

平成22年10月4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8月分)について

平成22年8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8月分）について

## 概 要

日本年金機構（本部及び年金事務所等）における公的年金業務の事務処理誤り及び業務上発生した事件・事故（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、8月に、本部担当部署及び年金事務所等の事務処理誤り等の詳細な報告が完了したもの及びシステム事故等の詳細な報告が完了したものを取りまとめたもの。

・これらの事務処理誤り等については、被保険者等の関係者から公表を控えるよう強く要請されない限り、原則として、その事案の概要等を公表します。今回取りまとめた214件のうち、公表可能な170件及びシステム事故2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  | 0件 (0.0%)   |
| 〔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   | 56件 (26.2%) |
| 〔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  | 48件 (22.4%) |
| 〔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  | 23件 (10.8%) |
| 〔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   | 8件 (3.7%)   |
| 〔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   | 20件 (9.3%)  |
| 〔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  | 25件 (11.7%) |
| 〔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  | 4件 (1.9%)   |
| 〔受理した申請書、添付書類の紛失等〕  |             |
| (9) 記録訂正誤り  | 5件 (2.3%)   |
| 〔別人の記録を訂正、別人の記録を統合〕   |             |
| (10) 事故等  | 25件 (11.7%) |
| 〔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	36件 (16.8%)
(2) 厚生年金徴収関係	10件 (4.7%)
(3) 国民年金適用関係	21件 (9.8%)
(4) 国民年金徴収関係	45件 (21.0%)
(5) 年金給付関係	80件 (37.4%)
(6) 船員保険関係	0件 (0.0%)
(7) その他	22件 (10.3%)

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
厚生年金適用関係	0 (0)	6 (1)	7 (1)	5 (0)	1 (0)	13 (3)	0 (0)	1 (0)	2 (1)	1 (1)	36 (7)
厚生年金徴収関係	0 (0)	5 (2)	3 (1)	1 (0)	1 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	10 (3)
国民年金適用関係	0 (0)	4 (1)	5 (1)	4 (2)	1 (0)	4 (0)	1 (1)	0 (0)	2 (0)	0 (0)	21 (5)
国民年金徴収関係	0 (0)	12 (0)	17 (0)	5 (1)	3 (1)	1 (0)	5 (3)	1 (0)	0 (0)	1 (0)	45 (5)
年金給付関係	0 (0)	28 (9)	16 (3)	8 (3)	2 (0)	2 (0)	19 (3)	2 (2)	1 (0)	2 (1)	80 (21)
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)	1 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	21 (3)	22 (3)
計	0 (0)	56 (13)	48 (6)	23 (6)	8 (1)	20 (3)	25 (7)	4 (2)	5 (1)	25 (5)	214 (44)

(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	132件 (61.7%)
〔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	14件 (6.5%)
〔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	41件 (19.2%)
〔本来行うべき処理を多忙や失念により適切な時期までに処理を行わなかったもの〕	
その他	27件 (12.6%)
〔不正行為、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	0 (0)	46 (9)	10 (3)	23 (6)	8 (1)	20 (3)	18 (5)	1 (1)	5 (1)	1 (1)	132 (30)
適用・認識誤り	0 (0)	6 (3)	1 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	7 (2)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	14 (5)
届書等の放置	0 (0)	3 (1)	37 (3)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	1 (0)	0 (0)	0 (0)	41 (4)
その他	0 (0)	1 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	2 (1)	0 (0)	24 (4)	27 (5)
計	0 (0)	56 (13)	48 (6)	23 (6)	8 (1)	20 (3)	25 (7)	4 (2)	5 (1)	25 (5)	214 (44)

(注) ( )内は、非公表とした事案の件数を再掲したものである。

##### (3) 原因別・制度等別内訳

表3 原因別・制度等別内訳一覧表

	厚生年金適用関係	厚生年金徴収関係	国民年金適用関係	国民年金徴収関係	年金給付関係	船員保険関係	その他	計
確認不足	30 (6)	6 (2)	17 (5)	26 (4)	52 (13)	0 (0)	1 (0)	132 (30)
適用・認識誤り	0 (0)	1 (0)	1 (0)	3 (1)	9 (4)	0 (0)	0 (0)	14 (5)
届書等の放置	5 (0)	3 (1)	3 (0)	14 (0)	16 (3)	0 (0)	0 (0)	41 (4)
その他	1 (1)	0 (0)	0 (0)	2 (0)	3 (1)	0 (0)	21 (3)	27 (5)
計	36 (7)	10 (3)	21 (5)	45 (5)	80 (21)	0 (0)	22 (3)	214 (44)

(注) ( )内は、非公表とした事案の件数を再掲したものである。

## 5 事務処理誤り等による影響

### (1) 事務処理誤り等による影響額別内訳

表 4 事務処理誤り等による影響額別一覧表

影響額	厚生年金 適用関係	厚生年金 徴収関係	国民年金 適用関係	国民年金 徴収関係	年金給付 関係	船員保険 関係	その他	計
影響額なし	21 (5)	6 (2)	14 (4)	13 (4)	41 (9)	0 (0)	17 (3)	112 (27)
1万円未満	3 (0)	0 (0)	6 (1)	9 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	18 (1)
1万円以上 5万円未満	1 (0)	0 (0)	0 (0)	7 (1)	4 (2)	0 (0)	3 (0)	15 (3)
5万円以上 10万円未満	0 (0)	1 (0)	1 (0)	0 (0)	4 (3)	0 (0)	0 (0)	6 (3)
10万円以上 50万円未満	6 (2)	1 (1)	0 (0)	13 (0)	15 (7)	0 (0)	0 (0)	35 (10)
50万円以上 100万円未満	2 (0)	2 (0)	0 (0)	3 (0)	5 (0)	0 (0)	1 (0)	13 (0)
100万円以上 500万円未満	3 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	7 (0)	0 (0)	1 (0)	11 (0)
500万円以上	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	4 (0)	0 (0)	0 (0)	4 (0)
計	36 (7)	10 (3)	21 (5)	45 (5)	80 (21)	0 (0)	22 (3)	214 (44)

(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)	16	8,429,242	526,828
未払い (年金等の額を少なく支払った件)	20	50,044,343	2,502,217
過徴収 (保険料金額を多く徴収した件)	3	355,001	118,334
未徴収 (保険料金額を少なく徴収した件)	42	12,769,347	304,032
誤還付 (保険料金額を誤ってお返しした件)	6	2,160,510	360,085
その他	15	20,259,755	1,350,650
計	102	94,018,198	921,747

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

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

(注3) 「その他」の内訳は以下のとおりである。

過払いと未徴収がある件	2件	139,822円
未払いと過徴収がある件	1件	521,079円
誤還付と未払いがある件	1件	580,090円
未徴収と過徴収がある件	1件	616,814円
未徴収と未払いがある件	1件	1,233,634円
過払いと誤還付がある件	1件	2,964,600円
未払いと過払いがある件	4件	13,178,216円
詐欺による被害	4件	1,025,500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 . . . . . 69件 (32.2%)
- (2) 日本年金機構外部からの通報等により判明 . . . . . 141件 (65.9%)
- (3) その他 (事件・事故等) . . . . . 4件 (1.9%)

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)
22.4.20	「ねんきん定期便」と「厚生年金加入記録のお知らせ」(受給者便)が送付された不具合について	19,081名		0
19.7	時効特例給付金の支払い誤りについて	83名	過払い	39,857,179

(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8月分システム事故一覧」を参照して下さい。

## 日本年金機構の平成22年8月分の事務処理誤り等一覧(1～53ページ)

1. 厚生年金適用関係	.....	1 P	整理番号	1～29
2. 厚生年金徴収関係	.....	10 P	整理番号	30～36
3. 国民年金適用関係	.....	13 P	整理番号	37～52
4. 国民年金徴収関係	.....	18 P	整理番号	53～92
5. 年金給付関係	.....	30 P	整理番号	93～151
6. その他	.....	48 P	整理番号	152～170

(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8月分 システム事故等一覧(54ページ)

