いました。	届書の未処理分は、特定の場所での集中保管を徹底する予定ですがスペースに問題があるため、机と机の間にスペースを確保し環境を整え、スペースが確保でき次第集中保管管理します。また、管理職が随時机の中を点検する予定です。	内部
18	適用事業所全喪届の入力処理遅延について	未処理・処理遅延	群馬	桐生	2010年4月24日	2010年6月10日	受託事業所にかかる算定基礎届出用紙を配布するため、事前に受託事業所別一覧を社会保険労務士あて送付しましたところ、既に適用事業所全喪届を提出済みである事業所が存在しているとの申し立てがありました。 確認しましたところ、届出をされているにもかかわらず、適用事業所全喪届の処理が行われていないことが判明しました。	適用事業所全喪届を受理しましたが、全喪の事実を確認できる添付書類が無かったため返戻はせず、事後において確認するため保管していましたが、その後の処理を行うことを失念しておりました。	なし		0	処理遅延となっていた「適用事業所全喪届」を確認した上で処理を行いました。 申し立てのあった社会保険労務士事務所を適用調査課長が訪問し謝罪を行い、了承を得ました。	今回の事務処理誤りについて課員に周知するとともに、未処理となっている書類が無いか再確認の指示を行い、再発防止に向けて注意喚起しました。また、役付会議において管理者に対し適正な進捗管理を行うよう指示しました。 当時、「適用事業所全喪届」等の受付時には受付簿が存在せず適切な進捗管理が行われていざせよでしたが、現在は業務処理要領に基づき、受付簿に日々の受付を記載し、滞留や処理遅延が無いよう適切に把握しております。	外部
19	育児休業取得者申出書の審査誤り及び育児休業等終了時報酬月額変更届の処理遅延について	未処理・処理遅延	長野	事務センター	2009年6月8日	2010年6月17日	平成22年6月16日に開催された社会保険事務説明会の会場において、事業所の事務担当者様より「育児休業等終了時報酬月額変更届」の決定通知書が届いていおらず、「算定基礎届」に印刷された標準報酬月額も従前のままであるとの申出があった旨、事務所より連絡がありました。事務センターにおいて確認しましたところ、事業所より提出された「育児休業等終了時報酬月額変更届」が未処理のまま保留されていたことが判明しました。	平成22年1月15日に年金事務所で受け、平成22年1月18日に長野事務センターで受付けた「育児休業等終了時報酬月額変更届」は、平成21年10月～12月の報酬月額で平成22年1月からの月額変更をするものでしたが、記録管理システムの育児休業終了予定年月日が未到来であり終了届も未提出であったため、入力不可との理由で事業所に確認せずに未処理のまま保留されておりました。本来であれば、事業所に書類を返戻し終了届と一緒に再提出を求めるところ、届書待ちの状態でも保留してしまったためです。 なお、その後の調査において、平成21年8月31日に旧社会保険事務所で受付けた「育児休業取得者申出書」を、平成21年9月8日に旧業務管理室で審査・入力する際に、育児休業終了予定年月日を「平成21年9月30日」とすべきところを誤って「平成22年9月30日」と届書へ書込んでしまい、そのまま入力してしまったことが判明しました。	1事業所 1名		0	年金事務所より事業所に電話にてお詫びと経過説明を行い、ご了解をいただきました。	朝ミーティングにおいて当該事象を説明し、今後提出された届書に不備事項がある場合は、処理保留とせずに返戻を行うよう指示しました。 また、現時点で1ヶ月以上未処理となっている届書について一覧表を提出させ、グループ長が未処理理由を確認するとともに、今後毎月初に前月末時点での未処理一覧表を提出させ、処理経過を確認することとしました。	外部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	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
20	70歳以上被用者用賞与支払届の未処理について	未処理・処理遅延	香川	事務センター	2009年12月18日	2010年6月23日	平成22年6月賞与支払届と合わせて提出された70歳以上被用者賞与支払届の入力の際、記録を確認したところ、平成21年12月の70歳以上被用者用賞与支払届が入力されていないことが判明しました。 賞与支払届を確認したところ「70歳あり」の表示がされており、70歳以上被用者賞与支払届が未処理のまま綴じられていました。	本来は、賞与支払届と70歳以上被用者賞与支払届を同時に入力すべきところ、届書提出有の確認はしていましたが、70歳以上被用者賞与支払届の入力チェック漏れをしたため、未処理となりました。 また、2人目以降のチェック、決裁においても気づかずに届書を保管していました。	1事業所		0	担当者より事業所へ電話連絡し、今回の事象を説明しお詫びしました。標準賞与額相当額のお知らせを、今回提出のものに合わせて送付することを伝え、了承を得ました。 グループ長から事業所へ電話し、今回の事象を説明、お詫びし、受給中の年金額について変更がないことを説明し、了承を得ました。	複数名によるチェック・決裁の際に、未処理届書がないことを確認し、また、受付簿を確認し、今後同様の事故が起こらないよう努めます。	内部
21	国民健康保険組合被保険者にかかる資格取得届入力誤りについて	入力誤り	愛媛	新居浜	2010年5月31日	2010年6月8日	事業主様から健康保険料が徴収されると電話連絡がありました。確認したところ、本来ならば、国民健康保険組合被保険者で処理されていなければならないところ、入力誤りがあり、健康保険料を徴収していることが判明しました。	新規適用に伴う被保険者資格取得届に記入のある被保険者4名様のうち1名様の取得区分を誤って入力処理してしまいました。 また、決裁においても記入誤りのチェック漏れをしたことによるものです。	1名	過徴収	28,020	担当者より、事業主様に取得区分入力に誤りがあったために発生したこと、誤って徴収したお金は、お返しすること、健康保険被保険者証の返却が必要であることを電話にて説明し、謝罪しました。	朝礼時に事務処理誤りがあったことを職員に伝え、注意を徹底しました。また、新規適用事業所に関して、同じような誤りがないかデータの確認を実施し、全件問題ないことを確認しました。今後は複数人による入力時のチェックと決裁時の確認を徹底します。	外部
22	算定基礎届被保険者標準報酬月額の入力誤りについて	入力誤り	大阪	堺東	2009年7月28日	2010年6月22日	平成22年度の算定基礎届が送付され、事業所において従前の標準報酬月額を確認されたところ、1名の被保険者様の標準報酬月額が違っていることが判明しました。	平成21年度の書類を確認したところ、当該被保険者様の標準報酬月額の入力処理時に誤った金額の入力がなされたためです。 その後の確認作業においても入力誤りに気が付かなかったことによるものです。	1事業所 1名	過徴収	595,149	担当課長が事業主様に連絡し、謝罪するとともに、今回の事象と保険料調整に関してご説明し、了解を得ました。	課内朝礼において、当該事象の概略説明と相互チェックの徹底を周知しました。 事務所全員にも当該事象の説明と相互チェック体制をとるよう、徹底しました。	外部
23	標準報酬2件相違について	入力誤り	長野	松本	2009年7月頃	2010年4月26日	A様より「年金加入記録回答票」の標準報酬の相違の指摘がありましたため、確認したところ、入力誤りが判明しました。	資料として添付されました被保険者標準報酬決定通知書の内容と被保険者記録の内容との相違がありました。(A様・B様の2名分)確認・入力ミスであると思われます。	2名	過徴収	603,768	C事業所事務長様と面談し、報告とお詫びを行いました。A様とは、C事業所で面談し、経緯の説明を行い承諾して頂きました。B様とは勤務先にて事情を説明し承諾を頂きました。資料を作成し、再度事務長様と面談し、報告とお詫びを行い承諾されました。保険料の差額は、平成22年6月分の保険料にて差額還付を行うことで事務長様に了承して頂きました。	処理結果リストのダブルチェックを行うこと、2等級以上警告リストの再チェックを行うことの2点を課内朝ミーティングの議題とし、確認・徹底を図りました。	外部
24	健康保険被保険者報酬月額変更届の誤入力について	入力誤り	北海道	札幌東	2007年1月	2010年2月10日	平成21年9月に、ねんきん定期便を受け取られたA様より、提供された記録内容が事実と相違する旨の照会をいただき、報酬月額変更届の入力誤りが判明しました。(標準報酬額が実際の受給額より大幅に低額の記録となっているとの照会でした)	事業所より提出がありました、健康保険・厚生年金保険被保険者報酬月額変更届につきまして調査したところ、入力誤り、処理結果の確認漏れにより、誤った内容にて登録されている事実が判明いたしました。 当所にて、A様と同一事業所にお勤めのB様について確認を行いましたところ、同様に誤った内容が登録されていたことが、さらに判明いたしました。	1事業所 2名	未徴収	1,779,249	対象事業所・A様・B様を訪ね、謝罪いたしました。 対象事業所を訪ね、代表者様に謝罪いたしました。 事業主様宛記録訂正完了の旨を通知するとともに、納付書を送付しました。記録照会のあったA様宛にも記録訂正済みの旨、通知を送りました。 送付の納付書による標準報酬記録訂正に伴う保険料について払込を受けました。 通常分の保険料等について口座振替による納付を確認しました。	業務処理マニュアルに基づき、入力・検証を事務センター、年金事務所間で的確に行い、入力誤り等人的失策の早期発見に努めてまいります。また届書についても従前報酬額との増減を把握できる内容、記載した金額桁数の把握が容易な書式等人的的要因による錯誤を回避する方法について検討を行ってまいります。	外部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生日	判明日	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
25	住所変更届の入力誤りについて	入力誤り	沖縄	浦添	2007年10月19日	2010年5月19日	平成22年5月19日、那覇年金事務所年金記録課より、浦添年金事務所厚生年金適用調査課へ、お客様からねんきん定期便のアパート名が違う旨申出があり、確認のうえ、訂正するよう依頼の電話がありました。これを受け、該当事業所から提出された被保険者住所変更届を確認したところ、当事務所での入力誤りであることが判明しました。	平成19年10月19日に事業所から提出された被保険者住所変更届の入力処理を行った際に、変更届に記載されているアパート名を誤って入力したもので、処理結果のチェックが不十分であったことによるものです。	1名			那覇年金事務所より被保険者様に、浦添年金事務所の入力誤りについて謝罪しました。入力誤りとなっていた住所「アパート名」について、浦添年金事務所厚生年金適用調査課担当職員が訂正入力を行い、訂正を完了しました。	課内会議及び全体朝礼において、当該事象を説明し、届出書と処理結果リストの確認作業を必ず2名以上で相互チェックするよう申し合わせました。	外部
26	資格喪失年月日の入力誤りについて	入力誤り	青森	事務センター	2010年6月10日	2010年6月15日	事業所より「資格喪失年月日に相違がある」との電話連絡がありました。提出された被保険者資格喪失届と被保険者記録照会回答票を確認したところ、被保険者資格喪失届の資格喪失年月日は平成22年5月31日となっていますが、平成22年6月1日で入力されていることが判明しました。	受付しました資格喪失届を入力委託業者に委託し、入力委託業者から青森事務センターに納品されました。入力委託業者の入力ミスによるものです。	1事業所			管理・厚生年金適用グループ長が事業所担当者様に電話連絡し、今回の事務処理誤りの経過を説明し謝罪し、口座振替による保険料納付ができなくなったため、納付書による納付を了解していただきました。弘前年金事務所副所長と厚生年金徴収課長が事業所を訪問し、再度事業主様にお詫びしたい旨を申出しましたが、時間がとれず既に電話にて了解済とのことで、担当者様あてに現金納付の説明と納入告知書をお渡ししました。	現在当該パンチ委託業者は契約辞退となりました。今後新たな入力委託契約締結の際は、今回の事象を踏まえ、入力委託業者に対し納品物の品質確保を徹底させることとしました。	外部
27	「厚生年金加入記録のお知らせ」に係る年金加入履歴について	通知等の作成誤り	本部	厚生年金保険部	2010年6月2日	2010年6月7日	石巻年金事務所にお客様から問い合わせがあり、年金事務所からの報告に基づき委託業者に調査したところ、「厚生年金加入記録のお知らせ」(受給者便)の年金加入履歴につきまして、2ページ以上履歴のある方で本来印字されるべき最終行が印字されていないケースがあることが判明しました。	技術テストにおいては正常に出力されており合格となりましたが、本番帳票につきましては、技術テストに使用した帳票から様式を一部変更しており、これに合わせ本来は印字可能領域を本番帳票に合わせて変更する必要がありました。具体的には、本来30ラインとすべきところ、2ページ目以降が29ラインとなっていました。総ページ数の計算は「1ページ=15行(30ライン)」としていたため、設定ページ数を超える行(又はライン)は、次ページに印字されることなく欠落されるケースが発生したものです。	114件			平成22年6月14日、対象のお客様に対し、お詫びの手紙とともに通知書の再送付を行いました。なお、平成22年6月11日送付分からは修正済みです。	今後、同様の調達を行う場合には、入札前に行われる業者説明会において、今回の誤りの事象を説明し、同様の誤りが生じないように委託業者に注意喚起をします。	外部
28	被保険者記録回答票説明文の誤送付について	誤送付・誤送信	千葉	事務センター	2009年12月11日	2010年5月18日	厚生年金加入記録のお知らせについての年金加入記録回答票に添付されていたご本人様のメモにより、以前に送付された被保険者記録回答票に別人の説明文が混入されていたことが判明しました。	ねんきん特別便の回答を発送する際、誤って別人の説明文を同封して送付したもので、封入の際に確認を怠ったことが原因です。	2名			お客様に誤送付に対してのお詫びと、これに至った経緯および今後の対策についての説明文を送付しました。混入されていた説明文の本来の送付先が判明したため、電話にてお客様にお詫びをするとともに、回答内容の説明を行いました。	事務センター内において回答書発送業務に関して複数人でのチェックを必ず行うよう指示しました。	外部
29	健康保険・厚生年金保険被保険者賞与支払届の誤送付	誤送付・誤送信	埼玉	事務センター	2010年5月7日	2010年5月11日	グループ会社2社の賞与支払届(原本)が賞与支払届の決定通知書とともに、本社に送付されたことにつきまして、浦和年金事務所事業所の事務担当者様より問い合わせがありました。該当事業所から浦和年金事務所へ返送された届書を、埼玉事務センターにて確認したところ、誤って被保険者賞与支払届(原本)を送付していることが判明しました。	浦和年金事務所にて郵送受付の賞与支払届において、埼玉事務センターで処理されたA・B事業所分(グループ会社)の決定通知書を送付する際に、事業所より送付された返信用の封筒に賞与支払届(原本)を事業所控えと誤認識し、決定通知書と同封し送付したものです。本来、処理後決定通知書を送付する際に、届出を確認し封入、再度内容を確認してから封緘していましたが、支払届(原本)を事業所控(コピーしてあるもの)と誤認識したことにより誤送付となりました。誤送付を行わないための封入・封緘の際には二度見を実施していましたが、事業所控えとの誤認識もあり、本件事故の発生となったものです。	2事業所			グループ会社2社の本社の人事担当者様より、浦和年金事務所へ照会があり、年金事務所担当者からお詫びを申し上げました。また賞与支払届につきましては、返送していただける旨の回答をいただき、再度確認させていただくことで了解を得ました。該当事業所より、浦和年金事務所へ賞与支払届(原本)が送付されました。埼玉事務センターにて賞与支払届について確認を行い、事務センターにおいて同日に処理された他の事例の確認を行いました。該当事業所へ連絡し、お詫びを申し上げるとともに再発防止に努めることを申し上げ了解を得ました。	通知書発送担当班への誤送付の事実と経過について話をし、再発防止に向けて再度検討を行いました。返信用の封筒に複数社(グループ会社)分の通知を入れる場合など届書の原本との突合を確実にし、また二度見を実施し封緘することを徹底しました。今回の誤送付の事例のように控えとの間違えを行わないためにも、二度見を確実に実行することとしました。朝礼にてグループ内で誤送付の状況を話し、全員への注意喚起を行いました。また、グループ内各班でのミーティングにおいて再発防止の徹底を行いました。	外部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生日	判明日	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
30	被保険者資格取得届の事業所整理記号の審査誤りについて	誤送付・誤送信	長野	事務センター	2010年5月19日	2010年5月25日	平成22年5月25日、資格取得届の決定通知書を送付する際の届書と通知書の突合におきまして、届書の事業所名称と通知書の事業所名称が相違していることに気づきました。資格取得届を確認しましたところ、誤った事業所整理記号を記入し、それに併せて事業所番号も訂正してしまったことにより、誤った事業所へ健康保険証が発行されてしまったことが判明しました。	当該事業所から提出された資格取得届の審査において、誤った記入をしたまま入力委託に回付してしまったためです。 また、入力時に事業所番号が違っていたため入力エラーが発生し、職員に確認した際にも、誤った事業所整理記号で照会を行い、その際に事業所名を確認しなかったため、誤った事業所番号を記載してしまい、そのまま入力処理を行ってしまったためです。 さらに、委託入力時に、記録管理システム上に表示される事業所名と届書の事業所名の確認を行わなかったためです。	2事業所 3名		担当者が保険証を誤って作成してしまった事業所に電話にてお詫びと経過説明を行い、ご了解をいただくとともに、送付済の保険証につきましては、返信用封筒を送付し、回収を行いました。 また、本来保険証を作成しなければいけない事業所にも電話にてお詫びと経過説明を行い、ご了解をいただきました。	朝ミーティングにおいて当該事象を説明し、事業所整理記号・番号を補正した場合には、補正箇所を赤字で記入し、確認した画面のハードコピーを添付するとともに、処理結果のチェック時に入念に確認することとしました。 資格取得届入力時に、記録管理システム上に表示される事業所名と届書の事業所名の確認について、再度徹底を行いました。	内部	
31	資格取得届の事業所整理記号誤記による健康保険被保険者証の誤送付について	誤送付・誤送信	北海道	新さっぽろ	2010年5月28日	2010年6月7日	全国健康保険協会北海道支部から、雇い入れていない者の健康保険被保険者証が届いた旨のお問い合わせが事業主様からありましたとの連絡を受け、書類を確認しましたところ、資格取得届の入力処理を誤ったため、別の事業所に健康保険被保険者証が送付されていることが判明しました。	書類進達控えを確認しましたところ、提出された資格取得届の事業所整理記号・番号欄に記入がなかったため、職員が事業所名簿を確認し記入しましたが、類似した名称の事業所の事業所記号・番号を本来赤字で記入するところ黒字で記入しましたため、事務センターでは、事業所が不備なく提出した書類として取扱い、確認することなくパンチ委託し、処理されました。 そのことにより、誤った事業所に健康保険被保険者証が送付されました。	2事業所 1名		適用調査課長が誤送付先事業所へ当日訪問のうえ謝罪し、保険証を回収しました。 事務センターへ誤送付分の取得取消処理及び正規入力処理を依頼し当日完了しました。 適用調査課長が届出事業所あて訪問、事象・原因・再発防止について説明、謝罪し了承を得ました。	届書に不備がある場合は、事務センターへの進達担当者が不備のある箇所に付せんを貼付し、引継を受けた職員は、書類作成の禁止事項に該当しない場合は届書の補正を行い、課長等の役職者が確認を行い進達することとして、職員に周知徹底を図りました。	外部	
32	算定基礎届決定通知書の誤送付について	誤送付・誤送信	栃木	事務センター	2010年6月7日	2010年6月8日	算定基礎届書を送付したA事業所からB事業所の70歳以上の算定用一覧表が混入しているとの連絡がありました。確認しましたところ、封入の際、誤って別の事業所分の一覧表を混入させていたことが判明しました。	発送の委託業者が算定基礎届書関係書類を事業所ごとに束ね封筒に封入していましたが、その際、事業所名を確認せず、事業所記号・番号のみで仕分けしていたため、記号・番号のうち1文字が異なっているものを見誤って封入したためです。 また、封緘時にも事業所名等確認が不十分まま封緘したことによるものです。	2事業所 1名		担当グループ長がA事業所に電話にてお詫びし、訪問のうえ再度謝罪し、誤送付した算定用一覧表を回収しました。 委託業者に誤封入の原因究明と改善策を求めました。 担当グループ長がB事業所に電話にて、今回の事象を説明し、お詫びし、訪問のうえ謝罪しました。算定用一覧表を郵送しました。 発送の委託業者より個人情報保護の重要性の認識を徹底するとともに、今後、封入・封緘時は必ず複数名によるチェックし、事業所名も必ず確認を行うことの報告を受けました。	グループ内会議において、当該事象を説明、決定通知書等を事業所ごとに束ねる際には、事業所記号・番号のみならず、事業所名も必ず確認するよう指示するとともに、封入・封緘は複数名によるチェックを必ず行うよう周知しました。 また、委託業者にも同様の指導を行いました。	外部	
33	健康保険・厚生年金被保険者報酬月額算定基礎届の誤送付について	誤送付・誤送信	鹿児島	事務センター	2010年6月9日	2010年6月9日	算定基礎届を送付したA社会保険労務士から、受託事業所でない事業所分の算定基礎届が送付されてきたと電話連絡があり、B社会保険労務士分の算定基礎届を誤って送付していたことが判明しました。	算定基礎届を社会保険労務士ごとに仕分けした後、B社会保険労務士受託分の算定基礎届を梱包し送付用の宛名シールを貼る際、誤ってA社会保険労務士の宛名シールを貼って送付してしまいました。宛名シール貼付の際の社会保険労務士名の確認不足が原因です。	52事業所		担当グループ長がA社会保険労務士と管轄郵便局へ電話連絡し、管轄郵便局がA社会保険労務士宅から回収した郵便物を管轄郵便局から引き取り、B社会保険労務士へ送付しました。訪問のうえ謝罪したい旨を申し出ましたところ、訪問は不要とのことでした。	グループ内課員に当該事象を説明し、「送付物封入封緘作業要領」に基づく複数人でのチェックの徹底、送付の際のチェック体制の見直し等、再発防止策に取り組むべく周知徹底を図りました。	外部	
34	厚生年金保険70歳被用者算定基礎届の誤送付について	誤送付・誤送信	青森	事務センター	2010年6月7日	2010年6月9日	算定基礎届を送付されました、青森年金事務所管内の事業所から、厚生年金保険70歳以上被用者分について、厚生年金保険70歳以上被用者算定基礎・月額変更・賞与支払届ではなく厚生年金保険70歳以上被用者該当・不該当届が同封されていることが算定基礎届説明会の会場で事業所担当者様からの申出により判明しました。	厚生年金保険70歳以上被用者の算定基礎届について、厚生年金保険被用者一覧表と厚生年金保険70歳以上被用者算定基礎・月額変更・賞与支払届を事務センターにおいて県内分を一括送付することとしました。そのために、県内4事務所から用紙を取り寄せましたが、そのうちの2冊(100枚)が厚生年金保険70歳以上被用者該当・不該当届が混在していることに気が付かず、青森年金事務所管内の事業所様へ送付したものです。	最大 100事業所		算定基礎届説明会に出席した青森年金事務所職員がお詫びしました。 他の誤送付の特定が困難なため、青森年金事務所管内の厚生年金保険70歳以上被用者がいらっしゃる全ての事業所(355事業所)へお詫びの文書と厚生年金保険70歳以上被用者算定基礎・月額変更・賞与支払届を送付しました。	グループ長会議において、この度の事象を報告し、各グループ長からグループ内職員全員に対し、お客様に送付する送付物について、封入前にも内容物を必ず点検するよう周知徹底しました。	外部	

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生日	判明日	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
35	70歳被用者算定基礎届の誤送付について	誤送付・誤送信	京都	事務センター	2010年6月9日	2010年6月16日	70歳被用者算定基礎届を送付されたA事業所からB事業所の被保険者のリストが混入しているとの連絡が平成22年6月16日に舞鶴年金事務所へあり、確認しましたところ、封入の際、誤ってB事業所分をA事業所に混入させていたことが判明しました。	委託業者が対象者リスト原本のコピーを事業所ごとの封筒に封入していましたが、対象者リストを誤って同一事業所分のコピーを2部作成しました。 原本のリストとの突き合わせ及び枚数確認を行うこととしていましたが、いずれも適切に行われませんでした。 封入時にも事業所名等を確認せず、誤ってそのまま封入し、送付してしまいました。	2事業所 1名		0	職員が事業所担当者様へ、他事業所の書類であり、返送をお願いしたいとお願いしましたところ、返信用封筒を送付すれば返送するとの約束をしていただいたので、返信用封筒に送付文を添え発送しました。 事務センターから両事業所の担当者様あて電話で謝罪を行い、了承を得ました。	委託業者に改善報告書(案)を提出させ、今後このようなことが起きないように指導しました。	外部
36	算定基礎届の誤送付について	誤送付・誤送信	愛知	事務センター	2010年6月8日	2010年6月15日	A事業所の担当者様から「算定基礎届在中の封筒が届いたが、中に入っている書類は全て別の事業所の書類である」との連絡が名古屋西年金事務所にありました。確認しましたところ、別の事業所の算定基礎届が封入されていたことが判明しました。	委託業者が算定基礎届を事業所ごとに封入していましたが、その際、記号と被保険者数で仕分けをしていましたが、記号の2文字目まで同じで、被保険者数も同じであったA事業所とB事業所を誤って封入したことによるものです。	2事業所		0	適用調査課長がA事業所に電話でお詫びをし、誤送付した算定基礎届を後日伺わせていただき、回収させていただくこととなりました。 A事業所を訪問し、再度謝罪し、誤送付したB事業所の算定基礎届を回収しました。 副センター長がB事業所を訪問し、お詫びしました。事業主様に算定基礎届を直接手渡し、了承を得ました。	委託業者に複数名による記号のチェックを必ず行うよう指導しました。	外部
37	異なる事業所の算定基礎届を送付した事案について	誤送付・誤送信	北海道	事務センター	2010年6月15日	2010年6月16日	算定基礎届を送付したA事業所から、他事業所の届書が届いたという連絡が室蘭年金事務所にありました。室蘭年金事務所から、発送をした北海道事務センターに連絡が入り、確認しましたところ、B事業所分の算定基礎届であることが判明しました。	委託業者により封入しておりましたが、その際、事業所名を確認せず、記号のみで仕分けしていたため、記号の2文字目まで同じであった事業所のものと一緒に見誤って送付したためです。 また、委託業者は封筒に貼られた宛名シールと届書に打ち込まれている記号番号、事業所名を複数名により確認して封入していたとしておりますが、見落としとして発送したことによるものです。 その後の調査で同様事案が複数件発見されました。	19事業所		0	A事業所に電話でお詫びをし、訪問のうえ誤送付した算定基礎届を回収し、正しい算定基礎届を渡しました。 該当した19事業所に対し、7年金事務所により謝罪し、了解していただきました。	委託業者に対し、封入・封緘に際し複数人によるチェックの再徹底と、改善策の提出を求めました。	外部
38	算定基礎届等の誤送付について	誤送付・誤送信	群馬	桐生	2010年6月17日	2010年6月18日	社会保険労務士が受託している事業所にかかる算定基礎届総括表及び算定基礎届を送付したところ、受託事業所以外の届書が混入しているとの申し立てをいただき判明しました。	誤送付が発生しないよう複数人による確認を行い、封筒と封入物についてはダブルチェックを行いました。封緘された封筒を社会保険労務士毎に封入する際のチェックが不十分であったため、誤送付が発生したものです。 誤って送付した1事業所分の封筒は未開封であったため、個人情報の漏えいは発生していません。	1事業所		0	A社会保険労務士が来所され、受託事業所以外の算定基礎届等が郵送されたので持参した旨の申し立てがあり、誤送付した届書を回収させていただき、適用調査課長が謝罪を行い、了承を得ました。 適用調査課長が、本来送付すべきB社会保険労務士を訪問し、算定基礎届等をお渡しし、謝罪を行い、了承を得ました。	職員に対しては、全体朝礼の中で封入封緘のみならず発送完了するまでの全ての工程について、ダブルチェックを行うよう注意喚起し、周知徹底いたしました。	外部
