

平成23年6月2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23年4月分)について

平成23年4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23年4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、4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220件のうち、公表可能な169件及びシステム事故5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220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                                                      | 1件 (0.4%)   |
| 〔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                                                         | 88件 (40.0%) |
| 〔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                                                        | 39件 (17.7%) |
| 〔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                                                            | 27件 (12.3%) |
| 〔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                                                       | 10件 (4.5%)  |
| 〔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                                                         | 16件 (7.3%)  |
| 〔別の送付先への書類混入等の誤送付、誤送信、誤交付等、配付時の誤り〕                                  |             |
| (7) 説明誤り                                                            | 12件 (5.5%)  |
| 〔窓口、電話等での制度説明誤り、申請書等の指示誤り等、相談時の誤り〕                                  |             |
| (8) 受理後の書類管理誤り                                                      | 6件 (2.7%)   |
| 〔受理した申請書、添付書類の紛失等〕                                                  |             |
| (9) 記録訂正誤り                                                          | 5件 (2.3%)   |
| 〔別人の記録を訂正、別人の記録を統合〕                                                 |             |
| (10) 事故等                                                            | 16件 (7.3%)  |
| 〔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 220件 (100.0%)

## 2 制度等別件数

(1) 厚生年金適用関係	42件 (19.1%)
(2) 厚生年金徴収関係	15件 (6.8%)
(3) 国民年金適用関係	9件 (4.1%)
(4) 国民年金徴収関係	30件 (13.6%)
(5) 年金給付関係	112件 (50.9%)
(6) 船員保険関係	0件 (0.0%)
(7) その他	12件 (5.5%)

合計 220件 (100.0%)

## 3 制度等別・事務処理区分別内訳

表1 制度等別・事務処理区分別内訳一覧表

	受付時の書類管理誤り	確認・決定誤り	未処理・処理遅延	入力誤り	通知書等の作成誤り	誤送付・誤送信	説明誤り	受理後の書類管理誤り	記録訂正誤り	事故等	計
厚生年金適用関係	0 (0)	6 (1)	7 (2)	14 (3)	2 (2)	9 (0)	0 (0)	3 (1)	0 (0)	1 (0)	42 (9)
厚生年金徴収関係	1 (1)	8 (3)	3 (1)	0 (0)	1 (0)	1 (1)	0 (0)	1 (1)	0 (0)	0 (0)	15 (7)
国民年金適用関係	0 (0)	3 (1)	3 (0)	2 (0)	0 (0)	1 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	9 (1)
国民年金徴収関係	0 (0)	10 (1)	8 (1)	3 (1)	6 (0)	1 (0)	1 (0)	0 (0)	0 (0)	1 (0)	30 (3)
年金給付関係	0 (0)	61 (14)	18 (6)	8 (2)	1 (0)	4 (1)	11 (4)	2 (0)	5 (2)	2 (1)	112 (30)
船員保険関係	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)
その他	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	12 (1)	12 (1)
計	1 (1)	88 (20)	39 (10)	27 (6)	10 (2)	16 (2)	12 (4)	6 (2)	5 (2)	16 (2)	220 (51)

(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	164件 (74.5%)
〔窓口装置操作の際にキータッチ等を誤ったもの・入力を漏らしていたもの、通知書等の封入封緘時における内容物や宛先の確認を漏らしていたもの等〕	
適用・認識誤り	6件 (2.7%)
〔法令や通知等に係る解釈を誤っていたもの、理解が不足していたもの等〕	
届書等の放置	36件 (16.4%)
〔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	14件 (6.4%)
〔不正行為、不適正な事務処理、事故等〕	

合計 220件 (100.0%)

##### (2) 原因別・事務処理区分別内訳

表 2 原因別・事務処理区分別内訳一覧表

	受付時の書類管理誤り	確認・決定誤り	未処理・処理遅延	入力誤り	通知書等の作成誤り	誤送付・誤送信	説明誤り	受理後の書類管理誤り	記録訂正誤り	事故等	計
確認不足	1 (1)	86 (20)	2 (1)	26 (5)	10 (2)	16 (2)	10 (3)	6 (2)	5 (2)	2 (1)	164 (39)
適用・認識誤り	0 (0)	2 (0)	1 (1)	1 (1)	0 (0)	0 (0)	2 (1)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	6 (3)
届書等の放置	0 (0)	0 (0)	36 (8)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	36 (8)
その他	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	14 (1)	14 (1)
計	1 (1)	88 (20)	39 (10)	27 (6)	10 (2)	16 (2)	12 (4)	6 (2)	5 (2)	16 (2)	220 (51)

(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	33 (6)	12 (6)	6 (1)	21 (2)	92 (24)	0 (0)	0 (0)	164 (39)
適用・認識誤り	1 (1)	1 (1)	0 (0)	0 (0)	4 (1)	0 (0)	0 (0)	6 (3)
届書等の放置	7 (2)	2 (0)	3 (0)	8 (1)	16 (5)	0 (0)	0 (0)	36 (8)
その他	1 (0)	0 (0)	0 (0)	1 (0)	0 (0)	0 (0)	12 (1)	14 (1)
計	42 (9)	15 (7)	9 (1)	30 (3)	112 (30)	0 (0)	12 (1)	220 (51)

(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	27 (6)	5 (4)	3 (0)	26 (2)	25 (8)	0 (0)	11 (1)	97 (21)
1万円未満	2 (0)	2 (1)	0 (0)	2 (1)	2 (0)	0 (0)	0 (0)	8 (2)
1万円以上 5万円未満	2 (1)	3 (1)	4 (1)	1 (0)	14 (4)	0 (0)	0 (0)	24 (7)
5万円以上 10万円未満	2 (0)	0 (0)	0 (0)	1 (0)	6 (1)	0 (0)	0 (0)	9 (1)
10万円以上 50万円未満	5 (1)	3 (0)	2 (0)	0 (0)	29 (10)	0 (0)	1 (0)	40 (11)
50万円以上 100万円未満	2 (0)	1 (0)	0 (0)	0 (0)	9 (2)	0 (0)	0 (0)	12 (2)
100万円以上 500万円未満	2 (1)	1 (1)	0 (0)	0 (0)	24 (3)	0 (0)	0 (0)	27 (5)
500万円以上	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	3 (2)	0 (0)	0 (0)	3 (2)
計	42 (9)	15 (7)	9 (1)	30 (3)	112 (30)	0 (0)	12 (1)	220 (51)

(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、影響額の未確定のものも「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)	36	30,345,614	842,934
未払い(年金等の額を少なく支払った件)	52	65,113,342	1,252,180
過徴収(保険料金額を多く徴収した件)	7	800,444	114,349
未徴収(保険料金額を少なく徴収した件)	20	5,619,170	280,959
誤還付(保険料金額を誤ってお返しした件)	3	17,312	5,771
その他	5	5,502,387	1,100,477
計	123	107,398,269	873,157

(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	82,710円
未払いと過徴収がある件	1件	197,456円
未払いと過払いがある件	2件	4,724,216円
詐欺による被害	1件	498,005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・・・・・・・・・・・・・・・・ 71件 (32.3%)  
 (2) 日本年金機構外部からの通報等により判明・・・・・・・・ 143件 (65.0%)  
 (3) その他(事件・事故等)・・・・・・・・・・・・・・・・ 6件 (2.7%)

---

合計 220件 (100.0%)

## システム誤りに伴う事故等

表 6 システム事故等一覧表

発生年月日	件 名	対象者数	影響区分	総額（円）
2009年12月	平成22年分公的年金等の源泉徴収票が出力されていない件について	5528名		0
1999年6月	裁定時繰下げ者の下支え加算について	4名	過払い	2,248,890
2010年9月	諸変更情報の補正誤りについて	1名	過払い	427,200
2010年11月29日	時効特例給付金に係る一部の対象者への過年分源泉徴収票の誤送付について	36名		0
2009年5月 ~2010年5月	時効特例給付金の支払い誤りについて（追加報）	8名	過払い 未払い	15,755,023

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

（注2）システム事故等の詳細は、別添の「日本年金機構の平成23年4月分システム事故等一覧」を参照して下さい。

## 日本年金機構の平成23年4月分の事務処理誤り等一覧(1～55ページ)

1. 厚生年金適用関係	.....	1 P	整理番号	1～33
2. 厚生年金徴収関係	.....	11 P	整理番号	34～41
3. 国民年金適用関係	.....	13 P	整理番号	42～49
4. 国民年金徴収関係	.....	16 P	整理番号	50～76
5. 年金給付関係	.....	26 P	整理番号	77～158
6. その他	.....	53 P	整理番号	159～169