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生日月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明原因
1	厚生年金保険及び国民年金の重複加入について	確認・決定誤り	広島	広島西	2010年1月13日	2010年7月21日	厚生年金保険に加入しているにもかかわらず、国民年金保険料未納勧奨の電話が市場化テスト業者よりあったとの連絡が、お客様よりA区役所にありました。 確認しましたところ、厚生年金と国民年金の重複加入が判明しました。	A区役所にお客様より国民健康保険の資格喪失が提出されましたが、誤って国民年金加入届出が行われたとして報告がされました。その為、国民年金取得処理が行われたことにより厚生年金期間との重複加入となったものです。その後、業者からの納付督促によるお客様からの連絡により重複処理が判明したものとされます。	1名		0	A区役所より連絡を受け、お客様へ電話をし、お詫びするとともに、国民年金加入記録の取り消しを行った旨の連絡をしました。お客様より国民年金の重複での加入処理の状況及び経過について、書面にて回答するよう求められました。 お客様あてお詫びの手紙及び訂正済の被保険者記録回答票を送付しました。	届出の処理誤りが無い様、区役所に申し入れを行いました。 取得処理を行うにあたり、他年金加入記録などの確認を行うこととしました。	外部
2	算定基礎届の決定誤りについて	確認・決定誤り	東京	足立	1997年8月及び1999年8月	2010年8月5日	社会保険労務士から担当する事業所における過去の算定に誤りがあるのではという申出がありました。 持参された決定通知書の写しと記録管理システムを突合しましたところ、誤って決定していたことが判明しました。	社会保険労務士によりますと、対象者様2名が自らのねんきん定期便の記録に誤りがあると基金に申し出たため、基金が機構のデータと突合したところ、誤りが判明したとのことです。 確認しましたところ、届書には誤った標準報酬月額が記載されており、当時の担当者の確認不足が原因と思われる。	1事業所2名	その他	175	担当課長が事業所に電話し、事象の説明とお詫びをしました。また、2名のお客様のうち、A様に電話にて説明とお詫びをしました。 B様に対し、事象の説明とお詫びの手紙を送付しました。 標準報酬月額の補正処理を実施しました。 補正分の決定通知を事業所に送付しました。また、B様につきましては返納が必要なことが判明したため、改めて文章及び返納方法申出書を送付しました。 B様から返納方法申出書を返送頂きました。また、担当課長より電話にて説明とお詫びをしました。	課内会議にて、届書の確認、入力チェックなどの更なる強化を申し合わせました。	外部
3	算定基礎届にかかる誤入力について	確認・決定誤り	北海道	旭川	2006年7月10日	2010年8月2日	事業所の経理事務を受託している税務会計事務所の担当者様から、平成22年7月28日に被保険者負担分の社会保険料控除額に誤りが判明し、標準報酬月額を確認するため、過去に提出した算定基礎届の写し(過去5年分)がほしいとの問い合わせがありました。 平成22年8月2日に過去5年分の届書を抽出し、送付する前にオンラインシステムの資格記録と突合し、確認しましたところ、平成18・19年度にかかる算定基礎届につきまして、被保険者様2名分の報酬決定に誤りがあることが判明しました。	入りに誤りのあった被保険者様2名は国民健康保険組合に加入している政府管掌健康保険の適用除外者でしたが、平成18年4月30日に当組合を脱退したため、同年5月1日に政府管掌健康保険に加入するため資格の再取得をしており、被保険者整理番号に変更があったため、変更後の被保険者整理番号で平成18年度の算定基礎届を入力すべきところを、変更前の被保険者整理番号で処理されていたため、資格喪失者(退職者)として処理不要とされたものです。 この届書の決裁時でも誤りを見つけれませんでした。	1事業所2名	未徴収	55,668	担当者が電話にて、税務会計事務所の担当者様及び事業主様に事情を説明し、お詫びしました。訂正及び保険料の説明を行い、ご理解をいただき、時効とならない部分の保険料についても、納付していただけることで事業主様から了承を得ました。 訂正処理を行ない、決定通知書を事業主様あて送付しました。	朝礼時に当該事象を説明し、算定基礎届につきましては、未提出者一覧表の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	判明原因
4	平成20年度算定基礎届における標準報酬月額決定誤りについて	確認・決定誤り	新潟	六日町	2008年8月27日	2010年8月16日	窓口相談において、お客様から「ねんきん定期便における標準報酬が相違している」との申し出があったため確認していたが、だきたいとの連絡が長岡年金事務所の職員からありました。 該当の算定基礎届(平成20年度分)を確認しましたところ、標準報酬月額決定誤りが判明しました。	平成20年度算定基礎届の審査において、標準報酬月額平均額欄に1桁少なく記載されていました。審査段階で誤りを発見できず、そのままの金額で委託業者へ委託したことによります。 また、入力後に出力されるチェックリストのチェックでも見落とししたことによります。	1名	未徴収	812,236	副所長及び担当者が事業所を訪問し、お詫びのうえ、事象を説明しました。標準報酬月額の訂正に伴う差額保険料額について提示し、8月分保険料で差額加算となる旨を説明し、了承を得ました。 平成20年度算定基礎届の訂正処理を行い、長岡年金事務所へ連絡し、お客様への「ねんきん定期便」の回答を依頼しました。	所長が厚年適用徴収課全員に対して、各届書の審査・入力後のチェックにおいて、入念な確認を行うよう周知徹底しました。	外部
5	二以上事業所勤務被保険者の資格取得届の入力処理誤り事案について	確認・決定誤り	北海道	事務センター	2009年4月22日	2010年8月12日	札幌西年金事務所において二以上事業所勤務被保険者算定基礎届確認作業中に二以上事業所勤務被保険者の資格取得届の入力処理誤りが判明したとの連絡がありました。	事務センターでの届書入力処理で二以上事業所勤務被保険者解除である場合に、作成原因を「空欄」として入力すべきところを誤って作成原因「3」を入力してしまったため、保険料がかからない処理となりました。その後のチェックでも誤入力を発見できないままとなりました。 また、事務所へ処理済の届書を返送した際にも、二以上事業所勤務被保険者解除の処理がなされていないことを発見できないままとなったものです。	1事業所1名	未徴収	2,049,120	札幌西年金事務所参事役と適用調査課担当職員が事業所を訪問し、事業主様、経理担当者様へ今回の事象のお詫びと説明をし、了承を得ました。 事務センターにおいて訂正入力をし、確認通知書を送付しました。	事務センターにおいて入力後のリスト等のチェックを再徹底するよう申し合わせました。また、事務所へ返送された二以上事業所勤務被保険者関係の届書については再チェックするよう依頼しました。	内部
6	賞与支払届処理の入力誤りについて	未処理・処理遅延	山口	宇部	2003年12月12日	2010年8月12日	厚生年金基金より基金記録と厚年記録との相違がある被保険者様がいるとの連絡を受けたと事業所より文書照会がありました。賞与支払届をFDで提出されており、A様について厚生年金基金からの決定通知は届いているが、当所からの決定通知書が届いていないとのことでした。 当時提出されたFDの内容照会を行いました結果、入力誤りが判明しました。	A様は被保険者資格喪失・同日再取得となっていました。 賞与支払届はFDで提出され、事業所がA様の被保険者番号を再取得後の整理番号で処理すべきところ、資格喪失した整理番号で入力していたことからFD読み取り時に「喪失者」扱いとなっていました。 その際、エラーリストが配信され、喪失者についても内容確認を行うようになっていますが、当時の担当者が再取得を見落とし、喪失後の賞与支払と認識したものとされます。	1名	未徴収	5,340	担当課長が事業所に電話にて事象の説明及びお詫びし、事業所を訪問のうえ、再度謝罪及び事象を説明しました。 記録訂正(賞与記録の追加)を行い、ご本人様への通知は、別途山口事務センターより行いました。	課員にこの事例について周知徹底し、今後事務所でFD届の処理を行うことがあれば充分確認するよう注意喚起しました。 また、事務センターにも情報提供を行い、事例の周知徹底及び注意喚起をお願いしました。	外部
7	被保険者月額変更届の処理漏れについて	未処理・処理遅延	東京	足立	2009年7月	2010年8月19日	今年度の算定基礎届において標準報酬に2等級以上の差がある場合、事業主様に月額変更届の勸奨状を送っていますが、それに対し、事業主様から、昨年10月に既に月額変更届を提出しているのに、今回2等級以上の差があるのはおかしい、という申出がありました。 月額変更届及び受付簿を確認したところ、提出いただいていた月額変更届が未処理であったことが判明しました。	昨年の算定届の該当者の備考欄に「7月変更」との記載があったため、誤って抹消してしまい、算定の処理をしませんでした。その後、10月に月額変更届が提出されましたが、算定未処理状態であったため、センターでの処理はされませんでした。 センターより返送された月額変更届には付箋は貼られていなかったこともあり、事務所での入力チェックで見逃してしまいました。	1事業所1名	未徴収	340,000	担当職員が処理漏れであることをご説明し、お詫びしました。 担当課長が電話で再度お詫びし、保険料額をお伝えし、了承を得ました。	課内会議にて、事務所受付、審査段階でのチェックの徹底、及びセンター戻り分の入力チェックの徹底を申し合わせました。	外部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生日月	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	判明原因
8	障害認定による後期高齢者医療の被保険者となる者の資格喪失にかかる事務処理誤りについて	未処理・処理遅延	愛知	半田	2010年5月12日	2010年7月26日	<p>税理士事務所の担当者様から、A事業所のB様について、障害認定による資格喪失届出後、一般喪失になる訂正届を提出したが、未だ在職者扱いで年金が停止となっているため、確認してほしいとの連絡がありました。</p> <p>確認しましたところ、訂正届による処理の際、不要となった厚生年金のみの資格取得を取り消すべきところ、取り消しの処理を行っていませんでした。そのため、厚生年金被保険者(在職中)として年金が停止されていることが判明しました。</p>	<p>障害認定による資格喪失届により、70歳未満であるため健康保険のみ喪失となるため、事務処理上同日付で厚生年金保険の資格取得処理を行ったB様につきまして、非常勤になっていたため、資格喪失日及び喪失原因の訂正届が提出されました。</p> <p>その処理の際、職権にて資格取得していた厚生年金についても資格喪失すべきところを失念し、資格喪失日及び喪失原因の訂正届の入力処理後のチェック時においても気付かなかったため、B様の記録は資格喪失後、加入中の状態が続き、在職による年金の停止がなかった状態が続いていました。</p>	1事業所1名	その他	521,079	<p>担当者が税理士事務所へ連絡し、B様の連絡先を聞きご本人様へ電話にてお詫びし、年金の支払について説明しました。文書による回答を希望されました。保険料につきましては、B様が経理を行っているため、あわせてお詫びし、7月分で計算される旨説明しました。A事業所あてに文書にて送付を希望されました。</p> <p>職権にて資格取得していた厚生年金の記録につきましては、取消処理を行いました。</p> <p>A事業所の事業主様にお詫びと説明の文書を送付しました。</p> <p>B様にお詫びと説明の文書を送付しました。</p>	<p>今回の事象について課内、所内で周知し、喪失日訂正届の処理の際は、必ず年金の記録についても処理前・処理後に確認をし、印字したものを残し、決裁を受けるよう徹底することとしました。また、職権処理の分の処理票を担当者が作成し、必ず確認を受けることとしました。</p>	外部
9	賞与支払届の未入力について	未処理・処理遅延	愛知	事務センター	2009年12月21日	2010年7月30日	<p>A厚生年金基金の担当者から瀬戸年金事務所宛にB事業所のC様の年金記録に平成21年12月の賞与記録が漏れている旨の電話連絡があり、判明しました。</p>	<p>C様の記録と当時の届書を確認しましたところ、平成21年12月支払の賞与届を入力後、定年再雇用による喪失を入力する際、前記の賞与を取り消しましたが、同日付の取得届を入力した後に一旦取り消した賞与を入力する作業を怠ったことによるものです。</p> <p>この誤りにより、本来発生しないはずのC様の年金が支払われることとなりました。</p>	1事業所1名	その他	139,647	<p>お客様相談室長と課長がB事業所を訪問し、事業主様にあらためてお詫びをして、このたびの事象を説明した上で保険料に上乘せして請求させていただく事に了承を得ました。</p> <p>C様にお電話し、賞与記録の漏れと年金の返納についてお詫びをし、説明をして了承していただきました。返納金につきましては、次回年金支給の際に今回の支給分を調整して支払う事で了承を得ました。</p> <p>A厚生年金基金の担当者に賞与支払届の入力漏れについて説明し、了承を得ました。</p>	<p>記録を取り消した際には、記録管理システムで記録の確認をするよう徹底しました。</p>	外部
10	賞与支払届総括表の入力漏れによる催告状の誤送付について	未処理・処理遅延	福岡	事務センター	2010年7月12日 2010年7月23日	2010年8月20日	<p>適用事業所から、賞与支払届を提出しているにもかかわらず、賞与支払届の提出の催告が届いたが、間違いではないかという電話があり、賞与支払届総括表の入力漏れによる催告状の誤送付が判明しました。</p>	<p>賞与支払届総括表は入力を外部業務委託し、FDへの集録業務は共同処理委託業者に出していましたが、「FD受付処理 処理結果リスト」を端末から出力する際にエラーが起こった場合、FDの内容がオンラインシステムへの収録が完了していない場合があります。今回の事例では、共同委託業者からは、収録ができなかったFDに付箋を貼付し、連絡を行うことになっていますが、一般処理分と一緒に戻されたため職員が気づかなかったことが原因と思われます。</p>	62事業所		0	<p>賞与支払届を提出していたにも関わらず、催告状を送付してしまった事業所(62社)の事業主様に対し、文書によりお詫びの手紙を送付しました。</p>	<p>担当部署において、朝礼時に、当該事象を説明し、注意喚起を促しました。</p> <p>今後事故があった場合は、共同委託業者から事故報告書を作成しグループ長に報告することとし、それに基づき磁気媒体処理担当の職員がFDの集信作業を再度行うか、手作業による入力に切り替えるなどの対策を講じ、その結果をグループ長に報告させることとしました。</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	判明原因
11	二以上事業所勤務被保険者に係る保険料請求誤りについて	未処理・処理遅延	大阪	城東	2010年7月20日	2010年8月24日	お客様から、「A事業所みの勤務から、A事業所とB事業所に勤務(二以上事業所勤務)することになり、選択事業所をB事業所にした。ところが保険料を納付する必要がないA事業所分(非選択事業所)に係る保険料の請求があった」とのお電話がありました。 確認しましたところ、二以上事業所勤務届の送付がありました。処理漏れとなっていることが判明しました。	B事業所を管轄する年金事務所より二以上事業所勤務届が送付された際に、二以上事業所勤務被保険者(非選択事業所)該当に係る処理が漏れてしまいました。 送付された後に、決裁をせず編纂していました。	1事業所1名		0	担当者がA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。また保険料に関しては調整させていただくことを説明し、了承を得ました。	課員に当該事象を説明し、二以上事業所勤務届に係る処理方法について再度周知徹底しました。 受け付けた書類は、必ず決裁を受けるように徹底しました。	外部
12	第三者委員会あっせん報酬の入力誤りについて	入力誤り	宮城	仙台南	2009年3月9日	2010年6月28日	機構本部厚生年金保険部からの連絡で、第三者委員会あっせん報酬の入力誤りが判明しました。	総務大臣によるあっせんによりお客様の厚生年金加入記録を訂正しました。その際、資格喪失日を訂正し、申立期間の標準報酬月額を20万とすることを、資格喪失記録のみ訂正し、20万の報酬登録を行わなかったため従前の26万が継続した記録となりました。 担当者があっせん内容を見誤ったことによるものです。	1名	過払い	3,333	機構本部からの連絡を受け、依頼誤りを確認したため、同日に申立期間の標準報酬月額を20万に訂正する処理を浦和年金事務所に依頼し、終了しました。 副所長と適調課職員がご自宅訪問し、お詫びし、説明しました。 お客様にお詫びの手紙を送付しました。 お客様より電話があり、処理について了承を得ました。	加入期間のあっせんについて、改めて各期間に伴う報酬額の確認を徹底すること、及び依頼票はあっせん内容と再照合する複数職員確認の徹底を行いました。	内部
13	賞与支払届訂正依頼に係る訂正入力誤りについて	入力誤り	大阪	天満	2010年1月19日	2010年7月30日	事業所担当者様より、「従業員のねんきん定期便に記載されるべき標準賞与額が記載されていない」との連絡があり、判明しました。	確認しましたところ、事業所における賞与支払届の支給額の届出誤りについて、天満年金事務所宛にFDにより記録訂正依頼されており、その記録訂正作業の中で対象者697人の内44人分について、FDによる記録訂正後の正しい賞与額の補正入力処理が漏れており、その作業に関連する3人分の喪失処理の再入力も漏れていました。	1事業所47名	未徴収	4,499,510	担当者において課長への報告後、事業所宛にお詫びと本件事情説明の電話を実施しました。 経緯説明文書を事業所担当者様宛に送付しました。 事業所担当者様へ月末口座引落しの調整金額についてお電話にてお伝えしました。 本件の再発防止策を改めて文書で頂きたい旨があったため、事業所担当者様宛に送付しました。	適用関連届書に係る記録の訂正処理におきましては、職員複数名による処理結果リストのダブルチェックを再徹底することにより再発防止に努めています。	外部
14	被保険者報酬月額変更届の報酬月額の入力誤りについて	入力誤り	長野	事務センター	2010年8月16日	2010年8月17日	事業所の担当者様より、標準報酬月額改定通知書が届いたが、提出した月額変更届の報酬月額と相違している旨、事務センターに電話にて連絡がありました。 事務センターにおいて提出された月額変更届を確認しましたところ、報酬月額を誤って入力していることが判明しました。	事業所より提出された「健康保険・厚生年金保険被保険者報酬月額変更届」の入力において、平均報酬月額の金額の桁を見誤り入力してしまったことによるものです。 また、その後の確認作業・決裁においても入力誤りに気がつかず、標準報酬月額改定通知書を送付してしまったことによるものです。	1事業所1名	未徴収	192,657	担当グループ長が事業所へ電話にてお詫びと経過説明を行うとともに、報酬月額の入力誤りにより発生した未徴収の保険料については、8月分の保険料請求時において調整させていただくことを説明し、了承を得ました。	朝ミーティングにおいて今回の事象について説明し、入力後のチェックと決裁時の確認について徹底を図りました。	外部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生日月日	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	判明原因
15	被保険者資格取得時報酬月額の入力誤りについて	入力誤り	埼玉	越谷	2010年1月15日	2010年8月16日	算定基礎届を処理する際に、添付されていた受託社会保険労務士からのメモ(被保険者の標準報酬月額の確認依頼)に気がつき、処理済の資格取得届を確認しましたところ、報酬月額の入力誤りが判明しました。	資格取得届を処理した際に、当該被保険者様1名についてのみ、報酬月額100,000円を10,000円と誤入力していました。 また、入力担当者の処理結果リストのチェック不足及び決裁時のチェック不足によるものです。	1事業所1名	未徴収	28,404	適用調査課長が当該事業所の受託社会保険労務士へ電話にてお詫びし、平成22年8月分保険料で調整させてもらうことを説明し了承を得ました。当該事業所への経過説明と謝罪については、受託社会保険労務士が説明を行うため事務所からの説明と謝罪は不要とのことでした。	8月17日、課内会議において当該事象を説明し、届書を処理する際は複数名での確認を改めて指示しました。	外部
16	算定基礎届の報酬月額を誤入力した事案について	入力誤り	北海道	事務センター	2009年9月16日	2010年5月7日	函館年金事務所に「ねんきん定期便」を受け取ったお客様から、「標準報酬月額が誤って決定されているようだ」との電話連絡がありました。 届書を確認しました結果、標準報酬の決定誤りがあったことが判明しました。	当該標準報酬算定基礎届は函館年金事務所(当時は社会保険事務所)で受付され、事務センターに回送して入力しました。その際、届書には報酬月額が100万円と記載されていたが10万円と読み違えて入力されたものであり、標準報酬月額は9.8万円となっていました。 平成21年度の算定基礎届の事務処理は、入力を委託業者に依頼し、その処理結果を事務センター職員による確認をすることとしていましたが、誤入力を発見できないまま、年金事務所に処理済の届書と警告リストを送付していたものです。	1事業所1名	未徴収	1,357,694	適用調査課長が事務処理経過の調査結果について電話でご本人様に説明とお詫びをし、後日、今後の事務処理の説明と謝罪のため訪社することについて了承を得ました。その際、事務センターにおける事務処理の流れと、担当した職員を特定するよう要請がありました。 事務センターから電話でお客様に算定基礎届の事務処理について説明をし、おおむね了解が得られました。入力結果を確認した職員の特定期間(1ヶ月)を過ぎていることから解明できませんでした。 未徴収保険料が、口座振替で納入されました。	副センター長から全職員に事務処理計画により、届書と入力結果の突合をよりいっそう精度を上げるため、警告リストについても突合するよう指導しました。	外部
17	健康保険・厚生年金保険資格喪失確認通知書の再作成にかかる内容誤りについて	通知等の作成誤り	山形	米沢	2010年7月1日	2010年8月20日	社会保険労務士より、A事業所に届いた資格喪失確認通知書の内容が通常のものとは違うので教えてほしい旨の照会がありました。 決定通知書を確認しましたところ、再作成内容に誤りがあることが判明しました。	A事業所より資格喪失確認通知書が届いていないので再交付してほしい旨の連絡があり、再出力できないことを説明しましたが、強い希望であったため、厚生年金特例法の決定通知のファイルを利用してパソコンで再作成しました。 再作成時に本来「健康保険・厚生年金保険資格喪失確認通知書」と作成すべきところ、文中、「健康保険」の文字が抜けていた等、文面に誤りがあったため、通知内容誤りとなってしまいました。 その原因は作成後のチェック漏れによるものです。	1事業所7名		0	A事業所に電話にてお詫びし、正しい通知書を送付し、誤っている通知書を返送してもらうことで了承を得ました。 社会保険労務士へ事実経過について連絡をしました。	今後は、パソコンによる再作成は行わず、届書の写しを送付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	判明原因
18	被保険者リストの誤送付について	誤送付・誤送信	京都	事務センター	2010年6月28日	2010年7月2日	A事業所から他の事業所の被保険者リストが送付されていたとの手紙を添えて、当センターの送付した封筒、封入物のすべてが事務センターへ送付されてきました。 確認しましたところ、封筒に誤ってB事業所の宛名シールを貼付し送付していたことが判明しました。	委託業者が本来、送付すべきA事業所ではなく、B事業所の宛名シールを送付用封筒へ貼付し、被保険者リスト等を送付したものです。 帳票に事業所整理記号を記入し、送付先の宛名を作成する際、誤って別事業所のものを記入して作成したことによるものです。 また、送付にあたっては封入物の事業所記号、番号、名称と宛名を複数でチェックし封入封緘し、誤りをチェックしていましたが、十分機能せず、誤送付となってしまいました。	2事業所1名		0	担当者が電話でA事業所へ速やかに返送いただいたお礼とお詫びを行いました。 B事業所を訪問し、お詫びのうえ、送付物を手渡しました。	委託業者から改善報告書を受領し、管理責任者に対して確実な業務の執行を求めました。 送付物が窓あき封筒で送付できるよう検討します。	外部
19	健康保険被保険者証の誤作成による誤送付について	誤送付・誤送信	愛知	事務センター	2010年7月14日	2010年7月26日	全国健康保険協会より資格取得届を提出したが、覚えのない健康保険被保険者証が届いたとA事業所から電話連絡がありました。 確認しましたところ、処理した資格取得届の事業所記号番号と事業所名が相違しており、確認不足のため誤って入力したことによる健康保険被保険者証の誤作成による誤送付と判明しました。	担当者が審査をする際に、事業所整理記号番号と事業所名称を詳細に確認しませんでした。 入力後の届書と決定通知書の事業所名との突合を行っていますが、見落としがあったためです。	2事業所1名		0	誤った入力を取り消したうえで、再度、届書に基づき正しく入力しました。 副センター長が電話にてB事業所に事象を説明しお詫びをしました。健康保険被保険者証と決定通知書を手渡し、A事業所からの未回収分につきましては、回収出来たがい郵送することで了承を得ました。 副センター長と厚年適用グループ長がA事業所に出向き、今回の事象についてお詫びのうえ、説明し、了承を得ました。同時に誤送した郵送物を回収しました。 B事業所担当者様にA事業所からの回収結果について電話し、年金手帳を送付しました。	届書と決定通知書の確認をダブル確認するよう徹底します。	外部
20	健康保険・厚生年金保険被保険者標準報酬月額決定通知書の誤送付について	誤送付・誤送信	鹿児島	事務センター	2010年7月30日	2010年8月2日	健康保険・厚生年金保険標準報酬月額決定通知書を送付したA事業所から、B事業所の標準報酬月額決定通知書が混入していたと電話連絡がありました。 A事業所へ訪問し、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。	両事業所の標準報酬月額決定通知書と一緒にホッチキス留めされており、封入封緘のチェック時の見落としにより、B事業所の標準報酬月額決定通知書をA事業所分と一緒に封入し、A事業所へ送付してしまったことが原因です。	2事業所3名		0	担当グループ長と担当者がA事業所を訪問のうえ、今回の事象を説明、お詫びし、誤って封入されていたB事業所の標準報酬月額決定通知書を回収しました。今後内部規定に基づき、本部への事務処理誤り報告及びセンター長より口頭厳重注意を行う等の対応をとることを説明し、了承を得ました。 B事業所に電話にて、今回の事象を説明し、訪問のうえお詫びと標準報酬月額決定通知書を手交したい旨申出ましたところ、訪問は不要であり送付を希望されましたので、丁重に謝罪を行い、標準報酬月額決定通知書を送付しました。 センター長より、担当者とグループ長に口頭厳重注意を行いました。	職員へ封入封緘の方法を聴取し、決定通知書を事業所ごとに束ねる際、封入封緘の際には、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、改めて「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の申し合わせをし、再発防止策に取り組むべく周知徹底を図りました。 朝礼では、算定繁忙期に入り、1ヶ月経過して事務処理の迅速性にも増して、初心に立ち返った確実な事務処理の徹底の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	判明原因
21	厚生年金保険70歳以上被用者算定基礎届書(写)の誤送付について	誤送付・誤送信	神奈川	高津	2010年8月4日	2010年8月5日	算定基礎届書(写)、総括表(写)及び総括表附表(雇用に関する調査票)を(写)送付したA事業所から、他の事業所の厚生年金保険70歳以上被用者算定基礎届書(写)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事業所分に混入させていたことが判明しました。	担当職員が、A事業所からの求めに応じて算定基礎届書(写)、総括表(写)及び総括表附表(雇用に関する調査票)(写)を作成した際、事業所名を確認せず、B事業所の厚生年金保険70歳以上被用者算定基礎届書(写)も束ねてしまったこと。 また、封入時にも事業所名等を確認せず、束ねられていた届書(写)をそのまま封入したことによります。	2事業所1名		担当課長がA事業所に電話にて、お詫びし、事業所を訪問の上、再度お詫びし、誤送付した厚生年金保険70歳以上被用者算定基礎届書(写)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、訪問の上、再度お詫びし、厚生年金保険70歳以上被用者算定基礎届書(写)を交付したい旨申し出ましところ、了承を得ました。その際、所属長名で、A事業所が厚生年金保険70歳以上被用者算定基礎届書の(写)を保有していないこと、その他B事業所の情報を保有していないことを確認した文書の送付を希望されました。 担当課長がB事業所あてに文書の送付を行いました。	課の朝礼において、担当課長が当該事象を説明し、決定通知書等を事業所ごとに束ねる際には、記号及び事業所名を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徹底しました。また副所長より個人情報流出が社会に与える影響について説明をし、チェック漏れをなくすよう訓示を行いました。 文書封緘時のマニュアルを作成し課員に配布しました。あらためて誤送防止を課内で周知徹底しました。	外部	
22	標準賞与決定通知書の誤送付について	誤送付・誤送信	岐阜	美濃加茂	2010年1月8日	2010年8月9日	A事業所の担当者様から、美濃加茂年金事務所から送付された封書を開封したところ、他の事業所の標準賞与決定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事業所分に混入させていたことが判明しました。	標準賞与決定通知書を当所より、事業所ごとに発送する際の封入時に、事業所名等の確認が不十分であったため、重ねられていた通知書をそのまま封入したことによるものです。	2事業所6名		適用調査課長がA事業所の担当者様からの電話を受け、お詫びし、その後副所長と事業所を訪問のうえ、再度お詫びするとともに、再発防止に努める旨を申出、誤送付した決定通知書を回収しました。 適用調査課長が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、副所長と訪問のうえお詫びし、通知書を担当者様にお渡ししました。	課内会議において、当該事象を説明し、決定通知書を含めた書類の発送時には事業所名と宛名を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	
23	健康保険・厚生年金保険被保険者標準報酬決定通知書の誤送について	誤送付・誤送信	茨城	事務センター	2010年8月17日	2010年8月17日	下館年金事務所にA事業所の担当者様から、「標準報酬決定通知書が送られてきたが、別の事業所の決定通知書が同封されていた」との連絡を受け、発送準備の際の確認不足による誤送付と判明しました。	算定基礎業務を委託している派遣従業員が2名1組で発送準備業務を実施していますが、封筒に入れる際に十分に確認せず封入封緘してしまったものです。 また、職員の指導も不十分でした。	2事業所		課長がA事業所にお伺いし、再度お詫びし、誤送した標準報酬決定通知書を受取りました。 誤送したB事業所の標準報酬決定通知書を茨城事務センターに回送してもらい、グループ長がB事業所に電話にてお詫びし、その後、B事業所に標準報酬決定通知書を持参のうえ再度お詫びをし、了承を得ました。	グループ内会議において、当該事象を説明し、発送準備作業を行う場合は十分に確認したうえで封入封緘するよう指示しました。 派遣従業員を指導する職員に再発防止を指示するとともに、派遣従業員に注意喚起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	判明原因
24	健康保険・厚生年金保険被保険者標準報酬改定通知書の誤送付について	誤送付・誤送信	京都	事務センター	2010年8月11日	2010年8月12日	社会保険労務士から「自身の顧問先ではないA事業所の手書きの届書の副である健康保険・厚生年金保険被保険者標準報酬改定通知書が送付されてきたとの電話があり、誤送付していたことが判明しました。	事業所から複写の様式の月額変更届が2枚提出があり、そのうちの1枚の届書(副)を誤って本来送付すべきA事業所ではなく、誤って社会保険労務士あてに送付したものです。 機械出力の決定通知書と手書きの届書の副である通知書を一緒に送付する際、担当者が封入したものを、確認担当者があらためて中身を突き合わせて封緘していますが、その際の点検が不十分のため、誤って他の事業所の決定通知書に同封して送付したものです。	1事業所4名			社会保険労務士には、来所された際にお詫びし、持参された届書を受け取りました。 A事業所へ電話し、誤送付についてお詫びし、説明を行いました。決定通知書は郵送でよい、事業主様へは説明しておくとのことでしたので、伝言を依頼し、了承を得ました。	決定通知送付の際、現在、行っている複数の職員による封入物の確認について、改めて確実にを行うよう朝礼で指示しました。	外部
25	事業所所在地変更届のFAX誤送信について	誤送付・誤送信	東京	港	2010年8月19日	2010年8月20日	「横浜中年金事務所に送るべき文書が誤ってFAX送信されてきた」との連絡が一般のお客様からあり、FAXの誤送信が判明しました。	送信票にFAX番号を転記する際に、番号を誤ったことによるものです。	1名			誤って送信した先のお客様のご自宅に伺い、本件の経過を説明し、お詫びしました。この際、今回の事故経過と再発防止策を記した文書を提示し、了承を得ました。また、お手元の誤送信文書の回収も行いました。 事業所および事務代行会社の担当者様と面談し、お詫びするとともに今後の防止策を記した文書を手渡し了承を得ました。	副所長より各課長を通して、文書送信においてFAXは原則利用しないこと、止むを得ない場合は2名によるチェックを行なうことを職員に通知しました。 平成22年8月26日、日本年金機構内部に、FAXによる業務連絡に係る留意事項の再徹底をするよう、注意喚起しました。	外部
26	算定基礎届決定通知書の誤送付について	誤送付・誤送信	香川	事務センター	2010年8月24日	2010年8月26日	算定基礎届決定通知書を送付した社会保険労務士から、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A事業所の分を社会保険労務士に送付した分に混入させていたことが判明しました。	職員が算定基礎届決定通知書を社会保険労務士事務所ごとに束ねていましたが、その際、社会保険労務士の名称・所在地を確認せず、社会保険労務士コードのみで仕分けしていたため、社会保険労務士コードが同じであった算定届受託事業所分とA事業所分を同一と見誤って束ねていたことによるものです。社会保険労務士コードは記載誤りでした。 また、封入時にも社会保険労務士名等を確認せず、束ねられていた通知書をそのまま封入したことが原因です。	1事業所2名			管理・厚生年金適用グループ長が社会保険労務士事務所に電話にて、お詫びし、事務所を訪問の上、再度お詫びし、誤送付した決定通知書を回収しました。 管理・厚生年金適用グループ長がA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、お詫びし、通知書を手渡しました。	グループ内全員に、当該事象を説明し、決定通知書を事業所ごとに束ねる際には、社会保険労務士コードのみならず、社会保険労務士名等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
27	健康保険・厚生年金保険被保険者標準報酬決定通知書の誤送付について	誤送付・誤送信	山形	事務センター	2010年8月25日	2010年8月26日	健康保険・厚生年金被保険者標準報酬決定通知書を送付したA事業所から他の事業所の健康保険・厚生年金保険被保険者標準報酬決定通知書が混入しているため、送り返すとの連絡がありました。 封入の際、誤ってB事業所の分をA事業所に混入させていたことが判明しました。	算定業務のためのアシスタント職員により、健康保険・厚生年金保険被保険者標準報酬決定通知書の封筒詰め作業を行い、発送を行いましたが、その際に誤って2事業所分の決定通知書を同じ封筒に封入し送付してしまいました。 また、決定通知書の発送業務をアシスタント職員2名による、2重チェック体制の上発送を行っていましたが、封入時の事業所名等の確認が不十分になってしまったことによるものです。	2事業所7名			管理・厚生年金適用グループ長がA事業所に電話にて、今回の事象を説明し、お詫びをし、了承を得ました。 管理・厚生年金適用グループ長がB事業所に電話にて、今回の事象を説明し、お詫びしたあと、訪問の上、再度お詫びし、通知書を交付し、了承を得ました。	算定業務のためのアシスタント職員全員に、当該事象を説明し、事業所等へ書類等を発送する場合は事業所記号のみならず、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再指導を行いました。またその他職員に対しても、当該事象を説明し、通知書等の発送を行う際は十分に注意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	判明原因
28	書類の紛失について	受理後の書類管理誤り	宮崎	延岡	2010年4月22日	2010年8月11日	当事務所にて二以上事業所勤務被保険者の算定基礎届が回付されたので確認をしていましたところ、事業所からは平成22年4月に二以上事業所勤務被保険者の届出が提出され事務センターで資格取得の処理は行われていましたが、保険料登録の処理が行われていないことが判明しました。	事業所からは二以上事業所勤務被保険者の届出等が提出され、事務センターでの二以上勤務資格取得届の処理は行われましたが、その後、保険料登録のための二以上事業所勤務届が事務センターから年金事務所へ回付されるべきところ、その届書の所在が不明となり保険料登録が行われなかったものです。	2事業所	未徴収	134,844	担当者が2つの事業所へ出向きお詫びのうえ、保険料が平成22年4月分までの保険料が遡及して請求されるとの説明を行い、2つの事業所の方から了承を得ました。事務センターに届書の写しがありましたので、保険料登録の処理を行いました。また、二以上事業所勤務被保険者一覧表のリストと現在二以上勤務として保険料の登録してある者との突合せを行い、保険料登録の処理漏れは特にありませんでした。	事務センターから事務所へ回付される書類と都道府県共有フォルダにある届書回付書とを突合後、事務所でチェック済みを確認すること、両者が確認し事務処理漏れを防ぐこととしました。	内部
29	資格取得届の誤入力について	記録訂正誤り	愛知	鶴舞	2010年2月22日	2010年7月9日	八代年金事務所から被保険者記録が重複しており誤入力と思われるとの連絡がありました。確認しましたところ、当年金事務所にて資格取得届の審査の際、基礎年金番号を新規取得で記入するべきところ、誤って同姓同名・同生年月日の別人の基礎年金番号で再取得として記入したため、そのまま事務センターにて入力したことが判明しました。	担当職員が資格取得届の審査をしましたが、新規取得ではなく再取得とし、別人の基礎年金番号を記入したものです。	2事業所2名		0	担当課長が資格取得届を提出した社会保険労務士に電話にてお詫びし、訂正のため健康保険証の差替・被保険者番号の訂正・年金手帳の発行を行うことを説明し、了承を得ました。事業所の了承も得ました。	新規手帳記号番号払い出し者に対しては、疑重複にて手帳記号番号の確認をするとともに、ご本人様の住所の確認をさせ、事業所に対しても、ご本人様の履歴照会をさせることを徹底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	発生日月	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	判明原因
30	健康保険・厚生年金保険適用事業所の口座振替不能に係る納入告知書の重複送付について	確認・決定誤り	熊本	事務センター	2010年8月6日	2010年8月10日	事業所担当者様から「同じ内容の納入告知書が2通届いているがどうなっているのか」との問合せが管轄の熊本西年金事務所にありました。 当事務センターの納入告知書作成担当者に対して確認しましたところ、納入告知書(再作成)の電子読取入力処理の際に、電子読取機の調子が悪く、複数回読み取り処理をしていたことが判明しました。	今回の原因としては、電子読取入力処理の際、電子読取機の不調により複数回の電子読取処理を行ったことに加え、算定基礎届関係の繁忙期と重なり、発送を急ぐあまり、共同処理で行った封入封緘物と登録件数のチェックを怠り、そのまま発送してしまったことが原因です。	79事業所		0	取り急ぎ電話にて重複発送に対するお詫びを行うこととしました。また、電話でのお詫びができなかった事業所を含め、全事業所にお詫びと説明の手紙を送付しました。	朝礼時に、今回の事案についてグループ内に報告し、今回の処理以外にも同様にチェック漏れのないよう発送の際の確認を徹底するよう周知し、注意喚起を行いました。 今後は、更に登録件数とのチェックのみならず、帳票との突合チェックを行い、重複作成がないかも含めたチェックを行うこととしました。	外部
31	二以上事業所勤務被保険者保険料登録票入力もれによる保険料誤請求について	確認・決定誤り	埼玉	浦和	2010年3月1日～ 2010年8月11日	2010年8月25日	過去に当所管内で二以上勤務登録がされていたA事業所が所在地変更(管轄外)したにもかかわらず、非選択事業所であるB事業所に対し保険料の誤請求が行われていたことが判明しました。	A事業所より適用事業所所在地変更届(管轄外)の提出があり、厚生年金徴収課では、保険料計算の締切までに、非選択事業所であるB事業所に係る二以上事業所勤務被保険者保険料登録票入力処理(減)を行わなければならないところ、入力処理が行われておらず、保険料請求がB事業所に対して行われたものです。 担当者の二以上事業所勤務被保険者保険料登録処理の知識不足により、非選択事業所であるB事業所に係る二以上事業所勤務被保険者保険料登録票入力処理(減)が行われていなかったこと及び毎月配信される「二以上事業所勤務被保険者一覧表」の複数名によるチェックが行われていなかったことが原因と考えられます。	1名	その他	616,814	担当課長がB事業所に電話にて、今回の事象の説明及びお詫びをしました。 担当課長がB事業所を訪問し、保険料納入告知書を回収したうえ、今回の事象の説明及びお詫びをし、了承を得ました。また、徴収決定済額取消通知書及び保険料等還付請求書を交付し、保険料等還付請求書については、その場でご記入いただき受理しました。 保険料等還付請求書の処理を事務センターに依頼しました。	朝礼において事象についての説明をし、二以上事業所勤務被保険者保険料登録票の処理方法を再度周知しました。併せて、二以上事業所勤務被保険者一覧表と二以上事業所勤務被保険者管理台帳とのチェックを複数名で実施することとしました。	内部
32	保険料口座振替登録漏れについて	確認・決定誤り	東京	港	2010年5月10日	2010年7月20日	「港年金事務所窓口にて新規適用届を提出し、同時に保険料の口座振替の申出も行なっているが、7月26日を指定期限とした5月分保険料の督促状が届いた。口座振替手続きを行なっているにもかかわらず、どういう理由から督促にいたったのか明らかにしてほしい」との電話がありました。 確認しましたところ、保険料口座振替登録漏れが判明しました。	新規適用の処理を厚生年金調査課で行い、厚生年金徴収第二課で口座振替の処理を行いました。その後、標準報酬月額に疑義が生じたため、新規適用の取消処理を行いました。 平成22年5月10日に標準報酬月額の確認をし、新規適用の再入力を行いました。本来、口座振替についても再入力すべきところ、厚生年金徴収第二課への連絡が漏れてしまったため、口座振替の登録が未入力になってしまったものです。	1事業所4名	未徴収	612,972	事業所代表者様に電話と速達郵便によるお詫びと報告をしました。 取消された口座振替登録を再度入力し、7月分保険料からの口座引き落としを可能としました。 事業所を訪問し、お詫びをするとともに、代表者様と金融機関に同行し、5月・6月分の保険料の納入を行っていただき、了承を得ました。	今後、このような処理漏れがないよう、他課への連絡の徹底並びに処理後のチェックを厳重に行うよう厚生年金調査課長より課員に指示しました。	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	判明原因
33	保険料の窓口収納時における領収証の取扱い誤りについて	未処理・処理遅延	千葉	市川	2010年4月28日	2010年7月30日	年金事務所の窓口において、A事業所の事業主様が保険料の納付のため来所され、保険料を領収した厚生年金徴収課長が年金事務所長に対し領収証書綴、現金を回付し、決裁を受けましたところ、現金領収証書が未交付であることが判明しました。	毎月末に保険料の納入のため来所されますA事業所の事業主様から、現金を受領した際、受領した現金に対する現金領収証書を交付すべきところ、現金領収証書の交付をせず預り扱いにしてしまいました。その原因は、事業主様から現金領収証書の作成に時間がかかるから来月来所時でいい旨の申出を受けてしまったことによるものです。	1事業所		0	A事業所の現金領収証書については、厚生年金徴収課長がA事業所に訪問のうえ、お詫びし、事業主様へ手交しました。	所長より、厚生年金徴収課職員全員に対し、コンプライアンス研修を実施するとともに、実施要領に沿った事務取り扱いを行うよう徹底を図りました。 再発防止策として、窓口収納順位の再確認を行い、収納責任者ができるだけ直接収納することのないよう、収納職員の配置及び朝礼における毎日の収納担当者の確認を徹底することとしました。また、収納職員による納付義務者への現金領収証書の交付後、収納責任者(収納責任者が収納した場合は、所長)が確認の上、原符の「備考」欄下部の認印に赤チェックを付けることとしました。	外部
34	現金領収した保険料の払込みの遅延について	未処理・処理遅延	高知	高知東	2010年7月20日	2010年7月22日	平成22年7月20日に現金領収した保険料について、本来ならば翌日の7月21日に払込みすべきところ、担当者の失念により払込みがされていないことが7月22日に判明しました。	現金領収した保険料を金庫に保管する際、担当者が金庫の奥深くに収納していたため、翌日に払込みを行う際に気付かなかったのと、担当者の失念が払込みが遅延した原因です。	なし		0	払込みが遅延した保険料につきましては、払込み遅延が判明した翌日の7月23日に払込みを行いました。お客様への影響はありませんでした。	金庫管理台帳での出し入れの管理を徹底するとともに、収納職員全員への口頭による確認、現金領収証書の使用の有無の確認を徹底し再発防止に努めます。	内部
35	調整伺いの入力誤りについて	入力誤り	宮崎	延岡	2010年6月9日	2010年7月6日	社会保険労務士より、担当している事業所の保険料が多く引き落とされているのではないかという問い合わせがありました。 確認しましたところ、口座振替において多く引き落としとなっていることが判明しました。	事業所から二以上に係る賞与支払届が提出され際に、保険料登録につきましては適正に処理されていましたが、同時に誤って一事業所に同額の保険料の「調整伺い」も入力したためです。 また、決済の段階でもチェックができませんでした。	1事業所	過徴収	51,848	社会保険労務士に電話し、お詫びのうえ、事情を説明しました。 担当者が事業所を訪問し、お詫びのうえ、保険料につきましては平成22年6月分で調整を行いたいことを説明し、事業主様から了承を得ました。	調整伺いを入力するときは、処理票に入力した理由を必ず明記し、入力後、影響のある増減内訳書を確認して保険料が間違いがないか確認することとしました。 現在受け付けている二以上事業所被保険者保険料の登録処理を再チェックしました。 マニュアルにある二以上勤務被保険者の事務処理のフローを元にチェックすべき点を記載したフローを作成し、今後の事務処理においては、これらの点を確認しながら事務処理を行うこととしました。	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	判明原因
36	二以上事業所勤務被保険者保険料登録票入力もれによる保険料誤請求について	通知等の作成誤り	埼玉	浦和	2010年8月1日 - 2010年8月11日	2010年8月24日	過去に当所管内で二以上勤務登録がされていたA事業所より、非選択事業所(B・Cの2事業所)の平成22年7月分保険料納入告知書が当所及び渋谷年金事務所より送付されているとの連絡がありました。 確認しましたところ、当所から送付する必要のないB・C事業所あての納入告知書が送付されていることが判明しました。	A事業所より適用事業所所在地変更届(管轄外)の提出があり、適用調査課において適用事業所所在地変更届(管轄外)を渋谷年金事務所へ送付しました。厚生年金徴収課では、平成22年7月分保険料計算の締切までに、非選択事業所であるB・C事業所に係る二以上事業所勤務被保険者保険料登録票入力処理(減)を行わなければならないところ、入力処理が行われておらず、平成22年7月分の保険料誤請求がB・C事業所に対して行われたものです。	2事業所		0	担当職員が告知額一覧表によりB・C事業所について平成22年7月分保険料が調定されていることを確認し、A事業所にお詫びし、納入告知書については、当所より返信用封筒を送付し返信していただくことで了承を得ました。 B・C事業所の平成22年7月分保険料の調定取消及び二以上事業所勤務被保険者保険料登録票入力処理(減)を行い、徴収決定済額取消通知書の送付をしました。	朝礼において本事象についての説明をし、二以上事業所勤務被保険者保険料登録票の処理方法を再度周知しました。併せて、二以上事業所勤務被保険者一覧表と二以上事業所勤務被保険者管理台帳とのチェックを複数名で実施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	判明原因
37	国民年金被保険者の住所変更及び法定免除該当処理誤りについて	確認・決定誤り	大阪	淀川	2010年7月8日	2010年7月9日	東京都在住の国民年金被保険者様より、住所変更をした覚えが無いのに自分の住所記録が大阪府に変更されているとの問い合わせが、都内の年金事務所を通して当所にあり、判明しました。 当該届書について処理経過を確認しましたところ、A区役所において国民年金関係届を作成する際に、誤って同姓同名の別人の基礎年金番号を記入していたことが判明しました。	A区役所において国民年金関係届書を作成する際、基礎年金番号が不明であったため、日本年金機構が貸与している端末で氏名検索し、基礎年金番号の確認を行いました。複数の情報があったため、転記誤りしたものと思われます。	2名		0	調査確認した結果を踏まえ、B様に連絡し、お詫びするとともに、今後このようなことのないよう慎重な事務処理に努めること、また記録を正常な状態に戻したうえで、改めて被保険者記録回答票をお送りすることをお伝えし、了承を得ました。 記録の正常化につきまして、機構本部あて補正依頼を行いました。 A区役所から、本来処理すべきであったC様に係る国民年金関係届の提出を受け、法定免除該当の処理を行いました。	課内会議において当該事案を説明し、個人情報の取扱い等に係る事務処理については慎重を期すよう改めて注意喚起しました。また、A区役所に対しても、個人情報の取扱いについては慎重を期すよう厳しく申し入れました。	外部
38	免除申請書の処理遅延について	確認・決定誤り	熊本	熊本西	2009年12月1日	2010年5月24日	お客様に対し、委託業者から納入督促の電話を行いましたところ、督促期間については免除の申請を行っているとの申出がありました。 確認しましたところ、免除承認済みであると誤認し免除申請書を処理不要としていることが判明しました。	事務センターでの審査の際、免除が承認済みと誤認したこと、処理不要の決裁の際に確認が不十分であったことが原因です。	1名		0	担当課長が電話でお詫びと経過説明を行い、同日担当課長と副所長でお客様宅へ赴き、あらためて謝罪と経過説明を行いました。 同様の処理漏れがないことを確認しました。 申請免除処理が完了したため、お客様へ被保険者記録のハードコピーを送付しました。 所長と担当課長でお客様宅を訪問し、所長より謝罪と文書内容についての説明を行い、ご了承を得ました。	課内会議で職員に対し周知し、必ず処理不要の確認を行い、画面コピーを添付することの徹底を指示しました。また、事務センターに申請書を回付し、処理を依頼することとしました。	外部
39	諸届報告書(転入)の誤入力について	確認・決定誤り	栃木	事務センター	2010年7月14日	2010年7月27日	国民年金第1号被保険者の転入処理について、ご本人様から照会を受けた宇都宮西年金事務所の担当者から、別人であるとの連絡がありました。 確認しましたところ、生年月日及び性別、住所などの本人確認をすべきところ、基礎年金番号及び生年月日だけで同一人と判断し、誤って氏名変更処理をしていたことが判明しました。	入力委託業者が入力処理した処理結果リストを確認しましたところ、市町村からの届書の基礎年金番号と氏名が誤っていることが判明しました。その際に性別及び前住所地等についても確認を行うべきところ、基礎年金番号と生年月日の確認で同一人と判断し、氏名変更処理を行ったことによるものです。	2名		0	担当者が誤った基礎年金番号で転入届の処理をしたことをご本人様に説明し、謝罪を行い、了承を得ました。 誤って住所変更処理をした基礎年金番号を管轄する年金事務所に事務処理誤りの経緯を連絡し、補正依頼をしました。 誤った住所変更等の事跡のある基礎年金番号について、機構本部システム開発部に訂正依頼を行いました。	国民年金グループ内会議で当該事象を説明し、性別及び前住所地等についても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。 届書処理にあたって氏名訂正をする場合には、その届書に変更する箇所を赤字でアンダーラインをして旧氏名等を記入する事としました。	外部
40	国民年金資格取得申出書及び付加保険料申出の入力漏れについて	未処理・処理遅延	東京	墨田	2010年2月25日 2010年3月18日 2010年4月2日 2010年4月22日	2010年6月8日	所内人事異動で事務を引継いだ職員が机の中にあつた処理済の書類の中に、未処理の国民年金資格取得申出書が4件混在していることを発見しました。	今回の案件は、受付管理簿を作成せず、日々の管理を怠ったこと及び担当者が自席の引き出しで書類を管理し、処理済と混在させてしまったことが大きな原因と考えられます。	4名	未徴収	61,510	担当課長が、4名のお客様に電話し、お詫びのうえ、説明しました。4名のお客様のご希望どおりに納付が出来るように機構本部に協議し、後日結果を回答する旨を説明して了承を得ました。 機構本部からの回答を受け、4名のお客様よりそれぞれご希望通りの金額で現金領収し、了承を得ました。	受付管理簿を作成し、書類の進捗管理を2人で行い、入力漏れの無いように逐次、担当課長が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	判明原因
41	国民年金保険料納付書の作成誤りについて	未処理・処理遅延	東京	葛飾	2010年4月12日	2010年6月2日	お客様が来所され、「渡された国民年金保険料納付書は付加保険料込みとなっているか」とのお申出により、国民年金保険料納付書の作成誤りが判明しました。	記録を確認しましたところ、お客様は、高年齢任意加入と同時に付加年金についても申し込みをされていました。 今年度の納付書の再交付に来所された際、本来、付加保険料込みの納付書を作成し交付するところ、定額のみ保険料の納付書を作成し交付してしまいました。	1名	未徴収	400	担当者が納付書を作成していないことにお詫びし、機構本部に対し納付が可能か協議することで了承を得ました。 機構本部からの回答を受け、お客様に連絡し、再度お詫びのうえ、付加保険料を現金領収し、了承を得ました。	課内にて付加年金申込者であるか確認のうえ納付書を作成するよう注意喚起を行いました。	外部
42	国民年金保険料口座振替申出書にかかる事務処理誤りについて	未処理・処理遅延	神奈川	事務センター	2010年4月16日	2010年6月30日	高津年金事務所より、「ご本人様から、国民年金口座振替申出書を提出したが口座引落としがされていないと連絡があり、原因を調査して欲しい」との電話がありました。 確認しましたところ、事務センターにおける国民年金保険料口座振替申出書の金融機関宛照会漏れであることが判明しました。	事務センターにおける1次審査時に、本来金融機関宛に照会すべき申出書及び振替依頼書を金融機関へ回付せず、振替方法変更(金融機関証明不要)として誤って処理していたことによるものです。 1次・2次審査及び決裁時に誤りを発見できませんでした。	1名	未徴収	15,100	課長がご本人様へ電話連絡し、経過説明を行いお詫びしました。ご本人様が割引額による納入を希望されていることから、機構本部へ協議することで了承を得ました。 機構本部からの回答を受け、課長がご本人様宅を訪問し、早割りの金額で現金領収し、了承を得ました。	事務センター内のミーティングで今回の事例を報告し、1次・2次審査時のチェックを徹底するよう申し合わせました。	外部
43	総務大臣によるあっせんのあった者に係る記録訂正の入力漏れについて	未処理・処理遅延	群馬	前橋	2008年10月8日	2010年7月8日	特別監査において、総務大臣によるあっせんのあった者に係る処理状況につきまして、処理票の決裁がなかったものが23件、改善を求められました。その23件につきまして、副所長が適正な処理なのかを確認しましたところ、1件について疑義が生じました。 群馬地方第三者委員会へ確認しましたところ、重複納付で還付することが正しく、当時の処理の入力もれであることが判明しました。	平成20年9月26日、群馬社会保険事務局より「総務大臣によるあっせんのあった者に係る記録の訂正について」の通知を受けました。あっせん通知では「平成元年8月から平成3年3月までの国民年金保険料を納付していたものと認められる」と記されています。しかし、平成20年10月8日に前橋社会保険事務所が発行したご本人様宛の通知では「平成元年8月から平成3年2月までの国民年金保険料を納付していたものと認められる」と記されていました。 群馬地方第三者委員会へ確認しましたところ、「平成3年3月分については、重複納付として還付することが正しい」と判明しました。結果、平成3年3月分につきましては、当時の処理漏れです。 本来、平成3年3月分についてもあっせんを受けており、重複納付として過誤納処理をしなければなりませんでした。その処理がされていませんでした。その原因は、不明ですが、あっせん通知の読み取り間違いと思われます。	1名	過徴収	8,400	担当課長より、お客様に電話をし、お詫びのうえ、経緯を説明しました。還付請求書等が送付されるので手続きをお願いしました。 漏れていた平成3年3月分についての「国民年金保険料納付記録の訂正について」を通知しました。	朝のミーティングにおいて、当該事象を説明し、全ての届書について複数名による内容チェックを行うよう再度申し合わせました。併せて、事務センターへも当該事案を連絡することで、今後の処理について注意を促しました。	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	判明原因
44	住所入力 の誤りに ついて	入力誤り	埼玉	事務 センター	2009年12月15日	2010年6月24日	区役所を通じ、ご本人様から間違っ た住所の納付書が届いたとの連絡があり ました。 確認しましたところ、住所変更届を処理 する際に、誤って別住所を登録していた ことが判明しました。	住所変更の登録をしましたところ、誤っ た入力処理が行われました。 また、1次チェック、2次チェックの際にも 入力誤りを発見できなかったものです。 なお、お客様は「付加年金」に加入して おり、納付書が届かなかったため付加保 険料を納付することができないこととな りました。	1名	未徴収	400	ご本人様から電話での問い合わ せがあり、担当課長が対応しました ところ、納付書が届かず付加年金 の納付機会を失ったことに納得でき ないとのことでした。ついては、自分 に瑕疵はないので付加保険料を納 付させてほしいとの話がありまし た。機構本部に協議を行い、その回 答によって対応することを説明し、 了承を得ました。 機構本部からの回答を受け、職 員がご本人様宅を訪問し、お詫び のうえ、状況を説明し、ご理解をい ただいたうえで付加保険料を領収し ました。	ダブルチェックの徹底をグルー プ長からグループ内に周知しました。	外部
45	国民年金 被保険者 氏名の入 力誤りに ついて	入力誤り	群馬	事務 センター	2010年7月28日	2010年8月12日	○お客様が第3号該当通知及び納付書 を持参のうえ来所され、「氏名が夫の氏名に なっている」とのお申出があり、国民年金 被保険者氏名の入力誤りが判明しまし た。	○国民年金第3号被保険者資格取得届 の入力処理をしましたが、第3号該当届に 記載されていたご主人様の氏名を誤って 入力したものです。 3号該当届と処理結果リストとの突合 (入力担当者以外)において入力ミスを発 見し、届書に要補正の付箋を貼り付けて 返却されてきましたが、補正入力が必要 なもの気づかず補正を漏らしてしまった ことによるものです。	1名		0	○国民年金課長が窓口にてお客様 に説明とお詫びをし、誤った氏名の 該当通知書及び納付書を回収し、 後日再通知する旨を説明し、了承を 得ました。	○業務開始前のミーティングで、業 務処理マニュアルに基づき、各担当 者へ入力誤りを発生させないため の正確な入力と読み合せミスがな いよう徹底するよう指示しました。	内部
46	国民年金 保険料ク レジット カード納 付のお知 らせにか かる使用 帳票年度 誤りにつ いて	通知等 の作成誤 り	愛媛	事務 センター	2010年4月	2010年8月12日	国民年金保険料クレジットカード納付の お知らせを見たお客様からの照会があ り、年度誤りが判明しました。	平成22年4月に、旧年度帳票の処分を 行いましたが、このことにより旧年度帳票 は残っていないものと職員も業務委託業 者も認識しており、本帳票が処分されな いまま倉庫に残っていたことに気づかず、確 認せずに使用してしまったものです。	374名		0	お客様にグループ長が電話にて お詫びをし、説明を行うことで承 を得ました。お詫びの手紙を送付し ました。 使用帳票年度誤りのまま、国民 年金保険料クレジットカード納付の お知らせを送付した他のお客様(3 73名)に対しても、お詫びの手紙及 びクレジット納付にかかる保険料一 覧を送付しました。	帳票類の一扫を行い、使用帳票 の整理を行いました。	外部
47	国民年金 被保険者 記録整備 依頼の FAX誤送 信につ いて	誤送付 ・誤送信	東京	新宿	2010年7月15日	2010年7月16日	国民年金被保険者記録整備依頼書 が、A様宅に誤ってFAX送信されていると の電話連絡がありました。 確認しましたところ、鷹巣年金事務所宛 にFAXすべきところを誤送信していたこと が判明しました。	鷹巣年金事務所あての国民年金記録 整備依頼書の送信につきまして、急を要し ていたにもかかわらず、その際にスキャナ が使用中だったため、やむをえずFAXを 使用しましたところ、FAX番号を2回ほど確 認したにもかかわらず、正しい番号と思い 込んでしまい、A様宅に誤ってFAXを送信 してしまいました。	2名		0	FAXを誤送信した担当者からA様 に電話をし、重ねてお詫びをしまし た。誤送信したFAXを送り返してい ただくことのできるため、お詫 びの書状と返信用封筒を同封して 発送しました。 誤送信されたFAXは返送されてき ました。 担当課長よりB様に架電し、依頼 書を誤送信した経緯を説明し、お詫 びのうえ、了承を得ました。	原則、メールにより送信すること とし、やむをえず、FAXを送信する 際には、2名体制により十分確認の うえ送信するものとし、最低3回はF AX番号を目視確認し、読み上げな がら入力して、送信キーを押す前に 更にもう一度確認することを徹底い たします。 平成22年8月26日、日本年金 機構内部に、FAXによる業務連絡 に係る留意事項の再徹底をするよ う、注意喚起しました。	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	判明原因
48	適用勸奨状に同封する案内チラシの誤封入について	誤送付・誤送信	愛媛	事務センター	2010年7月30日	2010年8月10日	国民年金被保険者資格取得・種別変更(第1号被保険者該当)・種別確認(第3号被保険者該当)届書『以下、適用勸奨状という』発送後の未送達分(年金事務所返送分)を、年金事務所職員が開封したところ、20歳勸奨者用の案内チラシが封入されていた旨の連絡がありました。県下年金事務所にて未送達分(年金事務所返送分)を開封確認しましたところ、同様に20歳勸奨者用の案内チラシが封入されていました。	業務委託業者による封入で、各種勸奨用封入物の保管棚に20歳用案内チラシと適用勸奨状案内チラシをそれぞれケースに入れた状態で並べて置いていました。両者を取り違えて封入してしまったものです。 案内チラシの用紙(色)の変更を委託業者に十分に周知できなかったことが、封入チラシを取り違えさせた原因でもありません。	2,015名		各年金事務所へ連絡し、お客様からの照会の対応依頼を行いました。各市町への連絡(事象説明、お客様からの照会対応等)は年金事務所国民年金課長より行いました。誤封入のあったお客様に対しては、お詫びの文書に、適用勸奨状の案内チラシ(記入例・問い合わせ先年金事務所入り)をあらためて送付しました。	帳票類の一掃を行い、使用帳票の整理を行いました。 案内チラシは業務別に色上質紙に印刷することにより、封入物を取り違えることのない状況をつくりました。 委託業者(責任者)と協議し、業務委託員の再教育を約束しました。	内部	
49	被保険者記録照会回答票等の誤送付について	誤送付・誤送信	宮城	仙台南	2010年8月9日	2010年8月11日	街角年金相談センターに来所されたA様から、ねんきん定期便の回答の中に別人(B様)の国民年金の記録が入っているとお申出により、被保険者記録照会回答票等の誤送付が判明しました。	封入の際に複数確認を行っていますが、確認不足が原因です。	2名		B様に電話でお詫びのうえ、経緯を説明し、送付物の確認をしていただきましたが、ご本人様の記録以外の送付はありませんでした。翌日訪問し、再度経緯説明とお詫びを行い、送付物に誤りの無いことを確認させていただきました。 A様を訪問し、お詫びのうえ、ご本人様の記録を別人に送付していないことを報告し、了承を得ました。	複数職員確認につきまして、改めて送付全記録の確認を徹底することを全職員に周知しました。	外部	
50	国民年金第3号被保険者資格取得届の写しの誤送付について	誤送付・誤送信	愛知	名古屋北	2010年8月4日	2010年8月16日	国民年金第3号被保険者資格取得届の写しを送付した社会保険労務士から、他の事業所のものが混入している旨の文書と写しが返送されました。 担当課の受付担当者が返送された写しを、処理すべき届と誤認し愛知事務センターに回送したところ、当該社会保険労務士が担当するお客様の控えとして、受付印を押印した届のコピーを当所から送付する際、別のお客様分も返信用封筒に同封したことが判明しました。	健康保険組合から、郵送にて2件の国民年金第3号被保険者資格取得届の提出があり、当年金事務所にて開封した際に、社会保険労務士担当の第3号届と担当外の第3号届を、一連の書類としてクリップ留めし担当課に回付しました。社会保険労務士から受付の証として受付印を押印後の写しの送付希望があり(返信用封筒添付あり)、写しを送付する際、2件とも当該社会保険労務士の担当と錯誤し、封入し送付したことが原因です。	1事業所1名		国民年金課長が、社会保険労務士に電話にてお詫びし、了承を得ました。 国民年金課長が、誤送付した届の事業所に電話にて、今回の事象を説明し、お詫びし、了承を得ました。	課内会議において、当該事象を説明し、送付の際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。また、文書受付担当課において、送付物開封の際、取りまとめを誤らないよう、書類の内容等を確認することを申し合わせました。	外部	
51	別人の年金記録を統合したことについて	記録訂正誤り	埼玉	越谷	2008年9月24日	2010年8月4日	広島事務センター記録審査グループから、ねんきん特別便の再調査依頼を受け、確認しましたところ、別人記録を誤って統合処理していたことが判明しました。	ねんきん特別便の記録確認のためお客様が来所され、窓口において旧姓が同姓同名で同一生年月日の国民年金記録が判明し、これをご本人様の記録と判断し、統合処理を行いましたが、住所地等の確認が不十分であったため、別人の記録を統合してしまいました。	1名		国民年金課長がお客様に電話にてお詫びし、内容説明を行いました。お客様宅を訪問し、あらためてお詫びのうえ、別人の記録を取消し、被保険者記録照会回答票により、改めて加入状況をお知らせすることです承を得ました。	課内会議において当該事象を説明し、記録統合の可否については、被保険者名簿などの関係資料により、漢字氏名、生年月日、住所地などを必ず確認するよう再度指示しました。	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	判明原因
52	平成16年4月に還付した国民年金保険料の誤還付について	記録訂正誤り	群馬	桐生	2004年2月12日	2010年8月27日	ねんきん定期便の相談に来所され、空白期間(年金制度未加入期間)について申立があり、国民年金担当課で引継ぎ、確認をしましたところ、平成16年2月に行った記録補正処理に誤りがあり、それに伴う国民年金保険料過誤納処理(還付処理)が誤っていたことが判明しました。	平成16年2月に厚生年金保険との期間が重複しているため、国民年金の資格記録を補正するうえで、後の厚生年金保険の記録を確認しないで過誤納処理としたためと推測されます。	1名	誤還付	6,500	担当職員が経緯の説明及びお詫びを行い、後日、記録回復の事務処理及びその結果の通知を送付することで了承を得ました。 誤還付に係る返納金の納入告知書を送付しました。	国民年金課及び年金記録課の伝達会議において、周知徹底するとともに、記録補正後の決裁において、補正前記録と補正後記録を添付することによって、担当者以外においても確認ができるようにすることを申し合わせました。	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	判明原因
53	国民年金保険料1年前納口座振替未実施について	確認・決定誤り	福岡	南福岡	2010年4月30日	2010年6月3日	お客様より、1年前納口座振替納付申込済にもかかわらず、口座振替納付がなされていないとの申立があり、判明しました。	本来なら、口座振替不能調査一覧表で確認を行い、国民年金口座振替再開処理を行うべきところを、確認を怠ったため、平成22年度の口座振替納付による1年前納がされませんでした。再開処理を失念していた事務処理誤りです。	1名	未徴収	177,400	お客様に電話にて、口座振替が実施されていないことに対して、謝罪を行いました。納付できないと、どうしても了解いただけませんでした。機構本部に対し協議をすることとしました。 機構本部からの回答を受け、お客様に連絡し、口座振替1年前納相当額で現金領収し、ご了承をいただきました。	口座振替不能調査一覧表および口座振替長期停止者一覧により、事後処理を徹底することで、再発を防止します。	外部
54	国民年金特例高年齢加入期間計算誤りについて	確認・決定誤り	埼玉	所沢	2005年9月	2010年6月2日	国民年金特例高年齢任意加入していたお客様が年金請求書を提出に来所され、相談窓口で、厚生年金記録、国民年金納付・免除期間の合計で300月になっていたため請求書を受付しました。 事務センター進達前の確認で被保険者期間300月のうち厚生年金記録8ヶ月が、すべて昭和36年4月以前の記録であり、受給権が発生しないことが判明しました。	任意加入期間を計算するにあたり、本来1年以上無ければ合算対象期間に算入できない昭和36年4月以前の厚生年金期間8ヶ月を算入したことにより任意加入期間不足が発生しました。 また、年金請求書受付時に年金額の試算を行いました。年金額の表示がされなかったにもかかわらず、内容をよく確認せず被保険者期間が合計300月あるため請求書を受付したことによるものです。	1名		0	お客様相談室長及び国民年金課長がご自宅を訪問し、お客様と面談し、今回の事象を説明、お詫びをし、年金の受給権発生までに8ヶ月不足しているためあと8ヶ月間任意加入し納付しなければならない旨を説明し、了承をいただきました。	ミーティング時に当該事象説明し、任意加入の処理、年金相談時には、被保険者記録をよく確認し慎重に対応するよう指示しました。また、同様の事象がないかどうか高年齢任意加入申出書の確認を指示しました。	外部
55	国民年金付加保険料の納付について	確認・決定誤り	埼玉	川越	2005年6月22日	2010年6月3日	お客様より、「ねんきん定期便が届き、確認したところ、平成17年5月から付加年金に加入したが、納付となっていない」との申し出がありました。 確認しましたところ、交付した納付書が定額保険料のみであったことが判明しました。	平成17年5月30日に付加保険料納付のお申出をいただき、平成17年6月8日に処理を行いました。 平成17年6月22日に前納希望の申出があり、納付書を作成・交付しましたが、その際に本来付加保険料込みの前納納付書を作成・交付しなければならないところ、誤って定額のみ前納納付書を作成し、交付したことによるものです。	1名	未徴収	3,940	担当課長がお客様に経緯を説明し、また遡っての納付はできないことについても説明し、謝罪しました。しかし、お客様には納付していただけなかったため、今回の事案を機構本部に報告し、その協議の結果を受けて再度連絡させていただくこととしました。 機構本部からの回答を受け、納付記録訂正を行いました。 お客様あてにお詫びの手紙および訂正後の記録を送付しました。	課内会議において事象を説明し、納付書等作成後には必ず記録との確認を徹底するよう指示しました。	外部
56	国民年金保険料口座振替入力誤りについて	確認・決定誤り	東京	葛飾	2010年3月8日	2010年6月14日	ご本人様より口座振替による国民年金保険料の納付を申請していたにもかかわらず、納付書が送付されてきたとの連絡がありました。	提出されました変更届の入力処理を行う際、預金種別が当座預金で入力すべきところ誤って普通預金で入力してしまったため、口座振替が不能となってしまいました。	1名	未徴収	30,100	お客様にお詫びし、説明し、機構本部に協議する旨をお伝えし、了承をいただきました。 機構本部からの回答を受け、お客様宅を訪問し、改めてお詫びし、口座振替額にて領収させていただき、了承をいただきました。	担当課内で注意喚起を行い、処理結果リストの二重チェック体制の強化を図りました。	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	判明原因
57	国民年金被保険者資格取得届の処理遅延による納付書の未発行について	確認・決定誤り	群馬	太田	2010年6月15日	2010年7月7日	お客様が来訪され、国民年金被保険者資格取得届を提出し、6月からの前納申出をしたにもかかわらず、6月分の定額保険料及び7月分からの前納保険料の納付書が届いたとの申出がありました。 確認しましたところ、国民年金被保険者資格取得届の処理遅延により、お客様が希望されました6月からの前納納付書が発行されていないことが判明しました。	平成22年6月15日にお客様が来訪され、国民年金被保険者資格取得届を受理しました。至急6月分からの前納納付書を送付してほしいとの申出がありました。 平成22年6月18日国民年金被保険者資格取得届を栃木事務センターへ回送しましたが、6月分からの前納申出について回送付箋への記載や電話連絡等による引継ぎを怠ったため、本来6月分からの前納納付書が送付されるどころ、早期に処理がされなかったため、6月分の定額保険料及び7月分からの前納保険料の納付書を送付することとなりました。	1名	未徴収	148,800	担当者がお客様に電話にてお詫びをし、説明しましたが、6月分からの前納を強く希望されましたため、機構本部に協議することとしました。 機構本部からの回答を受け、担当課長がお客様宅を訪問し、改めてお詫びをして、6月分からの前納保険料を現金領収し、了承を得ました。 納付記録追加処理依頼を行い、納付追加処理が完了しました。	課内会議において、当該事象を説明し、窓口対応時の伝達事項等については速やかに届出書に記載を行い、伝達漏れ等が発生しないよう指示しました。また、伝達を受けた際は正確な事務処理を行なうよう指示し、徹底を図りました。	外部
58	国民年金保険料免除・納付猶予申請書の審査誤りについて	確認・決定誤り	福岡	事務センター	2010年7月5日	2010年7月23日	南福岡年金事務所担当課長より、国民年金保険料免除・納付猶予申請書が却下となった理由について問い合わせがありました。確認しましたところ、失業特例による所得審査をしていないことが判明しました。	国民年金保険料免除・納付猶予申請書に、失業が確認出来る人事異動通知書が添付されていたため、本来であれば失業特例により半額免除承認とすべきところを、一次・二次審査の際に見落としとして通常の所得審査をしたため却下処理を行ったものです。	1名		0	担当者がご本人様と面談し、今回の事象を説明し、お詫びのうえ、承認通知書を後日郵送することで了承を得ました。 担当者が電話にて、半額免除が承認されたことをお伝えし、承認通知書を送付しました。	担当部署において、当該事象を説明し、審査の際の確認の徹底を指示し、事務処理後の審査結果の再チェックを行うよう申し合わせました。	外部
59	国民年金保険料継続免除申請者の取扱い誤りについて	確認・決定誤り	静岡	富士	2010年2月1日	2010年7月23日	平成22年度国民年金保険料の免除申請書が送付されたことについて、送付された理由及び申請書の記載方法について質問がA様からありました。	平成22年2月1日「(継続審査用)保険料免除・納付猶予審査処理票」に継続申請審査区分「1」の記入をもらしたことにより、平成22年度免除申請の案内を送付したものであることが判明しました。その誤りの原因は継続免除審査決定の担当者の記入漏れです。 また、事務センターへ回付前のチェック者の確認漏れによるものです。 同様の事象を調査しましたところ、他に3名の誤った処理が発見されました。	4名		0	A様には、所長・国民年金課長がご自宅を訪問し、お詫びのうえ、文書・免除承認通知書を手渡し、了承を得ました。 3名のお客様にお詫びのお手紙と免除承認通知書を送付しました。 今回判明した4名のお客様につきまして(継続審査用)国民年金保険料免除・納付猶予審査処理票を市役所より所得情報を取得し、審査を行い、静岡事務センターに処理依頼しました。	書類の受付・審査は、2人以上によるチェックを徹底するとともに、継続免除取消者リストに基づき、新年度当初に当該ケースが生じていないかを確認することとしました。 また、今回のケースにつきまして、所内会議及び担当課朝礼において各自の事務処理方法のチェックを指示しました。	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	判明原因
60	国民年金保険料還付金の二重払いについて	確認・決定誤り	福岡	事務センター	2010年7月28日	2010年8月12日	支払い不能分の取消依頼がされていたが、補正登録がされているため、二重払いの疑いがあるため確認してほしいという依頼が機構本部よりあり、確認したところ、補正分の再振込がされているという回答により、国民年金保険料還付金の二重払いが判明しました。	お客様から還付金が振り込みされていないとの問合せがありました。そのため、お客様に金融機関名を確認しましたところ、違うことがわかりました。 本来はパソコンの支払データの補正登録だけをするべきでしたが、記録管理システムにて入力処理も行ったため、機構本部へ支払登録データの取り消しを依頼しました。その後、依頼したお客様の届書と取消依頼した内容の書類を一对にせず保管していたため、振込み不能の補正登録漏れと勘違いし、補正登録を行いませんでした。そのため、二重払いとなってしまいました。	1名	誤還付	43,980	担当者がお客様に電話し、今回の事象を説明しお詫びしました。 担当職員がお客様宅を訪問し、あらためてお詫びし、お客様の通帳で二重振込みを確認しました。後日納付書にて返納することで了承を得ました。	担当部署において当該事象を説明し、注意喚起を促しました。現在の事務処理要領では今回のような事例は起きませんが、事務処理マニュアルに基づいた正確な処理を行うことと、特別な処理を行ったときは、書類に直接経過を記載するが経過がわかるものを必ず添付するよう徹底しました。	内部
61	国民年金保険料還付金の二重払いについて	確認・決定誤り	愛知	事務センター	2010年2月22日	2010年3月25日	お客様から、「同じ期間・金額における国民年金保険料還付金の振込通知書が自宅に送付された」とのお申出がありましたと、岡崎年金事務所からありました。 確認しましたところ、還付金を支払うためエクセルシートへの貼り付け作業を行った際に、誤って二重に貼り付けをしたことで二重に保険料を還付したことが判明しました。	還付金の支払いをするためにエクセルシートへの貼り付け作業をする際、作業済みであったものが混入したことによるものです。	33名	誤還付	927,980	担当者により、該当する各被保険者様宅へ電話によりお詫びをするとともに、返納金となる可能性もあるとの説明をしました。 電話により連絡のできない8名の被保険者様に対し、文書を作成の上、ご自宅あてに送付しました。 金融機関送金扱いの1名及び振込不能の1名を除いた他の31名に対して、納付書送付予定年月日及び処理遅延をお詫びする内容を記載した文書を送付しました。 総影響33名の総影響額927,980円の状況は、納付書再発行の1名を除き、返納済(30名)、振込不能(1名)、郵便局送金取消(1名)の結果となったことを確認しました。	グループ内の還付金担当者に対し、当該事象を説明し、還付金支払のためのエクセルシートへの貼り付け作業を行ったものについては、それぞれに作業年月日をゴム印等で明確に表示した上で、その作業年月日順で別保管することにより、書類管理の実施を徹底するように指示しました。	外部
62	国民年金保険料還付金の重複還付について	確認・決定誤り	埼玉	熊谷	2010年4月7日	2010年5月11日	当所担当者が、国民年金保険料還付請求書受付簿に支払状況を登録するため、本部のデータを確認しましたところ、二重に登録のある被保険者様が発見され、重複還付が判明しました。	本部へ還付請求書入力表を送付する際に、送付分として保管していたデータの一部を誤って送付してしまいましたが、その後、間違いに気がつかずに、送付分として保管していたデータをそのまま本部へ送付してしまいました。 送付時の確認不足が原因です。	34名	誤還付	888,860	対象のお客様に対して、重複還付の確認依頼と改めて返納をお願いする旨の文書を送付しました。 平成22年8月27日現在、34名のうち返納にご了承頂きました25名のお客様に対して、お詫びの手紙と納付書を送付し、残り9名のお客様のお客様につきましては、引き続き電話、訪問、文書にて対応していきます。	課内会議において、当該事象を説明し、二重チェックを必ず行うように指示しました。今後は還付請求書の処理方法が変更となるため、重複支払が発生することはないと思われませんが、すべての業務について慎重な対応を申し合わせました。	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	判明原因
63	国民年金保険料還付の二重払いについて	確認・決定誤り	東京	江戸川	2010年5月17日	2010年5月20日	国民年金還付請求をされたお客様より支払いの問合せがあり、調査しましたところ、お客様の支払データがありませんでした。 本来、12名に還付すべきところ、6名に重複して還付したものです。よって、6名分の国民年金保険料還付金の二重支払及び6名分の国民年金保険料の未払いが判明しました。	国民年金保険料還付処理にあたり、記載誤り等防止のため、リストを作成しチェック後にそのデータを「還付金請求書データ」に貼り付けて報告していました。「還付金請求書データ」に貼り付け後に転記ミスが判明したので訂正しましたが、同じ被保険者様を二重に貼り付けてしまったためです。 転記ミスが判明した時点で、件数のみ照合し、データの内容まで確認しなかったために発生したことによるものです。	12名	その他	580,090	未払いのお客様に対して、電話連絡し、お詫びと支払い予定日を伝え了承を得ました。平成22年5月末で国民年金保険料還付金が支払われるよう手続きを完了しました。 重複支払いのお客様に対しては、電話連絡のうえお詫びと返納をお願いしました。 6月末において対象者全員の返納を確認しました。	還付金請求データの作成に当たっては、2名相互による内容確認を行うことを申し合わせしました。	外部
64	国民年金保険料還付金の重複支払いについて	確認・決定誤り	東京	池袋	2010年8月23日	2010年8月23日	国民年金過誤納保険料還付金が振込不能となった場合、振込訂正データを機構本部に報告をしていますが、担当者が訂正データを報告したにも関わらず、データを入力し忘れていたと思い、再度入力してしまいました。	過去に振込不能となったお客様のデータを確認した際に、支払処理済となっていなかったことを、訂正データの報告漏れと勘違いし、再報告してしまったため、二重払いが発生しました。	1名	誤還付	101,290	担当者よりお客様にお電話で当事務所の事務処理誤りによる二重払いが発生したことをお詫びし、二重払いとなった還付金を返納いただくようお願いし、了承を得ました。	還付金振込訂正処理の事務処理方法変更前後の確認を複数人で行うこととしました。	内部
65	付加納付申出の入力漏れについて	未処理・処理遅延	千葉	事務センター	2010年6月15日	2010年6月15日	お客様から口座振替申出書の提出があり、担当者が処理を行いましたが見逃され、被保険者となっていませんでした。 市役所に確認しましたところ、平成22年4月26日付の種別変更届及び付加納付申出の報告書を作成し報告済である旨の回答を得て、未入力に判明しました。	市役所から当該報告書を事務センターに提出済である旨の回答を得ましたが、送付書の総件数の中に当該報告書が含まれていたか市役所及び事務センター双方では確認ができませんでした。 直ちに市役所から当該報告書を作成済データから再作成報告してもらい処理を行いました。付加保険料が既に納付期限を経過し、納付できないこととなりました。	1名	未徴収	400	担当者がお客様に電話し、お詫びのうえ、今回の事象を説明しました。納付期限が過ぎた付加保険料の対応については、機構本部と協議をしてから連絡することで了承を得ました。 機構本部からの回答を受け、お客様に連絡し、担当職員がお客様宅にお伺いし、お詫びのうえ、現金領収証書により付加保険料を領収し、了承を得ました。	事象発生後は、直にグループ内職員に報告を行い、報告書の受付件数、委託への回付件数の確認の再徹底をしました。また、委託からの入力結果の確認及び処理結果の複数の職員による確認の再徹底をしました。	外部
66	国民年金保険料(前納)納付書未着について	未処理・処理遅延	大阪	枚方	2009年9月18日	2009年11月11日	お客様が市役所に来所され、「国民年金の加入手続きをしたにもかかわらず、納付書が到着しない。どうなっているのか」と問い合わせがあった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、住所入力が入っており、納付書が未送達になっていることが判明しました。	資格取得届の住所入力を誤入力したため、納付書が未送達となり、お客様へ納付書が送付されなかったものです。	1名	未徴収	28,800	課長が電話にて、お客様へお詫びをし、本来納付することが出来た平成22年9月分からの前納納付を認めてほしいとのことでしたので、機構本部へ協議をすることで了承を得ました。 機構本部からの回答を受けて、お客様へ連絡し、前納保険料額での金額で現金領収し、了承を得ました。 納付記録を追加しました。	課長が全課員に対し、事務所入力の処理結果について決裁時確認することを再度徹底しました。	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	判明原因
67	納付期限を超過した国民年金保険料(前納分)納付書を送付したことについて	未処理・処理遅延	岡山	倉敷東	2010年8月3日	2010年8月4日	お客様から「国民年金保険料の前納納付書を郵送された当日に金融機関に納付に行ったが、納付期限を過ぎていると断られた。今日届いた納付書なのにどうして納付できないのか。事務所に持参するので領収するように」との電話による申出がありました。	継続免除却下者のお客様に対して、平成22年8月2日納付期限の前納納付書が本部にて作成されました。当所にて再申請の勸奨文を同封のうえ送付するため、準備に時間を要し発送が8月3日になってしまいました。送付の際に、前納納付書の納付期限の確認が漏れたために発生したものです。	106名		0	副所長がお客様のご自宅に電話し、お詫びのうえ、送付した納付書では領収できないこと及び平成22年8月分からの前納納付書での納付をお願いし、了承を得ました。他の105名のお客様につきまして、72名のお客様には電話によりお詫びし、了承を得ました。33名のお客様には電話連絡がとれず、お詫びの文書送付しました。106名のお客様のうち、4名のお客様が平成22年8月分からの前納納付書での納付を希望されましたため、前納納付書を送付しました。	所内、課内会議及び全体会議において当該事象を説明し、各種書類の送付についてはその期限を把握し作業計画をたて、早急に処理を行うとともに、内容物の再チェックをすることなどを職員に徹底しました。	外部
68	国民年金口座振替再開処理票の入力漏れによる振替不能について	未処理・処理遅延	神奈川	川崎	2009年5月29日	2010年5月31日	お客様がクレジットカード納付をしているにもかかわらず、納付書が届いたことで、確認のため来所されました。確認しましたところ、お客様については、口座振替が行われていないことが判明しました。	お客様に関しては、所定の入力がされなかったため、「停止」の状態のままとなっております。その結果、お客様が準備されていたにもかかわらず、振替が行われませんでした。	1名	未徴収	182,690	お客様が来所された際、所長と担当課長が、事務処理誤りにより振替が実行されなかった旨を説明のうえお詫びをしました。お客様へ電話連絡し、本部へ協議し、振替不能となった1年前納の手続きを、再度7月末に実施する旨、請求日はお客様からカード会社へご確認頂きたい旨をお伝えし、了承を得ました。所長と国民年金課長がお客様のご自宅を訪問し、補正後の納付記録を手渡し、今回の件でご迷惑をお掛けしたことを改めてお詫びし、ご納得いただきました。	課内会議において、当該事象を説明し、口座振替不能調査一覧表により調査を行い、「再開」または「終了」の登録を行うことを申し合わせました。	外部
69	国民年金保険料口座振替納付(1年前納)の不能事故について	未処理・処理遅延	島根	浜田	2010年6月1日	2010年6月1日	お客様からの電話により、平成22年度保険料が、平成21年6月に行った口座振替納付緊急停止処理により、委託者都合による振替停止のままとなり、口座振替(1年前納)になっていないことが判明しました。	平成21年度保険料について、1年前納による口座振替の申し出を受け、登録処理を行いました。しかし、年度途中月からの加入のため、毎月振替となったことから、国民年金推進員により前納(1年)領収し、毎月の通常の振替方法による口座振替の緊急停止処理を行いました。その後、口座振替不能調査一覧表及び口座振替長期停止者一覧表により確認作業を行い、停止解除等の処理を行わなければならないところ、処理が漏れていたことによるものです。	1名	未徴収	177,400	所長、副所長及び国民年金課長でお客様宅へ赴き、経過説明及び謝罪を行いました。当方の事務処理誤りであることから、口座振替の1年前納額での納付でしか納得を得られない状況でした。機構本部国民年金部へ協議書を提出しました。機構本部からの回答書を受け、お客様に電話連絡しました。ご来所いただき、1年前納と同額の金額を現金領収証書により領収し、払込を完了しました。再度お詫びのうえ、了承を得ました。	課内朝礼において、事象発生の経緯及び原因を周知し、口座振替不能調査一覧表及び口座振替長期停止者一覧表の取り扱いについて、複数による確認作業及び処理の徹底を申し合わせました。	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	判明原因
