

平成22年12月3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10月分)について

平成22年10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10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、10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219件のうち、公表可能な175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219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	68件 (31.1%)
〔届書内容の確認誤り、金融機関等のコード記入誤り等、事実関係の誤認や法令の適用誤り〕	
(3) 未処理・処理遅延	44件 (20.1%)
〔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	29件 (13.2%)
〔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	7件 (3.2%)
〔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	15件 (6.8%)
〔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	22件 (10.1%)
〔窓口、電話等での制度説明誤り、申請書等の指示誤り等、相談時の誤り〕	
(8) 受理後の書類管理誤り	5件 (2.3%)
〔受理した申請書、添付書類の紛失等〕	
(9) 記録訂正誤り	4件 (1.8%)
〔別人の記録を訂正、別人の記録を統合〕	
(10) 事故等	25件 (11.4%)
〔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 219件 (100.0%)

2 制度等別件数

(1) 厚生年金適用関係	58件 (26.5%)
(2) 厚生年金徴収関係	11件 (5.0%)
(3) 国民年金適用関係	16件 (7.3%)
(4) 国民年金徴収関係	29件 (13.2%)
(5) 年金給付関係	86件 (39.3%)
(6) 船員保険関係	0件 (0.0%)
(7) その他	19件 (8.7%)

合計 219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)	13 (2)	17 (3)	13 (2)	3 (0)	11 (2)	0 (0)	1 (0)	0 (0)	0 (0)	58 (9)
厚生年金徴収関係	0 (0)	8 (3)	2 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	1 (1)	11 (4)
国民年金適用関係	0 (0)	8 (0)	3 (0)	3 (1)	0 (0)	2 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	16 (1)
国民年金徴収関係	0 (0)	11 (2)	5 (1)	5 (0)	2 (0)	0 (0)	4 (1)	2 (0)	0 (0)	0 (0)	29 (4)
年金給付関係	0 (0)	27 (11)	17 (5)	8 (4)	2 (0)	2 (0)	18 (3)	2 (0)	4 (1)	6 (2)	86 (26)
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)	18 (0)	19 (0)
計	0 (0)	68 (18)	44 (9)	29 (7)	7 (0)	15 (2)	22 (4)	5 (0)	4 (1)	25 (3)	219 (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	144件 (65.8%)
〔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	15件 (6.8%)
〔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	37件 (16.9%)
〔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	23件 (10.5%)
〔不正行為、不適正な事務処理、事故等〕	

合計 219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)	65 (18)	8 (1)	29 (7)	7 (0)	14 (2)	13 (2)	3 (0)	4 (1)	1 (1)	144 (32)
適用・認識誤り	0 (0)	3 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	1 (0)	9 (2)	1 (0)	0 (0)	1 (1)	15 (3)
届書等の放置	0 (0)	0 (0)	36 (8)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	1 (0)	0 (0)	0 (0)	37 (8)
その他	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	23 (1)	23 (1)
計	0 (0)	68 (18)	44 (9)	29 (7)	7 (0)	15 (2)	22 (4)	5 (0)	4 (1)	25 (3)	219 (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	44 (7)	10 (4)	14 (1)	23 (3)	52 (17)	0 (0)	1 (0)	144 (32)
適用・認識誤り	1 (0)	0 (0)	2 (0)	1 (0)	11 (3)	0 (0)	0 (0)	15 (3)
届書等の放置	13 (2)	1 (0)	0 (0)	5 (1)	18 (5)	0 (0)	0 (0)	37 (8)
その他	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	5 (1)	0 (0)	18 (0)	23 (1)
計	58 (9)	11 (4)	16 (1)	29 (4)	86 (26)	0 (0)	19 (0)	219 (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	34 (5)	4 (2)	5 (0)	13 (3)	38 (11)	0 (0)	17 (0)	111 (21)
1万円未満	3 (0)	4 (2)	0 (0)	6 (0)	1 (1)	0 (0)	0 (0)	14 (3)
1万円以上 5万円未満	3 (0)	1 (0)	4 (0)	3 (0)	2 (0)	0 (0)	2 (0)	15 (0)
5万円以上 10万円未満	3 (1)	1 (0)	3 (0)	2 (0)	7 (3)	0 (0)	0 (0)	16 (4)
10万円以上 50万円未満	8 (1)	0 (0)	4 (1)	5 (1)	20 (7)	0 (0)	0 (0)	37 (10)
50万円以上 100万円未満	1 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	4 (1)	0 (0)	0 (0)	5 (1)
100万円以上 500万円未満	5 (1)	1 (0)	0 (0)	0 (0)	7 (1)	0 (0)	0 (0)	13 (2)
500万円以上	1 (1)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	7 (2)	0 (0)	0 (0)	8 (3)
計	58 (9)	11 (4)	16 (1)	29 (4)	86 (26)	0 (0)	19 (0)	219 (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)	20	28,489,041	1,424,452
未払い (年金等の額を少なく支払った件)	27	46,680,297	1,728,900
過徴収 (保険料金額を多く徴収した件)	14	23,847,313	1,703,380
未徴収 (保険料金額を少なく徴収した件)	39	8,889,350	227,932
誤還付 (保険料金額を誤ってお返しした件)	0	0	0
その他	8	23,293,099	2,911,637
計	108	131,199,100	1,214,806

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

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

(注3) 「その他」の内訳は以下のとおりである。

未徴収と過払いがある件	1件	9,961円
未徴収と過徴収がある件	1件	79,802円
未払いと過払いがある件	4件	23,151,836円
詐欺による被害	2件	51,500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	65件 (29.7%)
(2) 日本年金機構外部からの通報等により判明	141件 (64.4%)
(3) その他 (事件・事故等)	13件 (5.9%)

合計 219件 (100.0%)

システム誤りに伴う事故等

・該当する事故等はありませんでした。

日本年金機構の平成22年10月分の事務処理誤り等一覧(1～41ページ)

1. 厚生年金適用関係	1 P	整理番号	1～49
2. 厚生年金徴収関係	12 P	整理番号	50～56
3. 国民年金適用関係	14 P	整理番号	57～71
4. 国民年金徴収関係	18 P	整理番号	72～96
5. 年金給付関係	24 P	整理番号	97～156
6. その他	38 P	整理番号	157～175