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

## 日本年金機構の平成23年4月分 システム事故等一覧(56～57ページ)



整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額(単位:円)	対応	対策	判明原因
1	資格喪失届の処理漏れによる保険料の過誤請求について	確認・決定誤り	埼玉	川越	2010年7月5日	2010年12月17日	平成22年度算定基礎届が未登録の状態となっているため、職権により保険者算定の通知を送付した事業所の担当者様から、該当者は既に退職済(平成22年6月30日付)であり、資格喪失届も既に提出済である旨のお申出がありました。 確認しましたところ、平成22年7月に受理した資格喪失届を、国民年金課職員が処理不要のものと錯誤し、事業所あてに返送していたことが判明しました。	事業所に残っている書類などから、平成22年7月に受理した第3号資格喪失届及び健康保険・厚生年金保険資格喪失届が、庶務担当から国民年金課へ一緒に回付され、健康保険・厚生年金保険資格喪失届が白黒刷りの用紙を使用していたことなどから、国民年金課職員が第3号資格喪失届へ参考添付された事業所の控えと錯誤し、本来であれば窓口装置で確認し、担当課へ回付し、入力すべきところを、第3号資格喪失届とともに事業所あてに返送してしまったことによるものです。	1事業所1名	過徴収	240,816	厚生年金適用調査課長が事業主様に電話し、お詫びするとともに、過誤払となった保険料は翌月末請求の保険料にて減額調整させていただく旨を説明し、了承を得ました。あわせて、お詫びの手紙を発送しました。	所内会議において事象を説明し、他課の文書が回付された際には、速やかに担当課へ回付すること及び返戻の際の決裁によるチェックを徹底するよう、各課において周知することを申し合えました。	外部
2	高齢任意加入制度にかかる年齢確認について	確認・決定誤り	東京	葛飾	2011年2月22日	2011年2月23日	当所より回送した厚生年金の高齢任意加入資格取得届について、他年金事務所より、「届書の内容について疑義がある」旨の連絡がありました。 確認しましたところ、高齢任意加入の要件には該当しないお客様であることが判明しました。	お客様が来所された際、「高齢任意加入をすれば年金を受けられますか」との質問をされたことから、お客様は70歳未満であったにもかかわらず、相談担当者が、お客様は70歳以上であると思い込み、70歳未満で勤務先が適用事業所以外の事業所に使用される方である場合には、任意単独被保険者の説明をすべきところ、年齢の確認をしないまま、高齢任意加入の手続きの説明をしてしまいました。 後日、お客様が高齢任意加入資格取得届を窓口を持参された際にも、確認を行わないまま受理し、事業所の所在地を管轄する他年金事務所へ回送してしまいました。	1名		0	担当者がお客様にお詫びしましたが、ご納得いただけませんでした。 担当課長がお客様に再度電話で制度の説明をしましたところ、了承を得ました。その後お客様が来所され、提出いただいた高齢任意加入資格取得届をお返しするとともに、任意単独加入の用紙をお渡ししました。 お客様より、任意単独被保険者になった旨のお電話をいただきました。	今後は、業務処理マニュアルに基づき、必ず生年月日、加入記録などの資格確認を十分行い、対応することを課内研修において徹底しました。	内部
3	二以上事業所勤務被保険者から一事業所勤務へ変更となった方の標準報酬月額誤りについて	確認・決定誤り	兵庫	事務センター	2010年8月2日	2011年3月3日	在職老齢年金受給者である被保険者様から、標準報酬月額について、年金事務所にお問合せがありましたとの連絡を受けました。 確認しましたところ、平成22年6月に二以上事業所勤務が非該当となり、月額変更届の提出がありました。この届を返戻し、資格取得時標準報酬月額訂正届の提出を求め、処理したことによる、標準報酬月額の誤りが判明しました。	本来、月額変更届として処理すべきところ、資格画面が再取得表示になっていたため、二以上事業所勤務者から一事業所勤務に変更になったものと気づかず、資格取得分と判断してしまったためです。 そのため、提出された月額変更届を返戻し、資格取得時の報酬訂正の提出を指示して処理をしました。	1名	その他	82,710	年金事務所の担当者が事業所に電話し、被保険者様の奥様に事情を説明し、事業所を訪問のうえ、被保険者様と面談することとなりました。 事務センター及び年金事務所の担当者が事業所を訪問し、被保険者様及び受託社会保険労務士と面談し、事情等を説明しましたが、了承は得られませんでした。 事務センターの担当者が事業所を訪問し、被保険者様及び受託社会保険労務士と面談しました。資格取得時報酬訂正を取消し、月額変更届を処理することによる事業所への保険料請求及び年金過払金の内払調整(一括)について説明し、了承を得ました。	審査担当職員に事象を説明し、資格取得直後の月額変更届が提出された場合の事象を想定した審査について申し合えました。	外部
4	二以上事業所勤務被保険者にかかる保険料額の誤入力について	確認・決定誤り	大阪	吹田	2010年10月13日	2011年4月12日	平成23年3月の健康保険料率の改定による、二以上事業所勤務被保険者に係る保険料登録処理の際に、平成22年9月分の厚生年金保険料登録に誤りがあったことが判明しました。	平成22年度算定基礎届に係る二以上事業所勤務被保険者保険料登録の際に、誤って登録入力を行っていたものです。 入力処理後の二重チェック実施時においても入力誤りに気付かず、そのまま保険料が調定され、納入告知を行っていました。	1事業所1名	未徴収	180	担当者から事業所の経理担当者様に電話し、お詫びのうえ、今回の事象説明を行い、不足保険料については次回保険料で調整させていただくことを説明し、了承を得ました。	課内ミーティングを実施し、類似事象の再点検と、改めて二重チェックの徹底と再発防止について周知しました。	内部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生日月	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
5	月額変更届の審査誤りについて	確認・決定誤り	長野	小諸	2007年10月1日	2011年2月16日	<p>事業所より、「平成19年10月に月額変更を行った件で、処理された一部従業員の届出が月額変更不該当ではないか」との指摘がありました。</p> <p>確認しましたところ、5名の方について月額変更不該当であることが判明しました。</p>	<p>当初から60日以上遡及する届であったため、添付書類として給与明細を取り寄せていましたが、昇給によって固定的賃金が上がりましたが、非固定的賃金手当の減少により、2等級以上標準報酬月額が下がり、本来であれば月額変更不該当である本件について、月額変更該当として入力処理をしていました。</p> <p>当時の担当者及び決裁者が異動しているため、詳細な原因は不明ですが、書類審査、及び処理結果の複数チェックを行っていなかったためと思われます。</p>	1事業所5名	未徴収	516,000	<p>担当者が事業所に電話し、お詫びのうえ、説明しました。該当する全員分について、誤って処理した月額変更届の取消処理を行い、記録の訂正処理を行うことについて了承を得ました。該当期間の訂正処理を行うにあたって、保険料を徴収するか否かをブロック本部に確認し、徴収しないとの回答を得ました。訂正後、事業所あてに決定通知書を送付しました。</p>	<p>今回の事象を含め、随時改定に該当するケース、該当しないケースについて、朝ミーティングにおいて、課内研修を行い改めて職員に周知するとともに、複数チェックによる書類審査についても徹底しました。</p>	外部
6	70歳以上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	福岡	博多	2009年8月7日	2010年10月13日	<p>70歳以上被保険者賞与支払届の未提出の督促により、平成22年8月にA事業所から平成20年12月分と平成21年7月分の提出がありました。遡って処理されたため、年金の返納額が発生し、年金の支払が2分の1調整されました。</p> <p>A事業所から連絡があり、平成21年8月当時、平成21年7月分は既に提出されており、当所での入力漏れであることが判明しました。</p>	<p>平成21年8月に、職員が入力の締切が近いと、手分けして入力しましたが、70歳以上被保険者の算定基礎届と賞与支払届が1枚の用紙に書かれており、両方を入力すべきところ、算定基礎届だけ処理して賞与支払届の入力を漏らしました。</p> <p>平成22年7月に提出漏れの督促をしたところ、A事業所から平成20年12月分と平成21年7月分の提出があり、入力処理しました。</p> <p>A事業所に平成21年7月に提出された、70歳以上被保険者の算定基礎届と賞与支払届の控えが残っていたため、確認しましたところ、入力漏れが判明したものです。</p> <p>その他に誤りがないかチェックしましたところ、B事業所で2名の同様の誤りが判明しました。</p>	2事業所4名	過払い	534,166	<p>A事業所の担当者様が来所され、副所長と職員がお詫びのうえ、年金の返納について説明し、返納申出書を提出していただき、了承を得ました。</p> <p>副所長と適用調査課長がB事業所に訪問し、お詫びのうえ、説明しましたところ、B事業所の他の月の提出漏れが賞与支払届で2名分4件あることが判明しました。</p> <p>B事業所を訪問し、再度お詫びのうえ、提出漏れを含めた年金の返納金が発生することを説明しました。その後、B事業所から連絡があり、1名の方は返納額が少額のため、了承を得ました。もう1名の方については日程を調整することとしました。</p> <p>B事業所を訪問し、もう1名の方と面談し、年金の返納金について説明し、返納申出書を提出していただき、了承を得ました。</p>	<p>課内会議において、当該事象を説明し、入力の際には複数名によるチェックを必ず行うよう申し合せをしました。</p>	外部
7	賞与支払届の入力漏れについて	未処理・処理遅延	東京	文京	2010年4月5日頃	2011年2月2日	<p>事務センターより、「ねんきん定期便の内容を確認されたお客様より、平成21年12月分の賞与の記録が漏れている旨のお申出を受けた」との照会がありました。</p> <p>当時の書類を確認しましたところ、事業所からFDにより届出のありました賞与支払届のうち、11名分の入力漏れしていることが判明しました。</p>	<p>11名を残して入力処理を完了しましたが、残り11名分については、事業所より資格取得届が未提出であったため、入力処理を行うことができず、処理を一時保留していました。</p> <p>残り11名分の処理に必要な資格取得届については、4名分を平成22年1月に入力処理を行いました。また、平成22年2月に残り7名分の届書を受付しましたが、資格取得年月日が入力処理日より60日以上遡及しているにもかかわらず、その理由を確認する書類の添付がなかったため、事業所に必要書類の提出を依頼し、その後、平成22年4月に入力処理を行いました。</p> <p>本来であれば、資格取得届の入力を行った後、すぐに保留していた11名分の賞与支払届の入力を行うべきところ、処理を保留していた賞与支払届の未入力分に係る処理状況の確認をしていなかったことが原因で発生した事象です。</p>	1事業所11名	未徴収	1,115,791	<p>担当者が事業所に連絡し、お詫びのうえ、説明しました。また、入力漏れの11名分に係る賞与分保険料の納入告知書についても、次回保険料と合わせて送付する旨を説明し、了承を得ました。</p> <p>未入力であった11名の賞与支払届を入力し、記録を補正しました。また、事務センターに入力処理を行った旨を報告しました。</p>	<p>課内会議において当該事象を説明し、保留分も含め、未処理の届書については共有の書庫に保管し、入力漏れが生じないよう、FDの届出内容と処理結果を確認するためのチェックを徹底することについて指示しました。</p>	外部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生日月	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明原因
8	被保険者賞与支払届総括表の入力漏れについて	未処理・処理遅延	東京	事務センター	2010年12月16日	2011年2月28日	健康保険組合の担当者様より、「平成22年12月に事業所の被保険者賞与支払届総括表を事務センターに送付しているが、本日、届出がされていないとの理由で事業所に督促状の送付があったので、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、被保険者賞与支払届総括表の入力が漏れていることが判明しました。	本来であれば、当該届書を委託業者がFDに登録するところ、登録を漏らしてしまいました。 その後の委託業者のチェックにおいても気付かないまま処理を終えてしまったことが原因で発生した事象です。	1事業所		0	担当者が事業所及び健康保険組合の担当者様にお詫びのうえ、経過を説明し、了承を得ました。 被保険者賞与支払届総括表の入力処理を行いました。	委託業者の工程管理者に今回の事象を説明し、届書、収録データ及び処理結果リストの突合せを徹底するよう要請しました。	外部
9	資格喪失届取消後の再入力漏れについて	未処理・処理遅延	大阪	事務センター	2010年10月12日	2010年11月30日 2011年3月14日	平成22年11月に、事業所の担当者より、平成22年10月分保険料納入告知額内容相違について照会がありました。 確認しましたところ、被保険者様の資格喪失記録が取消され、その後再入力されなかったため、保険料額が誤っていたことが判明しました。	保険料額が誤っていることが判明後、事業所の担当者と協議するなかで、資格喪失届関連の申請書の有無及び処理状況を再確認しましたところ、同時提出の被保険者様の住所変更の処理のため、資格喪失記録を取消しましたが、その後、再入力処理をし忘れていました。	1事業所1名		0	資格喪失届原本を確認し、資格喪失の再入力を行いました。 年金事務所にて保険料を更正し、正しい納入告知書を事業所の担当者様へ交付し、了承を得ました。	会議で当該事象の原因究明及び再発防止策を検討し、FD処理でエラー補正を行う際には、補正内容をリストに記入・入力印押印、既に収録されている記録を取消し、再入力を行う際は、処理前後の記録印字をし、リストに貼付すること、また、補正入力分について再照合することを周知・徹底しました。	外部