39	算定基礎届の誤送付について	誤送付・誤送信	愛媛	新居浜	2010年6月18日	2010年6月22日	A事業所から他の事業所の算定基礎届が送付されてきたとの連絡がありました。確認しましたところ、誤ってB事業所分をA事業所に送付していたことが判明しました。	A事業所用の送付用封筒を当所にて作成しましたが、A事業所は社会保険労務士受託事業所のため、当所にて作成した封筒は使用せず、算定班から送付のあった封筒で社会保険労務士に渡しました。 ところが、当所で作成したA事業所用の封筒へ、1番号違いのB事業所分の算定基礎届等を封入し、その結果、A事業所には封筒が2つ届き、B事業所には何も届きませんでした。 このような事態に至った原因は、記号のみで抽出作業をしていたため、記号の2文字目まで同じであったA事業所とB事業所を同一と見誤って封筒を入れ替え、最終チェックも不十分であった為です。	1事業所		0	担当課長がA事業所に訪問のうえ謝罪し、誤送付した算定基礎届を回収しました。 B事業所を訪問して今回の事象を説明し、謝罪のうえ算定基礎届を手渡し、了承を得ました。	全体朝礼において、当該事象を説明し、今回に限らず誤送付等が今後発生しないよう周知徹底を行いました。また、担当課においては、別送登録している事業所の算定基礎届の発送作業については、封筒を差し替える際に封筒同士を照らし合わせ、記号のみならず、封筒に表記された事業所名も必ず確認するよう指示するとともに、別送リストによる最終チェックを必ず実施するよう周知徹底を行いました。	外部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生日	判明日	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
40	平成22年度月額算定基礎届の誤送付について	誤送付・誤送信	香川	事務センター	2010年6月11日	2010年6月22日	月額算定基礎届を送付したA事業所から他の事業所の届書が混入しているとの連絡が善通寺年金事務所にあり、確認しましたところ、封入の際、誤ってB事業所の被保険者様の届書を混入させていたことが判明しました。	算定基礎届の対象となる資格取得者の届書を、異動データ一覧表を基に作成し、委託業者総勢9名で、追加の封入作業を行った際、事業所整理記号を確認の上、封入していましたが、その際、事業所名を確認せず、記号のみで封入していたため、見誤って封入してしまいました。 また、2人目のチェックの際も気づかずそのまま封入したことによるものです。	2事業所		0	担当課長よりA事業所に電話にて、お詫びし、課長と調査役職員で事業所を訪問のうえ、再度謝罪し、誤送付した算定基礎届を回収し、了承を得ました。 B事業所へ電話し事情を説明、お詫びし、算定基礎届を郵送することとし、了承を得ました。	当該事象を説明し、追加の届書を封入する際は、記号のみならず、事業所名も必ず確認するよう指示するとともに、複数名によるチェックの際も同様に必ず行うよう申し合わせました。	外部
41	算定基礎届の誤送付について	誤送付・誤送信	沖縄	那覇	2010年6月21日	2010年6月21日	二以上勤務者に係る算定基礎届(事務所にて作成)を送付した事業所から他の事業所の通知書が混入しているとの連絡がありました。確認しましたところ、封入の際、誤ってB事業所分をA事業所に混入させていたことが判明しました。	平成22年度算定基礎届書につきまして、通常の届書とは別に、二以上勤務者用の届書を作成し、当該事業所あて送付していましたが、事業所整理記号は同一ですが、郡市区符号が違うA事業所とB事業所を同一と見誤って封入したために発生しました。 また、封緘時にも事業所名等を確認せず、届書をそのまま封緘したことによるものです。	1事業所 1名		0	担当課長がA事業所を訪問のうえ、謝罪し、誤送付した決定通知書を回収しました。 担当課長がB事業所に電話にて、今回の事象を説明しお詫びしたあと、当該事業所を訪問、事務担当者様に改めて謝罪し、通知書を手渡ししました。	課内会議において、当該事象を説明し、郵便物を送付する際には、記号のみならず、事業所名も必ず確認するよう指示するとともに、複数名によるチェックを必ず行うよう申し合わせました。	外部
42	被扶養者(異動)届の誤送付について	誤送付・誤送信	沖縄	事務センター	2010年6月22日	2010年6月25日	被扶養者(異動)届の事業所控えを送付したA事業所から他の事業所の控えも混入しているとの連絡があり、確認しましたところ、封入の際、誤ってB事業所及びC事業所分をA事業所に混入させていたことが判明しました。	職員が被扶養者(異動)届(控え)を事業所に送付する際、A事業所が添付していた返信用封筒とA事業所の届書控えをホチキス留めする際、誤って連続していたB事業所及びC事業所の控えも一緒にホチキス留めたため、A事業所の返信用封筒にB事業所及びC事業所の届書控えも混入し誤送付したものです。 また、チェック担当職員は事業所名により確認していますが、返信用封筒にホチキス留めされていたため、同一事業所と思込み、別事業所分が混入していることに気づかずそのまま封緘したものです。	3事業所 2名		0	管理・厚年グループ長がA事業所へ電話し、管轄年金事務所の職員が事業所を訪問し誤送付した被扶養者(異動)届(控え)を回収したい旨伝えましたところ、別件で年金事務所に行くのでその際手交することとした。 管理・厚年グループ長がB事業所及びC事業所に電話にて今回の事象を説明しお詫びしたあと、訪問の上謝罪し、職員が訪問し被扶養者(異動)届(控え)を手交したい旨申し出ましたところ、訪問は不要とのことであったので事業所控えを郵送しました。	職員に当該事象を周知し、事業所あて通知書等を送付する際には、返信用封筒がついている場合でも複数名による事業所名チェックを必ず行うよう指示しました。	外部
43	健康保険厚生年金被保険者資格喪失届の紛失について	受理後の書類管理誤り	福井	福井	2010年1月5日	2010年6月22日	平成22年度算定基礎届を事業所に送付したところ、事業所の担当者様からすでに資格喪失届を提出している被保険者が出力されているとの連絡があり、平成22年1月5日に提出されました資格喪失届書が紛失していることが判明しました。	平成22年1月5日に窓口担当者が受付した書類について、当日午前中分までを適用調査課の職員が書類保管庫及び受付保管箱から取り出し、適用調査課において受付処理簿の作成を行います。受付処理簿の作成段階では届書を入力した事実は確認できませんでした。	1事業所 1名	過徴収	296,656	厚生年金適用調査課長が事業所に赴き、事業主様に謝罪及び顛末を説明しました。事業主様に対し、引き続き事務所内での検索結果について報告することです了承を得ました。 適用調査課及びお客様相談室の書類保管場所、机の周り等再度書類の確認、事務センターにおいて処理済書類及び添付書類の確認を行いました。書類の確認はできませんでした。 厚生年金適用調査課長が事業所に赴き、事業所で保管されている控えについて確認をお願いしたところ、ホームページから出力された届書で提出されていることが確認できたとともに、押印されていた事業主様印が原本であることを確認しました。受付時に事務所窓口で原本とコピーを取り違えて渡していたことが判り、改めて事情を了解していただき、今後このようなことがないよう謝罪し、了承を得ました。	所内会議において、今回の事象を報告し、特にホームページより出力された届書についての取り扱いについて原本確認(窓口受付時及び受付処理簿作成時)の徹底をするよう指示を行いました。 各課朝礼時に、各課長から事象を報告すると共に書類の管理等周知徹底を図りました。	外部



整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	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
44	賞与支払届の処理漏れについて	受理後の書類管理誤り	大阪	天満	2010年1月15日	2010年6月9日	<p>きれい化の取組として天満年金事務所内における処理済みのすべての適用関係書類を整理・点検中に、未処理の被保険者賞与支払届総括表が処理済み書類に紛れていることが判明しました。</p>	<p>平成21年12月25日に被保険者賞与支払届総括表を受付けましたが、被保険者賞与支払届の添付がない状態で当該総括表を処理済みとして書類整理してしまっていたことによりです。</p> <p>また、被保険者賞与支払届につきましては、当事務所内で見つけることができませんでした。</p>	1事業所 1名	未徴収	36,562	<p>担当者において所長、副所長、課長への報告後、事業所にお詫びと本件事務説明の電話を実施しました。</p> <p>お詫びと事情のご説明のために事業所へ訪問しました。そこで、事業主様が当時の賞与支払届の控えをお持ちであったことがわかりましたので、支払届は事業所において紛失した可能性が高く、お詫び申し上げます。事業所としては当事務所の訪問によるお詫びと事情説明にご理解を頂け、その後の事後対応についてご協力を頂きました。</p>	賞与支払届に限らず、未処理の届書については保管場所を明確に区別し、審査入力の有無に関わらず、届書を大阪事務センターへ進達するまでを作業管理することで再発防止に努めてまいります。	内部
45	月額変更届の紛失について	受理後の書類管理誤り	北海道	事務センター	2010年5月21日	2010年6月22日	<p>月額変更届を提出されましたA事業所から、保険料額が変更されていないという電話が平成22年6月22日函館年金事務所にありました。函館年金事務所から、北海道事務センターに連絡があり判明しました。</p> <p>事務センターでは、6月23日に函館年金事務所から照会があった月額変更届を全職員に検索するよう指示しましたが発見されず、翌日、個人の持ち物まで対象を広げ検索するよう指示した結果、担当職員のロッカーの中から発見されました。</p>	職員の処理失念及び管理者の進捗管理不足によるものです。	2名		0	事務センターグループ長が事業所に謝罪をするともに、6月分保険料で調整することで了解を得ました。	今後、管理職には管理者として、受付書類の進捗管理及び職員の体調にも気を配るよう、徹底しました。	外部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生日	判明日	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
46	健康保険・厚生年金保険料等の誤徴収について	確認・決定誤り	愛媛	今治	2010年4月14日	2010年5月11日	領収済通知(口座振替分)収録結果一覧表が配信され、収録エラーとなったA事業所分の保険料等があることから、エラーの原因を確認しましたところ、A事業所に対し口座の緊急停止が必要であるにもかかわらず、金融機関への依頼を失念していたため口座振替が行われたことが判明しました。	全喪事業所であるA事業所に対し、納付を要しない平成22年3月分保険料が調査決定されたことが保険料計算日(平成22年4月14日)に判明しました。そのため、平成22年4月20日に調査決定取消処理を行った際に、A事業所が使用していた金融機関へ口座振替の緊急停止の依頼を失念していたため、誤って調査決定された平成22年3月分保険料が、A事業所口座より平成22年4月30日に口座振替されたものです。	1事業所	過徴収	176,328	厚生年金徴収課長がA事業所を訪問し、事情説明をし、謝罪しました。誤って収納した保険料につきましては、還付することで了解を得ました。	課員に対し今後同じような事務処理誤りが発生しないよう、チェック表を作成するとともに、相互チェックの徹底を指示しました。	内部
47	第4種被保険者期間の訂正誤りによる保険料還付誤りについて	確認・決定誤り	大阪	東大阪	2009年10月29日	2010年1月13日	平成21年12月25日付で旧社会保険業務センターより返戻を受けた年金再裁定申出書等について、返戻理由を確認しましたところ、「記録補正により年金受給要件がなくなるため」とあったことにより、第四種被保険者期間の一部取消誤りとこれに伴う保険料の還付誤りが判明しました。	平成21年9月24日、厚生年金加入記録が8カ月判明した方の記録を統合し、その後、年金再裁定の進達前に、記録の再確認を行いましたところ、40歳以降で180月の受給要件であったことを見落とし、最終履歴が第4種期間であったこと及び、統合により合計期間が188月となっていたことから、4種期間を8ヶ月短縮するための誤った補正処理を行ったことによるものです。	1名	誤還付	84,640	副所長、徴収課長、事務処理担当者が受給者様宅へ伺い、今回の事象について説明しお詫びするとともに、誤って還付した保険料を再度納付していただく事について説明しましたところ、納付書が届き次第納付する旨申し出があり、了承を得ました。 受給者様が納付書持参のうえ来所され、厚生年金徴収課にて現金領収しました。本部支払部に、保留となっていた再裁定の処理をすすめるよう依頼しました。	課内会議において、当該事象を報告し、記録補正の際の事前確認について慎重に行うことと、二重チェックの再徹底を行いました。	内部
48	被保険者報酬月額変更届に係る標準報酬月額の入力誤りについて	入力誤り	富山	事務センター	2010年4月7日	2010年6月7日	適用事業所の事務担当者様から、3月末に提出した被保険者報酬月額変更届に係る標準報酬改定通知書の月額が誤っていないかとの連絡がありました。 確認をしましたところ、誤った標準報酬月額を入力していたことが判明しました。	被保険者報酬月額変更届を入力する際に、誤入力したためです。 また、決裁においても入力誤りのチェック漏れをしたことによるものです。	1事業所 1名	過徴収	22,484	担当者が事業所に電話にてお詫びし、さらに事業所に訪問のうえ、今回の事象を説明して再度お詫びし、正しい標準報酬月額改定通知書を交付しました。	管理・厚年適用グループ長から職員に当該事象を説明し、各種届書の入力及び処理結果リストをチェックする際は慎重に行うよう指示しました。 センター長から、管理・厚年適用グループ長に決裁において改めてチェックするよう指示しました。 事務センターの全職員に当該事象を周知し、事務処理誤り防止の徹底について指示しました。	外部
49	保険料口座振替納付(変更)申出書の入力誤りについて	入力誤り	栃木	宇都宮西	2010年4月7日	2010年6月10日	A事業所より平成22年4月分保険料の口座振替不能による納付書が送付されましたが、口座振替不能となる理由がない旨の申出があり、確認しましたところ、保険料口座振替納付(変更)申出書を処理する際に口座種目コードを誤って入力していたため、振替不能となっていたことが判明しました。	保険料口座振替納付(変更)申出書を処理する際に口座種目コードを誤って入力していたためです。 また、決裁においても入力誤りを発見できなかったためです。	1事業所	未徴収	313,592	担当課長が事業所に電話し、今回の事象を説明してお詫びをしました。 このたびの経過について文書を作成し、送付しました。	課内ミーティングにおいて、当該事象を説明し、届書入力の際には、事後のチェックも含めて慎重に行うよう指示しました。 決裁においても改めてチェックを徹底するよう指示しました。	外部
50	二以上勤務被保険者にかかる保険料徴収誤りについて	入力誤り	埼玉	川越	2009年9月9日 - 2009年10月8日	2010年4月8日	平成22年3月分からの健康保険料率変更により、二以上事業所勤務被保険者の保険料額変更事務を行っていましたところ、平成21年9月からの厚生年金保険料率変更時の変更処理が行われていないことが判明しました。	平成21年9月分厚生年金保険料率変更時の保険料率変更処理について確認しましたところ、平成21年9月現在の全ての二以上勤務被保険者について変更処理を行うべきところを、平成21年算定基礎届処理と併せて健康保険料率・厚生年金保険料率の変更を行ったため、算定基礎届の提出の必要の無い平成21年7月1日資格取得した該当者様の事務処理を失念したものです。	2事業所 1名	その他	14,518	両事業所とも経理はA事業所で行っているとのことで、厚生年金徴収課長が電話にてお詫びしました。その後、A事業所訪問のうえ経理部長様と面談し、再度謝罪し、詳細説明のうえ過徴収である健康保険料、徴収不足である厚生年金保険料ともに4月分保険料にて調整することで了承を得ました。	保険料率変更時には全ての二以上勤務被保険者について処理がされていることの確認を徹底することとし、課内会議で伝達、再発防止の徹底を図りました。	内部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生日	判明日	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
51	管理換帳票(保険料納入告知書)の他年金事務所分混入について	通知等の作成誤り	茨城	水戸北	2010年5月24日	2010年5月25日	事業所から平成22年4月分の納入告知書が届かないため、再発行してほしいとの依頼があり、同日付で作成・送付しました。 当該事業所から納入告知書が2通届いたとの連絡と併せて、昨日付けで発行された納入告知書の取扱庁名が「厚生労働省年金局(米沢)」と表記されているとの申出がありました。事務所内を確認しましたところ、他事務所(米沢)の帳票の存在が判明しました。	印刷業者が本来、米沢年金事務所へ送付する保険料納付告知書を、水戸北年金事務所へ送付し、その告知書を水戸北年金事務所のものと思い、使用したためです。	8事業所 11枚		0	該当の事業所には謝罪のうえ、再作成したものを送付しました。 また、誤りのある「米沢」表記のものを破棄するよう、お願いしました。	課の事故防止対策会議において、本事業を説明し「取扱年金事務所名」を必ず確認するよう指示するとともに、送付物については複数名によるチェックを必ず行うよう申し合わせました。	外部
52	郵便物紛失について	受理後の書類管理誤り	東京	上野	2009年3月26日以降	2010年5月10日	平成22年5月10日、A事業所より、平成21年2月3日に勸奨された特例納付保険料の納付書が未だ送付されないとの問合せがありました。 当時の保管書類を確認しましたところ、関係書類を天王寺年金事務所に事務引継ぎしていたため、問い合わせしましたところ、天王寺年金事務所に書類が無いことが判明しました。	平成21年2月3日、A事業所へ特例納付保険料納付の勸奨を郵送しました。 平成21年3月26日、A事業所より『納付申出書』を受理したことにより、『特例納付保険料に係る管轄変更に伴う事務引継ぎ』を天王寺年金事務所及び引継ぎ結果報告を東京社会保険事務局(当時)へ郵送しました。 書類一式を普通郵便にて発送しており、発信・受信確認ができないため、紛失もしくは郵便事故によるものかは不明です。当事務所にA事業所から受理しました『納付申出書』の控えはあり、保険料納付の意思は確認できます。	1事業所	未徴収	6,419	納付申出書に原本確認をすることで対応するため、天王寺年金事務所へ電話連絡し、同日速達扱いで発送しました。 A事業所へ連絡し、告知書を送付することを伝えし了承を得ました。	事務引継を郵送する際は、電話、メール等により連絡を行い、到着確認を徹底することとしました。	外部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生日	判明日	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
53	国民年金高年齢任意加入喪失予定年月日審査誤りについて	確認・決定誤り	愛知	笠寺	2008年4月28日	2010年6月7日	お客様が年金請求に来所され、受給資格期間が足りないで確認しましたところ、平成20年4月28日受付の国民年金高年齢任意加入届書の喪失予定年月日の審査誤りが判明しました。	国民年金高年齢任意加入の期間を計算するときに、昭和36年4月1日より前の厚生年金期間6ヶ月を含めて受給資格を計算してしまい、受給資格期間が6ヶ月不足してしまいました。	1名	過徴収	50	国民年金課長が喪失予定は誤りであることをお詫びし、喪失予定日は平成22年11月1日になる旨を説明しました。平成22年5月分国民年金保険料は納付書で支払い、平成22年6月分から平成22年10月分は口座振替となること、年金の裁定請求は平成22年11月1日以降に再度手続きが必要となる旨を説明し、ご了承いただきました。	課内会議において、当該事象を説明し、受給資格期間を確認するときには、必ず年金額試算をすることを徹底することとしました。	外部
54	国民年金任意加入被保険者資格喪失予定年月日の誤りについて	確認・決定誤り	北海道	砂川	2005年6月9日	2010年6月17日	ご本人様が老齢給付裁定請求書提出で来所され、その後、進達前に、受付しました裁定請求書および被保険者記録を確認しましたところ、厚生年金保険と国民年金の期間重複があり、記録を整備するため年金記録課へ補正を依頼しました。 その際、1か月分の還付が発生すること、また、高年齢任意加入被保険者で老齢基礎年金の満額受給のために加入していたことから、この保険料還付により満額受給のための月数が不足することが判明しました。	高年齢任意加入年月日から当時の書類を確認しましたところ、受付時は厚生年金保険の記録と国民年金の記録が統合されていない状況であること、また、統合処理後に国民年金の資格喪失年月日の記録補正がされていないことから、正しい納付月数及び満額受給のための不足月数の確認が不十分であり、誤った資格喪失予定年月日を入力処理したものとされます。 また、決裁時においても納付月数の確認が不十分であったためと思われます。	1名	過徴収	1,600	お客様相談室担当者よりご本人様へ電話し、今回の事象について説明のうえ謝罪し、了解を得ました。 その後、ご本人様のご主人様より電話があり、改めて謝罪しましたが、本人のミスではないのに納得がいけないとの話がありました。 改めて、国民年金担当課長からご本人様へ電話し、今回の件についての経過説明とお詫びをしたうえ、今回の件で判明した不足分1か月分の納付意思もありましたが、現状、納付できないことを伝えお詫びしました。	課内会議において当該事象を説明し、受付時及び決裁時においての確認は引続き複数名で行うよう周知徹底を図りました。 高年齢任意加入被保険者の資格喪失年月日設定後の新たな記録の判明による統合処理で月数の不足を生じる可能性もあることから、連絡会議等で他課へも周知し情報の共有化を図りました。	外部
55	国民年金任意加入被保険者に係る資格喪失予定年月日の登録誤りについて	確認・決定誤り	東京	上野	2006年12月21日	2010年2月17日	65歳未満の国民年金任意加入被保険者の資格喪失予定年月日の確認を行いましたところ、1名のお客様の資格喪失予定年月日の登録が1ヶ月早まっていることが判明しました。(満額の老齢基礎年金を受給するためには、保険料納付済期間が1ヶ月不足となります)	お客様は、60歳になられた時点で満額の老齢基礎年金を受給するために必要な保険料納付済期間を有していなかったため、平成18年12月21日にA区役所へ国民年金被保険者資格取得申出書(60歳以上の任意加入)を届出されました。共済組合資格喪失月であり、国民年金納付月でもある昭和53年12月につきましては、老齢基礎年金の計算にあたっては、1月として計算されることとなります。しかし、申出書の審査を行った者は、共済組合の加入期間確認通知書と国民年金保険料納付済期間において、昭和53年12月が重複して計算されていることに気が付かず、満額の老齢基礎年金を受給するために必要となる月数を計算してしまったため、お客様の年金記録へ保険料納付済期間が1ヶ月不足する任意加入被保険者の資格喪失予定年月日を登録してしまいました。また、決裁時においても、資格喪失予定年月日の登録誤りについて発見することはできませんでした。	1名	未徴収	14,480	喪失予定年月日の登録が誤っていないければ、口座振替されたと推測される1年前納額と喪失予定年月日の登録が誤っていたために口座振替された1ヶ月前納額の差額について、現金により徴収することとし、当所国民年金課長がお客様へ連絡し、不足分の保険料をお預かりさせていただくこととしました。 当所国民年金課長がお客様のお宅へ来訪し、改めて事務処理誤りが生じたことについて、お詫びさせていただきました。また、誤りが生じた原因についてご説明させていただくとともに、不足分の保険料についてお預かりさせていただきました。	任意加入被保険者に係る資格喪失予定年月日につきましては、必ず複数の者で確認することとしていますが、課員に対し改めて取扱いの徹底を図りました。また、現在ご加入いただいている任意加入被保険者様につきまして、すべて喪失予定年月日の再確認を行い、登録誤りがないことを確認しました。	内部
56	国民年金任意加入手続きの処理誤りについて	確認・決定誤り	岐阜	高山	2009年9月18日	2010年5月12日	A市役所担当者より、平成21年9月18日に市役所が受理しました「国民年金被保険者任意加入届」の処理状況について確認依頼があり、当年金事務所に保管の書類を見直ししましたところ、届出処理を行った共同事務センター(現在の事務センター)が、誤って「処理不要」としていたことが判明しました。	国民年金被保険者であるお父様が海外転出するにあたり、平成21年9月18日にお父様がA市役所に資格喪失と国民年金任意加入(お父様が納付協力者)の届出を提出されました。 A市役所の様式は住民異動届と一体式であり、「住民異動の記載欄」のほか「国保欄」・「年金欄」が設けられ、「取得」・「喪失」・「転出」・「任意加入」など、該当項目にレ点を記載する方式となっています。 海外転出にあたり、任意加入を希望され、「年金欄」の「資格喪失」と「任意加入」にレ点を記載いただいていたのですが、事務センターにて処理の際、誤って「任意加入」欄を見落とし処理したことが原因です。	1名	未徴収	102,620	国民年金担当者からご本人様宅へ電話し、お父様へ上司と説明に伺いたい旨を説明しました。 副所長と国民年金担当者2名がご本人様宅へ訪問し、ご両親と面談し、事象について説明のうえ、お詫び申し上げます。届出について早急に処理し、納付書は担当者が直接持参させていただくことでご了解いただきました。 当事務所において、今回の事象にかかる届出の入力処理を行いました。 国民年金担当者がご本人様宅へ訪問し、お父様へ納付書をお渡ししました。	所長から岐阜事務センター長へ本事象について報告し、再発防止について徹底するよう依頼しました。	外部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生日	判明日	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
57	20歳付番に伴う疑重複者調査結果登録の処理誤りについて	確認・決定誤り	滋賀	草津	2001年7月11日	2010年3月25日	A様が年金手帳再交付の依頼に来所されましたが、基礎年金番号が分からないとのことでしたので、氏名索引による記録とご本人様からお聞きした情報を確認していただきましたところ、別人であるB様(同姓同名・同生年月日)の基礎年金番号にA様の記録が混在していることが判明しました。	B様の基礎年金番号に疑重複整理された「統合元基礎年金番号」の登録があり、確認しましたところ、この番号はA様の20歳付番処理により発生した番号であり、調査結果登録状況には「平成13年7月 同一人物」として処理していることが判明しました。ただし、処理は10年近く前であるため、同一人物と判断した根拠及び処理状況については不明です。	2名		0	A様につきましては、基礎年金番号を新規に付番のうえ、資格記録の整備及びご主人様の配偶者記録について訂正した後、A様宅を訪問し、謝罪と説明のうえ年金手帳をお渡しすることとしました。また、B様については、会津若松年金事務所と協議のうえ記録整備をすることとしました。 担当課長と職員がA様宅を訪問し、お詫びと今回の事象の説明および整備後の記録を確認のうえ年金手帳をお渡ししました。なお、未納期間については時効に該当し、今から納付できない旨の説明をし、了承を得ました。 会津若松年金事務所国民年金課にB様の記録について確認のうえ、本部システム部門へ記録補正を依頼しました。記録補正が完了したため、会津若松年金事務所に補正処理が完了した旨報告しました。	20歳付番に関する業務処理は、現在、事務センターで処理を行っているため、今回の事象に関する情報を共有するとともに、注意喚起していくこととしました。	外部
58	国民年金第3号被保険者特例措置該当届の処理遅延について	未処理・処理遅延	東京	世田谷	2010年2月17日	2010年2月17日	高齢厚生年金裁定請求書を事務センターに回付しましたところ、平成22年2月17日、事務センターより請求者の第3号被保険者記録と配偶者の共済組合員期間及び厚生年金期間が不一致であるため、第3号被保険者の記録の整備が必要であるという理由で返戻され、判明しました。	ご主人様が平成9年7月16日で共済組合を退職し、同日厚生年金に加入しているが届出がされていませんでした。 過去に世田谷年金事務所で見込額算出2回、裁定請求書提出1回の合計3回来所されたにもかかわらず、これを見落とし、かつ、ご本人様へのお知らせが遅れたため、受給権発生が遅延することとなりました。 第3号特例届の提出が3月になったため、平成22年2月及び3月の年金額に第3号特例期間が含まれなくなりました。	1名	未払い	24,750	お客様相談室長がお客様へ電話で説明し、受給権発生は配偶者の共済組合期間をカラ期間として合算することにより、65歳で発生すること、第3号被保険者特例措置該当届の受付が3月のため、2～3月の年金額には反映されないことを説明し、事務所の対応には不満であるものの、年金の裁定については了承していただきました。早期に支払うよう希望されたので、事務所にて裁定請求書入力処理を行いました。	年金相談窓口担当者及び年金給付担当者等には、第3号記録を配偶者記録と照合して、必ず確認するよう指示徹底しました。	内部