70	国民年金口座振替申出書の処理誤りについて	未処理・処理遅延	宮城	事務センター	2010年3月4日	2010年6月2日	<p>仙台南年金事務所に、お客様が来所され、3月に申請した口座振替1年前納が処理されていないがどうかとの問い合わせがありました。</p> <p>仙台南年金事務所より事務センターへ問い合わせがあり、事務センターにおいては口座振替申出書が正常に輸入されていることを確認しました。また、金融機関においての確認印が押印されているにもかかわらず、金融機関において口座振替の手続きがなされていないため、調査しましたところ、「国民年金保険料口座振替(変更)申出書」(以下「申出書」とする)の金融機関提出用が金融機関あて送付されていないことが判明しました。</p>	<p>お客様が金融機関窓口に出書書を提出され、口座確認を行いました。その際、本来であれば申出書の金融機関提出用で銀行における口座振替手続きを行い、残りの申出書をお返しいただくところ、確認印を押印した状態で金融機関提出用も含め被保険者様に申出書が戻されたため、お客様は、被保険者控用を残し仙台南年金事務所を経由し、事務センターあて申出書を提出した。事務センターにおいては、金融機関確認印があるため、金融機関での手続きが完了しているものと判断しそのまま金融機関提出用を添付したまま入力を行い、そのまま編綴してしまいました。そのため、金融機関においては、金融機関提出用がないため、口座振替手続きが行われませんでした。事務センターにおいて受理した際に「国民年金保険料口座振替納付申出書」に添付された金融機関提出用を金融機関あて送付しなかったため、1年前納が振替されなかったものです。</p>	1名	未徴収	177,400	<p>仙台南年金事務所国民年金課長よりお客様に事情説明を行い、事務処理に不手際があったことを謝罪しました。しかし、お客様は口座振替での1年前納で納付することを強く望んでいることから、機構本部に協議し回答させていただくこととしました。</p> <p>機構本部からの回答を受け、お客様に連絡し、口座振替での1年前納保険料額で現金領収し、了承を得ました。</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、口座振替申出書に金融機関提出用が添付してある場合は、金融機関での処理が行われていない可能性が高いため、金融機関あて回送することを徹底するよう指示しました。</p>	外部
71	国民年金保険料口座振替緊急停止の後追い処理漏れについて	未処理・処理遅延	奈良	大和高田	2010年5月31日	2010年6月4日	<p>お客様より、「平成22年5月分の保険料の振替がされていない」とのお電話をいただき、確認しましたところ、国民年金保険料口座振替緊急停止の後追い処理漏れが判明しました。</p>	<p>4月に国民年金保険料口座振替の1年前納の緊急停止を依頼し、5月分からの早割への変更申出を期限内に提出し、5月分は早割で引落としができる旨の通知書が送付されたにも関わらず、年金事務所の緊急停止後追い作業もれのため、5月末に早割で引き落としがされませんでした。その原因は、緊急停止に口座振替再開入力処理をしなかったことによるものです。</p>	2名	未徴収	30,100	<p>担当者よりお客様に電話し、お詫びのうえ、説明しましたが、早割の金額での振替を希望されましたため、機構本部に協議することで了承を得ました。</p> <p>機構本部からの回答を受け、国民年金課長及び担当者がお客様宅へ赴き、お詫びのうえ、振替による早割保険料金額で現金領収し、了承を得ました。</p>	<p>前月に受付した緊急停止の申出者全件について、口座振替画面により新たに口座振替の処理がされているか否かを担当者及び外1名によりそれぞれ後追いチェックし再発防止に努めます。</p>	外部
72	国民年金任意加入申出書及び口座振替申出書の未入力について	未処理・処理遅延	群馬	高崎	2009年12月28日	2010年6月15日	<p>担当者が保管していた、担当者宛に郵送された書類の空き封筒を廃棄しようとしたところ、封筒の中に書類が郵送されたままの状態で見つかりました。</p> <p>確認しましたところ、書類は、担当者宛に郵送されていた、国民年金任意加入申出書及び口座振替申出書でした。また、未処理であることも判明しました。</p>	<p>本来、郵送書類は受付担当者が開封後書類を振り分けますが、封筒が担当者宛となっていたため、開封後、書類を封筒に入れた状態で担当者へ渡してしまいました。</p> <p>担当者が渡された封筒の確認を怠っていたことが原因です。</p>	1名	未徴収	177,400	<p>担当者が、ご本人様へお詫びの連絡をし、説明をしました。1年前納ができなかった保険料については、機構本部と協議し改めて連絡することで了承を得ました。</p> <p>機構本部からの回答を受け、課長及び担当者がお客様宅にお伺いし、お詫びし、了承を得て、口座振替にならなかった国民年金前納保険料について、口座振替金額で収納しました。</p>	<p>国民年金課員に対して、空き封筒について再度の確認、また、今後は、個人宛の郵便物についても、親展以外は、郵便受付担当者が書類を封筒より取り出した状態で担当者へ渡すことを周知徹底しました。また、机回りについて再度の点検を実施しました。</p> <p>課内打合せ会議において、再度、机・身の回りの点検を実施、受け付け書類の保管方法について再確認を行い再発防止を図りました。尚、再点検では、この案件以外の書類は見当たりませんでした。</p>	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	判明原因
73	口座振替による国民年金保険料の1年前納ができなかったことについて	未処理・処理遅延	東京	文京	2010年5月18日	2010年6月3日	ご本人様より口座振替による国民年金保険料の1年前納を申請していたにもかかわらず、納付書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、二重払いを防止する観点から、金融機関に対して口座振替の緊急停止を依頼していたことが判明しました。	本来であれば、口座振替不能調査一覧表により確認し、停止解除の登録を行うべきところ、緊急停止を依頼する際に作成した連絡票に「解除不要」と記入していたため、一覧表の確認を行いませんでした。 このため、停止解除が未処理のままとなり、口座振替による1年前納が行われず、納付書を発行し、ご本人様に送付してしまいました。	1名	未徴収	177,400	担当課長がお客様にお詫びし、事象について説明しましたが、口座振替による1年前納金額での支払いができないのかとの申出がありましたので、機構本部に協議することで了承を得ました。 機構本部からの回答を受け、担当課長がお客様宅を訪問し、再度お詫びのうえ、ご説明し、口座振替による1年前納金額で納付していただき、了承を得ました。	口座振替不能調査一覧表に出力された被保険者様につきましては、次回以降、口座振替が行われなかったため、複数名によるチェック後、被保険者様への確認等調査を行い、調査結果により、口座振替再開又は口座振替終了の処理を確実にを行うことを徹底しました。	外部
74	国民年金付加保険料納付申出書の入力漏れについて	未処理・処理遅延	茨城	事務センター	2010年5月11日	2010年6月28日	お客様から、「付加保険料の納付申出を行ったが、未だに納付書が届かない」とのお問い合わせがありました。 確認しましたところ、付加保険料納付申出書の入力処理が漏れていたため、納付書が送付されていないことが判明しました。	他の届出と同時に処理した際、入力処理を忘れてしまったためです。 また、決裁においても入力漏れのチェック漏れをしたことによるものです。	1名	未徴収	400	担当者がお客様に電話し、今回の事象を説明してお詫びをし、今回の対応を説明し、付加保険料の納付につきましては、機構本部と協議することで了承を得ました。 機構本部からの回答を受け、お客様に電話し、改めてお詫びをし、付加保険料を現金領収する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、入力漏れがないよう、注意喚起を図るとともに、担当者による相互チェック並びに決裁者によるチェックの徹底に努めることとしました。	外部
75	国民年金保険料納付書の未作成について	未処理・処理遅延	愛知	事務センター	2010年1月20日	2010年7月12日	ご本人様から国民年金保険料納付書が届いていないとの連絡が昭和年金事務所にありました。 当センターにて届書を確認しましたところ、資格取得・喪失の追加入力をした後、ご本人様から過年度一括納付の希望があったにもかかわらず、納付書を作成していなかったことが判明しました。	担当者が補正入力後、納付書を作成することを失念し、決裁においても作成されていないことに気づかず時効が経過してしまったものです。	1名	未徴収	28,820	担当者がご本人様に電話し、未作成だった旨をお詫びしたうえで、時効によりお支払いいただけない旨を説明しましたが、納付できるようしてもらいたいとのことでしたので、機構本部に協議することで了承を得ました。 機構本部からの回答を受け、時効によりお支払いいただけない旨を再度お伝えしました。経緯を含めたお詫びの手紙を送付し、了承を得ました。	打合せの際、今回の件を再確認し、納付書は早く送る必要があるため、処理票を作成し届書と分けて決裁をとっていましたが、今後1次決裁者には、届書に処理票と納付書を付けてまわすようにして、漏れの無いようにすることを申し合わせました。	外部
76	国民年金保険料の付加保険料申出書の処理漏れについて	未処理・処理遅延	大阪	守口	2009年7月16日	2010年7月23日	お客様が来所され、国民年金付加保険料の納付申出をされました。その後、高齢任意加入の申出書を確認しました結果、同時に付加保険料の納付申出もされており、未処理であることが判明しました。	申出書および処理状況を確認しましたところ、当所で国民年金高齢任意取得と同時に付加保険料の申出がされており、当所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によるものです。	1名	未徴収	4,800	お客様あて電話にて担当課長がお詫びしました。付加保険料の納付をしたい旨のお申出がありましたので、機構本部に協議をすることで了承を得ました。 機構本部からの回答により、お客様へ連絡し、ご自宅へ赴き、あらためてお詫びし、保険料を現金領収し、了承を得ました。	届書入力後のチェック(2人)を確実にを行うよう国民年金課にて改めて周知徹底しました。	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	判明原因
77	市において発生した国民年金付加保険料納付申出書の年金事務所への提出漏れについて	未処理・処理遅延	千葉	市川	2010年4月11日	2010年6月2日	A市役所より、平成22年4月に受付けられた付加保険料納付申出書が報告漏れとなっていた旨の電話連絡があり、判明しました。	A市役所において、被保険者様から提出された付加保険料納付申出書をA市の端末に入力すべきところ、入力を漏らしてしまったため、年金事務所へ提出する付加保険料の報告書が作成されず、提出漏れとなり、付加保険料の納付書が作成されなかったことが原因です。	1名	未徴収	400	お客様へのお詫びはA市より行いました。 機構本部に協議し、平成22年4月分の付加保険料について徴収しても差し支えない旨の回答がありましたため、付加保険料を受領しました。	A市役所では、職員に今回の事象を報告し、再発防止のため、付加保険料納付申出書に目立つような印を付し、チェックの際に注意を促すようにしましたとの報告がありました。	外部
78	償還請求書の処理漏れについて	未処理・処理遅延	愛知	中村	2008年8月13日	2010年7月30日	特別監査において、適用調査課書庫から愛知社会保険事務局(当時)から書類不備(口座番号未記入)のため返戻された償還請求書(国民年金保険料還付金)が発見されました。 当時の支払状況を確認しましたところ、その後、再提出された経過がないため、未処理であることが判明しました。	償還請求書が返戻された以後、担当者が請求者様に対してどこまで対応したかについては、経過等が記載されていないため不明です。また、愛知社会保険事務局(当時)において該当の請求書が返戻以後受け付けていないため、未処理となっているものです。	1名	未払い	470	8月2日 副所長が、請求者様あて電話しましたが、不在のため、ご家族に、ご本人様あて償還請求書を送付するので、口座番号を記入し返送してほしい旨を伝言しました。 お詫びの手紙及び償還請求書を送付しました。 請求者様から口座番号を記入した償還請求書が事務所あて返送されました。 償還請求書を担当部署へ回付しました。	会議において、各課室、再度、保管庫等身の回りの書類の状況を確認するよう指示し、全職員に周知しました。また、異動等の場合は、前任者からの引継ぎを確実にを行うよう全職員に周知しました。また、各課室、未処理の書類については、1箇所にとりまとめ、保管するよう指示しました。	内部
79	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1月21日	2010年4月7日	被保険者様より大津年金事務所へ、口座振替1年前納の処理状況にかかる確認の電話がありました。 確認しましたところ、資格取得申出書と同時に提出されていた口座振替申出書が未入力のまま、当該被保険者様にかかる処理が完了とされており、口座振替処理がされていない事が判明しました。	国民年金被保険者資格取得申出書入力及び平成22年1月～3月前納納付書作成を行いました。同時に入力すべき口座振替申出書について未入力のまま処理完結としてしまいました。 当該被保険者様の一式書類について、最前面の一枚のみ入力を行い2枚目以降の確認を漏らしたものと考えられ、事後チェックにおいても同様の誤りをしたものと考えられます。	1名	未徴収	177,400	担当者よりご本人様に電話にて謝罪を行いました。納付につきましても、機構本部と協議のうえ、後日回答することで了承を得ました。 機構本部からの回答を受け、ご自宅を訪問のうえ、謝罪し、経過説明し、ご了承を得ました。口座振替前納と同額を現金領収しました。	課内会議において、発生事例の周知と入力及びチェック時に一式の書類を確実に確認することを指示しました。	外部
80	国民年金前納保険料の口座振替不能について	未処理・処理遅延	埼玉	川越	2010年4月12日	2010年5月7日	お客様がクレジット納付の申出書を提出されましたが、事務所側の説明や確認に漏れがあったことから書類が整わず、クレジットによる1年前納の処理の締め切りに間に合わなかったことにより、当所においてお詫びをし、これまでどおりの口座振替による1年前納で了解をいただきました。 しかし、お客様から振替となっていない旨の電話があり、確認しましたところ、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。	一度クレジット納付申出書の入力処理を行い、その後、その取り消し処理を行ったため、本来その時点で口座振替の再開の処理をすべきところでしたが、その処理を行わなかったために1年前納の口座振替が行われなかったものです。	1名	未徴収	177,400	担当課長から電話で、お詫びし、説明させていただきました。機構本部に1年前納額と同額の保険料で領収することが可能か協議することで了承を得ました。 機構本部との協議の結果を受け、担当課長がご自宅を訪問し、これまでの経過を記したお詫びの文書をお渡しし、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、了承を得ました。	課内会議においてこれまでの経過および対応状況を報告し、窓口での対応では十分に確認を行うよう指示しました。また、処理に当たり、その方法を十分に理解するとともに、複数名による確認を行うよう申し合わせを行いました。	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	判明原因
81	国民年金保険料前納申込書の未処理について	未処理・処理遅延	奈良	奈良	2010年4月23日	2010年5月6日	ファックスで送信された届書の一時保管箱に、市役所から送信された、種別変更届および付加保険料納付申込書、それに伴う、定額、付加保険料の1年前納の納付書送付依頼書が入っているのが発見され、未処理であることが判明しました。	即日または至急の処理を要する書類は、ファックスの受信トレイから書類を取った職員が直接担当者に声をかけ、渡すようにしていましたが、当該届書は、その連絡がされずに、年金機構本部や年金事務所間で記録補正をファックスで依頼した書類等、できるだけ早い処理を行うが、即日処理までは必要としないものが一時的に保管される場所に置かれていました。それ以外のファックスされた書類の処理が遅れており、点検もできていなかったために、当該書類が混在していることに気がつきませんでした。	1名	未徴収	182,690	お客様に電話連絡を入れ、経過を説明し謝罪するとともに、1年前納の金額での納付でなければ納得できないとのお返事でした。機構本部と協議を行うため、時間を頂戴したい旨申し上げました。同日、種別変更、付加加入等の入力処理を行いました。機構本部からの回答を受け、お客様に連絡し、ご自宅を訪問し、1年前納の定額および付加保険料を現金領収証書にて領収しました。当該納付記録のオンラインへの収録が完了したことをお客様にお知らせする文書、および被保険者記録回等票を送付しました。	新規に送信されてきた届書を、課内の新規受信届専用の保管場所に入れるようにして、担当職員をはじめ、他の課員がすぐに見分けがつくようにしており、引き続き処理もれの防止を図っております。	内部
82	国民年金被保険者住所変更入力誤りによる前納納付書未着について	入力誤り	神奈川	高津	2010年5月1日	2010年6月3日	郵便局よりあて先人が不明となった納付書が返戻され、確認しましたところ、住所変更の入力誤りが判明しました。	お客様がA区役所に来所され、住所変更の届出と前納の申出をされました。書類送付を受けて入力処理を行いました。住所入力を誤って行ったため納付書が届かず、お客様及び配偶者様分の前納による保険料の支払ができなくなりました。	2名	未徴収	29,240	課長がお客様あて電話にて連絡し、謝罪及び事象説明を行いました。その結果、取り急ぎ、平成22年6月からの前納納付書(ご夫妻分)を送付し、納付していただくこととし、前納できなかった平成22年5月分の取扱いは、機構本部に協議することです承を得ました。機構本部からの協議の回答を受け、課長がお客様宅を訪問のうえ、ご夫妻分の平成22年5月分の前納相当額を収納し、改めて原因等の説明、謝罪を行い、了承を得ました。	朝礼にて、入力時のチェック、決裁時の確認、未送達送付物の内容の早期確認をあらためて指示しました。	内部
83	口座振替方法変更に伴う口座番号入力誤りについて	入力誤り	福岡	八幡	2009年3月23日	2010年6月24日	お客様のご主人様より電話があり「1年前納について、自分の前納は口座より引落しされているのに、妻の分が引落しされていないので確認をしたい」とのことでした。確認しましたところ、口座振替変更処理の際に、口座番号の入力を誤って登録していたことが判明しました。	お客様は口座振替1ヶ月前納を行っていましたが、1年前納への変更処理の際に口座番号入力処理を誤ったこと及びその後のチェックもれが原因です。	1名	未徴収	182,100	職員よりお客様へ電話にてお詫びし、経過説明等を行いたいと申出しましたが、ご来所いただけることとなりました。お客様来所され、課長がお詫びのうえ、当事案の経過及び現状を詳細に説明しましたが、口座振替の手続きをしているにもかかわらず、保険料割引のメリットがないのは納得がいかない。1年前納の金額で収納して欲しいとのことでしたので、機構本部と協議することです承を得ました。機構本部からの回答を受け、お客様へ連絡し、再度お客様が来所され、お詫びのうえ、平成22年度保険料の口座振替による付加保険料を含む1年前納額と同額の保険料を現金領収書により収納し、了承を得ました。	課内会議において、当該事象を説明し、入力からその後の入力確認が不十分であったことが原因であったため、担当者間の相互チェック及び決裁時のチェック等マニュアルに添って再認識し、入力誤り防止を再度周知徹底しました。また、課長等の連絡会議においても同事象を説明し、各課(室)職員に対し再発防止の周知を図りました。	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	判明原因
84	国民年金保険料追納申込書の入力誤りについて	入力誤り	福岡	西福岡	2010年3月30日	2010年5月24日	事務センターより、国民年金保険料を追納納付したお客様に還付請求書が配信された旨を受け、事務処理誤りが判明しました。	担当職員が追納申込書を入力する際、本来、平成13年11月～16年3月とすべきところを平成13年11月～15年3月と入力したことにより、平成16年4月～平成16年6月分の還付が発生しました。追納申込書の記載不備の確認を怠ったことが原因です。	1名	誤還付	212,100	お客様にお詫びの手紙と還付請求書を送付しました。 ご本人様より電話があり、今回の事象の確認をし、今後の事務の流れを説明しましたが、了承が得られず、平成21年度の金額で平成15年4月～平成16年6月分追納保険料の支払いを希望されたので、機構本部と協議する旨を伝えました。 機構本部からの回答を受け、お客様に連絡し、ご来所頂き、今回の事象の経過とお詫びをし、上記期間について現金で収納し、了承を得ました。	朝礼において、追納保険料の納付書を発送する際、発送者が追納期間の確認をするよう取り決めをしました。	内部
85	国民年金口座振替辞退の誤入力による口座振替不能について	入力誤り	兵庫	尼崎	2009年5月11日	2010年4月16日	ご本人様から、「現在、夫婦で口座振替による前納で保険料を納付することになっているはずだが、私あての平成22年度の納付案内書が送付された」との電話による問い合わせがありました。 確認しましたところ、入力すべきではない口座振替辞退届を入力していたため、納付書が送付されたことが判明しました。	口座振替の金融機関変更届が提出され、入力後に以前の振替先の辞退届が送付されたため、金融機関を確認することなく、辞退届けを入力しました。そのため、口座振替できない状態となり、納付書が送付されたものです。	1名	未徴収	177,400	担当職員がご本人様に電話し、今回の事象を説明してお詫びをしました。その際、年金事務所での事務処理誤りにより口座振替が出来なくなったので、納得できない。年金事務所の責任で、口座振替による1年前納ができるよう対応を強く求められました。再度、前納による口座振替の実施は困難であると説明したところ、口座振替と同じ前納割引額による領収が可能ならば現金払いに応じるとの回答を得ました。機構本部に協議をすることとしました。 機構本部より協議の回答を受け、電話連絡のうえご本人様宅へ赴き、これまでのことを丁寧にお詫びし、口座振替での1年前納保険料口座振替金額での金額で現金領収し、了承を得ました。	課内朝礼において、当該事象を説明し、金融機関コードを記入する際には、慎重に行うように指示しました。また、今回の事象が他に存在しないかを点検するために、平成21年3月以降に処理の口座振替辞退申出書について事務処理誤りがないかを総点検を行うこととしました。	外部
86	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	練馬	2010年3月23日	2010年7月6日	付加保険料の納付期限経過後納付者から受理した付加保険料の再申込を処理する際に、担当者が国民年金保険料の納付年月日を確認しましたところ、平成22年2月分および3月分について納期限内に納付されていることが判明し、さらに調査しましたところ、平成22年3月23日に納付書を再作成した際に、付加保険料込みで納付書を作成していなかったことが判明しました。	付加保険料納付者であることの確認をすべきであったところこれを怠り、本来付加保険料込みの納付書を送付すべきところ定額保険料のみの納付書を送付してしまったため、付加保険料が未納となりました。	1名	未徴収	800	担当者よりお客様あて架電し、お詫びのうえ、経過説明を行いました。付加保険料の収納に関し、機構本部へ協議することで了承を得ました。 機構本部からの回答を受けて、お客様宅にお伺いし、改めてお詫びするとともに付加保険料を収納し、了承を得ました。	今後納付書を作成する際には、国民年金の記録管理システムの基本画面を確認し、付加保険料納付者に対しては、付加保険料分の漏れのないよう課内に周知徹底しました。	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	判明原因
87	第三者委員会あつせん後の記録訂正通知文書での文言誤りについて	通知等の作成誤り	山口	岩国	2010年4月19日	2010年7月27日	特別監査の際に、第三者委員会あつせん後の国民年金保険料納付記録の訂正に関する被保険者宛の通知文書文中の矛盾が指摘されました。	平成22年3月9日付の総務大臣によるあつせんをうけ、該当被保険者の国民年金納付記録の訂正を3月31日に正しく行っていました。4月19日付で発送した被保険者様宛の訂正に関する通知文書において、本来「免除」と記せられるべき部分が1箇所誤って「納付」と記述してありました。 当文書は担当者から所長まで5名が決裁しましたが、誰も気づかず被保険者様に送付してしまいました。	1名			所内で記録状況・あつせん内容を確認しましたところ、記録内容には間違いなく、純粋に記録訂正通知文書での1箇所2文字の誤記であることを確認しました。 被保険者様との連絡がとれ、状況をご了承いただき、文書の差し替えにも応じていただける旨の返答を頂きました。 お詫びの手紙と差替え用の正しい文書、返送用封筒を発送しました。 誤った文書の返信が到着しました。	所内会議にて顛末の報告と文書における校正の強化を申し合わせました。	内部
88	被保険者記録の誤交付について	誤送付・誤送信	福島	東北福島	2010年6月22日	2010年7月29日	A様が、「先月免除申請をした際に、ついでに年金見込み額も出していたが、その中に別人の記録が1枚入っていたことに昨日気がついたので記録を届けに来た」と来所されました。 確認しましたところ、窓口交付の際、B様の帳票がA様の帳票に混入していたことが判明しました。	A様に帳票交付時に、共有のプリンタから出力された帳票にもかかわらず、氏名等を確認しないまま、B様の国民年金納付記録の1枚を混入して手交したことです。	2名			A様が来所され、B様の記録を届けていただいたうえ、誤交付につきましてお詫び申し上げ、B様にも事実経過の説明をすること等をご説明し、了承を得ました。 B様に事実経過を説明、お詫びし、了承を得ました。	打合せ会での周知、全体朝礼での職員の伝達により再発防止を図ることとしました。	外部
89	追納順序の説明不足について	説明誤り	兵庫	姫路	2010年3月30日	2010年7月5日	追納したはずの保険料について、還付請求書と追納申込書をご本人様あてに送付され、その件でお客様より電話照会がありました。 確認しましたところ、平成13年3月分及び平成16年4月～12月分までを平成22年3月30日に納付、平成13年4月～平成16年3月分を平成22年3月31日に納付されており、平成16年4月～12月分について、還付対象となっていました。 お客様からは、追納申込のため窓口へ行った際、追納の順序の説明は無かったとの申出でした。	当所窓口にてお客様が追納申込書を提出されました。(4月になれば追納額が高くなることはご存知であり、年度内の納付を希望されました) 当所窓口担当者が、平成21年度中の納付の期限が迫っているため、平成13年3月分～平成16年12月分の追納保険料納付書を交付しました。 追納につきまして、先に経過した順に保険料を納付しなかったため、平成16年4月～12月分の過誤納が発生しました。	1名			担当がお客様に電話連絡を行い、この度の件についてお詫びし、納付を認めるべきとのお申出につきまして、その可否を機構本部へ協議後、改めて連絡すること伝え、現在お手元に届いている還付請求書及び追納申込書については、そのまま保留としていただくよう依頼し、了承を得ました。 機構本部からの回答を受けて、お客様へ電話連絡し、平成16年4月～12月分の保険料について納付が可能な旨を伝え、ご了承をいただきました。また、保留をお願いした還付請求書及び追納申込書について、当所あて返送をお願いし、ご了承をいただきました。 お客様から還付請求書及び追納申込書が返送されました。 兵庫事務センターにて、平成16年4月～12月分の保険料について納付処理を行いました。	今回の事象について説明し、事務処理マニュアルに沿った対応の再徹底を、関係課(国民年金課、お客様相談室、街角の年金相談センター)に文書及び口頭で行いました。	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	判明原因
90	学生納付特例にかかる追納について	説明誤り	兵庫	西宮	2010年1月15日	2010年4月14日	お客様より、学生納付特例にかかる追納についてお問い合わせがあり、以前お問い合わせいただいた時の内容と違うとお申出がありました。	お客様より何度か追納保険料の納付についてご連絡をいただきました。 本来、お客様に対して4月以降追納保険料が変わることお知らせすべきところ7月までに納付すれば4月以前の追納金額にて納められるかのように認識させてしまったため3月31日までに納めることを誤らせてしまいました。その誤りの原因は、対応者の電話説明による納付期限の認識が誤っていた為であると思われます。	1名		0	お客様にお詫びの文書を送付しました。機構本部へ協議のうえ、徴収する旨を伝え、了承を得ました。 機構本部からの回答を受け、お客様に連絡し、ご来所頂き、現金領収し、了承を得ました。	朝礼で事例を周知し、注意をうながしたが、今後も機会あることに注意喚起をしていくこととしました。	外部
91	国民年金保険料の領収済通知書の紛失について	受理後の書類管理誤り	群馬	前橋	2010年7月13日	2010年7月13日 2010年7月14日	平成22年6月分の歳入金月計突合表内訳データと領収済通知書・報告書の金額が一致しなかったため、調査を実施しました。確認したところ、国民年金保険料の領収済通知書が1件未着であることが判明しました。お客様宅へ訪問し、領収証書のコピーをいただき、納付金額と納付先金融機関を確認しました。 その後の調査で、機構本部から群馬事務センターへ領収済通知書が送られていたことが、領収済通知書回付票により確認できましたが、その後の所在が不明であることが判明しました。	群馬事務センターに到着した、領収済通知書回付票の記載内容は、「厚生保険分が取扱店名7箇所、枚数22枚」と「国民年金分が取扱店名25箇所枚数613枚」でした。これを各担当者が領収済通知書回付票と領収済通知書の確認したところ、厚生保険分の中に、お客様のものと思われる国民年金の領収済通知書が含まれていたことが判明しましたが、その後の所在が不明となってしまったものです。	1名		0	未着分領収済通知書の対象のお客様を把握し、国民年金課長および担当者で自宅を訪問しました。事情を説明の上、お詫びし、領収証書のコピーをいただき、金融機関にて国民年金保険料を支払っていることを確認しました。 前橋年金事務所から群馬事務センターへ事象を連絡し、双方で機の周辺や引き出し、他の書類等を検索しましたが、発見できませんでした。	事務センター及び年金事務所の業務開始前のミーティングにおいて、再度同様な事故を発生させないよう指示するとともに、今後、群馬事務センター内のグループ間の授受および事務センターと年金事務所間の授受につきまして、授受簿等を作成し事故防止を図ることとしました。 事務センターと年金事務所、事務センター内の授受につきまして、回付簿を作成しました。	内部
92	納付書未達による付加保険料の納期切れについて	事故等	東京	世田谷	2009年12月中旬	2010年1月26日	お客様より「平成21年11月に国民年金に加入し、付加保険料の申出手続きを世田谷社会保険事務所にて実施したが、その後、納付書が来ないので平成22年1月21日に世田谷年金事務所に電話し、納付書が来ないことを伝え、すぐに送りますという世田谷年金事務所での対応だったが、まだ納付書が来ていない」との連絡があり、納付書の未送達が判明しました。	A区役所にて加入及び付加年金の手続きを申請されました。平成21年12月中旬に社会保険庁にて納付書を作成後、世田谷年金事務所に送付しました。その後、事務所よりお客様に送付しました。郵便局にも調査依頼を掛けましたが、納付書の未送達は原因不明です。	1名	未徴収	200	所長と担当者がお客様宅へ訪問し、年金機構として、付加保険料の納付を認めることができない旨をお伝えしました。後日お手紙をお送りしました。	課内会議にて本件の共有及びチェックの強化を周知徹底いたします。	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	判明原因
93	金融機関変更届入力誤りについて	確認・決定誤り	福岡	小倉北	2010年5月13日	2010年6月29日	お客様から平成22年6月15日に年金が振り込まれていないとの電話がありました。 確認しましたところ、提出された年金受給者支払機関変更届の口座番号の入力誤りが判明しました。	口座番号等はお客様が記入されましたが、本来口座番号を と記入すべきところを誤って と記入されていました。(通帳の写しを添付されていました。) 変更の入力を行い、入力処理結果リストにて入力の結果を点検しましたが、誤った口座番号に振込みを行ったために年金が振込不能となりました。 受付時、入力時及び処理結果の点検時において変更届に記入されている口座番号と添付されている通帳写との確認が行われていなかったことが原因です。	1名	未払い	206,683	支払機関変更の訂正を入力しました。 お客様に電話し、経過説明しお詫びをしました。 お客様宅に出向き再度お詫びしましたが、お客様よりもっと早い振込みを求められましたが、振込不能から再振込までの流れを説明し、現状では7月16日までに振込みとなることと、お詫びの手紙を手渡し、了承を得ました。	お客様相談室全員に事象を説明し、届書と添付書類(通帳)との照合を確実にすることの徹底を指示しました。	外部
94	国民年金記録訂正漏れによる年金過払いについて	確認・決定誤り	神奈川	港北	2009年9月4日	2010年6月29日	機構本部から港北年金事務所への返戻書類により国民年金記録訂正漏れによる年金過払いが判明しました。	郵送にて到着した国民年金通算老齢年金請求書を受理しました。その際、国民年金納付記録と脱退手当金の重複をチェックをすべきところ、チェックが漏れ国民年金の記録を訂正せずに進達してしまいました。 進達先でも同様にチェックが行われずそのまま処理された結果、年金の過払いが発生してしまいました。	1名	過払い	1,081,333	所長とお客様相談室長がご自宅へ訪問し、お詫びのうえ、説明を行いました。書面による説明を求められました。 お客様相談室長が説明文書を持参し、ご自宅を訪問しました。「検討したいので2週間程度時間が欲しい」との要望がありました。 お客様相談室長が再度ご自宅を訪問し、お客様から返納についてご了解いただき、返納方法申出書にご記入いただきました。	お客様相談室の朝礼にて、書類進達時の二重チェックの徹底をするよう申し合わせました。	内部
95	障害基礎年金事前通知の重複送付について	確認・決定誤り	京都	事務センター	2007年9月	2010年6月18日	障害基礎年金受給者のお客様より、平成19年7月の診断書有期認定時、結果通知が5年有期と3年有期の2通届いたことのお申出がありましたため、当時の連名簿及び診断書等資料となるものを送付してほしい旨の依頼があり、障害基礎年金事前通知の重複送付が判明しました。	障害基礎年金連名簿処理を行う際、「障害関係事項変更ナシ」の入力処理を行い、後に「障害関係変更アリ」(有期年数の変更5年 3年)の入力処理を行ったため、異なる内容の事前通知が2通発行されました。原因は連名簿備考欄の確認漏れです。	1名		0	お客様にお詫びと説明の手紙を送付しました。担当者がお客様に再度電話し、お詫びしました。	年金給付グループ長より本年度連名簿業務担当者に、有期認定結果登録処理の事前審査及び事後チェックを厳重に行うよう指示しました。	外部
96	死亡一時金の重複支給について	確認・決定誤り	北海道	事務センター	2010年6月10日 2010年6月17日 2010年6月23日 2010年6月28日	2010年7月8日 2010年7月9日	お客様から、死亡一時金が2回支給になっていると小樽年金事務所に申し出がありました。 当センターで確認しましたところ、同一人から死亡一時金の重複請求があり、重複支給していたことが判明しました。なお、他にも同様なケースが無いか確認をしましたところ、他に5件が判明しました。	受付簿ではチェック機能が無いため、重複請求である事が発見できませんでした。 また、死亡一時金の事務センター決定時には、記録管理システムを確認し、重複請求のチェックをしていますが、記録管理システムに掲載日を決定年月日として入力することとなっているため、約1ヶ月の間は記録管理システム上に決定年月日が入力されないため、その間に重複請求があった場合はチェックにかからないため、支給決定をしまい重複支給となったものです。	6名	過払い	855,000	4名のお客様には、電話により重複請求のため過払いが生じ、返納となることを説明のうえお詫びし、了承を得ました。 2名のお客様は未払いのため、重複請求による書類返戻で対応しました。	早急に重複チェック機能のある受付簿に改善します。	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	判明原因
97	特別障害給付金調整額誤りについて	確認・決定誤り	秋田	事務センター	2005年9月～2010年5月 及び 2008年12月～2010年5月 及び 2007年11月～2010年5月	2010年7月8日	<p>本部から事務処理誤りの事例(5月分)について掲示されたので、グループ内で回覧し、特別障害給付金調整額誤りについて、当県にも同様の事例があるのではないかと一部停止者について確認しましたところ、同様の調整誤りがあることが判明しました。</p> <p>厚生年金受給開始時から厚生年金基金代行支払分について調整していなかったため過払い額が発生したものの2件 老齢基礎年金受給開始時から国民年金付加年金分を調整してしまっていたため支給不足額が発生したものの1件</p>	<p>原因は、につきましては老齢厚生年金発生時において、調整額に基金代行分を加算して調整額を決定すべきところ、加算せずに調整し、支給額を多く払いすぎたためです。につきましては国民年金付加年金分を他年金支給額から除いて調整すべきところ、除かずに計算していたため、調整額が増え支給額が不足していたためです。</p> <p>また、過去において、法令等をよく確認しないまま決定してしまっていたこと、従来分をそのまま引き継いで、内容の再点検をしなかったためです。</p>	3名	その他	248,546	A様にグループ長が電話し、お詫びのうえ、今回の事象を説明し、返納を了承していただきました。通知書を送付しました。B様につきましては、本人と連絡が取れず、7月14日受給者の姉と連絡がとれたが、ご本人様が不在のため、通知書を送付しました。その後電話連絡があり、基金にはまだ請求手続きをとっていないとのことで、基金への手続きを指導しました。C様につきましては、お詫びのうえ、経緯を説明し、追加支給につきましては、定期払いで支給することで了承を得ました。	課内会議で、日頃から法令等の確認をすること、引継事項についても改めてチェックするよう指示しました。	内部
98	共済加入期間の基礎年金への算入誤りについて	確認・決定誤り	長野	長野南	1999年5月20日	2010年7月14日	<p>国民年金の満額対象者として対象者リストにより任意加入分について還付し、再裁定リストの出力により再裁定処理を確認しましたところ、本来合算対象期間とすべき共済加入期間を、基礎対象期間として裁定していることが判明しました。</p>	<p>新規裁定の際に本来合算対象期間とすべき共済加入期間を基礎対象期間として裁定したことによるものです。</p> <p>新規裁定時に共済期間を計算するにあたり、共済若齢年金受給者(旧法該当)のため基礎対象外期間のところを新法の取扱をしてしまったものと思われます。</p>	2名	その他	2,964,600	<p>お客様の電話番号が不明のため、連絡文書を送付しました。</p> <p>お客様が来所され、担当者、相談室長、副所長が対応し、今回の事象を説明、お詫びをしましたが、納得いただけませんでした。</p> <p>お客様宅へ所長、副所長が訪問しましたが、お客様には返納につきましてご納得いただけませんでした。が、今後も継続して対応していく予定です。</p>	全職員に対し当該事象について説明を行い対応に努めるとともに、裁定処理を行う事務センターに事例を報告、注意喚起を促します。	内部
99	離婚に伴う標準報酬改定の決定誤りについて	確認・決定誤り	千葉	事務センター	2010年7月9日	2010年7月20日	<p>「年金分割の按分割合に関する家事審判」が確定する前に当事者に対し、誤って標準報酬改定通知書を送付していたことが、家庭裁判所からの連絡で判明しました。</p>	<p>確認しましたところ、改定請求書に審判確定書の添付がないものにもかかわらず、標準報酬改定通知書を送付していたことが判明しました。</p> <p>審判確定書の確認を怠り、標準報酬改定請求書に添付されていた家庭裁判所の審判書で決定したためです。</p>	2名		0	<p>家庭裁判所から連絡を受けた松戸年金事務所総合相談室長が、当該家庭裁判所に経過と当該処分を取り消す旨を説明しました。</p> <p>標準報酬改定請求書の受付を行った市川年金事務所総合相談室長が、申請されたお客様にお詫びのうえ、経過と当該処分の取消しを行う旨を説明し、了承を得ました。</p> <p>お客様あて改定の標準報酬取消通知書を送付しました。</p>	申請時に確認すべき添付書類のチェックリストと離婚分割にかかる裁判所の各種通知書の様式を、年金相談窓口及び内容審査者に配布し、改めて注意喚起を行いました。	外部
100	老齢厚生年金裁定誤りについて	確認・決定誤り	愛知	熱田	2009年9月11日	2010年8月2日	<p>機構本部担当者より、退職共済年金の請求の指導、再裁定の手続きの依頼文書を受け取り、JR共済分を老齢厚生年金に含めて、裁定済となっていることが判明しました。</p>	<p>老齢厚生年金請求書受付時、お客様に勧奨退職か自己都合退職かの確認をしませんでした。</p> <p>また、裁定審査時、裁定時にも気づかず、JR共済分を老齢厚生年金に含めて裁定されたことによるものです。</p>	1名	その他	8,860,900	<p>お客様相談室長が当時の裁定請求書を確認し、ご本人様宅を訪問し、確認・説明不足についてお詫びし、退職共済年金裁定請求書の申請および返納方法申出書提出について了承を得ました。</p> <p>お客様相談室長がご本人様宅を再度訪問し、改めてお詫びし、支払い時期、金額について説明し、届書を受理しました。</p> <p>届書等を機構本部担当者宛に送付しました。</p>	<p>役付会議の議題とし、当該事象を説明しました。</p> <p>お客様相談室内会議で、当該事象を説明し、三共済注意事項について研修しました。該当があった場合はご本人様と機構本部に勧奨対象者様が確認するよう指示しました。</p> <p>全職員を対象に研修を実施し、当該事象を説明し、三共済注意事項について研修しました。該当があった場合はご本人様と機構本部に勧奨対象者様が確認するよう指示しました。</p>	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	判明原因
101	老齢厚生年金の裁定誤りについて	確認・決定誤り	長野	長野北	2005年3月27日 2005年6月2日	2010年8月4日	機構本部からの指示により調査しましたところ、三共済の組合員期間を有されているお客様で、勸奨等による退職であるため、「特例による退職共済年金の支給対象者」となられるお客様に対し、共済期間を削除することなく誤って老齢厚生年金を裁定していたことが判明しました。 さらに、退職共済年金請求の説明を漏らしていたことが判明しました。	本来、勸奨等による退職である方の三共済の組合員期間については特例による退職共済年金の支給対象となるため共済組合への年金請求とすべきところ、厚生年金被保険者期間として年金請求があり、誤った老齢厚生年金の裁定となりました。 その原因は、受付時の確認が不十分であったこと、また、裁定審査において退職事由の確認を怠ったことによるものです。	2名	その他	3,924,870	担当者がお客様に対して、電話にて、お詫びのうえ、事務処理誤りの判明について概略を説明しました。 担当者がお客様宅を訪問し、お詫びのうえ、手続書類を作成・受理しました。同時に、具体的な追給・返納の金額と今後の事務処理の予定について説明し、了承を得ました。	お客様相談室内会議にて、当該事象を説明し、三共済の組合員期間を有している方の老齢年金請求の場合、その退職事由の確認が必要であることを徹底しました。	内部
102	加給年金額加算開始事由該当届に係る書類確認誤りについて	確認・決定誤り	東京	荒川	2010年6月21日	2010年8月4日	お客様より、返戻された加給年金額加算開始事由該当届の処理に関して、説明を聞いた時点でも書類を提出した時点でも、提出日の指示が無かったとして、事務処理誤りではないかと連絡があり、加給年金額加算開始事由該当届に係る書類確認誤りが判明しました。	お客様が、加給年金の給付について説明を受け、加給年金加算開始事由該当届の書式を受け取られましたが、その際、加給開始は平成23年2月からである点の説明が不十分であったと思われます。 支給開始年齢の確認を怠り、加給年金開始年齢に到達していないことに気づかずに当該書類を受理しました。	1名		0	お客様相談室長がお客様にお詫びし、説明しました。 所長よりお客様に電話連絡し、今回の対応についてお詫びをし、今後同じようなことが発生しないよう職員に徹底する旨を伝え、了承いただきました。	全体朝礼で報告するとともに、説明の際の留意点の部内再確認及び届書受領時のチェック強化を徹底するよう職員に周知しました。	外部
103	遺族厚生年金及び老齢厚生年金(未支給分)の裁定誤りについて	確認・決定誤り	福島	白河	2007年8月30日及び 2007年12月17日	2010年7月27日	機構本部担当者から、当事務所管内在住の受給者様について、年金計算の基礎となった厚生年金期間が農林共済へ移管済であることが判明したため裁定取消を願いたい旨の電話連絡がありました。 事実関係を確認しましたところ、平成19年8月に裁定した遺族厚生年金及び老齢厚生年金(死亡未支給金)について、これまでに支払った全額が過払いとなることが判明しました。	判明した厚生年金期間が、農林共済へ移管されたものであるか確認すべきであったところ、これを確認しないまま遺族厚生年金及び老齢厚生年金を裁定したものです。 なお、社会保険庁と農林共済組合の間で20年、21年に当該記録が移管済であることを確認するための連絡がありましたが、今般、裁定を取消す必要が判明したものです。	1名	過払い	901,971	お客様へ電話連絡のうえ、お客様相談室長および担当者が訪問し、事象の説明とお詫びをしました。具体的に老齢厚生年金および遺族厚生年金が裁定取消となり、返納額が発生することを説明のうえ、返納申出書をご提出いただきました。	移管記録が疑われる場合には記録管理部へ確認を行っており、今回の事務処理誤り判明を機に再度担当職員に周知徹底しました。	内部
104	老齢基礎年金の裁定誤りについて	確認・決定誤り	京都	京都南	2005年7月27日	2010年8月12日	年金受給者のお客様より年金相談があり、その際に老齢基礎年金を一部繰上げ請求したとお話がありましたが、老齢基礎年金は全部繰上げで裁定されていることを確認しました。 受付控えを持っておられたため、確認しましたところ、一部繰上げで受理した旨の記載があり、当時の裁定請求書及び繰上げ請求書でさらに確認しましたところ、誤って裁定されていたことが判明しました。	裁定請求書の入力処理を行う際に、誤って記入し、入力処理していたことによるものです。 また、決裁においても記入・入力誤りのチェック漏れをしていたことによるものです。	1名	未払い	273,000	お客様相談室長よりお客様に電話し、今回の事象についてお詫びをしました。お支払については9月の年金支払において差額をお支払することについて説明し、了承を得ました。	当該事象について事務センターへ連絡し、チェックを強化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	判明原因
105	遺族年金裁定時の裁定誤りについて	確認・決定誤り	東京	立川	1989年5月11日	2010年8月6日	ご本人様の老齢厚生年金裁定請求書に添付されていた選択届を平成22年5月7日受理し機構本部に進達しました。その後、機構本部担当者より、遺族厚生年金の裁定に誤りがある旨の連絡を受け確認しましたところ、平成1年5月11日裁定の遺族厚生年金に裁定誤りがあることが判明しました。	この遺族厚生年金を長期要件該当者として裁定しているが、共済組合では在職死亡のため短期要件該当者として裁定しています。共済組合が遺族共済年金を裁定するのを待って、短期要件該当者として遺族共済年金を裁定した場合は、遺族厚生年金は不支給とし、遺族基礎年金のみを支給すべきでした。	1名	未払い	12,652,073	副所長とお客様相談室長がご本人様と面談し、事務処理誤りの経過説明とお詫びを行い、了承を得ました。また、未払いとなっている遺族基礎年金について、支払年度毎に年金額を一覧表にした資料を基に説明を行い、ご理解いただき、支払予定については2ヶ月から3ヶ月後になる旨ご説明し、了承を得ました。未払いの年金につきましては、機構本部へ再裁定の報告書を進達済みです。	この度の事象を検証し、受給権に係る大事なチェックポイントであることを課内で再確認し周知を図りました。	内部
106	遺族厚生年金の裁定誤りについて	確認・決定誤り	福岡	西福岡	2010年7月7日	2010年8月9日	年金相談窓口にお客様が来所され、受付時に担当者がお客様の基礎年金番号の確認のため、基礎年金番号の氏名索引を行いました。その際に別人記録を取り違え、お客様に誤った基礎年金番号を示し、裁定請求書の基礎年金番号欄にその番号を書かせてしまいました。機構本部から、別人の基礎年金番号により裁定処理が行われたのではないかといった内容の通知があり、職員が記録等を確認しましたところ、別人の基礎年金番号での裁定処理が判明しました。	誤りが起こった原因としては、年金事務所相談窓口でのご本人様確認の際の氏名索引記録の確認不足と、同姓同名・同生年月日の別人記録がある可能性を想定していない認識不足によるものです。また、基礎年金番号誤りが判明したにもかかわらず、請求書の基礎年金番号の訂正を行わなかった注意不足によるものです。事務センターにおいて審査の際のチェック漏れがあり、誤った基礎年金番号のまま処理が行われてしまったものです。	1名		0	副センター長より、お客様に電話連絡をし、裁定誤りの経過を報告し、お詫びをするともに、裁定を直し、基礎年金番号の訂正を行って、年金証書の差し替えをすることをお話しし、了承を得ました。担当者がお客様宅を訪問し、お詫びのうえ、改めて経過を説明しました。併せて訂正後の年金証書を手渡し、支払いは当初の予定と変わらないことを説明し、了承を得ました。	事務センターには確実なチェック審査を依頼し、受付担当者には注意喚起と適正な処理について指導を行いました。また、朝礼において相談窓口担当者全員に経過の報告をし、同じく注意喚起をし、指導を行いました。	内部
107	老齢年金裁定請求書受付誤りについて	確認・決定誤り	福岡	小倉北	2010年8月16日	2010年8月24日	福岡事務センターから、お客様の老齢年金裁定請求書の加入期間が300月に満たないとの連絡がありました。確認しましたところ、お客様の第3号被保険者期間に誤りがあることが分かり、支給要件の月数を満たしていないことが判明しました。	お客様は60歳まで第3号被保険者期間となっていました。配偶者様の厚生年金記録と照合しましたところ、途中で厚生年金の資格を喪失しており、被扶養者となっていないことが分かり、第3号被保険者期間を訂正すると300月の支給要件を満たさないことが判明しました。相談窓口受付担当者が第3号被保険者記録と配偶者様の記録との照合を怠ったことによるものです。	1名		0	お客様にお詫びし、お客様の場合は、合算対象期間を算入しても58月不足することから、任意加入していただき保険料を58月納付していただいた場合に支給要件を満たすことの説明をさせていただきました。お客様にご理解いただき、任意加入手続きをしていただくことで了承を得ました。	お客様相談室ミーティング及び年金研修会において事象を説明し、裁定請求書の受付においては第3号被保険者期間を確認する際には、配偶者様の年金記録との照合を確実にすることの徹底を図りました。	内部
108	補正入力依頼による過払いについて	確認・決定誤り	本部	システム開発部	2010年4月19日	2010年4月23日	システム開発部からの連絡票を元に、支払部が入力した内容を確認しましたところ、過払いが発生する旨、業務調整グループから連絡があり、判明しました。	本来、平成21年4月23日で入力すべきところ、空欄(平成22年4月23日当日と設定された)のまま入力されたことで、14ヶ月分の額が二重に積まれたことによるものです。(補正作業はいったん誤った記録を取り消し、正しい記録を再入力するものですが、取り消しをする際、本来、平成16年2月～平成22年3月分を対象とすべきところ、平成17年4月～平成22年3月分を対象としたため、平成16年2月～平成17年3月が二重に計算され、過払いとなったものです)	1名	過払い	1,905,295	支払部担当者より、お客様に電話でお詫びし、説明しました。お客様宛てにお詫びの手紙及び返納方法申出書を発送しました。支払部担当者より、お客様宛てに再度電話連絡を行いましたところ、一括にて返納を行う旨を記入して、返納方法申出書を返送したとの回答をいただきました。お客様より送付された返納方法申出書を受領しました。お客様より一括にて返納されていることを収納記録画面にて確認しました。	システム開発部からの補正依頼の様式について、改定日・受付日等の項目の内容の記載を必須とするよう取決めることとしました。	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	判明原因
109	年金分割を行った場合の年金見込額の事務処理誤りについて	確認・決定誤り	北海道	事務センター	2010年5月19日	2010年8月2日	札幌東年金事務所担当者より連絡があり、郵送受付の標準報酬改定請求書を審査・点検中、按割合の率が低かったため、添付書類の見込額のお知らせを確認したところ、老齢基礎年金の金額が誤っているとの連絡があり、判明しました。	年金分割のための年金見込額を試算しましたが、担当者の認識誤りで、65歳以上の振替加算が加算されている者は年金分割後も引続き加算されるものと思い違いをしていたためです。 また、決裁においても誤りを発見できなかったためです。	1名		0	担当者からお客様に電話し、ご自宅に訪問し、今回の事象を説明しお詫びしました。現状の給付が有利なため、請求を取り下げの旨、申し出があり取り下げ申出書を作成後、札幌東年金事務所へ送付することで了承を得ました。	朝会において当該事象を説明し、改定請求者の厚生年金期間と離婚時みなし期間の合計が240月以上の場合、振替加算は支給停止になることを確認いたしました。また、各グループ内の打ち合わせでも再度徹底するよう指示しました。	内部
110	障害基礎年金に係る現況届の処理誤りについて	確認・決定誤り	福岡	事務センター	2010年5月24日	2010年8月11日	機構本部から、年金事務所を経由して平成22年度障害基礎年金現況届の提出に係る督促状が事務センターに届いたため、書類を確認しましたところ、すでに提出済みの平成22年度現況届が処理されておらず、8月支払が差し止めとなっていることが判明しました。	平成21年度の診断書並びに現況届未提出者(6月生まれ)の方から、平成22年4月21日に、診断書と現況届が提出されたため、平成22年5月24日に入力処理を行い、既に出力されていた平成22年度現況届を入力処理すべきところ、処理不要としていたものです。	1名	未払い	132,016	お客様に電話で連絡をとり、今回生じた誤りの経緯の説明並びにお詫びをいたしました。また、同日、平成22年度の現況届の入力を行ったため9月支払となることをお伝えし、了承を得ました。	通常、入力不要分についても二次審査担当者の確認を受けることとしていますが、今回、その確認を受けていなかったため、朝礼で、今回の誤りの経緯を説明し、事務の流れについて、再度周知徹底しました。	内部
111	死亡一時金の重複支払いについて	確認・決定誤り	新潟	柏崎	2008年9月29日及び 2008年11月20日	2010年8月5日	北関東・信越ブロック本部指示に基づき、平成19年度以後の支払証拠書から、昭和60年以前の死亡について点検を行いましたところ、平成20年度の支払いの中に2件、死亡一時金の重複支払いがあることが判明しました。	いずれも昭和50年代に死亡されたケースでしたが、平成20年の決定当時は支払い記録の記載のある台帳が収録がされておらず、端末による記録照会では支払いの記録が確認できなかったため、当時の新潟社会保険事務局に対応を協議しましたところ、「以前の支払い記録が確認できなければ支払うべき」との回答があり処理したものです。 今回、未収録の台帳が保管されていることが判明し、その台帳を確認しましたところ、死亡一時金の支払い記録が確認でき、死亡一時金の重複払いが判明しました。	2名	過払い	46,000	職員が、2名のお客様のご自宅にお伺いし、お詫びのうえ、今回の経緯説明を行いました。死亡一時金の返納についてもご了承を得ました。	本事象を全職員に周知するとともに、今後の死亡一時金の決定時に台帳収録済以外の台帳も確認の上で支給決定するよう指導しました。	内部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生日月	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	判明原因
112	支払機関変更届にかかる事務センターとの連携誤りについて	未処理・処理遅延	神奈川	川崎	2010年7月14日	2010年8月13日	年金受給者様の代理人様が港北年金事務所に来訪され、「8月の遺族年金が変更後の口座に振り込まれていない」とのお申出がありました。 受付状況の問い合わせがあり、確認しましたところ、平成22年7月13日に当所窓口で支払機関変更届を受取り、平成22年7月14日に裁定センターに回付しましたが、締切に間に合わなかったことが判明しました。	神奈川事務センターとの業務処理申し合わせにおいては、「諸変更締切日の第五営業日前までに事務センター必着」となっています。本来、期間の計算において初日(諸変更締切日)は除くべきところ、初日を第一日目として計算して支払機関変更届を事務センターへ送付した結果、期日に間に合わず、ご本人が希望されない変更前の口座に入金となりました。また、その誤りの原因は、担当課の認識不足と事務センターへの確認が不足していたためです。	1名		お客様相談室長が、年金受給者様の代理人様へ電話しお詫びし、説明しましたが、「入金された口座では本人が口座残高の払い戻しを受けられない。希望された口座に入金してもらわないと困る」とのことです。その後、年金受給者様の代理人様が年金事務所に来訪され、所長より状況を説明しました。 所長が金融機関に赴き、口座残高の払い戻し手続きについて確認し、年金受給者様の代理人様へ連絡しました。 年金受給者のご本人様が金融機関に赴き、無事払い戻しの手続きが完了したとの連絡があり、本件につきまして了承を得ました。	課内会議において当該事象を報告し、期間の計算は「初日不算入の原則」に基づくことを確認しました。また、変更届等届書を受取りする際ならびに事務センターに回付する際、お客様より意向があったものについては、その意向を明確に記載し、受け取った者が確認できるようにするよう指示しました。 県内のお客様相談室長会議において、当該事象を報告し、事務センターとの連携誤りが生じることの無いよう、スケジュール表の作成をお願いすることとしました。	外部	
113	遺族給付裁定請求書の未処理について	未処理・処理遅延	長崎	事務センター	2010年2月	2010年7月2日	遺族給付裁定請求書の決定について、請求者のご家族から問い合わせがあり、確認しましたところ、不支給決定を行っていないことが判明しました。	内縁の妻及び戸籍上の妻の両者から遺族給付裁定請求書が提出され、審査の結果平成22年2月に内縁の妻に対して支給決定を行いました。戸籍上の妻から提出された裁定請求書に係る不支給決定を行っていませんでした。 内縁の妻と戸籍上の妻の両者から遺族給付請求があったことから、死亡当時の生計維持関係の確認等のため調査を双方に対して行う必要があったこと及び死亡者が受給していた老齢年金の加給年金の調整等に長期間を要し、その間に担当者が処理を失念したために発生したものです。 また、管理者を含めて受付簿及び保留書類の点検確認が不十分であったことによります。	1名		担当者及びグループ長がご家族の方に電話によりお詫びを申しあげたうえで、不支給通知を早急に送付すること、社会保険審査官に対し不服申し立てができることを説明し、了承を得ました。 ご家族の方に連絡のうえ審査請求手続きの期限について改めてご説明するとともに、連絡をいただければ対応させていただく旨お伝えし、了承を得ました。	請求書等の進捗管理について、担当者による処理状況の確認等を徹底するとともに、管理者が直接受付簿等を点検し、再発防止に取り組むこととします。	外部	
114	再裁定進達漏れについて	未処理・処理遅延	広島	広島東	2008年6月上旬～ 2008年10月下旬	2010年5月26日	年金受給者であるA様が窓口に来訪され、前回来訪して判明した国民年金記録(74カ月)について振込みはいつになるのか、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、再裁定申出書の受付がありませんでした。 A様のねんきん特別便の原本を調べましたところ、完結分の保管箱に再裁定申出書がホチキス止めされた状態で保管されており、進達漏れであることが判明しました。	A様来訪の際、窓口にてねんきん特別便の回答票・3号特例該当届・再裁定申出書を受付しました。3号特例による記録補正でしたため、国民年金課による3号特例の審査と記録訂正が必要であり、同日中に国民年金課にて3号特例の審査及び記録補正がなされました。本来であれば、この段階で再裁定申出書を年金給付課(当時)の再裁定担当へ回付すべきところを、誤って書類一式をねんきん特別便の完結箱へ保管してしまっていたことによるものです。 この件を契機に、完結箱の全件調査を行い、他に9件の進達漏れを発見しました。	9名 (10件)	未払い	587,983	A様へ連絡し、お詫びのうえ、本部へ至急処理をするよう依頼をし、支払予定日をお伝えし、了承を得ました。 9件(8名)のお客様に、お詫びのうえ、至急の進達処理を行いました。	ねんきん特別便等の完結書類を複数で確認し、完結箱に入れること、また完結箱を定期的(1カ月に1回)に見返す確認作業を行うこととしました。	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	判明原因
115	老齢基礎年金受給権者の老齢厚生年金裁定請求書の進達漏れについて	未処理・処理遅延	沖縄	コザ	2008年10月頃	2010年7月30日	事務所内の倉庫整理を実施したところ、平成20年5月19日受付の届書が、旧社会保険業務センターに進達されず、他課の倉庫内に保管されていたことが判明しました。	年金記録相談で来所されたお客様に、未請求の厚生年金記録(33月)が判明しました。記録相談担当者から引き継いだ総合相談室担当者は、時効特例該当を検討するため保留しましたが、所内人事異動で他課に異動した際、後任に引き継ぎをせず異動先に持ち込みました。その後、お客様の他の書類とともに異動先の倉庫に保管され、今回の倉庫整理で見つかったため、お客様相談室へ引き継がれ、確認しましたところ、老齢厚生年金裁定請求書の進達もれが判明したものです。	1名	未払い	1,504,784	機構本部より時効特例に該当するとの回答を受けて、担当者がお客様に連絡し、お詫びのうえ、仮計算書を送付しました。 お客様より届書を受付し、機構本部再裁定担当者あてに送付しました。	会議にて、所長より改めて届書類の保管状況及び人事異動の際の引き継ぎについて注意喚起をしました。総合相談室においても、翌日の朝礼で届書の取扱い等について周知しました。	内部
116	再裁定の進達もれについて	未処理・処理遅延	岡山	倉敷東	2009年8月11日～ 2009年11月30日	2010年7月13日	お客様が来所され、以前に手続きした再裁定処理の進捗状況についての照会を受けましたが、当所の再裁定受付簿に該当記録がなく、機構本部でも進達記録がありませんでした。 翌日、ねんきん特別便の原本綴りを確認しましたところ、該当の年金額仮計算書が誤ってねんきん特別便と一緒に保管されていました。	本来は統合処理後直ちに担当課(当時は年金給付課)へ仮計算書を回付すべきところ、処理済の登録処理票と一緒に編冊してしまったため未進達となったものです。 原因は入力担当者が仮計算書が添付されていることに気づかなかったこと、また、編冊作業時においても気づかなかったことによるものです。	6名	未払い	892,840	お客様相談室長がお客様に電話連絡し、経緯を説明のうえお詫びして了承を得ました。 機構本部へ連絡し、9月随時払いとなるように個別対応を依頼しました。 上記と並行して平成21年中のねんきん特別便綴りを確認していましたが、新たに5件の進達漏れが判明したため、6件一括しての個別対応を依頼しました。 お客様相談室長が5名のお客様に対して、お詫びと経緯説明の電話連絡を行い、了承を得ました。	所内連絡会議で再裁定関係書類の受付時における処理手順について再度徹底しました。	外部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生日月	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	判明原因
117	第三者委員会への確認申立書の処理遅延について	未処理・処理遅延	北海道	旭川	2009年11月13日 - 2009年12月21日	2010年8月13日	年金記録課にて関係書類の整理点検中に、受付印の押印された受付処理簿未登録・未処理の確認申立書5件が第三者委員会関係の文書保管用のキャビネット内から発見されました。	旧北海道社会保険事務局より作業依頼のありました、旧旭川社会保険事務所管内の不適正な遡及訂正で第三者委員会からあっせんされた者の事案に対し、文書通知を行いました。この結果、6名の方から訂正意志有として申立書を受付けました。 6名の方からの申立書は受付処理簿に登録されておらず、担当者からの引継書には、被保険者様の氏名等の記述はなく、また受付処理簿に未登録であること及びその理由等の記述もない状況でした。	5名		0	6件のうち1件につきましては、既に職権訂正が完了していました。 6件のうち4件につきましては、ただちに受付処理簿に登録し、雇用保険給付照会等一連の事務処理を開始し、いずれも年金事務所段階における記録回復基準に該当するため職権による訂正を行うこととしました。 6件のうち1件につきましては、同日ただちに受付処理簿に登録しました。ご本人様は当時当該事業所の代表者様でしたため、年金事務所段階での記録訂正は出来ず、第三者委員会への申立てが必要であること、また、第三者委員会で記録回復が認められた場合には特例納付保険料が発生することを説明しました。ご本人様が来所され、職員がお詫びのうえ、再度説明し、第三者委員会への確認申立てを行わない意志を表明されました。また、平成21年12月受付の確認申立書も取下げる意志を表明され、取下書の提出がなされたので、受付処理簿に取下げを記入し、本件を完了としました。 年金記録課内総点検を実施した結果、他に処理遅延の書類はありませんでした。	窓口・郵送受付を問わず、受け付けたものは必ず受付押印・受付処理簿記載を徹底します。また、返戻・保留等の経過も必ず処理簿に記載します。 人事異動時等の引継ぎの際は、受付処理簿や未処理一覧と現物の突合せの徹底を図ります。 朝礼・定例会議等の場で本事案を全職員に周知し、類似事案再発防止の注意喚起を行いました。	内部
118	第三者委員会あっせん事案の記録訂正の遅延について	未処理・処理遅延	茨城	下館	2009年9月15日	2010年2月24日	特別監査で指摘があり、平成21年9月15日第三者委員会あっせんの案件で記録の訂正が未処理のものがあるとの連絡を受け、1件未処理を確認しました。 また、同時に全件について処理経過を確認しましたところ、入力処理は済んでいるものの、申立者様に記録訂正後の文書通知の送付が確認できないものが9件ありました。	未処理1件については、同時あっせん者の処理がされているため、処理漏れと思われる。 文書通知の送付が確認できなかった9件のうち、2件は記録訂正事務所から資格確認通知書の送付が遅れていたため、残り7件については送付が漏れてしまったものと思われる。	10名		0	未処理1件(平成21年9月15日あっせん分)につきまして、記録訂正を行い、第三者委員会担当者がご本人様に連絡をし、お詫びのうえ、通知を送付しました。 文書送付が漏れていた9件につきましては、再度送付漏れであったかどうか確認を行い、通知書作成のうえ、送付しました。	所内会議において、当該事象を説明し、あっせん有の事案について決済時に受付簿と記録訂正後の文書通知の突合、記録訂正処理の書類との突合を漏れなく行うよう指示しました。 また、再度第三者委員会関係の書類を点検し漏れのないことを確認しました。	内部
119	障害基礎年金受給者の現況届入力漏れについて	未処理・処理遅延	東京	大田	2010年8月6日	2010年8月13日	障害年金受給者のお客様から、8月支払い分が振込まれていないとの申し出があり、確認しましたところ、診断書付現況届を処理する際に現況届を入力漏れしたため、振込みが差し止めとなっていたことが判明しました。	診断書付現況届の入力に際し、現況届を起票入力が漏れ、診断書結果を8月6日に入力したため、8月13日の年金が差し止めになりました。	1名	未払い	165,017	担当者及び担当室長がお客様に電話し、今回の事象を説明してお詫びをし、お詫びの手紙を送付しました。 担当室長がお客様に電話し、あらためてお詫びし、8月末での年金受取りできる旨を説明し、了承を得ました。	室内会議において、当該事象を説明し、年金諸変更等を処理する際には、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	判明原因
120	合衆国年金の請求申出書の進達漏れについて	未処理・処理遅延	埼玉	事務センター	2010年5月6日	2010年8月20日	社会保険労務士より、お客様からお預りした合衆国年金の請求申出書を川越年金事務所へ提出したが、その後、正式なアメリカ年金請求書が送られて来ないため、アメリカ大使館に照会した結果、まだ受付になっていない旨回答があったとの申出がありました。 確認しましたところ、未進達であることが判明しました。	決裁担当者が年金事務所への返戻を指示しないで、請求申出書を預かりそのまま放置したことによるものです。	11名		0	お客様へお詫びの手紙をお送りしました。	決裁担当者への厳重注意とグループ長のすべての書類の週1回の確認をすることとしました。	外部
121	年金記録判明に伴う年金再裁定申出書の進達遅延について	未処理・処理遅延	北海道	札幌東	2010年2月22日～26日	2010年4月19日	年金再裁定申出書を提出されたお客様から、再裁定にかかる年金の支払いが何時になるのかとの電話照会があり、進達記録を確認しましたところ、受理した年金再裁定申出書が未進達であることが判明しました。	お客様から送付のありました年金再裁定申出書について、当所担当課で受理し、年金記録課へ回付しましたが、受理した年金記録課の職員がその存在を失念し、進達担当課(お客様相談室)へ回付していなかったことによるものです。	8名 (11件)	未払い	2,789,607	副所長及びお客様相談室長がお客様宅を訪問し、本件について謝罪するとともに、早期裁定について機構本部へ依頼することをご了承いただきました。また、本件以外に同様の事案がないか、調査しましたところ、他に7名(10件)の未回付が判明しました。 副所長が7名のお客様に対し、電話で謝罪のうえ、早期裁定について本部へ依頼したことでご了承いただきました。 全件について経過書を添付して本部へ進達しました。	当該事象について、所長が朝会で説明し、全職員への周知と、担当者は未処理の書類を所定の場所に保管すること及び各課長は受付簿と未処理の書類の定期的な点検を徹底することで再発防止を図るよう指示しました。	外部
122	「年金記録のお知らせ」に基づく記録判明者に係る再裁定進達漏れについて	未処理・処理遅延	静岡	富士	2009年4月16日	2010年4月30日	年金記録のお知らせに基づき年金加入記録が判明し、当所年金相談窓口にて年金再裁定の手続きをしたお客様から、判明分の年金は何時支払いがあるかの問合せを受け、確認しましたところ、再裁定進達漏れが判明しました。	問合せにつきまして、当所の記録を調査しましたところ、当所年金相談コーナーにて各種届出を受理していたことが判明しました。 受理した各種届出は、ねんきん特別便等処理担当班に書類が回送されていますが、その後、再裁定の進達処理が行われずに一連処理が完結しているとして、倉庫に保管していたことが判明しました。 ねんきん特別便の事務処理体制において、職員等による最終確認作業が行われずに事務処理完了としていたことによるものです。	8名	未払い	11,572,600	ご連絡をいただいたお客様には、事実関係を明らかにしたうえで、早急に手続きを行い支払いさせていただき旨を説明しました。 再裁定申出書等を機構本部に進達しました。 お客様に電話し、支払い予定月、支払い見込み額、振込先について伝え、了承を得ました。 事務所に保管されている処理完了分全件について、再裁定の進達漏等を確認した結果、平成21年4月以降に一連処理が完結しているとした保管分に同様の事例が7件あることを確認しました。処理遅延について、お詫びの手紙を発送し、全件を機構本部に進達しました。	担当者会議及び朝礼等において、事務処理誤りの内容・原因を共有し、同様の事例が発生しないよう最終確認担当者を配置し、二重チェック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	発生日月	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	判明原因
123	「年金記録に係る確認申立書(厚生年金分)」の進達及び処理の遅延について	未処理・処理遅延	東京	立川	2010年1月以降	2010年4月上旬	<p>所長が厚年適用調査課長に確認しましたところ、年金記録に係る確認申立書の進達遅延約100件、あっせん事案の未処理45件あることが判明しました。</p> <p>また、機構本部より第三者委員会申立書の処理に関するサンプル調査を受け、年金記録に係る確認申立書の進達遅延・未進達、あっせん事案の未処理、同僚事案未処理、喪失被保険者ファイル補正未完了等があることを指摘されました。</p>	<p>厚年適用調査課の人員及びベテラン職員が少なかったため、また、厚年適用調査課に配属になった課長が一般業務の対応に追われるとともに、第三者委員会関係の事務処理に不慣れなために処理が遅延したものです。</p>	35名	未払い	17,829,130	<p>年金記録に係る確認申立書進達遅延の約100件は、平成22年4月20日までに進達済です。</p> <p>年金記録に係る確認申立書未進達の7件は、平成22年7月29日までに処理済です。</p> <p>あっせん事案未処理の45件は、平成22年6月22日までに処理済です。</p> <p>同僚事案未処理の7件は、平成22年7月9日までに処理済です。</p> <p>喪失被保険者ファイル補正処理未完了の8件は、平成22年6月21日までに処理済です。</p> <p>その他雑件の未編綴等の約30件は編綴済です。</p>	<p>厚年適用調査課にチーフ1名とスタッフ1名を増員させ、第三者委員会の事務については、課長が進捗管理、チーフがあっせん処理、スタッフが進達処理を行い、相互に牽制できる事務処理体制を構築し、再発防止策を図りました。</p>	内部
124	裁定請求書及び厚生年金関係届書の所在不明・処理遅延について	未処理・処理遅延	愛媛	松山東	2010年2月9日	2010年4月19日	<p>老齢厚生年金の請求手続きをしていたお客様から初回の支払時期についてお問い合わせがあり、当該請求書が所在不明で処理が行われていないことが判明しました。その他にも年金請求を行っていただいた2名のお客様からも同様のお問い合わせがあり、当該請求書が所在不明で処理が行われていないことが判明しました。</p>	<p>事務所におけるお客様からお預かりした書類の保管・管理方法が不十分であり、その進捗管理も徹底されていませんでした。</p> <p>いずれも、事務所内外を複数回にわたり検索しましたが、書類の発見には至りませんでした。また、その検索の過程で、他のお客様からお預かりした年金裁定請求書、事業主から提出されました厚生年金関係届書等が、担当職員の事務机周りなどから発見され、それら書類の一部は職員が自宅へ持ち帰っていたことも判明しました。</p>	60件	その他	1,233,634	<p>書類が所在不明となったお客様に対してはお詫びのうえ、あらためて請求書を提出していただきました。また、処理が遅延した書類につきましては、事業主様やお客様を訪問のうえお詫びし、速やかに処理をすすめることをご了解いただきました。</p> <p>更なる放置書類等の不適切な取扱いが行われていないか、事務所内外の検索を行いました。また、不適切な入力が行われていないかについて、オンラインデータの確認を行いました。すべて適正な処理が行われていることを確認しました。</p> <p>事務所内の徹底的な検索と届書の入力確認を実施しましたが、新たな未処理書類は見つかりませんでした。</p>	<p>幹部職員会議において所長から進捗管理の徹底を指示するとともに、職員全員を対象とした研修会を実施し、コンプライアンスの徹底を図りました。</p>	外部
125	住所変更届に係る入力誤りについて	入力誤り	大阪	枚方	2010年7月13日	2010年8月9日	<p>「8月支払の年金振込み通知の送付があり、確認したところ振込先金融機関が誤っている」とお客様から電話がありました。</p> <p>確認しましたところ、お客様は住所変更のみのところ別人の支払変更届の金融機関が間違えて入力されていたことが判明しました。</p>	<p>届書を確認しましたところ、お客様の住所変更届の処理において、住所変更と共に別人の金融機関変更内容を誤って入力していました。</p> <p>届書にはそれぞれ処理結果リストが添付されチェック済みでしたが、金融機関の誤入力分は添付がなく、チェックの際判明しなかったと思われます。</p>	1名	未払い	293,800	<p>お客様相談室長よりお客様に、電話でお詫びのうえ、説明しました。</p> <p>副所長・お客様相談室長がお客様宅へ赴き、再度お詫びのうえ、再振込みについて9月中旬になることについて説明し、了承を得ました。</p>	<p>室内会議で今回の事象を説明し、入力処理及び点検において慎重に行うよう指示しました。また、今後はダブルチェック後、更に記録管理システム画面の最新情報を確認し、トリプルチェックをして確認行うよう申し合わせました。</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	判明原因
126	国民年金・老齢基礎年金裁定請求書の繰上げ事項入力誤りについて	入力誤り	愛知	豊川	2005年8月15日	2010年7月15日	伊勢年金事務所のお客さま相談室職員より、お客さまの繰上げ請求について「全部繰上げ」か「一部繰上げ」のどちらで請求されているか電話にて照会がありました。国民年金・老齢基礎年金支給繰上げ請求書を確認しましたところ、本来「一部繰上げ」とすべきところを「全部繰上げ」で入力していることが判明しました。	裁定請求書の入力項目が誤って「1」と記載されていたにもかかわらず担当者がそのまま確認せず「1」と入力したためです。また、決裁者においても記入誤りのチェックが漏れていたためです。	1名	過払い	70,517	お客さま相談室長がお客さまに文書にて今回の事象についてお詫びをしました。お客さま相談室長がお客さまに電話し、再度事象を説明し、お詫びをし、平成22年10月から「一部繰上げ」の年金額でお支払いする旨をお伝えし、了承を得ました。	役付会議で入力処理等行う場合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。	内部
127	遺族厚生年金の裁定請求書の死亡年月日の入力誤りについて	入力誤り	福井	事務センター	2010年7月15日	2010年8月17日	A共済組合より、年金給付グループに対し、遺族厚生年金の受給者情報の提供が日本年金機構からあったが、遺族共済年金請求書の死亡年月日と遺族厚生年金の死亡年月日が相違しているため、確認したいとの問合せがありました。遺族年金請求書を確認しましたところ、死亡年月日を平成20年6月5日と入力すべきところを、誤って平成22年6月5日と入力していることが判明しました。	福井事務センター年金給付グループにおいて、遺族厚生年金の裁定処理を行った際に死亡年月日を誤って入力し、入力後の処理結果リストの突合、裁定者一覧表との確認及び決裁時においても入力誤りに気付かなかったことによります。	1名		0	職員がお客さまに電話しましたところ、ご来所いただけるとのことでした。年金給付グループ長および職員がお客さまと対応し、あらためてお詫びするとともに説明し、訂正後の遺族厚生年金の年金証書については後日送付することで了承を得ました。また、配偶者様の未支給年金は別途振込されること、遺族厚生年金は選択申出により支給停止になることを説明しました。	年金給付グループの朝礼において、当該事例について説明し、事実発生日(死亡日など)が遡及した場合はマーカー及び付箋の貼付で識別できる様にし、決裁においても十分注意をするよう指示しました。	外部
128	老齢厚生年金支給決定誤りについて	入力誤り	静岡	事務センター	2010年6月4日	2010年8月23日	お客さまより「年金の請求をした際に、在職中のため全額停止と聴いていたのに、老齢基礎年金が振り込まれているのはなぜか」との照会がありました。年金請求書を確認しましたところ、繰上げ請求書の添付がないのに「老齢基礎年金の繰上げ請求」として入力処理がされていたことが判明しました。	事務センターにおいて、担当者が一次審査を行った際に、繰上げ請求書の添付がないのに「全部繰上げ請求 有」と表示してしまい、二次チェック、三次チェックが行われたにもかかわらず、「全部繰上げ請求 有」の表示に気づかず、そのまま入力処理がされてしまいました。その結果、繰り上げ請求の老齢基礎年金が振り込まれてしまいました。	1名	過払い	41,875	担当者がお客さまのご自宅に伺い、お詫びのうえ、説明し、お詫びと説明の文書をお渡しし、了承を得ました。返納についてご説明し、返納申出書を受理しました。	年金給付グループ内会議において当該事象を説明し、複数名によるチェック体制について、今一度確実に実行するよう周知徹底しました。	外部
129	支払機関変更届に係る審査決定誤りについて	入力誤り	兵庫	姫路	2010年7月16日	2010年8月23日	金融機関の担当者様からお客さまの年金が振り込まれていないとの電話による申出がありました。確認しましたところ、支払機関変更届を処理する際に金融機関コード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。	支払機関変更届に金融機関コードを入力する際に、コードを見誤って最後の数字を誤入力していたものです。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	未払い	310,799	担当者がお客さまに電話をして、今回の事象を説明してお詫びをしましたが、振込に10日もかかるのはおかしい、すぐに振込むべきではないかと言われ電話を切られました。担当者が金融機関に電話し、今回の事象を説明して、お詫びをしました。所長がお客さまに電話し、今回の事務処理誤りをお詫びしました。再振込みされたことを確認しました。	担当者入力後、処理結果リストにて二重チェックし、画面でも最終チェックするよう強化するよう朝礼において徹底しました。	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	判明原因
130	老齢厚生年金請求時の年金見込額の説明誤りについて	通知等の作成誤り	群馬	桐生	2009年10月5日	2010年8月5日	ご本人様の代理人の方から年金相談があり、障害者特例該当請求を行ったにもかかわらず年金額が少ないのは何故か、というご質問を受け、年金見込額照会回答票を確認しましたところ、誤った年金見込額照会回答票を提供していたことが判明しました。	平成21年10月5日の老齢年金裁定請求時、お客様に年金見込額照会回答票を提供する際に、既にお客様が退職共済年金として受給されているNTT期間を厚生年金被保険者期間として算入した年金見込額照会回答票を作成し、交付したものです。 退職共済年金を支給されているため、当該期間を削除しなければならないところ、確認不足により削除せず年金見込額照会回答票を作成したためです。	1名			お客様相談室長がお客様宅に赴き、誤った年金見込額照会回答票を提供してしまった経緯を説明し、お詫び申し上げ、ご了承いただきました。 お客様相談室長が再度お客様宅に赴き、再作成した65歳以降の年金見込額照会回答票をお渡し、ご了承いただきました。	お客様相談室職員全員に今回の事例を説明するとともに、見込み額の算出にあたって少しでも不安がある場合は、必ず室長等に確認することを申し合わせました。	外部
131	年金振込通知書の個人住民税額の記載誤りについて	通知等の作成誤り	本部	年金給付部	2010年8月2日頃	2010年8月9日	和歌山東年金事務所より、「A町役場から照会があり、年金振込通知書の次回以降の金額欄の個人住民税額の金額欄が空欄となっており、控除後振込額の計算が合わない」との電話連絡がありました。 作成を委託している受託業者に問い合わせましたところ、記載誤りが判明しました。	受託業者が作成した通知書を発送しましたが、検証品で合格を受けた通知書を作成したプリンタとは別のプリンタで作成をし、そのプリンタの設定が誤っていたためです。 また、この受託業者には同様の通知書15種類を委託しており、受託業者側でのチェックの際、一部の帳票しか確認を行っていなかったためです。	68,370名			受託業者の担当者と打ち合わせをし、原因等事実確認を確認し、日本年金機構でお詫び状の文面を提示のうえ、封筒、お詫びの手紙、通知書を作成し発送することとしました。 記載に誤りがあったもの(金額には影響無し、遅延特別加算金の有無表示が誤った箇所印字されていたもの)3件につきまして速達で発送しました。 残りの全件68,367件につきまして、平成22年8月12日に発送を完了しました。 受託業者に対し、事故の詳細、再発防止策等を記載した報告書の作成を指示しました。 受託業者に対し、平成22年8月28日～平成22年11月24日の3カ月間、競争入札参加資格停止を行いました。	委託業者への指導を徹底することとし、複数のプリンタで作業を行う際には、プログラム変更の際、すべてのプリンタで作成したテスト品の提出を求めることとしました。	外部
132	特別障害給付金に係る現況届並びに連名簿の送付誤りについて	誤送付・誤送信	福岡	事務センター	2010年8月9日	2010年8月10日	A町役場より、当事務センターから送付された所得状況届並びに連名簿が、B町在住者のものである旨の連絡があったため、B町役場に連絡し、送付した所得状況届並びに連名簿を確認してもらったところ、A町在住者のものであることが確認できたため、送付誤りであることが判明したものです。	市区町村に対し、現況届並びに連名簿の送付を行いました。その封入封緘の際、A町分とB町分を入れ間違っていたものです。 発送文書等の封入封緘については、二重チェックをかけ送付誤りをしないよう取り組んでいるところですが、今回二重チェックをかけたにもかかわらず送付誤りが発生してしまったものです。	3名			A町並びにB町に送付誤りについてお詫びすると共に、送付された所得状況届を事務センターに返送していただくよう依頼をしました。 返送していただいた所得状況届を、正しい送付先に送付いたしました。	発送文書等の封入封緘時には、二重チェックすることはもちろんのことですが、封筒の宛名との照合を十分に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	判明原因
133	FAXの誤送信について	誤送付・誤送信	埼玉	事務センター	2010年2月26日	2010年2月26日	A市在住のB様より事務センターからFAXが送られてきたが、あて先が違うのではないかと電話連絡があり、FAXの誤送信が判明しました。	送付先の年金事務所のFAX番号について、適用調査課は他の課と市内局番が異なっていました。電話で番号を確認したときに、下4桁の番号だけを『メモ』していました。その番号がB様のものでした。 本来「被保険者記録照会・回答票」はメールで取り扱うこととなっていますが、埼玉事務センターは数箇所の分室に分かれていて、年金給付グループのある浦和分室にはスキャナーがないために現在もFAX対応になっています。	1名	0	担当職員がB様に電話にて経過を説明し、謝罪しました。誤って送信した『被保険者記録照会・回答票』を受け取りに伺うことを了解していただきました。 担当者がB様宅を訪問し、送信誤りの原因について説明し、今後このような誤りを発生させないことを伝え、『被保険者記録照会・回答票』を受け取りました。	グループ内研修会を開催し、その中で今回の事例について再度確認事項について注意喚起を行いました。 平成22年8月26日、日本年金機構内部に、FAXによる業務連絡に係る留意事項の再徹底をするよう、注意喚起しました。	外部	
134	特例任意加入期間の計算誤りについて	説明誤り	北海道	旭川	2000年1月14日	2009年12月22日	旧北海道社会保険事務局年金裁定センターから老齢年金の書類返戻があり、返戻内容を確認しましたところ、昭和36年3月以前の厚生年金期間(4ヶ月)を合算対象として計算しており、特例任意加入期間の計算誤りにより、合算対象期間が不足していることが判明しました。	昭和36年3月以前の厚生年金期間は、昭和36年4月以降の厚生年金と合わせて1年未満の場合は、合算対象期間とすることができません。国民年金特例任意加入の受付決議時点で、合算対象期間を「厚生年金期間4ヶ月+国民年金納付期間と免除期間を併せて296ヶ月=300ヶ月」と計算し、誤って決議していたことが原因です。 本来であれば、昭和36年3月以前の厚生年金期間(4ヶ月)を除き、国民年金の期間で300ヶ月の計算をすべきところを昭和36年3月以前の厚生年金期間(4ヶ月)を含めて計算したため、事務処理誤りとなったものです。年金受給権を得るためには、さらに国民年金の期間が4ヶ月必要ですが、70歳までに4ヶ月の期間を満たすことができない状況となりました。	1名	0	副所長、室長、担当課長がお客様宅へ訪問し、老齢年金の受給権について説明し、保険料納付記録等に相違がないかを聴き取り調査しましたが、新しい記録はみつかりませんでした。国民年金特例任意加入の際に合算期間を誤って算入した旨を説明し、お詫びをしたうえで機構本部に検討依頼したことを伝えました。 機構本部からの回答内容は「特例任意加入の手続き事務処理を取り消しし、これによって徴収した保険料は還付すること」というものでした。この回答を受け、副所長、室長、担当課長でお客様宅を訪問し、お客様に説明し、当事務所が説明した内容及び今後の事務処理上の対応は、理解していただきましたが、年金受給権がつかないことは、納得はされませんでした。お客様へ、老齢年金不支給の裁定通知および国民年金特例任意加入保険料の還付請求書を送付することとしました。	この事案を朝礼で周知し、今後、同じ過ちを繰り返さないよう注意喚起し、周知徹底しました。 また、任意加入・特例任意加入審査を合議制とし、様式にチェックリストを加えました。	内部	
135	年金支払額の説明誤りについて	説明誤り	愛知	豊田	2010年3月26日	2010年6月9日	お客様より、「前回、6月15日の支払は平成22年3月から平成22年5月の3ヶ月分が支払われると聞いていたため、その支払金額の確認をしたい」とのお申出がありました。 確認しましたところ、前回支払額に過払いがあったために今回の支払で1ヶ月分が相殺されることが判明しました。	本来、平成22年6月の年金支払いは、平成21年7月分が過払いとなっていたため相殺し、平成22年4月・5月分の支払となる事を説明すべきところ、平成21年7月分が過払いとなっていたことを見落とし、相殺の説明ができなかったことによるものです。	1名	0	お客様に、年金支払額の説明誤りであることをお詫びし、内容の説明を行い、了承を得ました。	今回のケースは、支給停止事由該当届が未処理で、調整金額が出ないため、年金給付記録の画面確認を行い、過払い等の確認を徹底します。 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	