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

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
1	健康保険・厚生年金の被保険者資格取得届処理の誤りについて	確認・決定誤り	佐賀	事務センター	2010年3月26日	2010年8月2日	年金事務所から、B様の基礎年金番号でA様の健康保険・厚生年金の資格取得処理を行っているのではないかと連絡がありました。 処理済の資格取得届を確認しましたところ、B様の基礎年金番号にてA様の資格取得処理を行っていることが判明しました。	資格取得届の審査時において、基礎年金番号が未記入であり、事業主様等へ確認すべきところを確認せず、氏名索引を行いました。その際に、同一の氏名、生年月日の別人の基礎年金番号により資格取得の処理を行ってしまったことによるものです。 今回の処理により、B様につきましては、老齢厚生年金が支給停止中であるため、年金額には影響はありませんが、B様へ支給停止額変更通知が行くこととなります。 A様につきましては、老齢厚生年金の年金額改定処理が遅れてしまうこととなります。	1名	未払い	1,150	B様の得喪記録の補正処理、A様の基礎年金番号管理ファイルの補正処理を行いました。 A様につきましては、電話番号が不明なため、お詫びの手紙を送付しました。 B様に対し担当グループ長がお詫びのうえ、説明し、了承を得ました。	グループ内打合せにおいて、今回の事象を説明し、資格取得届の審査時において基礎年金番号の記載がない場合は、マニュアルどおり、事業主様への電話連絡後に年金手帳のコピーの送付を求めることを徹底するよう指示、申し合わせを行いました。	内部
2	平成21年度算定基礎届の決定誤りについて	確認・決定誤り	沖縄	コザ	2009年7月10日 -2009年7月31日	2010年8月3日	職員が平成22年度算定基礎届(保険料の見直し)の審査において、従前の報酬と算定基礎届に記入されている平均額にかなりの差があったため、平成21年度の算定基礎届を確認しましたところ、平均額の欄を誤って訂正していることが判明しました。	平成21年度算定基礎届の審査において、事業所が記入された平均額欄が誤りであったため、平均額を正しく訂正すべきところを誤って訂正・入力処理し、標準報酬が決定されたものです。 決裁時においても、誤りを見つけることができませんでした。	1事業所	未徴収	153,384	課長が事業所事務担当者様へ電話し、お詫びのうえ、経過を説明しました。保険料の納付については、分割できないと納付できないとのことであり、指定期限を過ぎて分割で納付すると延滞金が発生することを説明しましたが、年金事務所の誤りで納得がいかないとしたことでしたため、機構本部に協議し回答することとしました。 機構本部からの回答により、課長が事業所の経理責任者様へ電話し、今回の追徴分を分割で請求することができないことを説明し、了承を得ました。	届書の審査を相互に確認することとしました。	内部
3	船員保険被保険者報酬月額変更届にかかる処理誤りについて	確認・決定誤り	宮城	仙台東	2009年12月25日	2010年8月4日	船員保険担当者と厚生年金適用調査課長が船員保険の算定基礎届について打合せを行っていた際、参考資料として平成21年に資格取得された方の算定明細書を確認していましたが、1名の方の標準報酬月額の等級に誤りがあることが判明しました。	原因は、被保険者報酬月額変更届と一緒に提出された船員保険被保険者報酬月額算定基礎明細書を確認する際、固定給に機関部手当を加算し、報酬月額を算出するところ、機関部手当の加算が漏れてしまい、固定給のみで標準報酬月額の決定を行ったことによるものです。 従前の標準報酬月額と今回決定した標準報酬月額が同額だったため、届には「等級変更なし」と表記してしまい、入力が行われなかったものです。さらに、処理結果リストの確認時においても当該事務処理誤りを発見できませんでした。	1事業所1名	未徴収	40,177	船主協会担当者様に電話連絡し、お詫びのうえ、今回の事象を説明しました。保険料につきましては、次回保険料にて一括徴収させていただくこととし、船舶所有者様に対する連絡につきましては、船主協会担当者様が船舶所有者様より全ての事務処理を一任されているため、船主協会担当者様にさせていただくことで了承を得ました。 保険料が納入されたことを確認しました。	所内課長会議にて、当該事象を説明し、決裁においては慎重に二重チェックを行うように指示しました。 全職員に対しても当該事象を周知し、届書の審査・処理には慎重を期するよう、事故防止の徹底について注意を強く喚起しました。	内部
4	社会保険料等納入確認書の記載漏れについて	確認・決定誤り	千葉	市川	2010年9月22日	2010年9月24日	窓口において、事業所の事業主様が保険料の納入確認書の交付申請のため来所され、持参された申請書(どの年金事務所でも使用できる様式)にて納付記録を確認のうえ、社会保険料等納入確認書を交付しましたが、年金事務所名を記入せずに交付したものであることが決裁時に判明しました。	社会保険料等納入確認書の年金事務所名が空欄の様式であったため、年金事務所名(証明印欄)を記入したうえで交付すべきところ、記入せずに交付しました。原因は交付時の確認漏れによるものです。	1事業所		0	担当職員が事業所へ電話し、お詫びのうえ、誤作成した社会保険料等納入確認書の回収を依頼しましたが、提出先に送付されていたため、提出先に申請書の差替を依頼し、訪問による差替の了承を得ました。 事業所が社会保険料等納入確認書を提出した提出先へ直接担当職員が訪問し、お詫びのうえ、社会保険料等納入確認書の差替をしました。事業所へ差替が完了した旨を電話連絡し、了承を得ました。	課内会議において、当該事象を説明し、窓口交付に際してはチェック表を作成して複数名により確認を必ず行うよう申し合わせました。	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
5	資格喪失届の誤処理について	確認・決定誤り	岡山	事務センター	2010年1月22日	2010年9月28日	<p>社会保険労務士より「受託事業所の被保険者が医療機関で受診しようとしたところ、保険証が使えない旨説明があった。なぜ使えないのか」とのお問合せがありました。確認しましたところ、年金事務所の窓口受付にて回付された資格喪失届の処理誤りが判明しました。</p>	<p>事業主様は、当該被保険者様が昨年10月に70歳に到達したと勘違いをされて、同日を資格喪失日とした資格喪失届を提出されました。(実際は今年の10月で70歳に到達される被保険者様でした)</p> <p>事務センターに回付され審査を行いました。本来であれば70歳到達者ではないため、事業主様に対し「まだ69歳の方であり、70歳到達による厚年資格喪失届は現段階では必要ありません」とご説明し、届出書類を返戻すべきところ、誤って一般退職による資格喪失者として審査し入力したものです。この結果、昨年10月以降、当該被保険者様の資格は喪失され、同月分以降の当該被保険者様にかかる保険料は未徴収となりました。</p> <p>誤入力の原因は、審査職員が届出の「資格喪失原因」欄に「70歳到達」に が付してあるにもかかわらず、事業主様に確認を取らず安易に「その他」に朱書きで訂正をしていたことに起因します。また、保険証を回収していないにもかかわらず、回収欄に朱書きでが補正してありました。</p>	1事業所1名	未徴収	814,362	<p>担当者が社会保険労務士に連絡し、お詫びのうえ、事情を説明し、了承を得ました。本年度の算定基礎届の提出が必要であることも説明しました。事業主様より算定基礎届が年金事務所窓口へ提出された際に、お詫びのうえ、事象経緯を説明し、未徴収の保険料について次回納入告知時に一括してご請求する旨を説明し、了承を得ました。</p>	<p>朝礼において事象経過を説明し、今後同様の誤りがないよう注意喚起をしました。特に職員による朱書き補正は軽微なものに限定されているものであり、審査の際、疑義が生じれば、必ず事業主様への電話照会や返戻により事実を確認するよう周知徹底を行いました。</p>	外部
6	被保険者資格取得届の取得年月日の審査誤りについて	確認・決定誤り	長野	事務センター	2010年8月30日	2010年9月24日	<p>事業所の事務担当者様より、納入告知額通知書の保険料額が通常より相当多いと年金事務所に連絡がありました。増減内訳書、資格記録等を確認しましたところ、資格取得年月日訂正の処理を行っていますが、最初の資格取得届入力日との間に保険料計算日をまたいでしまったため、多額の保険料が発生してしまったことが判明しました。</p>	<p>資格取得届の取得年月日が60日以上遡及する場合は、出勤簿・賃金台帳を添付し、事実確認を行うこととなっています。提出された資格取得届は、取得年月日が60日以上遡及するものでしたので、本来、出勤簿・賃金台帳が添付されていないため、添付書類の不足により返戻を行わなければならないにもかかわらず、審査段階で不備とならずそのまま入力処理を行ってしまいました。</p> <p>入力後の確認におきまして、添付書類が不足していることを指摘され、事業所に連絡しましたところ、取得年月日の記入誤りであることがわかり、訂正処理を行いました。しかし、訂正処理を行った日が保険料計算日を過ぎてしまったため、先に入力処理したものが反映し、遡及保険料が発生してしまったものです。</p>	1事業所1名		0	<p>事業所経理担当者様に担当グループ長より電話にてお詫びを行い、多く請求してしまった保険料については更正手続きを行わせていただく旨説明を行い、了承を得ました。更正手続きが終了し、新しい納付書を持参し、事業所にお伺いし、あらためてお詫びを行い、了承を得ました。</p>	<p>課内ミーティングにおいて当該事象を説明するとともに、保険料計算日前に入力処理を行った届書につきまして、保険料計算日を過ぎて記録の訂正を行うことの危険性について再確認をし、保険料計算日間際に行った資格記録の訂正については、通常の決裁とは別にグループ長決裁を受けるよう指示しました。</p>	外部
7	報酬月額変更にかかる改定年月の誤りについて	確認・決定誤り	北海道	旭川	2006年2月23日	2010年10月4日	<p>ご本人様から第三者委員会への年金記録に係る確認申立書がされており、第三者委員会案件に該当しないと返戻されました。届書を確認しましたところ、改定年月の誤りが判明しました。</p>	<p>同時に報酬月額変更届が2枚提出されたご本人様につきまして、改定年月日を備考欄の昇(降)年月日には平成17年11月と記載されており、改定年月を平成18年2月と記入すべきところ平成17年2月と朱書きで誤記入してしまいました。決裁時も誤りを発見できませんでした。</p>	1事業所1名		0	<p>担当者が電話にて事業主様へ事情を説明し、記録補正及び保険料についての処理を説明し、了承を得ました。事務処理誤りのため、第三者委員会の確認申立は取り下げしていただくこととしました。ご本人様より第三者委員会の確認申立取下書を郵送にて受理しました。</p>	<p>朝礼時に当該事象を説明し、月額変更届の改定月につきましては、2人以上での決裁・確認を徹底することを周知しました。</p>	外部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生年月日	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
8	70歳以上被用者該当届の入力誤りについて	確認・決定誤り	福井	事務センター	2010年4月8日	2010年10月19日	A事業所より提出されました、70歳以上被用者算定基礎届(訂正)の入力前審査において、訂正後の標準報酬月額相当額が該当届時と大幅に相違していたため、確認しましたところ、標準報酬月額の入力誤りが判明しました。	事務センターへ届出のありました、70歳以上被用者該当届につきまして、記載された報酬月額を誤って入力し、その後の二重チェックにおいても誤った入力を見つけることができませんでした。 その結果、老齢厚生年金が一部支給停止となるどころ、全額支給されていました。	1事業所1名	過払い	314,582	直ちに記録訂正するとともに、A事業所を訪問し、ご本人様に直接お詫びのうえ、経過説明を行い、年金の過払い分については現金による一括返納をしていただくことで了承を得ました。	今回の事象についてグループ内で朝礼にて説明し、桁数については十分確認し、入力時に誤りやすい表記については付箋を貼付し、担当者への注意喚起をし、事前審査の徹底及び入力後チェックを徹底するよう指示しました。	内部
9	厚生年金70歳以上被用者該当届にかかる報酬月額の誤りについて	確認・決定誤り	兵庫	三宮	2010年4月12日	2010年9月17日	事務センターより、算定基礎届出処理時において現在の報酬月額に相違があると照会がありました。 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。	標準報酬月額の記入欄を空白のまま提出されたことから、本来届書の不備として返戻すべきところを、当所において誤った標準報酬月額で補正し、入力したことによるものです。	1事業所1名	過払い	323,865	担当者が事業所へ赴き、ご本人様にお詫びのうえ、経過説明を行い、顛末書をお渡しし、了承を得ました。 過払い年金返納額につきましては、返済方法申出書に記載いただき、一括現金返済する旨を確認すると共にお預かりしました。	所内の幹部連絡会議において事象説明・周知確認を行うとともに、あらためて事務処理マニュアルの厳守徹底及び審査・入力時の二重チェックの周知を含めて、細心の注意を怠らないよう指示・指導をしました。	内部
10	事業所整理記号の払出誤りについて	確認・決定誤り	佐賀	佐賀	2010年10月4日	2010年10月21日	新規適用事業所の口座振替依頼書の入力処理をしていた際、記載されている事業所整理記号が過去に払い出されている整理記号ではないかと疑問に思い、確認しましたところ、事業所整理記号払出誤りが判明しました。	事務センターより、新規適用事業所の事業所整理記号払出の依頼があり、本来、A市の事業所整理記号払出簿にて払い出すべきところを、担当者が誤ってB市の払出簿にて払い出した整理記号を報告したため、誤った整理記号番号の健康保険証が発行されることになりました。 その原因は、担当者が事業所所在地と払出簿の市郡の確認を十分に行わなかったこと、点検者のチェックにおいても確認が不十分であったためです。	1事業所4名		0	担当者が事業所を訪問し、お詫びのうえ、今回の事象を説明し、適用通知書、資格確認及び標準報酬決定通知書、健康保険被保険者証を手渡し、了承を得ました。	課内打合せにおいて、当該事象を説明し、事業所整理記号払出簿を添え、複数名によるチェックのうえ、課長決裁を受けるよう徹底しました。	内部
11	厚生年金保険被保険者賞与支払届入力時における喪失処理の入力漏れについて	確認・決定誤り	福島	事務センター	2010年10月5日	2010年10月22日	事業所より保険料が合わない旨の連絡が、年金事務所へありました。 確認しましたところ、喪失入力処理がされていないことが判明しました。	厚生年金保険被保険者賞与支払届を入力する際、喪失届が処理されていたため、喪失取消入力処理後、賞与支払届入力処理しましたが、再度喪失入力処理をしなかったものです。	1名		0	担当者が事業所を訪問し、お詫びのうえ、誤りの内容を説明しました。更正後の「納入告知書」を手渡し、訂正前の納入告知書を回収し、了承を得ました。	委託業者へ今回の事象を伝え、入力・チェック体制等の品質確保の徹底を要請しました。 また、職員に当該事象を説明し、決裁前に記録管理システムによる確認を行うよう申し合わせました。	外部
12	賞与等支払届催告状の誤送付について	未処理・処理遅延	京都	下京	2010年7月5日	2010年8月16日	事業所の担当者様より、「賞与等支払届催告状が届いた。賞与支払届は提出しているのになぜか」と電話がありました。 確認しましたところ、賞与等支払届の総括表の入力漏れが判明しました。	事業所から提出されました、賞与支払届と総括表の処理につきまして、支払届の入力だけでなく、総括表についても入力する必要がありましたが、入力処理を漏らしたため、提出を求める催告状が発送されてしまったものです。	1事業所		0	担当者が事業所の担当者様に電話し、お詫びのうえ、説明しました。文書での説明を希望されました。 事業所あて、お詫びの手紙と説明文書を送付しました。	朝礼において、事象の説明を行い、賞与総括表の入力漏れがないよう、複数名での処理チェックを徹底しました。	外部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生日月	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
13	被保険者資格取得届の入力漏れについて	未処理・処理遅延	東京	新宿	2010年4月5日	2010年8月6日	A事業所の月額変更届を審査をしていた際に、B様の資格取得届が入力処理されていないことが判明しました。	受付した資格取得届に、被保険者整理番号が未記入だったため、処理を保留し、未処理のままです。 被保険者整理番号の確認をせず、速やかに入力処理を行わなかったためです。	1事業所1名	未徴収	190,008	担当者がA事業所の責任者様へ連絡し、訪問のうえ、お詫びし、今回の事象の説明をしました。再度、説明等を文書にて提示するよう希望されました。 担当者がA事業所へ訪問し、文書を提示しました。次回の納付期限に一括にて支払うとのことでした。 担当者が納入告知書をA事業所へ持参し、交付しました。	課内会議において、当該事象を説明し、未処理の届書については、共有の保管場所において、一括で進捗管理を行えるように整備しました。	内部
14	厚生年金保険高齢任意加入被保険者に係る賞与支払届の処理漏れについて	未処理・処理遅延	大阪	平野	2009年8月18日	2010年10月13日	情報提供を受け、事務所内の高齢任意被保険者の記録を確認しましたところ、提出された賞与支払届の中で高齢任意被保険者の厚生年金保険料についての処理がなされていなかったことが判明しました。	事業所が賞与支払届を提出する際には、高齢任意加入者については表示をお願いしているところですが、今回は届書に記載がなく、処理の段階においても該当者と気づかぬまま、健康保険のみとして、健康保険料のみの計算となってしまったものです。 原因については、現行システムでは入力の際にエラー表示等がされないこと、高齢任意加入者かどうかのチェックが漏れていたものと思われます。	1事業所1名	未徴収	23,220	担当者が該当事業所へ赴き、事業主様と面談し、お詫びのうえ、経過を説明し、保険料についての説明を行い、了承を得ました。	毎月保険料計算日前に事業所からの提出状況を窓口装置にて確認し、計算の漏れがないよう徹底することとしました。	内部
15	平成20年度健康保険被扶養者調書の未処理について	未処理・処理遅延	群馬	高崎	2008年7月12日 ~2008年9月30日	2010年7月6日	全国健康保険協会経由で2名のお客様からの照会を契機に、平成20年度の被扶養者調書を再点検しましたところ、未処理の書類が判明しました。	平成20年の被扶養者調書を旧高崎社会保険事務所ですべて処理すべきところ、未処理のままダンボール箱詰して事務所に置いていたため、本年度に全国健康保険協会が被扶養者調書を開始するまで未処理のものがあることに気づきませんでした。その原因は所内での管理体制がなかったことによります。	122名		0	担当者が事業所を訪問し、事業主様にお詫びのうえ、平成20年度の健康保険被扶養者異動届が未処理であった旨を説明し、早期に対応することです承を得ました。 扶養者に関する調査を実施し、結果を処理しました。	机の上や周辺に放置等されていることがないように徹底するとともに、確実に処理する体制を構築することとしました。	外部
16	賞与支払届の入力漏れについて	未処理・処理遅延	奈良	奈良	2006年3月3日	2010年9月30日	事務所内の書類を整理していましたところ、書類保管箱から平成18年3月受付の賞与支払届(支払日平成17年12月)を発見し、入力漏れであることが判明しました。	賞与支払届を、平成18年3月に窓口受付した後、書類保管箱に保管したまま書類が放置され、処理を漏らしてしまっていたものです。 当時、受付簿の作成がされていませんでした。	1事業所1名	未徴収	72,868	厚生年金適用調査課長が事業所に電話連絡を行い、事業主様に対し、お詫びのうえ、入力漏れがあったことを説明し、了承を得ました。 入力処理を行い、決定通知書を発送しました。	受付文書につきましては、すべて受付管理簿に掲載し、確認後事務センターに送付するよう職員へ再度周知徹底しました。 また、受付文書はすべて保管棚において保管することにして、再度周知徹底しました。	内部
17	健康保険・厚生年金保険被保険者賞与支払届の未処理について	未処理・処理遅延	長野	事務センター	2010年4月27日	2010年9月22日	年金事務所より、総合調査を行った事業所に賞与支払届が未提出であることを指摘しましたところ、既に提出済であるとお申出があると連絡がありました。 受付処理簿により年金事務所へ受付、事務センターに送付してあり、事務センターにおいて確認しましたところ、委託した賞与支払届のうち、当該事業所の賞与支払届が未入力であったことが判明しました。	健康保険・厚生年金保険標準賞与支払届は、委託入力により作成されたFDの集信処理を行っています。作成されたFDの集信処理の結果、処理できなかったものはエラーリストが出力され、その補正を行い入力処理を完了します。 当該事業所の賞与支払届につきましては、届書自体がFDに入力されていないため、エラーリストも出力されず、未処理のまま正常終了分としてその他の正常終了分の届と一緒に保管されてしまったものです。 また、委託した件数と、処理済の件数の突合せを怠ったため、FDに未収録があることを発見できなかったものです。	1事業所94名	未徴収	1,038,666	事業所担当者様に担当グループ長より電話にてお詫びのうえ、経過説明を行い、未処理の賞与支払届について入力を行いました。 決定通知書と、請求漏れとなっていた保険料額の内訳を持参し、グループ長が事業所にお伺いし、あらためてお詫びのうえ、経過説明を行い、保険料の納付も含め、了承を得ました。	課内ミーティングにおいて当該事象を説明するとともに、今後委託したものににつきましては、依頼件数と処理済件数を、チェックリストにより確認するよう徹底しました。	外部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生年月日	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
18	70歳以上被用者不該当届入力漏れについて	未処理・処理遅延	北海道	事務センター	2009年7月16日 2009年7月19日	2010年10月12日	年金事務所において被用者一覧表を点検した際に、70歳被用者不該当届を提出督促し、受理していた事業所2名のうち1名が未処理であることが判明しました。	本来、正副届書で提出されるべき届書が正のみの届書で提出された場合は、結果をお知らせするため写しをとり処理をすべきところ、正副届書で届けられたと思い込み、1件の届書として処理をしたためです。 その原因は、受付・審査・チェック・決裁業務における見落としによるものです。	2名			担当者が事業所の担当社会保険労務士に電話にてお詫びし、また、事業所へのお詫びを申し出ましたが、不要であるとのことで、確認通知書を担当社会保険労務士あてに送付することで了承を得ました。 入力処理を行い、確認通知書を社会保険労務士あてに送付しました。	朝礼時に職員に対し、今回の事象の報告と再発防止に向け、正届書のみで提出されるケースで写しを結果通知書とする場合のチェックの徹底、コピーのとり間違いの防止について研修を実施しました。	内部
19	被保険者賞与支払届の入力漏れについて	未処理・処理遅延	埼玉	越谷	2009年8月4日	2010年10月8日	埼玉事務センターから、厚生年金基金等の記録突合事務に係る年金事務所保有の届書の確認依頼がありました。 依頼された被保険者の届書を確認したところ、賞与支払届の入力漏れが判明しました。	事業所が提出された賞与支払届を処理する時点で、当該被保険者様は老齢厚生年金を請求済で、裁定中のための入力規制がかかり、同じ届書の他の被保険者様と同日の入力が行えませんでした。そのため、入力保留とし、裁定処理済み確認後に入力すべきところを入力処理していませんでした。 入力後、届書の一部に入力保留分があるものについて別保管とすべきところを、処理完了分として保管したためです。	1事業所1名	その他	9,961	担当者が事業所の受託社会保険労務士及び事業所へ電話にてお詫びし、徴収不足分については次回保険料で納付いただくよう説明し、了承を得ました。 また、被保険者様には事業所より説明いただけるとのことでしたので、事業所への経過説明の文書に合わせて、被保険者様あての経過説明と年金受給額の調整額等に関する文書(親展)を作成のうえ、事業所あて送付することで了承を得ました。	課内に当該事象を説明しました。事務所において入力を行った場合、入力保留分の届書の管理・事後処理の徹底を指示しました。	内部
20	健康保険被扶養者異動届の未処理について	未処理・処理遅延	北海道	事務センター	2010年10月1日	2010年10月19日	「健康保険被扶養者異動届を届出たが、保険証が届いていない」との電話連絡が事業所からありました。 確認しましたところ、事務センターで受付後に、入力処理、返戻された形跡がなく、同時に回付された健康保険被扶養者異動届9件が未処理となっていることが判明しました。	年金事務所から9事業所分の届書が1冊のクリアファイルに入れた状態で回付され、委託業者による受付簿登載後に、委託業者に引渡しましたが、その課程において誤って廃棄したものと考えられます。	9事業所19名			朝礼で全職員に状況を説明し、机上周り、ロッカー、保管場所の点検を指示し、点検しましたが、発見できませんでした。 委託業者に状況を説明し、作業スペースに保管がないか点検しましたが、発見できませんでした。 担当者が該当事業所9社及び受託社会保険労務士に電話にてお詫びのうえ、説明し、了承を得ました。	受付から完了までの作業工程における問題点を整理し、進捗管理の徹底を図りました。 事故の発生前に事前審査前、審査中、審査終了と作業工程別に保管箱に表示を行い、置き場所を固定化していましたが、厚生年金適用グループの全職員に対し、さらに徹底を図りました。 受付から委託業者引渡しまでの作業工程点検票を作成し、届書の進捗管理の徹底を行なうこととしました。	外部
21	資格取得届の入力遅延について	未処理・処理遅延	愛媛	事務センター	2010年8月13日	2010年10月20日	A厚生年金基金から、「厚生年金基金用の資格取得届書の中に、日本年金機構用の資格取得届書が残っている」との電話連絡がありました。 確認しましたところ、管内B事業所から届出された「健康保険・厚生年金被保険者資格取得届」1件が入力処理されていないことが判明しました。	本来であれば、日本年金機構用の届書2枚を入力処理用とし、厚生年金基金用の届書3枚のみをA厚生年金基金へ回送すべきところ、5枚複写一式をA厚生年金基金へ回送していたものです。届書表面を見て「A厚生年金基金の届書が間違っ届いたもの」と思い込み、そのままA厚生年金基金へ回送してしまったものと思われます。 健康保険被保険者証の発行遅延等、事業主様並びに被保険者様等にご迷惑をお掛けしてしまいました。	1事業所1名			A厚生年金基金から、健康保険・厚生年金被保険者資格取得届を愛媛事務センターへ再回送していただくようお願いしました。 再回送された届書を入力しました。 担当者が事業主様に電話連絡し、今回の件をお詫びするとともに、被保険者様へのお詫びをお伝えし、了承を得ました。	今回の事例を全員に周知し、あらためて届書等の内容確認について注意喚起をしました。	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
22	月額変更届の入力処理及び通知書送達の遅延について	未処理・処理遅延	香川	事務センター	2010年9月30日	2010年10月18日	理事長へのメールを受け、確認しましたところ、月額変更届の入力処理及び通知書送達の遅延が判明しました。	保険料処理日後は速やかに入力処理及び結果通知書を発送しなければならないところ、怠っていたためであり、届書の滞留に対して管理者への報告ができていなかったことによるものです。 また、管理者による届書の進捗管理が不十分でした。	75事業所 250名		0	担当者が事業所の事務担当者様に電話にてお詫びし、説明し、通知書を送付することで了承を得ました。 74事業所に対して、お詫びの手紙と通知書を送付しました。	グループ長により定期的に受付処理簿により進捗管理を行い、その状況をセンター長に報告し、必要な指導を行うこととしました。 日々の未処理書類の保管につきましては、退所時に定められたグループ共通の保管場所に保管することを徹底し、グループ長が定期的状況を確認し、センター長へ報告を行うこととしました。	外部
23	新規適用届の事務処理遅延について	未処理・処理遅延	愛知	笠寺	2010年9月17日	2010年10月18日	職員が書類を探すために1階の自分の事務机引出しを開けたところ、未処理の新規適用届2件が出てきたとの申出がありました。	受付した新規適用届2件について事業所整理記号の新規払出しのために職員から担当者に回付されましたが、退社時間間際であったため翌週に処理するつもりで1階の自分の事務机引出しに収納して帰宅しました。翌週以降、事務作業がほとんど2階作業室であったため、引出しに収納した新規適用届のことを忘れていました。 未処理書類の進捗管理ができていなかったこと及び未処理書類の保管場所の共有ができていなかったことが原因です。	6名	未徴収	466,813	職員がA事業所に電話して事業主様にお詫びし、保険料2ヵ月分について口座振替することで了承を得ました。 職員がB事業所に電話して経理担当者様にお詫びし、保険料2ヵ月分について口座振替することで了承を得ました。	進捗管理票による毎日の進捗管理を徹底し、前日までの未処理を常に把握できるようにするとともに、未処理書類の保管場所の共有化を図るため、未処理書類の保管場所を決めて保管することとしました。	内部
24	被保険者賞与支払届(訂正)の未処理・処理遅延について	未処理・処理遅延	神奈川	事務センター	2010年7月13日	2010年10月22日	被保険者賞与支払届(訂正)を提出されました事業所から、被保険者賞与支払届(訂正)について、お問合せがありました。 受付簿等を確認しましたところ、年金事務所より当センターへ回送後、担当者が別件回答待ちの届書と一緒に保管しており、未処理であることが判明しました。	届書の審査終了後、別件回答待ちの届書と一緒に保管してしまいました。 処理保留分届書の返戻・保留簿への記載漏れ及び届書保管方法の誤りが原因です。	1事業所	未徴収	380,539	年金事務所担当者より事業主様にお詫びのうえ、状況を説明し、早急に対応することで了承を得ました。 訂正入力を完了しました。	処理保留分届書の返戻・保留簿への記載及び処理保留分届書の共通保管場所を再確認し、届書保管等についての注意点をあらためて指示しました。	外部
25	算定基礎届の入力漏れについて	未処理・処理遅延	大阪	平野	2010年9月8日	2010年10月22日	事務所において算定基礎届の確認作業をしましたところ、平成22年算定基礎届が提出されていたにもかかわらず、入力されていないことが判明しました。	算定基礎届を提出されました事業所から、遡った月額変更届の提出がありました。その入力の際に平成22年の算定基礎届に基づく標準報酬の取消入力をしましたが、月額変更入力後に再度算定基礎による標準報酬の入力を忘れたことによるものです。	1事業所 1名	未徴収	4,856	担当者が事業所あてに電話連絡し、お詫びのうえ、経過と保険料について説明し、差額保険料につきましては、次回保険料請求時に調整させていただくことで、了承を得ました。	記録を取消する際は、処理前のハードコピーと処理後のハードコピーを必ず届書に添付し、他の職員による再チェックを行うこととしました。	内部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明原因
26	被保険者報酬月額算定基礎届の入力誤りについて	入力誤り	新潟	新潟東	2009年8月13日	2010年5月12日	事業主様より、「ねんきん定期便が届き、標準報酬月額を確認したところ、報酬が変わっていないにもかかわらず、標準報酬月額が引き下げられている」との電話連絡がありました。 確認しましたところ、平成21年度「被保険者報酬月額算定基礎届」の入力が誤っていることが判明しました。	平成21年度「被保険者報酬月額算定基礎届」の入力処理において、本来標準報酬月額を「1000千円」で入力すべきところ「100千円」と入力してしまい、決裁時でも誤りを見つけれなかったことが原因です。	1名	未徴収	1,093,397	担当者が事業所を訪問し、事務処理誤りに至った経緯、これから訂正処理をすることに伴う遡及分の保険料額及び納付について説明しました。今後の保険料の納付について、保険料を納付することは納得されましたが、責任の所在を明確にすることを求められました。 担当者が事業主様と面談し、延滞金の免除ができないことについて説明し、再度お詫びしましたが、理解を得られず、進展が見えないことから、記録の訂正を行ったうえで遡及保険料の請求をすることを告げました。 平成21年度算定基礎届の訂正処理を行いました。 遡及保険料について、平成22年8月分保険料の更正増処理を行って請求し、対応を進めました。	課内ミーティングにおいて当該事象を説明し、さらに慎重に確認を行うよう申し合わせしました。	外部
27	資格取得届の報酬月額の入力誤りについて	入力誤り	大阪	豊中	2008年8月11日	2010年8月13日	事務センターから、ねんきん定期便にかかる被保険者資料の送付依頼がありました。 確認しましたところ、資格取得時の報酬月額の入力誤りがあることが判明しました。	資格取得届の入力の際、報酬月額および標準報酬月額を見誤って入力したものです。	1名	未徴収	496,173	担当者がお客様にお詫びのうえ、経過を説明しました。また、保険料の差額(徴収不足)分を計算し、事業所に送付する旨、お伝えしました。 計算書を作成し、事業所あて送付しました。	課内会議において、当該事象を説明し、入力の際に不明な点は再度確認するように指示しました。	内部
28	事業所記号の二重払出に係る適用事業所の取消誤りについて	入力誤り	沖縄	那覇	2009年11月18日	2010年8月24日	事業所整理記号二重払出の補正を行うなかで、現存する事業所の新規適用を取消したため、これまで払い込んできた保険料の還付が生じたことが判明しました。	新規適用した事業所へ整理記号を払出す際に、オンライン化以前に全喪した事業所の整理記号を誤って二重に払出しました。 その結果、機構本部より二重払出の補正依頼があり、その補正を行う際に、現存する事業所の新規適用を取消したため、これまで払い込んできた保険料の還付が生じました。 全喪事業所の適用を一旦取り消したあと、新たに事業所整理記号を払出す処理をすべきところ、現存する事業所の適用を取消したことが原因です。	1事業所1名	過徴収	1,093,161	担当者が事業所を訪問し、事業主様にお詫びし、整理記号が変更となった経過を説明し、差し替えとなる健康保険被保険者証を手渡しました。また、これまで納付してきた保険料が還付される場合、一括して納付していただく場合があることを説明しました。 担当者が事業所を訪問し、再度お詫びのうえ、保険料について一旦還付した後で再度納付していただくことで了承を得ました。	担当者へ入力処理内容について、入力する前に処理内容を十分確認して入力処理するよう指示したうえで、課内会議で周知しました。	内部