59	国民年金保険料免除申請書等の事務処理の遅延について	未処理・処理遅延	東京	上野	2003年～2008年	2007年10月	台東区役所より、平成15年から平成20年の間に、お客様より届出された国民年金保険料免除・納付猶予申請書及び国民年金被保険者資格取得届の一部について、年金事務所への送付漏れがあることが判明しました。(平成22年7月23日 台東区より公表済)	台東区役所において、一人の職員へ事務が集中していたこと及び事務処理マニュアルがなく、職員間において処理手順が統一されていなかったこと、更に、受付件数と処理件数の把握が行われず、進捗管理ができていなかったことが原因であると、台東区より報告がありました。	574件	その他	調査中	判明後、上野年金事務所から台東区への未送付案件の把握及び解消について指導を行い、順次解消を図っています。 処理期限経過に伴う、時効となった年金保険料の取扱いにつきましては、区単独では処理することは不可能なため、厚生労働省と日本年金機構本部で対応を協議中です。	台東区において、事務処理マニュアルの作成及び受付簿による進捗管理の徹底等を図りました。 日本年金機構においては、現在、受付経過簿を作成し、市区町村へ回付する申請書等について管理しています。	外部
60	国民年金資格取得届に係る事務処理の遅延について	未処理・処理遅延	大阪	吹田	2010年1月19日	2010年3月10日	ご本人様より電話にて、納付書が送付されない旨の連絡があり、確認しましたところ、納付書発行に係る事務処理遅延のため、平成20年1月分の保険料納付につきまして、時効経過により納付できなくなっていることが判明しました。	総合案内窓口にて、「国民年金資格取得届及び住所変更届」を受理しました。受付の際、平成20年1月分の保険料納付について時効が迫っていることから、ご本人様に納付の意思を確認し、窓口で納付書を作成するべきところ、もしくは、至急処理を要する旨記載すべきところそのまま受付し、大阪事務センターへ回送したのと思われまます。日本年金機構設立直後のため、大阪事務センターの事務処理が遅延していることを把握できていない状況でした。 至急扱いとすべきところ、通常書類として大阪事務センターへ回送しました。	1名	未徴収	14,100	事務処理遅れのため時効が経過してしまったことをお詫びしましたが、行政側のミスなので、納付を可能とするよう要請を受けました。 当所窓口での確認漏れ、説明不足及びその後の手続き遅れが原因であること、また、ご来所の際にご本人様の納付意思は確認できていることから債務承認があったものとして、平成20年1月分の納付を認めることについて協議した結果、平成20年1月分の保険料を徴収することは困難である旨の結論に達しました。 ご本人様に電話にて、協議した結果を報告し、ご納得いただきました。	総合相談受付窓口において、国年・資格取得届を受付する際には、納付に関する意向を必ず確認するよう全職員に周知徹底するとともに、国民年金課においては、早急な対応を要するかどうかの審査を行った後、事務センターに回送することとしました。	外部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生日	判明日	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
61	資格取得 申出書の 入力漏れ について	未処理・ 処理遅延	埼玉	大宮	2010年2月	2010年5月13日	国民年金保険料が口座振替されていないとのことで、平成22年5月13日にご本人様の奥様が年金事務所に来所されました。確認しましたところ、平成22年2月2日申出の資格取得申出書(60歳以上の任意加入。付加申出あり)のコンピュータ入力が入力されていることが判明しました。また、同時提出されていた口座振替申出書が処理されず、取得申出書と一緒に保管されていたことが判明しました。	平成22年2月2日に任意加入の相談でご本人様の奥様が来所され、一旦、資格取得申出書類を持ち帰りになられ、郵送受付しました。取得申出書と口座振替申出書をコンピュータ入力処理すべきところ、入力処理が完了していないにもかかわらず処理済分と一緒に保管してしまったためです。そのため、平成22年2月～3月分の前納納付、平成22年4月～23年3月分の口座振替前納納付ができなかったものです。	1名		0	担当職員がご本人様の奥様に、今回の事象を説明してお詫びをしました。担当課長がご本人様の奥様にお会いし、前納額での保険料を領収しました。関係届をコンピュータ入力処理しました。	ミーティングで課員に事象を説明し、注意喚起を図りました。事故防止のため、受付簿による管理を徹底することとし、整理整頓に努めるよう伝えました。	外部
62	国民年金 資格喪失 届の誤入力 について	入力誤り	愛知	一宮	2009年6月9日	2010年4月26日	ご本人様のお父様が国民年金保険料の納付状況についての問い合わせのため窓口に来所され、確認しましたところ、国民年金資格喪失届の誤入力が判明しました。	平成21年4月27日に提出された国民年金資格喪失届について、担当者が書類を審査の際に、添付書類により該当日の補正が必要であったにもかかわらず、補正をしないで事務センターに送付してしまいました。そのため、事務センターで誤った該当日で資格喪失処理がされ、誤還付が発生してしまいました。また、事務センターでの審査時および決裁時のチェックが正確にされていなかったため、補正ができませんでした。	1名	誤還付	14,360	国民年金課職員がご本人様のお母様に、電話により誤処理について謝罪しました。なお、資格喪失年月日の訂正により還付の取消をするため、還付した金額については、返納していただくことについて了承を得ました。記録整備し、ご本人様のお母様に、ご本人様宛整備後の記録を送付する旨を連絡したうえで送付しました。国民年金課長と国民年金課職員がご本人様宅を訪問して、ご本人様のお父様に返納金納入告知書を交付のうえ謝罪しました。	審査担当者が添付書類をチェックする際、届書の該当月日もチェックをいれることとしました。また、決裁時に添付書類の確認を徹底することとしました。	外部
63	国民年金 任意加入 被保険者 資格喪失 予定年月 日の誤り について	入力誤り	群馬	渋川	2008年7月17日	2010年5月18日	65歳未満喪失予定年月日到達者リストにより、国民年金任意加入被保険者にかかる資格喪失の入力処理を行う際に、資格記録を再確認しましたところ、喪失予定年月日が誤っていたため、満額(480月)に6ヶ月不足していることが判明しました。	平成20年7月17日に受付しました資格取得申出書の資格喪失予定年月日について、平成22年10月1日と入力すべきところ、ご本人様の希望である満額(480月)に6ヶ月不足の平成22年4月1日として入力してしまっていたことが判明しました。60歳以降の厚生年金加入期間を基礎年金の対象期間として計算したものと推測されます。その結果、平成22年4月分保険料について、口振前納(早割り)による納付が不可能となり、当該前納割引額50円相当の不利益を生じさせることとなりました。	1名	過徴収	50	担当者よりお客様に電話連絡し、今回の事象について内容説明しお詫びをしました。資格記録の訂正について了承を得ました。お客様に電話連絡の後訪問し、今回の事案について改めて謝罪の上、平成22年4月分保険料について、当月払いによる早割保険料と同額の保険料を現金領収証書にて領収しました。	課内ミーティングにおいて当該事象を説明し、資格喪失予定日の入力が必要なものについては複数名によりチェックを行うよう指示しました。	内部
64	国民年金 第3号被 保険者種 別確認届 の誤廃棄 について	受理後の 書類管理誤り	愛媛	松山西	2010年5月31日	2010年5月31日	A事業所から提出された「国民年金第3号被保険者種別変更届」(以下、「3号該当届」という。)を事務センターへ回送するため、「3号該当届」の件数をチェックしましたところ、受付処理簿の記載件数と一致しませんでした。確認しましたところ、受付処理簿の入力後チェックを行った際、A事業所の被保険者B様の配偶者様の「3号該当届」を、誤って廃棄書類の中に混入させ、廃棄(シュレッダー)していたことが判明しました。	受付処理簿と「3号該当届」を裏向けに並べて置いていたため、B様の配偶者様の「3号該当届」を誤って受付処理簿の中に混入させました。その後、通常工程である受付処理簿と「3号該当届」の2回目の突合せを行う過程で、受付処理簿に入力誤りが判明し、正しい受付処理簿を再作成しました。間違った受付処理簿は不要となり、B様の配偶者様の「3号該当届」を混入させたまま廃棄(シュレッダー)しました。廃棄時に廃棄書類の内容確認を行いませんでした。	1名		0	担当課長と担当課職員がA事業所を訪問し、事象の説明及び謝罪を行うとともに、誤って廃棄したB様の配偶者様の「3号該当届」の再提出を依頼し、了承を得ました。	課内会議において、当該事象を説明し、書類を廃棄する際には、必ず内容チェックを行うよう徹底しました。	内部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生日	判明日	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
65	国民年金第3号被保険者種別変更届の入力誤りについて	記録訂正誤り	宮城	事務センター	2010年4月7日	2010年5月27日	<p>平成22年5月26日、仙台北年金事務所に、A様より電話があり、還付請求書と充当通知書が届いたが、充当通知書の内容を確認したところ、納付済の月に充当されているのはおかしいとの連絡がありました。年金手帳の基礎年金番号と還付請求書に記載されている基礎年金番号を確認しましたところ、双方の基礎年金番号に登録されている氏名、生年月日が同一であることが判明しました。</p> <p>平成22年5月27日、仙台北年金事務所国民年金課長より照会があり、国民年金第3号被保険者種別変更届の基礎年金番号が空欄で提出され、事務センターにおいて氏名検索し別人の基礎年金番号を記入したものであることが判明しました。</p>	<p>平成22年4月7日に入力処理を行った「国民年金第3号被保険者種別変更届」(種別変更年月日平成22年2月7日)の事前審査を行う際に、届書の第3号被保険者欄の基礎年金番号が空欄であったため、氏名索引を行いました。届出をされた被保険者ご本人様は旧姓のままであり、氏名、生年月日で合致する該当者がB様だけであったため、ご本人様であると断定し、検索した基礎年金番号を届書に記載し、そのまま入力を行ってしまったものです。そのため、B様は、平成22年2月分が納付済であったため過誤納となり、過去の未納分である平成20年7月分に充当の上、差額の還付請求書がA様あて送付されました。また、B様は、早割により口座振替を行っていましたが、第3号届の処理がされたために平成22年4月末および平成22年5月末の口座振替処理がされなかったものです。</p>	2名	その他	44,760	<p>仙台北年金事務所職員がA様の自宅を訪問し、事情説明の上謝罪し、還付請求書を回収し、再度、ご本人様あて還付請求書を送付させていただくこととしました。</p> <p>B様あて連絡しましたが、不在であり、また、遠方でもあるため文書で事情説明をすることとし、謝罪文書および口座振替にならなかった間の納付書を郵送しました。</p>	<p>朝礼時のミーティングにて事務処理誤りがあったことを全職員に周知し、届書に基礎年金番号が記載されていない場合は、基本的に返戻すること、また、届書処理に限らず氏名索引によりご本人様の断定を行う場合は、氏名、生年月日だけでなく住所一致も条件とすること、また、ご本人様であると断定しても届書等には、すぐに書き込まず、他の職員によりもう一度確認を行い、確認したことがわかるように事跡を残しておくことを徹底するよう指示しました。</p>	外部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生日	判明日	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
66	国民年金保険料口座振替申出書の誤りについて	受付時の書類管理誤り	滋賀	草津	2009年5月18日	2010年4月30日	平成22年4月30日、金融機関から草津年金事務所あて、「A様に係る国民年金保険料の自動振替の依頼があったが、依頼書をいただいております」との連絡があった。 草津年金事務所において、関係書類を抽出し、原因の調査しました結果、口座振替申出書の金融機関確認欄の確認印が漏れたまま入力処理していることが判明しました。	平成22年4月30日、金融機関から草津年金事務所あての連絡を機に確認しました結果、口座振替申出書の金融機関確認欄の確認印がもれたまま(金融機関の控も付いたままの状態)入力処理していることが判明しました。このため、入力には正常に処理されていましたが、金融機関への確認が漏れていたことにより、4月末日における口座振替の前納納付が行えませんでした。 受付当時は、事務所で受付した書類は、事務所で点検・チェックした上で、事務センターへ回送し、入力処理を行うこととなっており、今回の金融機関への確認依頼も、本来事務所で行うべきところを、もらしたまま事務センターへ回送したことによるものです。	2名		0	担当者がご本人様に電話にてお詫びし、口座振替による前納納付割引(現金領収)での取扱いとすることとしました。「口座振替不能調査一覧表」にて確認作業中、全く同様のケースの事務処理誤りが1件あることが判明しました。 職員がA様宅へ訪問、謝罪並びに経過説明後、現金領収しました。 職員がB様宅へ訪問、謝罪並びに経過説明後、現金領収しました。	現在は事務センターにおいて、届書の受付・審査・入力等を一括で行っているため、今回の事象に関する情報を共有し、注意喚起していくこととしました。	外部
67	国民年金保険料還付金の金額誤りについて	確認・決定誤り	三重	事務センター	2010年5月28日	2010年6月16日	還付請求をされたお客様のお母様より、支払金額について、通知書の金額と振り込まれた額が違うとの電話照会がありました。確認しましたところ、データ入力を誤って処理していたことが判明しました。	データ送信をしたシートの金額を誤入力し、チェック・決裁時気づかずに処理されてしまいました。	1名	誤還付	270	お客様には、電話で連絡をとり、今回の件について謝罪及び十分な説明をし、今後の返納方法について説明をいたしました。 津年金事務所へ返納等に係る納付書作成依頼及び本部へ関係書類を送付しました。	グループ内で、入力時の注意の喚起はもとより、処理後の、チェック及び決裁について徹底することとしました。 入力時は旧システムであり、金額入力が必要であったが、現行改善されており金額入力については、不要となっています。	外部
68	口座振替依頼申出書の確認誤りについて	確認・決定誤り	長野	事務センター	2010年3月26日	2010年5月24日	小諸年金事務所から、4月末に口座振替されるはずの国民年金保険料の振替結果の表示が口座振替依頼書なしになっており、口座振替されていない旨の連絡があり、書類を確認しましたところ、金融機関の変更と振替方法の変更があったにもかかわらず、金融機関宛の口座振替依頼書が金融機関に送付されおらず、口座振替がされていないことが判明しました。	入力前の審査の際に振替金融機関の変更について記載されており、本来、変更後の金融機関に口座の確認を依頼し、口座振替依頼書を送付するところ、確認不足により、振替方法のみの変更の書類として取り扱い、変更後の金融機関に口座振替依頼書が送付されなかったため、このような事例が発生しました。 処理結果の突合せにおいても複数名による確認を行っていましたが、誤りに気がつきませんでした。また、早割希望者だったため早割開始も2ヶ月遅れてしまいました。	1名	過徴収	100	担当者が電話にてお詫びし、平成22年4月分及び5月分について、小諸年金事務所の収入官吏により、当月払いによる早期保険料額と同額の保険料を現金領収証書を使用し、徴収しました。	担当者間において、当該事象を検証し、口座振替事項の変更について、入力前審査において複数名で確認し、口座振替依頼書の送付漏れがないよう申し合わせを行いました。	内部
69	国民年金保険料口座振替の実施不能について	確認・決定誤り	滋賀	事務センター	2010年2月8日	2010年5月28日	草津年金事務所国民年金担当者から4月30日の口座振替にかかる配信「口座振替不能調査一覧表」のチェック実施において、振替不能理由が「口座振替依頼書なし」であるものについて事務センターへ照会がありました。 事務センターにおいて関係書類の抽出と原因の調査を実施しましたところ、口座名義人の変更を伴う申し出に金融機関確認印がなく、事務センターより金融機関への確認依頼を漏らしたまま処理を行っていたことが判明しました。	調査による明確な原因確定には至りませんでした。が、口座名義変更を見落とし、口座振替方法の変更のみと誤認識したことにより、金融機関確認印不要と判断し処理した可能性が最も高いと推測されます。 4月より早割が適用されるべきところ、4、5月分について適用不可となりました。	1名	過徴収	100	草津年金事務所に経過を報告し、謝罪と説明を行いましたところ、ご本人様にご理解をいただきました。 4月分・5月分の早割については納付書での定額納付の取り扱いとし、6月分からの口座振替による早割として処理することで了解いただきました。	事前審査において付箋貼付、入力内容の付記等、入力漏れを起こさないよう注意を促す措置を講ずるよう指示しました。	内部
70	国民年金保険料口座振替申出書の処理誤りについて	確認・決定誤り	京都	事務センター	2010年2月12日 2010年2月16日	2010年4月21日	ご本人様から口座振替開始通知が届いたことについて、平成22年4月20日に京都南年金事務所国民年金課あて照会がありました。 確認しましたところ、平成22年2月以降の口座振替が行われず未納状態となっており、また、4月以降の口座振替による前納もできないことが判明しました。	職員がご本人様の口座振替申出書の登録処理の際に、処理不能となっている原因である「裁定中表示」について詳細に確認せず処理保留としたためです。また、ご本人様からの照会により事象・原因を把握できず、後手の対応となってしまいました。 年金給付グループの職員においても裁定請求書登録処理について誤認識・誤処理していたためです。	1名	未徴収	1,290	担当者がご本人様へ電話にて今回の事象を説明し、お詫びしました。4月末の前納割引及び2～3月分の早割(付加保険料込み)の納付にかかる対応につきましては本来の金額で現金領収することとしました。 ご本人様のご自宅を訪問し、あらためて今回の事象についてお詫びし、当方の対応について説明しました。了承いただき、保険料を現金領収しました。 京都事務センターにおいて納付記録の追加補正処理を行いました。(口座振替登録内容についても確認しました)	国民年金グループ内において当該事象を説明し、変則的な事象が発生した際には個人で判断せず複数人で対応を検討するようにしました。また、システムによる部分もあるので検証のうえ対策を検討します。	外部



整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生日	判明日	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
71	国民年金保険料前納額の緊急停止漏れについて	確認・決定誤り	岡山	倉敷東	2010年4月22日～26日	2010年5月21日	国民年金保険料の口座振替にかかる緊急停止の依頼を行ったにもかかわらず、1年前納額(平成22年4月～平成23年3月分)が引き落とされているとお申出がご本人様のご主人様から電話にてあり、確認しましたところ、国民年金保険料前納額を緊急停止せず口座振替したことが判明しました。	オンラインシステムの事跡登録画面を確認しましたところ、お申出のとおり、ご本人様のご主人様から緊急停止の依頼を受けていましたが、金融機関への緊急停止依頼リストの作成ができておらず、口座振替となったことによるものです。 事故発生原因を調査しました結果、オンラインシステムから印字した紙媒体を使用しての作業過程で、印字紙を紛失したために事象が発生したものと推察されます。	1名	過徴収	177,400	担当職員がご本人様のご主人様に電話にてお詫びと事故発生の原因を説明しました。今後の対応については後日連絡させていただくことで了承を得ました。 副所長からご本人様のご主人様に対し電話連絡を行い、受理した還付請求書をもとに速やかな手続きを進めていることの報告をし、了承を得ました。 副所長からご本人様のご主人様に対し電話連絡を行い、指定口座へ入金されたか確認しましたところ、未記帳でありわからないとのことでしたので、振り込みが無い場合には当事務所あて連絡してほしい旨を説明しました。	オンラインシステムから印字した紙媒体は補完的なものとしての取り扱うこととし、今後は緊急停止受付簿を具備し進捗管理ならびに未処理状況を把握することとしました。	外部
72	口座振替データの未作成について	確認・決定誤り	愛媛	松山東	2010年1月29日	2010年4月14日	平成22年4月9日、お客様から松山西社会保険事務所へ「国民年金に平成22年1月18日付で任意加入し、併せて付加保険料の申し込みもしており、口座振替の申請もしているが、いつまでたっても口座振替されない」との申出がありました。確認しましたところ、入力処理は適正に行われていると思われるのですが、口座振替データができておらず、その結果平成22年1月以降の保険料が口座振替されないままとなっていました。	お客様は国民年金任意加入取得と同時に老齢厚生年金(特老厚)を請求しておりました。 愛媛事務センター国民年金グループは平成22年1月29日に資格取得申出書および口座振替申出書を入力する際に、裁定中表示を取り消す処理を給付グループに依頼し、裁定中表示を取り消した後に資格取得申出および口座振替申出書を入力しました。 その後、給付グループにおいて裁定中表示を再入力しました。その結果、裁定中表示が残ったままになり、口座振替データが作成されませんでした。	1名	未徴収	60,530	担当課員がお客様に電話し、今回の事象をお詫びしました。 口座振替の実施および納付期限が経過した付加保険料の領収について、平成22年1月分については付加付定額、平成22年2月～平成22年4月分については付加付前納として領収することとし、お客様宅へ訪問し、謝罪するとともに、現金領収しました。また、納付記録追加処理し、お客様あてに追加後の納付記録を送付しました。	愛媛事務センター国民年金グループと協議し、裁定中表示がある者の資格取得及び口座振替処理については、裁定状況を十分確認の上、入力処理することを徹底させることとしました。	外部
73	国民年金保険料口座振替依頼書の送付漏れについて	確認・決定誤り	長野	事務センター	2010年3月9日	2010年5月18日	お客様より長野南年金事務所へ、変更後の口座より1年前納分の国民年金保険料が引き落としになっていないとの連絡があり、同日長野南年金事務所より当センターへ照会し、当該申出書を確認しましたところ、金融機関への口座確認をせずに入力処理をしていたことが判明しました。	入力前の審査を行った際、本来変更後の金融機関へ口座振替依頼書を送付すべきところ、依頼書の送付を不要であると判断してしまい、送付しなかったためです。 複数名による処理結果の突合せを行っていましたが、今般事象を確認できなかったことによるものです。	1名	未徴収	177,400	お客様へ電話連絡し、お詫びのうえ、今後の対応について再度連絡する旨を伝えました。 変更後金融機関へ口座振替依頼書を持ち込み、口座確認を行いました。 お客様へ電話連絡し、口座振替1年前納金額にて現金領収させていただきたい旨説明しました。長野南年金事務所へ来所いただけたことから、長野南年金事務所にて現金領収証書を使用し、領収しました。	今般事象について担当者間で防止策を検討し、入力前の審査と併せて入力後も複数名により金融機関確認印の有無や金融機関への依頼書送付の必要の有無を確認するようにしました。	外部
74	国民年金前納保険料口座振替依頼書の送付漏れについて	確認・決定誤り	埼玉	川越	2009年6月	2010年5月13日	お客様より口座振替になっていない旨の問い合わせがあったとして、金融機関から確認の電話があり、確認しましたところ、金融機関に今年度分の口座振替依頼書が送付されておらず、1年前納の口座振替が行われなかったことが判明しました。	金融機関からの問い合わせにより確認しましたところ、昨年、平成21年度1年前納振替の緊急停止をかけており、その後21年6月12日に21年6月から22年3月分を現金前納していました。 緊急停止をかけた場合、本来であれば納付が確認された時点で口座振替の再開処理をすべきものですが、処理がされず振替が停止のままとなっていたために生じたものです。納付書も送付されていませんでした。	1名		0	ご本人様に電話にて連絡しました。謝罪し、対応について改めてご連絡させていただくこととしました。また、金融機関にも電話にて、今後は当所にて対応させていただく旨連絡しました。 担当課長がご本人様宅を訪問し、改めて謝罪・説明し、口座振替による1年前納金額の保険料を現金領収証書により領収しました。	課内会議において事象を説明し、処理に当たっては十分に確認し、必要な処理を確実にを行うよう指示しました。また、関連するリストの処理も確実にを行うよう指示しました。	外部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生日	判明日	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
75	国民年金口座振替依頼書の送付漏れについて	未処理・処理遅延	大阪	東大阪	2010年4月30日	2010年5月6日	平成22年5月6日、お客様より平成22年4月30日に国民年金保険料が口座振替されていないとの問い合わせが富山年金事務所がありました。富山年金事務所より東大阪年金事務所に連絡があり、お客様の国民年金保険料口座振替納付申出書が適正に処理されているか確認しましたところ、平成21年11月27日受付の国民年金資格取得申出書(処理済書類)に口座振替申出書(社会保険事務所用・金融機関用・被保険者控)が添付されており、口座振替申出書の金融機関用の送付がされていないことが判明しました。	受付しました口座振替申出書を、金融機関に送付しないまま、事務所においての入力処理のみを行ったことが原因で本来、平成22年4月30日に口座振替されるべき1年前納保険料(付加保険料を含む)が口座振替されませんでした。	1名		0	お客様に謝罪を行いました。1年前納の口座振替額で対応しよう申出がありました。1年前納保険料の口座振替額と同額をさせていただき旨をお客様及び富山年金事務所に連絡し、納付の日程等について、調整を行いました。富山年金事務所国民年金課長より、納付が終了した旨の連絡がありました。	今回の事象について、担当課職員に報告するとともに、平成21年度受付分の国民年金資格取得申出書を再確認し、適正な処理がされているかを確認しました。	外部
76	国民年金口座振替依頼書の送付漏れについて	未処理・処理遅延	埼玉	大宮	2010年2月25日 -3月1日	2010年5月25日	埼玉事務センターの調査で、事務センター保管の口座振替申出書に金融機関用の口座振替依頼書が添付されているとの連絡が平成22年5月25日にありました。確認しましたところ、平成22年4月30日の口座振替納付がされていないことが判明しました。	平成22年2月25日に口座振替納付申出書を受付しました。同日、事務センターに口座振替申出書を送付する際に、金融機関に送付すべき口座振替依頼書を一緒に送付してしまったことによるものです。また、事務センターにおいても入力処理後、金融機関に送付すべきところ、そのまま保管してしまったことによるものです。	1名	未徴収	89,570	担当課長が被保険者様宅を訪問しましたが不在だったため、連絡いただきたい旨の文書をポストに入れてきました。被保険者様から電話をいただき、今回の事象を説明してお詫びをしました。被保険者様宅を訪問し、保険料を徴収しました。	ミーティングで課員に事象を説明し、注意喚起を図りました。口座振替担当者を2人にするなど事務処理体制を見直しました。	内部
77	国民年金付加保険料納付申出書の未処理について	未処理・処理遅延	愛知	一宮	2009年6月5日	2010年4月12日	平成22年3月30日に判明しました、国民年金付加保険料納付申出書の未処理を受けて、過去の書類を再点検しましたところ、新たに同じ事例が判明しました。	平成21年6月2日、社会保険事務所窓口にて、任意加入資格取得申出書及び口座振替納付申出書の書類を受理しました。受付後、担当者が書類を審査し、別の職員が入力処理し、決裁までしていました。別途、平成21年6月1日、お客様がA市役所窓口にて、付加保険料納付申出の申請を行われ、平成21年6月5日付けで社会保険事務所で受付がされていました。担当者が書類を点検審査する際に、付加保険料申出が付記されていることに気がつかず、お客様への確認をせず、重複していた書類も確認していませんでした。また、上司の決裁を受けず、そのまま完了書類として保存していました。	1名	未徴収	1,800	国民年金課長が、お客様宅を訪問し、謝罪しました。付加保険料納付申出の意思を確認し、お客様からは、納付したい旨の回答を得ましたが、すでに時効になっている平成21年6月分から平成22年2月分の付加保険料について、納付できないことに不服であると申出がありました。国民年金課長と国民年金課職員が、お客様宅を訪問し、不足分の付加保険料について現金徴収しました。入力処理が完了していることを確認し、お客様あて電話連絡して、納付記録について送付させていただきことを説明し、了解を得ました。	審査担当者、入力者で確認し、決裁を行っていますが、届書コードなどに入力印を押印し、入力項目にマーカーするなどわかりやすく目立つようにして、入力漏れがないように決裁時に確認できるようにしました。	内部