10	厚生年金(船員保険)届書の入力漏れについて	未処理・処理遅延	宮崎	延岡	2010年4月2日	2011年3月17日	船員保険の届出を取りまとめている事務組合から、70歳以上の被保険者様が退職され、資格喪失届を提出した際、70歳以上被用者不該当届の提出の有無の照会があり、確認しましたところ、70歳以上被用者の登録がされていませんでした。 70歳到達の資格喪失届と同時に提出のありました、70歳以上被用者該当届の入力がされていないことが判明しました。	資格喪失届と同時に、70歳以上被用者該当届が提出され、資格喪失届の入力後に該当届の入力の完了を確認せず終了し、処理結果リストのチェックでも確認できないまま、決定通知を作成し、船舶所有者様あてに送付していました。	1名		0	判明後すぐに、該当者の年金額及び標準報酬月額を調査確認(調整額なし)後、担当課長が提出を代行された事務組合に電話し、事情の説明とお詫びのうえ、事業所へ連絡する旨伝えました。 担当課長が事業所に電話し、事業主様に今回の事象について説明し、お詫びしました。 当初お届のあった70歳以上被用者該当届を処理しました。 また、70歳以上被用者不該当届の提出を依頼し、提出があり次第処理を行い、結果をお知らせすることをお伝えし、了承を得ました。	朝礼にて、当該事象を説明し、入力及び処理結果リストの相互チェックを慎重に行うよう指示しました。	外部
11	健康保険・厚生年金保険の月額変更届に係る処理誤りについて	入力誤り	大分	別府	2007年10月5日	2010年7月7日	ねんきん定期便の内容について、回答票により、報酬月額の改定月が違うとの照会がありました。 当時の届書の控えを確認しましたところ、報酬月額の改定月の入力誤りがあることが判明しました。	平成19年10月に月額変更届を受付し、月額変更届は平成19年7月支払分からの降給による平成19年10月改定でしたが、提出時に記載されていた平成19年7月改定年月の記載誤りを審査・入力・決裁時も見落したものの思われます。	1名	未徴収	36,480	担当者が事業所の担当者様、ご本人様へ電話連絡し、お詫びのうえ、今回の誤りについて説明しました。また、現在受給されている年金額について影響のないこと及び時効消滅のため、保険料は徴収できないことについて説明し、了承を得ました。	今回の事象を職員に周知し、審査・入力・決裁時の見落としであることを説明し、二重チェックの徹底を図りました。	外部
12	健康保険・厚生年金保険の資格取得届に係る処理誤りについて	入力誤り	大分	別府	2003年8月27日	2010年7月6日	ねんきん定期便の内容について、回答票により、資格取得時の標準報酬月額が違うとの照会がありました。 該当事業所の顧問先の社会保険労務士事務所が保有する通知書の控えを確認しました結果、資格取得時の標準報酬月額の入力誤りがあることが判明しました。	平成15年8月に資格取得届を受付し、資格取得届に記載されている標準報酬月額を入力時に1桁誤って入力されたものと思われまます。 提出時に記載されていた報酬月額の入力誤りを、決裁時も見落したものと思われまます。	1名	未徴収	492,120	担当者が顧問先社会保険労務士へ電話し、お詫びのうえ、今回の誤りについて説明しました。また、現在受給されている年金額については影響がないこと及び時効消滅のため保険料については徴収できないことを説明し、了承を得ました。	今回の事象を職員に周知し、審査・入力・決裁時の見落としであることを説明し、二重チェックの徹底を図りました。	外部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明原因
13	賞与支払届の誤入力について	入力誤り	北海道	新さっぽろ	2007年1月4日	2011年1月21日	お客様から、標準賞与額の記録が誤っているとの記載のある、年金加入記録回答票を受付しました。 確認しましたところ、賞与額を誤って入力していたことが判明しました。	記載の相違に気がつかず、賞与額欄の登録処理をしてしまいました。 本来、届書に不備がある場合は返戻又は確認作業をすべきところ、不備に気がつかず、そのまま処理を行ったものです。その原因は、担当者の確認漏れと思われます。	1事業所2名		0	今回の事象は明らかに行政側に責任があるため、厚生年金保険法第75条の但し書きに該当させ(第75条には非該当)保険給付を行う決定を行いました。 適用調査課職員が事業所へ連絡し、お詫びのうえ、事象・原因・再発防止について説明し、了承を得ました。 賞与記録の訂正が完了し、訂正した事業所への通知及び被保険者様への対応について完了しました。	審査において、届書記載内容の確認の徹底を行うことについて、職員に周知・徹底を図りました。	外部
14	資格取得時報酬の補正時における標準報酬月額の入力誤りについて	入力誤り	東京	事務センター	2010年7月30日	2011年2月9日	年金事務所に、A事業所の事業主様であるお客様が来所され、「ねんきん定期便に記載された標準報酬のうち、平成22年7月の月額変更時の報酬が相違している」とのお申出がありました。 年金事務所に保管されている届書を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。	事務センターにおいて、A事業所から届出のありました、資格取得時の報酬訂正届(34万円から62万円へ訂正)を入力する際、入力担当者がおお客様の記録を確認しましたところ、平成22年7月に月額変更として標準報酬月額が26万円に改定されていました。 資格取得時の報酬訂正を行う際には、この月額変更による26万円の記録を一旦取消し、取得時の標準報酬月額を62万円に訂正したのちに、再度平成22年7月の改定記録(26万円)を入力することが必要となるため、本来であれば再入力にあたって改定記録を26万円として補正処理票を作成すべきところ、誤って訂正される前の取得時標準報酬月額である34万円と記入して入力処理をしてしまいました。その後のチェックにおいても誤りに気づけなかったことが原因で発生した事象です。	1事業所1名	その他	197,456	年金事務所の担当者が記録を訂正したうえで、お客様に当該事象の経過を説明し、お詫びしました。また、お客様に保険料の調整並びに年金額の調整を説明し、了承を得ました。 年金事務所からA事業所へ、保険料の充当金額のお知らせにお詫びの手紙を同封して送付しました。 年金事務所の担当者からお客様へ連絡し、年金の未払い額についてお伝えし、了承を得ました。	職員に当該事象を説明し、補正処理票の記載にあたっては十分に注意し、記入後は記入事項に誤りがないか確認し、入力すること及びチェックの際には必ず取消前と再入力後の標準報酬月額を確認するよう指示しました。	外部
15	第三者委員会あっせん事案に係る記録訂正入力誤りについて	入力誤り	大阪	難波	2010年9月21日	2011年2月17日	申立受付の他年金事務所より、記録訂正の依頼があり、訂正を行いました。当所において特例納付保険料計算時に入力を誤っていたことが判明しました。	申立期間のうち、「平成6年3月から平成6年12月までの期間及び平成8年2月については記録の訂正をする必要は認められない」とされていました。 本来であれば、平成8年2月分の標準報酬を訂正前の92千円とすべきところ、誤って前後のあっせん記録と同じ260千円としてしまっていました。	1名		0	記録訂正のうえ、担当者がご本人様に電話し、お詫びのうえ、他年金事務所より訂正の通知を送付することで了承を得ました。 返信用封筒にて被保険者記録照会回答票の返送を依頼していましたが、送付されなかったため、副所長がご本人様宅にお伺いし、再度お詫びのうえ、誤った回答票を回収し、了承を得ました。	第三者委員会からのあっせんがあれば、あっせん通知の委員会の結論及び委員会の判断理由を担当者が熟読し、記録訂正担当者に依頼し、厚生年金保険加入期間訂正後、複数人で再度入力結果とあっせん通知を確認することとしました。	内部
16	事業所関係変更届の処理誤りについて	入力誤り	東京	池袋	2011年1月25日	2011年3月9日	他年金事務所より、「事業所の担当者様から、月額変更等の決定通知書の事業主名が相違している旨のご指摘があった」との連絡を受けました。(該当事業所は管轄が当所から他年金事務所へ変更しています) 確認しましたところ、別の事業所の届出を誤って入力処理していたことが判明しました。	事業所から当所に提出された、事業所関係変更届の記載内容が誤っていたため、審査時に訂正を行いました。その際、事業所記号・事業所番号を誤って入力処理してしまったため、届出を提出していない全く別の事業所の事業主様名を変更してしまいました。 別の事業所は当所において別送登録を行っており、管轄変更後の他年金事務所では別送登録を行っていなかったため、当所で処理を行った決定通知書については、別の事業所の委託先社会保険労務士へ送付され、他年金事務所でも処理を行った決定通知書については、別の事業所に送付されていました。	2事業所		0	他年金事務所にて訂正入力を行いました。 当所の担当者より事業所の担当者様に、訪問してのお詫びと決定通知書の差替について申出しましたが、送付による差替を希望されました。なお、決定通知書は事業所及び社会保険労務士あてに送付されていたため、それぞれについて差替することで了承を得ました。社会保険労務士あてに今回の事象を説明し、お詫びしたあと、決定通知書の差替について了承を得ました。 事業所及び社会保険労務士あてに決定通知書を送付しました。 誤記載のある決定通知書の返送がありました。	グループ内会議で、書類審査時の事業所名及び記号・番号確認の徹底及び入力リストと書類の突合を、複数名で確認するよう申し合せました。	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
17	健康保険被扶養者(異動)届の入力誤りについて	入力誤り	新潟	柏崎	2011年4月7日	2011年4月12日	被扶養者でなくなったことによる健康保険被扶養者(異動)届を提出されたA事業所から、その方の健康保険被保険者証が届いたとの電話連絡がありました。 確認しましたところ、端末入力の際、扶養の削除で入力すべきところ、入力箇所を誤ったため、扶養開始日の訂正の処理となり、新たな健康保険被保険者証が発行され、送付されていたことが判明しました。	当所において端末入力の際、扶養の削除年月日を、被扶養者でなくなった日の欄に入力すべきところ、誤って、被扶養者になった日の欄に入力したため、訂正処理(扶養開始日の訂正)となり、健康保険被保険者証が再発行されてしまったものです。 また、決裁時でも誤りを見つけられなかったものです。	1事業所1名		0	担当者がA事業所に電話にてお詫びのうえ、説明しました。改めて事業所を訪問のうえ、再度お詫びし、送付された健康保険被保険者証を回収し、当該健康保険被保険者証が未使用であることを確認しました。	課内会議において、当該事象を説明し、事後の複数名によるチェックを入力箇所等を含め、より正確に行うよう申し合せました。	外部
18	被保険者資格取得届に係る資格取得年月日の誤入力について	入力誤り	愛知	事務センター	2011年4月7日	2011年4月15日	社会保険労務士から、「資格取得届の届出年月日と相違する健康保険被保険者証が送付された」と年金事務所に来所され、お申出があったとの連絡がありました。 確認しましたところ、資格取得年月日が誤って入力されていたことが判明しました。	委託業者の担当者が入力する際に、資格取得年月日を平成23年2月28日で入力すべきところを、平成23年4月1日で入力をしてしまいました。 委託業者がダブルチェック時に気づかず、その後も職員が資格取得届と資格取得決定通知書を突合したにもかかわらず、発見できませんでした。また、決裁時も確認が不十分であったことによるものです。	1事業所1名	未徴収	87,016	年金事務所の担当者が社会保険労務士に取得年月日の誤入力についてお詫びしました。 事務センターの担当者が社会保険労務士に電話し、お詫びしました。社会保険労務士より、「現在誤入力された健康保険被保険者証が手元にあるので、年金事務所に返納する」とのお申出がありました。 事務センターの担当者が事業所の担当者様に電話し、お詫びのうえ、資格取得年月日の誤入力及び社会保険料等については、次回保険料で請求する旨を説明し、了承を得ました。	委託業者への一次及び二次の正確なチェックの徹底を指示し、職員の三次の正確なチェックを徹底しました。	外部
19	新規適用届に係る代表者氏名の誤入力について	入力誤り	群馬	高崎	2011年4月7日	2011年4月20日	事業所より、「適用通知書の事業主氏名の漢字が誤っている」とのお申出がありました。 確認しましたところ、新規適用届に係る事業主様の氏名の誤入力が判明しました。	新規適用届書の入力時に、代表者氏名の漢字変換を誤ったものです。 また、漢字変換まで確認する意識が希薄であったこと及び処理結果リストの事跡を見て、起案者が入力内容を確認してから起案していると決裁者が思い込み、決裁の際に確認が甘くなったことが原因です。	1事業所		0	事業所より電話をいただいた際に、担当者がお詫びしました。 事業主様の氏名を訂正し、正しく訂正した適用通知書を事業主様へ送付しました。	入力者は処理結果リストの内容を確認後、読み合せの依頼をすること及び処理結果リストのダブルチェックの目的を再確認し、漢字の正誤を含めてチェックし、特に名前は一文字ずつ確実に読み合せを行うことを周知・徹底しました。	外部
20	厚生年金基金加入記録との不突合について	入力誤り	大分	別府	2006年8月9日 2006年8月21日 2009年3月3日	2010年8月25日 2010年8月26日	厚生年金基金加入記録との突合の際、賞与支払届の入力の誤り、資格取得届の入力の誤り、月額変更届の入力の誤りが判明しました。	標準賞与額及び標準報酬月額を入力する際、誤って入力したものです。 月額変更届を審査した際に、改訂後の欄の記載誤りを見逃したものです。 また、決裁においても入力誤りを見逃したものとされます。	3名	未徴収	1,998	担当者が事業所の担当者様へ電話連絡し、お詫びのうえ、説明しました。 なお、ご本人様は現在も勤められている方のため、訂正後の記録について案内をすることで了承を得ました。	入力、決裁の段階で誤りを見落しているため、二重チェック体制の構築及び今回の事象について課内に周知し、再発防止を期しました。	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
21	資格取得届に記載された氏名の誤入力について	入力誤り	群馬	桐生	2011年4月13日 2011年4月19日	2011年4月20日 2011年4月21日	A事業所に健康保険被保険者証を送付したところ、「被保険者の氏名が間違っている」と電話連絡がありました。 確認しましたところ、担当者が入力する際に、氏名を間違えて入力していたことが判明しました。 また、B事業所からも同様のお問合せがありました。	A事業所の委託社会保険労務士が資格取得届を持参され、資格証明書を即時に発行するようお申出があったため、入力を行いましたところ、届出された氏名の漢字を誤って入力したにもかかわらず、決裁において届書と入力処理結果リストのチェックが不十分であったことから、誤って入力されていることに気付かず、間違った健康保険被保険者証を発行したものです。 B事業所から新規適用届とあわせて資格取得届が届出され、入力を行いましたところ、届出された氏名の漢字を誤って入力したにもかかわらず、決裁において届書と入力処理結果リストのチェックが不十分であったことから、誤って入力されていることに気付かず、間違った健康保険被保険者証を発行したものです。	2事業所3名		0	全国健康保険協会が発行される訂正後の健康保険被保険証を当所に回付するよう依頼しました。 到着後、適用調査課長が健康保険被保険者証を持参のうえ、委託社会保険労務士及びA事業所の担当者様にお詫びのうえ、経過説明を行い、了承を得ました。また、誤って交付した健康保険被保険者証を回収しました。 適用調査課長が健康保険被保険者証を持参のうえ、B事業所の担当者様に対して経過説明及びお詫びを行い、了承を得ました。また、誤った健康保険被保険者証については回収しました。	処理結果を複数名で確認していますが、読合せのみならず、届書と処理結果リストとの確認の強化を図り、再発防止の徹底に努めるよう指示しました。 全体朝礼で当該事象の説明を行い、他課においても入力処理のチェック漏れのないよう注意喚起しました。	外部