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生日月	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	判明原因
136	遺族厚生年金受給資格の確認誤り等について	説明誤り	神奈川	藤沢	2007年9月19日 - 2007年6月25日	2010年6月25日	<p>お客様が来訪され、『平成19年6月当時、藤沢社会保険事務所へ赴き、遺族年金を受給できるかについて相談し、記録等を見てもらった結果、受給できない旨の説明を受け、帰宅した。その後、年金相談員から自宅へ電話が入り、「法律が改正され、遺族厚生年金が受給できるようになったので、請求に必要な書類等を文書で知らせるので、取り寄せたうえ、手続きに来てほしい」との連絡を受けた為、必要書類を揃えた後、事務所へ手続きの為再来訪したが、年金相談員から「申し訳ございません。法律改正により受給できるようになったとの説明は誤りです」との話を聞き、受給できるからとの話を受けたので必要書類を揃えたのに、納得できないことから、所長との協議を要請し、所長室へ案内され、年金相談員同席のもと、当時の所長へ今までの経過について説明したところ、「事務所側の説明誤りにより、本来必要のない書類を取り寄せさせてしまった為、書類取得代金を支払います。いくら費用がかかりましたか?」と聞かれた為、「合計金額2,760円です」と回答しました。所長より「当所へお越しいただいた電車代を含めて3,000円支払います。なお、差し支えなければこの場で支払うか、又はもう少しお父様の年金記録調査を継続させてもらえませんか?」と聞かれた為、この場で3,000円を受領しなくとも、遺族厚生年金が受給できる可能性があるのであれば、調査結果を待って、それからでも受領しても遅くないと考え、「調査を続けてください」と要請した。その後3年近く経過したが、何の連絡も無かった為、今回再来訪した」とのお申出がありました。</p>	<p>お客様から平成19年6月25日付、事務連絡用紙及び年金請求に必要な書類等の写しを入手したことから、年金相談員が遺族年金請求手続きを説明したことは間違いないと判断しました。</p> <p>年金相談員が法律改正により遺族厚生年金が受給できるようになったとの説明誤りは本人からの事情聴取が不可能ですが、昭和51年10月1日に通算遺族年金制度が創設されたことを後から知り、お客様宅へ電話を入れ、遺族年金請求を促したものの、施行日である昭和51年10月1日以降に死亡された時、且つ、国民年金等の他の公的年金期間があり、通算して25年の期間があった場合を理解しておらず、他の職員に確認した結果、はじめて理解したことから説明誤りであったと認識したのではないかと推測します。</p>	1名	0	<p>遺族年金受給の可否について、当事務所において厚生年金234ヵ月では遺族厚生年金並びに通算遺族厚生年金には該当しないことを認識し、受給できないことを改めて説明し、了承を得ました。</p> <p>戸籍謄本等取得費用の返還につきましては、当時の社会保険事務所が実際には遺族厚生年金請求が行えないところ、誤って請求ができると説明しました。</p> <p>その結果、請求に必要な書類を取得させてしまったことにつきましては、年金事務所からお客様宅へ入電し、機構が行う業務自体は、あくまで国から委任・委託を受けて実施するものであり、通常の事務処理誤り等について実費弁済する手段がなく、お客様からの要求は十分理解できませんが、応じることはできないと説明し、お客様は組織の取扱いとの理由であればやむを得ないとの回答をいただき、了解を得ることができました。</p>	<p>役付会議を開催し、「日本年金機構の瑕疵によるお客様から実費弁済を要求された場合の対応」に基づき対応するよう、注意喚起を行いました。また、室・各課で毎朝実施する朝礼の場において全職員への注意喚起を行いました。</p>	外部	
137	遺族年金見込額の誤りについて	説明誤り	京都	上京	2010年5月17日	2010年7月29日	<p>お客様が来所され、「年金事務所で聞いた65歳以降の遺族年金・老齢年金の見込額と、年金ダイヤルで聞いた見込額が違う」とのお申出がありました。</p> <p>確認しましたところ、65歳以降の遺族厚生年金の支給停止額の中に、基金代行部分を含めていなかったことが判明しました。</p>	<p>65歳以降の老齢基礎年金・老齢厚生年金(基金代行あり)+遺族厚生年金の見込額を算出する際に、基金代行部分を含めなかったためです。</p> <p>お客様が65歳以降の老齢年金裁定の受給に関して来所され、遺族厚生年金は寡婦加算が減額となったうえに、老齢厚生年金相当額が支給停止となる旨を説明しましたが、この際に基金代行部分を含めず説明しました。</p>	1名	0	<p>担当がお客様にお詫びのうえ、「遺族厚生年金は基金代行部分を含めて支給停止となる」ことを説明しました。</p> <p>再裁定八ガキが受付され、裁定処理が完了していることを確認しました。</p>	<p>職員に65歳以降の見込を算出する際、基金代行部分の有無の確認について注意することを申し合わせました。</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	判明原因
138	特別支給老齢厚生年金請求に伴う全部繰上げ見込み額の算出誤りについて	説明誤り	福井	福井	2010年4月28日	2010年8月11日	お客様が来所され、国民年金任意加入の相談をされ、学生の合算対象期間を確認する必要があるため、学生であったことの証明書類を取得するよう指導しました。再度来所された際、卒業証明書により合算対象期間を確認し、特別支給老齢厚生年金請求書及び全部繰上げ請求書を受付しました。見込み額をお渡ししました。お客様から電話にて、裁定通知書(年金証書)に記載されている金額と以前もらった見込み額とが相違していることから、説明を求められました。見込み額内訳がお客様より送付され、お客様相談室長が内容を確認しましたところ、見込み額の算出誤りであったことが判明しました。	特別支給老齢厚生年金請求及び全部繰り上げ請求にかかる見込み額算出にあたり、合算対象期間として入力すべきところを共済期間で入力したため、見込み額よりも実際の支給額が少なくなったことが原因と考えられる。 当時、共済期間の入力欄を使用し合算対象期間を補正することは知っていましたが、入力する際、補正区分の入力区別を理解していなかったため、単純に「1」と入力し見込み額の算出を行ったことによります。	1名		0	相談対応を行った社会保険労務士がお客様宅へ赴き、今回の事象を説明し、お詫びをしました。 お客様相談室長が、再度お客様宅へ電話し、お詫びのうえ、あらためて説明を行い、了承を得ました。	室内朝礼において、お客様相談室長から職員に対し、事象を報告するとともに今後試算する際には、登録内容を確認し実施するよう指示しました。	外部
139	国民年金任意加入被保険者の喪失予定年月日の誤りについて	説明誤り	静岡	沼津	2007年3月2日	2010年8月9日	ご本人様が老齢給付裁定請求書の提出で相談コーナーに来所され、受給資格期間を確認しました。内容を確認しましたところ、平成19年3月2日受付の任意加入資格取得申出書の確認時に受給資格期間の計算が誤っており、受給資格期間が不足していることが判明しました。	資格記録及び当時の申出書を確認しましたところ、受付時の資格期間の確認において配偶者の合算対象期間の計算をする際、ご本人様の厚生年金期間と国民年金期間を含めて重複して計算をしてしまったため、受給資格期間が15ヵ月不足してしまいました。 受給資格要件を確認する際に、合算対象期間の確認が不十分であったことから、誤った喪失予定年月日の審査が行われたものと思われます。また、決裁時においても、受給資格要件の確認が不十分であったと思われます。	1名	未徴収	221,660	副所長と国民年金課長がお客様宅に訪問し、あらためてお詫びすると共に説明文書を手渡し、経緯についてご説明させていただきました。 副所長と国民年金課長がお客様宅に訪問し、先日手渡した文書の内容についてご理解をいただき、不足分について納付いただくことで了承を得ました。再度お客様宅を訪問し、納付書を手渡しました。	今回の事象は、任意加入受付時における受給資格期間の確認不足により生じたものであり、また決裁時においても確認が不足していました。今後の対応策としては、任意加入被保険者の受給資格期間の確認において、必ずその場で複数人による確認を再度徹底するよう職員に伝えました。	外部
140	老齢年金裁定請求書受付誤りについて	説明誤り	福岡	小倉北	2010年8月4日	2010年8月11日	福岡事務センターから、お客さまの老齢年金裁定請求書の加入期間が300月に満たないとの連絡があり、確認しましたところ、合算対象期間の算出誤りがあり、2ヶ月不足することが判明しました。	老齢年金裁定請求書を受理しました際、お客様の年金加入期間では300月を満たすことができず、婚姻中の配偶者の厚生年金加入期間及びお客様の脱退手当金の期間(昭和34年10月13日から昭和39年4月21日の54月)を合算対象期間として算出し、受給要件を満たすものとして受理しました。しかし、脱退手金の期間のうち昭和36年3月以前の期間を加えていたためこの期間18月を除くと合計298月となり、300月を満たさないことが分かりました。 受付担当者の確認漏れが原因です。	1名		0	お客様に老齢年金裁定請求書を受付時における確認誤りであることをお詫びし、お客様の場合は、他に合算対象期間がないことから任意加入し、保険料を2ヶ月保険料を納付していただき、受給要件を満たすことができるとの説明をさせていただきました。このことについてはお客様にご理解いただき、保険料納付後裁定させていただくことで了承を得ました。	お客様相談室ミーティング及び夕方の年金研修会において、事象を説明し、合算対象期間を参入し受給権が発生する事例においては、慎重に確認すること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	判明原因
141	死亡一時金に関する説明誤りについて	説明誤り	東京	青梅	2010年6月10日	2010年8月13日	「妻が死亡したため、年金事務所に電話で死亡一時金が支払われることを確認し、町役場に相談し、死亡一時金請求書を提出した。後日、町役場から給付要件を満たしていないため、死亡一時金が支給されない通知が届いた。手続き開始から2ヶ月以上待たされた上に、最初の確認内容と結果が異なった理由を直接説明してほしい」との電話がお客様からあり、死亡一時金に関する説明誤りが判明しました。	お客様から年金事務所に死亡一時金について問い合わせを頂いたときに、奥様は国民年金の第1号被保険者納付月数が26ヶ月であるにもかかわらず、死亡一時金が支払われると回答していました。(第3号被保険者期間を含めて支給要件有と説明したと思われます) この回答を基に、お客様は町役場で死亡一時金の請求を行いました。この時の町役場から年金事務所への問い合わせにも、死亡一時金が支払われると回答していました。	1名	0	担当者がお客様宅を訪問し、死亡一時金について誤った説明を行った経緯を説明し、ご迷惑をかけたことをお詫びしました。	お客様相談室員全員に、今回の事実関係の説明と、支給要件にかかわる納付状況の確認徹底の指示をしました。	外部	
142	遺族年金請求に係る説明誤りについて	説明誤り	兵庫	明石	2010年8月18日	2010年8月19日	お客様が来所され、遺族年金を請求されました。内容を確認しましたところ、受給権が無いことが判明しました。	お客様が市役所に相談された際、明石年金事務所および兵庫事務センター年金給付グループに電話照会し、受給権の有無について確認をしました。 厚生年金通算老齢年金の受給権がないため遺族年金が発生しないにもかかわらず、年金事務所、事務センター双方とも、見込み額試算を行い、試算結果が出たことから、受給権有りと判断し、誤った案内をしたため、添付書類を準備され請求にられました。	1名	0	お客様相談室長が、窓口にてお客様に今回の事象について、説明してお詫びし、了承を得ました。	朝礼にて、窓口担当者全員に、当該事象を説明し、旧法関連の請求は慎重に法文を確認の上、案内・受付を行うよう周知徹底をはかりました。	外部	
143	国民年金死亡一時金の受給要件の説明誤りについて	説明誤り	秋田	大曲	2010年8月18日	2010年8月24日	秋田事務センターが、国民年金死亡一時金請求書を受付し、同センターに送付したA市役所に対し、国民年金第1号被保険者としての納付月数が3年未満のため不支給となるので、請求者に対し取下げさせるよう依頼をしました。 その際に、A市役所の担当者から、当該事案については大曲年金事務所に電話で請求の可否を照会したうえで受付・送付したとの回答があり、説明誤りが判明しました。	保険料の納付内訳を確認しないまま、3年以上の納付月数があるとして、死亡一時金の請求が可能と判断し、回答したものです。	1名	0	担当者がお客様に電話し、今回の事象を説明してお詫びをしました。死亡一時金請求書を取り下げることで了承していただきましたので、取り下げに必要な書類を送付しました。	室内会議において、受給要件の確認は慎重に行うよう指示しました。	外部	
144	未支給年金の受付時の審査誤りと事務センターの処理の遅延等について	説明誤り	大阪	事務センター	2010年5月19日	2010年5月19日	お客様が年金相談センターに死亡届を届出され、未支給年金の手続の相談後、不備があり、後日年金事務所の受付に提出されました。 お客様から事務センターへ処理経過の問い合わせがあり、事務センターより亡くなられたお母様の住民票が漏れていることを説明し、住民票を提出していただきました。 お客様から事務センターに支払の照会があり、その際に請求書を点検しましたところ、請求者は先妻の子で、亡くなられたお母様は後妻のため、請求権のないことが判明しました。	お客様は先妻の子で、亡くなられたお母様は後妻、戸籍等で養子縁組を確認せず、担当者は請求できると審査を誤ったことによるものです。 未支給年金の権利があると誤審査しているため、本来必要のない亡くなられたお母様の住民票の漏れについて提出を依頼し、住民票を受領しました。 事務センターに処理が遅いとお申出があり、その際に未支給年金請求書の内容を再確認しましたところ、請求する権利がないことが判明しました。	1名	0	担当者がお客様へ電話し、審査誤りをお詫びしました。 グループ長と担当者がお客様宅を訪問し、年金相談センターの説明不足、年金事務所の点検漏れ、事務センターの審査誤り、必要のない住民票の取得についてお詫びしました。 グループ長が再度お客様宅を訪問し、未支給年金請求書の返戻と実費弁済ができないことを改めてお詫びし、ご了承を得ました。	諸変更担当者会議において当該事象を説明しました。未支給年金の基本の法令解釈と審査事務を研修し、審査誤りの防止の徹底を指示しました。	外部	