78	国民年金付加保険料申出書の未処理について	未処理・処理遅延	兵庫	西宮	2008年9月3日	2010年4月20日	ご本人様が、A市役所国民年金係に来所され、国民年金口座振替通知の金額について付加保険料が含まれていないのではないかとご相談がありました。通知書の金額を確認すると、付加保険料の金額が含まれていないことが判明しました。A市役所で届出書の確認をした結果、種別変更・管内住所変更及び付加保険料納付申出書の進達は、済んでいることが確認できました。当所でも届出書を確認しました結果、種別変更及び住所変更の入力は、済んでいます。付加保険料申出書については未処理であることが判明しました。	当時、事務センターでは入力後、処理できない届出については付箋をつけて事務所に返戻していましたが、事務所において、その付箋について担当者が他の入力済みの届出と勘違いをし、処理を漏らしてしまったものと思われます。	1名	未徴収	8,400	ご本人様に謝罪を行い、平成20年9月より遡り付加保険料を納付したい旨お申出がありました。ご本人様に連絡し、収納させていただきよう連絡を取り、了承いただきました。収納後、記録の回答票を送付し、完了しました。	現在、当該処理につきましては、事務センター1ヶ所で処理をしているため、入力漏れが無い様ダブルチェックを徹底するよう事務センターに依頼しました。	外部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生日	判明日	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
79	国民年金資格取得届・付加保険料加入申出書の未処理について	未処理・処理遅延	神奈川	横須賀	2010年3月17日	2010年5月12日	A市役所国民年金担当者より電話が入り、調査しました結果、資格取得届・付加加入申出書の入力漏れが判明しました。	通常、事務センターへ進達していますが、付加保険料申出書について納付期限が近いものについてはセンターへ進達していると納付書の発送が間に合わないため、事務所で入力処理をしています。 入力作業に入る前に記録管理システムで確認し、処理済・処理不要書類について分けていますが、誤って入力が必要な書類を処理不要としてしまったため、納付期限が経過してしまいました。	11名	未徴収	24,460	お客様宅に訪問し謝罪しました。また付加保険料についても領収し完了しました。	今後の対策として、書類の引き抜きの際、2人以上で確認します。また受付簿を作成し、定期的に入力漏れがないか確認します。	外部
80	国民年金付加保険料納付書の発行の遅延について	未処理・処理遅延	東京	練馬	2010年4月19日	2010年5月7日	平成22年4月19日、窓口にて、付加保険料申出を受理しました。 「口座振替している場合納付書は作成されない」旨メッセージが表示されますが、これを見落として「納付書はあとから送付される」と説明しました。 平成22年5月7日、担当者が見直し作業をして納付書の未発行が判明し、納付書を送付することと、5月からの前納の場合4月より割引額が20円割高になる旨をお客様に電話しましたが、お客様はご納得されませんでした。	窓口対応時に後日納付書が送付されると勘違いをしていたことが原因です。また、納付書作成メッセージ表示の見落としによるものです。	1名		0	お客様から、自分にミスがないのに20円多く払うのは納得できないとお申し出がありました。お客様に瑕疵がないことから、課長、職員2名で訪問し、再度謝罪し、現金領収証書(4月からの前納額)にて収納しました。	国民年金課職員に今回の事件について説明し、今後このようなことのないように、警告メッセージやスケジュールの確認等徹底しました。 見直し確認作業のチェックを早めに行うこととしました。	内部
81	国民年金保険料還付金の支払遅延について	未処理・処理遅延	東京	青梅	2010年4月19日	2010年6月8日	お客様が国民年金保険料還付金の請求をしたのにまだ支払いを受けていないことにより来所された為、振込み日を調査しましたところ、還付金請求書入力データが登録されていないため、還付金の支払いが行われていないことが判明しました。	平成22年4月19日作成の還付金請求書入力データにより作成した出力シートを保険料還付金等請求書入力表へ貼り付けを忘れたことが原因です。チェック体制はシートと還付請求書の突合のダブルチェックは行われていたましたが、保険料還付金等請求書入力表への貼付に対するチェック体制は取られていませんでした。	37名	未払い	845,040	還付金請求書入力データにより作成した出力シートを保険料還付金等請求書入力表のフォルダへの貼り付け漏れがないかどうかすべて確認し、他に漏れがないことを確認しました。 お客様へ還付手続きのミスにより支払いが遅れてしまったことを説明し改めて丁寧に謝罪をし、了承を得ました。	国民年金保険料還付金の支払方法が変更となったため、還付請求書と処理結果リストのダブルチェック体制の強化を図りました。	外部
82	国民年金保険料口座振替の実施不能について	未処理・処理遅延	滋賀	事務センター	2010年3月1日	2010年4月2日	平成22年4月2日、3月末の国民年金保険料口座振替が行われていないことから、金融機関より大津年金事務所に対し照会がありました。 大津年金事務所からの連絡により、事務センターにおいて関係書類の抽出と原因の調査実施しましたところ、口座振替申出書の入力が取消され再入力が行われていないことが判明しました。 口座振替の申出と共に前納申出が行われていましたが、判明時には4月末日の口座振替を実行できないため、口座振替での前納割引が適用できないこととなりました。	資格取得取消入力により口座振替記録が同時に消失したことに気づかなかったため、口座振替の再入力されず、入力漏れの状態となったものです。	1名	過徴収	340	担当グループ長がご本人様に電話にてお詫びし、口座振替前納と同額を機構職員により現金領収し納付とすることについて了解を得ました。 ご本人様より現金書留を受領し、同日草津年金事務所において現金領収処理を行いました。	今回の事例をグループ内に周知し、取消し入力時には影響を受ける可能性のある処理について画面確認を徹底することを指示しました。	外部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生日	判明日	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
83	国民年金保険料免除申請書の処理遅延について	未処理・処理遅延	東京	江東	2008年8月25日	2010年2月12日	平成22年2月12日、被保険者様へ未申告等による所得の確認照会中の免除申請書を点検しましたところ、処理済みの免除申請書写しの中に、平成20年8月25日受付の平成20年度の免除申請書が混入し未処理であることが判明しました。 また、平成22年3月4日、東京事務センターの入力処理時に、平成21年度保険料が前納されており、過誤納金が発生することが判明しました。	当免除申請書は、平成20年8月25日に受付をしましたが、免除申請書を点検し記録を確認しましたところ、厚生年金の資格喪失記録が確認できるため、特例免除の申請について、ご本人様へ照会をしました。なお、所得による審査が可能であり、添付書類等の漏れに該当しないため免除申請書は返戻せず、処理を保留しました。平成20年12月17日に離職票写しの提出がありました。本来であれば、その時点で東京事務センターへ回付し、免除の承認の決定を行う必要がありましたが、処理済みの免除申請書写しに混入したため、免除の承認の処理が遅延しました。 また、ご本人様は、平成21年4月に納付書が送付されたため、免除申請については、平成21年3月が終期であると判断し、平成21年度保険料を前納しました。 処理の遅延が判明した免除申請書については、平成22年3月4日に処理を行い、全額免除の承認を行いました。前納保険料の納付が免除期間と一部重複するため、過誤納金が発生しました。	1名	過徴収	172,800	国民年金課長がご本人様宅を訪問し、免除の処理が大変遅延したことを謝罪しました。保険料の還付・充当について説明を行いました。前納保険料については、全額還付することの申出がありました。過誤納金については、改めて連絡することを伝えました。 還付の取扱いについて、平成21年4月から平成22年3月の前納保険料については、免除の処理が遅延したとしても、免除申請があった場合は、充当はできなかったことになり、保険料の充当を行わず、還付することしました。 国民年金課長がご本人様宅へ訪問し、前納保険料の還付について説明をし、改めて謝罪し、了解していただきました。	照会中の免除申請書等につきましては、照会年月日順に保管・管理し随時に処理状況を確認することを徹底しました。	内部
84	国民年金保険料口座振替の実施不能について	未処理・処理遅延	滋賀	事務センター	2010年2月23日	2010年4月5日	ご本人様が、大津年金事務所へ赴き、口座振替1年前納の手続きが完了しているかどうか確認されました。大津年金事務所にて記録を確認しましたところ、口座振替がされていない事が判明しましたため、事務センターへ照会がありました。 事務センターにおいて関係書類の抽出と原因の調査を実施しましたところ、口座振替申出書が未入力のまま処理完了となっていました。	国民年金被保険者資格取得申出書・国民年金付加保険料納付申出書を入力しましたが、国民年金保険料口座振替納付申出書も入力したと勘違いしたものと考えられます。	1名	未徴収	580	担当者がご本人様に電話にてお詫びし、納付書による前納割引での納付についてご理解をいただきましたが、4月末日の口座振替等実施可能な対応策について協議を行うこととしました。 ご本人様が納付書により前納保険料を納付されていることが分かり、事務センターよりご本人様に連絡し口座振替前納の金額での取扱いを検討していることを説明しましたが、全額還付、現金領収という手間がかかるなら、納付書による前納のままでよいとのご回答を得ました。	課内会議によりチェック漏れを起こさない、慎重なチェック体制に意識を持って取り組むことを指示しました。	外部
85	国民年金付加保険料申出書の未処理について	未処理・処理遅延	愛知	一宮	2009年11月17日	2010年3月30日	A市役所に被保険者様が納付状況を問い合わせたことにより、A市国民年金担当者より連絡があり、確認しましたところ、国民年金付加保険料納付申出書の未処理が判明しました。	書類の処理につきましては、担当者が書類を審査し、別の職員が入力処理します。入力担当者が入力点検後決裁していますが、資格取得申出書及び付加保険料納付申出書の入力指示がされていたが資格取得申出書の処理しかされていなかったこと、また、決裁時のチェックが正確にされていなかったことが原因です。	1名	未徴収	600	国民年金課長と国民年金課職員が、被保険者様宅を訪問し謝罪しました。すでに時効になっている平成21年11月分から平成22年1月分の付加保険料については、納付できないことについて不服であると申出がありました。 国民年金課長と担当者が、被保険者様宅を訪問し、不足分の付加保険料について現金領収しました。 入力処理完了していることを確認し、被保険者様あて電話連絡して納付記録について送付させていたいただくことを説明し、了解を得ました。	審査担当者、入力者で確認し、決裁を行っていますが、届書コードなどに入力印を押印し、入力項目にマーカーするなどわかりやすく目立つようにして、入力漏れがないように決裁時に確認できるようにしました。	外部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生日	判明日	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
86	国民年金保険料納付書の送付漏れについて	未処理・処理遅延	静岡	沼津	2009年2月6日	2010年3月26日	<p>毎年3月のみ国民年金加入しており、平成21年1月に3年分(18年3月31日 1号加入、19年3月31日 1号加入、20年3月31日 1号加入)の加入手続きをA市役所にてしたが、納付書が送られてこないがどうなっているのか、納付書が送られてこなければ納付したくても納付できないとの問い合わせがありました。</p> <p>A市役所国民年金課に電話連絡し内容確認を行いましたところ、21年1月5日に上記3年分(18年3月31日 1号加入、19年3月31日 1号加入、20年3月31日 1号加入)の加入手続きを行ったとの回答がありました。</p> <p>年金事務所にて関係書類(市からの進達書類)及び被保険者記録等を確認しましたところ、ご本人様に対し納付書が作成されていないことが判明しました。</p>	<p>平成21年2月6日に3年分(18年3月31日 1号加入、19年3月31日 1号加入、20年3月31日 1号加入)の取得を「資格取得届」としての処理をすべきところ、「資格記録の追加」として入力処理を行いました。この場合、処理を行っただけでは納付書が発行されないため、新たに納付書の作成処理が必要となりますが、被保険者記録照会(備考)に「納付書郵送する必要なし」と表示があった(これは、保険料還付にかかるコメントと思われる)ため納付書の作成をせず、そのまま放置したものとされます。このことにより、本来この時点で納付可能な期間(平成19年3月分及び平成20年3月分)がありましたが、ご本人様あて納付案内がされなかったため、平成19年3月分の時効が到達してしまっただけが原因です。</p>	1名	未徴収	14,100	<p>国民年金課員よりご本人様あて電話連絡し、今回納付書が発行されずに平成19年3月分の時効が到達してしまったことについてお詫びし、今回の事象について説明を行いました。平成19年3月分については時効到達前に送付してくれば自分は納付することが可能であったのに、納付書がまったく届かず納めたくても納めることができなかった。これは、私には責任がないので時効が過ぎていくが何とかしてほしい旨の申し立てがありました。なお、平成18年3月分については加入手続きの時点で既に時効到達済みであること、平成20年3月分についてはまだ時効が到達していないため納付が可能であることから、早急に納付書を送付するため納付をお願いしたい旨を伝え、ご本人様も了承されました。</p> <p>担当課長がご本人様宅に電話連絡し、平成19年3月分については徴収できない旨をお伝えし、ご了承いただきました。</p>	<p>今回の事象は、届書の処理方法及び内容審査での確認不足及び決裁段階での確認不足により発生したものとされます。今後の対策としては、現在事務集約化が行われており、処理は事務センターで行われているため、事務所で確認することはできませんが、事務所で処理するものに関しては、書類に対する処理方法及びその後の処理の確認(納付書等が作成されているか等)を再度徹底すること、また、決裁段階においても記録の最終確認を徹底するよう職員に対し指示いたしました。</p>	外部
87	国民年金付加保険料申出書の未処理について	未処理・処理遅延	大阪	守口	2004年9月6日	2010年5月13日	<p>平成22年5月13日、お客様がA市役所国民年金担当課へ来所され、国民年金記録を確認されたところ、平成16年9月6日に手続きした付加保険料の納付申出が登録されていないことが判明しました。なお、同日、お客様のご主人様も付加保険料納付申出を行い、承認されています。</p>	<p>申請書の届および処理状況を確認しましたところ、A市で平成16年9月6日に国民年金取得と同時に付加保険料の申出がされており、事務センターで処理をした際に付加保険料にかかる処理漏れがあったことが判明しました。</p>	1名	未徴収	30,980	<p>担当課長が電話にて謝罪しました。付加保険料の納付をしたいとお話をいただきました。</p> <p>お客様と面談し、改めてお詫びし、現金領収しました。今回の処理につきまして、了承いただきました。</p>	<p>事務センターに対し、入力後チェックを確実にを行うよう依頼しました。</p>	外部
88	国民年金保険料還付の処理遅れ及び追納保険料の加算について	未処理・処理遅延	愛知	事務センター	2010年4月16日	2010年4月16日	<p>お客様が来所され、納付した追納保険料が、納付順番誤りにより還付されたが、その旨の知らせが年度が変わった4月になってからであったため、改めて当該月を追納すると加算金が増えるとのこと指摘があり、判明しました。</p>	<p>追納保険料につきまして、古い月から納付いただくべきところ、新しい月から納付されました。その結果、順番誤りであるとして追納された保険料を還付することとなりましたが、当時事務センターの還付処理が大幅に遅れており、お客様あての還付請求書の送付が、(お客様が納付してから2ヶ月以上経過した)4月になってからとなりました。年度をまたいだことにより、加算金が増加したものです。</p>	1名	未徴収	98,490	<p>今回の還付を取り直し、お客様が納付されたとおりに記録を訂正する旨をお客様に報告し、了承を得ました。また、当事務所から、その旨の説明とお詫びを記載した文書をお送りしました。記録訂正も指示どおり完了しました。</p>	<p>当時、過誤納処理の遅延がありましたが、その後遅延を取り戻すため国民年金1グループ及び年金事務所の協力により、現時点では遅延はなくなりませんが、今後も遅延を起こさないよう迅速な処理を薦めていきます。</p>	外部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生日	判明日	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
89	国民年金保険料口座振替依頼書の送付漏れについて	未処理・処理遅延	大阪	市岡	2010年1月20日	2010年4月13日	お客様より、平成22年3月末引き落とし予定であった平成22年2月分保険料が引き落としされていない旨の電話がありました。確認しましたところ、口座振替依頼書が金融機関に送付されていないことが判明しました。	市岡年金事務所において、平成22年1月20日にお客様より、任意加入申出書及び口座振替納付申出書の提出を受け、金融機関の口座確認を受けた口座振替申出書(年金事務所用)及び(金融機関用)計2枚を受付けました。市岡年金事務所は、点検後、口座振替依頼書を2枚とも大阪事務センターに送付しました。 大阪事務センターにおいては、口座振替申出書を2月9日に入力しましたが、金融機関用の用紙が添付されていることについて確認していませんでした。 本来金融機関が証明時に口座振替申出書(金融機関用)を受取るべきところ、金融機関の窓口で金融機関用の口座振替申出書がお客様に返付されたこと、年金事務所において、受付点検時にお客様に返付若しくは金融機関あてに送付されなかったこと、事務センターにおいて、金融機関用の口座振替申出書が添付されていたことを見落としたことが原因です。結果、2月分の保険料については、振替不能となり、3月分の保険料と4月分から8月分の前納保険料についても引落としができなかったこととなりました。	1名	未徴収	106,860	国民年金課長がお客様に電話し、今回の事象を説明してお詫びしました。 お客様に全く瑕疵はないことから、2月分から8月分の保険料収納について協議することとしました。 協議の結果をお客様あて連絡し、事後の処理について説明しました。(平成22年2月分から3月分の付加保険料を、また平成22年4月分から8月分については付加保険料を含む口座振替による前納保険料額と同額を徴収可能となったこと) お客様が市岡年金事務所に来所され、平成22年2月分付加保険料を徴収しました。平成22年3月分は、納付済みでした。平成22年4月分から8月分につきましては、お客様が口座振替以外の前納額で納付済みのため、差額還付の請求書を受取り対応完了となりました。	口座振替申出書の受付時に金融機関用が同時に提出された場合の取扱いについて、担当課職員を招集し協議しました。 受付時に判ればお客様に金融機関に提出するよう依頼し、受付後に判れば事務所から金融機関に送付し、送付事跡を申出書に記入するよう指示しました。	外部
90	国民年金保険料口座振替依頼書の送付漏れについて	未処理・処理遅延	茨城	事務センター	2010年4月30日	2010年6月1日	土浦年金事務所に、金融機関担当者様より、4月末日に口座振替前納が出来なかった原因を調べてほしいとの電話がありました。確認しましたところ、口座振替納付申出書及び口座振替依頼書を金融機関事務センターへ回送していないことにより、口座振替されなかったことが判明しました。	平成22年1月28日に土浦年金事務所受取しました口座振替申出書(年金事務所用)及び口座振替依頼書(金融機関用)が茨城事務センターへ送付されました。 本来であれば、金融機関確認印が無い場合、口座振替申出書(年金事務所用)及び口座振替依頼書(金融機関用)を金融機関事務センターへ回送し印照合をしてもらうべきところ、回送しなかったことによるものです。	1名	未徴収	182,100	国民年金グループ職員が、お客様のお母様に電話し、今回の事象を説明し、お詫びをしました。平成22年度保険料につきましては、納付書で納付していただくことで了承を得ました。	国民年金グループ内打合せ会議において、当該事象を説明し、業務マニュアルに沿った事務を進めるよう徹底しました。	外部
91	国民年金保険料口座振替の処理漏れについて	未処理・処理遅延	宮城	仙台南	2010年4月30日	2010年5月7日	平成22年5月7日、ご本人様から平成22年度の国民年金保険料1年前納分が口座引き落としされなかったとの電話照会がありました。確認しましたところ、平成21年6月分の口座振替を緊急停止の処理をした後の口座振替再開処理が入力漏れであったことが判明しました。	平成21年6月29日に国民年金高齢任意加入の申込及び1年前納での口座振替の申出の処理を行いました。その後、ご本人様が平成21年度保険料については、納付書による前納を希望されたため、平成21年6月分納付書及び平成21年7月から平成22年3月までの前納の納付書を交付しましたが、既に平成21年6月分について口座振替実施の対象となっていたため、口座振替の緊急停止処理を行いました。しかし、平成22年度保険料の口座振替再開の処理を行わなかったために金融機関に口座振替の依頼がされず、前納保険料が口座振替できませんでした。	1名		0	ご本人様に電話連絡をして口座引き落としとならなかったことを説明し、お詫びしました。 平成22年度の保険料については本来の口座振替による1年前納の金額にて現金領収することとし、ご本人様にその旨を電話にて連絡しました。 ご本人様のご自宅を訪問してお詫びしたうえで現金領収しました。	毎月緊急停止を依頼する案件をリスト化し、口座振替の依頼時期までの間に担当者及び課長を含む3名が決裁の過程で画面による確認を行い、口座振替の再開の登録漏れがないよう確実に処理を行っていくこととしました。	外部
92	国民年金保険料口座振替依頼書の送付漏れについて	未処理・処理遅延	埼玉	大宮	2010年3月18日~23日	2010年5月6日	ご本人様から連絡を受けた金融機関から、「平成22年4月30日の口座振替については国民年金保険料口座振替依頼書が無く振替していない」との電話連絡が平成22年5月6日にありました。同日、ご本人様からも電話連絡をいただきました。確認しましたところ、事務センター保管の口座振替申出書に金融機関用の口座振替依頼書が添付されていることが判明しました。	平成22年3月17日に口座振替納付申出書を受付け、3月18日に事務センターに口座振替申出書を送付する際に、金融機関に送付すべき口座振替依頼書を一緒に送付してしまったことによるものです。また、事務センターにおいても口座振替の入力処理後、口座振替依頼書を金融機関に送付すべきところ、そのまま保管してしまったことによるものです。	1名		0	ご本人様に電話し、今回の事象を説明してお詫びをしました。 ご本人様が宮城年金事務所に保険料を持参され、前納割額で領収されました。 国民年金保険料口座振替依頼書を金融機関に送付しました。	ミーティングで課員に事象を説明し、注意喚起を図りました。口座振替担当者を2人にするなど事務処理体制を見直しました。また、埼玉事務センター国民年金グループ長に連絡し、事象を報告しました。	外部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生日	判明日	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
93	国民年金保険料口座振替の処理漏れについて	未処理・処理遅延	東京	八王子	2009年11月11日	2010年5月10日	平成22年5月10日、お客様より、1年前納保険料(付加保険料込み)が口座振替されていないとの申出があり、確認しましたところ、平成21年11月11日に入力された口座振替の停止措置が解除されていないことが判明しました。	口座振替で1年前納を選択した場合、それが実行されるまでの各月の保険料は当該口座より毎月振替されることとなります。しかし、お客様は少しでも割安に納付されたいとのことから、上記の各月部分についても前納納付書にて一括納付を希望され、当時の担当者は過誤納を回避するため、平成21年11月11日に口座振替の停止入力を行いました。この口座振替の停止措置の解除を失念したことが本件の原因です。	1名		お客様にお詫びするとともに、本件の原因を報告しました。改めてお客様が口座振替による1年前納にて保険料の納付を希望されていることより、1年前納と同額の保険料にて収納することとしました。保険料を受領し、日銀に納付しました。	本件を国民年金1課、2課のすべての職員に開示するとともに、現在の口座振替担当者に変更して注意喚起を行いました。	外部	
94	国民年金付加保険料納付書の送付漏れについて	未処理・処理遅延	千葉	事務センター	2010年5月	2010年5月31日	国民年金の付加納付申出者をされたお客様から、付加保険料の納付書が送付されていない旨の連絡を受け、確認しました結果、処理を行った佐原年金事務所で納付書の作成が漏れていたことが判明しました。	お客様からの申出に基づき市役所から提出された報告を処理する際は、保険料を口座振替により前納されている場合は付加分の納付書が作成されないことから、手作業により作成することとなりますが、処理の際に、端末画面に出るこの警告メッセージを担当者が見落とししたことによるものです。	2名		連絡を受けた職員が送付されなかった原因をご説明するとともに、当該期間にかかる納付書(平成22年4月分及び平成22年5月から平成23年3月の前納分)を作成し職員2名がご自宅を訪問して手渡しし、納付していただくようお願いいたしましたところ、納付していただくこととなりました。訪問した職員がご自宅に電話を入れ、納付いただいたことを確認しました。	課内で当該事象を報告するとともに、処理する際は警告メッセージ等の見落としを発生させないよう周知徹底を指示しました。また、警告メッセージについては、印字し当該届書に必ず添付するよう併せて指示しました。	外部	
95	国民年金保険料口座振替の入力誤りについて	入力誤り	長野	飯田	2009年4月28日	2010年5月7日	ご本人様のお母様より国民年金課に電話があり、平成22年4月30日の口座振替(1年前納)が口座より振替されていないため調査してほしい旨のお申出をいただきました。	調査しました結果、口座振替申出書を平成21年4月28日に受付し、同日に処理した際に、金融機関コードの誤入力を行った事が判明しました。	1名		担当職員より、ご本人様のお母様に電話にて謝罪し状況を説明しました。口座振替1年前納割引と同金額の領収による対応を行うこととし、その旨をご本人様のお父様に対しお話し、了承を得ました。ご自宅に訪問し、ご両親に改めて謝罪するとともに、現金領収しました。口座振替依頼書の支店名の訂正入力を行いました。	平成22年4月より実施している「処理結果リストの点検」及び「帳票打ち出しによる確認」による防止を引き続き実施します。	外部	
96	国民年金保険料口座振替納付申出書の入力誤りについて	入力誤り	山梨	事務センター	2010年3月18日	2010年5月26日	事務センターにおいて各年金事務所における「口座振替不能調査一覧表」の点検確認を行いましたところ、国民年金保険料口座振替納付申出書の入力誤りが判明しました。	届出印相違の為ご本人様へ返戻すべきところ、金融機関の確認があったため、誤ってそのまま処理しました。処理結果リスト、決裁において誤りに気づかず口座振替不能となったものです。	1名	未払い	1,120	事務センター国民年金グループ担当者から電話連絡し、ご本人様不在でお母様に、これまでの経過を説明し、謝罪しました。今年度については、4月分と5月から3月までの前納の納付書にて納付をしていただくこと及び、早急に納付書を送付することで了解を得ました。納付書を送付し、収納を確認しました。	再度全員へ周知するとともに、二重チェック、決裁においての確認を図ることとしました。	内部