29	被保険者報酬月額変更届の誤入力について	入力誤り	沖縄	事務センター	2010年9月27日	2010年9月27日	年金事務所から、「管轄の適用事業所から保険料納入告知額が合わないとのお問い合わせがあるので確認してほしい」との連絡がありました。 確認しましたところ、報酬月額を誤って1桁多く入力していたことが判明しました。	入力委託職員が報酬月額変更届の報酬を入力する際、報酬の桁を読み違えて入力してしまいました。 また、チェック担当職員が処理結果リスト並びに警告リストをチェックした際にも、入力誤りに気づけなかったことによるものです。	1事業所		0	職員が事業所の事務担当者様へ連絡してお詫びと経過説明を行い、直ちに正しい保険料に訂正する旨を説明し、了承を得ました。	事務センター職員並びに委託職員に対し、当該事象を周知し、入力結果チェックの際は、入力の桁数誤りがなければ十分な注意を払い、今後、誤入力等が発生しないよう、更なるチェック体制の強化を指示しました。	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
30	資格取得届の誤入力について	入力誤り	千葉	事務センター	2010年9月3日	2010年9月24日	年金事務所徴収課担当者より、事業所の保険料が増額になっているので、届書の確認をしてほしいとの依頼を受けました。確認しましたところ、適用除外承認申請書及び資格取得届の事業所記号番号が空欄で提出されていたため、同一名称で所在地の違う事業所記号番号を誤って記入してしまったことが判明しました。	事業所記号番号を検索する時に、事業所名称、所在地の確認を怠ったため、また書類審査時、入力チェック時の確認が漏れたことが原因です。	2事業所	その他	79,802	担当職員がA事業所を訪問し、お詫びのうえ、誤送付した決定通知書等を回収しました。次回の保険料にて調整させていただくことで了承を得ました。本来届出のあったB事業所に電話連絡し、お詫びのうえ、経過を説明し、決定通知書等を送付すること及び次回の保険料にて調整させていただくことで了承を得ました。B事業所に決定通知書等を送付しました。	グループ内会議において、当該事象を説明し、事業所記号番号を確認する際には、事業所名、住所、事業所代表者等を必ず確認したうえで、別の職員が再確認するよう指示しました。	内部
31	被保険者報酬月額算定基礎届の入力誤りについて	入力誤り	愛媛	事務センター	2010年9月3日	2010年10月4日	年金事務所にA事業所から「算定基礎届のうち2名の金額が相違しているので修正してもらいたい」との電話連絡がありました。届書を確認しましたところ、被保険者報酬月額算定基礎届の入力誤りが判明しました。	A事業所から提出されました、被保険者報酬月額算定基礎届のうち2名の方につきまして、委託業者が標準報酬月額平均額欄を誤入力していました。また、処理結果の確認時にも誤りを発見できなかったものです。	1事業所2名		0	事業所からの電話連絡を受けた年金事務所の担当者から、お詫びのうえ、訂正処理を行い、訂正後の確認通知書を送付させていただく旨を事業所の事務担当者様へお伝えしました。年金事務所の担当者が事業所の事務担当者様へ電話連絡し、再度お詫びし、訂正後の確認通知書を送付させていただいたことを報告し、了承を得ました。	朝礼において今回の事象を全員に周知し、あらためて警告リストの複数名チェックの注意喚起をしました。	外部
32	資格取得届入力における被保険者整理番号誤入力の件について	入力誤り	東京	事務センター	2010年10月8日	2010年10月8日	職員から、処理結果のチェックをしていたところ、年金事務所から回付の資格取得届の処理について、1名の整理番号が743番と入力すべきところを143番で入力してしまっているとの連絡あり、被保険者整理番号の誤入力が判明しました。	事業所記録の最終整理番号の確認を怠る等、正しい確認手順を理解していない状態で入力処理をしたものです。委託業者の担当者が、処理結果リストのチェックを見落としていたものです。	1事業所1名		0	担当者が当該事業所社会保険担当者様あてに電話にてお詫びし、当該事業所あてに送付される厚生年金保険料の増減内訳書に誤って入力をした143番でプラス保険料とマイナス保険料が表示される旨、また、正しい整理番号743番でプラス保険料の請求がある旨を説明し、了承を得ました。	作業開始前に入力者全員とチェック者全員に対して、整理番号の重要性和、マニュアルの再度の確認を徹底しました。	内部
33	資格取得時の報酬訂正における入力誤りについて	入力誤り	東京	事務センター	2010年9月7日	2010年10月15日	事業所の担当者様から、多額の保険料が発生しているとの連絡がありました。確認しましたところ、資格取得時の報酬訂正において、誤入力があったことが判明しました。	事務センターで入力した際、届書に記載されていた新旧の報酬月額を区切っていた「/(スラッシュ)」を「1」と認識して入力されていたため、20万円を120万円を入力、25万円を125万円を入力、20万円を120万円を入力したことによるものです。	1事業所3名	過徴収	3,801,492	職員が事業所の担当者様にお詫びのうえ、保険料の充当・還付について説明しました。決算期であるため、10月中に還付してほしいとの依頼がありました。職員が事業所を訪問し、担当者様から還付請求書を受領しました。職員が事業所へ架電し、担当者様より還付の振込みがされたことを確認しました。	職員にを当該事象を説明し、届書の記載内容については十分に確認を行い、適正な事務処理に努めるよう指示しました。	外部
34	算定基礎届(FD)の入力誤りについて	入力誤り	東京	大田	2010年7月12日	2010年10月18日	9月月額変更予定者として算定基礎届(FD)を提出した60名の方につきまして、月額変更該当しなかったため、受託社会保険労務士より、「算定基礎届(FD)を提出したところ、決定通知書(40名分)とエラー(20名分)の通知が届いたなぜエラーとなったのか」との照会がありました。確認しましたところ、7月に提出された算定基礎届(FD)を処理する際に、処理誤りがあったことが判明しました。	7月に提出された算定基礎届(FD)を処理する際に、改定予定月が9(9月月額変更予定)と入力されていた60名の方につきまして、本来そのまま処理すべきところ、20名の方を誤って改定予定月をはずして処理したため、従前額での標準報酬で決定していました。	1事業所20名	過徴収	29,107	担当者が受託社会保険労務士に電話し、お詫びのうえ、今回の事象を説明し、了承を得ました。20名の方について算定基礎届の訂正処理をしました。	課内において、当該事象を説明し、算定基礎届の処理について同様の誤りがないように指示しました。入力チェック・決裁においてもあらためて、同様の誤りがないように指示しました。	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
35	算定基礎届の誤入力について	入力誤り	埼玉	事務センター	2010年8月6日	2010年10月25日	事業所より納入告知書の金額が違うとの照会がありました。確認しましたところ、入力誤りであることが判明しました。	算定基礎届の処理にあたり、誤って78千円を780千円で入力してしまいました。その後のチェック等においても誤りを確認できず、決定したものです。	1事業所		0	担当者が事業所へ電話にてお詫びのうえ、説明し、了承を得ました。保険料につきましては、訂正後納付書にて納付いただけるとのことでした。記録訂正し、事業所あてにお詫びの手紙と決定通知書を送付しました。	朝礼において、グループ全員を対象に当該事象を説明し、再発防止について周知・徹底を行いました。	外部
36	被保険者資格取得届の入力誤りについて	入力誤り	東京	事務センター	2010年10月14日	2010年10月14日	被保険者資格取得届の処理におきまして、入力後のチェックで被保険者整理番号を誤って入力していることが判明しました。	委託業者が入力前に被保険者整理番号の最終払出番号を窓口装置で確認した際、事業所記号を誤って確認したことにより、本来、被保険者整理番号を5番で入力するところ6番で入力し、もう1件は、697番で入力するところ967番で入力したものです。	2事業所		0	職員がA事業所の担当者様に電話にて、5番で入力するところ6番で入力したことを説明し、被保険者整理番号の取消についてお詫びしました。職員がB事業所の担当者様に電話にて、697番で入力するところ967番で入力したことを説明し、被保険者整理番号の取消についてお詫びしました。委託業者に対し、要領・マニュアルに基づく作業手順の徹底を確認し、事故防止策の指示と、品質の確保を要請しました。	委託業者では、工程管理者から入力担当者全員に、窓口装置で事業所照会を行う際は、必ず事業所名称を確認するよう周知徹底しました。また、被保険者整理番号につきましては、指差し確認を行うよう指示しました。	内部
37	賞与支払届の誤作成について	通知等の作成誤り	茨城	水戸南	2010年8月27日	2010年8月30日	A事業所の事務担当者様が来所され、窓口にて諸届を受理した際に、賞与支払届を送付して欲しいとの依頼を受け、翌日発送することとしました。翌日、A事業所あてに送付しましたところ、事務担当者様から電話があり、見覚えのない氏名が記入されている用紙で、事業所記号も違っているから誤送付ではないかとのお申出があり、賞与支払届の誤作成が判明しました。	担当者が作成入力する際に正しい事業所記号は「 」ですが、作成入力を行った際に「 」と誤って入力を行いました。また、別の発送担当者が発送する際に、出来上がった賞与支払届の記号確認を見誤り、未然に防げなかったものです。	2事業所		0	担当者がA事業所を訪問し、お詫びのうえ、正しい賞与支払届を手渡し、誤作成した賞与支払届を回収しました。担当者がB事業所に電話し、お詫びのうえ、説明し、了承を得ました。	入力チェックの再確認及び発送担当者の二重チェックを必ず行うよう課内会議で、確認・申し合わせを行いました。	外部
38	厚生年金保険被保険者0人事業所にかかる全喪届提出勸奨の記載誤りについて	通知等の作成誤り	兵庫	三宮	2010年10月1日	2010年10月4日	厚生年金保険被保険者0人事業所に対し全喪届勸奨の書類を送付しましたところ、「同封されていた送付状の連絡先に電話をしても不通になる」との連絡がありました。送付状を確認しましたところ、当所への問合せ先電話番号の一部が誤っていることが判明しました。	担当職員が、電話番号が旧三宮社会保険事務所から変更していることを認識しないまま、旧社会保険事務所時代の手持ち資料から電話番号を確認して作成し、決裁時においても電話番号のチェックを漏らしていたためです。	437事業所		0	既に全喪勸奨の書類に対し回答があった事業所を除き、連絡のない388事業所に対しお詫びの書類を作成し、正しい電話番号に変更して、あらためて文書を送付しました。	幹部連絡会議において事象を報告し、事務処理誤り防止について周知徹底するとともに、該当課においては、記載内容の複数職員における二重チェックをあらためて徹底しました。	外部
39	算定基礎届未提出にかかる督促対象事業所選定誤りについて	通知等の作成誤り	東京	目黒	2010年9月30日	2010年10月4日	事業所より算定基礎届未提出事業所に対する督促文書が届いていることについて電話で照会がありました。確認しましたところ、平成22年6月に新規適用のため、本来22年度の算定基礎届は提出の必要がないことが判明しました。さらに発送した事業所を確認しましたところ、平成22年6月に新規適用した事業所のうち一部に誤って督促文書を発送していることが判明しました。	算定基礎届受付管理簿(エクセルデータ)で受付が入力されていない事業所と算定基礎届未提出事業所一覧(紙のリスト)を付け合せし、突合できない事業所は記録管理システムにより記録を確認しましたが、職員が6月新規適用事業所の被保険者様の6月取得を6月月変と勘違いしたため、督促対象事業所としてしまいました。算定基礎届の受付をパソコン管理し、そのデータを使用して督促対象事業所の選定をするのも今年度より行ったもので、対象事業所の条件等の説明・確認が不十分だったことによるものです。	13事業所 39名		0	3事業所は、事業所から電話照会の際にお詫びのうえ、説明をし、了承を得ました。8事業所は、電話により、お詫びのうえ、説明をし、了承を得ました。1事業所は、電話連絡がつかないため、お詫びの手紙と説明文書を送付しました。1事業所は、すでに算定基礎届が提出されたため、お詫びの手紙と説明文書を送付しました。	課内には、口頭・文書にて説明し、職員全員に算定の提出が必要な条件について口頭・文書にて説明し、再度確認しました。	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
40	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	神奈川	平塚	2010年8月9日	2010年8月17日	A事業所から他の事業所の標準報酬月額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事業所の標準報酬月額決定通知書をA事業所の標準報酬月額決定通知書に混入させていたことが判明しました。	標準報酬月額決定通知書を事業所ごとにホチキス留めし、確認後、封入していましたが、その際、誤って違う事業所の通知をひとつの事業所のようにホチキス留めしてしまい、封入してしまいました。 また、封入後にも事業所名等を別の担当者が確認しましたが、束ねられていた標準報酬月額決定通知書をそのまま封入し、送付してしまったことによるものです。	2事業所1名			担当者がA事業所を訪問し、お詫びのうえ、誤送付した標準報酬月額決定通知書を回収し、了承を得ました。 担当者がB事業所に電話し、お詫びのうえ、今回の事象を説明し、標準報酬月額決定通知書を送付することで了承を得ました。 標準報酬月額決定通知書を送付しました。	課内会議において、当該事象を説明し、標準報酬月額決定通知書を事業所ごとにホチキス留めする際には、記号のみならず、事業所名も必ず確認するよう指示するとともに、複数名によるチェックを必ず行うよう、再度確認しました。	外部
41	健康保険・厚生年金保険標準賞与決定通知書の誤送付について	誤送付・誤送信	長野	事務センター	2010年8月31日	2010年9月1日	A社会保険労務士より、委託していない事業所の健康保険・厚生年金保険標準賞与決定通知書が送付された旨、年金事務所に連絡がありました。 年金事務所からの連絡を受け、事務センターにおいて確認しましたところ、封入の際、B社会保険労務士が受託している事業所の決定通知書を、A社会保険労務士に送付してしまったことが判明しました。	発送業務を行った職員が、封入時においてB社会保険労務士あてに送付すべき確認通知書を、封入時において封筒に記載されている社会保険労務士名と決定通知書送付先の社会保険労務士名の確認を怠ったために、A社会保険労務士あての封筒に誤って封入してしまったものです。	3事業所15名			担当者がA社会保険労務士にお詫びと経過説明を行い、誤って送付した決定通知書を回収し、了承を得ました。 担当者がB社会保険労務士に電話し、お詫びのうえ、経過説明を行い、決定通知書をお渡しし、了承を得ました。	課内ミーティングにおいて当該事象を説明するとともに、特に賞与支払届は誤送付により大勢の方の個人情報の漏洩につながることを認識するよう話をしました。 また、決定通知書の封入にあたっては、通知書の事業所名等を必ず確認し、社会保険労務士等事業所の住所とは違うところへ送付する場合は、封入前に宛名と相違ないか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徹底するよう申し合わせました。	外部
42	届出控の誤送付について	誤送付・誤送信	神奈川	平塚	2010年9月22日	2010年9月22日	社会保険労務士より、送付物の中に受託事業所ではない他の事業所の届出が混じっていたと窓口で持参されました。 確認しましたところ、誤って他の事業所の分を送付したことが判明しました。	封入後にも事業所名等を別の担当者が確認しましたが、気づかず封入し、送付してしまったものです。	3事業所9名			担当者が窓口にて社会保険労務士にお詫びし、誤送付した届書の控を回収しました。 担当者が事業所に電話にて、お詫びのうえ、今回の事象を説明し、控えを送付することで了承を得ました。すぐに控えを送付しました。	課内会議にて、再度、封筒の宛名と送付物の宛名のチェックをし、送付することを申し合わせました。	外部
43	70歳以上被用者標準報酬月額相当額改定および標準賞与額相当額のお知らせの誤送付について	誤送付・誤送信	愛知	豊川	2010年9月27日	2010年9月30日	健康保険・厚生年金保険標準報酬決定通知書を送付したA事業所から、B事業所の通知書が混入しているとの連絡がありました。 確認しましたところ、封入の際、誤ってB事業所の70歳以上被用者標準報酬月額相当額改定および標準賞与額相当額のお知らせをA事業所分に混入させていたことが判明しました。	B事業所の通知書(副)には、事業所所在地・名称が記載がされておらず、本来、入力処理した職員と適用調査課長が通知書への記載を確認すべきところ、確認を怠ったこと及び、発送担当者が事業所整理記号の確認を怠り、同時に引き継がれた他社の通知書と同一の事業所分であると勘違いをし、封入したことによるものです。	2事業所1名			適用調査課長がA事業所に電話にてお詫びし、事業所を訪問のうえ再度お詫びし、誤送付した通知書を回収し、了承を得ました。 適用調査課長がB事業所に電話にてお詫びし、今回の事象を説明し、訪問のうえ、通知書を交付し、了承を得ました。	課内会議において当該事象を説明し、お客様へ通知書等を発送する際には、事務所控に記載のある事業所所在地・事業所名称と通知書等を必ず確認するよう指示するとともに、複数名による再確認を行った後に、封緘するよう周知徹底しました。 また、今回のように適用関係届の処理後に決定通知書が出力されないものについては、副に送付先が記載されていることを確認し、記載されていないものについては必ず送付先を記入するよう指示しました。	外部
44	被保険者証返納のお知らせの誤送付について	誤送付・誤送信	宮崎	都城	2010年10月6日	2010年10月8日	被保険者証返納のお知らせを送付しましたA様から、B様あてのお知らせ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様分をA様あての封書に混入させていたことが判明しました。	入力担当者がA様あての封書を作成し、A様あての被保険者証返納のお知らせを同封する際、誤ってB様あての被保険者証返納のお知らせも混入してしまったものです。 その後、他の担当者が発送前チェックをしましたが、その際も気づかなかったものです。	2名			担当者がA様宅を訪問し、お詫びのうえ、誤送付したお知らせを回収し、了承を得ました。 担当者がB様宅を訪問し、ご家族に事務処理誤りがあったことの説明及びお詫びをしました。B様にその旨伝えていただくことで了承を得ました。	課内会議において、当該事象を説明し、お知らせを発送する際には、封入と封緘を複数名でチェックを行うとともに、封入したものを取り出したうえでチェックするよう周知しました。	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
45	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	神奈川	事務センター	2010年10月6日	2010年10月7日	健康保険・厚生年金保険被保険者標準報酬改定通知書を送付したA事業所から他の事業所の通知書が混入しているとの連絡がありました。確認しましたところ、封入の際に誤って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。	委託業者が、健康保険・厚生年金保険被保険者標準報酬改定通知書の封入時に事業所記号・事業所名の確認を怠ったために、同一事業所への通知と誤って判断して封入したことによるものです。また、封緘前に2名以上での確認作業が正しく行われていなかったことによるものです。	2事業所1名			職員がA事業所を訪問し、事業主様にお詫びをし、通知書を回収し、了承を得ました。職員がB事業所を訪問し、事業主様あてに電話にてお詫びをし、今回の経過説明を行いました。通知書は送付することで了承を得ました。通知書をB事業所あてに送付しました。	封緘前に2人以上の作業員で事業所名と事業所記号を確認すること及び最終確認を委託業者責任者が行うこととしました。	外部
46	健康保険被扶養者(異動)届の確認通知の誤送付について	誤送付・誤送信	山形	事務センター	2010年10月12日	2010年10月13日	A事業所より他の事業所の健康保険被扶養者(異動)届の確認通知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事業所の分をA事業所の分に混入させていたことが判明しました。	委託業者が、決定通知書等の封筒詰め作業を行い、発送を行いました。その際に誤って2事業所分の被扶養者(異動)届の確認通知を同じ封筒に封入し、送付してしまったものです。また、封入時の事業所名等の確認が不十分であったことによるものです。	2事業所1名			担当者がA事業所に電話にて、お詫びのうえ、今回の事象を説明し、了承を得ました。誤送付した健康保険被扶養者(異動)届の確認通知を送付していただきました。担当者がB事業所に電話にて、お詫びのうえ、今回の事象を説明し、健康保険被扶養者(異動)届の確認通知を送付することで了承を得ました。B事業所あてに健康保険被扶養者(異動)届の確認通知を送付しました。	委託業者の統括責任者に対し、当該事象を説明し、今後このような事象を発生させないよう申し入れをしました。また、グループ内職員に対しても、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
47	被扶養者(異動)届の誤送付について	誤送付・誤送信	沖縄	事務センター	2010年10月9日	2010年10月15日	被扶養者(異動)届の事業所控を送付したA事業所の担当者様が、他の事業所の控えが混入していたと書類をお持ちいただいたとの連絡が年金事務所からありました。確認しましたところ、事務センターで封入の際、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。	職員が被扶養者(異動)届(控)のA事業所控えをホチキス留めする際、誤って連続していたB事業所の控も一緒にホチキス留めしたため、A事業所の封筒に混入し、誤送付したものです。また、チェック担当職員も、別事業所分が混入していることに気づかず、そのまま封緘したものです。	2事業所1名			担当者がA事業所へ電話にてお詫びし、経過説明を行い、了承を得ました。担当者がB事業所を訪問し、お詫びのうえ、被扶養者(異動)届(控)をお渡しし、了承を得ました。	職員に当該事象を周知し、注意喚起を行うとともに、今後は発送前の最終チェック担当者を増員し、チェック体制の強化を図ることとしました。	外部
48	標準報酬決定通知書等の誤送付について	誤送付・誤送信	沖縄	事務センター	2010年10月8日	2010年10月18日	標準報酬決定通知書及び被扶養者(異動)届(控)を送付したA事業所から他の事業所の通知書等が混入しているとの連絡が年金事務所からありました。確認しましたところ、事務センターで封入の際、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。	職員が標準報酬決定通知書等をA事業所に送付する際、誤って連続していたB事業所の控も一緒にA事業所の封筒に混入し誤送付したものです。また、チェック担当職員も、別事業所分が混入していることに気づかず、そのまま封緘したものです。	2事業所1名			職員がA事業所を訪問し、お詫びのうえ、経過説明を行い、誤送付した決定通知書等を回収し、了承を得ました。職員がB事業所を訪問し、お詫びのうえ、決定通知書等をお渡しし、了承を得ました。	職員に当該事象を周知し、注意喚起を行うとともに、今後は発送前の最終チェック担当者を増員し、チェック体制の強化を図ることとしました。	外部
49	全喪届の添付書類紛失について	受理後の書類管理誤り	埼玉	事務センター	2010年9月6日	2010年9月14日	当センターより年金事務所あてに全喪届が送付された際、添付書類がない旨の連絡が年金事務所からありました。確認しましたところ、全喪日の確認できる書類が添付されず、全喪届のみ年金事務所あてに送付されていることが判明しました。	全喪届決裁終了後、職員が全喪届と同時に提出された資格喪失届処理による資格喪失確認通知書を、全喪後の連絡先である事業主様あてに送付する際、職員の確認不足により全喪届の添付書類を混入させて送付したことによるものです。さらにその後、添付書類を確認せずに、事務所あてに処理済の全喪届を送付したものです。	1事業所			資格喪失確認通知書を送付の際に当該書類の混入も考えられることから、送付先である事業主様あてに電話連絡をし、確認を依頼しました。事業主様より、当該書類が混入していたとの連絡をいただき、送付していただきました。	朝礼において、グループ全員を対象に当該事象を説明し、通知書等送付の際には十分確認を行うことを指示しました。	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
50	二以上事業所勤務被保険者保険料登録票入力誤り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9月8日	2010年9月29日	<p>二以上事業所勤務被保険者登録されているA事業所(選択事業所)より、A・B(非選択事業所)両事業所は健康保険組合に加入しているが、平成22年8月分保険料納入告知書に健康保険料の請求があるとの連絡がありました。</p> <p>確認しましたところ、誤って健康保険料を請求していたことが判明しました。</p>	<p>A事業所より二以上事業所勤務届が提出されたため、A・B事業所の保険料額に、二以上事業所勤務被保険者分の保険料額を二以上事業所勤務被保険者保険料登録票により登録します。</p> <p>A事業所は健康保険組合に加入している場合、厚生年金保険料と児童手当拠出金についての登録すべきところ、保険料計算シートの操作誤りにより健康保険料を含め按分保険料額を算出し、入力処理を行ったため、本来請求する必要のない健康保険料を誤請求したものです。</p> <p>担当者は、A事業所は健康保険組合に加入している事業所であることを認識していましたが、保険料計算シートの誤操作に気が付かず処理をし、その後の決裁においても誤入力が発見されませんでした。</p>	2事業所2名		0	<p>担当課長がA事業所を訪問し、今回の事象の説明及びお詫びをし、A事業所の保険料につきましては、金融機関窓口納付で了承を得ました。</p> <p>A・B事業所の正しい納付書と通知書をA事業所の経理担当者様にお渡ししました。</p>	<p>朝礼で事象の説明を行い、保険料計算シートを全国健康保険協会管掌・健康保険組合管掌が一目で判るよう改善し、誤操作が起きないようにしました。</p> <p>また、決裁におきましては、事業所整理記号により全国健康保険協会管掌・健康保険組合管掌の確認を必ず行うこととしました。</p>	外部
51	納付受託証券の歳入納付時における納付書の誤りについて	確認・決定誤り	大阪	八尾	2010年10月4日	2010年10月5日	<p>A事業所より納付受託していた約束手形が資金化され、再委託銀行の決済用普通預金に入金されたため、平成22年10月に社会保険料として収納するため、払戻請求書とB事業所の納付書(誤り)を再委託銀行に持ち込み収納されました。</p> <p>翌日、納付受託証券等報告書とその事業所の領収書を突合時に、A事業所でなく誤ってB事業所で収納されていることが判明しました。</p>	<p>平成22年10月に社会保険料として収納するため、払戻請求書とA事業所の納付書を再委託銀行に持ち込み前に、最終点検者である担当課長が、B事業所の納付書が添付(誤り)されているのを発見することができず再委託銀行へ持ち込んだため、誤って収納されたものです。</p>	2事業所		0	<p>領収書通り収納し、過誤納、還付処理を行いました。</p> <p>担当者が誤って収納となったB事業所に赴き、お詫びのうえ、事情を説明し、了承を得ました。還付請求書及び受領に関する委任状を受け取りました。</p> <p>担当者がA事業所に赴き、お詫びのうえ、事情を説明し、領収書の領収日及び発送が遅れることにつきまして、了承を得ました。</p> <p>還付金の振込みを確認し、A事業所の社会保険料として納付しました。</p> <p>A事業所の事業所担当様あてに、領収書を送付しました。</p>	<p>朝礼時に確実な点検の周知徹底を行いました。また、領収当日に納付受託等報告書と領収書の突合を行うよう、改めました。</p>	内部
52	二以上事業所勤務被保険者保険料の誤りについて	確認・決定誤り	京都	京都南	2010年3月24日	2010年10月5日	<p>A事業所の被保険者様の二以上事業所勤務被保険者保険料のうち、健康保険料が少なく登録されていることが、平成22年算定基礎届による二以上事業所勤務被保険者保険料登録作業中に判明しました。</p>	<p>担当者が二以上事業所勤務被保険者保険料登録票の入力作業を行いました。増減額を計算し入力する際に減額分を誤って入力してしまったためです。</p> <p>また、相互チェックをした別の担当者も誤入力を見逃し、決裁時にも見逃してしまったものです。</p>	1事業所1名	未徴収	120	<p>担当者が、事業所の担当者様へ電話にて、お詫びのうえ、今回の事象を説明し、次回の保険料にて徴収不足分の保険料を清算すること、後日あらためて今回の事象についての説明の文書を郵送することで了承を得ました。</p> <p>保険料調整作業を行い、事業所の担当者様あてに説明文書を送付しました。</p>	<p>課内会議において、当該事象を説明し、計算・入力する際には、慎重に行うように指示しました。</p> <p>決裁においてもあらためてチェックを厳密にするよう、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
53	二以上事業所勤務被保険者保険料登録票入力誤りによる保険料誤請求について	確認・決定誤り	群馬	前橋	2003年9月16日	2010年10月20日	基本保険料算出内訳書の二以上事業所勤務被保険者欄と二以上事業所勤務被保険者管理台帳を突合しましたところ、二以上事業所勤務被保険者の存在していない事業所に対し、誤って請求が行われていることが判明しました。	二以上事業所勤務被保険者であった方が二以上事業所勤務被保険者に該当しなくなり、その際、二以上事業所勤務被保険者保険料登録票入力処理(減)の入力処理を行いました。選択事業所の児童手当拠出金の数値を「471.7」と減入力すべきところを「441.7」と誤って減入力処理したことが当初の原因です。 また、基本保険料算出内訳書の二以上事業所勤務被保険者欄と二以上事業所勤務被保険者管理台帳の突合が毎年行われていなかったためです。	1事業所1名	過徴収	2,550	担当者が事業主様と面談し、お詫びうえ、経過説明を行い、次回保険料に充当処理を行うことで了承を得ました。	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申し合わせました。	内部
54	二以上事業所勤務被保険者の保険料誤請求について	確認・決定誤り	群馬	太田	2010年2月1日	2010年10月20日	厚生年金保険料の料率変更に伴い、二以上事業所勤務被保険者の保険料確認のため、算出内訳書にて突合していましたところ、健康保険料のみ合わない事業所が判明しました。	被保険者様が月額変更となり、保険料を訂正した際、保険料登録票に健康保険料を誤って記載し、入力してしまいました。 二以上勤務者の保険料計算は手計算のため二人以上で確認して行っていますが、確認不足により生じたものです。	1事業所	過徴収	40,000	担当者が事業所に電話にてお詫びし、事業所を訪問のうえ、経過説明をし、次回保険料にて過徴収分は調整させていただくことで、了承を得ました。	課内会議において、複数名のチェックの徹底を指示しました。	内部
55	特例納付保険料の納付告知漏れについて	未処理・処理遅延	長野	長野南	2008年9月14日 ~2009年4月22日	2010年6月10日	機構本部からの特例納付保険料の納付状況の調査指示により、当事務所の過去の納付状況一覧を検索した結果、特例法該当事案で事業所から納付申出書を受理していないが、納入告知を実施していない案件が4件判明しました。	厚生年金保険の納付特例に該当する事業所4件から納付申出書を受理していながら、当時の担当者が納付申出書を回付していなかった為、結果として納入告知書が出されていない状態となっていました。	4事業所	未徴収	60,127	加算額を計算後、4つの事業所へお伺いし、事業主様へお詫びし、説明を行いました。 機構本部より、納入告知の保険料は申出のあった年度における特例納付保険料の額にて算出する旨の指示があったため、申出受理年度の保険料額の納入告知書を作成のうえ、4つの事業所へ再度連絡し、特例納付について説明し、了承を得ました。	記録問題対応担当にて、あっせん事案の納付勤奨状作成・受理・担当課への回付漏れのない引継ぎを徹底することとしました。	内部
56	二以上事業所勤務被保険者保険料登録票入力漏れによる保険料誤請求について	未処理・処理遅延	兵庫	加古川	2008年4月9日	2010年10月25日	二以上事業所勤務被保険者の保険料を基本保険料算出内訳書の点検により行っていた際、A事業所に対する保険料の誤請求を発見しました。 確認しましたところ、A事業所のB様にかかる二以上事業所勤務被保険者保険料抹消登録処理の入力漏れが判明しました。	二以上事業所勤務被保険者保険料登録処理時において、処理打ち切りの警告があったにもかかわらず、担当者が見落とし、正常に処理されたものです。 また、抹消登録の入力漏れの確認をしていませんでした。	1事業所1名	過徴収	1,207,732	担当者がA事業所を訪問し、お詫びのうえ、本件の事情説明をし、保険料は次回分で調整することで了承を得ました。	課内会議において、当該事象を説明し、二以上事業所勤務の届書に係る処理方法及び毎年9月分保険料の基本保険料算出内訳書の全事業所分調査について周知徹底をしました。 また、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