22	健康保険被扶養者(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	2011年2月2日	2011年2月4日	A社会保険労務士から、「受託していない事業所の被扶養者(異動)届(控)が送付されてきた」との連絡がありました。 確認しましたところ、B社会保険労務士分を誤ってA社会保険労務士に送付していたことが判明しました。	社会保険労務士へ事業所控えを送付する際、届書に社会保険労務士の宛名シールがついている場合は、社会保険労務士あてに事業所控えを返送しています。また、返送する際は届書の副本に社会保険労務士宛名シールをつけて返送することから、宛名シールと届書を確認するために、副本にも社会保険労務士名のゴム印を押印するよう社会保険労務士会を通じて依頼しています。 今回の事象は、副本に社会保険労務士名のゴム印が押印されていなかったこと、A社会保険労務士のシールが余っていたこと、B社会保険労務士のシールがなかったことから、誤ってB社会保険労務士委託事業所控えにA社会保険労務士のシールをホチキス止めし、チェック担当者もそのことに気づかずに封緘したものです。	1事業所1名		0	担当者がA社会保険労務士事務所を訪問し、お詫びのうえ、経過説明し、被扶養者(異動)届(控)を回収し、了承を得ました。 担当者がB社会保険労務士事務所へ電話し、訪問のうえ、経過説明したい旨を申出ましたところ、訪問には及ばないので送付してくださいとのことでしたので、お詫びのうえ、被扶養者(異動)届を送付しました。また、事業所にはB社会保険労務士事務所から連絡するとのことで、了承を得ました。	職員打合せを行い、副本に社会保険労務士名が押印されていない場合は、正本に押印されている社会保険労務士名とシールのチェックを徹底するよう指導しました。 また、副本に社会保険労務士名が押印されていない場合は、事業所あてに送付するよう申し合せました。	外部
23	増減内訳書の誤送付について	誤送付・誤送信	東京	事務センター	2011年2月17日 - 2011年2月19日頃	2011年2月24日	年金事務所にA事業所より、「増減内訳書が送付されたが、B事業所の分が封入されていた」との連絡がありました。 確認しましたところ、誤ってB事業所分の増減内訳書をA事業所に送付してしまったことが判明しました。	委託業者が発送リストに基づき、増減内訳書の引き抜き及び宛名シールの作成などの発送準備をした後、封筒に封入する際には、事業所記号と事業所番号との確認をすることが必須事項となっていました。事業所名称が酷似していたため、封入封緘作業時に2度チェックを行ったにもかかわらず、事業所記号と事業所番号との確認誤りをしてしまったことが原因で発生した事象です。	2事業所		0	年金事務所の担当者がA事業所を訪問のうえお詫びし、ご理解をいただいたうえで、誤って送付された増減内訳書を回収しました。 年金事務所の担当者がB事業所に訪問のうえお詫びし、当該事象の説明しました。増減内訳書をお渡しし、ご理解をいただきました。	委託業者に事象を連絡し、要領・マニュアルに基づく作業手順の徹底を確認し、事故防止の指示と品質の確保を図るよう要請しました。 委託業者から、当日の作業手順を調査しましたところ、本来貼付すべき宛名シールが残っており、担当者が作業に慣れてきて作業スキルはあがりませんが、作業手順の徹底がされていないので、今後はこのようなことのないように、作業手順を確認し、事故防止を徹底させますとの報告を受けました。	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
24	健康保険被扶養者(異動)届(控)の誤送付について	誤送付・誤送信	東京	港	2011年3月22日	2011年3月23日	A事業所の委託社会保険労務士より、「送付された封書に受託している事業所ではないB事業所の被扶養者(異動)届(控)が同封されている」との連絡がありました。当該被扶養者(異動)届等の処理状況を確認しましたところ、誤送付が判明しました。	A事業所並びにB事業所あてに送付する書類の発送作業を行った際、本来であれば、書類の混入を防止するために、A事業所分の封入封緘作業が完了した後、B事象所分の封入封緘作業を行わなければならないところ、誤って同時にA事業所並びにB事業所分の封入封緘作業を行い、封筒の宛名と送付物の事業所名称等の確認を複数人で行わなかったため、B事業所に送付すべき被扶養者(異動)届(控)をA事業所の委託社会保険労務士あての封筒に封入し、送付してしまいました。	2事業所2名			担当者が社会保険労務士事務所を訪問し、お詫びのうえ、事象の経緯を説明し、了承を得ました。また、誤送した被扶養者(異動)届(控)を回収しました。担当者がB事業所を訪問し、お詫びのうえ、事象の経緯を説明し、了承を得ました。また、被扶養者(異動)届(控)をお渡ししました。	適用調査課職員全員に対し、送付物の封入封緘の際は、封筒の宛名と送付物の事業所名称等の確認を複数人で確実に実施するよう、文書で指示しました。	外部
25	健康保険被扶養者(異動)届の誤送付について	誤送付・誤送信	北海道	事務センター	2011年4月12日	2011年4月13日	A事業所の事務担当者様から、「本日返戻された健康保険扶養者(異動)届にB事業所の健康保険扶養者(異動)届が混入している」との電話連絡があり、誤送付が判明しました。	A事業所の健康保険扶養者(異動)届に不備があり、返戻文書を作成した際に、誤って同様の不備があったB事業所に返戻すべき健康保険扶養者(異動)届を混入し、返戻文書を作成し、決裁時にも適切な点検がされず、誤送付していました。	1事業所4名			担当者がA事業所の担当者様にお詫びのうえ、B事業所の届書の回収について説明し、担当者がA事業所を訪問のうえ、再度お詫びし、B事業所の健康保険被扶養者(異動)届を回収しました。担当者がB事業所の担当者様に電話し、お詫びのうえ、訪問し、再度お詫びし、説明を行い、了承を得ました。あわせて不備となっていた届書の内容を点検し、届書を受領し、入力処理をしました。	厚生年金適用グループの全体朝礼において職員に今回の事象の内容と原因について周知し、処理手順の徹底と各担当者における確認を確実にを行うこと、特に、1事業所に複数返戻を行う場合は、十分に注意し、再発を防止することを徹底しました。幹部会を開催し、事象の報告と再発防止について事務センター内各グループの朝礼で全職員に周知徹底を行うこととしました。	外部
26	健康保険被扶養者(異動)届に添付されていた住民票の誤送付について	誤送付・誤送信	香川	事務センター	2011年4月4日	2011年4月13日	A事業所から、提出した届書とは別人の住民票が同封されていたと、住民票が年金事務所へ送付されました。確認しましたところ、封入の際、誤ってB事業所の健康保険被扶養者(異動)届(控)へ同封すべき住民票をA事業所へ送付した健康保険・厚生年金保険資格取得確認通知書へ同封していたことが判明しました。	委託業者が健康保険・厚生年金保険資格取得確認通知書及び健康保険被扶養者(異動)届(控)を送付する際に、事業所の名称、記載されている届者名及び返送すべき住民票の該当者名を確認せず、送付したことによるものです。	1事業所1名			担当者がA事業所に電話し、今回の事象についてお詫びしました。担当者がB事業所へ電話し、お詫びのうえ、今回の事象を説明しました。住民票は送付することで了承を得ました。また、社会保険労務士受託事業所のため、社会保険労務士へ電話し、今回の事象の説明を行いました。年金事務所より住民票が届いたため、B事業所へ送付しました。	委託業者へ当該事象を説明し、関係書類を送付する際には、他の事業所分が混入しないよう、事業所名及び該当者名を必ず確認するよう指示するとともに、複数名によるチェックを必ず行うよう周知・徹底の指示を行いました。	外部
27	事業所記録照会回答票の誤送付について	誤送付・誤送信	沖縄	那覇	2011年4月14日	2011年4月18日	総合調査実施予定の事業所から、「総合調査実施日等が記載された用紙とともに他の事業所の情報が記載された用紙が同封されている」との連絡があり、事業所記録照会回答票の誤送付が判明しました。	総合調査を実施する事業所に対して、本来、A事業所に対し総合調査実施通知書と雇用に関する調査票を同封して送付すべきところ、総合調査実施通知書と同じプリンターで出力されていたB事業所の事業所記録照会回答票を誤って同封して、結果としてA事業所に対し、B事業所の情報を送付してしまいました。原因は、送付物を発送する際には、2名によるダブルチェックをしなければいけないところを、発送作業を行った職員が他の職員にダブルチェックをお願いすることに繁忙時期のため気が引けてしまい、チェックが行われず独自で作業してしまったことが原因です。	2事業所			厚生年金適用調査課長がA事業所を訪問し、担当者様へお詫びし、誤送付した回答票を回収し、了承を得ました。厚生年金適用調査課長が、誤送付した回答票を持参し、B事業所を訪問し、担当者様へお詫びのうえ、説明しました。回答票を手渡し、了承を得ました。	厚生年金適用調査課の朝礼にて、発送物について封入する際にはダブルチェックを行うことを注意喚起し、誤送付の発生防止を改めて徹底するよう指示しました。また、印字した文書は、プリンター上に放置することのないようあわせて指示を行いました。	外部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明原因
28	年金手帳等の誤送付について	誤送付・誤送信	鹿児島	事務センター	2011年4月19日	2011年4月20日	A事業所より、「当該事業所と関係のないB事業所の標準報酬決定通知書及び年金手帳20冊が封入された封筒が届いた」との電話連絡がありました。 確認しましたところ、宛先を誤って記入した封筒で送付していたことが判明しました。	B事業所から届出された、資格取得届20名分及び年金手帳再交付申請1名分にかかる標準報酬決定通知書と年金手帳を送付する際、20冊分の年金手帳を封入するための封筒に誤ってA事業所の宛先を記入していました。 本来、送付する際は封入封緘要領に基づき、必ず複数人による封入物のチェックをすべきところ、確実なチェック確認を怠り、送付してしまいました。 その原因は、封筒の送付先の誤記入及び二重チェックが不完全な状態となり、宛先である事業所名の誤記入が発見されず、そのまま送付してしまったためです。	2事業所 21名		0	担当グループ長がA事業所を訪問し、お詫びのうえ、今回の事象を説明し、誤って送付した封筒一式(B事業所の標準報酬決定通知書と年金手帳20冊)を回収し、了承を得ました。 担当グループ長が、本来の送付先であるB事業所を訪問し、今回の事象を説明のうえ、お詫びし、標準報酬決定通知書と年金手帳20冊を手交し、了承を得ました。	今回の事象を委託業者へ説明し、個人情報保護の重要性の認識を徹底し、今後、封入封緘要領に基づいた確実な業務遂行を実施するよう、封入封緘作業の改善を指導しました。 また、グループ内朝礼で今回の事象を説明・周知し、封入封緘要領に基づいた確実な業務遂行の徹底を申し合えました。	外部
29	健康保険・厚生年金保険資格喪失確認通知書の誤送付について	誤送付・誤送信	埼玉	事務センター	2011年4月19日	2011年4月20日	A事業所より、「送付されてきた通知書の中に、B事業所分の通知書が混ざってる」とのお申出がありました。 確認しましたところ、誤送付していたことが判明しました。	A事業所とB事業所の資格喪失確認通知書の封入作業の準備の段階において、通知書と同じ事業所分としてホチキス止めを行い、送付してしまったものです。封入の際に、ホチキス止めされていた通知書について、再度の確認を行わず、A事業所分とB事業所分と合わせて送付したものです。 封入・封緘する際に、ダブルチェックしましたが、封入の際にホチキス止めされていた通知書について確認が漏れてしまったことで誤送付となりました。	2事業所		0	事務センターにおいて、A事業所より年金事務所に送付された通知書を確認し、経過を確認後、該当のA・B事業所へ連絡し、お詫びのうえ、説明し、再発防止に努めることをお伝えし、了承を得ました。また、B事業所の資格喪失確認通知書については、送付させていただくことで了承を得ました。 B事業所あてに資格喪失確認通知書を送付しました。	担当部署に対して今回の事象と原因について報告するとともに、通知書発送時の再度の確認、封入封緘の際のダブルチェックとともに、前準備での作業の徹底を図りました。	外部
30	健康保険被扶養者(異動)届の誤送付について	誤送付・誤送信	愛知	笠寺	2011年4月20日	2011年4月25日	A事業所の担当者様から、「心当たりがない事業所の被扶養者(異動)届が送られてきた」との連絡がありました。 確認しましたところ、他事業所の被扶養者(異動)届2件がA事業所の被扶養者(異動)届(副)に同封されて事務センターから送付されたことが判明しました。	担当者が内容審査をした時、A事業所が請求した白紙用紙(取得・喪失・異動届・氏名変更届・住所変更届各5部)をA事業所が用意した返信用封筒に封入した際に、他事業所の被扶養者(異動)届2件を後ろに付けたまま封入してしまい、そのまま事務センターに進達しました。事務センターではA事業所の被扶養者(異動)届のみが処理され、返信用封筒の中味は確認されることなく被扶養者(異動)届(副)が追加封入され、そのまま封緘されて発送されてしまいました。 原因は、先に封筒に書類を入れた際の封入確認をせず、発送時等に封入再確認をしなかったこと、また、郵送受付分について受付簿の作成及び進捗管理票への登載がされていなかったため、進捗管理ができていませんでした。	3事業所 2名		0	担当課長がA事業所を訪問し、お詫びのうえ、誤送付した被扶養者(異動)届2件を回収し、了承を得ました。 担当課長がB事業所及びC事業所に電話にて今回の事象を説明し、お詫びしました。訪問して再度お詫びし、被扶養者(異動)届(副)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、事務センター進達分については、開封から進達発送までの工程で一切封入しないことを申し合せるとともに、郵送受付分についても受付簿を作成し、進捗管理票へ登載するよう指示しました。	外部