97	国民年金保険料口座振替申出書の誤入力について	入力誤り	沖縄	事務センター	2010年4月30日 2010年5月31日	2010年6月3日	事務センター担当者が「口座振替不能調査一覧表」(以下、調査一覧表という。)を確認しました結果、お客様の国民年金保険料が口座振替不能となったことが判明しました。	事務センター担当者が「国民年金保険料口座振替納付(変更)申出書」(以下、口振申出書という)確認しました結果、事務センター担当者による入力誤りであることが判明しました。原因は、当該担当が口振申出書の口座名義人氏名欄の未入力(配偶者氏名を入力すべきところ)によるもので、チェック担当も誤りに気づけなかった結果、金融機関にて口座振替不能(4月及び5月分:当月未納付)が生じたこととなりました。	1名	未徴収	30,200	事務センター担当者がお客様へ電話し、訪問のうえ、お詫びと経過説明を行うことを申し入れましたが、訪問には及ばないとのことでしたので、電話にてお詫びと経過説明を行い、国民年金保険料納付書2ヶ月分(定額)を作成し、至急郵送することで、ご了解を得ました。	事務センターにて職員の緊急ミーティングを実施し、事故防止に係る相互チェック体制の見直し(読み合せの導入等)を行いました。また、改めて、事務担当者に対し入力の際は、十分な注意を払い、今後、誤入力等が発生しないよう適正処理を指示しました。	内部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生日	判明日	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
98	国民年金保険料口座振替申出書の処理誤りについて	入力誤り	沖縄	事務センター	2010年4月30日	2010年6月1日	お客様から、金融機関による国民年金保険料の引き落としがされていないとの電話連絡があり、国民年金保険料口座振替申出書を確認しましたところ、入力誤りが判明しました。また、同様の事象がもう1件判明しました。	担当者が国民年金保険料口座振替申出書を誤って入力し、チェック担当者も誤りに気づかなかつた結果、金融機関にて口座振替不能が生じることとなりました。	2名	未徴収	1,600	担当者がA様へ電話し、訪問のうえ、お詫びと経過説明を行うことを申し入れましたが、訪問には及ばないとのことであったので、電話にてお詫びと経過説明を行い、国民年金保険料前納10ヶ月分の納付書と5月分を作成し至急郵送することでご了解を得ました。 担当者がB様へ電話し、訪問のうえ、お詫びと経過説明を行うことを申し入れましたが、訪問には及ばないとのことであったので、電話にてお詫びと経過説明を行い、ご了解を得ました。	担当者に入力の際は十分な注意を払うとともに、今後、誤入力等が発生しないよう適正な処理をするよう、指示しました。	外部
99	国民年金保険料口座振替申出書の記載誤りについて	入力誤り	兵庫	事務センター	2010年4月30日	2010年6月18日	口座振替不能調査一覧表を基に口座振替不能者の調査をしましたところ、口座振替納付申出書の入力誤り(金融機関名)が判明しました。	兵庫事務センターにおいて、A様が提出された国民年金保険料口座振替申出書の金融機関コード、支店コードを記入する際に誤って記入しました。申出書は、平成22年4月30日入力処理をおこない、申出書と処理結果確認画面(ハードコピー含む)の照合を行いました。金融機関名称の画面表示が類似していたため、登録されたと思い込んでしまいました。(入力者を含め3人で確認をしています)そのため、1ヶ月前納保険料を口座振替納付することが出来ず、口座振替納付が停止されてしまったものです。	1名	未徴収	100	担当者がA様宅に電話し、配偶者様に事情説明とお詫びをしましたが、納得を得られず、再度電話をすることとしました。 担当者がA様宅に電話し、A様の配偶者様に対し再度謝罪・説明を行い、了承を得ました。	金融機関コード記載時の確認・チェックの再徹底(読み間違いやすい金融機関については、特に注意が必要)を指示しました。	内部
100	国民年金保険料口座振替の入力誤りについて	入力誤り	埼玉	事務センター	2010年4月26日	2010年6月7日	ご本人様からの電話連絡により、ご夫婦で口座振替(早割前納)の申し込みをしたが、引き落としが1名分であったとの電話連絡があり、確認しましたところ、口座振替納付申出書の入力誤りにより生じた事象であったことが判明しました。	越谷年金事務所に提出された口座振替納付申出書が埼玉事務センターに到達され本来登録しなければならなかった口座番号を誤って登録しました。1次チェック2次チェックが行われましたが、エラーを確認することができませんでした。	1名	未徴収	450	埼玉事務センター国民年金グループ長が入力補正後、ご本人様へ連絡し、対応(謝罪及び説明)を行いました。	処理登録時の確認及びダブルチェックの徹底を行いました。	外部
101	国民年金保険料口座振替納付申出書の入力誤りについて	入力誤り	愛知	岡崎	2009年6月30日	2010年5月17日	お客様のお母様より、1年前納の口座振替を昨年依頼したが、口座から引落としされていない旨の電話が入り、国民年金保険料口座振替納付申出書を確認しましたところ、金融機関コードが誤って入力されていたため、「取引なし」として口座振替不能となっていたことが判明しました。	郵送にて受付しました口座振替納付申出書に金融機関の確認印がないため、金融機関に対し、金融機関使用欄確認印の押印を依頼しました。金融機関にて受付し、確認印及び金融機関コードが記載された口座振替納付申出書が返戻されました。この際、本来のコードを誤ったコードで記載されていましたが、金融機関コードの誤りに気づかず入力したことによるものです。 また、決裁においても金融機関コード誤りのチェック漏れをしたことによります。	1名	未徴収	177,400	国民年金課長がお客様のお母様に電話し、今回のお詫びと事象説明を行い、副所長、国民年金課長がお客様宅を訪問し、あらためてお詫びし、今後の対応は、本部と協議のうえ、後日連絡するのでお時間をいただきたい旨の了承を得ました。 お客様宅へ電話し、現金領収する旨を説明し了承を得ました。 お客様宅を訪問し、1年定額前納額で現金領収しました。	課内会議において、金融機関コードの誤記入防止及び審査チェックの徹底を指示しました。また、一次、二次チェックのゴム印を作成し、チェック体制強化を図りました。	外部
102	国民年金保険料歳入事務の処理誤りについて	入力誤り	神奈川	横須賀	2010年2月2日	2010年3月10日	平成22年3月10日、日銀からの突合金額と一致しないため、歳入担当者が領収済通知書を確認しましたところ 取扱庁の誤記が判明しました。 突合表上で本来は厚生労働省年金局(国民年金)分として計上されなければなりません。が、厚生労働省年金局(横須賀)分として14,100円が計上されてしまいました。	平成22年1月31日、平成19年12月分の国民年金保険料1か月分14,100円を特定業務契約職員が領収しました。 平成22年2月2日、金融機関に払い込みをするため、歳入担当者が現金払込書・領収証書を作成しましたが、その際に「取扱庁名」欄を誤記入してしまいました。 作成したものを特定業務契約職員に渡し、そのまま金融機関へ払込みをしてしまいました。	1名		0	収入官吏ファイル等補正処理票により、厚生労働省年金局・事業管理課・国年管理係へ補正の依頼をし、平成22年3月24日に口座更正を完了しました。	金融機関に払込みをする際、払込書の内容確認を徹底するため、2名以上の職員で再チェックをすることとしました。	内部



整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生日	判明日	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
103	国民年金保険料口座振替納付申出書の入力誤りについて	入力誤り	三重	津	2010年4月1日	2010年5月6日	平成22年5月6日、国民年金被保険者のお客様の住所地の市役所から国民年金保険料が口座から引落しされていない旨の連絡がありました。確認しましたところ、口座名義人の入力誤りが判明しました。	平成22年4月1日に受付をした国民年金保険料口座振替納付(変更)申出書を平成22年4月1日に口座変更の入力をする際、名義人の氏名を誤って入力したことによるもので、また、入力後の決済においても発見できませんでした。	1名			担当者が市の担当者に電話にて、事象を説明しご本人様へのお詫びと後日事務所から連絡する旨の伝達を依頼しました。 市の担当者から連絡しましたところ、割引された前納の金額で納付することを強く希望されているとのことでした。 事務所に、ご本人様に謝罪と経過を説明のうえ現金領収を了承を得ました。	国民年金課職員には、当該事象を説明し、入力後の処理結果の確認につきましては複数人で行うことを改めて周知しました。	外部
104	国民年金前納保険料の口座振替申出書の入力誤りについて	入力誤り	東京	事務センター	2009年8月24日	2010年5月10日	八王子年金事務所あてにお電話にて、ご本人様のお母様より、国民年金保険料が口座振替がされなかった旨のご連絡を頂き、八王子年金事務所「国民年金保険料口座振替納付申出書」を確認しましたところ、口座名義人のフリガナの誤入力が判明しました。	平成21年8月12日、口座振替納付変更申出書を、八王子社会保険事務所(当時)にて受理し、受付後、他の帳票とともに運営部業務課共同事務センター(当時)宛に入力を依頼しました。共同事務センターでは8月24日に入力を終えましたが、その際、口座名義人の項目を誤って入力し、その後の突合・確認でも見落としてしまいました。 口座振替納付変更申出書の入力の際には、誤入力や、コードの転記ミス防止のため、入力を行った後に、処理結果リストと窓口装置の登録画面を印字したものの両方で突合・確認を行いますが、手書きのフリガナが紛らわしい記載であったため、処理結果リストとの突合・確認の際に見逃したものと思われる。その後、処理結果リスト、画面のコピーとともに事務所宛に返送しておりますが、事務所においても、チェックが不十分であったため、誤入力に気づきませんでした。	1名			八王子年金事務所国民年金2課長より、ご本人様のお母様宛に架電し、お詫びと経過の説明を申し上げました。その際、お母様より、自分の側には落ち度の無い話なので平成22年4月～23年3月分の保険料は、口座振替の1年前納の金額で納付をしたい、とのお話を頂き、平成22年度保険料の口座振替による1年前納額と同額の保険料を納付して頂くこととしました。 ご自宅を訪問させて頂き、謝罪と経過のご説明のうえ、ご理解をいただき、保険料を現金領収証書にて収納し、完結いたしました。	今後、このような事故をおこすことのないよう、グループ内会議にて当該事象の説明を行い、引き続き突合・確認を徹底していくよう申し合わせました。また、八王子年金事務所におきましても、年金機構移行後、課長以下、担当職員について決裁の際には必ず突合・確認を行うなど入力後のチェックを徹底し、業務処理要領[マニュアル]に基づき適正な処理を行っております。 また、事務所よりセンター宛に進達をする際には、内容審査等に引き続き留意し、記載に疑念がある場合は、ご本人様に確認をいたうえ、返戻するか、経過を記載し、進達すること、同様に、当センターで疑念がおきた場合、事務所を通じてご本人様に確認をとり処理をする旨を申し合わせました。	外部
105	国民年金保険料口座振替申出書の入力誤りについて	入力誤り	埼玉	川越	2010年2月26日	2010年5月10日	平成22年4月19日配信の口座振替不能調査一覧表を確認していた際、振替不能の理由が「その他」となっていたものにつきまして調査しました結果、口座名義人氏名を誤って入力していたことが判明しました。そのお客様は平成22年4月からの1年前納を希望していましたが、上記理由により振替は行われませんでした。	国民年金保険料1年前納の口座振替申出書を2月26日に受付し、その日に入力処理を行いました。平成22年2月分、3月分は毎月納付であり22年4月分から前納の予定でした。 平成22年4月19日配信の口座振替不能調査一覧表を確認していましたところ、その中で平成22年2月分が振替不能となっており、その理由が「その他」となっていたため、調査しました結果、口座名義人氏名を誤って入力していたため1年前納の口座振替も行われなかったことが判明しました。	1名			電話にてご家族の方と連絡が取れ、振替とならなかった事情について説明、お詫びし、口座振替による1年前納額と同額の保険料を現金領収証書により領収しました。	課内会議において、誤りの判明を報告し、処理結果の複数名によるチェックを徹底するよう指示しました。 課内会議において対応状況を報告し、再度、処理結果の複数名によるチェックを徹底するよう指示しました。	内部
106	国民年金保険料口座振替申出書の入力誤りについて	入力誤り	埼玉	川越	2010年3月23日	2010年5月14日	ご本人様から電話にて、国民年金保険料が口座振替になっていないとの連絡があり、確認しましたところ、口座振替納付申出書を入力した際に口座番号を誤って入力したために1年前納の口座振替が行われなかったことが判明しました。	平成22年2月5日に任意加入届が市役所に提出された際、一緒に口座振替納付申出書も提出されました。当所から3月19日に埼玉事務センターに送付し、3月23日に埼玉事務センターで入力処理を行った際に口座番号を誤って入力したものです。そのため、1年前納の口座振替が行われませんでした。	1名			担当課長がご本人様に電話にて連絡しました。謝罪し、対応について改めてご連絡させていただくこととしました。 担当課長がご本人様宅を訪問し、口座振替による1年前納額と同額の保険料を現金領収証書により領収しました。	埼玉事務センターに誤りの判明を報告し、再発防止に努めるよう指示しました。 課内会議において対応状況を報告し、処理結果の複数名によるチェックを徹底するよう指示しました。	外部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生日	判明年月日	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
107	国民年金被保険者の電話番号登録誤りについて	入力誤り	北海道	札幌東	2009年3月27日	2010年6月3日	国民年金市場化テスト受託事業者が、A様に対し納付督促のため国民年金被保険者記録照会に登録されている携帯電話番号に電話しましたが、応答はありませんでした。その後、着信履歴を確認したB様から電話があり、A様の記録にB様の携帯電話番号が登録されていることが判明しました。	年金記録では、平成21年3月27日に携帯電話番号の登録した事跡がありました。北海道事務センターが処理した国民年金被保険者関係届書を確認したところ、携帯電話番号中、判別しづらい数字が記載されており、確認をしないまま入力したものとされます。	1名			担当者及び担当課長がB様に電話で謝罪しましたが納得されず、謝罪に来るよう要求されましたが、住所が道外とのことで無理であることを伝え、マスクミを通じて謝罪するよう要求がありました。事務処理誤りとして報道に公表する旨伝えましたが、ご理解を得られず、一方的に電話を切られました。A様の国民年金被保険者記録照会に登録されているB様の携帯電話番号を削除しました。併せて、携帯電話番号を削除した旨を事蹟登録しました。	北海道事務センター国民年金第一グループ長に当該事象を報告し、再発防止をお願いしました。事務所においても同様の事象が起きないように、入力・決裁時の確認を徹底するよう指示しました。	外部
108	国民年金保険料免除記録の入力漏れについて	入力誤り	群馬	事務センター	2010年6月10日	2010年6月15日	○平成22年6月15日、桐生年金事務所記録の確認中に、国民年金申請免除記録の入力漏れが見つかり、事務センターに連絡がありました。確認したところ、国民年金申請免除記録の入力漏れによって、納付書が発行されてしまうことが判明しました。	○国民年金第3号被保険者の特例措置該当の入力をした際に、一旦取消入力をした免除記録の追加入力を漏らしたものです。	1名			○担当者がご本人様に電話にて事務処理誤りの説明とお詫びをして了承を得ました。○グループ長が電話にて、再度事務処理誤りの説明とお詫びをしたところ、忙しいため訪問は不要とのことでした。ご本人様へ送達予定の納付書につきましては、破棄をしてもらうようお願いし、了承を得ました。	○業務開始前のミーティングで、各担当者に業務処理マニュアルに基づく、入力処理方法の再確認及び入力前の記録と入力後の記録を必ずチェックすることを徹底するよう指示しました。	内部
109	国民年金保険料納付書の作成誤りについて	通知等の作成誤り	東京	大田	2010年4月6日	2010年4月15日	ご本人様から、国民年金保険料の前納納付書の送付依頼をしたが、定額納付書(平成22年4月分から平成23年2月分と平成23年3月分)が届いて11か月分の納付をしてしまったので、どうしたらよいかと電話連絡がありました。	平成22年4月6日、電話でご本人様から、平成22年4月から平成23年3月分までの国民年金保険料の前納納付書の送付依頼を受けましたが、納付書作成時に前納納付書ではなく誤って定額保険料(一括作成の場合、平成22年4月分から平成23年2月分と平成23年3月分の2枚となる。)で作成して送付をしてしまいました。ご本人様もまとまった金額であったため定額納付書と気づかず11か月分を納付してしまいました。	1名	過徴収	3,220	担当課長が、電話でご本人様にお詫びするとともに、前納保険料と定額保険料11か月分の差額分で平成23年3月分が納付できるように協議し、お客様から前納差額分を現金領収しました。	課員全員に今回の件にかかる注意事項を配布して、誤りがないよう徹底しました。	外部
110	国民年金付加保険料納付書の送付漏れについて	通知等の作成誤り	北海道	函館	2009年3月30日	2010年4月5日	平成22年4月5日、ご本人様が来訪され、平成21年3月分の国民年金保険料が、付加保険料納付の申出をしたにもかかわらず、定額納付となっている旨の申出がありました。確認したところ、平成21年3月分の付加保険料付きの納付書が送付されておらず、平成21年4月27日作成された定額保険料の納付書により納付されていることが判明しました。	平成21年3月30日、複合帳票により任意加入申出及び付加保険料申出の処理を行った際、口座振替申出者だったため、重複納付防止のため納付書作成の抑止入力を行いました。本来、納付書作成の抑止入力を行う必要はありませんが、口座振替開始後の重複納付を防止する目的で、抑止入力を行いました。そのため、口座振替開始前の平成21年3月分の納付書を作成すべきところ作成しなかったために、ご本人様が付加保険料を納付することができませんでした。	1名	未徴収	400	当時の関係書類を確認したところ、ご本人様の申立てどおり定額保険料のみの納付書が送付されており、ご本人様に瑕疵はないことが判明しました。平成21年3月以降の処理済分について、同様の案件の有無について調査したところ、該当はありませんでした。本部より現金領収書により収納することで対応するよう回答がありました。ご本人様に本部より回答があり、現金領収により対応できることを伝えました。ご本人様宅へ訪問し、経過の説明と謝罪をした上で、平成21年3月分付加保険料)を領収しました。	課員全員に今回の事象を周知し、任意加入及び口座振替入力の事務処理を徹底しました。任意加入と口座振替の入力処理が、同月にされない想定される場合は、納付書の抑止入力をせず、お客様に別途納付書が送付される旨の連絡をすることとしました。	外部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生日	判明日	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
111	国民年金付加保険料納付書の送付漏れについて	通知等の作成誤り	千葉	幕張	2010年2月26日	2010年4月22日	国民年金の付加保険料を申し込まれた、ご本人様のお母様より平成22年2月分以降の付加込みの納付書ではなく、定額分の納付書が送付された旨の問い合わせがあり判明しました。	市役所にて異動報告書作成のための入力を行いました。付加保険料の申出があることに気付かず定額保険料で入力を行ったため、誤った情報により、異動報告書を年金事務所に報告し、年金事務所は当該報告書により事務処理を行ったため、付加保険料の納付書が送付できませんでした。	1名	未徴収	400	平成22年3月以降の付加保険料込み納付書につきましては、早急に作成し、送付しました。 お客様宅に赴き、お客様のお母様と面談のうえ、お詫びするとともに、現金領収証書により保険料を徴収しました。	市役所に異動報告書作成時の確認を必ず行うよう、また、複数名によるチェックを必ず行うよう指示しました。	外部
112	国民年金付加保険料納付書の送付漏れについて	通知等の作成誤り	岐阜	岐阜北	2008年10月6日	2010年4月19日	平成22年4月19日、ご本人様より「平成20年9月に付加申出を行い、付加保険料については口座振替されると思っていたが、口座振替されていないようである。確認してほしい。」との照会がありました。確認しましたところ、平成20年6月分からの10ヶ月前納済の口座振替者であるため、口座振替による付加納付はできないことから、納付書による対応が必要でしたが、納付書の作成履歴を確認しましたところ、納付書は作成されていないことが判明しました。	付加年金入力処理の際、口座振替者(前納済)については付加のみの納付書が自動作成されないため、納付書作成の必要がある旨の警告メッセージが表示されます。しかし、入力者が表示を見落とししたこと及び決裁時の確認が不十分であったことにより納付書作成されなかったことが原因です。	1名	未徴収	2,770	ご本人様に電話連絡し、平成20年9月分から平成21年3月分の付加のみ納付書が作成されていないことについて謝罪を行いました。現状では当該期間の付加保険料が納付できない旨を説明しましたが、「年金事務所側の誤りであり、なんとか対応できないか」と対応依頼がありました。 担当課長と当事者がご本人様宅に訪問し、ご本人様に謝罪を行い、付加保険料を徴収しました。	現在、事務センターでは付加保険料申出の処理について、他の届書と区別した上でまとめて入力処理を行い、警告エラーの見落としを防ぐとともに、一定期間経過後、職員によつての納付書作成状況を改めてチェックする体制をとって、事故防止に努めています。 さらに、事務所においても当事者が「国民年金付加保険料納付書受取通知書発行一覧表」により納付書作成状況を確認する体制をとっています。	外部
113	国民年金付加保険料納付書の送付漏れについて	通知等の作成誤り	兵庫	三宮	2009年7月27日	2010年5月6日	平成22年4月末の国民年金保険料クレジットカード納付振替額通知書が郵送されてきたので、「平成21年の国民年金付加保険料の納付書が届かないことに気がつき、いつ納付したらいいのか。」との電話照会がありました。確認しましたところ、付加保険料納付申出書を平成21年7月17日に受付し、平成21年7月分から承認しています。国民年金付加保険料納付申出書を入力した際に付加保険料の納付書を発行すべきところ、クレジットカードによる国民年金保険料を納付している被保険者様であったことから、付加保険料の納付書の作成を漏らしたことが判明しました。	平成21年7月17日に国民年金付加保険料納付申出書をA区役所で受理し、三宮社会保険事務所で7月22日受付、7月27日に入力処理を行っています。付加申出書を入力後、クレジットカードによる国民年金保険料を納付している被保険者様であったこと及び保険料の1年前納者でしたので、平成21年7月から平成22年3月の国民年金付加納付書の納付書作成処理を入力すべきところ、付加保険料の納付書の作成を漏らしたによるものです。	1名	未徴収	3,550	担当課長がご本人様に電話で謝罪し、このたびの事務処理誤りは年金事務所での点検・確認が不十分であったことが原因であることを伝えました。 ご本人様に電話連絡のうえ、ご自宅に赴き、このたびの事務処理誤りを改めて謝罪し、平成21年7月から平成22年3月分の付加保険料を前納額で現金領収証書にて領収しました。	国民年金付加保険料納付申出書を審査する際に、クレジットカード納付者である被保険者様である場合、クレジットカード納付開始年月日、被保険者様の納付状況を確認することを徹底しました。 入力後、複数名によるチェックを必ず行うこととしました。	外部
114	国民年金保険料納付書の作成誤りについて	通知等の作成誤り	岐阜	多治見	2009年3月2日	2010年4月2日	ご本人様が来所され、国民年金付加保険料についてお問い合わせがあり、国民年金保険料納付書の作成・交付誤りが判明しました。	本来、定額保険料と付加保険料の前納納付書を作成・交付すべきところ、定額保険料のみの納付書を作成・交付したことによるものです。 ご本人様にお渡しする際にも、誤りに気がつきませんでした。	1名	未徴収	5,100	ご本人様宅へ臨場し、ご本人様に謝罪、説明のうえ現金領収しました。 記録関係の整備を完了しました。	今後は複数人による確認を徹底するよう課内にて申し合わせをしました。	外部
115	学生納付特例却下者へ勸奨について	通知等の作成誤り	愛知	昭和	2010年3月29日	2010年6月4日	愛知事務センターにてお客様の学生納付特例申請書審査をしていた際に、既に平成21年6月29日付で却下処分、平成21年9月3日付審査請求を棄却された同年度の学生納付特例申請書を受け付けたことが判明しました。	平成22年3月29日に学生納付特例申請の勸奨を却下者も含んでいることを気づかずに送付しました。 学生納付特例対象者をシステムで抽出する際に却下者を除外せずに抽出したためです。	1名		0	担当課長がお客様に電話しましたが不在のため、お母様に却下処分をした年度の学生納付特例申請の勸奨をしてしまい、書類を受理してしまったが再度受け付けることができないので返戻することを説明及び謝罪し、伝言をお願いしました。	課内で当該事象を説明し、システムの抽出条件を相互チェックするよう申し合わせをしました。	外部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生日	判明日	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
116	国民年金保険料追納勤奨状の誤送付について	誤送付・誤送信	和歌山	和歌山西	2010年5月14日	2010年5月17日	平成22年5月14日に、9年目、10年目に免除期間を有する被保険者様に対し、国民年金保険料追納勤奨状を送付したところ、国民年金保険料追納勤奨状の対象外の方へ送付されていたことが判明しました。	喪失被保険者には、老齢基礎年金受給権者を含み同勤奨状が作成されており、対象外者の勤奨状の引抜き作業を怠ったことによるものです。	498件			電話、窓口で追納申出の際、記録管理システムにより老齢基礎年金受給権者の有無を確認し、申出者様が同受給権者の場合は、法律上追納できない旨をお伝えした上お詫びし、追納の申出をいただいた方からは了解を得ています。また、管轄市町村国民年金担当係へ連絡し、市町村窓口での対応の協力を依頼しました。 追納勤奨状を送付した方で追納ができない老齢基礎年金受給権者のうち、電話、窓口により問合せがあった方を除き、お詫びの手紙を送付しました。	課内会議において、当該事象を説明し、記録管理システム照合により老齢基礎年金受給権者の有無を確認し、勤奨対象外の方を確実に引抜くよう申し合わせました。	外部
117	被保険者記録照会票と国民年金保険料追納申込書の誤送付について	誤送付・誤送信	東京	大田	2010年4月30日	2010年5月6日	A様から、送付依頼をした国民年金保険料の納付書にB様の被保険者記録照会票と国民年金保険料追納申込書が同封されていたとの電話連絡がありました。	B様から電話で国民年金保険料の追納希望があり、被保険者記録照会票と国民年金保険料追納申込書を送付するところ、その後の電話のA様から送付依頼があった国民年金保険料納付書に、B様の被保険者記録照会票と国民年金保険料追納申込書を同封(誤送付)してしまいました。 複数人で確認しなければいけないところ、一人で行い送付してしまったことによるものです。	2名			A様には、連絡いただいた電話でお詫びをした際、誤送付の経過と、「B様がこのことを了承してくれるのか、B様がどう思われたのか」を聞いてから、誤送付物を返したいとのことでした。その後、担当課長がお詫びをするとともに、誤送付の経過説明とお詫びをしました。 B様を訪問し、誤送付のお詫びをするとともに、A様からの上記につきましては、ご了承いただいた、上記については、再発防止と、他の者に見せてほしくないとのことでしたので、A様が他の人には見せていないことを説明し、国民年金保険料追納納付書をお渡しして再度了承を得ました。	郵送物は課員に、あらためて複数人で確認することを徹底しました。	外部
118	国民年金口座振替緊急停止の誤送信について	誤送付・誤送信	和歌山	事務センター	2010年4月28日	2010年4月28日	ご本人様より国民年金保険料口座振替辞退申出書の提出があり、当日による入力を行っても4月30日における口座引き落としが間に合わないため、4月28日に緊急停止のお願いする際、金融機関にファックス番号を聞き取り、ファックス送信をし、送信された書類の到着確認をしましたところ、適正な送信がされていないことが判明しました。また、誤送信先から、誤った送信がされてきたとの入電もありました。	今回の誤送信につきましては、金融機関へのファックス番号を確認した際に誤った番号で伝えられたことによるものです。	1事業所 3名			職員が誤送信先よりの入電により、お詫びをし、お伺いし、再度謝罪する旨を伝えました。 国民年金グループ長が誤送信先に電話を入れ、訪問のうえ、再度謝罪し、誤送信した口座振替緊急停止のお願いについての書類を回収しました。 ご本人様に誤送信に係る説明を行い、謝罪し、了承を得ました。	各金融機関のファックス電話番号を入手のうえ、ファックス送信前に再度の番号確認を行うこととしました。月末には、緊急停止が多くなるため、一人では焦って煩雑な仕事となるので複数人で作業を行うこととしました。	外部