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生日月	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	判明原因
145	離婚による年金分割制度の年金額改定時期の説明誤りについて	説明誤り	千葉	船橋	2010年2月2日	2010年5月20日	「標準報酬改定通知書(厚生年金制度)」を受け取ったお客様が通知書の内容を確認に来所されましたが、前回の年金相談において誤った説明をされたとの申出があり、判明しました。	原因は、お客様が年金額改定の時期について誤解していることに気づかず、誤った理解を修正する説明ができなかったためです。 また、配偶者様には厚生年金加入がないため分割を受けた厚生年金の受給は65歳からですが、60歳からと誤った説明をしていました。1年以上の厚生年金期間を有していると相談担当者が錯誤したためです。	1名		0	お客様に文書にてお詫びと、回答をしました。 関東信越厚生局において、本件の審査請求を受理したとの報告がありました。	朝礼において報告し、リーフレットなどの資料を確認し、各自の理解度の点検を指示しました。年金分割の相談があった場合の説明項目チェックシートを配布しました。	外部
146	厚生年金の長期加入者の特例に関する説明誤りについて	説明誤り	東京	目黒	2010年7月10日	2010年7月16日	お客様から、退職に伴う在職老齢年金と厚生年金の長期特例に関する相談を当事務所で行った際に、相談担当者の説明に誤りがあり、結果として長期特例のメリットを受けられなかったとのお申出がありました。	お客様が当事務所において年金相談を行った際に、年金相談担当者が厚生年金の被保険者期間が44年以上で一旦資格喪失していれば、退職後1日しか間をおかず再就職しても定額部分に加給年金額を加えた額から在職中の停止額を差し引いた額が支給されるとの誤った説明を行ったためです。	1名		0	お客様相談室長からお客様に電話し、事実確認を行い、お詫び申し上げました。 お客様宛にお詫びの手紙を送付しました。	お客様相談室において当該事象を説明し、年金相談等における厚生年金の長期特例の適用条件の説明については、必ずマニュアル等を確認の上で行うよう徹底しました。	外部
147	障害者特例届の診断書の説明誤りについて	説明誤り	福岡	小倉北	2010年3月3日	2010年5月26日	機構本部から障害者特例届に診断書が添付されていないとの理由で返戻され、確認しましたところ、障害厚生年金受給者で毎年診断書を提出する必要がある方であっても、診断書の添付が必要であり、説明誤りが判明しました。	本来、障害者特例届におきましては、診断書の添付が必要ですが、お客様が障害厚生年金を受給中であり、診断書を毎年提出すべき方であったために、診断書の提出が省略できる方と解釈を誤り、診断書の提出が必要であることを説明しなかったことが原因です。	1名		0	お客様に連絡し、説明誤りをお詫びしたうえで、診断書の提出をお願いしました。診断書を提出していたが、障害者特例による年金額をお支払することで了承を得ました。 機構本部に確認しましたところ、今回の障害者特例届受理から診断書の提出に至った顛末書を送付するよう指示があり、送付しました。お客様には支払予定日を連絡し了承を得ました。	お客様相談室のミーティングにおいて当該事象を説明し、障害者特例届の受付においては、診断書の添付が必要であることを説明することの徹底を図りました。	内部
148	説明誤りによる障害厚生年金請求の逸機について	説明誤り	神奈川	横浜中	2009年7月29日	2010年8月11日	お客様が来所され、「平成21年7月、老齢厚生年金請求時に併せて障害厚生年金の請求をしようと相談した際、老齢厚生年金の方が年金額が多いと言われ、障害厚生年金の手続きをしなかった。昨日、来所し尋ねると、2級と認められれば障害厚生年金と障害基礎年金を合わせた年金額の方が多いと言われた。昨年の説明が誤っていたのではないか」との指摘を受けました。 2級を前提とした場合、昨年の説明が誤っていたことが判明しました。	老齢厚生年金を受給した時の年金相談受付票には、障害厚生年金に係る記載はなく、当時の対応者には確認がとれませんでした。老齢厚生年金受給時に、3級程度と思い込み、説明を行った可能性が高いと判断されます。	1名		0	副所長がお客様に、今回の事象を説明し、お詫びしました。併せて、事後重症は、請求日が受給権発生日となり、遡ってお預かりすることが適わないことをご説明し、お客様のご了承をいただくとともに、診断書等のご準備をお願いしました。	副所長、お客様相談室長から職員へ事例の周知と注意喚起を行いました。	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	判明原因
149	年金受給選択申出書提出説明誤りについて	説明誤り	愛知	岡崎	2010年4月28日	2010年8月17日	年金受給者のお客様が来所され、特別支給の老齢厚生年金の8月支払い分が振り込まれていないとお申出がありました。 確認しましたところ、障害厚生年金選択により、年金が支給停止になっていたことが判明しました。	障害厚生年金を受給中でしたが、不該当になった件で相談に来訪されました。その際、3級不該当、雇用保険の支給停止解除になっており、特別支給の老齢厚生年金の支給については「年金受給選択申出書」の提出が必要でしたが、必要がないとの誤った説明を行いました。	1名			所長及び室長がお客様と面談し、4月の来所時、年金相談の説明に誤りがあったことについてお詫びしました。 年金受給選択申出書に署名をしていただき受理しました。 お客様へお詫びと説明の手紙を送付しました。	お客様相談室内において、当該事象についての研修を行いました。今後は同じような説明誤りなどが生じないように、お客様相談室内において、朝礼等の場を活用して職員に「事例集」により、周知徹底を図ります。	外部
150	年金記録の誤統合および誤統合に伴う老齢厚生年金の過払いについて	記録訂正誤り	群馬	高崎	2007年8月21日及び 2007年11月15日	2010年7月21日	機構本部から「ねんきん特別便 年金加入記録照会(回答)票」による調査の結果、当該回答者様の年金記録が別人の記録に誤収録されており、別人の方は誤裁定の可能性のある旨の連絡がありました。	年金記録調査の際には、お客様からお申出のあった事業所に同じ生年月日の被保険者がおり、お客様が当該事業所に勤務した時の「姓」の確認を怠り誤統合し、回答したものと思われます。 裁定請求の際には、裁定請求書の履歴欄は「被保険者資格記録回答票に同じ」となっており、別人の方から再度職歴等を確認することはなかったと思われます。	2名	過払い	708,950	電話によりご本人様に年金記録及び年金額が誤っている可能性がある旨をお話しし、事実関係を確認したい旨を伝えました。 ご本人様が来所され、年金記録を確認しました。現在受給中の年金に係る事業所のうち誤統合の可能性のある事業所について回答を得ました。別人の記録を統合した可能性が高いこととお詫びのうえ、当時の名簿等を詳細に調査する必要があることから、ご本人様の姓が変更した年を聴取のうえ、再度高崎年金事務所で調べたうえで連絡する旨をお話ししました。 調査の結果、当時の姓などから統合済の記録はご本人様とは別人の記録であることを説明のうえ、過払いの年金については返納していただく必要があることをお伝えしました。 ご本人様が来所され、年金記録の調査結果を説明し、間違った年金記録の統合および年金額の決定をしたこととお詫びのうえ、過払いの年金額については返納していただく必要があることを説明しました。ご本人様から「年金額仮計算書(減額)」「返納方法申出書」を受理しました。	年金記録課朝礼において事務処理誤り発生を報告するとともに、年金記録相談窓口での申出書等の受理および年金記録課での記録統合処理においては、双方の記録がご本人様の記録であることを十分確認のうえ、受理および入力を行うよう周知徹底しました。	内部
151	障害厚生年金請求にかかる診断書偽造について	事故等	東京	事務センター	2010年4月13日	2010年5月18日	荒川年金事務所において、東京事務センターから記入漏れがある旨で返戻された障害年金請求に係る診断書を、これを作成した医療機関に照会しましたところ、当該医療機関の医師から、「請求者は当院の受診歴のない方で、診断書に押されているゴム印も当院のものではない」との回答があり、障害厚生年金請求にかかる診断書偽造が判明しました。	このため、機構本部において、行為の全容を解明するための調査を進めていましたが、平成22年5月25日に機構本部准職員(非違行為者)より、障害年金の請求書・診断書等の偽造及び請求を行ったとの申出がありました。	1名			日本年金機構からの報告を受け、厚生労働省は、平成22年6月3日に詐欺未遂、有印私文書偽造及び偽造私文書行使により、非違行為者を警察当局に告訴しました。  (平成22年9月1日公表及び日本年金機構ホームページに掲載済)	日本年金機構は、当機構職員制裁規程に基づき、非違行為者を平成22年9月1日付で懲戒解雇しました。	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	判明原因
152	プレスリリース「事務処理誤り等(平成22年5月分)について」の件数誤りについて	確認・決定誤り	本部	品質管理部	2010年7月1日	2010年8月27日	お客様より、「日本年金機構ホームページに掲載されている7月1日付プレスリリース「事務処理誤り等(平成22年5月分)について」の合計件数は178件となっているが、5.(1)表4の「事務処理誤り等による影響額別一覧表」の合計件数は175件となっており、食い違っている」とのお電話があり、資料の誤りが判明しました。	公表資料作成時点で影響額を確認中だった3件について、「事務処理誤り等による影響額別一覧表」では計上しなかったことによるものです。集計については複数名で確認を行っていましたが、3件について「影響額について調査中のため、集計に入れていない分が3件あること」の補足説明の注意書きをもらしてしまいました。また、決裁においても誤りに気づくことができませんでした。	なし			お客様に資料の誤りについてお詫びしました。 公表資料作成時点で影響額を確認中だった3件について、「調査中」2件に関しては影響額なし、「未確定」1件は現在も未確定であることを確認し、至急資料の修正及び正しいものの掲載を行いました。	件数及び補足説明の要否について、複数名での確認を徹底することとしました。	外部
153	業務目的外閲覧について	事故等	香川	高松東	2009年6月10日 2009年8月6日 2009年8月6日 2009年11月25日 2010年4月20日	2010年4月21日	当事務所のお客様相談室長が「指名索引届書処理結果リスト」を確認していましたが、相談委託事業にて年金相談業務に従事する社会保険労務士と同名の氏名が、当該リストの中にあることを発見しました。	当該社会保険労務士に事実関係を確認しましたところ、「厚生年金を資格喪失したため、年金額が改定になっているか確認した」と自身の年金記録を閲覧したことを認めました。 また、再聞き取り時において、上記以外にも自身の年金記録を複数回閲覧したこと及び配偶者の年金記録を閲覧したことを認めました。 これは、当該社会保険労務士の「本人及び家族の年金記録を確認するために閲覧することは問題ないだろう」との誤った認識のもとに行ったことによるものです。	2名			高松東年金事務所において、当該社会保険労務士が相談委託事業にて年金相談業務に従事してから現在までの間の「指名索引届書処理結果リスト」と「年金相談・手続受付票」を突合するとともに、本人からも聞き取り調査を行いました。その結果、自身及び配偶者以外の業務目的外閲覧は確認できませんでした。 社会保険労務士会より、当該社会保険労務士が相談委託事業による年金相談業務には今後就かないとの報告がありました。 社会保険労務士会より、理事会において当該社会保険労務士に対して文書による指導等を行ったとの報告がありました。	社会保険労務士会へ今回の業務目的外による年金記録の閲覧の事実を連絡し、個人情報保護の徹底を依頼しました。 社会保険労務士会より、相談委託事業にて年金相談業務に従事する社会保険労務士全員に業務目的外による年金記録の閲覧の禁止の周知・徹底を図るための研修を行っていく等の報告がありました。	内部
154	委任状を確認せず、年金見込額回答票を事業所へ提供した件について	事故等	愛知	名古屋北	2006年7月21日	2010年6月7日	お客様より、在職する企業のセミナーを受けた際、自分の年金見込額照会が本人の同意もなく作成されているとお申出がありました。 確認しましたところ、A事業所が委任状を事後に徴取し、年金事務所も確認せず回答票を交付していたことが判明しました。	A事業所は、退職を控えた従業員に対し、年2・3回セミナーを開催するに当たり、従業員の老後の生活設計には年金見込額が必要であるとして、代理で年金見込額回答票の交付を年金事務所(旧社会保険事務所)に平成18年頃から依頼していました。 年金事務所(旧社会保険事務所)は、A事業所からご本人様の同意が取れているものと信じ、委任状を確認することなくA事業所に対し回答票を交付し、後日委任状の送付を受け確認していました。	358名			お客様へ、まず電話でお詫びし、後日経過報告等することです承を得ました。 A事業所に連絡し、(従業員の福利厚生事業としているので)今後は正しい手続きで依頼するよう指示しました。 お客様より電話にて連絡があり、ご来所いただき、所長がお詫びし、詳細を説明し、了承を得ました。	個人情報保護研修において本事業を説明し、取扱を徹底しました。 役付会議で詳細を報告し、個人情報保護について徹底しました。	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	判明原因
155	氏名索引業務目的外閲覧について	事故等	石川	事務センター	2010年6月17日～18日	2010年6月18日	出力された「氏名索引届書処理結果リスト」により、派遣職員による業務目的外閲覧が判明しました。	国民年金適用関係入力業務時に、届書コードの入力を誤ったことから、偶然に氏名索引照会画面が表示され、興味本位で自身や知人の氏名9件を入力し、閲覧し、翌日も同様の閲覧行為を3件行ったとのことでした。	9名 (12件)		0	これまでの氏名検索リストのチェックをし、派遣職員に聞き取りをし、閲覧行為を行ったことを確認し、閲覧内容については、一切他言しておらず、印字も行っていないことを確認しました。 派遣元事業者は、派遣職員を退職処分としました。 機構本部が派遣元事業者より願末書を取り、業務目的外閲覧の防止について、再度指導しました。	○担当グループ長から全派遣職員に注意・指導を行い、臨時朝礼を開催して、センター長から全職員に事件の報告及び注意喚起を行ないました。	内部
156	遺族年金不正受給疑いに係る警察からの捜査協力依頼について	事故等	愛知	熱田	2008年10月22日	2010年7月26日	警察担当者が来訪し、遺族年金不正受給疑いに係る捜査協力を依頼されました。	遺族年金の申請書類、審査には不備はないが、警察からの説明によれば、偽装結婚、偽装出生届け、虚偽の遺族年金請求申請があった疑いがあるとのことでした。別件逮捕時の家宅捜索で遺族年金証書、年金手帳、通帳発見し、供述により発覚しました。	2名	過払い	2,170,275	支払保留入力をしました。 被害届につきましては、県警本部を通じて、厚生労働省年金局より提出を依頼中です。	課内会議において事例を説明し、同様の事象があった場合の対応を再確認しました。	外部
157	不退去罪による被害届の提出について	事故等	三重	津	2010年8月2日	2010年8月2日	お客様が来所され、年金相談窓口で大声を挙げたため、副所長が対応しましたが、厚生年金と厚生年金基金に不信感を以前よりも「A市に市民税滞納により預金を差押されたのは社会保険事務所に責任がある」などを主張し、制止を振り切りカウンター内に入ってきたため、副所長外職員3名で制止しましたが、かなわず適用調査課内を大声をあげながら、所長室前の副所長席まで侵入されました。 副所長が退去するよう「お帰りください」と3回通告し、職員5名で2階廊下のソファーに座らせ、A市に確認しろとのことであったため、A市の税務課に電話し、電話をかわりましたが、「ばかやろう」と言って電話を切りました。 再度退去するよう求めましたが、「警察を呼べ」等大声を挙げたため、所長と協議し警察に通報しました。	三重社会保険事務局にも再三の申立をしており、また、最近も「年金」の記録がおかしい」「年金額が多い」「厚生年金基金をかってに作った」「A市に差押えられたのは社会保険の責任」など当所に責任があるなどの申出が多くありました。 当所にて調査しましたところ、記録照会の申立書についてもすでに回答されていることを確認しました。	1名		0	警察を呼び、警察官が到着し、事情を話し、警察官2名が本人に対して1階玄関にて帰るよう説得しましたが、応じなかったため、警察署へ連行しました。 警察署より不退去による被害届の提出を求められました。 警察担当者より電話連絡があり、不退去罪により逮捕し、本人も正当な理由が無いのに退去しなかったことについては認めたとのことでした。また、今後起訴に向けての補充捜査に対しての協力依頼がありました。	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。	事件等