整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明原因
31	厚生年金保険70歳以上被用者算定基礎届の処理漏れについて	受理後の書類管理誤り	東京	新宿	2010年10月27日	2011年1月13日	<p>社会保険労務士より、「受託している事業所の被保険者に対し、平成22年12月に支払われた在職老齢厚生年金額が減額されているので、理由を知りたい」とのお問合せがありました。</p> <p>確認しましたところ、平成20年分及び平成21年分の厚生年金保険70歳以上被用者算定基礎届が遡及して入力処理されていたことが判明しました。</p>	<p>平成22年8月に受付した、平成22年分の70歳以上被用者算定基礎届を事務センターに回付しましたが、平成20年分及び平成21年分の70歳以上被用者算定基礎届が未登録だったため、当所に返戻されました。確認しましたところ、当所においては平成20年分及び平成21年分の当該届書が確認できませんでした。</p> <p>事業所に連絡し、平成20年及び平成21年分の当該届書の提出状況を確認しましたところ、「既に届出済であり、平成21年については届書の控えがある」との回答でした。平成21年分の事業所の届書の控え(写)及び平成20年の賃金台帳の写しにより、帳票を作成したうえで、平成22年10月に平成20年～平成22年の70歳以上被用者算定基礎届を入力しました。このことにより、在職老齢厚生年金が遡及して支払調整され、平成22年12月支払の在職老齢厚生年金額が2分の1に減額されました。</p> <p>平成20年及び平成21年分の70歳以上被用者算定基礎届の所在については、引き続き調査中ですが、本来であれば70歳以上の被用者の定時決定を行う際、未提出者一覧から当該届書の提出及び登録を確認すべきところ、それを怠っていたことが原因で発生した事象と推測されます。</p>	1名	過払い	391,057	<p>担当課長が社会保険労務士に電話し、お詫びのうえ、事業所に訪問し、今回の事象を説明することをお伝えしました。</p> <p>お客様相談室長及び担当課長が事業所を訪問し、ご本人様と面談のうえ、今回の事象についてお詫びしました。ご本人様より、「自分のすべての年金記録を確認したい」とのお申出があり、後日改めて訪問し、説明することとしました。</p> <p>お客様相談室長及び担当課長が事業所を訪問し、ご本人様と面談のうえ、前回面談時依頼のあった年金記録の確認をしていただいたうえで、今般の事象について改めて説明しましたが、返納方法についてはご理解をいただけませんでした。</p> <p>お客様相談室長が事業所を訪問し、ご本人様と面談のうえ、返納方法について、資料を基に説明しましたところ、ご理解を得られました。この際、「自分が死亡した場合の遺族厚生年金の見込額を確認したい」との依頼がありましたので、後日連絡することとしました。</p> <p>お客様相談室長より、遺族厚生年金の見込額について文書にて回答しました。</p>	<p>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、取り扱いを徹底することとしました。</p>	外部
32	年金手帳再交付申請書の紛失について	受理後の書類管理誤り	大阪	城東	2011年2月4日	2011年3月7日	<p>昼窓口当番の職員が、事業所の担当の社会保険労務士から、被扶養者異動届と年金手帳再交付申請書の提出を受けました。年金手帳再交付申請書の職歴確認が必要であったため、その後、お客様相談室の職員に書類一式の引継ぎを行いました。</p> <p>その数日後、事業所の担当の社会保険労務士から、年金手帳再交付申請書については不要であり、申請書を返却してほしいとの連絡がありましたので、当該年金手帳再交付申請書の所在を確認しましたが、書類が見当たらず、受付簿にも登録されていないことが判明しました。</p>	<p>昼窓口当番の職員とお客様相談室窓口の職員の引継ぎの際の書類の受渡の確認不足と、受付終了時の書類確認不足が原因と考えられます。</p>	1事業所		0	<p>職員が社会保険労務士にお詫びのうえ、説明しました。事業所には自分からまず説明をすることをお申出がありました。</p> <p>社会保険労務士から電話があり、事業所に事情を説明をしたところ、「今後このようなことがないように注意してほしい。ただ年金事務所からの直接の謝罪までは不要」との回答を受けたとのことでした。</p>	<p>お客様相談室内ミーティングにおいて、当該事象を説明し、受付時の書類の確認と引継ぎ時の書類の確認について、周知・徹底しました。</p>	外部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明原因
33	勤務実績がない架空の資格取得届が提出されていた件について	事故等	千葉	幕張	2010年3月23日	2011年2月2日	<p>ねんきん定期便を受取られたお客様から、「身に覚えがない事業所の勤務表示があり、また、国民年金保険料の還付のお知らせが届いている」とのお申出がありました。</p> <p>実地調査等を行いましたところ、勤務実績がない架空の資格取得届が提出されていた可能性があることが判明しました。</p>	<p>お客様に確認しましたところ、「別の事業所に勤務しており、ねんきん定期便に表示されている事業所名及び代表者氏名には身に覚えがない」との回答を受けました。</p> <p>資格取得届等関連資料の確認をしましたが、書類の不備及び事務処理誤りの形跡はありませんでした。</p> <p>適用調査課長が当該事業所(A事業所)の現地を調査しましたところ、事業を行っている様子は確認できませんでした。</p>	1名		<p>適用調査課長がお客様の現在の勤務先の事業主様と電話で話しましたところ、「A事業主とは工事現場での知り合いであり、A事業主から20代から30代の人を紹介してほしいとの申出があったため、悪意はなく氏名と生年月日と住所等をA事業主に教えただけである」との供述が得られました。また、この件について改めて書面でお知らせいただくこと、今回の経緯についてお客様に説明していただくことについて了承を得ました。</p> <p>お客様の現在の勤務先の事業主様より文書が送付され、「悪意はなく、A事業主に情報提供者の氏名と生年月日と住所を教えたこと、A事業主との間に金銭の授受はなかったこと、また、A事業主とは現在連絡が取れない」旨の回答がありました。</p> <p>適用調査課長がお客様に電話し、調査の結果、架空の厚生年金の加入記録を取消することを説明し、了承を得ました。</p> <p>厚生年金保険等の資格取得届の取消等の事務処理を行いました。</p>	<p>今回の事象を適用調査課会議で課内職員に説明し、社会保険の加入に疑義が生じた場合、上司に相談し、実地調査を行い、実態を確認する必要があることを周知・徹底しました。</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
34	厚生年金保険料等の口座振替誤りについて	確認・決定誤り	大阪	大手前	2011年1月31日	2011年2月3日	事業主様が来所され、平成22年12月分の厚生年金保険料等について分割納付のお申出をされたため、当所担当者と納付協議を行い、2分割での納付を了承し、2分割納付書の手交及び納付誓約書を徴取しました。 その後、事業主様より、「指定口座から平成22年12月分保険料が通常通り口座振替されたため、当該保険料を返還してもらわないと事業運転資金が回らない」とのお申出があり、口座振替が緊急停止されていないことが判明しました。	本来、事業所より該当の金融機関へ月末の口座振替の停止の手続を行うよう指導すべきところ、担当者が行わなかったため、口座振替が行われてしまいました。 その原因は、担当者の注意不足によるもので、決裁における確認も不十分でした。	1事業所	過徴収	428,615	担当課長が事業主様に電話しましたところ、指定日までに何とか返還いただきたいとお申出があり、再度検討のうえ、ご連絡する旨をお伝えしました。 ブロック本部に相談を行った結果、緊急的に機構が立替払を行うとの回答を得たので、事業主様に連絡を行い、還付請求権を債権譲渡する旨の承諾書を提出いただくことで了承を得ました。 事業主様が来所され、還付請求権の債権譲渡にかかる承諾書を提出されました。 機構より、お客様指定口座に還付金立替払の振込が行われたため、事業主様が来所のうえ、領収証書及び債権譲渡通知書を提出されました。	課内朝礼において当該事象の経過を説明し、今後は口座振替の緊急停止が必要な場合は、事業所から金融機関に手続きいただく旨の指導を徹底することを申し合いました。 また、滞納処分票に、口座振替緊急停止指導済と記載することで、決裁時の確認を行うこととしました。	外部
35	賞与保険料の金額誤りについて	確認・決定誤り	神奈川	鶴見	2010年1月20日	2011年2月8日	ブロック本部から、日雇特例被保険者の賞与にかかる保険料率についての情報提供及び再確認依頼があったため、平成21年9月分以降の賞与保険料を確認しましたところ、平成21年12月分の日雇特例被保険者の賞与にかかる保険料において、2事業所へ誤った保険料額を納入告知(請求)していたことが判明しました。	日雇特例被保険者の賞与にかかる保険料を計算する際、本来であれば平均保険料率を掛けて算出するべきところ、誤って一般保険料率を掛けてしまったことにより、2事業所へ誤った保険料額を納入告知(請求)していました。 本事象は、業務マニュアルの保険料計算方法に記載誤りがあったことにより発生した事象です。	2事業所	未徴収	74	担当者が2事業所に連絡し、お詫びのうえ、不足している保険料について納付書を発行する旨をお伝えしましたところ、了承を得ました。 2事業所に、お詫びの手紙及び保険料の計算書を納付書に同封して送付しました。 業務マニュアルについては、平成22年12月3日付で機構本部において訂正し、年金事務所等へ連絡しました。	課内会議において本事象を課員に周知徹底しました。	内部
36	特例納付保険料の調査決定誤りについて	確認・決定誤り	奈良	奈良	2011年1月24日	2011年2月16日	A年金事務所管轄内の事業所から、特例納付保険料の納入告知書が当所から送付されている旨の連絡がありました。 確認しましたところ、事業所移管先のA年金事務所へ納入告知すべきものを、以前の管轄年金事務所である当所で行っていたことが判明しました。	B年金事務所長より、厚生年金特例法事務取り扱いに基づく関係書類の送付についてにより回付された関係書類に基づき納付勧奨を実施し、納付申出書を送付受けました。 本来、納付申出書等を調査決定及び納入告知を行うA年金事務所へ回送すべきところ、当所において調査決定及び納入告知を行ってしまったため、誤った納入告知となってしまいました。 原因は、厚生年金特例法事務取り扱いの確認不足によるものです。	1事業所1名	過徴収	10,193	担当者が事業所に連絡し、お詫びのうえ、経過説明を行いました。また、管轄であるA年金事務所に事務引継ぎのうえ、正しい納入告知書を送付するため、当所記名の納入告知書については回収させていただく旨を説明し、了承を得ました。 事業所から、特例納付保険料納入告知書の返送を受けました。 A年金事務所にて特例納付保険料調査決定決議し、納付を確認しました。	課内に今回の事象を周知し、業務処理マニュアルの再確認、複数チェックの徹底を図りました。	外部
37	保険料の分割納付を承認した月分に係る口座振替停止等の対応誤りについて	確認・決定誤り	東京	江戸川	2011年2月28日	2011年3月1日	事業主様が来所され、「平成23年1月分の社会保険料について、事前に分割納付することが承認されているにもかかわらず、平成23年2月28日に口座振替されている」とのお申出がありました。 確認しましたところ、事業主様と協議のうえ、分割納付を承認した平成23年1月分の社会保険料について、口座振替の停止依頼がされていないことが判明しました。	分割納付を承認した月分については、本来であれば口座振替の要否を事業主様に確認のうえ、停止を依頼するなどの処理を行わなければならないところ、その確認と停止等の対応を怠ったため、納期日である平成23年2月28日に口座振替が行われてしまいました。	1事業所		0	担当課長と担当職員が事業主様に説明及びお詫びをしましたが、ご納得いただけませんでした。 担当課長と担当職員が事業所を訪問し、事業主様に再度お詫びのうえ、説明をするとともに、未納となっている平成22年12月分保険料の分割納付計画の修正案を提案しましたところ、了承を得ました。	課内会議を行い、担当課長より徴収担当職員全員に対し、当該事象を説明するとともに、分割納付を承認した月分に係る口座振替については、必ず事業主様に説明をしたうえで、必要な対応を行うことを徹底するよう周知しました。 また、滞納処分票にも必ずその旨を記入して、同様の事象が起こらないよう、注意喚起しました。	外部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生年月日	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
38	二以上事業所勤務被保険者保険料登録処理票への保険料額の記載及び入力誤りについて	確認・決定誤り	愛知	鶴舞	2009年10月8日	2011年4月18日	二以上事業所勤務届に係る、二以上事業所勤務被保険者保険料登録処理票(以下、登録処理票という)及び保険料増減内訳書等の内容について突合調査を実施しましたところ、登録処理票のうち、主たる事業所分1件について、厚生年金保険料額の記載誤り及び入力金額の誤りが判明しました。	二以上事業所勤務届に基づき、登録処理票を作成する際に、厚生年金保険料額の記載に誤りがあり、その誤った額のまま入力を行ったものであり、処理結果リストと登録処理票の照合時においても発見することができなかったものと思われます。 登録処理票への記載内容の再確認、処理結果リストにおける担当者の確認及び担当者以外の相互チェック等が不十分であったことが原因と思われます。	1事業所1名	未徴収	531,832	担当者が事業所を訪問し、事業主様及び経理担当者様と面談し、お詫びのうえ、事情を説明しました。また、次の口座振替分にて差額徴収分をお支払いいただくことで了承を得ました。	二以上事業所勤務届に基づく保険料額の按分計算等に相違がないかの再確認とあわせて、登録処理票の記載内容について、誤りがないかのチェックを徹底し、処理結果リストと登録処理票の突合による担当者による確認に加え、担当者以外の相互チェックの再徹底を図りました。 また、入力端末機の二以上事業所勤務被保険者保険料登録票の入力後画面を出力のうえ、事業所単位に変更後基本保険料に相違がないかの確認を実施することとしました。	内部
39	特例納付保険料納付申出書の放置について	未処理・処理遅延	神奈川	横浜中	2009年12月8日	2011年2月24日	事業所より、「特例納付保険料納付申出書の提出について勸奨を受けたが、既に平成21年12月に提出している」との連絡がありました。 確認しましたところ、平成21年12月に受理した特例納付保険料納付申出書を処理せずに放置していたことが判明しました。	年金記録確認地方第三者委員会のあっせんにより記録を訂正した場合、事業主様から、特例納付保険料納付申出書の提出を受けてから納付書を発行して、厚生年金保険料の特例納付を求めています。平成21年12月に受理した特例納付保険料納付申出書を処理せずに放置していたため、事業主様へ納付書の送付がされていませんでした。 本来であれば、特例納付保険料納付申出書を他社会保険事務所(当時)へ引継ぐべきところ、受付簿への記載を漏らすとともに、記録を訂正した際の書類の中に、特例納付保険料納付申出書を入れたままにしていたことにより発生した事象です。	1事業所1名	未徴収	19,724	職員が、受理した特例納付保険料納付申出書を確認のうえ、事業所へ連絡し、お詫びしました。早急に事務処理を進めることを説明し、了承を得ました。 他年金事務所へ本事象を連絡し、納付書を早急に送付するよう依頼してから、特例納付保険料納付申出書を引継ぎました。 平成23年3月30日付で保険料を収納済であることを、他年金事務所へ確認しました。	当該事象について、担当課長が課員全員に対し注意喚起を行うとともに、受付簿への記載を徹底しました。	外部