119	国民年金保険料免除・納付猶予申請書の誤送について	誤送付・誤送信	神奈川	高津	2010年6月8日	2010年6月10日	国民年金保険料免除・納付猶予申請書(ハガキ)を郵送したA様より、B様の申請書(ハガキ)が混入していたとC区役所保険年金課の窓口へ届出があり、C区役所で回収しました。C区役所国民年金課より高津年金事務所国民年金第二課長あて連絡がありました。 確認しましたところ、封入の際、誤ってB様の申請書(ハガキ)をA様の送付分に混入させていたことが判明しました。	国民年金保険料免除・納付猶予申請書(ハガキ)を封入する際、当所国民年金課の手落ちにより誤送が判明しました。これは、裁断機が不具合のため手で裁断していたため、マシン目が張り付いていたらしく、裁断漏れを見誤って申請書(ハガキ)を2枚重ねたまま封入したことによるものです。	1名			国民年金第二課長がB様に電話にて、今回の事象を説明し、お詫びしたあと、訪問のうえ謝罪し、申請書(ハガキ)をお渡ししたい旨申し出ましたところ、訪問は不要とのこと、申請書(ハガキ)をご本人様あてに郵送することで了解を得られましたので、同日、申請書(ハガキ)を郵送しました。 国民年金第二課長がA様宅を訪問し、今回の事象を説明し、お詫びするとともに、事故の再発防止について説明し、ご理解をいただきました。 C区役所国民年金課を訪問し、今回の事象を説明し、お詫びするとともに、事故の再発防止について説明しました。	課内会議において、当該事象を説明し、申請書(ハガキ)を封入する際は、2枚重なっていないか確認するように指示するとともに、複数名によるチェックを必ず行うこと、また打出し件数(引き抜きも含めて)と発送件数も必ず突合し事故の再発の防止を徹底しました。	外部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生日	判明日	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
120	国民年金保険料領収済通知書の窓口交付誤りについて	誤送付・誤送信	福島	会津若松	2010年6月17日	2010年6月21日	国民年金保険料領収(納付受託)済通知書(納付書)を窓口で再交付したお客様から別人の納付書が混入しているとの連絡があり、確認しましたところ、窓口において納付書を封入し手渡す際に、誤って別人の納付書を混入させていたことが判明しました。	事業所から依頼のあった国民年金納付書の作成処理をしていましたが、作成件数が多かったため、窓口事務処理体制の整理ができず、窓口にてお客様が来所された際、作成した窓口再交付分納付書に別人の納付書が一部混入してしまったものです。また、再作成した窓口交付分納付書を封入し、お客様へ手渡すにあたり、確認行為が不十分であったことによるものです。	2名		0	窓口にて、誤って別人の納付書を手渡されたお客様が来所されました。その際、謝罪のうえ誤って交付してしまった別人の納付書を回収しました。回収された納付書を、本来お渡しすべきであるお客様に対しては、副所長がご自宅へ訪問のうえ、今回の事象を説明し謝罪し、了承を得ました。	所内打合せ会において、当該事象について報告しました。課内打合せにおいて、当該事象を説明し、各自確認行為を徹底するよう指示するとともに、複数名によるチェックの実施を申し合わせました。	外部
121	国民年金追納申込期間の説明誤りについて	説明誤り	兵庫	須磨	2010年3月29日	2010年5月7日	兵庫事務センターからの国民年金保険料追納に係る過誤納連絡(追納期間以前に免除期間有り)を受け、追納申込期間に係る説明誤りが判明しました。	保険料の追納加算金に変更となる前に、ご本人様が追納申込みのため来所されましたが、対応した総合窓口担当者が、追納可能期間のうち最も古い期間である半額免除期間を見落としてしまい、平成17年7月以降の全額免除期間のみの追納申し込みを案内のうえ受理し、納付書を手渡してしまいました。当日、ご本人様は金融機関において手渡された納付書により追納されました。事務センターから過誤納連絡がありました。ご本人様との電話により、当事務所窓口における説明誤りが判明しました。	1名	未徴収	126,720	ご本人様に電話で説明をした後、国民年金課長及び担当者がご本人様のお宅まで伺い、お詫びし、説明いたしました。過誤納が出た金額についてお返しし、新たな追納申込書をご記入の上、平成22年度保険料にて納付することについて納得されず、事象についても口頭の説明だけでは納得されず、文書にての説明を求められましたので、速達にて説明の文書を送付しました。お申出の件につきまして協議の結果、平成15年7月～平成16年3月及び平成16年7月～平成17年3月の18カ月の半額免除期間につき追納いただくとともに、今回の事象についてご了承いただきました。	朝礼等において、ダブルチェックによる確認行為の徹底を再度指示しました。	外部
122	国民年金保険料口座振替額の説明誤りについて	説明誤り	東京	上野	2010年4月1日～2010年4月15日の間	2010年5月7日	お客様より、平成22年4月30日の国民年金保険料に係る口座振替額について、事前に電話により確認し、説明を受けた金額を指定口座へ入金しておいたにも関わらず、平成22年4月から平成23年3月分の1年前納の国民年金保険料が、残高不足により振替されなかった旨の連絡がありました。また、お客様からは、「事前に振替額について確認し、説明を受けた金額を入金しておいたにも関わらず、残高不足により、振替されなかったことについては、納得できない」「平成22年4月から平成23年3月分の国民年金保険料については、口座振替による1年前納の金額により、納付させていただきたい」とのお申出がありました。	お客様は、振替方法を変更されたため、平成22年4月30日の口座振替額について、当所へ電話によりお問い合わせされました。電話対応した者は、正しい振替額は、平成22年3月分(15,060円)+平成22年4月から平成23年3月分の1年前納(182,100円)(いずれも付加保険料込み)の197,160円であるにも関わらず、「振替額については、19万円あれば大丈夫」との誤った説明を行ってしまいました。(誤った振替額をご説明した理由につきましては、平成22年4月30日には、平成22年4月から平成23年3月分の1年前納に加え、平成22年3月分の保険料についても口座振替されますが、1年前納についてのみ気を取られ、平成22年3月分の保険料についても口座振替されることについての確認を失念したと推測されます)説明を受けたお客様は、19万円を指定口座へ入金されたため、平成22年4月30日付の口座振替において、平成22年4月から平成23年3月分の1年前納が残高不足により、振替不能となってしまいました。	1名		0	国民年金課長がお客様宅を来訪し、口座振替額のご説明誤りについてお詫びさせていただくとともに、1年前納の保険料額により、平成22年4月から平成23年3月分の保険料についてお預かりさせていただきました。	口座振替額の照会につきましては、必ずオンライン記録を確認のうえ、お答えさせていただくこととしていますが、課員に対して、取扱いの徹底を図りました。また、お客様からのお問い合わせの時期によっては、オンライン記録により、振替日及び振替額が確認できない場合がありますが、このような場合については、安易に振替額をご回答することなく、口座振替記録を慎重に確認のうえ、お答えさせていただく旨についても、その徹底を図りました。	外部
123	国民年金保険料クレジット納付の誤説明について	説明誤り	神奈川	平塚	2010年3月	2010年5月14日	お客様より、クレジットカードによる保険料前納の手続きを行ったが、2度目の納付書が届いた。いったいどういうことか。自分は、3月末頃に1年前納の新規クレジット納付の申込書を事務所へ送った。その件につき事前に年金事務所に照会したところ、4月末に間に合うとの返答であった。間に合わなかったとの回答では納得いかないとお申出があり、判明しました。	お客様よりクレジットカードによる保険料前納の件につきまして、3月末に年金事務所職員へ前納割引率及び処理等について間に合うか電話にて照会され、間に合うとの返答により3月29日頃クレジット依頼の送付(事務所受付は4月1日)を行いました。間に合わなかったとのことでした。(本来は2月末日までに提出頂かないと間に合いません)	1名		0	お客様にお電話し、事実関係の再度の確認の後、謝罪と経緯の説明を行いました。ご納得いただけませんでした。クレジット納付の対応は出来ないが、現金納付(1年前納)ならば可能であるので、所長と国民年金課長にてお客様宅訪問し、改めてお客様の申出されていた案件について謝罪し、お客様ご了承のうえ現金領収書にて1年前納収納を行いました。	課内会議において、当該事象を説明し、同様の説明誤りを起こさぬよう周知徹底しました。	外部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生日	判明日	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
124	国民年金保険料の口座振替辞退申出に係る緊急停止の誤処理について	事故等	沖縄	浦添	2010年5月17日	2010年5月17日	<p>平成22年4月22日、ご夫妻2人分の国民年金保険料を1年前納されているお客様が来所され、「平成22年4月30日に国民年金保険料が先に引き落とされると他の支払いが出来ず困るので、口座振替変更(停止)はできないか。」との相談を受けました。窓口担当職員は、口座振替辞退申出書の提出をしていただかないと緊急停止には応じられないと説明して口座振替申出書の用紙をお渡ししました。お客様は、検討するとのことで帰られました。職員は、相談時の内容から、お客様に確認をせず国民年金課担当職員に口座辞退申出書の提出は、後日提出がある旨を伝え、緊急停止を依頼しました。国民年金担当職員は、同依頼に基づいて平成22年4月27日、口座辞退申出の停止を金融機関へ依頼しました。</p> <p>平成22年5月17日お客様より電話があり、窓口担当職員が今回口座振替になっていないことにつきまして説明を行いましたところ、「来所の際は、引き落とされると困るといったが、口座振替辞退申出書を提出しないと振替えられと思い、保険料相当額は口座に準備していた。年金事務所の判断で口座振替停止となり、保険料の割引額が活用できないことに納得できない。」とお申出をいただきました。</p>	本来、口座振替変更(停止)の際には、お客様からの口座振替辞退申出書の提出が必要であるにもかかわらず、職員がお客様からの口座振替辞退申出書の提出を受けないまま、口座振替の緊急停止処理をしたことによるものです。	2名	0	国民年金課担当職員が、電話にて相談内容の確認及び事務処理状況の説明を行い、謝罪を行いました。	<p>国民年金課及びお客様相談室職員を緊急に召集、口座振替緊急停止の窓口及び電話対応については、ともに書類にてご本人様の意思を確認すること、また、処理締め切り期限の説明について事務処理要領を用いて取り扱いの徹底を申し合わせました。</p> <p>関係職員、管理職にて更なる原因分析と再発防止に向けたミーティングを5回開催し、本件の経緯と対策、処理フロー及び分析結果をまとめ報告し、本結果を全職員に周知しました。</p>	外部	

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生日	判明年月日	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
125	裁定請求書等の処理遅延について	受付時の書類管理誤り	熊本	本渡	2008年1月9日 - 2009年1月30日	2010年5月31日	平成22年5月31日にお客様相談室長から「裁定請求書等の処理遅延分」があったことが報告されました。 処理遅延分について、お客様相談室長から遅延していることは以前から判っていたが、日々の業務に追われ、手が付けられないままとなっていたとの報告がありました。	お客様相談室長がねんきん特別便等の対応に集中していたため、再々度の提出督促、説明が行えませんでした。熊本県では、平成18年10月から裁定請求書の進捗管理を事務センターで行うこととなっていたため、事務所では進捗管理は行っていませんでした。事務センター・事務所での返戻後の進捗管理が十分できていなかったことが原因です。	3名	未払い	1,043,109	4名のお客様にお詫びし、了承を得ました。また、未提出の書類を提出していただき、同日事務センターへ回付を行いました。	いずれのケースも、窓口受付時に必要書類の添付もれが原因となっていることから、お客様相談室の研修(月2回)時に改めて全員に周知し再発を防止します。 平成21年10月からは、日本渡社会保険事務所(現本渡年金事務所)では、独自に受付処理簿を作成し受付・返戻分の進捗管理を行っています。 平成22年7月からは、業務処理マニュアルの受付処理簿を使用して、受付等の進捗管理を行っています。	内部
126	国民年金通算老齢年金裁定誤りについて	確認・決定誤り	三重	松阪	1989年11月21日	2010年5月24日	本部より裁定誤りの確認が必要と、時効特例給付支払手続用紙の返戻があり、確認しましたところ、遺族厚生年金が遡及決定されたことにより昭和42年8月～昭和43年12月の国民年金加入期間(申請免除)が強制から任意期間となり、国民年金通算老齢年金不該当が判明しました。	平成21年4月3日、お客様がねんきん特別便を持って来所され、国民年金免除期間の記録を統合しました。旧法国民年金通算老齢年金請求の受付時のチェック漏れによるものです。 また、事務センター年金審査及び業務センター決済時のチェック漏れ及び時効特例進達時のチェック漏れによるものです。	1名	過払い	91,217	お客様相談室長からお客様に電話連絡し、事象について説明、謝罪しました。訪問にての説明等は不要との事で、郵送にて返納対応を進めることで了承を得ました。 お客様に返納方法の問い合わせがあり、一括返納の方向の申出がありました。 返納方法申出書を受付し、取消処理をしました。	改善策として、受付簿記載後において再チェックの工程を追加することとし、相談室ミーティングにおいて当該事象説明および改善策の徹底を担当職員へ指示しました。	内部
127	国民年金死亡一時金の重複支払いについて	確認・決定誤り	埼玉	事務センター	2010年1月27日	2010年5月13日	平成22年5月13日、本部からの指示・依頼文書「死亡一時金支給決定通知書の未送付に関する対応」に基づき確認しましたところ、平成21年12月21日に既にシステム登録した分の一部を、平成22年1月27日に重複して登録したことが判明しました。	平成21年12月21日と平成22年1月27日の2回登録を行ったため、重複支払いが生じました。 登録済みの書類の中から大宮年金事務所分の束を抜き出した時(誰が抜き出したかは不明ですが、電話照会と思われ)に元に戻すところを、未入力保管場所に戻ってしまったためと思われ。	7名	過払い	940,000	お客様に重複支払いと返納金についてお詫びの電話をしました。 お詫びのお手紙をお客様あてに送付しました。 返納金の納付書作成依頼をし、国の決裁後、別途送付しました。	今後は、請求書毎に「システム入力済」の表示をすることで、再発防止します。	内部
128	厚生年金通算老齢年金の再裁定誤りについて	確認・決定誤り	神奈川	相模原	2009年9月7日	2010年6月4日	ねんきん特別便の未処理分を精査していましたが、本部へ共済移管記録の確認をしているにもかかわらず、その記録を厚生年金被保険者記録として再裁定報告を進達し、再裁定が決定されていることが判明しました。	当該事業所は、昭和36年10月2日付で国家公務員共済組合へ移管となった事業所で、お客様は当該事業所において、全期間が共済組合へ移管となりますが、職員の認識不足により、再裁定報告を進達してしまったために誤った決定がされてしまいました。	1名	過払い	4,298,751	お客様のご家族が来所されましたため、事情を説明し、謝罪しました。過誤払い金額については返納いただくことに同意していただき、「返納方法申出書」を受理しました。	朝礼において当該事象を説明し、共済移管事業所については処理に当たり注意するよう周知しました。	内部
129	年金記録整備および年金再裁定の誤りによる年金過払いについて	確認・決定誤り	静岡	清水	2009年10月6日	2010年5月7日	静岡年金事務所の職員から、清水年金事務所にて厚生年金の記録補正および年金再裁定の進達をした方の記録に不備があり、年金額が誤って支払われている可能性があること指摘されました。 確認しましたところ、農林漁業団体職員共済組合へ移管された厚生年金保険記録につきまして、厚生年金保険記録として記録を追加して再裁定処理をしたことが判明しました。	清水社会保険事務所(当時)では複数人による審査・点検を行っていましたが、裁定請求書受付時、審査時、入力時及び年金証書出力(配信)時、さらに裁定後の初度支払時に誤りに気付くべきでしたが、年金記録整備を担当する職員、適用業務を管理する管理職及び給付事務を担当する職員の知識不足から相互チェックが機能しなかったことによるものです。	1名	過払い	22,395,968	ご本人様が来所され、事象について説明し、お詫びしました。 今後、ご本人様と返納について相談し、返納の手続き及び減額再裁定の手続きをすることとしました。	本事象を職員に周知し、特殊な事例においては、複数名によるチェックを必ず行うよう指示しました。	内部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生日	判明日	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
130	年金裁定誤りについて	確認・決定誤り	京都	京都西	2006年8月30日	2010年4月28日	記録判明に伴う再裁定進達をしましてところ、本部からの不備返戻によって、平成18年8月30日に受付・裁定した老齢厚生年金について、受給権発生を60歳到達時とすべきところ、誤って65歳到達時を受給権発生として誤った年金の裁定処理を行っていることが判明しました。	平成18年8月30日、NTT退職共済年金受給者のお客様(厚生年金期間1年未満)から、老齢厚生年金裁定請求書を受付しました。NTT共済組合員期間と、厚生年金被保険者期間を有する者については、統合法施行後、統合前の共済組合員期間が厚年期間とみなされる。このことによって、統合後60歳を迎える者は、一般厚生年金被保険者期間が1年未満であっても、共済組合員期間と併せて1年以上の期間があれば、特別支給の老齢厚生年金の受給権が60歳から発生することとなるが、誤って、60歳からの受給権なしと判断して、65歳からの裁定処理を行ったものです。	1名	未払い	71,900	お客様相談室担当者からお客様へ電話連絡により裁定誤りに関して謝罪をし、事務処理誤りとなった経過を説明しました。本部から、既に支分権の時効が完成した分を含め、60歳以後の未払分を8月15日に支払予定であるとの回答を得て、お客様に伝えました。	課内会議において、当該事象を説明し、今後の取り扱いについて注意を喚起しました。また、研修を実施し室内全員に周知徹底しました。	内部
131	老齢年金支払にかかる口座番号の入力誤り	確認・決定誤り	三重	事務センター	2010年5月14日	2010年6月1日	平成22年6月1日、津年金事務所にご本人様から電話で5月14日支払いの年金が振込みされていないとの照会があり、確認しましたところ、老齢年金の裁定時に振込先の口座番号を誤って入力していたことが判明しました。また、すでに6月支払にかかる諸変更の締切日が過ぎていることから、6月15日支払の年金についても振込不能となることが判明しました。	出張相談にて受付しました老齢年金請求書に記載の支払機関の口座番号が、誤って記入されていました。通帳の口座番号が記載された頁の写しが添付されていましたが、審査の段階において記入誤りに気付かず、確認を怠ったまま入力処理したこと、及び入力後のチェックにおいても確認が不十分であったことから発生したものです。	1名	未払い	323,665	津年金事務所より連絡を受けた後、すぐに本部支払グループに再振込みの時期について照会しました。5月14日支払分の再振込みは6月15日前後になる旨を確認しました。また、6月定期払いについては、一旦、振込不能として処理されるため再振込みは7月中旬になる旨を確認しました。本部に確認後、担当者がすぐにご本人様の自宅に電話をし、今回の誤りに関して謝罪するとともに、再振込みの時期について説明しました。再振込みについて了承を得ることができましたが、時期についてはあくまでも予定であるため、今後何か変更が生じた場合は直ちに連絡する旨伝えました。6月15日、改めてご本人様宅に電話をし、すでに振込みが完了していることを確認しました。	振込み誤りについてはその影響が大きいことを改めて認識するよう周知するとともに、審査に携わった職員の認印の押印を徹底しました。	外部
132	国民年金障害基礎年金の加算漏れについて	確認・決定誤り	静岡	掛川	1994年6月24日	2010年6月17日	平成22年4月20日、障害基礎年金受給者様の奥様が来所され、「今は24歳になる子供だが、受給権発生当時、小学生だったのに加給が付かなかったのはなぜか。」とお問い合わせがあり、お時間をいただいて回答する旨をお伝えしました。平成22年6月17日文書保管を委託している倉庫に赴き、平成6年9月6日入力書類を確認しましたところ、加算対象のお子様が入力が漏れていたことが判明しました。	裁定請求書を確認しましたが、お子様に関する記載及び添付書類は整っており、入力漏れであることを確認しました。初診日の点で一旦返戻されており、その後再提出されました。担当者、係長、課長が審査していますが、入力漏れという単純なミスを見落してしまったことによるものです。	1名	未払い	2,228,950	ブロック本部が本部支払グループと協議しました結果、明らかな入力ミスであるため、届書を進達することにより、8月支払いで未払い額全額をお支払いするとのことでした。お客様相談室長が受給者様宅に電話のうえ、訪問してお詫びしました。18歳到達年度までの生計維持を確認したうえで、8月に未払い額のお支払いをさせていただくことをご説明し、了承を得ました。	お客様相談室内打ち合わせにおいて今回の事象を説明し、障害年金において子の加算が付く事例の場合は、戸籍、住民票等の確認を念入りに行ない、記入漏れによる事故は窓口で防ぐよう指示しました。事務センターあて、事象について報告し、入力漏れが起こらないよう、更なる注意をお願いしました。	外部
133	第三者委員会のあっせん後の再裁定未提出者の未督促について	未処理・処理遅延	兵庫	三宮	1957年3月-4月	2010年6月11日	特別監査時に、第三者委員会あっせん後、再裁定申出書が未提出にも関わらず、「完了済み」として保存していると指摘を受け、判明しました。	平成21年8月25日に第三者委員会のあっせんが決定した事案について、再裁定が未提出中にもかかわらず、当時の担当者が誤って「完了済み」として書類一式を保管しました。また、日本年金機構発足時に事務を引き継いだ職員に対して、未処理状況の書類として引継ぎを行わなかった為、書類を今回の特別監査まで発見することができませんでした。	1名	未払い	7,300	お客様宅を訪問し、第三者委員会のあっせん結果通知後に年金額仮計算書の提出の有無を確認しました。通知はあったが高齢で届出の必要性が分からず、そのままにしていたとの事でしたので、当所も確認不足をお詫びした上で、改めて年金額仮計算書に記入いただき、再裁定の事務処理を行いました。	返信封筒に担当者印を押したものを同封し、定期的に提出確認を行い、その上で督促を行うことを徹底しました。未受領保管分として別保管することを徹底しました。第三者委員会申立受付等に、再裁定受付済みと欄外に記入するよう設定しました。	内部



整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生日	判明日	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
134	死亡一時金等の支払事務の遅延について	未処理・処理遅延	鹿児島	鹿屋	2010年6月18日	2010年6月18日	支払決議書等の整理・保管作業をしまして、死亡一時金及び脱退一時金の支払事務がそれぞれ1件ずつ、されていないことが判明しました。	社会保険事務局から死亡一時金支給決定決議書が平成21年12月18日受付で、また、脱退手当金決定決議書が平成21年12月25日受付で、計2件支払いのため回送のあったものについて、当該決議書の支払登録の事務処理を行っていなかったためです。 また、前任の担当者が、当該決議書を後任の担当者に引継ぎを行っていなかったためです。	2名	未払い	126,000	死亡一時金請求者様につきまして、厚生年金適用調査課長が電話にてお詫びのうえ経過説明を行なうとともに、面談したい旨申し入れ、所長と同課長がご本人様宅へ出向き、再度謝罪と経過説明を行ないました。 脱退手当金請求者様につきましては、同課長が電話にてお詫びのうえ経過説明を行なうとともに、所長と同課長がご本人様宅へ出向き、再度謝罪と経過説明を行ないました。 担当課長が当該請求書2件を事務センターへ送付し、早期の支払いについて担当グループ長あて依頼しました。	朝礼において、所長が当該事象を説明し、各自、再度未処理等がないか点検するよう指示しました。	内部
135	裁定請求書の進達漏れについて	未処理・処理遅延	神奈川	港北	2008年7月15日	2010年6月8日	ねんきん特別便の書類を整理しましたところ、ねんきん特別便相談受付票にホチキス止めされた年金請求書を発見し、進達漏れであることが判明しました。	ねんきん特別便を契機に港北社会保険事務所に来訪されたお客様について、新たな年金記録が判明しましたため、請求書を作成していただきました。 本来であれば窓口担当者が年金給付課へ年金請求書を回付し、年金給付課から事務センターへ年金請求書を進達すべきところ、窓口担当者が年金給付課へ年金請求書を回付せずに相談受付票にホチキス止めして処理済の相談受付票として保管してしまったため、進達漏れとなってしまいました。	1名	未払い	132,200	事務センターへ連絡し、至急の処理を依頼しました。 所長とお客様相談室長がお客様宅を訪問し、経緯説明及び謝罪を行い、お客様の了承を得ました。	朝礼で職員へ、当該事象を説明し、相談受付票の再チェックを指示しました。	内部
136	再裁定の進達漏れについて	未処理・処理遅延	群馬	前橋	2008年6月14日 2009年3月13日	2010年4月8日	お客様より、ねんきん特別便窓口で記録が判明し、書類を提出したが、未だに連絡がなく、どうなっているのか、との問い合わせがありました。再裁定受付簿を確認しましたが、受付けた形跡はなく、本部支払部に問合せを行いましたところ、進達漏れであることを確認しました。 また、同様の事象がもう1件判明しました。	平成21年9月当時、担当者が書類を滞留させてしまい問題になったことがありました。 その際、担当者が受けた再裁定請求書が年金給付課に引き継がれていないことが判明しました。そのため、担当者が受付けた「ねんきん特別便受付票」を調査しましたが、その調査では判明しなかったものと思われます。 担当者の書類放置と引き継ぎ不備が原因です。	2名	未払い	490,766	お客様相談室長がA様宅を訪問し謝罪しました。 本部支払部に電話連絡の上、事情を説明し、再裁定一式に経過書を添えて送付しました。 B様が来所され、副所長、お客様相談室職員が経過を報告し謝罪し、早急に本部支払部あてに書類進達することを伝えました。 本部支払部に電話連絡の上、事情を説明し、再裁定一式に経過書を添えて送付しました。	幹部の朝礼、お客様相談室朝礼において、事象を説明し、改めて注意喚起しました。 職員の身辺の整理整頓、書類の引継ぎや保管、未処理書類の保管、進捗管理について改めて徹底しました。個人管理している課については、早急に管理体制の改善を指示しました。	外部
137	老齢基礎年金再裁定進達漏れについて	未処理・処理遅延	愛知	笠寺	2009年4月20日	2010年6月21日	平成22年6月21日、ご本人様が来され、「平成21年4月20日付第三者委員会申立の訂正通知が届いて1年以上なのに支払いはいつか」とお申出がありました。確認しましたところ、再裁定を進達していないことが判明しました。	第三者委員会担当者からお客様相談室長に、再裁定についての連絡時に行き違いがあり、書類を回付していないことによるものです。	1名	未払い	578,954	お客様相談室、機構本部と連絡をとり、初回支払い15年分を7月15日支払い、残り時効特例分を9月15日支払いとの確認をとりました。ご本人様に連絡し、国民年金課長が支払いが遅くなったことをお詫びし、今後の支払い予定を説明し、了承を得ました。 厚生年金に係る再裁定の進達状況について確認しましたところ、他に未進達がないことを確認しました。 国民年金に係る再裁定の進達状況について確認しましたところ、他に未進達がないことを確認しました。	打合せ会において、当該事象を説明し、第三者委員会の確認申立書受付管理簿に「再裁定進達日」欄を設けて、担当者が進達をしたら進達日を登録し、所長等が進捗管理を徹底することとしました。	外部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生日	判明日	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