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
57	国民年金の20歳資格取得者に対する納付書未送付について	確認・決定誤り	東京	江戸川	2010年4月22日	2010年6月30日	お客様から、「20歳となり、取得届を提出し、年金手帳は送られてきたが、納付書がいまだに送られてこない」とのお問合せがあり、納付書の未送付が判明しました。	資格取得報告書に取得届の内容を転記する際、前後の届を逆に転記してしまったため、学生納付特例を申請していなかった方を、学生納付特例を同時申請しているものとして、納付書作成を抑止しまったため、納付書が作成・送付されませんでした。 また、二重チェックを行っていましたが、誤りに気が付かず処理されたものです。	1名			担当者がお客様にお詫びのうえ、説明しました。また、機構本部に前納による額にて収納が可能か協議することです承を得ました。 機構本部からの回答により、担当者がお客様宅にお伺いし、再度お詫びのうえ、前納による額にて現金領収し、了承を得ました。	担当者による確認に加え、担当者以外の者による相互チェックの強化を図ることとしました。	外部
58	国民年金被保険者種別誤りに伴う免除期間の取消について	確認・決定誤り	鹿児島	鹿児島北	1992年5月22日	2010年8月18日	お客様が来所され、年金の見込み額等を相談された際、受給権発生日以降に国民年金第1号被保険者の加入記録があり、免除期間があることが判明しました。	国民年金資格取得受付及び処理時において、年金受給権発生日の確認を怠ったため、国民年金第1号被保険者として免除申請及び免除処理がなされたことによるものです。	1名			国民年金課長からお客様に、年金受給者の方については法律上国民年金の加入は任意加入となり、任意加入期間については免除制度はご利用になれないので、記録を整備する旨を説明しました。また、今回の相談において判明し、今まで分からずにいたことについてお詫びしましたが、ご納得いただけませんでした。記録整備は行わなくてはならず、記録整備後に被保険者記録回答票を送付する旨をお伝えし、了承を得ました。 記録整備を行い、被保険者記録回答票を送付しました。	当該事象を国民年金課職員全員に説明し、資格取得時における届書受理の際は、必ず該当者の年金受給の有無を確認すること及び入力処理後においても複数名で処理内容を確認するよう指示しました。 所内会議において当該事象を説明し、届書の受付及び処理後の確認について、あらためて慎重に行うよう指示しました。	外部
59	住所変更処理誤りによる誤送付について	確認・決定誤り	千葉	事務センター	2010年6月16日	2010年9月2日	被保険者記録照会回答票を受け取られたA様から、他人あての回答票が届いたとの連絡がありました。 確認しましたところ、同姓同名の別人B様をA様と取り違えて住所変更処理していたことが判明しました。	A様が市役所に住民異動届を提出した際に、市役所担当者が国民年金住所変更届の基礎年金番号を氏名索引により調査し、作成しました。事務センターは、提出された異動報告書に基づき住所変更の処理を行なったため、B様の住所は誤った住所であるA様の住所に変更されてしまいました。 B様より提出のあった年金記録の照会に対して、被保険者記録照会回答票はA様宅へ配達されてしまいました。	2名			担当者がA様に電話にてお詫びのうえ、説明し、回答票を返送していただくことで了承を得ました。 A様より回答票を郵送にて回収しました。 担当者よりB様に電話し、お詫びのうえ、説明しました。回答票を送付することで了承を得ました。 B様に回答票を送付しました。	年金事務所から該当市へ該当事象を説明し、情報端末の使用について細心の注意を払うとともに、今後同じようなことが起こらないように厳格に取り扱うよう指示しました。	外部
60	国民年金任意加入の合算対象期間算入誤りによる加入期間不足について	確認・決定誤り	埼玉	浦和	2004年4月1日	2010年9月1日	お客様の裁定請求書が事務センターより期間不足で返戻され、確認しましたところ、国民年金任意加入の合算対象期間算入誤りによる加入期間不足が判明しました。	お客様が特例任意加入の申出をされた際、昭和39年1月から3月の在学期間を誤って合算対象期間に算入して喪失予定日を設定していました。	1名	未徴収	45,300	担当者がお客様宅を訪問し、お詫びのうえ、3ヶ月分を追加で納付していただくように説明し、了承を得ました。	朝礼で今回の事象を説明し、合算対象期間についての確認と複数チェックを徹底するよう指示しました。	内部
61	国民年金取得記録の入力漏れについて	確認・決定誤り	福岡	事務センター	2010年3月2日	2010年6月10日	お客様より、「2月に国民年金第1号資格取得を役場にて届出したにもかかわらず、納付書ではなく国民年金勸奨状が届いた」との連絡が年金事務所がありました。 受付簿を確認しましたところ、お客様の届書を役場より受付していましたが、入力エラー処理の補正漏れであることが判明しました。	本来であれば、資格取得日を入力し、完了となること、先に住所変更が入力処理されていたため、エラーとなりました。 その後の職員チェックにおいても十分な相互チェックが行われておらず、処理済としたものです。そのため、第1号取得が漏れ、お客様に国民年金勸奨状が届いたものです。	1名	未徴収	59,520	担当者がお客様に電話し、お詫びのうえ、説明しました。納付書を作成し、お客様宅へ持参し、投函しました。 お詫びの手紙と説明文書を送付しました。 納付書作成期間すべての完納を確認しました。	職員全員に対して、今回の事象を周知するとともに、あらためて職員による相互チェックの徹底を強化するよう指示しました。	外部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額(単位:円)	対応	対策	判明原因
62	国民年金被保険者資格取得届の誤入力について	確認・決定誤り	神奈川	事務センター	2009年7月1日	2010年9月13日	お客様より区役所に、平成21年5月に手続きした国民年金の資格取得届に関して過去分の納付書が送付されていないとのお問合せがありました。 確認しましたところ、誤った資格取得年月日で登録されていることが判明しました。	区役所において平成21年5月に転入の届出があった際、国民年金に未加入であることが判明したため、厚生年金喪失日である平成12年5月に遡った国民年金被保険者資格取得届を作成し、年金事務所を経由して事務センターに回送しましたが、事務センターにおいて資格取得日を平成21年5月と誤入力し、決裁担当者も入力誤りを見落とされたため、平成21年4月以前の納付書が作成されませんでした。	1名	未徴収	226,840	担当者が電話にてお客様にお詫びのうえ、経過を説明しました。また、資格取得年月日を訂正し、現時点で納付可能な平成20年8月分以降の納付書をお送りすることとしましたが、手続き時点で本来納付することができた分の納付を認めてほしいとお申出がありましたので、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により、担当者がお客様に電話し、再度お詫びのうえ、手続き時点で本来納付することができた分の納付については出来ない旨の説明をし、了承を得ました。	入力担当者と別係員の届書入力チェック及び決裁者による入力再チェックをさらに慎重に行うことを徹底しました。	外部
63	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	確認・決定誤り	群馬	高崎	2010年9月1日	2010年10月7日	担当者が65歳未満喪失予定年月日到達者リストを確認していましたところ、基礎年金満額の480月に1月不足している方が一覧表により見つかりました。 確認しましたところ、任意加入時の期間の計算誤りにより、喪失予定年月日を誤って処理していたことが判明しました。	担当者がご本人様へ電話連絡し、年金記録を確認しましたところ、登録されている年金加入期間以外は無いことを確認しました。 任意加入処理時に喪失予定年月日を、本来、平成22年10月とするところ平成22年9月としてしまったため、平成22年9月分納付書が発行されないこととなってしまいました。原因は、任意加入予定期間の計算誤りによる喪失予定年月日の入力誤りです。	1名	未徴収	15,500	担当者がご本人様へ電話し、喪失予定年月日が誤っていたこととお詫びし、1月分の保険料の納付が必要となる旨を伝え、了承を得ましたので、納付書を発行しました。	課内打合せ会議において、書類審査及び入力後の二重チェックについて再度徹底し、事故防止の徹底を図りました。	内部
64	国民年金任意加入の誤加入について	確認・決定誤り	埼玉	浦和	2008年6月3日	2010年4月22日	お客様が来所され、国民年金保険料の納入と65歳以降の年金額についてのお問い合わせがありました。 お客様の年金記録等を確認しましたところ、国民年金任意加入の誤加入が判明しました。	お客様は以前より、障害厚生年金(2級)を受給されております。 本来、65歳からの年金受給について、障害厚生年金又は老齢基礎年金のどちらか1つを選択すると説明すべきところ、年金受給額が増えるとの誤った説明をしたものと思われる、国民年金の任意加入手続きが行われたものです。	1名	過徴収	317,920	担当者がお客様にお詫びのうえ、説明し、対応について機構本部に協議をし回答する旨をお伝えし、了承を得ました。 機構本部からの回答により、担当者がお客様宅を訪問し、再度お詫びのうえ、国民年金保険料を還付する旨をお伝えし、取得取消申出書を受理しました。 還付請求書を受理し、支払通知をお客様あてに送付しました。	朝礼にて今回の事象を説明し、選択関係について確認の徹底を指示しました。	外部
65	国民年金被保険者異動届(種別変更)の入力漏れについて	未処理・処理遅延	滋賀	事務センター	2010年1月25日頃	2010年8月4日	お客様が年金事務所へ来所され、年金記録確認の際に国民年金未加入が判明し、届出をしていただくようお願いしました。翌日、お客様が市役所で手続きを行おうとしたところ、市役所記録では届出済であることから、年金事務所に連絡があり、事務センターに処理経過の調査依頼がありました。 確認しましたところ、国民年金被保険者異動届(種別変更)の入力漏れが判明しました。	事務センターの入力前審査において、入力不要(入力済分)として処理がされたことによるものです。 入力漏れにより、納付書が未発行のまま、平成20年6月分保険料が時効により納付不可となりました。	1名	未徴収	14,410	担当者がお客様に電話し、お詫びのうえ、説明しました。時効が到来していない分の保険料を納付していただきました。お客様より届出時点においては平成20年6月分も納付可能であり、納付したいとの希望があり、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により、担当者がお客様に再度お詫びのうえ、時効中断とすることは不可のため、平成20年6月分の収納ができない旨をお伝えし、了承を得ました。 担当者が市役所に対し、お詫びのうえ、経過説明を行い、了承を得ました。	グループ打ち合わせにおいて事例の周知をし、事前確認を徹底し、入力担当者へ回付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
66	資格取得申出の入力漏れ及び口座振替6ヵ月前納の振替不要となった件について	未処理・処理遅延	福岡	事務センター	2010年4月30日	2010年8月17日	A市役所より資格取得申出と口座振替の件で処理状況の問い合わせが年金事務所へありました。 確認しましたところ、資格取得申出の入力漏れ及び口座振替を誤って処理不要としていました。	本来、第1号被保険者が海外へ転出して任意加入を希望する場合、まず喪失入力を行い、その後取得申出入力をすべきところ、喪失入力のみを行って、取得申出入力を行うのを忘れていたためです。 また、取得申出入力を行っていなかったために国民年金未加入となっており、同時に申請された口座振替は国民年金未加入の原因を調べず、処理不要として完結していたために口座振替が行われなかったものです。 再度確認する体制が構築されていなかったことが原因です。	1名	未徴収	104,380	担当者からお客様へ電話連絡し、お詫びのうえ、経過を説明しました。6ヵ月前納の早割り金額による納付を希望され、機構本部へ協議することとしました。 機構本部からの回答を受け、担当者がお客様宅を訪問し、再度お詫びのうえ、6ヵ月前納額で現金領収し、了承を得ました。	朝礼及び担当者の属するグループにおいて、当該事象を説明し、マニュアルに沿ったチェック体制の強化について、周知・徹底を図りました。	外部
67	資格種別変更届の入力に関する納付書作成漏れについて	未処理・処理遅延	福岡	事務センター	2010年4月21日	2010年8月30日	年金事務所より電話があり、お客様より区役所に納付書が届かない旨の問い合わせがあったとのことでした。 国民年金関係異動報告書を確認しましたところ、納付書作成漏れが判明しました。	本来、国民年金に加入中で、遡って過去の期間の国民年金を取得する場合は、記録追加入力をして、記録追加入力が随時納付書作成契機でないため、追加した期間の納付書を納付書作成処理票で発行すべきところ、納付書発行を忘れていたためです。 また、チェック体制が構築されていなかったことによります。	1名	未徴収	43,230	担当者よりお客様に電話し、お詫びのうえ、説明しました。時効が完成している平成20年6月分について納付希望があるため、機構本部と協議し、お客様に連絡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、平成20年6月分について納付できない旨をお伝えしました。再度お詫びし、了承を得ました。	朝礼及び担当者の属するグループにおいて、当該事象を説明し、マニュアルに沿ったチェック体制の強化について、周知・徹底を図りました。	外部
68	国民年金被保険者住所変更入力誤りについて	入力誤り	神奈川	高津	2010年4月20日	2010年5月26日	あて先が不明となった国民年金保険料納付書を確認していましたところ、当所の住所入力誤りにより、未着となり、国民年金保険料の追納ができなくなっていることが判明しました。	住所を誤って入力したため、納付書が届かず、追納保険料が納付できなくなりました。 また、決裁時の確認においても入力誤りを指摘することができなかったことによるものです。	1名	未徴収	15,770	担当者がお客様宅を訪問し、お詫びしました。 機構本部に保険料の納付が可能か協議をし、可能であるとの回答を得て、お客様にお伝えしましたが、納付の意思がないとのことでした。 お客様より、郵送にて納付意志のないことの「申立書」の送付がありました。	朝の例会にて、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。また、未送達送付物について事跡の管理を行うこととしました。	内部
69	国民年金の高齢任意加入の喪失予定年月日の入力誤りについて	入力誤り	神奈川	高津	2009年8月18日	2010年9月6日	お客様が年金相談センターに来所された際に、見込み額の試算を行いましたところ、老齢基礎年金を満額にするために、高齢任意加入したにも関わらず、試算結果が満額にならなかったとの連絡がありました。 確認しましたところ、喪失予定年月日の入力誤りが判明しました。	入力処理時に本来、喪失予定年月日を平成22年10月1日と入力すべきところ、平成22年6月1日と入力をしてしまいました。 また、決裁における確認も不十分でした。	1名	未徴収	61,800	担当課長よりお客様に電話にてお詫びのうえ、説明し、保険料の取扱いは、機構本部と協議をすることで、了承を得ました。 機構本部からの回答により、お客様に電話し、保険料収納を可とする回答があったことをお伝えしましたところ、来所していただけたとのことでした。 お客様が来所され、担当者が再度お詫びのうえ、保険料を現金領収し、了承を得ました。	現在は年金試算を行い受給権到達年月日を必ず確認することとしています。 また、例会にて、高齢任意加入の受付時及び処理時の注意点について確認をし、徹底を図りました。	外部
70	国民年金被保険者異動リストの誤送付について	誤送付・誤送信	群馬	事務センター	2010年10月6日	2010年10月8日	○年金事務所から、A市役所に送付された国民年金被保険者異動リストの中にB市の分が含まれていたという電話連絡があり、被保険者異動リストの誤送付が判明しました。	○委託業者が、被保険者異動リストの配信を取得し、翌日、各市町村ごとに封入して発送すべきところ、A市の封筒の中にB市の異動リストを同封してしまいました。 その原因は、委託業者の封入時の確認不足です。	32件		0	○担当者がA市役所に電話し、お詫びしました。なお、B市の異動リストは、すでに、A市役所から年金事務所へご返却をいただいていたため、年金事務所からB市へ送付しました。	○委託業者の責任者に対して、封入物は封入前と封入後を別々の担当者により確認するように指示しました。	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
71	ねんきん定期便の誤送付について	誤送付・誤送信	兵庫	加古川	2010年8月30日	2010年9月1日	<p>ねんきん定期便相談指導グループより、「ねんきん定期便専用ダイヤルにA様より、他人のねんきん定期便がご自宅に届いているとお電話がありました」との電話連絡がありました。また、B様より、他人の定期便が自宅に届いているとの電話がありました。</p> <p>確認しましたところ、ねんきん定期便の誤送付が判明しました。</p>	<p>年金記録課からねんきん定期便の別住所への送付を依頼され、国民年金課職員が、把握している別住所情報をもとに2件送付しましたが、作成した封筒にそれぞれ別人のねんきん定期便を封入し、誤送付したものです。</p> <p>本来、複数職員でのチェックし、上長に確認のうえ発送すべきところを怠り、国民年金課職員が単独で発送していたことによります。</p>	2名		<p>国民年金課職員がB様宅にお伺いし、お詫びのうえ、A様のねんきん定期便を返却していただきました。</p> <p>国民年金課職員が電話にてA様にお詫びのうえ、誤送付が発生した経過を説明しました。ねんきん定期便は未開封のまま回収しており、翌日送付すること、返信用封筒にてB様のねんきん定期便を返却していただくようお願いし、了承を得ました。</p> <p>A様から、B様のねんきん定期便(未開封)が送付され、国民年金課職員がB様宅へ赴いて、ねんきん定期便を手渡してあらためてお詫びし、個人情報の漏洩がないことを説明し、了承を得ました。</p>	<p>課内会議において事象を説明し、再発防止を指示しました。</p> <p>国民年金課職員に、重複の確認を怠らず、必ず決裁を受けて発送するよう指導しました。</p>	外部	