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	判明原因
158	市職員による個人情報の業務目的外閲覧について	事故等	埼玉	川越	2010年3月10日	2010年7月27日	川越年金事務所が朝霞市に貸与している可搬型窓口装置を使って、朝霞市職員Aが知人の個人情報を、本人の許可・了承も得ることなく業務目的外に閲覧したことが、調査した結果、判明しました。	当該事象発生の一因として、朝霞市においては、貸与契約書を取り交した際に渡している「市町村における窓口装置を用いた『ねんきん特別便』等の年金記録に関する相談業務実施要領」の中で定められた、「氏名索引照会票」の年金事務所に対する提出が徹底されていなかったことなど事務処理上の不備があったこと、また、業務目的外閲覧に対する市職員に対する教育指導が徹底されていなかったことが考えられます。	1名	0	朝霞市による事実確認の内容について、年金事務所においても調査し、事実が確認されたことから、行為者Aの窓口装置使用登録を抹消するとともに、朝霞市に対し再発防止策の提出を指示しました。 平成22年8月23日、朝霞市は職員Aを減給10分の1(期間3ヵ月)の処分とし、平成22年8月24日、朝霞市のホームページに公表しました。	可搬型窓口装置を貸与している他3市の個人情報取扱責任者に対して、実際に事故が発生したことを伝えたくて、可搬型窓口装置貸与契約書並びに「市町村における窓口装置を用いた『ねんきん特別便』等の年金記録に関する相談業務実施要領」に基づき、個人情報の適正な取扱について関係職員に周知する旨を再度指示しました。 あわせて、「氏名索引照会票」の年金事務所に対する提出を徹底したうえで、年金事務所において「氏名索引処理結果リスト」との突合を欠かさず行い、必要に応じ適切な指導等を行います。	外部	
159	個人情報の業務目的外閲覧について	事故等	徳島	徳島南	2010年8月6日	2010年8月9日	お客様相談室長が、「氏名索引届書処理結果リスト」を突合していましたところ、リストに年金相談窓口を委託している社会保険労務士本人の氏名を確認しました。	以前厚生年金基金記録がある方から年金見込み額を聞かれたが、能力不足で十分な回答ができなかったため、自身の厚生年金基金に加入記録を利用して確認できれば、今後の年金相談お客様の役に立つのではないかと考えて検索したものです。 個人情報保護に関しては、他人の記録で確認するのは問題があると考え、自身の記録を利用して、研修するのであれば可能ではないかと考え、索引したものです。	1名	0	本人に対し、自身の索引であっても業務目的外閲覧になることがある旨伝え、今後このようなことのないように注意しました。 保存されているすべての氏名索引届書処理結果リストをチェックしましたが、他に業務目的外閲覧の事実はありませんでした。 社会保険労務士会より、相談受託事業に従事する社会保険労務士全員に対して、業務目的外閲覧の禁止及び個人情報保護に係る研修を行った旨の報告を受けました。 社会保険労務士会より、日本年金機構年金相談部長宛、「年金事務所における相談業務に関する窓口装置の業務目的外使用に係るお詫び及び今後の対策について」の提出がありました。	緊急所内会議を開催し、業務目的外閲覧疑い発生を伝え、職員に対して今後絶対行わないよう周知を図りました。 お客様相談室の全員に対して、個人情報保護に係る研修を行いました。 朝礼で、全職員に対し業務目的外閲覧疑いの発生を伝え、再発防止を周知しました。 社会保険労務士会の会長と副会長を呼び、事実の発生と再発防止策を講じるよう指示しました。 すべての窓口装置に注意喚起文を貼付しました。	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	判明原因
160	個人情報の業務目的外閲覧について	事故等	徳島	徳島南	2010年8月6日	2010年8月9日	お客様相談室長が、「氏名索引届書処理結果リスト」を突合していましたところ、リストに年金相談窓口を担当している特定業務契約職員の氏名を確認しました。	職員に事情を確認しましたところ、年金相談窓口を委託契約している社会保険労務士から業務を聞かれ、マニュアルで説明しましたが、わかりにくく理解が得られなかったため、やむを得ず自身の氏名を入力して教えました。	1名		。	職員に対し、自身の索引であっても業務目的外閲覧になることがある旨伝え、今後このようなことのないように注意しました。 保存されているすべての氏名索引届書処理結果リストをチェックしましたが、他に業務目的外閲覧の事実はありませんでした。	緊急所内会議を開催し、業務目的外閲覧疑い発生を伝え、部下職員に対して今後絶対行わないよう周知を図りました。 お客様相談室の全員に対して、個人情報保護に係る研修を行いました。 朝礼で、全職員に対し業務目的外閲覧疑い発生を伝え、再発防止を周知しました。 すべての窓口装置に注意喚起文を貼付しました。 研修を実施し、全員の研修を終了しました。	内部
161	身分証明書の紛失について	事故等	山形	事務センター	2010年8月9日	2010年8月13日	アシスタント職員より、身分証明書をストラップケースごと紛失した旨の報告があり、判明しました。	出勤して身分証明書を装着しようとしたが、机の中及びいつも携帯しているかばんの中も探しましたがありませんでした。 保管場所を一定にしておかなかったことが原因と思われます。	1名		。	1週間ほどかけて職場及び自宅等を探したが、見つかることができませんでした。また、他の職員とあらためて机の中、机の周り、事務室内を探しましたが見つかりませんでした。 再交付申請書をブロック本部へ送付しました。	各グループの朝のミーティング等において、センター長から今回の事象の説明を行い、退社の際に必ず机にしまうなど保管・管理について徹底するよう指示しました。	内部
162	年金事務所関係職員を装った自宅訪問について	事故等	高知	高知東	2010年8月16日	2010年8月16日	「年金事務所の者」と名乗る24～25歳の女性が自宅に訪問してきて、女性からA4判位の用紙にサインをするように依頼されたためサインをし、振込通知書と思われるが年金関係の通知書を渡したとお客様から電話及び来所相談がありました。	何の用紙にサインをしたのか、年金関係の何を渡したのかははっきりと覚えていないとのことでした。 女性の訪問時に氏名・所属は名乗らなかったか、身分証明書の提示は無かったかを確認しましたが、「年金事務所の職員」とは言ったがその他ははっきり覚えていないとのことでした。	1名		。	お客様には念のため、警察にもご相談いただくようご案内し、10月以降の支払い状況の確認をお願いしました。県内各事務所及び事務センターには支払機関変更等にご注意をお願いしました。	平成22年9月10日、日本年金機構内部にお客様に注意喚起を促すように指示しました。 平成22年9月16日、日本年金機構ホームページに、不審電話及び不審な訪問に関する注意喚起を促すコーナーを作成しました。	外部
163	詐欺被害について	事故等	東京	荒川	2010年8月18日	2010年8月18日	荒川社会保険事務所「ゴトウ」と名乗る年配の男性がお客様宅を訪問し、手数料10,500円を支払ったが、その後、不審に思い、年金事務所に電話をしたとの申出がありました。	年金事務所に電話する直前、お客様宅を荒川社会保険事務所ゴトウと名乗る年配の男性が訪問し、高齢者の受給手続きがされていないので、代わりに手続きを行うと申し出たため、手数料10,500円を支払ったとのことでした。男性は10,500円は後で返ってくるかもしれないと言い、立ち去った。その後、不審に思い、年金事務所に電話をしたとのことでした。	1名	その他	10,500	お客様に、当事務所ではそのようなご案内や手続きをとることはなく、訪問徴収も行っていない旨説明し、至急警察に届出することを案内しました。	事務所に事件のあったことを情報伝達しました。 平成22年9月10日、日本年金機構内部にお客様に注意喚起を促すように指示しました。 平成22年9月16日、日本年金機構ホームページに、不審電話及び不審な訪問に関する注意喚起を促すコーナーを作成しました。	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	判明原因
164	年金請求 手続の手 数料詐取 について	事故等	埼玉	浦和	2010年8月17日	2010年8月18日	お客様より、国民年金課に「ハマザキ」「サナダ」という職員がいるか確認の電話があり、年金請求手続の手数料詐取が判明しました。	「ハマザキ」と名乗る男性(60歳位)が自宅に来て、部屋に上がって、「年金が8月中に手続きするともらえるようになる、年金額は月約4万円になる、杉並区高円寺の事務所に手続きをとるように」との話があった。遠くて一人で行くことができない旨話すと、「サナダ」という人に電話で確認をして代理で「ハマザキ」が行くことになった。手続きに手数料が25,000円かかると言われたが、手持ちで12,500円しかなかったため、それを支払い残り8,000円は「ハマザキ」に立て替えてもらった。翌日手続きの書類を持参するので、その時立替えた8,000円を支払ってくださいと話をして帰った。次回持参する書類に記入・押印後郵便局に持っていくことになると言われたとのことでした。	1名	その他	12,500	課長がお客様に再度状況確認をするとともに、被害届を地元警察署に提出するようお願いしました。	平成22年9月10日、日本年金機構内部にお客様に注意喚起を促すように指示しました。 平成22年9月16日、日本年金機構ホームページに、不審電話及び不審な訪問に関する注意喚起を促すコーナーを作成しました。	事件等
165	有印私文 書偽造・ 同行使被 疑事件に 係る被扶 養者(異 動)届の 押収につ いて	事故等	茨城	下館	2010年6月24日	2010年8月26日	窓口に提出された健康保険被扶養者(異動)届につきまして、行為者が勝手に事業主印を押印し届出を行ったことに対し、事業主様が、有印私文書偽造・同行使被疑で警察に被害届を提出されたことにより判明しました。	届書には、事業主様の印も押してあり、書類の不備はなく、受付しました。 行為者は他の事業所で社会保険加入のため、健康保険被扶養者(異動)届の届出が必要でした。	1名		0	警察の担当者が強制執行通知を持参のうえ来庁し、被扶養者(異動)届の原本を押収しました。 押収品については、結審後には返却されることを確認しました。	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。	外部
166	職員の名 を騙る者 の詐欺事 件につい て	事故等	愛知	名古屋西	2010年8月24日	2010年8月24日	区役所職員を名乗るの男がお客様宅を訪問し、「今日、17時に郵便局に30万円入るが、国民年金を2ヶ月分納めていない部分があるので、13,000円を納めたらよりお金が入る」と言われ、「現在のもらっている年金で十分、お金は出さない」と返答をしたところ、男は「17時を楽しみにしててください」と言い立ち去ったとのことでした。 お客様は不審に思い、A区役所の年金担当者に確認しましたところ、そのような支払いはないことが判明し、A区担当者が年金事務所に連絡を入れるよう案内し、お客様より名古屋西年金事務所に電話をいただきました。	お客様には2ヶ月未納期間がありました。 男の特徴は60歳前後、細身で小柄、身分証、名刺はなく、何も持っていないとのことでした。	1名		0	お客様に対して今後も注意を促すよう促しました。 お客様の情報の取り扱いについては、電話にてご本人様以外に記録等について回答しないことを説明しました。	平成22年9月10日、日本年金機構内部にお客様に注意喚起を促すように指示しました。 平成22年9月16日、日本年金機構ホームページに、不審電話及び不審な訪問に関する注意喚起を促すコーナーを作成しました。	事件等