138	4月生まれの方の障害基礎年金障害状態確認届の未処理について	未処理・処理遅延	東京	足立	2010年5月19日	2010年5月21日	平成22年5月11日、区役所から送付された4月生まれの方の障害基礎年金(旧法含む)障害状態確認届について、6月の定時払いに係る諸変更の締切日(5月19日)が目前であったことから診断書の認定を待たず、現況届の処理をすべきところ処理を漏らし、締切日の後に担当者が気づき、現況届の処理を行いました。7月の支払いとなってしまいました。	平成22年5月11日に区役所から障害状態確認届13件(4月生まれの方10件)が送付されました。 障害状態確認届(診断書)の内容等確認後、事務センターに診断書を回付するとともに速やかに現況届の入力処理をすべきところ、現況届の処理を忘れ6月支払の締切日後にそのことに担当が気が付いたため、6月の支払いが差止めとなってしまいました。	9名	未払い	1,254,144	副所長・お客様相談室長が受給者様宅を訪問し説明、お詫びをしました。なお、受給者様と面談ができた方2名、7名様は不在でしたので27日に説明・お詫びのお手紙を郵送しました。 受給者様より電話連絡があり、謝罪及び説明をし、了承をいただきました。	お客様相談室全職員に当該事象を説明し、事前に障害状態確認届(診断書)提出対象者の現況届処理票のコピーを作成し、障害状態確認届を受付した時点でコピーの処理票により現況届の処理を行い、認定後原本により結果入力することとし、入力後は速やかに決裁を回すこと、並びに要提出者一覧表に現況届、認定結果の入力年月日を記載するように指示しました。	内部
139	年金裁定請求書の未処理について	未処理・処理遅延	長崎	諫早	2006年6月8日 2006年12月25日	2010年6月4日	お客様相談室長がお客様相談室共用キャビネットを整理・確認していましたが、製本されていない完結書類の中に紛れていた未処理の年金裁定請求書を2件発見しました。	発見した請求書を確認したところ、以下の2件が判明しました。 書類が不足しているとの理由で返戻したところ、転居先不明で戻ってきませんが、その後、お客様の転居先などの追跡調査をしないまま放置された状態になっていたものと推測されます。 国民年金寡婦年金裁定請求書と遺族基礎年金を同時に受付し、遺族基礎年金は裁定処理を行っていましたが、国民年金寡婦年金裁定請求書は未裁定であることが判明しました。遺族基礎年金と国民年金寡婦年金は同時には受給できませんが、遺族基礎年金失権後は国民年金寡婦年金が受給可能である旨を当時の担当が認識していなかったため、処理不要と思い込み未処理状態になっていたのではないかと推測されます。	2名	未払い	1,299,600	A様に事情を説明し、謝罪しましたところ、ご理解いただきました。今後、不足している書類をご用意いただくようお願いしました。 A様の不足していた書類を受け取り、長崎事務センターへ裁定請求書を進達しました。 B様のご自宅を訪問し、事情を説明のうえ謝罪しましたところ、ご理解いただきました。また、裁定請求書は長崎事務センターへ進達しました。	所内課長会議及び全体朝礼において経過説明をし、各自の机の中、キャビネット等の中などを再度確認するよう指示するとともに、日頃から身の回りの整理整頓を行うよう周知・徹底を図りました。 滞留書類の有無の確認のため、管理者による定期的な受付管理簿等の確認を徹底するよう指示しました。	内部
140	海外協定年金請求書の進延について	未処理・処理遅延	大阪	事務センター	2010年2月26日	2010年5月18日	受付処理簿で海外協定年金請求書の「未完結案件」を点検したところ、2月受付の届書が1件未完結となっていました。処理経過を調査したところ、進延控えの中に原本が混入されていたため、本部へ進延していないことが判明しました。	本部進達の届書のコピーを作成した際、他の届書のコピーに原本を綴じ込んでしまったことが原因です。また、決裁時に進延書類のコピーまで確認していなかったことも原因です。 機構発足当初からの事務処理の遅延により、受付処理簿への完結事跡の登録が後回しになり、結果として未完結案件の確認が適正に実施できなかったことが判明を遅らせました。	1名		0	担当者からご本人様へ電話し、今回の事象について説明し、お詫びして了承を得ました。 本部国際通算業務担当へ電話し、至急の処理を依頼するとともに、進延書類を送付しました。 大使館へ電話照会し、ご本人様への連絡は書類の受付順に処理すること、今回の処理遅延が時効には影響しないことを確認しました。	グループ内会議において、当該事象を説明し、受付処理簿への完結事跡の登録を速やかに行うこと、未完結書類の確認は毎週行うことを指示するとともに、決裁においては、進延する原本にコピーを添えるよう取扱いを徹底しました。	内部
141	国民年金障害基礎年金の不支給決定通知書の送付もれについて	未処理・処理遅延	長野	松本	2009年1月16日	2010年5月19日	A市役所市民課国民年金係より障害基礎年金を請求してあるが、通知がないとの照会があり、不支給通知もれが判明しました。	平成20年9月2日にA市役所より、障害基礎年金請求書の進延があり受付しました。 平成21年1月16日に長野社会保険事務局より国民年金診断書認定結果の通知があり、不支給の通知を送付すべきところ、送付せずに通知済としてしまったことによります。	1名		0	ご本人様あて電話し、謝罪と経過説明についての訪問の申出をしましたところ、障害の等級に該当せず不支給となったことを電話にて連絡を受けてあり承知していたので、訪問については不要であるとの申出がありました。 不支給通知書が長野事務センターよりご本人様に送付されました。	朝礼にて、当該事象を説明し、ご本人様あての通知書を送付する処理については、2人で確認するよう指示しました。	外部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生日	判明日	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
142	死亡一時金・特別一時金・脱退手当金支給決定通知書の未送付について	未処理・処理遅延	本部	年金給付部	2010年1月4日～2010年4月28日	2010年1月26日	愛知事務センターからの照会により、死亡一時金・特別一時金・脱退手当金支給決定通知書の未送付が判明しました。	日本年金機構発足直後においては、死亡一時金に関しては、支給決定通知書が調達できていませんでした。また、支給決定日については具体的にいつの時点を支給決定通知書に記載するかが明確に業務処理マニュアルや指示・依頼等では示されていませんでした。以上の点から機構補足以降、正しい支給決定通知書の通知方法が整理・指示・依頼できていなかったため、本来、請求者宛てに同時期に届くべき支給決定通知書と国庫金振込通知書(郵便局窓口受取りの方は国庫金送金通知書)が支給決定通知書のみ送付遅延となる事象につながりました。なお、国庫金振込通知書と国庫金送金通知書については送付遅延はありません。 未送付者件数報告を全国に求めましたところ、9都道府県で合計2082件の未送付があるとの報告がありました。	2082件		0	機構本部より、平成22年4月30日付けで、全国の年金事務所へお詫びの手紙と支給決定通知書の送付を、平成22年5月14日までに完了させる旨の指示をしました。 平成22年6月8日該当する9都道府県すべてにおいて支給決定通知書送付完了報告が確認できました。	業務マニュアルを改訂し、再発防止に努めます。	内部
143	高齢厚生年金裁定請求書に係る金融機関の入力誤りについて	入力誤り	福岡	事務センター	2010年3月31日	2010年6月8日	小倉北年金事務所へお客様から年金が口座へ振り込まれていないと電話がありました。年金事務所からの連絡を受け、裁定請求書を確認しましたところ、金融機関コードを誤って入力していたことが判明しました。	一次審査の際に金融機関コードを誤って記載し、その後の2次審査、相互点検等でも誤りに気づかないまま処理を行ったことにより、年金の初回支払いが振込不能となったものです。 また、訂正入力をしましたが、入力締め切り日を過ぎているため、6月15日支払いについても、振込不能となりました。	1名	未払い	15,632	グループ長が本部へ支払日を確認後、お客様へ電話し、説明とお詫びをしました。5月14日支払分は6月29日までに、6月15日支払い分は、別途連絡することで、了承していただきました。	朝礼で金融機関登録の処理については、一次審査、二次審査において請求書の金融機関と入力後の金融機関が一致するか重点的に確認を行うよう指示を行いました。	外部
144	年金受給者の氏名入力誤りについて	入力誤り	愛知	事務センター	2010年4月28日	2010年6月23日	平成22年6月23日、笠寺年金事務所にお客様から年金が振込まれていない旨照会があり、判明しました。	当センター保管の裁定請求書を確認しましたところ、平成22年4月28日に氏名等の入力がされていましたが、誤入力がされていました。また、その後の確認も不十分でした。	1名	未払い	70,250	正しい氏名に訂正入力し、年金証書を再作成しました。 本部の支払担当に連絡し、7月15日に振込みができることを確認しました。 事務センター担当者から、お客様宛て電話し、今回の事務処理誤りについて事情説明及びお詫びをするとともに、年金の支払が7月15日となることを説明し、了解をしていただきました。	入力後の再チェックを確実に実施することを申し合わせました。	外部
145	年金受給権者支払保留処理の誤りによる年金の未払い	入力誤り	鹿児島	鹿児島北	2010年6月15日	2010年6月15日	ご本人様が年金の振込について確認しようと金融機関に出向かれましたが、本来振り込まれるべき年金が振り込まれていなかったため、金融機関の担当者様が鹿児島南年金事務所に照会しました。鹿児島北年金事務所でも調査しましたところ、平成22年3月19日、ご本人様が年金相談のため当事務所を訪ね、お客様の死亡届を提出していたことが分かりました。また、その後の事務処理において、「年金受給権者支払保留処理票」に本来記入すべきお客様の基本情報欄に担当者が誤ってご本人様の情報を記載し事務処理を行っていたことが判明しました。	担当者が年金受給権者支払保留処理票に記入する際、両者の基本情報を取り違えて記入し、入力処理後も誤りに気づかなかつたためです。 また、決裁者も処理結果リストとの突合の際、入力誤りを見落としていたことによります。	1名	未払い	265,266	お客様相談室長がご本人様に電話にて、今回の事象を説明しお詫びしました。 所長と室長がご本人様のご自宅に出向き面会の上、改めて説明とお詫びをし、了解をいただきました。 本部支払部へ支払保留の解除及び早期支払を依頼しました。 本部支払部において、6月30日までの支払に向けての決裁を完了したことを確認しました。	朝礼において、お客様相談室長から相談室職員全員に対し、受給権者死亡の場合、年金受給権者支払保留処理票に死亡を確認できる書面(死亡診断書、住民票除票等)の写しを必ず添付すること、ならびに複数名による処理内容チェックを必ず行うよう指示しました。 所長、副所長を含めた課内会議において当該事象を説明し、届書の処理及びその確認方法について改めて慎重に行うよう指示しました。	外部
146	脱退手当金の支給額の決定誤り	入力誤り	福岡	事務センター	2010年4月8日 2010年4月30日	2010年6月4日	平成15年4月以降の記録のある脱退手当金の計算書を作成した際、エクセルシートの計算式に誤りがあることが判明したため、過去に決定した請求書を点検しましたところ、2件について誤りが判明しました。	エクセルシートの計算式を設定する際、平均標準報酬月額を1.3で割っていたこと、さらに1件につきましては、入力した標準報酬月額が計算表の月額総計欄に反映していなかったためです。	2名	未払い	310,900	グループ長がA様とB様へ電話により原因及び追加分については7月15日までに支払うことを説明し、お詫びし、了承を得ました。	使用するエクセルシートの内容を確認しました。決裁時に月額総計を重点的に確認することとしました。	内部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生日	判明日	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
147	支払機関変更に係る審査決定誤りについて	入力誤り	東京	中央	2010年4月9日	2010年6月16日	年金受給者様の奥様から6月支払分が振り込まれていないとの申出があり、確認しましたところ、支払機関変更届を処理する際に口座番号を誤って入力していたため、振込不能となっていたことが判明しました。	平成22年4月9日に支払期間変更届の入力をする際に、口座番号が1桁足りないため最初に0を加えて入力しなければならぬところ、そのまま入力したためです。 また、決裁においても入力誤りのチェック漏れをしたことによるものです。	1名	未払い	315,665	お客様相談室長が受給者様の奥様に電話し、今回の事象を説明してお詫びをしました。 本部の支払担当に連絡し、振込不能の場合は、早くて7月15日に支払いできることを確認しました。 副所長から受給者様の奥様に電話にて、経過及び結果と再度お詫びし、支払時期が7月15日にしかならないことをご説明しましたところ、結果としてその日が一番早い日であるならば、納得したわけではないが、間違いなく振り込むようにとの申し入れがありました承を得ました。	室内会議において、当該事象を説明し、口座番号を確認した際に、入力誤りがないよう訂正・補正を確実にを行うように指示しました。 決裁においても改めてチェックするよう指示しました。	外部
148	無効処分について	通知等の作成誤り	北海道	砂川	2010年1月14日	2010年4月13日	本部年金給付部から「無効処分についての調査・対応」の依頼があり、調査しましたところ判明しました。	裁定者名を厚生労働大臣名とせず、事務所長名で通知を行ったものです。	1名		0	お客様に電話にて本事象を説明し、謝罪し、差替え依頼を行いました。 厚生労働大臣を裁定者とした年金給付処分通知を送付しました。 お客様より事務所長名の処分通知が送付され、差替えを完了しました。	全職員に対し、事例を報告し取扱い方法がはっきり示されていないものについては、関係部署に対応方法を確認したうえで対応するよう徹底しました。	内部
149	時効特例給付のお支払について(お知らせ)の送付について	通知等の作成誤り	滋賀	事務センター	2010年3月17日	2010年5月11日	年金証書を送付されましたお客様(65歳超)より65歳時の基礎年金表示・時効特例について証書に説明の記載がないとの電話照会があり、口頭説明を行い内容は了解されましたが、説明を文書で欲しいとの申出があり、基礎年金については改めて通知があることと、時効特例については所定の説明文書の添付を持って対応していることを文書回答しました。 その後、お客様より申出から当該文書送付までの年金機構として、自身に送付するに至った検討経過について情報開示を行いたい旨の申出があり、送付した文書以外に開示対象となるものは無いと考えられることを伝えましたが、個人情報の開示請求を行われました。 大津事務所において情報開示後、事務センターにお客様が来所され、開示情報について説明を求められたやり取りにおいて、当初の証書発送時に時効特例にかかる説明文書が送付漏れであることが判明しました。 お客様より、証書送付時にきちんと説明文書が同封されていれば、また早い時点でやり取りの中から送付漏れであることに気付いて謝罪、説明してくれれば、何度もやり取りしたり、ましてや情報開示などで費用や時間を掛けることはしていない、機構の処理誤りにより被ったものであるとの申出があり、本部への報告と共に以下の点について対応を強く求められました。 実費(交通費・手数料)を日本年金機構として支払いいただきたい。 今後の防止対策を明らかにすること。 個人情報交付時に、説明責任を果たせる人間が同席しその場で照会に答えるべき。 今回のことを日本年金機構本部へ報告するとともに、経過・謝罪文を本部からいただきたい。 とのお申出がありました。	年金証書発送時には、時効特例非該当者と該当者が混在した状態で配信された証書を発送することから、注意を払いお知らせ文書の同封を行うことを心がけてきましたが、そのチェックが充分に行えなかったものです。	1名		0	年金給付グループ長が対応し、お客様との複数回の電話接触、お客様の申出について文書回答を行いました。 お客様より今回の一連の問題については回答文書により了解したとのご連絡があり、お客様への対応は完了しました。	従来のチェックに加え、年金証書配信時に証書印字内容から時効特例の可能性のあるものに付箋を貼付し、説明文書添付時の注意喚起を図ることとしました。	外部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生日	判明日	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
150	源泉徴収票再発行もれについて	通知等の作成誤り	愛知	瀬戸	2010年6月18日	2010年6月22日	お客様が来所され、お父様の源泉徴収票再交付(平成20、21年分)を申請されましたが、委任状をお持ちでなかったため、マニュアルに則り後日郵送としました。しかし、平成20年分の作成がもれており、21年分のみを郵送したものです。	作成担当職員が申請書と出力帳票のチェックを怠ったためです。	1名		0	お客様が来所され、平成20年分が作成されていなかったことの指摘を受け、担当職員が謝罪をし、改めて平成20年分を交付しました。今後このようなことがないように十分注意をする旨を説明し、改めて謝罪をしましたところ、ご了解を得ました。	当事務所では事務処理誤りに関するプロジェクトを設置しており、入力処理後の二重チェックを義務づけていますが、今回、守られていなかったため、今後窓口交付をする場合、入力帳票に入力者、チェック者双方の押印を義務付け、それが無い場合は専決者は決裁をしない、というルールを全職員に周知しました。	外部
151	繰下げ請求を希望されていた方の年金請求時の対応について	説明誤り	東京	文京	2009年12月2日	2010年5月6日	お客様が年金の支払額が多いことに疑問をお持ちになられたため、来所されました。確認しましたところ、今年年金を請求したが、今現在は年金の受給を希望しないため、繰下げ請求の処理をお願いしたにもかかわらず65歳時に遡って年金が支払われていることが判明しました。	年金相談のため来所され、その際に年金見込額をお渡ししました。顧問税理士に65歳を過ぎたので年金の手続きをするようアドバイスを受けて来所され、窓口担当者に70歳まで勤める旨を伝え裁定請求書を提出されました。窓口担当者に確認しましたところ、来訪時には繰下げ請求する意思はなく、また、年金相談受付票においても繰下げ請求の意思について記入はありませんでした。しかしながら、来訪時の説明において、受給開始年齢の説明について、お客様の意図するところを十分に把握できなかったことが原因と推測されます。	1名	過払い	5,664,559	お客様に来所していただき事実関係について改めて確認しました。確認しました結果、窓口担当者とお客様との意思疎通が図られず、お客様の希望に反した決定となってしまったものです。お客様は支払われた年金を全額返還し、70歳からの繰下げ請求を希望されました。お客様に再度来所していただき、70歳時に繰下げ請求される意思を確認させていただくとともに、過払いとなる支給済額に係る返納申出書を受理しました。書類につきましては、本部へ進達しました。	課内会議において、担当職員に対し当該事象を説明し、繰下げ請求に関する相談の場合は慎重に説明し、必ず請求者ご本人様に意思確認を行った上で署名していただくよう指示するとともに、事務センターに回付の際にはチェックを必ず行うよう申し合わせました。	外部
152	外国人脱退一時金の説明誤りについて	説明誤り	奈良	奈良	2009年2月14日	2010年3月16日	外国籍を取得したご本人様のお父様が代理人として、外国人脱退一時金請求を行いました。お父様から進捗確認の電話があり、本部業務渉外部に確認しましたところ、日本国内の住所を失ってから2年以内に請求という要件を満たしていないため、不支給であるとの回答を受けましたので、その旨お父様に伝えました。請求時の説明では、外国籍を取得してから2年以内であれば支給されると聞いていた、納得できないということで、お父様が来所されました。所長とお客様相談室長が面談し、当時の窓口での説明が誤りであったと思われるとお詫びし、決定不服の審査請求ができることを説明しました。	ご本人様につきましては、平成13年12月に日本国籍のまま外国に転出されておりました。支給要件の、「日本国内に住所が無くなってから2年以内に請求」を「日本国籍を喪失(外国籍を取得)から2年以内に請求すること」と誤った説明を窓口で受けたものと思われる。	1名		0	お父様が外国人脱退一時金不支給通知を持って来所されました。不支給通知書の補足説明に、ご本人様が再度日本に入学して厚生年金が国民年金に加入し、米国に帰国後2年以内に外国人脱退一時金の請求をすれば、これまでの加入期間についての一時金が支払われる旨の説明があったので、今後はこの方法での解決を望まれました。その場合、入学したとき出国したときの国民年金の手続きについて調べて文書で回答するよう求められました。お父様が来所され、お客様相談室長より、ご本人様が入国・出国時の国民年金の加入・喪失手続きについて、文書を渡して説明しました。今後、ご本人様が入国・出国した際、国民年金の加入・喪失手続き及び外国人脱退一時金請求手続きについて、お客様相談室長が窓口になって最後まで責任を持って対応していくことで納得されました。	事案判明のときから朝のミーティングでこの事案を何度も取り上げ、「外国人脱退一時金の支払い要件は、外国籍を取得したときから2年以内の請求ではなく、日本国内に住所を失ってから2年以内に請求」であることを周知徹底しました。	外部
153	年金額仮計算書の変更後の年金額の表示誤りについて	説明誤り	千葉	市川	2010年4月30日	2010年5月26日	お客様相談室から事務センターへ「年金額仮計算書」を回送する前に、変更後の金額が正しいか内容確認しましたところ、再裁定の必要が無い方が判明しました。	同月得喪し、さらにその月に、新たな資格を取得した場合には、先の同月得喪の期間につきましては、被保険者期間として算入されませんが、報酬を合算し試算してしまいました。試算額を複数人で確認していなかったため発生したものです。	1名		0	ご本人様より電話が有り、誤って送付した「年金額仮計算書」について説明し謝罪しました。また、「年金額仮計算書」を回収することにつきましても説明し、ご納得いただきました。窓口にて「年金額仮計算書」を回収し、併せて内容を説明し、謝罪しました。	課長会議を開き、事故の内容を各課長に報告しました。事故の内容の周知と、再発防止の徹底のため、翌日の朝礼にて各課職員に連絡を行いました。数人で試算額を確認することとしました。	内部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生日	判明年月日	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
154	厚生年金通算老齢年金に係る説明誤りについて	説明誤り	長野	小諸	2010年2月18日	2010年6月7日	平成22年6月7日、長野事務センターから当所受付分の厚生年金通算老齢年金請求書のコピーが送付され、資格期間を満たしていないのではないかと問い合わせがありました。 確認しましたところ、当所において平成22年2月18日厚生年金通算老齢年金請求書の受付に際し、受給要件の説明に誤りがあったことが判明しました。	平成22年2月18日、お客様が当所窓口で遺族未支給年金請求書を提出に見えられました。氏名索引の結果、脱退手当金支給済期間と支給されていない期間の二つの厚生年金の記録が見つかり、受給要件を満たしているとの判断のもと、遺族未支給年金と未請求の厚生年金通算老齢年金の請求書を受付けました。 厚生年金通算老齢年金の場合、厚生年金脱退手当金支給済期間については合算対象期間とされませんが、特異な事象に関し十分確認を行わず、職員による誤った認識のもと合算期間として算入してしまったことが原因です。	1名		お客様相談室長がお客様に電話にて脱退手当金の支給期間は合算対象期間にはならないため、厚生年金通算老齢年金の受給権は発生しないことを説明し、お詫びしました。 お客様相談室長がお客様宅を訪問し、あらためて謝罪し、請求書をお返ししました。	全職員に所長名の文書を配付し、今回の事象の説明とともに類似事象が発生しないよう注意喚起を促しました。また、お客様相談室全員に通算対象期間の取扱いに関して徹底するとともに、判断に迷う事象に関しては必ず室長を交えた複数の職員による法令等の確認を行うことを指示・徹底し、室長は受付相談票をその日のうちに確認し、特異な事象の請求書を再点検することとしました。お客様相談室においては、過去の事務処理誤りを中心に週次で課内研鑽を実施し、再発防止に努めます。	内部	
155	障害基礎年金の納付要件の算定誤りについて	説明誤り	愛知	豊田	2010年1月14日	2010年6月7日	ご本人様が来所され、納付要件なしの理由により障害基礎年金の不支給通知が送られてきた、平成22年1月に納付要件を確認してから障害基礎年金請求書を請求したのに納付できないと申出がありました。	初診日は平成16年7月30日であり、1年の納付要件がなかったため、2/3の納付要件を計算しました。初診日の前々月まで国民年金の納付月数と厚生年金の被保険者期間を合算しましたところ、2/3要件があったため、室長の判断により障害基礎年金を請求するよう案内しました。 しかし、納付日の確認を怠ったため、初診日以後に納付した平成14年8月から平成15年1月の6ヶ月を納付対象から外さなければいけないところ算入していたことが判明しました。(平成14年8月から平成15年2月までは、平成16年9月7日に納付されていました)	1名		室長がご本人様とご両親と面談し、納付要件の確認誤りについて謝罪しました。責任者である所長から説明がほしいと依頼があり、所長及び室長がご本人様宅へ訪問、ご本人様及びご両親と面談し、障害基礎年金の納付要件がなく請求を案内したことを謝罪し、了承を得ました。	納付要件の確認につきましては、複数の職員で確認します。年金記録の整備が必要など確認に時間がかかるケースについては、後で回答するよう改めます。 職員研修を実施し、職員の能力向上を図り再発防止に努めます。	外部	
156	老齢厚生年金請求時における所得税控除についての説明誤りについて	説明誤り	三重	津	2010年6月9日	2010年6月9日	年金受給者様の奥様より、市役所から住民税の通知が届き年金額との関係について問合せがあり、その中でご主人様の老齢厚生年金見込み額を提示してもらい、所得税はかからないとの説明を受けましたが、振込まれた年金には所得税が控除されているとのことでした。	年金相談時(在職中の老齢厚生年金請求)に年金支払開始時から所得税が控除され支払われると説明すべきところを、所得税はかからない旨の誤った説明を行いました。	1名		所長及び副所長でご自宅にお伺いし、請求時の所得税控除の説明誤りをお詫びするとともに、この件を事務処理誤りとして上部に報告した旨を説明しました。	所長より、お客様相談室・年金相談担当職員に当事案を伝えるとともに、説明時の留意事項として徹底するよう指示しました。また、各課職員へも伝え説明誤りの徹底防止を周知しました。	外部	
157	厚生年金保険65歳退職に伴う受給中のNTT共済の見込額誤りについて	説明誤り	愛知	豊橋	2010年1月18日	2010年6月14日	平成22年6月14日、来訪された年金受給者のA様から、平成22年6月に通知のあった年金振込通知書の年金額が極端に少なく、1月18日年金相談した際に渡された年金見込額と相違している理由の照会がありました。 確認しましたところ、見込額の説明が誤っていたことが判明しました。	平成22年1月18日、特定業務契約職員が、65歳前の厚生年金被保険者であるNTT共済を受給中のA様より退職した際の見込額の相談を受けました。 A様のNTT共済の年金額は繰り上げ請求により減額支給であり、三共済の加入期間がある見込額は機械で計算ができないため、共済の受給原簿及び老齢基礎・老齢厚生年金の見込額に基づき説明をしました。 ところが、NTT共済の定額部分と老齢基礎年金見込額のNTT共済期間の重複分の調整として、NTT共済の基本額から基礎年金に移行する分が減額になることの説明が漏れ、退職されるとNTT共済の一部停止が解除され基本額の年金が支給されると誤った説明をしてしまいました。	1名		お客様相談室長から、事象をご説明するとともに、1月の年金相談の際の説明に誤りがあったことについてお詫びしましたところ、今後、同様なことが発生しないように職員の指導を徹底することで了承を得ました。	朝礼において、お客様相談室全員に対し、当該事象の内容、三共済独自の早期退職者による繰上げ受給があること、三共済原簿の見方、基礎年金部分の調整の方法について説明し周知を図りました。	外部	

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生日	判明日	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