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生日月	判明日月	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明原因
72	国民年金保険料口座振替の緊急停止誤りについて	確認・決定誤り	埼玉	所沢	2010年4月27日	2010年5月26日	当所において、国民年金保険料口座振替の緊急停止後の事後チェックを行った際に、誤って停止していたことが判明しました。	付加保険料申出時に、過誤納の発生を防止するため納付日の説明をしませんでした。また、コンビニエンスストア納付が記録管理システムに収録された際に、納付書発行状況及び納付状況をご本人様に確認せず、職権で緊急停止を行ったことが原因です。	1名	未徴収	182,110	担当者からお客様に電話連絡し、お詫びのうえ、説明しましたが、口座振替による1年前納額での納付及び、過誤納となった付加保険料の収納を希望されました。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により、担当者がお客様宅を訪問し、再度お詫びのうえ、口座振替1年前納額で現金領収し、了承を得ました。 付加保険料の記録整備をしました。	課内会議において当該事象を説明し、口座振替緊急停止については、必ずご本人様に確認のうえ、処理を行うよう徹底しました。	内部
73	国民年金保険料の過誤納処理について	確認・決定誤り	千葉	船橋	1991年11月5日	2010年6月7日	ご本人様から、「過去に任意加入をしていた期間が未加入期間になっている」とのお問合せがありました。 確認しましたところ、平成3年に国民年金資格記録等訂正処理がされていることが判明しました。	平成3年11月に任意加入された以前の強制加入処理を追加する際に、本来記録追加で入力すべきところ、任意加入の資格取得年月日を強制加入期間の日付に訂正したことで記録が消えたことが原因の1つと想定されます。 ご本人様が任意加入され納付されていた期間を取消処理し、納付済の保険料が過誤納金額として発生しました。過誤納金額の処理は、一部を取消した任意加入期間以後の未納期間に充当し、残りの過誤納金額はご本人様に還付されず、そのままになっていました。	1名		0	担当者がご本人様に電話し、お詫びのうえ、平成3年の記録訂正時における誤りであることをお伝えしました。ご本人様は記録の回復を希望されていることを確認しました。 任意加入期間の記録を整備し、お客様に完了の報告をし、了承を得ました。	課内で同様の処理誤りをしないように、事象を周知するとともに、処理方法の再確認を行いました。	外部
74	国民年金保険料追納にかかる件について	説明誤り	神奈川	相模原	2010年5月13日	2010年6月7日	お客様から、学生納付特例期間である平成12年4月分から追納申し込みをしたにもかかわらず、平成12年5月分からの納付書が送付されている事実が、厚生局からの審査請求の意見書の提出時に判明しました。	お客様より平成12年4月～平成17年3月分と平成21年4月～平成22年3月分の学生納付特例全期間について納付したいとの申出がありました。 本来、追納は10年以内に必要であり、平成12年4月分は既に10年を経過しているため、追納できない旨の説明をすべきところ、申出を受けた職員は、納付期限についての説明をしないで追納申込書をお客様に送付してしまったため、平成12年4月分からの追納の申込書が、平成22年5月に年金事務所に提出されました。年金事務所では、すでに納付期限が過ぎていたため、平成12年5月分からの納付書をお客様に送付したものです。	1名	未徴収	15,770	機構本部への協議の結果、担当課長が、審査請求にかかる意見書の提出先、南関東ブロック本部に、平成12年4月分の保険料が収納できない旨を報告しました。お客様へ説明し、お詫びしました。	課の職員全員に対して、今回の事象を周知するとともに、追納の納付期限について徹底しました。 また、追納の申し込みがあった場合のお客様への説明についても徹底しました。	外部
75	国民年金保険料納付書作成誤りについて	確認・決定誤り	東京	葛飾	2008年9月22日	2010年6月23日	お客様が窓口で年金相談を受けられた際、納付された国民年金保険料が、付加保険料込みになっていないことが判明しました。	記録を確認しましたところ、加入と同時に付加についても申込みをされていました。 納付書の再交付に来所された際、窓口対応者が付加申込みされていることを確認せず、定額納付書を作成し、交付したことによるものです。	1名	未徴収	2,380	担当者がお客様にお詫びのうえ、説明し、付加保険料の取り扱いについて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により、お客様宅を訪問し、あらためてお詫びのうえ、付加保険料を前納額にて現金領収し、了承を得ました。	担当課内で、加入と同時に付加についても申込みされる方の納付書の交付についての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	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
76	20歳到達者への勸奨状未送達及び納付書発行の遅延について	確認・決定誤り	新潟	事務センター	2010年4月28日	2010年7月26日	お客様より郵便番号の相違、勸奨状未送付のお問い合わせがありました。確認しましたところ、郵便番号相違による勸奨状の未送達及び未送達に伴う納付書の遅延が判明しました。	紛らわしい町名があることを職員が承知していなかったこと及び郵便番号簿による再確認が行われなかったためです。	1名		0	担当者がお客様に電話し、お詫びのうえ、説明しました。国民年金保険料については、案内があれば、自主的に届出をし、前納を行う予定であった旨のお申出があり、5月からの前納金額により納付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。 5月からの前納は認められない旨の機構本部からの回答を受け、担当者がお客様にお詫びしました。9月からの前納納付にて了承を得ました。	住所不明により返戻された文書の再送付に当たっては、登録された住所の正否や住所(他の読み方の有無)と郵便番号の確認を複数で行い、事務処理誤りの防止を図ることを徹底することとしました。	外部
77	国民年金保険料納付書作成誤りについて	確認・決定誤り	東京	葛飾	2010年5月12日	2010年7月23日	お客様から、平成22年4月からの付加保険をお申出後、平成22年4月分の付加保険料のみの納付書及び平成22年5月～23年3月分の前納の納付書は送られてきたが、平成22年5月以降の各月の納付書が送られてこないため納付ができないとお問い合わせがあり、国民年金保険料納付書作成誤りが判明しました。	納付書作成記録を確認しましたところ、平成22年5月～23年3月分までの前納納付書は作成しましたが、各月の納付書を作成していませんでした。	1名	未徴収	400	担当者がお客様にお詫びし、平成22年5月の付加保険料分に関しては、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により、担当者がお客様宅を訪問し、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
78	クレジットカード立替納付の誤りについて	確認・決定誤り	千葉	事務センター	2010年3月15日	2010年7月27日	お客様より連絡があり、クレジットカード立替納付が適正に行われていないことが判明しました。	クレジットカード申出書入力の際に、本来、カード有効期限を12年と入力するところ、誤って13年と入力した為、割引額で立替納付することができませんでした。	1名	未徴収	3,220	担当者からお客様に電話連絡し、お詫びのうえ、説明しました。本来の割引額でのクレジットカード立替を希望されましたので、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により、担当者がお客様に電話連絡し、再度お詫びのうえ、再振替の手続きが完了した旨及び振替予定日をお伝えし、了承を得ました。	事象を職員に周知するとともに、入力後の目視による確認及び処理結果リストの複数人による点検を徹底しました。	外部
79	1年前納の口座振替がされなかった件について	確認・決定誤り	熊本	玉名	2010年3月	2010年9月7日	海外転出されるため、市役所にて国民年金に任意加入手続きと、1年前納の口座振替を申込まれていましたが、お客様宅に委託業者による納付勸奨(未納のお知らせ)があったとお問い合わせがありました。確認しましたところ、以前届出された1年前納の口座振替がされていないことが判明しました。	年金事務所から任意加入申出書と口座振替申出書を事務センターへ送付する際に、届書を別々にしており、またそれぞれの届書に同時送付分の届書について、注記をしていなかったことが原因です。 そのために、まず口座振替申出書の入力が行われ、その後に海外転出に伴う資格喪失及び任意加入申出書の入力が行われたため、その結果として、第1号被保険者の期間中に入力していた口座振替が自動的に終了してしまいました。	1名	未徴収	192,060	年金事務所窓口にて担当者からお客様のご家族にお詫びのうえ、原因についての説明しました。口座振替により1年前納した場合の金額により納付したい旨のお申出があったため、機構本部と協議することとしました。 機構本部からの回答により、担当者がお客様に連絡し、1年前納額での保険料で現金領収し、了承を得ました。	課内職員に今回の事象を説明し、届書の回付方法について十分注意を払うよう周知しました。	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
80	付加保険料込納付書の未作成について	確認・決定誤り	東京	武蔵野	2010年7月28日	2010年9月7日	ご本人様から、「納付期限を過ぎた定額の納付書が届いた」との電話がありました。確認しましたところ、付加保険料込納付書が未送付であることが判明しました。	ご本人様が市役所にて国民年金加入届及び付加保険料納付申出をされました。また、郵送によりクレジットカード納付申出書を武蔵野年金事務所に提出しました。加入届及び付加保険料納付申出書の入力処理とクレジットカード納付申出書の入力処理を同一週に行いました。 加入届の入力処理により、翌週には随時分納付書が作成されますが、同一週にクレジットカード納付申出書の入力処理をしたため、翌週月曜日「カード確認中」のガードがかかり、随時分納付書は作成されないことから、付加保険料込の納付書が送付がされなかったものです。 本来、クレジットカード納付開始月、被保険者様の納付状況を確認し、必要に応じて納付書を作成すべきところ、システム上の制約を認識していなかったことにより、付加保険料込みの納付書を年金事務所で作成しなかったことが原因です。	1名		0	ご本人様にお詫びのうえ、付加保険料込の納付書が届かなかった経緯を説明し、付加保険料の取扱について機構本部と協議することとしました。 機構本部からの回答により、担当者がご本人様宅に訪問し、お詫びのうえ、付加保険料を現金領収し、了承を得ました。	職員に対し、今回の事象を説明し、同一週に加入届とクレジットカード納付申出書の入力処理が行われると随時分納付書の作成ができないシステムの状況を周知・徹底しました。	外部
81	国民年金基金加入者に対する付加保険料入力誤りについて	確認・決定誤り	群馬	高崎	1999年4月1日	2010年10月20日	お客様より、口座振替されている国民年金保険料について照会がありました。確認しましたところ、国民年金基金加入者に対して付加保険料を含んだ金額で口座振替されていることが判明しました。	国民年金基金加入者につきましては、入力処理時に、「国民年金基金加入者です」と警告メッセージが表示されるので、国民年金基金の喪失確認を行うこととなっていますが、その確認を怠ったため、付加保険料加入処理が正常に処理されていたものです。 付加保険料加入申出書の入力処理時の確認業務を怠っていたことが原因です。	1名	過徴収	55,200	担当者がお客様へ電話連絡し、お詫びのうえ、経緯を説明し、納付していた付加保険料については後日、お返しすることを伝え、了承を得ました。	課内打合せ会議において、今回の事象について報告し、入力誤り防止のための二重チェックの徹底や、入力時の警告メッセージ等の見落としに十分注意することを周知し、再度、事故防止の徹底を図りました。	外部
82	諸届報告書(付加申出)の誤入力について	未処理・処理遅延	栃木	事務センター	2010年5月24日	2010年8月10日	国民年金第1号被保険者の付加申出をしているお客様から、市役所において納付申請を行った月から納付したいとの連絡がありました。確認しましたところ、口座振替により定額納付がされているため、付加のみの納付書を作成し、送付をすべきところ、誤って付加加入届のみの処理をして納付書の作成がされていなかったことが判明しました。	付加申出書を受付し、入力処理を行いました。その際、納付関係について確認を行うべきところ、確認をしなかったために、付加納付書が作成されませんでした。	1名	未徴収	800	担当者からお客様に電話し、お詫びのうえ、説明しましたが、申出時からの付加保険料の納付を希望されたので、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により、担当者がお客様宅を訪問し、再度お詫びのうえ、前納による付加保険料を現金領収し、了承を得ました。	国民年金グループ内会議で、当該事象を説明し、保険料納付の有無、口座振替の有無、振替状況、納付書発行履歴等の確認事項を周知し、チェックを行うにあたり、納付書作成の有無を表示(届書に記入)するよう申し合わせました。 朝会において、全職員に対し当該事象を説明し、事前チェックにおいて確認して必要な事務処理が発生したら必ず表示をし、あわせて事後のチェック・ダブルチェックの際に判断できるようにすることを周知しました。	外部
83	過誤納者整理票の処理遅延について	未処理・処理遅延	神奈川	高津	2009年8月18日	2010年10月6日	お客様から、「納付した領収書があるのに、平成21年9月分が未納になっている」とのお問い合わせを受けていると、他年金事務所から調査依頼がありました。過誤納者整理票を確認しましたところ、平成21年8月から平成21年9月分が過誤納になっていましたが、平成21年9月分が未処理であることが判明しました。	お客様は平成21年8月から平成21年9月分を納付されましたが、住所変更が完了されていない方だったために、過誤納者整理票が出力されました。 本来、平成21年8月及び平成21年9月を納付追加処理をすべきところ、平成21年8月分のみ納付追加処理を行い、決裁時の確認においても入力漏れの指摘ができなかったことによります。	1名		0	担当者がお客様に電話し、お詫びのうえ、説明し、了承を得ました。 お詫びの手紙と説明の文書をお客様あてに送付しました。	朝礼において、課員に当該事象を説明し、あらためて入力時のチェックを徹底しました。	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	継続免除申請の審査漏れについて	未処理・処理遅延	埼玉	大宮	2006年7月	2010年8月25日	提出されたねんきん定期便に、「30歳まで若年者猶予のつもり」との記載がありました。確認しましたところ、継続申請希望者にもかかわらず、平成18年度以降の猶予の審査が行われていないことが判明しました。	平成18年5月に免除申請書が提出され、平成18年5月から6月分の若年者猶予が承認となりました。申請書の継続希望欄には、「はい」に丸印がありました。平成18年7月に、平成18年7月から平成19年6月分までの若年者猶予の継続審査を行うべきところ、審査・決定していなかったものです。継続審査対象者抽出後の処理だったため、当時、継続対象者に含め忘れたものと思われまます。	1名		0	担当者がお客様に電話し、お詫びのうえ、説明しました。機構本部と協議し、平成18年7月から平成23年6月分まで若年者猶予の承認決定がされたことをお伝えし、後日、ねんきん定期便の回答票と猶予承認通知書を送付することで了承を得ました。お客様あてに回答票と猶予承認通知書を送付しました。	継続審査対象者抽出後の継続免除決定者について、翌年度以降も審査対象者から漏れないよう、相互チェックにより審査の徹底を図ることとしました。	外部
85	口座振替の停止解除の誤りについて	未処理・処理遅延	東京	八王子	2010年4月30日	2010年8月30日	口座振替担当者より、緊急停止解除をしなかったことにより、口座振替半年前納のお客様の口座振替がなされていないとの報告があり、判明しました。	口座振替申込を受付し、訂正入力(当座預金から普通預金への訂正入力)を行いました。当該作業の結果、開始通知書の発行がなされず、お客様は平成22年2月分の保険料を納付書にて3月に支払われました。その後、お客様から連絡を受け、担当者は過誤納を避けるため、口座振替の緊急停止措置をとりました。しかしながら、この緊急停止措置の解除をしなかったため、4月に実行されるはずだった半年前納保険料の口座振替が行われませんでした。	1名	未徴収	89,570	担当者がお客様にお詫びのうえ、説明しましたが、お客様が口座振替による半年前納の金額での保険料の納付を希望されましたので、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により、担当者がお客様に連絡し、再度お詫びのうえ、口座振替による半年前納の金額での保険料から既にお支払いいただいた保険料の差額を現金領収し、了承を得ました。	口座の緊急停止を行った際は、事後の確認作業を徹底するよう、担当者を指導するとともに、今回の事象を国民年金課の職員に周知しました。	外部
86	国民年金保険料口座振替(1年前納)の入力誤りについて	入力誤り	長野	飯田	2009年7月	2010年5月27日	担当者が口座振替不能調査一覧表にて調査を行った際、入力処理において、口座番号を誤入力していたことが判明しました。	担当者が本来、付記できない記入欄に付記したこと、その後決裁及び入力時の処理結果確認時、担当者に確認しなかったことが原因です。	1名		0	担当者がお客様に、電話にてお詫びのうえ、説明し、口座振替1年前納の割引のある金額にて納付が可能か、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により、担当者がお客様宅を訪問し、口座振替による1年前納の金額を受領し、了承を得ました。納付記録の補正をしました。	課内会議において当該事象について説明し、事務処理を行う際十分配慮するよう指示しました。	内部
87	国民年金付加保険料納付申出書の入力漏れについて	入力誤り	青森	青森	2008年3月17日	2010年9月6日	お客様から国民年金付加保険料が口座振替されていない期間があるとお申出がありました。確認しましたところ、国民年金付加保険料納付申出書の入力がされていないため、口座振替になっていないことが判明しました。	国民年金資格取得申出書(任意加入)を入力する際に、同時に申出のありました付加保険料納付申出書の入力を漏らしたためです。また、決裁においても、入力漏れの有無のチェックがされていませんでした。	1名	未徴収	10,800	国民年金課長が電話でお客様にお詫びのうえ、説明し、付加保険料加入記録の訂正及び納付の可否を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により、国民年金課長がお客様宅を訪問し、再度お詫びし、付加保険料を現金領収しました。後日、訂正後の記録を送付することで了承を得ました。お客様へ訂正後の国民年金記録を送付しました。	今回の事象を朝礼で国民年金課職員へ周知し、届書の未入力項目の確認を複数で行う等注意喚起を行い、再発防止を徹底しました。	外部
88	国民年金保険料口座振替納付申出書の入力誤りについて	入力誤り	兵庫	事務センター	2010年3月23日	2010年6月1日	厚生労働省から回付された手紙につきまして事実確認をしていましたところ、国民年金保険料口座振替納付申出書の入力誤りが判明しました。	国民年金保険料口座振替申出書の入力時、金融機関コードを誤って入力し、処理結果確認画面の確認をしませんでした。また、処理結果リストの確認時も入力誤りに気づかず、処理結果確認画面を印字していなかったため、支店名を誤っていることが確認できませんでした。	1名	未徴収	177,400	担当者からお客様へ電話によりお詫びのうえ、経過説明をしましたが、口座振替による1年前納額での納付を希望され、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により、担当者がお客様宅へ赴き、再度お詫びのうえ、口座振替による1年前納金額にて現金領収し、了承を得ました。	審査・点検時及び入力結果確認時のチェック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
89	国民年金保険料口座振替(1ヵ月前納)について	入力誤り	東京	江戸川	2010年5月24日	2010年7月26日	お客様から電話があり、口座振替がされていないとお申出があり、確認しましたところ、国民年金保険料口座振替されていないことが判明しました。	口座振替不能調査一覧表にて確認しましたところ、口座名義人の入力誤りが判明しました。 担当者は二重チェックを行ないましたが、誤りに気付かず処理されたものです。	1名		0	担当者がお客様にお詫びのうえ、説明しました。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により、担当者がお客様宅にお伺いし、付加保険料及び早割保険料を収納し、了承を得ました。	担当者による確認に加え、担当者以外の者による相互チェックの強化を図ることとしました。	外部
90	国民年金保険料学生納付特例入力誤りについて	入力誤り	宮城	事務センター	2010年7月6日	2010年9月10日	A様のお母様より、「娘は、学生でないのに学生納付特例承認通知書が届き、口座振替がされないがなぜか」との電話照会がありました。 確認しましたところ、B様の学生納付特例のデータが誤ってA様に入力され、承認通知書が送付されたことが判明しました。	委託業者が帳票作成を行う際、基礎年金番号を読み違いし、そのまま入力が行われたものです。 処理結果リストのチェックにおいても生年月日が同一であることから、学生納付特例申請書の基礎年金番号で間違いのないため、そのまま承認通知書が送付されました。 また、学生納付特例が承認されたことにより、登録されていた口座振替が停止されました。	1名	未徴収	45,150	担当者がA様のお母様に電話連絡し、お詫びのうえ、別の方の学生納付特例がA様に承認となり、通知書が送付され、そのために承認となった月以降の口座引き落としがなかったことを説明しました。早割り前納額での領収を希望されたため、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により、担当者がA様宅を訪問のうえ、再度お詫びし、口座振替の再開時期を説明のうえ、早割前納額にて現金領収し、了承を得ました。	朝礼時に今回の事象を全職員に周知し、判別があいまいな数字については、基礎年金番号をよく確認すること、また、委託業者についても判別が難しい場合は、職員に確認を徹底するよう指示しました。	外部
91	国民年金保険料納付書の交付誤りについて	通知等の作成誤り	石川	小松	2010年9月24日	2010年9月24日	国民年金担当者が、A様に窓口にて納付書を交付した後、先に電話にて依頼のあったB様の納付書作成処理をする際、B様の記録には、納付書作成事跡が登録されていました。 確認しましたところ、A様の記録には作成事跡がなく、A様にB様の納付書を誤って交付したことが判明しました。	本来、B様に送付すべき国民年金納付書を誤ってA様に交付してしまいました。 その原因は、窓口でA様に納付書を交付の際、氏名を確認せず、交付したためです。	2名		0	職員がA様に電話にて、お詫びのうえ、A様宅を訪問し、B様名の領収書を回収し、金融機関にA様名の納付書と差替を依頼し、A様名の領収書をA様宅へお持ちし、了承を得ました。 職員がB様宅へ納付書を持参し、お詫びのうえ、事象説明し、了承を得ました。	窓口で交付の際は、納付書の氏名とお客様の氏名の確認するよう、再度徹底しました。 納付書作成の依頼があった被保険者名と、作成した納付書の氏名を2人以上で確認することを徹底することとしました。	内部
92	口座振替金額の記載誤りについて	通知等の作成誤り	愛媛	松山東	2010年8月2日	2010年9月27日	お客様から「20歳到達により国民年金加入と口座振替の手続きをし、今回口座振替額通知書が送付されてきたが、当初説明を受けていた金額と口座振替額通知書の金額が違う」とのお申出がありました。 確認しましたところ、資格取得処理後に送付しました文書の初回振替金額につきまして、誤って早割りの金額を記載していたことが判明しました。	資格取得処理および口座振替申出書を入力処理し、年金手帳を送付した際に、担当者が誤って早割りの金額を記載した送付書を送付していたためです。 また、決裁時にも記載誤りのチェックができていませんでした。	1名		0	担当課長がお客様宅を訪問し、お詫びしました。また、口座振替額通知書の内容は正しいため、初回口座振替金額についてあらためて説明し、了承を得ました。	課内会議で、今回の事象について説明し、金額等の数字を記入する際は、慎重に行うよう指示しました。 また、決裁時に送付文書等を必ず確認し、二重チェックすることとしました。	外部
93	国民年金保険料免除理由該当届の説明誤りについて	説明誤り	愛知	名古屋北	2008年7月10日 2009年10月1日	2010年7月12日	国民年金保険料法定免除に該当するお客様から、「市役所窓口において、昨年度、申請免除(一部免除)が承認されても、後日、法定免除に該当すれば、一部納付した保険料は還付されると説明を受けた」とのお申出がありました。 当年金事務所(旧社会保険事務所)において、市役所に対して説明を誤っていたことが判明しました。	お客様は市役所に相談されたとき、既に障害年金の受給権が発生していることから、その時点で法定免除としなければならないところ、申請免除申請書を受付けていました。 障害年金が裁定されている場合は、法定免除に該当し、申請免除との選択の余地がないことの認識誤りが原因です。	1名	過徴収	105,640	担当者がお客様に電話し、お詫びのうえ、説明しましたが、了承を得られませんでした。代理人に伝えてほしいと市役所から連絡がありました。 お客様の代理人に、電話にて状況を説明し、対応について機構本部へ協議中である旨を説明しました。 機構本部からの回答により、担当者がお客様に電話し、保険料の還付を説明し、還付請求書を送付することで了承を得ました。 お客様あてに還付請求書を送付しました。	課内会議において、当該事象を説明し、決裁時の点検を徹底し、また、特殊な事例につい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
94	国民年金付加保険料の納付説明誤りについて	説明誤り	東京	新宿	2010年4月26日	2010年9月9日	ご本人様から、「平成22年5月分の国民年金保険料納付書が送付されたが、内容について確認したい」とのお問合せがありました。 確認しましたところ、国民年金保険料納付書が付加保険料込みで作成されていないことが判明しました。	平成22年4月23日に、区役所において国民年金付加保険料納付書受領書を受領し、年金事務所へ当該申出書の入力依頼を行いました。年金事務所では平成22年4月26日に当該申出書の入力処理し、付加保険料込み前納納付書(半年前納)を速達にて送付しました。 平成22年4月27日にご本人様より、区役所の受付時に依頼した内容と異なる内容であるとの申出を受けました。受付時に依頼したのは「口座振替による半年前納(前期)であるが、手続きの期限を経過していたため通常の口座振替をお願いした」と説明を受けたとのことでした。 ご本人様あてに口座振替申出書と平成22年4月分の付加込み納付書を送付することとし、後日、平成22年5月分以降の納付書が送付されるとの説明を行いました。 平成22年4月26日に付加保険料込み前納納付書を作成すると、翌週の平成22年5月6日に随時で作成されるべき付加保険料込み納付書が作成されないため、ご本人様に誤って説明したことが原因です。 保険料口座振替申出書については6月分以降開始となったため、5月分保険料を納めることができなかったものです。	1名	未徴収	15,500	担当者がご本人様に電話し、お詫びのうえ、今回の事象を説明しました。付加保険料については4月より継続して5月分の納付を希望されましたが、機構本部に協議し、その結果、再度付加保険料納付申出が必要になる場合もある旨を説明し、了承を得ました。 機構本部からの回答により、担当者がご本人様宅へ訪問し、再度お詫びのうえ、国民年金付加保険料を収納し、了承を得ました。	○課内会議において、今回の事象を説明し、付加保険料納付者に対する事務処理について再確認のうえ、周知しました。	外部
95	国民年金保険料還付請求書紛失について	受理後の書類管理誤り	岐阜	大垣	2010年7月29日	2010年10月12日	お客様が当所窓口受付印のある国民年金保険料過誤納額還付・充当通知書(ご本人様控)を持参し来所され、「還付請求書を提出してあるが、振込がされていない」とのお申出がありました。 確認しましたところ、当所及び事務センターの受付簿双方に還付請求書の受付がされておらず、当所にて紛失したことが判明しました。	窓口にて還付請求書を受付した翌日に受付簿をつけるべきところ、受付簿をつける前に紛失してしまったことが原因です。	1名	過徴収	15,050	担当者が窓口にて、お客様に今回の事象を説明してお詫びをしました。還付請求書を記入していただき、受理し、支払時期を説明し、了承を得ました。	課内会議において、当該事象を説明し、窓口で受付をした者が還付請求書のコピーを取ってから還付受理箱に入れることとしました。	外部
96	学生納付特例申請書の紛失について	受理後の書類管理誤り	山形	事務センター	2010年6月18日	2010年10月21日	お客様が来所され、学生納付特例の承認の有無について問い合わせがありました。 確認しましたところ、書類が所在不明となっていることが判明しました。	所得確認のため、お住まいの市町村に申請書原本を回送しており、その原本については返送されていない状況でした。当該市町村に処理状況確認の問い合わせを行いましたところ、「その申請書を受付した事実が確認できない。現在未回答のものは手元にない」との回答でした。 お客様の分ともう1名の方の2通の申請書を送付書とともに送っていることから、もう1通の申請書と送付書の所在についても確認しましたが、そちらも見当たらないとのことでした。	2名		。	担当者からお客様に事情を説明のうえ、お詫びし、申請書を再提出していただくことで了承を得ました。 担当者よりもう1名の方へ電話で事情を説明のうえ、お詫びをしましたところ、申請書を再提出いただけることで了承を得ました。	グループ内ミーティングで、今回の事象を説明し、これまで以上に封入封緘時の2名体制でのチェック、発送担当者への引渡し時の相互チェックの徹底を確認しました。	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
97	老齢年金請求時の繰下げ申出書受理漏れについて	確認・決定誤り	広島	広島東	2010年5月10日	2010年6月29日	お客様より「67歳で老齢基礎年金を受給する繰下げ希望であったが、年金証書が届いて金額を確認したところ、通常の支払となっていた」との申出がA区役所へありました。確認しましたところ、老齢年金請求時の繰下げ申出書受理漏れが判明しました。	お客様がA区役所に出向かれ、67歳で老齢基礎年金を受給する繰下げ請求を希望されましたが、窓口担当者が本来ならば繰下げ申出書を受付すべきところを、誤って繰下げ申出書を受付することを漏らしていました。その原因は、担当者が繰下げ請求については認識していましたが、繰下げ申出書の有無を確認しなかったことによるものです。	1名		0	お客様にはA区役所担当者よりお詫びのうえ、再裁定処理をし、進捗状況を連絡することで了承を得ました。担当者がお客様へお詫びのうえ、繰下げの金額での支払時期をお伝えし、了承を得ました。	A区役所に対し、年金請求を受付する際、添付書類について充分確認するよう依頼しました。	外部