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	判明原因
167	職員の名を騙る者の詐欺事件について	事故等	愛知	名古屋西	2010年8月24日	2010年8月24日	年金係を名乗る男がお客様宅を訪問し、「国民年金を3年間納めていない部分があるので、保険料を1ヵ月分納めたら月曜日に30数万円郵便局に入る」と言われ、男の言葉を信用し12,500円渡したとの電話が名古屋西年金事務所にあり、判明しました。 確認しましたところ、そのような年金の支払いはなく、詐欺であると判断し、警察に通報するよう、お客様に伝えました。	お客様が領収書を求めると「15分したら戻ってくる」と言い、男は立ち去りました。お客様はご家族にこの話をしたところ、ご家族に注意され、名古屋西年金事務所に電話をしたとのことでした。 男の特徴は60歳くらい、小柄、眼鏡なし、黒いシャツ、紺色のズボンとのことでした。	1名	その他	12,500	お客様へ警察に通報するようにご案内しました。	平成22年9月10日、日本年金機構内部にお客様に注意喚起を促すように指示しました。 平成22年9月16日、日本年金機構ホームページに、不審電話及び不審な訪問に関する注意喚起を促すコーナーを作成しました。	外部
168	職員を装った不審電話について	事故等	北海道	帯広	2010年8月27日	2010年8月27日	お客様の来訪相談により、振り込め詐欺が判明しました。	社会保険(庁)のと名乗る男から電話があり、「先に送っている還付金の文書を今月中に送り返してもらえば支払いできる」と言われ、「文書は来てない」と伝えると金融機関の口座番号を聞かれ、近くのATMに行くよう言われ、指示されるがままに機器操作をして振り込みしてしまったとのことでした。その後、確認のため来訪され、不審電話であると同時に振り込め詐欺と判明しました。	1名	その他	990,000	直ちに金融機関へ架電し、情報提供しました。 また、警察へ行って相談するよう指示しました。	平成22年9月10日、日本年金機構内部にお客様に注意喚起を促すように指示しました。 平成22年9月16日、日本年金機構ホームページに、不審電話及び不審な訪問に関する注意喚起を促すコーナーを作成しました。	外部
169	社会保険職員を装った不審電話について	事故等	北海道	小樽	2010年8月27日	2010年8月27日	警察署刑事が来所し、社会保険省を名乗る電話による振り込め詐欺事件が発生したため、その捜査にあたって、年金事務所に他にも不審電話情報等把握しているものがあれば教えてほしいとの話がありました。	当所においては、不審電話と思われる照会が2件ありましたが、金品及び口座番号等の個人情報の被害はなかったと報告を受けていることを説明しました。 報道によりますと、市内の75歳の女性が社会保険省の職員を名乗る男の電話の指示に従ってATMを操作して、自分の口座から100万円を振り込み、だまし取られた事件がありました。	1名		0	警察からは振り込め詐欺事件の具体的な手口、被害額等の情報は得られず、同様の不審電話情報が頻発するようであれば、連絡をいただきたいとの事で引き取られました。	平成22年9月10日、日本年金機構内部にお客様に注意喚起を促すように指示しました。 平成22年9月16日、日本年金機構ホームページに、不審電話及び不審な訪問に関する注意喚起を促すコーナーを作成しました。	外部
170	パーテーション事故について	事故等	千葉	松戸	2010年3月9日	2010年3月9日	当年金事務所内お客様相談室の記帳台にて、お客様が記帳をしている際に、備え付けのパーテーションを職員が体に引っ掛けてしまい、その動作によりパーテーションが倒れ、お客様の背中に当たってしまったものです。	職員の不注意な動作によるものです。	1名		0	お客様にお詫びし、当日は痛みがないため、そのままお帰りになりましたが、翌日痛みがあるとのこと、治療のため、病院に行きましたとの報告を受けました。 治療費等につきましては、機構本部の加入している保険によりお支払いすることで、現在対応中です。	今回の事象について、職員に周知し、同様の事故がないように、十分気を配ることを指示しました。	内部