40	保険料還付金請求書の入力について	未処理・処理遅延	和歌山	事務センター	2010年8月13日	2011年3月3日	事業所の精算人より、年金事務所に、「平成22年8月に還付金請求を行ったが、支払がされていない」とのお申出がありました。 支払スケジュールの確認をしましたところ、支払がなかったことが判明しました。	保険料還付金等請求書入力票(以下、入力票)を入力後、登録した形跡はありますが、当該事業所分について登録されていませんでした。 事務センター内で入力票を共有していたため、各グループの担当者が入力する際、誤って既に登録済のデータを削除(上書き)したことによるものです。 また、登録結果(処理結果)の確認を怠ったため、発見が遅れました。	1事業所	未払い	132,544	年金事務所の担当者が事業所に電話し、お詫びのうえ、説明し、次期支払にてお支払することで了承を得ました。	各グループの担当者を集め、今後の業務処理の方法について、共有していた入力票を各グループ毎に分けて使用し、登録作業を代表のグループの担当者が取りまとめて行うこととしました。 また、登録結果(処理結果)の確認の徹底を申し合えました。	外部
41	第三者委員会のあっせんに係る特例納付保険料額の計算誤りについて	通知等の作成誤り	岡山	高梁	2010年12月20日	2011年1月27日	第三者委員会のあっせんに係る特例納付保険料について、事業所より、納付申出書の提出があり、管轄外の事業所であったため、該当管轄年金事務所への引継事務準備中に、納付する額が誤っていることが判明しました。	本来、事業所あてに、特例納付保険料の通知文書及び納付申出書を作成・送付する際には、年金記録課及び厚生年金適用徴収課において、記載内容等を複数名で確認するようになっているにもかかわらず、複数名での確認を怠り、誤りに気づかずそのまま事業所あてに送付したことによるものです。	1事業所	未徴収	362,921	副所長が事業所に電話にてお詫びし、文書差替のお願いをしました。お詫びと文書差替のお願いの旨を記載した文書を送付することで、差替についてのご理解をいただきました。 事業所から保険料正誤表の送付依頼があり、事業所あてに正誤表を追加送付しました。 事業所から正しい金額の納付申出書を再度受理し、管轄年金事務所へ送付しました。 引継先年金事務所から連絡があり、当該事業所の特例保険料が納付されていることを確認しました。	年金記録課及び厚生年金適用徴収課の会議において、必ず内容確認するとともに、複数名によるチェックを必ず行うよう周知・徹底しました。	内部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生日	判明年月日	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
42	高齢任意加入時の加入可能月数の審査誤りについて	確認・決定誤り	秋田	秋田	2007年3月20日	2011年3月15日	事務センターから、お客様の国民年金保険料納付済月数が、老齢基礎年金の満額受給に必要な最大加入月数である480月を超えて、481月になっている旨の連絡がありました。 確認しましたところ、満額受給に必要な最大加入可能月数の計算をする際、誤って1ヵ月多い平成23年1月分保険料までの納付が必要であるとお知らせをしていたことが判明しました。	国民年金高齢任意加入申請時(平成19年3月)に、平成19年2月分の国民年金保険料が口座振替(平成19年4月振替)により納付済期間になることを考慮せず、当月を未納期間として扱い、最大加入可能月数を計算してしまっただけのため、本来、最大加入可能月数46ヵ月とし、資格喪失予定年月日を平成23年1月1日とすべきところ、47ヵ月と誤って算出し、資格喪失予定年月日を平成23年2月1日として処理していたことによるものです。	1名	過徴収	15,100	国民年金課長がお客様のご自宅を訪問し、お詫びのうえ、今回の事象と原因を説明しました。 なお、事象対応中にお客様の過去の厚生年金保険加入記録が判明したため、高齢任意加入期間の再計算をしたうえで、国民年金保険料の還付請求書を受理しました。その際、特別支給の老齢厚生年金が遡って支給されることを説明しました。	高齢任意加入申請書の審査において、国民年金保険料未納状況を把握し、納付の確認等を行うよう職員に徹底しました。	内部
43	不要な氏名変更の入力について	確認・決定誤り	東京	江戸川	2010年3月16日	2011年4月14日	お客様より、「国民年金保険料控除証明書の再交付申請のため年金事務所に伺ったところ、年金事務所の窓口担当者より、自分の記録に氏名変更処理が行われた形跡があるとされた。氏名はその場で訂正されたが、氏名変更した事実がないのにどうして氏名変更処理が行われたのか調べてほしい」と旨のお申出が、理事長へのメールに寄せられました。 調査の結果、氏名変更処理の必要がないにもかかわらず、誤った入力処理が行われていたことが判明しました。	お客様に係る国民年金資格記録追加の入力を、連続帳票の入力処理により行いました。引き続き、別の方の氏名変更を入力する際、本来であれば、別の方の基礎年金番号、生年月日等を確認したうえで、直前のデータとして表示されているお客様のデータに入力項目を上書きしなければならないところ、これをしなかったために、お客様の氏名変更が誤入力されてしまいました。	1名		0	担当者がお客様に電話し、お詫びのうえ、今回の事象についての説明し、了承を得ました。 別の方につきましては、正しく氏名変更処理がされていることを確認しました。	課内会議を開催し、全職員に対して当該事象を説明し、入力の際は必ず画面上の基礎年金番号・生年月日でご本人様の確認をしてから入力処理を行うとともに、処理結果リストの点検をする場合には必ず基礎年金番号・生年月日についてもダブルチェックを行うよう再確認及び再徹底しました。	外部
44	国民年金資格取得報告書の入力漏れについて	未処理・処理遅延	静岡	富士	2006年11月2日	2011年1月31日	お客様から、「ねんきん定期便に、国民年金の加入記録がない」とのお申出が市役所にあり、当所に連絡がありました。 確認しましたところ、国民年金資格取得報告書の入力漏れが判明しました。	お客様が平成18年8月に失業給付受給により、ご主人様の健康保険被扶養者でなくなったため、役場へ国民年金の加入手続きをされました。平成18年11月に役場から異動報告が提出されましたが、当該届書の処理を行っていませんでした。このため平成18年8月から10月分の3ヵ月分の国民年金保険料が時効により未納となりました。 その原因は、異動報告書の入力前のチェックと入力処理後の点検漏れと考えられます。	1名	未徴収	41,580	市役所職員及び国民年金課長がお客様宅を訪問し、届出から年金事務所での処理の流れを説明し、入力漏れが発生したことをお詫びし、平成18年8月から10月分の3ヵ月分の国民年金保険料が時効により納付できないこと、障害基礎及び老齢年金についての支給要件・金額の影響を説明し、了承を得ました。 資格取得記録を異動届に基づき訂正し、改めて被保険者記録照会回答票を送付しました。	国民年金課朝礼において、事象の周知と再発防止の徹底を行いました。また、全職員の朝礼において、周知徹底を行いました。 国民年金課内において、ダブルチェックの担当者が固定化しないよう、更なるチェックの徹底を指示し、再発防止を図りました。	外部
45	国民年金職権種別変更処理遅延による第3号納付期間の取り扱いについて	未処理・処理遅延	岐阜	岐阜北	2011年2月21日	2011年3月7日	お客様が他年金事務所へ来所され、「平成23年2月付で第3号被保険者から第1号被保険者への種別変更通知が届いたがどういうことか。国民年金加入者が60歳になった後に届く通知(以下、60歳到達通知という)やねんきん定期便(平成22年10月作成)では第3号納付になっていたのに、今頃になって平成21年11月(配偶者様が65歳到達日である月)から第1号未納となるのはおかしいのではないか」との照会がありました。 確認しましたところ、職権種別変更処理が遅延していたため、60歳到達通知や、ねんきん定期便に平成21年11月分以降も第3号納付として記載されていることが判明しました。	本来は、適用勸奨状送付後の未届者に対する職権種別変更処理を事象発生月(平成21年11月)から7ヵ月後には行わなければならないませんが、平成21年11月取得の職権種別変更処理を平成23年2月に処理したため、処理日以前に届いているねんきん定期便及び60歳到達通知には第3号納付として記載されていたことが原因です。	1名	未徴収	194,100	国民年金第3号被保険者等、制度について説明し、ご理解いただきましたが、事務処理が遅延したうえ、理事長印が押印された60歳到達通知やねんきん定期便に第3号納付として記載しているのはそちらに責任がある。それを後になって第1号未納とすることは納得できない。第3号納付期間として認めるよう、機構本部と協議して回答をもらいたいと強く求められました。 機構本部から、第3号期間としては認められないとの回答を得ました。 副所長、担当課長と担当者がお客様宅を訪問し、お詫びのうえ、協議結果の説明を行い、了承を得ました。	担当者を集め、示されている通知等に基づいて処理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
46	国民年金第3号被保険者届の担当課への回付漏れによる処理遅延について	未処理・処理遅延	群馬	桐生	2011年1月11日	2011年4月8日	当所での入力処理を行った届書を事務センターへ回付するために、再度内容点検しましたところ、健康保険被扶養者(異動)届と同時に届出のあった国民年金第3号被保険者種別変更届を担当課へ回付していなかったことが判明しました。	健康保険被扶養者(異動)届を当所で審査・入力処理しましたが、同時に届出された国民年金第3号被保険者種別変更届を国民年金担当課へ回付せずにそのまま放置された状態であったため、第3号への種別変更が未処理となっていました。 また、国民年金第3号被保険者種別変更届の届出以降、本来納める必要のない保険料が納付されていました。	1事業所1名	過徴収	45,220	適用調査課長が、事業主様にお詫びのうえ、経過説明を行い、了承を得ました。また、届出のあったお客様(被保険者様及び配偶者様)に対しては、事業主様から直接説明するので不要とのことでした。 納付された保険料の収納が確認され次第、国民年金第3号被保険者種別変更の処理を行い、過誤納については還付請求書を提出していただくことで了承を得ました。	課内ミーティングで各種書類の審査・入力時の注意事項を説明するとともに、回付簿による進捗管理及び処理の迅速化を行い、再発防止に努めるよう指示しました。	内部
47	国民年金被保険者の加入種別誤りについて	入力誤り	大阪	豊中	1990年3月26日	2010年12月2日	海外在住の被保険者様からの照会文書を受けて、確認しましたところ、加入種別の入力誤りが判明しました。	本来はご本人様が国民年金第1号資格喪失手続きを行い、引き続き保険料納付を希望される場合は任意加入の届出を行い、市町村が受理するべきところを、当時何の手続きもされず、現在も国民年金第1号被保険者として加入されている状態になっていました。 海外転出後、市役所、当所、他年金事務所で国民年金保険料納付についての相談をされているうえ、口座振替の申出・処理をされていることも判明し、過去に4度も確認する機会があったにもかかわらず、市役所及び年金事務所で資格の確認を十分行わず、相談に対応していたものと考えられます。	1名		0	今回の事象については、住民票削除時の対応及びその後の年金事務所等での相談の経過があるため、本来であれば過去の相談等の時期において、任意加入の届出の案内ができた可能性もあり、説明不足及び説明誤りが考えられるため、対応を機構本部に協議後、ご本人様へ回答することとしました。 機構本部から、海外へ転出した時点で、強制加入から任意加入への種別変更とし、納付継続となったため、現在は他年金事務所での被保険者の方のため、補正処理依頼をすることの回答があり、ご本人様へ回答結果について連絡しましたところ、ご本人様からも了承した旨の回答をいただきました。 他年金事務所から、国民年金種別を強制から任意加入への補正処理が完了したとの連絡がありました。	朝礼で今回の事象を説明し、任意加入時の届出について周知・徹底しました。	外部
48	国民年金被保険者資格記録訂正誤りについて	入力誤り	島根	浜田	1997年2月21日	2011年3月2日	事務センターにおいて、国民年金被保険者資格取得申出書(60歳以上の任意加入申出用)の審査を行っていましたところ、平成9年9月処理の資格喪失日訂正処理について、入力に疑義が生じ、当時の事務処理について当所へ確認照会がありました。 確認しましたところ、処理の状況から入力誤りで、平成18年12月に既に受給権が発生しているものと判明しました。	本来、厚生年金加入による国民年金第3号被保険者資格喪失年月日を平成7年1月に訂正すべきところ、誤って平成5年1月に訂正していたことが判明し、その結果、既に平成18年12月に特別支給の老齢厚生年金の受給権が発生し、年金請求の時期を遅らせてしまいました。 その原因は、平成9年9月に行った、資格喪失年月日訂正に係る入力処理後の点検・確認が不十分であったことにより発生したものです。	1名	未払い	395,700	国民年金課長がご本人様へ電話し、お詫びのうえ、経過説明を行いました。 国民年金課長、お客様相談室長及び町役場国民年金担当者でご本人様宅へ訪問し、再度お詫びのうえ、詳細説明を行いました。任意加入申出については、ご主人様と相談し、決定したい旨のお申出があり、年金裁定請求書については、町役場で記載内容の確認を受け、年金事務所へ回付することとしました。 ご本人様から電話があり、任意加入申出の意向確認を行いましたところ、取下げのお申出があり、申出書は返戻することとしました。	課内会議により、今回の事象を検証し、入力処理後の点検及び確認作業を徹底することとしました。	内部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生年月日	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