98	通算老齢年金の事務処理の遅れおよび説明内容相違について	確認・決定誤り	埼玉	事務センター	2010年3月23日～31日 2010年6月初旬 2010年7月20日	2010年7月22日	お客様から電話によるお問合わせがあり、確認しましたところ、旧法厚生年金通算老齢年金裁定について事務処理の遅延及び処理状況の説明誤りが判明しました。	事務センターにおける裁定請求書審査時に入力項目に誤りがあったため、機構本部の裁定処理で不支給該当となってしまう、返戻・再進達と時間を要してしまい、初回支払が遅れてしまいました。お客様からの照会に対して、確定していない情報で支払予定を回答してしまったため、その後の経過と相違してしまいました。	1名	未払い	1,040,558	担当者よりお客様に電話にてお詫びし、支払に向けて事務処理を進めていることを伝えました。お客様の代理人の方に処理経過の説明とお詫びの手紙を送付しました。処理状況を確認して、機構本部に届書の処理を依頼しました。お客様に処理の経過、支払予定を説明し、了承を得ました。年金証書をお客様あて送付しました。	朝礼にて、事務所受付から事務センターへの進達、事務センターにおける審査事務について、誤り(審査ミス)を発生させないことはもとより、迅速にし、また、返戻になったものの対応(お客様への照会・再進達等)も迅速にし、お客様への回答については、確かな情報に基づいて説明を行うことを再度徹底しました。	外部
99	老齢厚生年金の裁定誤りについて	確認・決定誤り	長野	事務センター	2006年11月22日 2007年8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及び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。	老齢厚生年金の裁定処理を行う際、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て、受付時の確認、説明が漏れたことによります。また、裁定審査において共済記録を入力せず、裁定処理を行ってしまったこと、処理結果のチェック及び決裁時の確認が不十分であったことによるものです。	2名	その他	10,328,921	年金給付グループ長が2名のお客様に電話連絡にてお詫びと経過を説明し、後日、裁定請求書等関係書類を送付させていただくことで了承を得ました。機構本部に2名のお客様の裁定請求書等関係書類を進達しました。	朝ミーティングにおいて当該事象を説明し、確認の徹底を指示するとともに、二次審査においての再確認の徹底を申し合わせました。	内部
100	通算老齢年金の決定誤りについて	確認・決定誤り	神奈川	小田原	2009年11月19日	2010年7月23日	お客様が来所され、時効特例分の支払について照会がありました。確認しましたところ、通算老齢年金の決定誤りが判明しました。	本来は通算対象期間不足により年金決定は出来ませんが、期間を満たしているとしたために、裁定決定としてしまいました。進達については決裁していましたが、旧法裁定登録について進達前に審査内容を確認する決裁を行っていませんでした。	1名	過払い	5,945,450	事務センターより裁定取消しについての通知書が送付されましたので、お客様に電話連絡し、通知書等を送付することで了承を得ました。	お客様相談室事務打合せにおいて、当該事象を説明し、事務処理マニュアルに沿った適切な事務処理を進めるよう指示しました。役付会議で当該事象を報告し、職員全員へ適正な事務処理の徹底について注意喚起しました。	外部
101	厚生年金期間判明による年金裁定換え時の未支給年金過払いについて	確認・決定誤り	鹿児島	川内	2008年7月2日	2010年9月1日	機構本部から、年金再裁定申出書の返戻がありました。確認しましたところ、単一共済から混在による裁定取消の際に、未支給年金が過払いであることが判明しました。	死亡者の単一共済年金から混在共済年金に裁定換えする際、単一共済年金については裁定取消となるため、混在共済年金の未支給だけ受取すべきところ、事務処理の流れを十分理解していなかったことにより、単一共済年金の未支給も誤って受取し、進達したことが原因です。	1名	過払い	3,304,507	担当者がご本人様宅を訪問し、ご本人様及びご家族にお詫びのうえ、事務処理誤りの内容、返納額について説明し、了承を得ました。また、ご家族よりお電話があり、一括にて返納するとの回答をいただきました。ご家族が来所され、返納申出書受理しました。返納告知書を担当者が持参することで了承を得ました。	今回の事象について説明し、事務処理の流れを確認し、知識の共有を図りました。また、裁定後の支払状況についても確認を行うよう指示しました。	内部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生日	判明日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明原因
102	旧法船員保険通算老齢年金受給者に係る年金支給開始日の遅延について	確認・決定誤り	東京	事務センター	2009年12月21日	2010年8月12日	年金事務所にご本人様のご息女から、「平成21年8月に提出した父の年金の支払いがまだ行われていないが、どうなっているか調べてほしい」とのお問い合わせがありました。確認しましたところ、船員保険被保険者期間の17ヵ月判明分について、旧法船員保険通算老齢年金の請求をすべきところ、旧法厚生年金保険老齢年金の請求が行われていることが判明しました。	船員保険課で船員保険通算老齢年金請求を指導すべきところ、誤って受給権の無い厚生年金保険老齢年金請求を指導し、受給権の無い厚生年金保険老齢年金請求書を年金事務所が受付しました。年金事務所から回送された請求書を平成21年12月に旧社会保険業務センターに進達しました。機構本部より不支給決定された請求書が事務センターに返戻され、請求書の誤りが判明しましたが、事務センター担当者は、指導誤りが原因で発生した不支給であることから、書類を年金事務所に返戻せず、船員保険通算老齢年金の請求書に差替して再進達するつもりで処理を保留していたことが原因です。	1名	未払い	3,684,636	事務センターにおいて、誤って請求されていた厚生年金保険老齢年金請求書を本来請求すべき船員保険通算老齢年金請求書に差替して機構本部に進達しました。担当者からご本人様のご息女に電話し、お詫びのうえ、説明しました。早期支払を希望されましたので、機構本部に協議しました。機構本部からの回答により、担当者がご本人様のご息女に電話し、再度お詫びのうえ、支払時期をお伝えし、了承を得ました。	副センター長が、年金給付グループ長に対し今回の事象を説明し、理由なしに保留となっている書類がないように職員に注意喚起を行い、進捗管理の徹底を図りました。	外部
103	老齢基礎年金・老齢厚生年金支給繰下げ申出書の受理漏れについて	確認・決定誤り	群馬	高崎	2010年6月22日	2010年9月9日	お客様から、「老齢基礎年金・老齢厚生年金について繰下げを希望する旨、年金事務所です手続きをしたが、厚生年金基金から自分の年金が繰下げになっていないとの連絡があった」とのお申出がありました。年金相談・手続受付票を確認しましたところ、年金受給の手続き「繰下(増額)請求」欄に印が付されており、繰下げのお申出を希望されていたにもかかわらず、窓口担当者が支給繰下げ申出書を受理していないことが判明しました。	ご本人様が年金請求手続きのご相談のため来所され、請求に必要な書類等についてご案内しました。配偶者様の所得証明書が必要年度に誤りがあり、その他の事項について確認のうえ、郵送による手続きをご案内しました。年金相談・手続受付票には、年金受給の手続き「繰下(増額)請求」欄に印が付されていましたが、担当者の確認漏れ並びに勘違いにより、繰下げについての説明をせず、支給繰下げ申出書をお渡ししていなかったことが原因です。	1名	過払い	66,450	担当者からお客様にお詫びのうえ、説明し、機構本部に協議することとしました。お客様に連絡し、訂正の意思を確認しましたところ、「訂正処理をお願いする」とのことでした。過払いとなる年金の返納について、了承を得ました。必要な手続き等については、再度ご連絡させていただくこととしました。機構本部と訂正について調整し、お客様に必要な書類の提出を依頼しました。お客様から必要書類の提出をいただき、機構本部へ進達し、訂正処理依頼しました。	お客様相談室職員に対し、今回の事象について説明し、お客様のお申出の内容の確認、権利の説明及び受付書類の確認の徹底について周知しました。	外部
104	選択申出書に係る審査決定誤りについて	確認・決定誤り	愛知	名古屋西	2009年10月22日	2010年8月30日	ご本人様の代理人より、「選択していない年金の支払いがあるようだから確認してほしい」と連絡がありました。確認しましたところ、お客様の選択されたとおりの年金支給となっていなかったことが判明しました。	選択申出書を受付する際、ご本人様が支払金額の低い老齢厚生年金を指定選択しているにもかかわらず、備考欄の「支払い年金額の多いほうを選択」のゴム印表示を抹消し忘れたためです。	1名	過払い	239,500	担当者がご本人様の代理人に電話にて経過を説明し、ご本人様にお時間がかかる旨もお伝えいただき、了承を得ました。訂正処理が完了し、過払いについて支払年金額の1/10で調整する旨と、調整時期をご本人様の代理人のお伝えし、了承を得ました。	お客様相談室内朝礼時において窓口担当職員に当該事象を説明し、不利な年金を選択する場合は、欄外に不利選択する理由を簡単に記載するよう指示しました。	外部
105	支給繰下げ申出書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4月23日	2010年9月14日	お客様から、「老齢基礎年金及び老齢厚生年金について、70歳から受給するため繰下げの申出をしていたが、7月から繰下げされた年金が口座へ振り込まれている」と電話によるお問い合わせがあり、支給繰下げ申出書の処理誤りが判明しました。	年金事務所の窓口で年金裁定請求書とともに、老齢基礎年金・老齢厚生年金支給繰下げ申出書を受付しましたが、担当者は、申出書にも裁定請求書受付チェックシートにも70歳からの繰下げとは表示しないまま、事務センターへ関係書類を送付しました。また、事務センターでは、年金事務所へ確認を行わず、66歳3ヵ月での繰下げと判断し、処理を行ったことによるものです。	1名	過払い	818,850	担当者からお客様へ連絡し、お詫びのうえ、事務処理誤りによる処分変更できるかを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により、お客様からの返納申出書の提出をしていただき、関係書類を機構本部へ進達し、処理を依頼しました。	朝礼で、繰下げ請求書の処理にあたり、いつから繰下げするのか書類で判断できない場合は、必ず事務所またはご本人様へ確認のうえ、処理を行うよう指示しました。また、年金事務所へもいつから繰下げをするのか表示するよう、年金事務所との打合せ会議において周知しました。	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
106	旧三共済の組合員期間を有する方に係る老齢厚生年金の裁定誤りについて	確認・決定誤り	福岡	事務センター	2010年9月16日	2010年9月27日	事務センターで新規裁定の年金証書発送の準備作業中に、裁定誤りが判明しました。	事務センターで新規裁定の年金証書の発送準備作業中に、退職共済年金受給者の方につきまして、すでに退職共済期間の年金額の計算の基礎となっているJRの期間を、老齢厚生年金額の計算の基礎として裁定していることが判明しました。 原因は、一次審査の時に共済期間を合算対象記録として記載していなかったためです。また、二次審査及び証書チェックの段階でも気づかなかったことによるものです。	1名	過払い	827,800	担当がお客様へ電話でお詫びのうえ、初回支払の年金には過払いが発生したことを説明し、後日返納していただくことで了承を得ました。 お客様から返納申出書を受領し、機構本部に返納申出書を添付のうえ、再裁定の進達をしました。	朝礼で旧三共済及び旧農林共済に組合員期間を有する方については、必ず警告メッセージ等を確認し、適正な裁定事務処理を行うよう職員へ周知しました。	内部
107	住所・支払機関変更届の届出指示内容の誤りについて	確認・決定誤り	神奈川	横浜中	2010年4月1日	2010年10月1日	「年金額が少ないと思い、被保険者記録照会回答票を送付してもらったが、加入履歴に記憶がない」とのご相談で、A様が来所されました。 確認しましたところ、住所・支払機関変更届が同姓同名(読みが同一)、同一生年月日の別人B様の基礎年金番号により処理されていたことが判明しました。	A様が転入届提出時、住所・支払機関変更届の記入に際して基礎年金番号が不明であったため、区役所から基礎年金番号の照会がありました。 職員が氏名索引した結果、同姓同名(読みが同一)同一生年月日の被保険者様が2名存在しました。 本来、住所も確認し、基礎年金番号を回答すべきところ、B様の基礎年金番号を回答してしまったため、その後提出された届書によりB様の住所と支払機関の変更処理を行ったものです。その原因は、基礎年金番号を回答する際、住所によるご本人様確認を行わなかったためです。	2名	その他	177,550	担当がお客様へ電話でお詫びのうえ、説明しました。また、過払い分の返納について了承を得ました。 担当がお客様に電話し、お詫びのうえ、支払時期をお伝えし了承を得ました。 担当がお客様宅を訪問し、返納方法申出書を記載していただき、受理しました。 B様あてにお詫びの手紙を送付しました。	役付会議において、当該事象を説明し、住所も確認することを事務所全体へ周知しました。	外部
108	平成21年度老齢福祉年金所得状況届の審査誤りについて	確認・決定誤り	大阪	事務センター	2010年9月30日	2010年9月30日	担当者による平成22年度老齢福祉年金所得状況届の審査の点検中に、平成21年度の所得審査で審査誤りのあることが判明しました。	老齢福祉年金所得審査の点検中に、平成21年度の所得審査で本来全額支給とすべきところ、所得の控除額の計算誤りにより全額停止となっていました。 また、平成21年度の決裁においても、誤りを発見できなかったことによるものです。	1名	未払い	405,800	担当者よりお客様へ電話連絡し、お客様のご家族の方へお詫びのうえ、説明を行い、今後の支給開始の手続きと支払いスケジュールについて説明をし、了承を得ました。 お客様へ今回のお詫びの手紙と老齢福祉年金の支払機関変更届等を送付しました。 お客様より老齢福祉年金「支払機関変更届」「受給月確認書」の送付がありました。	障害年金・老齢福祉年金チーム会議で当該事象を説明し、審査点検を複数で行い、誤りの防止を徹底しました。 また、前年度及び今年度の審査を再度全件点検を行い、再発防止を図りました。	内部
109	老齢給付決定誤りについて	確認・決定誤り	北海道	事務センター	2010年8月19日	2010年10月5日	年金事務所お客様相談室担当者より連絡があり、特別支給の老齢厚生年金受給者にかかる雇用保険受給満了後の支給停止解除が行われていないことが判明しました。	年金請求書の入力時点で雇用保険被保険者番号を誤って入力したことによるものです。 入力後のチェックでも発見できず、また、決裁時においても確認が不十分だったためです。	1名	未払い	203,124	担当がお客様に電話連絡し、お詫びのうえ、処理状況を確認し、後日連絡することとしました。 機構本部に早期支払手続きの関係書類を送付しました。送付した関係書類に不備等ないことを確認し、事務処理を進めてもらうこととしました。 窓口装置において、支払いにむけた処理がされていることを確認し、担当者からお客様に電話し、支払時期をお伝えし、了承を得ました。	朝会において全職員に当該事象を説明し、確実・慎重にチェックするよう指示しました。	内部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生日	判明日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明原因
110	時効特例給付・遅延特別加算金の振込誤りについて	確認・決定誤り	栃木	栃木	2010年8月13日	2010年10月22日	お客様から、平成22年8月13日支払分の時効特例給付・遅延特別加算金の振込通知が届き、お客様の口座ではない旨のお問い合わせがありました。 正しい振込先への金融機関変更届を提出していただきましたが、平成22年10月15日、振込されないとお客様から再度電話連絡を受け、振込されていないことが判明しました。	お客様の口座に振込すべきところ、当所の窓口において金融機関誤りのまま受付してしまい、金融機関でも口座名義を未確認のまま別人に振込してしまいました。 また、時効特例給付支払手続用紙の写しには誤った口座番号が記入され、当所の窓口で口座を確認した旨のゴム印が押印されていたため、確認を誤ったことによるものです。	1名	未払い	942,263	お客様から電話連絡を受け、正しい振込先への金融機関変更届を受け、機構本部へ進達し、再振込までは時間がかかることを説明し、了承を得ました。 平成22年10月15日、お客様から今日現在振込されていないとの電話連絡を受け、金融機関に確認しましたところ、別人の口座であったが、口座番号が一致しており、別人の方も年金受給者であったため、振込してしまったとのことでした。お客様に再度お詫びのうえ、再振込となるため時間がかかることを説明し、了承を得ました。 担当者がお客様に電話でお詫びのうえ、支払時期を説明し、了承を得ました。	課内会議において当該事象を説明し、受付の際にはご本人様名義の金融機関口座であるかの確認を徹底しました。	外部
111	年金請求における審査誤りについて	確認・決定誤り	佐賀	武雄	2005年10月5日	2010年10月22日	お客様に送付された「厚生年金加入記録のお知らせ(受給者便)」により未統合の国民年金記録が見つかったため、機構本部に送付し再裁定をしている時に、年金請求における審査誤りが判明しました。	年金請求時に決定する際、農林年金の期間を登録する時に、老齢厚生年金期間として入れなければならないところ、誤って年金額に反映しない所へ転記してしまい、処理を行なったためです。	1名	未払い	42,000	担当者がお客様宅を訪問し、お詫びのうえ、今回の事象について説明し、了承を得ました。	事務センターに事象を照会し、チェックするように依頼しました。	内部
112	長期特例要件の説明漏れ及び添付書類漏れについて	確認・決定誤り	北海道	新さっぽろ	2010年4月5日	2010年8月5日	お客様から年金の請求をして5ヵ月も経過しているが支払がないとの照会がありました。 確認しましたところ、長期特例要件の説明漏れ及び添付書類漏れが判明しました。	お客様が年金の請求のため来所された際に、配偶者様の所得証明書の提出指示及び長期特例該当者であることの確認をすべきところ、提出指示及び確認をしなかったため、配偶者様の所得証明書及び長期特例該当者の生計維持申立書の提出が遅れ、年金の支払が遅延しました。	1名	未払い	243,866	お客様相談室長がお客様に電話し、これまでの経過を説明し、支払時期を早期にできる旨を説明し、了承を得ました。	朝礼において、お客様に対して添付書類に不備がないよう、適切な説明を行うとともに、長期特例該当者の生計維持申立書の添付について、再度、職員へ徹底するとともに、特例請求書(長期・障害)受付分については、年金相談・手続受付票に朱書きで記入することとしました。	外部
113	年金給付関係書類の処理遅延について	未処理・処理遅延	新潟	事務センター	2009年9月24日 ~2010年3月31日	2010年6月4日	機構本部からの受付処理簿の自主点検に基づく年金給付グループの自主点検におきまして、旧法通算老齢年金(28件)、脱退手当金(11件)、特別障害給付金(3件)、遺族厚生年金(1件)の合計43件が未処理のままとなっていることが判明しました。	社会保険庁時代の引継ぎ書類と日本年金機構発足後の各種請求書受付件数が増加している中、目の前の書類処理に追われてしまい、旧法通算老齢年金、脱退手当金等の処理が後回しになったものです。 また、グループ長が毎月末に処理進捗状況を確認してはいたしましたが、数字のみの把握に止まり、受付日等具体的な確認が不十分だったため、未処理のままとなってしまうものです。	43件 42名	未払い	22,858,642	発見後、機構本部に早期処理を依頼し、進達しました。 処理遅延のお詫びの手紙を送付しました。	今回の事態を重く受け止め、進捗管理の強化及び年金給付グループ職員をはじめセンター全職員に対して事象の周知及び再発防止の徹底を図りました。 朝ミーティング時に、後回しすることなく早期処理をすることで意思統一を図りました。また、今後の進捗管理におきましては、責任の明確化を図るとともに、詳細の把握ができる内容となるよう進捗管理の様式変更をしました。	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
114	ねんきん特別便にかかる再裁定の処理遅延について	未処理・処理遅延	北海道	砂川	2008年2月15日 -2008年6月2日	2010年7月21日	職員が、コンピュータ前室にダンボールで保管していた平成19年度から平成20年度のねんきん特別便にかかる処理済の回答票を整理をしていましたところ、同じダンボール箱の中に保管されていた、ねんきん特別便にかかる再裁定の処理済の束の中から未処理と思われる20件の申出書を発見し、ねんきん特別便にかかる再裁定の処理遅延が判明しました。	平成19年度から平成20年度のねんきん特別便にかかる再裁定の処理済・処理不要の束の中に何らかの理由により混在し、平成22年1月日本年金機構設立の際、社会保険庁時代の年金給付課で管理していたねんきん特別便にかかる処理済の回答票等を段ボール箱に梱包し、年金記録課に引継ぐ際に混入したものと思われます。 本来なら、受付後速やかに進達しなければならぬところ、進達が漏れていたため、お客様への支払が遅延してしまいました。その原因は、受付簿と未処理の書類の突合せ及び進捗管理が徹底されていなかったことです。	16名	未払い	7,153,564	未処理の書類につきましては、内容確認のうえ、進達等の処理を行いました。(進達件数16件、既に再裁定済みで処理不要分2件、再裁定非該当2件) 影響のあったお客様全員に対して、お客様相談室長より電話にてお詫びのうえ、今回の事象について説明をし、了承を得ました。	管理者に対し今回の事象を周知し、受付簿による書類の適正な管理について指示しました。	内部
115	未支給年金進達漏れについて	未処理・処理遅延	神奈川県	港北	2008年3月3日	2010年7月29日	港北年金事務所会議室に放置されていた書類を副所長が発見し、確認しましたところ、その書類が未支給年金の進達漏れであることが判明しました。	A様の妹であるB様が平成19年12月に死亡したことで、A様の代理人C様が平成20年3月、生計同一申立書、除籍謄本などを持参し、旧港北社会保険事務所未支給年金の請求をされました。本来であれば、その後速やかに進達すべきところ、進達していませんでした。 未支給年金の進達が適正にされていれば、平成19年10月分から12月分までの年金は未支給金としての扱いとなるはずでしたが、この進達漏れの影響で、通常の年金が平成20年1月分まで支払われ続けました。本来は請求者であるA様に3ヵ月分の未支給金を支払い、平成20年1月分として支払われた年金は過払金として返納していただく必要がありましたが、未支給金の請求者であり同時に、過払金請求者であるA様が平成21年死亡されたため、いずれも請求できない状況となりました。	1名	その他	410,296	お客様相談室長がC様に電話連絡し、お詫びのうえ、状況説明を行いました。 C様が来所され、請求者であるA様が平成21年に死亡されたことが判明しました。 お客様相談室長がC様宅を訪問し、請求者であるA様が死亡されたことにより、未支給金請求者がいないため、請求書を返却することとなる旨を説明し、再度お詫びし、請求書を返却し、了承を得ました。	お客様相談室の朝礼にて、書類の管理及び個人情報の取扱いの徹底を確認しました。	内部
116	再裁定の事務処理遅延について	未処理・処理遅延	北海道	砂川	2008年4月頃 2008年9月頃	2010年7月29日	特別監査において、再裁定にかかる受付処理簿の処理経過等が未記載のものが88件あり、処理経過を確認しましたところ、2件の未処理書類が確認されました。	本来、お客様から書類を提出していただいた時点で速やかに進達しなければいけないところですが、再裁定の申出書が期間照会に関する処理済の回答票と一緒に綴られており、進達が漏れていたためお客様への支払が遅れてしまったものです。その原因は、受付簿と未処理書類及び再裁定進達簿の突合をして進捗管理をしなければいけないところ、進捗管理が徹底されていなかったためです。	2名	未払い	1,353,666	申出書が提出されていた2件につきましては、内容確認のうえ、進達しました。 お客様相談室長より2名のお客様に電話し、お詫びのうえ、今回の事象及び支払時期についてご説明し、了承を得ました。	今回の事象について、管理者に対し周知し、受付簿による書類の適正な管理について指示しました。	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
117	年金記録に係る確認申立書の処理遅延について	未処理・処理遅延	東京	八王子	2010年5月31日	2010年7月23日	平成22年6月17日に、東京事務センターより総務省東京行政評価事務所あてに送付された申立人A様にかかる「年金記録に係る確認申立書」の旧八王子社会保険事務所で受付年月日が平成20年度中(平成21年3月6日)であったことについて、当該申立書の回付を受けた年金記録確認東京地方第三者委員会事務室から指摘を受け、判明したものです。	平成21年3月6日に申立人A様に対して行った「厚生年金保険における不適正な遡及訂正処理の可能性のある記録の調査」に基づく申立てであり、従業員であったとの申立てがあったことから、事務所段階での職権訂正が可能な従業員事案として、事務担当者が照会確認作業をしていました。 その後、ねんきん特別便の年内処理に向けた対応や、社会保険庁の廃止並びに日本年金機構発足のための移行作業に伴う混乱の收拾に追われ、事務担当者が収集した資料の内容分析、職権訂正の可否確認を行えないまま、事務処理が大幅に遅延しました。 平成22年5月31日にあらためて事務担当者が当該申立書について職権訂正の可否確認を行いましたところ、事業所の登記簿謄本から取締役役員であったことが判明し、職権訂正が行えない事案でしたので、東京事務センターあてに送付したものです。	1名		0	担当者が申立人A様に電話し、お詫びのうえ、今回の事象を説明しました。また、当該申立書について事務所段階での職権訂正による対応が困難であり、第三者委員会へ送付せざるを得ないことをお伝えし、当該判断を行った平成22年5月31日をもってあらためて受付処理を行わせていただいたことについて、了承を得ました。 東京事務センターを通じ、総務省東京行政評価事務所並びに年金記録確認東京地方第三者委員会事務室に対して本件に係る顛末書を提出し、当該申立書の事務所における処理遅延の経過の報告と受付年月日訂正に関する説明を行い、了承を得ました。	事務担当者に対し、事務処理遅延を生じさせることがないよう、日頃から受付書類の迅速かつ的確な事務処理を心掛けるよう指示しました。 また、所内の全職員に対しても、周知徹底を図りました。	外部
118	老齢年金裁定請求書の遅延について	未処理・処理遅延	茨城	土浦	2007年11月19日	2010年9月24日	事務センターより、「平成19年12月に事務所あて返戻した老齢年金請求書が未処理となっている。事務所から再進達がなされていないと思われるので、確認してほしい」との連絡がありました。 確認しましたところ、当時の担当課長が使用していた書類箱に返戻された請求書が混在していたことが判明しました。	返戻された老齢年金請求書の受付簿への事跡管理がされないまま、完結した書類と一緒に紛れ込んでしまったことによります。 老齢年金請求書審査時の確認で、選択となる遺族厚生年金について、長期で裁定されるべきものが、短期で裁定されている事務処理誤りが判明し、遺族厚生年金の再裁定及び返納申出書が必要となったため、返戻されたものです。	1名	その他	12,235,069	担当者がご本人様に電話し、お詫びのうえ、今回の事象を説明しました。 担当者がご本人様宅を訪問し、再度お詫びのうえ、説明しました。ご本人様より平成19年当時、事務センターの担当者より遺族厚生年金の裁定誤りについては、簡単な説明があったとのことのお申出があり、返納にご理解をいただきました。返納申出書を受理し、後日、返納額の明細と返納申出書の写しを送付することで了承を得ました。 担当者が再度お客様宅を訪問し、返納額の明細を渡し、遺族厚生年金と遺族共済年金の返納申出書を受理しました。	お客様相談室の朝のミーティングで、室長より今回の事象を説明し、返戻された請求書等の取扱いについて再度確認し、再発防止の徹底を図りました。 朝礼で所長より全職員に対し、今回の事象について説明し、再発防止について周知徹底を図りました。 所内会議にて、今後の事故防止策として受付簿の毎月確認、返戻文書等チェックの徹底を図ることを再度確認しました。	内部
119	障害厚生年金裁定請求書の未処理について	未処理・処理遅延	山梨	事務センター	2008年2月22日	2010年9月27日	障害厚生年金の受付簿を確認しましたところ、平成20年2月受付の請求書が未処理となっているとの報告がありました。 書類の所在を確認しましたところ、当時の担当者が書類を持っていることが判明しました。	当時の担当者に確認しましたところ、書類不備で返戻されたため、当日お客様あてに書類をお返ししました。その後、担当者は異動しましたが、請求書は後任者に引き継がず、そのまま持っていったとのことでした。 平成22年2月、お客様に電話で内容についての最終確認をし、請求書は整いましたが、処理せずに書類をそのままにしまいました。	1名	未払い	3,114,649	担当者がお客様に電話し、お詫びのうえ、これまでの経過・状況を説明し、早急に請求書の処理をすることで了承を得ました。 機構本部に書類を進達しました。 担当者がお客様に電話し、再度お詫びのうえ、書類を進達したことをお伝えし、了承を得ました。	グループ長会議において、当該事象を説明し、書類の管理の徹底を図るとともに、未処理の書類がないか全職員に対し再確認するよう指示しました。	内部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生日月日	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
120	国民年金特殊台帳の記録突合せによる再裁定者の進達漏れについて	未処理・処理遅延	福島	相馬	2009年12月14日 2009年12月15日	2010年9月28日	特別監査において、ロッカー等の点検が行われた際に、国民年金特殊台帳の記録突合せにより、記録補正が終了している再裁定が必要な事案について、未進達のまま保管庫に残っていたことが判明しました。	国民年金課で、お客様から送付された書類を受付し、申請免除の訂正及び納付記録の追加処理を行い、総合相談室に引継ぎされたと思われますが、事務室レイアウトの変更や国民年金課及び総合相談室の担当者の転出で事務引継ぎが不十分となったため、未進達のまま放置されたものです。 また、書類はファイルの中に挟みこまれており、他の職員も開く機会がなく、所内の点検からも漏れてしまったことによるものです。	2名	未払い	24,775	担当者が2名のお客様宅を訪問し、お詫びのうえ、説明し、すぐに事務センターへ回付したことをお伝えし、了承を得ました。	朝礼時に、未処理文書の保管場所について周知徹底し、受付書類はすべて受付簿に記載することを指示しました。 所内幹部会議においても、事象の検証を行い、再発防止を徹底するよう申し合わせました。	内部