日本年金機構の平成22年8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:円)	対応	対策	判明契機
1	2010年4月20日	2010年7月15日	「ねんきん定期便」と「厚生年金加入記録のお知らせ」(受給者便)が送付された不具合について	広島西年金事務所より「厚生年金加入記録のお知らせ」(以下、受給者便という)が送付されたお客様から昨年、送付された「ねんきん定期便」(以下、定期便という)の内容と違うことについて照会がありました。このことにつきましては、受給者便が受給者原簿情報から作成しているため、受給権発生時点の標準報酬月額等になっている旨を説明し、照会対応は完了しています。 しかしながら、定期便が送付されている方には、受給者便は送付しない仕様としていることから、システムチェック要件を確認しましたところ、定期便の通知作成有無の判定でチェックが漏れていることが判明し、本来、受給者便の送付対象とはならない方へ受給者便を送付してしまいました。	受給者便の作成にあたりましては、年金給付システムから、記録管理システムへ定期便発行の有無確認を依頼しており、在職中等で定期便作成済の回答があった場合は、受給者便を通知しないこととしています。定期便の通知有無の判定にあたり、直近記録(基本情報)の定期便通知情報の有無により判定していますが、今回の対象者につきましては、基本情報に裁定請求書事前通知(65歳)の記録が直近記録として作成されており、平成21年度定期便の発行記録が別に管理されていましたが、そこまで確認する仕様となっていなかったことによるものです。(判定時のチェック漏れ)	19,081名		0	平成22年7月16日付で、事象の内容について年金事務所等へ情報提供を行いました。 平成22年8月20日付で、対象件数及び原因等を年金事務所等へ情報提供し、引き続き、お客様から問い合わせがあった場合は、個別対応をお願いしました。	平成22年8月3日判定にかかるプログラムのシステム改修を行い、以後重複して発送されることがないように対処済です。	内部
2	2007年7月	2010年6月24日	時効特例給付金の支払い誤りについて	在職中であるため停止された年金を、誤って時効特例給付の算定の基礎としたため、平成19年7月以降にお支払いした時効特例給付を一部過大に支払っていたことが判明しました。	年金記録を訂正して過去に遡って年金額の再計算(再裁定処理)を行った際における、在職による年金支給停止額を判別するシステム上の不具合が原因です。(平成19年7月の時効特例法施行に伴い実施した影響調査の漏れ)	83名	過払い	39,857,179	過払いが判明した方には、お詫びをするとともに、誤ってお支払いした額の返納をお願いします。 (平成22年9月1日公表及び日本年金機構ホームページに掲載済)	今後、事故防止策として、確認作業等を更に徹底していくこととします。	外部