49	国民年金第3号被保険者該当届の誤送付について	誤送付・誤送信	大阪	吹田	2011年4月14日	2011年4月18日	<p>以前、当所窓口にて国民年金第3号被保険者該当届を提出されたA様が来訪され、「見ず知らずの方(B様)から電話があり、年金事務所より、A様の関係書類が誤ってB様あての封筒で送付されてきたので、直接A様あて送付してあげますとのことであった。至急、事情を調査するように」とのご指摘をいただきました。</p> <p>確認しましたところ、A様とB様への送付物を入れ間違えて誤送付したことが判明しました。</p>	<p>国民年金課職員が、A様へ書類(国民年金第3号被保険者該当届及び添付書類)を返戻しようと準備をしていた際に、B様からの用紙送付依頼の電話に対応したため、机上にA様あてとB様あての封筒が同時に存在することとなり、送付物を入れ間違えたものです。</p> <p>本来であれば、返戻用の送付書を起票し、決裁によりチェックを受けたうえで送付すべきところ、返戻用の送付書を起票せず、決裁によるチェックも受けずに送付したことによるものです。</p> <p>また、別の担当者により封筒宛名と送付書宛名を確認して封入すべきところ、確認していなかったものです。</p>	2名		0	<p>来訪されたA様に副所長がお詫びのうえ、事実関係を調査し、連絡することを約束しました。</p> <p>担当者がB様に電話し、お詫びのうえ、説明し、届出用紙を送付することで了承を得ました。</p> <p>担当者がA様に電話し、副所長と担当者がA様のご自宅を訪問し、再度お詫びのうえ、説明し、了承を得ました。</p>	<p>課内において業務処理マニュアルに沿った処理を周知・徹底し、発送物については必ず複数名による相互チェックを行うよう指示しました。また、返戻について返戻簿を作成し、決裁後発送物と一緒に別の担当が封入を行うこととしました。</p> <p>役職会議において今回の事象を伝え、全職員へ周知・徹底するよう指示しました。</p>	外部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生年月日	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	国民年金保険料の誤還付について	確認・決定誤り	熊本	熊本東	2009年2月25日	2011年2月8日	お客様から、厚生年金加入記録のお知らせの回答票により、国民年金加入記録の漏れがあるとお申出を郵送にて受付しました。 記録確認を行いましたところ、国民年金被保険者資格関係記録訂正入力誤りにより、誤還付となっていたことが判明しました。	事務センターにおいて、年金手帳記号番号登録処理票の入力処理に伴い、国民年金の記録補正処理を行いましたところ、正しく起票されていた補正年月日を1年誤って入力してしまいました。当所において、過誤納決議の際にも記録の誤りに気づかないまま、還付金支払を行ってしまったためです。 処理結果リストのチェック時にも誤りを見つけられなかったことによるものです。	1名	誤還付	5,200	担当者がお客様に電話し、ご自宅へ訪問する旨を説明し、副所長及び担当者がお客様宅へ訪問し、お詫びのうえ、説明しました。誤還付分については、返納していただくことでの了承を得ました。	課内会議において、当該事象を説明し、入力後の処理結果リストのダブルチェックの徹底を指示しました。	外部
51	口座振替による国民年金付加保険料の納付について	確認・決定誤り	東京	品川	2010年9月30日	2011年1月25日	納付期限経過のため付加年金非該当となったお客様に、国民年金付加保険料納付被保険者非該当通知書を送付しましたところ、お客様より通知書の内容についてお問合せがありました。 確認しましたところ、平成22年8月分の付加保険料が納付期限経過となっていたことが判明しました。	毎月納付の口座振替で保険料を納付されているお客様から、60歳到達により、同日付で国民年金任意加入及び付加保険料納付のお申出がありました。お客様は平成22年6月分から任意加入による保険料の納付が必要であったため、担当者は平成22年6月分口座振替データの抽出前に、任意加入の処理を行いました。当所においては任意加入されたお客様に改めて口座振替の開始通知書を発行する事務処理方法をとっていることから、平成22年6月分について、口座振替の緊急停止を行いました。また、同時に任意加入による口座振替(定額)の入力処理を行いました。追ってすぐに1ヵ月前納による口座振替への変更の届出があったため、平成22年6月分及び7月分については付加保険料込の納付書で納付していただきました。 平成22年8月分より、1ヵ月前納による口座振替が開始される予定でしたが、前記の緊急停止がかかったままの状態であったため、口座振替納付が開始されませんでした。このため、振替不能を理由とした平成22年8月分の付加保険料込の納付書が自動的にお客様へ送付されましたが、1ヵ月前納の口座振替開始の通知は、平成22年8月分からとなっていたため、お客様は納付をされませんでした。 この結果、平成22年8月分の付加保険料の納付期限が経過してしまいました。	1名		0	担当課長がお客様に口座振替に係る事務処理において処理誤りがあったことをお詫びし、納付期限経過後の付加保険料の対応について機構本部と協議する旨を説明し、了承を得ました。なお、付加保険料の納付申出が必要となるため、再度お申出をお願いしましたところ、区役所を通じて届書が送付されたため、これを受理し、入力処理しました。 機構本部より、平成22年8月分付加保険料から平成22年8月分及び平成22年9月分の早割による割引額を差引いた額を徴収したうえで、納付記録の訂正を行うとの回答があり、担当者がお客様宅へお伺いし、お詫びのうえ、説明し、差額保険料を領収させていただきました。了承を得ました。 納付記録を訂正しました。	任意加入担当者の口座振替のスケジュールの確認、口座振替担当者との連携事務処理、また、緊急停止依頼を受けた分については、口座振替の再開処理について締日前に再度確認するよう、課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	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明原因
52	口座振替不能処理誤りについて	確認・決定誤り	香川	高松西	2010年11月1日	2011年2月9日	<p>ご本人様の奥様より、「夫の控除証明書がほしい」との電話があり、控除証明書の月数を6ヵ月とお伝えしましたところ、納付状況の確認を依頼されました。</p> <p>確認しましたところ、平成22年10月に、6ヵ月前納の口座振替がされていないことが判明しました。</p>	<p>平成22年4月の前期分の6ヵ月前納口座振替時において、金融機関の誤りにより、ご主人様の分が奥様の分として口座振替されたため事故となりましたが、平成22年8月に納付されました。</p> <p>しかしながら、ご主人様に係る機構側の口座振替情報は、金融機関より、口座振替依頼書なしとの情報による口座振替停止となっていました。</p> <p>本来であれば、前期分保険料が納付となった時点から平成22年9月30日までの間に口座振替再開処理票の入力を行い、6ヵ月前納の口座振替を再開すべきでしたが、再開入力処理を行っていなかったため、平成22年10月の6ヵ月前納口座振替ができていませんでした。</p>	1名		0	<p>ご本人様の奥様からの電話照会に対し、状況を説明しましたが、「当時の前納額での口座振替を実施し、平成22年の控除証明書に反映すること。こちらに非はないので、この解決策でなければ、話に応じない」とのことでした。</p> <p>所長、副所長及び課長でご本人様宅を訪問し、奥様にお詫びのうえ、ご希望どおりにできない旨の説明をしましたが、「平成22年の控除証明書については、税理士に相談してみる」とのことでした。機構本部に協議することとしました。</p> <p>機構本部からの回答により、担当者がご本人様の奥様に電話し、協議結果をお伝えし、訪問を約束しました。</p> <p>担当者がご本人様宅訪問し、再度お詫びのうえ、6ヵ月前納分の金額で現金収納しました。奥様より、控除証明については、不要とお申出があり、了承を得ました。</p>	<p>口座振替不能一覧表綴りの1ページ目に、処理忘れ防止用の記載欄を設け、その都度決裁を受けるとともに、随時出力される口座振替不能一覧表をマニュアルに準じて再確認を行い、的確な対応を行った後、再度口座振替不能一覧表の余白に決裁を受けることとしました。</p>	外部
53	国民年金保険料追納について	確認・決定誤り	大阪	豊中	2010年12月	2011年2月17日	<p>ご本人様のお父様より、「平成22年12月に送付された追納の案内を見て、子どもが電話して追納申請書送付を依頼したが、申請用紙が送付されなかったので、平成23年2月に再度電話し、申請書を依頼していたが届かないので送ってほしいと伝え、すぐに送付されたが、送付された封筒の中には、申請用紙と返信用封筒しか入っておらず、手紙による指示も入ってなかった」とのことでした。</p> <p>また、「申請書には、鉛筆の下書きで平成13年10月～13年12月と書いてあったが、最初の案内通知に記載のあった、平成13年1月分も支払う予定であったので追記した。その後、送られてきた納付書には、平成13年1月分が入ってなかった」とのお申出がありました。</p> <p>「今回無理を言っているのではなく、依頼のあった件に、きちんと対応出来ない、国民年金保険料の収納率が低下する中、支払いたいと事前に相談しているにもかかわらず、申出時点で時効となっているから納付は出来ない、郵便事故かも知れないでは納得いかない」とのお申出がありました。</p>	<p>電話での届出書送付依頼内容は、窓口装置の記録を印字し、所定の保管箱へ残すよう課員へは朝礼等で何度も説明はしていますが、徹底されていませんでした。</p> <p>追納申込書をご本人様あてに送付する際には、担当課では、申請書の記載例と追納申込についての文書を作成していましたが、同封していませんでした。</p> <p>平成23年2月に提出のあった、追納申込書に、ご本人様が記載されている、「申込み追記:12年1月分(平成12年度の1月分:平成13年1月分の意)希望」を追納納付書を作成した担当者が、10年の時効により発行できないので、赤ペン二重線で抹消しました。その際に、担当者はご本人様へ追納できない旨の電話説明をしていませんでした。</p>	1名	未徴収	15,770	<p>担当者がご本人様のお父様に追納できない理由について説明しましたが、ご納得いただけませんでした。機構本部へ協議することとし、一旦お時間を頂き、改めて結果についてご連絡することで了承を得ました。</p> <p>担当者がご本人様のお父様に電話し、協議の結果、平成13年1月分追納保険料を収納することは認められない旨を説明しました。ご本人様のお父様は納得はされておりませんが、機構本部に協議を図ったことと、課員に対しては、今後、お客様の立場に立った適正な説明と処理対応を指導するとお約束し、了承を得ました。</p>	<p>朝礼において、今回の事象内容報告と、今後は相談経過を必ず残し、送付の際は説明文書の同封を徹底するよう指示しました。</p>	外部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生日月日	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
54	国民年金保険料免除申請書に係る市町村所得記載誤りについて	確認・決定誤り	島根	事務センター	2010年9月3日 2010年9月29日	2011年2月21日	<p>お客様から年金事務所あてに、「既に免除申請書を提出しているが、平成22年度の申請勸奨書類が送られてきた」との照会があり、年金事務所において申請書及び処理状況等を確認しましたところ、平成22年7月に市町村に平成21年度分の申請は行われていたが、平成22年度分は行われていなかったため、平成22年度分免除申請を指導しました。</p> <p>その確認の際に、市町村から提供された所得情報と当該照会者の方の平成21年度免除申請書に、市町村が記載した所得額等の内容が相違していることが判明しました。</p>	<p>市町村に対し、事象説明を行うとともに、調査・確認を依頼しましたところ、「所得年度切替りの時期の所得確認について、税務担当部署の照写データを記載する際に、所得情報の表示内容の違いから転記誤りをしたため、平成21・22年度免除申請者のうち、7名が所得額記載誤り(扶養親族数相違)であることが判明しました」との報告がありました。</p> <p>当該報告を受け、当センターにおいて対象7名に係る平成21年度保険料免除申請書の正しい扶養親族数による数値計算を行いましたところ、5名について免除承認区分が変更となることが判明しました。</p> <p>本来、お客様から提出された免除申請書に市町村担当職員が課税台帳に基づき十分注意し、正しく記載すべきところ、誤った控除対象配偶者数等を記入して事務センターに送付したことにより、事務センターではその誤った所得情報に基づき、免除申請処理を行ったことによるものです。</p>	5名	0	<p>事務センター及び年金事務所の担当者からお客様に電話し、事情を説明するとともに、お詫びしました。</p> <p>訂正処理を行い、承認通知書を作成し、お客様あて送付しました。</p> <p>国民年金保険料を納付されていた1名のお客様に電話し、未納期間に充当する旨を説明し、了承を得ましたため、充当処理を行い、お客様あてに充当通知書を送付しました。</p> <p>誤って通知した免除申請承認又は却下通知書は回収させていただくことについての了承は得ましたが、全員紛失されていたため回収できませんでした。</p>	<p>年金事務所から市町村役場に対して、免除申請書の市町村記入欄に誤記入しないよう、チェック体制の強化を申し入れました。</p>	外部	
55	国民年金保険料の口座振替金融機関変更処理について	確認・決定誤り	大阪	淀川	2011年2月28日	2011年3月2日	<p>国民年金保険料の口座振替を利用されているお客様から、「振替金融機関の変更手続きを行った際の説明では、平成23年2月末の振替分より新しい金融機関で振替されると聞いていたが、平成23年2月末の振替は、従前の金融機関でされている、どういうことか」とのお問合せがありました。</p> <p>確認しましたところ、振替金融機関の変更の登録処理がスケジュールに間に合わなかったため、従前の金融機関から振替されたことが判明しました。</p>	<p>お客様からのご依頼により、国民年金保険料口座振替納付(変更)申出書(以下、申出書という)用紙を送付し、郵送による受付をしましたが、書類を点検・審査しましたところ、口座名義人・振替方法の記入がなかったため、記載不備としてお客様に返戻しました。</p> <p>お客様から入電があり、記入方法等について質問された際に、応じた職員が、口座を変更した際の通知書は送付されない、控えはない、平成23年2月末から新口座で振替できる等の誤った説明をしました。</p> <p>郵送にて申出書を再受付しましたが、金融機関確認印がなかったため、該当金融機関へ照会しました。</p> <p>金融機関より回答があり、当所にて振替金融機関の変更入力を行いました。既に変更スケジュールの締切日を経過していたため、新口座ではなく旧口座での振替となりました。</p> <p>平成23年2月末に新口座からの振替を行うためには、金融機関の確認印を受けた状態の申出書を締切日までに入力する必要がありますでしたが、申出書を返戻した際に、その説明を返戻付箋に記載せず、また、お客様から電話でお問合せをいただいた際にも、適切な説明ができなかったことによるものです。</p>	2名	0	<p>担当者がお客様に電話し、経過を説明のうえ、お詫びしましたが、ご了承いただけず、「当方に落ち度はない。当初説明を受けたとおり平成23年2月分は新口座で振替し、旧口座から振替された分は旧口座に返してもらわなくては納得できない」とのことでした。</p> <p>担当課長と担当者がお客様のご自宅へ訪問し、再度お詫びのうえ、旧口座から振替済であるため、お客様のご希望にはお応えできない旨をお伝えしましたが、ご了承いただけませんでした。</p> <p>ブロック本部及び機構本部へ協議しましたが、対応できないとの回答を得ました。</p> <p>お客様あてに、経過及び対応について文書によりお知らせしましたところ、お客様より電話による内容確認があり、今回の件について機構本部へ直接照会したい旨のお申出がありましたので、代表電話番号をご案内しました。</p> <p>お客様から機構本部へこの件に関するお問合せの入電があり、お客様へは年金事務所より連絡する旨の回答を行ったとの連絡が機構本部よりあり、再度お客様あてに文書(お客様のご要望にはお応えできない旨)を送付しました。</p> <p>その後、お客様からお問合せ等はありませんが、お問合せ等がありました場合には、引き続き対応していくこととしました。</p>	<p>課内会議において当該事象を説明し、書類の審査・点検に際しては慎重を期するとともに、相互に点検することで処理誤りを防止し、電話等のお問合せに対しても適切に説明するよう指示しました。</p>	外部	