121	再裁定申出書の進達漏れについて	未処理・処理遅延	大阪	天王寺	2008年7月11日 2008年10月31日	2010年10月19日	機構本部から調査依頼があり、厚生年金通算老齢年金裁定請求書進達時及び時効特例給付対象者報告書進達時のいずれの時点においても、再裁定申出書を進達していませんでした。	厚生年金通算老齢年金裁定請求書進達時及び時効特例給付対象者報告書進達時に再裁定申出書を同時に進達すべきところ、漏らしていたため、結果的に時効特例分の支払が遅くなりました。 ダブルチェックをしていなかったためと推察されます。	1名	未払い	3,684,820	ご本人様に返納方法申出書の提出をお願い文書を送付しました。 返納方法申出書を受付しました。 時効特例給付対象者報告書・再裁定申出書及び返納方法申出書を進達しました。 時効特例分の支払をしました。	年金関係書類の進達時に、進達内容をダブルチェックするように徹底を図りました。	内部
122	障害基礎年金定時届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10月15日	2010年10月15日	所得状況届連名簿の書類を整理をしていましたところ、提出期限後に提出された所得状況届がありました。 内容を確認しましたところ、入力処理が完了していないため、支払いが差止めになっていることが判明しました。	提出された所得状況届を適切に管理せず、未入力届書と入力済みの届書を混同してしまったためです。 また、決裁においても処理未了のチェック漏れをしたことによるものです。	1名	未払い	132,016	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。支払時期を説明し、了承を得ました。	朝礼にて、今回の事象を説明し、進捗管理・決裁における審査について、あらためて周知・指導しました。	内部
123	加給年金額の過払いについて	未処理・処理遅延	本部	支払部	2010年6月15日	2010年9月30日	監査部からの調査に基づき、確認をしましたところ、加給年金の過払いが判明しました。	お子様からの未支給請求ですが、原簿上、配偶者様が加給年金額対象者として登録されており、加給年金が加算されていました。別途、加給年金額不該当届が進達されていましたが、気がつかず、加給年金額対象者不該当届の処理をしないまま、お子様に対し、未支給年金を支払ったものです。	1名	過払い	151,932	お客様にお詫びの手紙と返納方法申出書を送付しました。 お客様から返納方法申出書が返送されました。現金による一括返納を希望とのことでしたので、債権依頼票を起票し、債権調査グループへ回付しました。	未支給請求者が配偶者様以外の場合は、特に慎重に審査を行うよう、担当者ならびに決裁者に対し、周知徹底しました。	内部
124	年金記録に係る確認申立書の処理遅延について	未処理・処理遅延	東京	渋谷	2009年11月頃	2010年6月10日	平成22年6月、ご本人様の代理人より、「年金記録に係る確認申立書」についてお問合せがありました。 確認しましたところ、年金記録に係る確認申立書の処理遅延が判明しました。	書類を受領後、加入記録を確認できる書類がなく、受付簿にも記載せず保留し、その後一定の証拠書類の送付があったにもかかわらず、第三者委員会に送付せず、処理されていませんでした。 その後、転勤により引継ぎをしないまま、前任の担当者自身が保管していたため、代理人からの連絡が来るまで発見できませんでした。	1名		0	担当者がご本人様の代理人にお詫びのうえ、経過を説明しました。 前任の担当者から年金記録に係る確認申立書を受領し、遅延理由等を聴取し、顛末書を作成しました。 ご本人様の代理人から連絡があり、第三者委員会から遅延の理由書等を求められているとのことでしたので、前任の担当者の顛末書及び所長の顛末書を第三者委員会に送付し、迅速な審査をお願いすることを説明し、了承を得ました。 平成22年8月、第三者委員会より、年金記録を訂正する必要がないものと判断されました。 (平成22年12月2日公表及び日本年金機構ホームページに掲載済)	幹部職会議にて今回の事象を説明し、注意喚起をしました。 また、全職員に書面で経過について説明し、適切な受付事務の徹底について周知しました。	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
125	障害基礎年金裁定時の住所登録誤りについて	入力誤り	神奈川	事務センター	2010年3月31日	2010年6月22日	新規裁定により年金証書を発送したお客様より、年金証書に記載されている住所が誤っているとの連絡が年金事務所にありました。確認しましたところ、記録管理システム登録の住所が誤っていることが判明しました。	住所欄のふりがな部分を誤って記載(住所の番地について、-15が正しいところ -5とふりがな欄に記載した)し、それに気づかず機構本部担当部署に進達したためです。年金証書が機構本部より送られてきた際に、請求書と年金証書の住所確認が漏れたため、住所の誤った年金証書がお客様に送られてしまいました。	1名		0	担当者がお客様へ電話し、お詫びのうえ、説明しました。事務処理時の確認の徹底をお約束し、年金証書の再作成を行い、証書の差替えを行わせていただく旨をお話しし、了承を得ました。	年金証書発送の際には、請求書と年金証書のチェックを怠らないことを指導しました。	外部
126	老齢給付年金請求書に係る入力誤りについて	入力誤り	大阪	事務センター	2010年4月22日	2010年10月13日	お客様から、「年金支払がいつになるのか」と問い合わせがありました。確認しましたところ、年金請求書を入力する際、誤って支払保留を入力したため、保留状態となっていたことが判明しました。	老齢給付年金請求書を審査し入力帳票を起票する際に、誤って、別人の雇用情報を基に支払保留の表示をしたためです。また、二次審査、決裁においても誤記入に気づかず、入力したためです。	1名	未払い	79,394	担当者がお客様にお詫びし、支払時期を説明し、了承を得ました。	職員に対して、今回の事象を説明し、一次審査、二次審査の際には、慎重に行うよう指示するとともに、再発防止に向けて徹底を図りました。	外部
127	年金受給権者支払保留の誤入力について	入力誤り	鹿児島	事務センター	2010年8月6日	2010年10月15日	お客様から、「本日支払の年金の振込みがない」と年金事務所に電話によるお問合わせがありました。確認しましたところ、誤って年金受給権者支払保留処理を行ったことが判明しました。	本来、市町村からは被保険者様分と受給者様分の届書は分けて届出がありますが、被保険者様分の報告書と一緒に転居届が報告され、回送しましたが、通常は受給者様の死亡データのみを回送されていたため、受理した職員・決裁職員が気付かず誤って「支払保留」を入力してしまったため、年金が支払われませんでした。その原因は、審査・確認不足によるものです。	1名	未払い	98,233	担当者がお客様宅に訪問し、お詫びのうえ、今後の年金の支払時期と、介護保険料と後期高齢者医療保険料につきましては、年金からの天引きができない旨を説明し、了承を得ました。	年金給付グループ全職員に対し、朝礼で支払保留処理に関しては慎重に対処するよう注意を促しました。	外部
128	年金受給権者支払機関変更届に係る金融機関コードの入力誤りについて	入力誤り	三重	津	2010年8月23日	2010年10月15日	お客様から、「本日振込予定である年金が振込みされていない」との連絡がありました。確認しましたところ、年金受給権者支払機関変更届に係る金融機関コードの入力誤りが判明しました。	年金受給権者支払機関変更届を入力する際、金融機関コードのコード番号を担当者が誤って入力したことによるものです。また、入力後の決裁段階においても発見できませんでした。	1名	未払い	208,512	担当者がお客様宅に赴き、お詫びのうえ、説明を行いました。その結果、入力誤りの件は了承されましたが、早急に振込む手続きを希望され、機構本部と支払日について協議中であることを説明し、後日連絡することを伝えました。担当者がお客様宅に赴き、再度お詫びのうえ、支払時期をお伝えし、了承を得ました。	お客様相談室職員に、当該事象を説明し、入力後の処理結果リストの確認について、あらためて複数人で行うことを周知しました。また、全職員に当事案を周知し、事務処理誤りの再発防止について指示しました。	外部
129	遺族厚生年金の別人記録により算出した見込額の試算誤りについて	通知等の作成誤り	北海道	札幌北	2010年10月4日	2010年10月6日	遺族厚生年金の請求手続きをされたお客様が再来所され、そのとき渡された見込額の確認をしたいとお申出をされました。経過的寡婦加算分が相違していることと、氏名が違うとお申出から判断し、別人の基礎年金番号による見込額照会回答票をお渡ししたものと判明しました。	本来、遺族厚生年金の見込額の試算にあっては、亡くなられた方の基礎年金番号を入力すべきところ、別人の基礎年金番号を入力してしまった為に、経過的寡婦加算を多くお知らせし、別人の氏名が記載された見込額照会回答票をお渡ししたものです。返送された見込額照会回答票から氏名索引を行いましたところ、別人の基礎年金番号を入力していたことを確認しました。	1名		0	お客様相談室長がお客様と面談し、見込額の計算の際にミスがあり、誤って多い額でお知らせしたと思われることと、今後の生活に大変重要な年金額を誤ってお知らせをしたことについて、お詫びをしました。また、返信用の封筒をお渡しして、誤った見込額照会回答票の返送を依頼しました。お客様相談室長がお客様宅を訪問し、あらためてお詫びを申し上げ、このたびの誤りについては機構本部に詳細な報告をする旨を説明し、了承を得ました。	課内会議において、当該事象を説明し、お客様に見込額照会回答票をお渡しする際には、氏名はもとより印字された内容を十分に確認するように指示しました。	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	年金事務所の電話番号の記載誤りについて	通知等の作成誤り	静岡	島田	2010年7月15日 2010年4月21日 2010年5月31日 2010年6月15日 2010年6月17日	2010年7月23日	「被保険者記録照会回答票に同封した文書に記載した島田年金事務所の電話番号が誤っている」との連絡をお客様からいただき、電話番号の記載誤りが判明しました。	文書作成時に誤って記載したことが原因です。 文書作成時に複数人による確認がされなかったこと及び送付前の決裁において、見落としてたことによるものです。	5名			誤った電話番号を記載した文書を送付したお客様のうち、電話をいただいたお客様には担当者がご自宅にお伺いし、お詫びのうえ、説明し、了承を得ました。他の4名のお客様につきましては、お詫びの手紙(電話番号訂正の説明)を送付しました。 電話番号を誤って記載してしまった方へ電話でお詫びと説明を行い、了承を得ました。	課内会議において、当該事象を説明し、文書については、複数名によるチェックを必ず行うよう申し合わせました。	外部
131	年金証書の送付誤りについて	誤送付・誤送信	大阪	事務センター	2010年10月12日	2010年10月21日	年金証書を受け取られましたA様から、「届いた年金証書に他の人の年金証書が同封されていた」との連絡がありました。確認しましたところ、B様の年金証書であることが判明しました。	委託業者が年金証書を封入する際、誤って2人分を束ねて封入してしまい、さらに、送付件数の確認も不十分でした。	2名			担当者がA様に電話にてお詫びのうえ、A様宅を訪問し、誤送付したB様の年金証書を回収しました。 担当者がB様に電話にてお詫びのうえ、B様宅を訪問し、年金証書を手渡しました。	委託業者から、封入封緘を複数名体制で行う等の報告書の提出を受けました。	外部
132	年金記録調査回答書及び年金額仮計算書の誤送付について	誤送付・誤送信	東京	世田谷	2010年10月14日	2010年10月20日	A様のご家族から、「年金記録調査の回答書に記載されている旧姓が違うので記録が本人のものか」とのお問い合わせがありました。確認しましたところ、同姓同名、同一生年月日のB様にお送りすべき書類を、誤ってA様に送付していたことが判明しました。	B様から当所に郵送されました年金加入記録回答票(ねんきん特別便)の調査にあたり、ねんきん特別便の照会番号から基礎年金番号を確認すべきところ、氏名索引検索で調査したため、誤って同姓同名、同一生年月日の別人であるA様の基礎年金番号を調査用紙に記載したものとされます。 また、回答書の決裁段階でも送付先が年金加入記録回答票に記載された住所と相違していることを見落としました。 未統合の厚生年金保険手帳記号番号が判明したため、お客様相談室にA様あての回答書を引継ぎ、年金額仮計算書を作成し、封筒に宛て名書きを行って発送しました。	2名			お客様相談室長より、A様のご家族に電話にて誤送付のお詫びをし、誤送した書類については、ご返送いただくことで了承を得ました。 誤送した書類を返送していただきました。 担当者より、B様に電話にてお詫びのうえ、今回の経過を説明し、了承を得ました。	年金加入記録回答票等に基礎年金番号の記載がない場合で照会番号が印字されている場合は、照会番号から基礎年金番号を確認すること、および、決裁において、氏名・生年月日・住所等の点検・確認を徹底するよう周知しました。 また、お客様相談室へ引継ぐ際は、年金記録回答票等の写を添付し、年金額仮計算書の作成時にもチェックすることを担当部署間で申し合わせしました。	外部
133	年金見込額の説明誤りについて	説明誤り	愛知	刈谷	2010年3月12日	2010年8月26日	お客様より、「65歳からの遺族年金の見込額が違っている」との電話があり、年金見込額の説明誤りが判明しました。	見込み額を手計算で示したため、本来老齢厚生年金の3/4に経過的寡婦加算を加えた年金見込額を説明すべきところを、老齢厚生年金に経過的寡婦加算を加えた年金見込額を説明しました。 また、老齢厚生年金との調整を基金分を含めずに説明してしまったことによります。	1名			担当者がお客様に電話し、お詫びしましたが、納得していただけませんでした。また、対応した職員が電話を長くお待たせしたことをお詫びし、直ちに該当職員への指導を行うこととお約束しました。 所長、副所長がお詫びの手紙をお渡しし、再度お詫びしました。また、お客様には回答書、正しい遺族厚生年金の見込額等をお渡ししました。 お客様から、所長の回答書、お詫びの文書以外に、当事者であるお客様相談室長が作成した謝罪文がほしいと連絡があり、ご希望に応じる旨を回答しました。	お客様相談室の朝礼において、相談室全職員に該当事象を説明し、注意喚起しました。見込額の算出は必ずオンラインシステムを使用し、併給関係にある遺族年金はより慎重にチェックするよう指示しました。 さらに、再発防止策の研修会を開催し、試算業務における操作上の注意点を確認し、同様の事案が発生しないよう、相談室全職員に周知徹底しました。	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
134	遺族厚生年金請求時の選択申出の説明誤りについて	説明誤り	京都	京都南	2010年4月15日	2010年8月30日	お客様より、企業年金の支払が停止したことについて年金相談があり、遺族厚生年金を選択されていることから、老齢厚生年金と企業年金が全額停止となっていると説明しましたが、企業年金が停止となることについて説明は受けていないとお申出があり、遺族厚生年金請求時の選択申出の説明誤りが判明しました。	職員の知識不足により、企業年金のことを考慮せず、遺族厚生年金と老齢厚生年金の見込みを算出していたためです。 また、お客様への説明が不十分であったためです。 見込み額を確認しましたところ、遺族厚生年金よりも在職老齢年金と企業年金を受給する方が支給額が多いことが判明しました。	1名		0	担当者よりお客様に電話し、お詫びのうえ、お支払については、後日連絡することとしました。 担当者よりお客様に電話し、再度お詫びのうえ、さかのぼってお支払する旨をお伝えし、了承を得ました。	当該事象について、職員へ周知徹底を図るとともに、担当職員へ厳重注意し、指導しました。	外部
135	障害年金の説明誤りについて	説明誤り	埼玉	所沢	2009年10月28日 ～2010年7月9日	2010年7月23日	ご本人様が障害年金の受給について、何度か相談に来所されていましたが、要を得る様な回答がないため、ご本人様の代理人よりお問合せがありました。 確認しましたところ、「既に時効により請求できない」「年金は支給できない」等の誤った回答をしていたことが判明しました。 また、相談対応した社会保険労務士が「ご本人様の基礎年金番号で別人が障害年金を受けている」と回答され、別人の個人情報の記載された記録を手渡されたとのことでした。	ご本人様は昭和17年6月に厚生年金に加入され、昭和17年10月、事故により左腕切断され、この障害年金については、支給要件が満たされていないため受給することができないと説明すべきところ、当時の障害年金支給要件及び初診日をよく確認せず説明したため、時効のため受給できない、老齢年金の額が満額に近いため障害年金を請求しても意味がない等説明内容が相違してしまったものです。 個人情報漏洩につきましては、記録確認時に基礎年金番号を誤って入力したことに気づかず、窓口装置に表示されたデータで説明したものと思われ、交付した日が不明で、相談担当者が特定できませんでした。	2名		0	担当者がご本人様の代理人と面談し、お詫びのうえ、障害年金が受給できないことを説明しました。後日、ご本人様の代理人より、障害年金が受給できないことは、ご本人様が理解されたことを聴取しました。 担当者がご本人様へ電話し、お詫びのうえ、以前に手渡された他人のデータを受け取られた経緯をお尋ねしましたところ、「詳細は覚えていないが、年金事務所へ行ったとき、A職員に手渡した」とのことでした。A職員に確認しましたところ、「ご本人様が来所された際に、関係のない人のデータを渡された」と、そのデータを渡され、そのデータについては、その時点でシュレッターにかけた覚えがあります」との回答でした。	課内会議において今回の事象を説明し、受給権の有無については、根拠をよく確認すること及び個人情報保護の周知徹底を図りました。 また、社会保険労務士についても説明を行いました。	外部
136	老齢厚生(基礎)年金の受給要件に関する説明誤りについて	説明誤り	宮崎	延岡	2006年2月頃	2010年9月15日	受給権を取得して老齢年金請求手続きに来られたお客様から、「平成16年2月(60歳)時に、年金相談窓口にて誤った説明を受けた。年金の受給権取得が遅れたことが納得いかない」とのお申出を受けました。	平成16年2月に来所された際に、本来、配偶者様が障害年金を受給していた期間を合算対象期間として受給資格期間に算入してから不足期間分の国民年金任意加入を指導すべきところ、誤って合算対象期間を含めずに説明していたものと思われ、お客様の老齢年金の受給権取得が遅れることとなりました。 その原因は、当時対応した職員の知識・理解不足が原因と推定されます。	1名		0	平成16年2月当時の担当者の説明誤りだったことに対してお詫びし、ご意見を「お客様の声」として機構本部に報告すると伝えました。 行政機関に申立てたいとのことでしたので、行政評価事務所の連絡先をお知らせしました。その後、行政評価事務所からの問合せはありません。 機構本部に「お客様の声」の報告をしました。	お客様相談室内の朝礼にて、当該事象を説明し、受給要件を確認する際には慎重に行うよう指示しました。	外部
137	老齢基礎年金繰上げ受給者の65歳からの年金見込額誤りについて	説明誤り	愛知	豊橋	2010年1月28日	2010年9月24日	お客様の声として、機構本部から情報提供がされ、老齢基礎年金繰上げ受給者の65歳からの年金見込額に誤りがあったことが判明しました。	職員が、63歳から老齢基礎年金の繰上げ受給されているお客様から、65歳から受給する年金額の相談を受けました。 お客様には厚生年金保険期間があることから、65歳からは老齢厚生年金が支給されますが、年金相談時の見込額回答の際に、本来、老齢基礎年金繰上げ受給者の表示で計算すべきところ、繰上げ受給していない表示で見込額を計算したため、老齢基礎年金が減額されていない見込額を提示してしまいました。	1名		0	お客様相談室長からお客様に電話にてお詫びのうえ、説明し、了承を得ました。	お客様相談室長より、今回の事象をお客様相談室全員に説明し、再発防止の周知を図りました。 お客様相談室にて、勉強会を活用し、確実な相談業務を行うよう指導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
138	繰下げ請求に係る案内誤りについて	説明誤り	東京	板橋	2010年4月13日	2010年8月17日	区役所からの「誕生月の翌月に請求したが遡って誕生月の請求に訂正ができるか」との問い合わせに対する説明誤りが判明しました。	本来、70歳の誕生月までに請求するよう指導すべきところ、誕生日を過ぎてから請求するよう案内してしまったため、誕生月の翌月請求となってしまいました。その原因は、70歳での請求であることの確認を怠ったためです。	1名		0	区役所にお客様から照会がありましたが、区役所には決定権がないことを伝えると年金事務所へ相談すると言ってお帰りになりました。その後、年金事務所での相談は確認できませんでした。 区役所から経過書を受領し、機構本部へ協議を依頼しました。 内容が不十分であったため区役所に再確認を行いました。その後、追加情報を送りましたが、確認できる資料がないため事務処理誤りとは言えないとの回答を受けました 協議の経過を区役所に連絡しました。区役所からお客様に連絡しました。	区役所において「指定届」を周知し、請求の案内時には年齢確認することを徹底するよう指導しました。	外部
139	年金相談窓口での説明誤り(配偶者加給金)について	説明誤り	福岡	西福岡	2010年8月5日	2010年10月13日	ご夫婦で来所され、諸手続が終了後、ご主人様の年金について相談を受けた際に、担当した職員が「手続をされることにより63歳時点で遡って加給金が支給される」という誤った説明をしたことが判明しました。	ご主人様が来所され、加給金加算開始事由該当届を受領した際に、その時点(厚生年金保険加入中)で280月以上の加入期間があったため、本来は資格喪失時が65歳の改定が行われた時から支給が開始されると説明すべきところ、定額発生時年齢である63歳に遡って加給金が支給されると思い込み、その旨の説明をしてしまったものです。(ご本人様は、60歳の時点で20年以上の厚生年金保険の加入期間がありませんでした) 加給金の支給要件である、60歳の時点で20年以上の厚生年金保険加入期間があるかの確認を怠ったことが原因です。	1名		0	担当がお客様にお詫びのうえ、説明しましたところ、今後このような事務処理誤りを発生させないこと、そのために今回の件を確実に機構本部へ報告することを約束し、了承を得ました。	お客様相談室ミーティングにおいて、本事案について説明し、60歳時点での加入期間の確認を必ず実施することを全職員へ周知しました。	外部
140	遺族厚生年金見込額誤りについて	説明誤り	北海道	札幌東	2010年7月15日	2010年10月13日	お客様が来所され、「遺族厚生年金の振込通知書を見て、以前に交付された年金見込額照会回答票の年金額と大きく違う」とのお申出がありました。 確認しましたところ、遺族厚生年金見込額に誤りがあったことが判明しました。	配偶者様が国民年金加入中に亡くなられたため、遺族年金等の相談で来所された際、担当が遺族厚生年金の試算を行いましたところ、確認不足により短期要件で試算してしまい、誤った年金見込額照会回答票を交付したものです。	1名		0	担当がお客様にお詫びのうえ、説明しましたが、ご納得いただけませんでした。 お客様相談室長がお客様に電話にて再度お詫びし、あらためて訪問を申し入れましたが、来てもらっても金額が変わることはないかと拒否されました。今後どうするか検討中とのことでした。	課内打合せにおいて、当該事象を説明し、注意喚起を図りました。 課内研修を実施し、再発防止の徹底を図りました。	外部
141	配偶者65歳到達による第3号被保険者資格喪失の説明不足について	説明誤り	北海道	札幌東	2005年9月頃	2010年10月19日	事務センターに進達した老齢基礎年金裁定請求書で、国民年金第3号期間に不備があるとの連絡を受けました。 確認しましたところ、65歳に到達後も厚生年金に加入していた配偶者様が受給権者であるにもかかわらず、ご本人様の記録が国民年金第3号期間になっていることが判明しました。	老齢基礎年金裁定請求の手続きで来所された際、本来国民年金第3号期間でなくなっている旨の説明をしなければならないところ、気づかず書類を受領しました。 また、担当者も書類審査で気づかないまま事務センターに進達しました。	1名		0	担当がお客様に電話にてお詫びのうえ、記録の訂正を行わなければ裁定の処理が出来ないことについて理解を求めた結果、納得はしないが第3号期間を訂正したうえで裁定の処理をすることに同意していただきました。	課内打合せにおいて、当該事象を説明し、注意喚起を図りました。 第3号記録確認の徹底の課内研修を実施し、再発防止の徹底を図りました。	内部
142	老齢厚生年金と高年齢雇用継続給付との調整にかかる説明誤りについて	説明誤り	滋賀	草津	2009年7月13日	2010年8月16日	お客様が来所され、「8月分の年金が入っていない。どうなっているのか」とのお問い合わせがありました。 確認しましたところ、高年齢雇用継続給付との調整のため、9月15日支払となる予定で、十分な説明がされていなかったことが判明しました。	年金相談において、高年齢雇用継続給付との調整のための届書を受付けた際に、本来の8月支払が9月の支払となる旨の説明をすべきところ、支払日についての説明が出来ていなかったことによるものです。	1名		0	担当がお客様に説明不足についてお詫びし、説明しましたが、ご納得いただけませんでした。お詫びの手紙を送付することで了承を得ました。 お客様あてにお詫びの手紙を送付しました。	窓口対応職員等に、当該事象を説明し、高年齢雇用継続給付の説明の際に、支払時期についての説明も必ず行うようあらためて指示しました。	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
143	障害基礎年金請求の説明誤りについて	説明誤り	京都	京都南	2010年8月30日	2010年9月24日	ご本人様の障害基礎年金請求につきまして、ご本人様のご子息より相談があり、職員がご用意いただく書類として、戸籍謄本・住民票及び配偶者様の所得証明書等が必要である旨の説明をしましたが、その後、ご本人様のご子息が社会保険労務士のアドバイスにより戸籍謄本や配偶者様の所得証明書は不要であると確認され、説明誤りが判明しました。 年金記録を再確認しましたところ、老齢基礎年金の繰上げ受給者であるため、障害基礎年金の請求ができない方が判明しました。	障害基礎年金の請求で18歳未満の子もないため、ご本人様の住民票のみが必要なところ、誤って戸籍謄本・世帯全員の住民票・配偶者様の所得証明書の提出を指示してしまいました。 老齢基礎年金の繰上げ受給者であるため障害年金の請求ができない方に対して、請求を指示していました。 職員の知識不足が原因です。	1名	0	お客様相談室長がご本人様のご子息へ電話し、障害基礎年金が請求できなかったにもかかわらず、請求や添付書類についてご案内しご迷惑をおかけしたことについてお詫びしました。納得はしていないが、わかったとの回答を得ました。	今回の事象につきまして説明のうえ、担当職員には厳重に注意するとともに、他の職員にも周知徹底を図りました。	内部	
144	住所変更届にかかる説明誤りについて	説明誤り	大阪	福島	2010年9月14日	2010年9月24日	理事長メールの情報提供を受け、確認しましたところ、当所にて住所変更に係る説明誤りを行っていたことが判明しました。	お客様が来訪され、住所変更についてお申出がありました。年金受給者でなく、60歳を越えていずれの年金制度にも加入していない方の住所変更については、該当する届がないので届出はできない。高齢任意継続等で被保険者であるか、年金請求の時には手続きできる」と誤った説明を行いました。	1名	0	職員がお客様に電話連絡し、お詫びのうえ、来所時に住所変更について説明が誤っていたことをお伝えし、基礎年金番号住所変更届の提出をいただくことで了承を得ました。郵送にて届書を受領しました。	朝礼にて、今回の事象を説明し、誤りが発生しないよう全員に周知しました。	外部	
145	第3号特例届出書にかかる説明誤りについて	説明誤り	神奈川	横浜中	2010年3月30日	2010年10月12日	お客様が来所され、「以前に第3号特例の手続きした際に、年金は過去に遡って5年もらえと言われてたが、いつ振込されるのか」とのお問い合わせがありました。 確認しましたところ、担当した職員が誤って説明していたことが判明しました。	年金の発生は、第3号特例届出書を受領した翌月からになると説明すべきところ、5年間遡及して支払うとの説明をしました。 原因は、対応した職員が、第3号特例届出書について、ねんきん特別便と同じ扱いで、遡及して支払われると誤解していたためです。	1名	0	お客様相談室長がお客様と対応し、前回の説明誤りをお詫びしました。 お客様相談室長がお客様へお詫びの電話をし、お詫びの手紙を送付しました。	役付会議において、当該事象を説明し、第3号特例届出書は受理した翌月から年金が発生することを事務所全体へ周知しました。	外部	
146	老齢年金の支給額の説明誤りについて	説明誤り	東京	池袋	2010年9月15日	2010年10月12日	お客様が来所され、「年金決定通知書・支給額変更通知書が送られてきたが、支給停止額があるかどうか」とのお問い合わせがありました。 確認しましたところ、計算方法が一部変更となり、説明が誤っていたことが判明しました。	平成22年4月より在職老齢年金の計算方法が一部変更となり、支給停止基準額が変更となったにもかかわらず、平成22年3月に従前の計算により算出し、お客様の場合は、標準報酬月額が32万円で停止額がない旨を説明しました。 しかし、平成22年4月の変更によりお客様は、標準報酬月額が30万円でないと停止額が0円とされない計算となっていました。年金相談時において年金相談担当者は、窓口装置が従前の計算式によるデータしか出力されないことを忘失してしまい、そのまま資料を配布してしまいました。	1名	0	お客様相談室長がお客様の勤務先を訪問し、お詫びのうえ、停止額が発生しても高くなった報酬月額により手取額は増している旨を説明し、そのままでよいとの了承を得ました。	お客様相談室内の打ち合わせにおいて、当該事象を説明し、制度の変更時については、システム対応ができていないこともあるため、データ出力における資料提供については十分注意するよう再指導しました。	外部	
147	JR共済の退職年金の照会に対する説明誤りについて	説明誤り	東京	八王子	2010年10月4日	2010年10月4日	JR共済組合の退職年金受給者のお客様から、電話で受給内容についてのお問い合わせがあった際に、給付事務を日本年金機構で行っているにもかかわらず、給付事務をJR共済組合で行っていると説明し、さらにJR共済組合の電話番号を変更前の電話番号を誤って案内していたことが判明しました。	電話を受けた職員が、三共済の旧法の退職年金の給付事務は共済組合で行っているものと勘違いして、誤った説明をしました。 また、改定前の共済組合等一覧を見て、変更前の電話番号をお伝えしてしまいました。	1名	0	お客様相談室長がお客様のご自宅に電話をし、誤った説明をしたこと、JR共済組合の電話番号を変更前の番号をお伝えしてご迷惑をおかけしたことをお詫びし、このような誤りがないよう徹底することで了承を得ました。	職員全員に三共済組合の事務処理区分の再確認と、関係機関の電話番号一覧は全員が最新のものを携帯することを徹底しました。	外部	