158	高齢年金請求書の紛失について	受理後の書類管理誤り	神奈川	藤沢	2010年2月2日	2010年6月29日	<p>平成22年2月1日に年金請求書を提出されたお客様から、年金証書の送付等がまだ無いとの電話による申し出がありました。年金請求書の受付等の確認を行い、確認でき次第、お客様ご自宅へ電話する旨の回答を行いました。(平成22年6月16日～29日まで年金請求書の所在を調査)</p> <p>平成22年6月29日、お客様から、その後の連絡が来ていないとの電話による照会がありました。お客様相談室の周り(机の中、下、棚等)を探しておりましたが、発見できなかった為、年金請求書を紛失したことが判明しました。</p>	<p>お客様から受理しました年金請求書は、受理当日、決めている書庫の引き出しの中に入れ、受付簿及び事務担当が処理する前に、手帳記号番号の統合処理を行う別の担当者が、年金請求書を受理する際に判明した手帳記号番号が記載されている年金請求書分を抽出し、手帳記号番号統合処理を行い、再度決めている書庫の引き出しの中に戻し、その後受付簿及び事務担当が受付簿への掲載及び進達処理を行っています。</p> <p>今回発生した事故は、手帳記号番号統合処理担当が対象分を抽出し、統合処理を行った後、すぐに決めている書庫の引き出しの中に戻さず、電話対応や他の処理を行っているうちに書類を紛失してしまった可能性が高いと思われます。</p> <p>発生原因として、年金請求書受理後、まず受付簿に掲載しなかった為、手帳記号番号統合処理担当者以外の者が気づかなかったことが原因と思われます。</p>	1名	未払い	101,325	<p>手帳記号番号統合処理担当者が電話にて今回の事象を説明し、お客様の都合を伺い、ご自宅へ訪問し、改めてお詫びを申し上げ、年金請求書の受理をすることで了承を得ました。</p> <p>担当者がお客様のご自宅へ訪問し、ご主人様とお会いし、改めてお詫びを申し上げ、事務所へ持参した年金請求書に必要な事項を記入していただき、その場で本日の受付控えを渡し、年金決定を最優先で早く処理を行うことで了承を得ました。また、年金請求書受理に必要な添付書類については、書類が整いしだい、神奈川事務センターへ進達し、優先して登録処理を行うよう連絡しました。</p>	<p>臨時役付会議を開催し、当該事象を説明し、年金請求書等、受付簿に掲載する書類全てについて、書類を受理したら、まず最初に受付簿に掲載し、他の職員がチェックできる体制を敷くこと、及び、改めて机の書類整理を日々行うよう、注意喚起を行いました。また、朝礼の場において当該事象を説明し、全職員に対し、同様の注意喚起をしました。</p>	外部
159	死亡・未支給年金請求書の紛失について	受理後の書類管理誤り	東京	江東	2010年1月中旬	2010年4月26日	<p>平成22年4月26日、夜間相談窓口にお客様が来所され、1月中旬に父の死亡の届と未支給年金請求書を提出したが、その後、何の連絡も来ない。いつ頃支給されるのか確認したいとの申し出がありました。受付簿を確認しましたが、東京事務センターへ未回付の状態となっていたため、書類の受付を担当した窓口担当者および死亡・未支給担当者の保留分を確認したうえで回答することとしました。</p>	<p>1月18日の相談受付票から、当日の窓口相談担当者を特定し、処理経過を確認しましたが、手持ちの保留書類はないとの回答でした。死亡・未支給担当者に確認しましたところ、添付書類の住民票に不備があり、取り直しが必要であったため担当者にお客様への連絡を依頼したことが判明しました。お客様にも電話で確認をしたところ、死亡した父の住民票が不備であったため、後日取り直しをして江東年金事務所へ持参し、総合案内の人に書類の受付担当の方に渡してくれるようお願いして住民票を提出してきたとの回答を得ました。総合案内の担当者に確認をしたところ、このように後日不備書類等を持参したお客様からお預かりした場合は、必ず、窓口対応をした担当者に書類を渡しているとの回答を得ました。書類の不備等で処理保留とする場合は、受付簿「備考欄」にその経過を必ず記入することとしていましたが、お客様の場合、備考欄への記載をせず、また、請求書および添付書類もコピーして担当者が保管することなく、窓口担当者に渡してしまったことが原因であると考えられます。事務担当者との間で書類の引継ぎについて確認するための方法も取られていなかったためであると考えられます。</p>	1名	未払い	494,966	<p>相談窓口担当者、事務担当者の机、お客様相談室の職員の机、事務所1階のフロアから、3階会議室に至るまで所内をくまなく検索しましたが、現在のところ書類は確認できていません。東京事務センターおよび本部支払部等にも連絡し受付がされた経過がないか確認しましたが、確認できませんでした。</p> <p>お客様に電話し、死亡・未支給請求書について現在所在不明のため所在確認をしている状況であることを説明し、処理が遅れていることを謝罪をしました。お客様より、個人情報でもある、特に急いでほしいので捜し出したうえで処理をしてほしいとの申し出がありました。</p> <p>お客様にお詫びと捜索状況を説明し、合わせて書類受け付け後時間が経過しているため、再度、未支給請求書の記入をお願いし、面談の約束をしました。</p> <p>副所長、相談室長がご自宅を訪問し、改めてお詫びをし、未支給請求書をご記入いただきました。今後ご提出いただいた書類については捜索を続けることで了承を得ました。</p> <p>本部支払部に書類を郵送しました。</p>	<p>書類不備等で担当者に連絡する場合は、必ず受付簿備考欄に記載することとしました。不備事項を明記し書類本体ではなくコピーを窓口担当者渡し、処理担当者は不備等で保留している書類は保管場所を決め管理することとしました。受付簿は毎週複数の職員で未処理のまま時間が経過することのないよう確認し、毎月、所長の決裁を受けることとしました。</p>	外部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生日	判明日	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
160	障害基礎年金有期診断現況届に添付されたレントゲンフィルム紛失について	受理後の書類管理誤り	福井	事務センター	2010年6月4日	2010年6月4日	障害基礎年金有期診断の現況届を処理する際、保管していたレントゲンフィルムの所在が不明であり、紛失していることが判明しました。	年金事務所から現況届に添付されたレントゲンフィルムが事務センター年金給付グループに回付されていましたが、5月24日に年金給付グループが記録審査グループと同フロアのビルに移転することとなり、引越しの荷物用のダンボール箱にはレントゲンフィルムが大きくて入らないため、担当職員は送付されたレントゲンフィルムの四隅をダンボールで補強し、別会社の宅配便で5月21日に福井年金事務所から移転先となる福井事務センターへ発送しました。 平成22年5月24日、宅配業者からの配達(配達伝票あり)があり、対応した記録審査グループの職員は、年金給付グループに渡すようとの指示を受け、年金給付グループの職員に渡しました。 担当職員は移転後、自分が発送したレントゲンフィルムが間違いなく配達されているかの確認を怠り、現況届の処理の段階になって保管していないことに気がきました。	1名 診療 医療 機関		0	年金給付グループ及び記録審査グループでフロア内の一斉搜索を全職員で行いましたが、レントゲンフィルムの所在は判明しませんでした。 移転に使用したダンボール箱を潰し、5月26日にその一部をテナントビルのゴミ出し場に廃棄しています。処分したダンボールへの混在の可能性があるので、テナントビルが契約しているゴミ回収業者に問い合わせましたが、すでに溶解処分しているとの回答でした。 事務センター長及び担当グループ長が、診療医療機関を訪問し、医療機関が保有するレントゲンフィルムを紛失したことについて、事務局長に謝罪と当該事象の説明をしました。事務局長からは患者(受給者)が不利益を被る事は避けたいとして、ご本人様の同意書があればレントゲンフィルムのコピーを提供するとの申し出がありました。同日、受給者様宅を訪ね、当該事象の説明と謝罪をするとともに、レントゲンフィルムの再交付について同意書に署名をいただき、診療医療機関からレントゲンフィルムのコピーの提供を受けました。	配送物の受付・管理について、郵送物を業者から受け取る記録審査グループの担当者(不在時の対応)及び年金給付グループにおける記録審査グループから書類等を受け取る担当者(不在時の対応)と補助者を決め、責任の明確化を図りました。 グループごとの朝礼において、グループ長が事象の説明と文書管理の徹底を指示するとともに、臨時グループ長会議において、再度文書管理の徹底を確認しました。	内部
161	別人記録混入の件について	記録訂正誤り	群馬	前橋	2009年12月3日	2010年6月7日	本部記録管理部より連絡があり、A様の受給している年金記録に別人記録が混入しているとの連絡がありました。 記録管理システムで確認しましたところ、別人B様の記録であることを確認しました。	記録管理システムからは、いつ別人記録が誤って収録されたのか確認ができませんでした。 紙で管理していた資格記録を、記録管理システムに収録する際に誤って収録してしまったものと推測されます。	1名	過払い	5,075	お客様相談室長がA様のご自宅を訪問し、謝罪しました。 過払い分について、今後支払われる年金にて調整させていただくことで了解を得ました。 お客様相談室長がB様あてに電話し、B様の記録が別人の記録に混入していたことを説明し、謝罪しました。	記録統合の際には、原票や払出簿など必ず確認し、氏名、生年月日や勤務場所が合っているからといって安易に統合しないよう役付職員の朝礼の中で再徹底しました。	内部
162	年金記録を誤って別人に統合し、その記録を元に年金裁定したことについて	記録訂正誤り	京都	京都西	2009年11月25日	2010年5月19日	京都事務センターからの電話連絡により、年金記録を誤って別人に統合し、その記録を元に年金裁定していることが、他の方の記録照会により判明しました。このため記録補正及び再裁定による年金額の減額返納処理が必要となりました。	ご本人様の記録相談に社会保険労務士が対応しました。ご本人様からの申出により、漢字氏名を確認しないまま、ご本人様の記録と判断したものです。	1名	過払い	11,199	お客様相談室長からご本人様へ電話にて謝罪と事情説明を行い、再裁定・年金返納(内払調整)について了解を頂きました。今後、ご自身の職歴を思い出されたときに改めて記録照会申出いただくようご案内しました。	記録の判別区分に応じて、漢字氏名その他、住所・生年月日・職歴等十分な確認をするよう周知しました。	内部



整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生日	判明日	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
163	滞納事業所とのトラブルについて	事故等	奈良	大和高田	2010年6月8日	2010年6月8日	差押予告通知を受け取った事業主様が来所されたため、納付計画書の提出を求め、不履行があれば差押えとなる旨を伝えましたところ、通常の会話の調子で「差押えをした場合は身体に危害を加える」との発言がありました。	明確な納付計画及び着実な納付がなければ差押執行もやむをえないと説明しました。淡々と今週中に再来所を指示し、協議を終了しました。	1名		脅迫と思える発言であり、今後事件発展の可能性もあるため、徴収課長と担当者で高田警察署に赴き、相談しました。今回のように落ち着いた対応を心掛け、事件発展の可能性があると判断したら即通報するようにと指導を受けました。	相手方からそういった発言が出たらすぐに、複数での対応に切り替え、改まらない場合には即110番することを課内で申合せました。	内部	
164	可搬型窓口装置の所在不明(紛失)について	事故等	大阪	貝塚	2009年12月下旬～ 2010年1月中旬	2010年1月中旬	特定業務契約職員及びアシスタント契約職員に機器操作を行なわせることとなり、可搬型窓口装置の配置を行なった際に可搬型窓口装置1台が所在不明となっていることが判明しました。 なお、社会保険オンラインシステムの端末であり、アクセス制限がかかっていることから、情報が漏れる可能性はありません。	当該機器については、平成20年度にA町へ貸与していましたが、平成21年度について継続貸与希望がなかったため平成21年4月15日返却を受け機械室にて保管していたのですが、同年12月18日から12月20日にかけて日本年金機構へ移行によるレイアウト変更を行なった際にその他の可搬型照会用窓口装置も一旦引き上げ、ともに機械室にて保管していましたが、本年1月中旬に再度各フロアに配置を行ないました。 その際に可搬型窓口装置1台が所在不明となっていることが判明し、以後捜索を行っていたものです。 機械室で保管していた際にはセキュリティーワイヤーロックでの固定は行なわれておらず、機械室についても日々の入退室が多いことから施錠を怠っていた状態になっておりました。	なし		1月中旬、機械室に保管していた可搬型窓口装置を、必要とする部署に配置することとしました。その際、可搬型窓口装置が所在不明であることが判明し、副所長が事務所内の各フロアを捜しましたが、発見できませんでした。念のため、可搬型窓口装置を貸与しているB町、C市にも照会しましたが、見つかりませんでした。 副所長がこれまで夜間や休日に、考えられる場所を全て捜してきましたが、見つからなかったため、可搬型窓口装置1台が所在不明となっていることを所長に報告し、所長が事務所内管理職会議において全管理職へ各課を捜すよう指示しました。 機器の所在が判明しない場合は警察に盗難届を提出する旨を、所長が特定職員、アシスタント職員も含めた全職員に話しをし、再度全職員に捜索するよう指示しました。 12月にレイアウト変更を行った際に、業者が誤って持ち帰っていないか、副所長より確認依頼しましたが、状況を問い合わせたところ、見当たらなかったとの返事がありました。 所長と副所長が貝塚警察署に出向き、盗難届を提出しました。	所在不明判明後は、事務所内の可搬型窓口装置全台をセキュリティーワイヤーロックで固定することにより紛失(盗難)防止措置を講じており、今後は機器の配置状況の把握を含め適正な管理に努めるようにいたします。	内部	
165	健康保険被保険者証の搾取事件について	事故等	神奈川	横浜南	2009年1月31日頃	2010年1月28日	健康保険に架空の人物を資格取得させ、その保険証を利用して、口座開設や携帯電話の購入を行い、振り込め詐欺を働いているグループが拘留され、健康保険被保険者証の不正取得を行っていたことが、警察からの情報により判明しました。	新規適用届の書類受付の際、不備はなかったものの、資格取得届の基礎年金番号が空欄になっていたため、疑問を持ち質問したところ、「身分証明書代わりに健康保険証が欲しいので、早急の処理をお願いしたい。」との申出により処理を行い、詳細な調査が行われなかったことによります。	1事業所		供述調書を提出し、その後、被害届の提出をしました。 本件について、起訴された旨の連絡がありました。	資格取得届に基礎年金番号が記載されていない場合で、住所が同一の者が多数存在するような場合など、不正が疑われる場合については、調査を徹底していくこととしました。	外部	
166	自動車の玄関突入について	事故等	茨城	水戸南	2010年5月7日	2010年5月7日	平成22年5月7日、施錠した正面玄関に軽乗用車が突入し、玄関のガラスの破損等設備が大破しました。 突入した男(以下Aという。)は、60代後半と思われ、酒の匂いがしました。	水戸地方検察庁から、事件の行為者Aに対する公判請求を5月28日にした旨の通知がありました。 被害届の提出の際に、行為者の動機についての質問をしましたが、取調べでは、「厚生年金のお知らせ」の手続きが面倒だったらしい。との回答がありました。	1年金事務所		水戸警察署に建造物損壊の被害届を提出しました。 玄関は、5月31日に修理完了しました。	今回の事象について、職員に周知し、同様の事象があった場合の対応を再確認しました。	内部	

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生日	判明日	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
167	留守番電話の解除洩れについて	事故等	福岡	博多	2009年4月末頃	2010年6月1日	適用調査課にて、留守番電話の解除を忘れ、途中で気付いて解除した日がありました。その日にお客様から留守番電話になっていたとお電話をいただきました。西日本新聞のテレホンプラザに記事が掲載され、九州ブロック本部からの連絡で調査しましたところ判明しました。	適用調査課の職員が毎朝8時30分に留守番電話の解除を手作業で行っていますが、平成22年4月末に留守番の解除を忘れ、途中で気づき、解除をしました。	不明 (問合せ1件)		0	留守番電話の切り替えを自動でできるように、業者により設定変更をしました。	事象発生日に、適用調査課内の会議において、職員複数で毎朝確認するように指示しました。また、所内の幹部の連絡会議でも注意喚起を行いました。	内部
168	身分証明書の紛失について	事故等	鳥取	鳥取	2010年6月1日	2010年6月1日	厚生年金適用調査課所属の特定業務契約職員が、昼休憩のため「身分証明書」「役職員必携」が入ったストラップケースを首からはずそうとしたところ、ケースがストラップからはずれていることに気がつき、その後、事務室内の経路を中心として捜索を行いました。発見できませんでした。	当日の朝、身につける時はあったとのことであり、外出した事実も無いことから、全職員で事務所内の捜索を行いました。見つかりませんでした。	1名	0	ブロック本部管理部人事宛に、顛末書(本人作成)を添付し、身分証明書の再発行を文書にて依頼しました。	課長会議において当該事象を周知し、日頃から身分証明書の管理を徹底すること、帰宅時には必ず身分証明書を机の中に収納しておくことを指示し、各課長から課員に周知徹底しました。	内部	
169	年金手帳の再交付について	事故等	大阪	難波	2010年4月22日	2010年5月12日	お客様が来所され、見知らぬ請求書が届き、請求のあった会社に連絡をとったところ、その会社では年金手帳と住民票で本人確認を行っているとのこと。年金手帳が不正に使用されている可能性があるため調べてほしいとの申出がありました。確認しましたところ、平成22年4月22日に詐欺者(A)に年金手帳を交付していることが判明しました。	詐欺者(A)より、窓口が開いている時間に来る予定だったと日中に電話を架けて来た形跡がありました。年金手帳の再交付をして欲しい旨、要望があり、「免許証も健康保険証も何もかも失くした、については、住民票があるので再発行をして欲しい」とのことでした。本来、顔写真付きの公的な身分証明書等でご本人様を確認して交付しなければならぬところ、住民票のみで交付したことが原因です。	1名	0	お客様宅へ赴き、面談し、年金手帳の誤交付について改めて謝罪し、交付に至った経過を再度説明しました。今後の被害拡大を防止するため、基礎年金番号の変更について案内し、お客様から基礎年金番号変更申出書及び年金手帳を受け取りました。事務処理については早急に進めることを約束しました。	所長が役職員に対して、役職会議において、本人確認については厳正に取扱うよう、再度周知徹底しました。各課長から全職員へ再度、会議内容を周知徹底するよう指示しました。	外部	
170	年金手帳の再交付について	事故等	大阪	平野	2010年5月31日	2010年5月31日	上の者から頼まれたと委任状を提出し、年金手帳の即時再交付をして欲しいと申出があり、年金手帳再交付申請書(国民年金用)を渡し、必要事項の記入を説明し、写真付の身分証明書を求めました。委任状があってもご本人様を確認できない場合は即時発行はできないと説明すると、年金手帳再交付申請書を持ったまま事務所を出ていきました。	天王寺の事故報告を回覧した際、窓口で対応した担当者が対象者の名前を覚えていたため同一人であったと判明しました。委任状は手書きで印鑑は委任者と代理人と双方の印が捺印されていました。	1名	0	事故の報告が周知された事と、その後注意が守られていたため被害はありませんでした。	窓口担当者に対して室長から年金手帳の即日交付について朝礼で再度周知徹底しました。また、お客様相談室以外の課に対しても各課長から同様に電話対応及び窓口担当となった時など注意するよう再度徹底しました。	内部	
171	年金手帳の再交付について	事故等	大阪	天王寺	2010年5月31日	2010年5月31日	弟の年金手帳の即時再交付をして欲しいとの申出があり、担当者は、厚生年金加入中であり、事務所所管の年金事務所へ提出いただくことが基本であることを説明の上、年金手帳再交付申請書を渡し、必要事項の記入を求めると、「私は、受け取ってくるように頼まれただけで何に使用するのか、また本人の履歴など一切わからない」とのことでした。電話で弟に連絡し、担当者に代わると、「事前に年金事務所へ確認したら免許証と代理人の委任状があれば即時再交付は可能であるとの説明を受け、代理人に行ってもらって」と強硬な姿勢を貫かれましたが、当方は、委任状があってもご本人様が確認できない以上は即時発行はできないと説明しました。	委任状の筆跡が前回来所した男が持参した書類の筆跡と類似していました。手口が以前の事故のケースに酷似していました。	1名	0	大阪エリアの全年金事務所へ情報提供しました。	所長より、各役職に対し、本案件の状況について報告と再発防止へ向け、ご本人様の確認の厳守徹底の指示がありました。各職員に対し再度具体的な指示及び注意喚起を行いました。	内部	

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生日	判明日	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
172	年金手帳の再交付について	事故等	大阪	難波	2010年5月31日	2010年5月31日	委任状及び窓口に来所された本人の免許証を持参のうえ、年金手帳を即時交付して欲しいとの申出がありました。 基礎年金番号の記載がなく、確認ができなかったことから、このままでは交付できない旨を伝えると、携帯電話をかけながら退出しました。 年金手帳再交付申請書を窓口においていたため、手帳交付はしませんでした。	申請者氏名欄に氏名を書いて消した跡があり、この氏名は、天王寺年金事務所の事故で使われた健康保険被保険者証の名前と合致しました。 年金手帳再交付申請書と委任状の筆跡は、明らかに異なっていました。	1名		0	天王寺年金事務所で発生した事案と当事務所で発生した事案は、同一であると確認し、対応しました。	緊急に役職会議を開催し、年金手帳再交付申請書の取扱いについて、業務マニュアルに基づく「本人確認」等の再徹底を確認しました。 所長が役職員に対して、緊急役職会議の内容を意思統一するとともに、各課長から全職員へ再度、会議内容を周知徹底するよう指示しました。	内部
173	来客による傷害事件について	事故等	愛媛	今治	2010年6月16日	2010年6月16日	お客様相談室長が窓口来訪者を相談ブースに案内をしていましたところ、突如後ろから右手で顔面右側を平手で殴打をうけました。倒れ込んだところ、右足にて左足肘下をけられました。顔面を叩かれた際に眼鏡が損傷しました。	未支給年金の支払いに関して電話があり、お客様相談室職員が受付から支払いまでに3～4ヶ月かかることを説明している途中でお客様が激高し、電話を切られました。 お客様と奥様が来所されました。興奮している様子が多少見られたので、室長が「内容についてお話を伺いたい」と相談コーナー横のテーブルに案内していたところ、暴行を受けました。	1名		0	副所長が警察に通報したうえで、本人がこれ以上の暴行を行わないようになだめました。 今治警察署職員到着し、暴行の事実確認聴取を行い、本人を連行しました。事務所で室長は今治警察署員から事情聴取を受け、受傷程度も重大ではないため微罪処分での対応をお願いしました。 未支給年金の支払い及び時効特例分の支払い時期について、説明文書を送付しました。	現在のところ事務所職員には動揺は見られず、通常の業務をこなしているものの、いつこのような事故が発生するかは予測できない状況であり不安は隠せないことから、今後更なる地元警察署との連携を図ることとしました。	内部
174	身分証明書の紛失について	事故等	沖縄	那覇	2010年6月16日	2010年6月16日	職員より、身分証明書を紛失した旨の連絡があり、判明しました。	退社する際には、机の引き出しに入れておくこととしていたが、朝、出社して身分証明書を確認しましたが、探し出せませんでした。前日に、家に持ち帰ったかどうかは不明です。退社する際に身分証明書を所定の場所に保管していたかの確認を怠ったことによるものです。	1名		0	本部人事グループあて再交付の申請を行いました。 担当課長より当該職員へ注意喚起を行いました。	当該職員からは「顔末書」を徴し、再発防止を確認しました。また、所内会議にて所長から出張以外は事務所外への持ち出しを行わないように全職員へ注意喚起を行いました。	内部
175	徴収職員証の紛失について	事故等	沖縄	那覇	2010年6月	2010年6月16日	職員より、徴収職員証を紛失した旨の連絡があり、判明しました。	帰宅後、自宅付近で買い物をした後、財布を自転車のカゴに入れて帰宅しましたが、カゴの間隙から財布を落とし、紛失したものです。徴収職員証を財布に入れ持ち歩いていたことが原因です。	1名		0	九州ブロック本部人事・労務管理グループあて再交付申請を行いました。 担当課長より当該職員へ注意喚起を行いました。	当該職員からは「顔末書」を徴し、再発防止を確認しました。また、所内会議にて所長から出張以外は事務所外への持ち出しを行わないように全職員へ注意喚起を行いました。	内部

日本年金機構の平成22年6月分システム事故等一覧

整理番号	発生年月日	判明年月日	件名	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:0円)	対応	対策	判明契機
1	2010年5月22日	2010年6月16日	年金改定通知書の送付漏れについて	仙台東年金事務所より、年金改定通知書の再交付ができないのは何故かとの照会があり、年金改定通知書の送付漏れが判明しました。	6月処理において、統合通知および振込通知を作成している方に限定して年金改定通知書を作成したためです。	5,866件		0	全額停止者、担保設定者、外国居住者であった方等につきまして、年金改定通知書を作成し、お詫びの手紙と共に送付しました。再交付処理を可能としました。共済組合へ改定者一覧表を追加送付しました。	手作業対応の処理フローをマニュアル化します。(考慮漏れ、引き継ぎ漏れ防止のため)	内部
2	2010年5月22日	2010年6月15日	年金改定通知書の送付誤りについて	年金額に変動がないのに年金改定通知書が送付されているのは何故かとの照会があり、年金改定通知書の送付誤りが判明しました。	年金改定通知書送付対象者の選定誤りによるものです。	9,108件		0	事象の原因調査、対象者の特定を行い、関係部門に情報提供を行い、受給権者様からの照会に対応することとしました。	手作業対応の処理フローをマニュアル化します。(考慮漏れ、引き継ぎ漏れ防止のため)	外部
3	2010年6月2日	2010年6月30日	船保マルチク受給者についての介護保険料等の特別徴収対象者未抽出について	業務調整グループより、「平成22年の年金からの特別徴収対象者になっていない者がいるが、理由を教えて欲しい」という照会がありました。調査の結果、船保第2種支給金：船保マルチク年金を受給している対象者全件が特別徴収の対象者として抽出されず、市町村へ対象者のデータが送付されていないことが判明しました。  (注)船保マルチク年金とは、第2種特別支給金の中で、職務上の障害・遺族年金に特別に上乗せされる付加年金(本体部分の約8%相当額)のことです。 (厚生省令45号：昭和52年10月18日 第7条)	現行、特別徴収対象者抽出処理では、年額18万円以上の対象者について判定を行い、抽出対象にしています。しかしながら、船保マルチク対象者につきましては、マルチク部分の支払について平成22年1月から全国健康保険協会に移管されたことから、平成21年12月に機械処理にて付加年金額部分に調整額を積むことで支払を抑制していたため、18万円判定で基準額を下回り、抽出対象とならなかったことによるものです。	1,811件		0	旧法船保年金対象者について、特別徴収対象かどうかの調査を行い、特徴対象となるべき者のデータについて、市町村と調整のうえ、可能な場合は10月定時支払からの徴収を行うよう、特別処理を行います。 該当市町村へ対処方法についての事務連絡発出済み(6月30日現在) 回答状況 = 特徴依頼：71市町村304人 特徴依頼しない：381市町村1507人(依頼しない主な理由：システム対応不可、処理済み) お詫び状送付対象：1412人(1507人の中には普通徴収を選択されている人がいるため、対象外となった人数分少なくなっています) 特徴依頼市町村への事務連絡CDRW送付・・・7月23日 特徴金額返信期限・・・8月13日予定 関係省庁等にも情報提供(老健局、保険局、総務省) 年金事務所、機構内部への照会対応依頼の情報提供・・・7月29日 依頼なし市町村へのお詫び事務連絡・・・7月29日 特別徴収出来なくなった者へのお詫び状・・・7月30日	特別徴収について、プログラム改修を行います。	内部