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生日	判明日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明原因
148	合衆国年金請求書紛失について	受理後の書類管理誤り	神奈川	港北	2008年2月14日	2010年9月28日	社会保険労務士事務所より、「A様が平成20年1月に合衆国年金を請求しているが、いまだに何も連絡がない」との電話がありました。 確認しましたところ、請求書を紛失していることが判明しました。	お客様より合衆国年金の請求を受付し、機構本部に進達しましたが、書類不備により機構本部から旧港北社会保険事務所に返戻されましたが、その後の経過は不明です。 事務所内を捜索、当時の関係者へも聞き取りをしましたが、書類を発見できませんでした。	1名		0	担当者が社会保険労務士事務所へ電話し、お詫びのうえ、経過を説明しました。 機構本部に確認しましたところ、不足書類があれば受付しアメリカ大使館へ送付することは可能とのことでしたので、社会保険労務士事務所に電話し、説明しました。 必要書類を整備のうえ、請求書を機構本部へ進達しました。 担当者がA様へ電話し、お詫びのうえ、書類を進達したことをお伝えし、了承を得ました。	お客様相談室の朝礼で事象を周知し、今一度お客様相談室内の書類を点検することとしました。	外部
149	期間照会申出書の処理遅延等について	受理後の書類管理誤り	北海道	新さっぽろ	2009年8月25日	2010年9月13日	お客様から、「平成21年に提出した期間照会の回答がない」との連絡があり、確認しましたところ、回答がされていないことが判明しました。	本来は受付した書類は担当課へ回付し、受付簿記入のうえ、調査するところ、当時の担当者が自ら調査するため担当課へ回付していなかったと思われます。その結果として、期間照会申出書の原本が不明となるとともに、期間照会の回答が遅くなり、お客様にご迷惑をおかけしました。 原因は、当時の担当者の書類管理に問題があったことと、引き継いだ職員が処理をしなかったためです。	1名		0	事務センターの調査の結果、記録は見つからなかったため、お客様に回答を送付しました。	受付文書の進捗管理(引継ぎ)を徹底すること及び未処理書類の保管場所の統一並びに未処理書類の確認を、全体朝礼で全職員に周知徹底しました。	外部
150	共済組合移管記録の誤統合について	記録訂正誤り	青森	八戸	2010年6月18日	2010年8月31日	受給者便で厚生年金期間が判明したため、記録統合し、年金額が増額になる年金額仮計算書を送付しました。 しかし、共済組合へ移管済の記録であり、統合すべき期間でないことが機構本部より連絡が入り、誤統合が判明しました。	ねんきん特別便が送付されたため、厚生年金期間の確認のため、受給者様のご子息が来所され、確認の結果、AとBの厚生年金手帳記号番号を確認し、Aについては、裁定請求書及び期間追加願を受理しましたが、Bについては共済期間と重複しているため、旧社会保険業務センターへ「共済組合移管有無の確認について(依頼)」を送付しました。 照会に対する回答がないまま約2年半経過したのち、受給者便が送付され、ご本人様の厚生年金記録として記録統合し、年金額仮計算書を送付しました。 本来、照会した機構本部からの回答を待って統合・再裁定処理すべきところ、旧社会保険業務センターへ照会中で未回答となっていることを確認せず統合・再裁定処理を行ってしまいました。 その原因は、回答までに長期間要している照会事項の進捗管理が不十分でした。	1名		0	担当者がご本人様宅を訪問し、ご子息様にお詫びのうえ、今回の事象の説明をしましたが、状況は理解したが納得できないとのことでした。お詫びの文書の送付を求められました。 お詫びの手紙を送付しました。	年金額再計算書を送付する場合、複数名でのチェックを必ず行うこととし、当該期間が共済組合期間と重複していないか確認することとしました。 また、重複している場合は機構本部へ共済組合移管記録の確認を行うことを徹底することとしました。 緊急の所内会議を開催し、職員全員に対し周知を図るとともに、再発防止の指示を行いました。	内部
151	他人の年金記録を誤って統合・再裁定したことにより過払いが発生したことについて	記録訂正誤り	岐阜	岐阜南	2010年9月15日	2010年10月4日	A様から電話で、「年金はいつ支払われるか」と問い合わせがありました。 確認しましたところ、A様のご主人様の老齢年金裁定請求書を受付した際に、A様と同名の別人のB様の記録を混同し、B様の基礎年金番号にA様の年金記録を統合し、再裁定を行ったことが判明しました。	窓口担当者が、氏名検索の結果表示された同姓同名・同じ生年月日の2人の方の記録を混同し、ご本人様にも十分な確認をしないまま記録統合・再裁定を行ったことにより発生。 A様は年金受給権がありませんが、B様と勘違いして今後年金が支払われる旨説明してしまいました。また、B様には過払いが発生しました。	2名	過払い	69,140	お客様相談室長よりB様に電話でお詫びのうえ、説明し、返納についても年金支払額から一括返納されるとの申出があり、了承を得ました。 お客様相談室長よりA様に電話でお詫びのうえ、説明し、了承を得ました。	朝礼・お客様相談室内会議において指導徹底するとともに、記録統合の際のチェックリストを作成し、活用することとしました。 また、記録統合手続きにつきましては、手続きを行った職員以外の職員が手続き内容に誤りがないか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
152	年金請求時の誤統合による再裁定について	記録訂正誤り	熊本	熊本東	2002年9月26日	2010年10月6日	お客様から、「厚生年金加入記録のお知らせについての年金加入記録回答票に、勤務したことない記録が入っている」とお申出がありました。確認しましたところ、年金請求時の誤統合が判明しました。	年金請求時に、氏名検索により統合手続きの際、手帳記号番号を見誤って記入したためです。	1名	過払い	206,500	担当者がお客様宅を訪問し、お詫びのうえ、事象の説明をし、了承を得ました。遡及しての返納額についての説明をし、了承を得て、再裁定のための仮計算書のご提出もいただきました。	統合の際の聞き取りの徹底はもとより、必ず紙台帳による氏名(漢字)等の確認の周知徹底を図りました。また、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
153	委任状なしで配偶者の年金請求書を受理、決定したことについて	事故等	東京	江東	2010年4月22日	2010年7月7日	お客様より、「年金の支給額の証明書を提出するように言われたが、年金請求手続きはしていない」とのお申出がありました。確認しましたところ、配偶者様が委任状の添付がない裁定請求書を提出したにもかかわらず、受理し、決定していたことが判明しました。	配偶者様からの相談申出であり、持参した戸籍、住民票とも問題がなかったため、委任状はありませんでしたが、ご夫妻であるため、問題はないと判断し相談、請求書の受理を行ったためです。	1名	過払い	104,799	お客様には事実経過をお話して、当所での対応誤りをお詫びしました。年金証書と年金振込通知書の再交付を行いました。	お客様相談室職員には、ご夫妻であっても相手方の年金記録確認、年金相談の対応には委任状が必要であることを徹底し、合わせて、個人情報管理の徹底を指導しました。	外部
154	年金相談センターにおける個人情報漏洩について	事故等	埼玉	浦和	2010年7月5日	2010年7月12日	年金相談センターへお客様が来訪され、「前夫に知られたくない現住所を知られ、転居を余儀なくされている状況に至っている」とのお申出がありました。確認しましたところ、年金相談センターにおいて、お客様の現住所データを前夫に渡したことが判明しました。	お客様の前夫が離婚分割・記録内容等について相談に来訪され、説明の中で前妻の記録が欲しいとの強い要望を受けました。委任状がないことを理由に拒否しましたが、今まで穏やかに話をしていたところ、急に真顔になって「出して」と言われ、怖くなり、やむを得ず情報提供してしまったものです。	1名		0	本来ならば、拒否した時点でセンター長に対応を替わり、それでも情報提供を強要するようであれば警察配備すべきでした。	個人情報の取扱いについて、職員の教育研修の徹底を図りました。	外部
155	年金支給繰下げ請求書の処理誤りについて	事故等	東京	江東	2010年6月30日	2010年9月24日	ご本人様の代理人が、年金支給額変更通知書を持参し来所され、「請求者本人は老齢基礎年金、老齢厚生年金の両方を繰下げするとして記入していたにもかかわらず、老齢基礎年金のみの繰下げ請求に訂正されていた。訂正についても何の説明もされていない。どうしてこのようなことになったのか説明をしてほしい。また、請求者本人は老齢厚生年金についても繰下げを希望しているので、至急、正しい処理をしてほしい」とのお申出がありました。	来所された代理人および請求者ご本人様に説明をして、訂正することの可否について意思確認をし、訂正する場合においては訂正印をもらうべきところ、訂正印の押印のお願いがされていませんでした。また、年金相談時に見込み額を提示し、繰下げ請求の内容について丁寧に説明し、ご本人様の意思確認をしたうえで請求書を受理すべきところ、見込み額を提示した経過もなく、繰下げ請求についての説明の経過も確認できませんでした。	1名	未払い	433,524	担当者がご本人様の代理人にお詫びし、説明しました。早急の支払を希望するとのお申出があり、機構本部と協議することとしました。機構本部からの回答により、担当者がご本人様に電話し、お詫びのうえ、繰下げ請求時にさかのぼって訂正処理を完了し、支払時期を説明し、あらためてお詫びの手紙と説明文書を送付することで了承を得ました。ご本人様あてにお詫びの手紙と説明文書を送付しました。	相談窓口担当者を含む、お客様相談室職員には、繰下げ請求書のみならず、窓口において各種届書を受付する際には、届書の内容を丁寧に説明をすること、また、記入内容を訂正する場合は必ずご本人様に、なぜ訂正が必要なのかを説明し、ご理解をいただいで訂正を行い、訂正箇所にはご本人様から訂正印を押印してもらうことを徹底しました。また、返戻された届書等を相談担当者を通じて再確認した場合は、再確認を行った経過(方法等)を返戻付箋に附記するよう徹底しました。	外部
156	年金不正受給による被疑者の逮捕について	事故等	北海道	小樽	2003年8月9日	2007年3月8日	報道機関から電話で、年金不正受給により逮捕されたとの報道発表があった件で取材したいとの申し入れがありました。	本件の経過は、平成19年3月、旧小樽社会保険事務所へ「死亡した人の年金を不正に受給している者がいる」との情報提供が、死亡された方の名義の預金通帳の写しとともにありました。戸籍・住民票等の確認をしまして、平成15年8月に死亡されておりました。	1名	過払い	264,400	平成19年5月、警察へ対応方法を相談し、その後、平成20年6月、旧社会保険業務センターが被害届を提出しました。平成22年10月、警察から被疑者逮捕の報道発表がありました。警察から日本年金機構へ報道発表の情報提供がありました。	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。	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
157	誤配達された送付物の開封について	確認・決定誤り	東京	北	2010年9月27日	2010年9月27日	年金事務所に誤配達された、隣接する事業所の送付物について、誤って開封してしまったことに対し、お問合せがありました。	配達された送付物を開封していましたが、隣接する事業所の送付物が混在していることが判明しました。すでに開封してしまっていたため、担当者が直接持参し、お詫びのうえ、お渡ししました。 原因は、送付物は一度に大量の開封を行うことが多く、返信用封筒など一部を除き、機械的に開封(その段階では、中身は見えていない)してしまうため、区分けする段階で初めて誤配達されたものとわかるためです。	1事業所		0	所長より事業所に対し、誤配があったとしても、開封した事実について再度お詫びし、今後の対応策について説明しました。	送付物は、開封する前に宛名を確認したうえで開封し、誤配達されたものについては、配達した業者の責任で再度配達させることを、担当者に指示しました。	外部
158	不審電話について	事故等	鳥取	鳥取	2010年9月24日	2010年9月24日	「東京の社会保険庁の職員と名乗る者から、年金の振込に必要なため、通帳の口座番号を教えてほしいとの電話があった」と、お客様からお申出がありました。	電話を受けたお客様が不審に思い、鳥取年金事務所に連絡したとのことでした。同様のお申出が他に2件ありました。 お客様は、電話では何も答えていないとのことでした。	3名		0	日本年金機構の職員が、電話等で通帳の口座番号等を聴取することはないこと、また、現在「社会保険庁」という組織は存在しないので、今後電話があっても対応しないよう説明しました。 市民相談センターにもお客様から不審電話や訪問による詐欺等の可能性がある旨の問い合わせがあった場合についても、同様に回答してもらうよう注意喚起しました。	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
159	不審電話にかかるお客様からの情報提供について	事故等	埼玉	川越	2010年9月中旬	2010年9月27日	お客様のご自宅に着電があり、(ガイダンスで)日本年金保険機構から委託を受け架電していることをアナウンスしたうえで、「本人なら、家族なら」とプッシュボタンを押してください」とのことで、その指示に従いを押したところ、連絡事項があるため「0120-」の番号に至急電話をするよう指示されたとの情報提供がありました。	お客様が不審に思い、書類を確認されたところ、「日本年金機構」となっているため違う組織と判断し、折り返しの電話はかけなかったとのことでした。	1名		0	お客様が来所された際に、当所総合案内の職員が応答し、正式名称・電話番号が異なり、担当の名前も告げられていないため、お客様ご自身の判断のとおり、折り返しの電話はしなくて構わない旨をお伝えしました。	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
160	個人情報の業務目的外閲覧について	事故等	山形	鶴岡	2010年9月17日	2010年9月24日	お客様相談室長が氏名索引届書処理結果リストの点検確認を行っていましたところ、年金相談業務を委託している社会保険労務士本人の氏名を発見しました。	当該社会保険労務士に事実関係を確認しましたところ、年金相談業務に従事した時に、窓口装置の操作トレーニングとして自らの氏名、生年月日により氏名索引処理を行いました。 個人情報保護に関しては、他人の記録を利用するのは問題があるが、自分の記録を利用しており、また記録内容までは閲覧していないので許容範囲であるとの誤った認識のもとに行ったことによるものです。	1名		0	社会保険労務士に対し、自身の記録であっても、業務目的外閲覧であることを伝え、今後同様のことがないように注意しました。 社会保険労務士会に対し、事実の発生と再発防止策を講じるよう指示し、社会保険労務士会より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の注意喚起を行った旨の報告を受けました。 また、社会保険労務士会より「お詫びと今後の対策について」の提出があり、当該社会保険労務士は今後1年間は年金相談業務に就かないことの報告がありました。	朝礼で全職員に対し業務目的外閲覧の発生を伝え、再発防止を周知しました。 また、緊急の所内課(室)長会議を開催し、全職員に対し再度の業務目的外閲覧の発生を伝え、再発防止を周知しました。	内部
161	個人情報の業務目的外閲覧について	事故等	山形	鶴岡	2010年10月7日	2010年10月7日	社会保険労務士より、自身の記録を閲覧した旨の申出があり、判明しました。	社会保険労務士は、社会保険労務士会が主催した年金相談研修時に、窓口装置の操作トレーニングとして自らの氏名、生年月日により氏名索引処理を行いました。 個人情報保護に関しましては、他人の記録を利用するのは問題があるが、自分の記録の閲覧まで禁止されていないとの誤った認識のもとに行ったことが原因です。	1名		0	社会保険労務士に対し、自身の記録であっても業務目的外閲覧であることを伝え、今後同様のことがないように注意をしました。 社会保険労務士会より機構本部に「お詫びと今後の対策について」の提出があり、当該社会保険労務士は今後1年間は年金相談業務に就かないことの報告がありました。	緊急の所内課(室)長会議を開催し、全職員に対し再度の業務目的外閲覧の発生を伝え、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に、事実の発生と再発防止策を講じるよう指示しました。 社会保険労務士会より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の注意喚起を行った旨の報告を受けました。	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
162	個人情報の漏洩について	事故等	大阪	吹田	2010年7月9日 ~2010年8月25日	2010年10月4日	お客様よりお電話があり、「前夫が現在の自分の名前や住んでいる都道府県、最近仕事をやめたことを知っている、年金事務所から情報が漏れた」とのご指摘がありました。	原因は前夫の来所時に対応した職員が、婚姻の状態等をよく確認せず、不用意に配偶者情報を基に、ご本人様の情報を前夫に伝えたことによると思われます。	1名		0	お客様相談室長よりお客様に電話連絡し、お詫びのうえ、機構本部に報告し、情報の共有と、再発の防止に努めることで了承を得ました。	お客様相談室全職員に事象の説明と、個人情報保護の徹底について指示を行うとともに、事務所内の会議において事象を報告し、全職員に個人情報保護の重要性についてあらためて徹底を図りました。	外部
163	厚生年金保険被保険者名簿(写し)の流出について	事故等	埼玉	川越	2010年9月30日	2010年10月5日	脱退手当金を受けた記憶が無いので、第三者委員会への申し立てをするためにお客様が来所され、記録を確認中、お客様が持参された被保険者名簿の写しに、お客様以外の情報がありました。 入手方法をお客様に確認しましたところ、窓口で受け取ったとのことでした。	年金記録課の窓口を担当している社会保険労務士が、お客様以外が記載されている被保険者名等を、消し込まず渡してしまったものです。	8名		0	その場でお客様から返還していたとき、コピーがご自宅にあるとのこと、翌日、ご自宅を訪問し、コピーについても回収し、返還した旨の署名捺印を頂きました。	社会保険労務士会支部長へ連絡し、例会等において改めて秘密保持、個人情報保護等の徹底を要請しました。 事務所においては、毎朝社会保険労務士に口頭にて注意喚起をすることとしました。	外部
164	年金事務所職員を名乗る不審な電話について	事故等	大阪	淀川	2010年10月1日	2010年10月4日	お客様から年金事務所に連絡をしていたが、年金事務所職員を名乗る不審な電話があったことが判明しました。	淀川年金事務所職員を名乗る人物からお客様宅に電話があり、厚生年金について聞きたいことがあると言われたが、お客様は時間滞が遅いこともあって不審に思い、取り合わなかったとのことでした。 翌日にも同じ人物からお客様に電話があり、再度取り合わなかったとのことでした。	1名		0	担当者からお客様へ、こちらからそのような電話をすることはないと説明し、不審な電話は相手にせず、しつこく電話がかかってくるときは警察に相談していただくよう依頼しました。	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	身分証明書及び健康保険検査証・厚生年金保険調査及び検査証の紛失について	事故等	長野	松本	2010年10月8日	2010年10月12日	職員より、身分証明書及び健康保険検査証・厚生年金保険調査及び検査証を紛失した旨の連絡を受け、判明しました。	業務の整理を行った後、検査員証を鞆に入れたまま、会合に参加しました。翌日検査員証他を紛失したことに気づき、講習会場他に出向き確認しましたが、発見できませんでした。	1名		0	警察署へ紛失届を提出しました。 身分証明書・検査証の再交付の申請を行いました。	当該職員からは顛末書を提出させ、再発防止を確認しました。 また、役付会議及び各課・室の朝礼・全員朝礼において、全職員に管理の徹底を図りました。	内部
166	不審電話について	事故等	岐阜	事務センター	2010年10月13日	2010年10月14日	「年金共同事業組合と名乗る者から電話があったが、日本年金機構と関係ある団体か確認したい」とのお問合せがありました。	年金共同事業組合と名乗る者から2回電話があり、事業主は、65歳以上か、社員(社長)の息子の年齢など、執拗にアンケートと称して聞いてくるとのことでした。	1事業所		0	電話対応した職員が、日本年金機構の関連には、年金共同事業組合は存在しませんので、お答えしないようにお伝えしました。	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
167	平社会保険事務所を騙る不審な電話について	事故等	福島	平	2010年10月18日	2010年10月18日	警察より、平社会保険事務所を騙る不審な電話の照会が、一般市民の方よりあったとの連絡がありました。	テープ録音による音声で、平社会保険事務所職員を騙る電話が一般市民の方の家にありました。内容は、アンケートに回答を頂くと記念品をお送りするとのことでした。 電話を受けた方は、詐欺ではないかと疑い、途中で電話を切り、警察に通報したとのことでした。	1名		0	本件につきましては、警察からの連絡でしたので、機構本部に報告することとしました。	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
168	現金詐取を目的とする不審電話について	事故等	広島	広島東	2010年10月18日	2010年10月18日	お客様宅に、厚生労働局特別年金係キタガワと名乗る男から電話がかかってきたが、お客様は不審に思い電話を切られた、との連絡が役所よりありました。 2名の方から、厚生労働局厚生年金課のキノシタと名乗る男から、不審電話が自宅にかかってきたとの連絡を受けました。	「平成22年4月分の追加給付として4万円を支払うのでATMに行くように」、「フリーダイヤル0120- - -へ電話するように」といった電話がかかってきたが、お客様は不審に思い、電話を切られたとのことでした。	1名		0	3名の方は電話内容を不審に思い、電話を切られており、金銭的な被害はありません。 警察に情報提供をしました。	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
169	現金を詐取する目的の不審な訪問者について	事故等	大阪	守口	2010年10月18日	2010年10月18日	30歳代の男2人が「3,150円支払うと年金の支給を早めてあげます」と所属・氏名等を名乗らないまま訪問してきたと、お客様から電話連絡がありました。	お客様は直近に転居されたところですが、転居先住所に訪問があったものです。 不審に思われたお客様が電話照会されたことから、被害はありませんでした。	1名		0	お客様に、年金手続きの手数料等として現金を預ることは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
170	個人情報の収集等を目的とした不審電話について	事故等	大阪	守口	2010年10月18日	2010年10月18日	国民年金課あて、A市役所年金グループ「ムライ」と名乗る男(30~40歳代)から、基礎年金番号の照会がありました。同人の氏名が当所リストになかったことから、回答できない旨伝えたと、電話を切られました。その後、A市あて確認しましたところ、同グループに「ムライ」という職員は存在しないことが判明しました。	管轄内市役所国民年金担当部署職員氏名を管理していますが、「ムライ」という職員氏名の登録はありません。また、当該着信電話は非通知設定でした。対応した職員が不審に思ったことから、被害はありませんでした。	1年金事務所		0	管轄内市役所に対し、国民年金担当部署職員の異動時には、年金事務所あて連絡するよう再度徹底を依頼しました。	朝礼において、本事案を職員に周知し、個人情報の保護について再徹底しました。	事件等
171	不審電話について	事故等	北海道	札幌西	2010年10月19日	2010年10月19日	お客様より、電話の内容についてお問合せがありました。	社会保険年金課の「アオキ」と名乗る者から電話があり、「医療費の関係でお金を送ります」との内容で話をされ、金融機関名と携帯電話の番号を聞かれて、教えてしまったとのことでした。	1名		0	不審電話の可能性が高いので、再度電話があっても個人情報等を答えられないよう、注意を促しました。	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
172	社会保険事務所を名乗る不審電話について	事故等	群馬	渋川	2010年10月13日 または14日	2010年10月21日	「社会保険事務所を名乗る男から電話があった」とのお問い合わせがありました。	社会保険事務所を名乗る男から電話があり、「今年の3月に法律が変わって、10万円以下の年金受給者を対象に、4万円位の医療費を補助することになった。この案内はがきは届いていますか」とのことで、届いていないと答え、「2週間前後で用紙を送るので、そこに振込先の口座番号を記入して返送してください」とのことだったが、不審に思い、年金事務所へ連絡をしたとのことでした。	1名		0	後日、振込用紙が届いたら念のため渋川年金事務所へ連絡・確認くださるよう依頼しました。	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
173	現金詐取事件について	事故等	東京	葛飾	2010年10月23日	2010年10月25日	お客様より、「葛飾年金事務所のサトウと称する人物が自宅に訪問し、お金を支払った、その後、知り合いに詐欺ではないかと指摘され、不安になった。葛飾年金事務所職員に該当する者が存在するか」とのお問い合わせがありました。	葛飾年金事務所のサトウと称する人物がお客様宅に訪問し、188月・146万円の年金の未払いが見つかったので、支払えることになった。手続きに印紙代金として25,500円が必要になると言われたため、コンビニエンスストアでお金を引きおろして支払ったが、領収書は渡されなかった。お金は後日振込むとの説明があった。その後、知り合いに詐欺ではないかと指摘され不安になったとのことでした。 事務所内の職員に確認しましたが、該当する事象はありませんでした。	1名	その他	25,500	未払い年金の支払いのために、年金事務所の職員が印紙代金を要求することはないことを説明しました。 現金詐取の可能性があるので、警察に相談するよう説明しました。	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
174	現金詐取について	事故等	埼玉	大宮	2010年10月26日	2010年10月27日	お客様から、「50歳代の背広姿の男が自分あての封筒を持参して来て、2万6千円払うと、14万円年金が出てくると話した。明日午前9時にお金を持って来る。その際2万円は返金するが6千円は手数料として必要とのこと。待っていたが来なかった。おかしいと思い相談に来た」とのお申出がありました。	金額を手渡した後、名刺を要求したが、本日は持参していないとのことで、自分あての封筒に「近藤」と携帯電話番号を書いて帰ったとのことでした。	1名	その他	26,000	お客様に今回の件は訪問詐欺であることを伝え、警察にも連絡するよう申し伝えました。	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
175	不審電話について	事故等	福岡	博多	2010年10月29日	2010年10月29日	お客様から、「不審な者から年金受給者で高額な医療費を支払った方に払い戻しがあると電話があった」とのお申出がありました。	「厚生労働省の年金局のキタガワと名乗る者から電話があり、年金受給者の方に、高額医療費の払い戻しが年金から47,000円支払われるので、ショッピングセンターのATMに行くよう言われた。ATMから相手に電話したところ、担当者がいないので折り返し電話するのでATMで待つように言われたが、後ろに10人程並んでいるので待てないと答えた。すると駅の地下街のATMに移動するように言われたので不審に思い、娘に電話したところ、止めた方がいいと言われ駅には行かなかった」とのことでした。	1名		0	お客様には、年金から医療費の払い戻しを行うことはないので、電話があっても応じないように伝え、職員にもそのようなお問合せがあった場合は、相手に応じないよう案内することを周知しました。	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