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生日	判明日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額(単位:円)	対応	対策	判明原因
56	国民年金付加込定額保険料納付書の未送付について	確認・決定誤り	福岡	西福岡	2010年2月18日	2011年3月7日	口座振替の緊急停止後の事後チェックをしていましたところ、緊急停止をした平成23年1月分の納付書が発行されていないことが判明しました。	平成23年2月に口座振替辞退申出書を受取り、入力しました。口座振替抽出日以降のため、口座振替の緊急停止をしました。担当者は、口座振替辞退申出書の入力を行えば、自動的に平成23年1月分からの納付書が発行されると考えていましたが、実際は、平成23年2月分のみ発行されており、お客様は付加保険料を納付する機会を失いました。	1名			担当課長がお客様に電話し、お詫びのうえ、説明しました。付加保険料の納付を希望されたため、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、担当課長がお客様宅へ訪問し、定額及び付加保険料を現金領収し、了承を得ました。	課内会議を開き、当該事象を説明し、安易に口座振替緊急停止をしないよう注意喚起を行いました。	内部
57	国民年金保険料免除申請書の入力誤りについて	確認・決定誤り	沖縄	事務センター	2011年2月7日	2011年3月9日	年金事務所窓口にお客様が、お子様の免除承認通知書及び納付書を持参し来所され、「考えていた納付金額より納付書の金額が高いのはなぜか」とのお問合せがありました。確認しましたところ、4分の3免除申請であるにもかかわらず、4分の1免除として審査し、4分の1免除として承認していたことが判明しました。	国民年金保険料免除・納付猶予申請書の被保険者様が記入される、免除等区分に記載されている4分の3免除を、職員が審査区分の4分の1免除欄へ誤って転記してしまったことによるものです。	1名			当該申請書について再度審査を行い、4分の3免除へ訂正処理を行いました。お客様に連絡が取れないので、説明のためご訪問させていただきたい旨を文書にて送付しました。お客様が年金事務所へ来所され、説明を行いました。窓口での説明だけでは不十分であったと考え、再度連絡させていただきたい旨の文書を送付しました。お客様と電話にて連絡がとれ、電話にてお詫びのうえ、経過を説明し、了承を得ました。なお、訪問は必要ないとのことでした。	当該事象について職員へ周知し、注意喚起を行い、なおかつ今後は4分の3免除及び4分の1免除申請の場合は、一次審査の段階で免除等区分の記載箇所を蛍光ペンでチェックを行うよう改めました。	外部
58	国民年金保険料免除・猶予申請に係る決定誤りについて	確認・決定誤り	高知	事務センター	2011年2月16日	2011年3月15日	平成22年度国民年金保険料免除継続審査により、全額免除承認となっているお客様が、既に一般の免除申請書を重複して提出されていたため、審査しましたところ、継続審査による全額免除と審査結果が異なりました。確認しましたところ、継続審査による全額免除承認処理が誤っていることが判明しました。	お客様は、前住所地では単身世帯でしたが、平成22年3月に転出し、その後、現在まで世帯主様と同居されています。平成22年度継続免除を審査する際、現住所地役場において転入者であることが判明したため、前住所地役場に継続免除処理票を送付し、所得確認を行いましたところ、ご本人様の所得が未申告との回答であったことから、お客様に対し、文書にて所得申告勧奨を行いました。申告期限後において、再度前住所地役場に継続免除処理票を送付し、所得確認を行いましたところ、その回答は、以前は単身世帯であり、ご本人様の所得のみの記載であったため、その回答に基づき審査を行いました。本来であれば、現住所地での所得確認を行い、現在の世帯構成により世帯主様の所得も含めて審査しなければならないところ、そのことに気付かず、ご本人様の所得のみで審査を行い、全額免除承認の誤った処理を行いました。また、決裁時においても気付きませんでした。	1名			重複して提出された免除申請書には、納付猶予より多段階免除を優先する記載があったことから、お客様に、免除継続においては、ご本人様所得のみで審査したため、全額免除となっておりますが、お客様の場合は世帯主様の所得も審査対象としなければならないため、一般の免除申請書にて再審査をさせていただく予定であることと、審査の優先順位について再度確認をお願いする内容の文書を同封し、免除申請書を一旦返戻しました。年金事務所にお客様より照会の電話がありましたため、今回の事象についてお詫びするとともに、返戻中の免除申請書を返送いただいた後、全額免除を取消したうえ、現在の世帯構成で再度審査することについて了承を得ました。事務センターより4分の3免除の決定通知書をお客様あてに送付しました。	免除継続の審査及び決裁時において、備考欄に記載されている住所履歴の確認を再度徹底しました。前住所地役場に対して、通常処理できる免除書類と、所得確認のための書類を分別して送付するよう依頼しました。所得確認用の継続免除処理票に添付する所得確認依頼文書を処理票にホチキスで止め、市町村の担当者が混入して送付しても審査時に発見できるようにしました。	内部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生日月	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明原因
59	国民年金免除申請書の未処理・遅延について	未処理・処理遅延	大阪	豊中	2010年1月～7月	2010年11月8日	国民年金保険料催告状送付により、平成21年度免除を提出された方3名から、未だ審査結果の通知がなく、未納との督促がきたため、電話照会と窓口へ相談がありました。届出書の進捗状況を調査しましたところ、担当者が平成22年1月から平成22年7月までの間に受付した平成21年度・平成22年度免除申請書及び学生納付特例申請書の未処理分が保留書類トレイに残っていたことが判明しました。	国民年金推進員が平成22年1月～平成22年7月の戸別訪問の際に、免除申請書を受理しました。推進員を管理していた職員へ、提出された免除申請書を引継ぎました。担当職員は、審査のうえ、本来であれば管内市役所へ所得照会を速やかに進め、事務センターへの審査・入力処理と一連のスケジュールで進むべきところ、受付事跡入力のみを行い、書類が未処理のまま保留となっていました。	356名		免除申請書類について、管内市町へ所得照会依頼を順次行いました。所得情報回答結果を受理しました。免除申請書審査及び入力処理のできるものについては、被保険者様あてに、承認・却下の審査結果通知書と処理遅延についてのお詫びの文書を同封のうえ、発送しました。全額免除・若年者猶予承認結果となり、継続処理希望の方については、継続免除申請書を作成し、再度所得照会の依頼をしました。被保険者様あてに、承認・却下の審査結果通知書と処理遅延についてのお詫びの文書を同封のうえ、発送しました。審査・免除登録を入力しました。	課内朝礼で再度書類管理について徹底し、免除申請書保管用の専用ロッカー引出しを別途決め、書類管理するよう徹底しました。職員個人が書類を持つことのないよう、また保留書類の進捗についても課長から朝礼等でも声かけを徹底し、月末に未処理となった書類については件数報告と書類を提出することとしました。	外部	
60	国民年金保険料免除申請の審査漏れについて	未処理・処理遅延	埼玉	大宮	2008年12月15日	2011年1月19日	障害者生活支援センターの担当者様より、「お客様の平成20年度の免除申請書の控えがあるが、免除が承認されていない」とのお問合せがありました。確認しましたところ、国民年金保険料免除申請の審査漏れが判明しました。	申請書の原本を確認しましたところ、原本は平成20年度の処理不要の束に入っており、申請書には付箋にて、障害年金受給中との記載がありました。本来、平成20年度分の免除を審査・決定すべきところ、誤って処理不要としてしまい、免除申請の審査を漏らしてしまいました。原因は、免除申請者の方が障害厚生年金3級受給者であったため、法定免除対象であると、担当者が勘違いしたことによります。	1名		被保険者様のお父様に電話し、今回の事象を説明してお詫びをしました。平成20年12月に提出していただいた免除申請書にて、平成20年度から平成22年度(平成21・22年度については平成20年度申請書に継続希望の表示があったため)までを審査し、承認通知書を送付しました。	処理不要の免除申請書については、所内の免除担当の確認のみで処理がされていることから、複数名によるチェックを行うよう、申し合せました。	外部	
61	国民年金保険料還付請求書の放置について	未処理・処理遅延	富山	砺波	2008年3月～2008年5月	2011年1月28日	処理不要書類が保管されている保管箱内から、処理不要書類に混って平成20年3月から平成20年5月受付の未処理の国民年金保険料還付請求書5件が発見されました。	平成20年3月から5月にかけて、国民年金保険料還付請求書を受付しましたが、請求者様と被保険者様の続柄確認用戸籍謄本が未添付であるため、保留のまま、他の書類と保管されていました。書類不備の還付請求書については、受付時に返戻すべきところ、処理不要書類とともに保管され、後任への引継ぎが行われませんでした。また、本来保管されるべき場所でない保管箱に他の書類に混入する形で保管されていたため、旧社会保険庁からの引継ぎ時及びその後の確認時にも存在を見落していました。	5名	過徴収	60,300	国民年金課長が5名のお客様に対して、電話及び訪問による調査を行いました。4名のお客様からは、書類を整備(還付請求書を提出)して請求を希望される旨のお申出があり、1名のお客様からは、還付金額が少額のため、訪問時点で請求書の返戻のお申出がありました。返戻のお申出のあった1名のお客様には、国民年金課から請求書を返戻しました。還付請求を希望されるお客様からは戸籍謄本のご提出があり、事務センターで当該請求書全件の受付が完了しました。全件の支払通知作成を確認しました。国民年金課長がお客様に電話及び訪問にて支払の遅延をお詫びし、了承を得ました。	国民年金課内で書類の点検を行い、同様の事象がないことを確認しました。課内でマニュアルを確認し、還付請求書の不備返戻について申し合せました。また、書類の保管場所を再確認しました。	内部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生日	判明日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額(単位:円)	対応	対策	判明原因
62	国民年金付加保険料納付申出書の入力漏れについて	未処理・処理遅延	栃木	栃木	2009年3月31日	2011年2月4日	ご本人様のお母様より、「20歳加入届と同時に口座振替(1年前納)・付加申出の手続きを窓口にて行ったが、口座振替の金額に付加分が含まれていない」との電話によるお申出がありました。 確認しましたところ、付加申出の処理がされていないことが判明しました。	国民年金加入初回から口座振替による納付希望のため、ご両親が来所され、20歳加入届・口座振替(1年前納)・付加申出の手続きをされました。 付加申出書については、同日の入力印が押印されているにもかかわらず、処理がされていませんでした。担当者が口座振替申出のみを入力し、付加申出の入力は忘れ、決裁においても確認漏れがあったと思われます。	1名			国民年金課長がご本人様のお母様に電話し、お詫びのうえ、説明しました。機構本部に付加申出日からの付加加入及び本来の前納による口座振替額にて現金領収できるかを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を訪問し、再度お母様にお詫びのうえ、付加申出日からの付加加入及び本来の前納による口座振替額にて現金領収できる旨を説明しました。保険料を現金領収し、了承を得ました。	課内朝会において、当該事象に係る具体例を説明し、資格取得届を入力する場合には、同時に付加保険料の申出も必ず確認するように指導しました。 また、課長決裁する場合にも、改めて付加申出の有無をチェックするよう指示しました。	外部
63	国民年金被保険者資格取得申出書に係る付加保険料納付申出書の未入力について	未処理・処理遅延	山口	事務センター	2010年2月15日 2010年2月17日 2010年2月25日	2011年2月25日	お客様が年金事務所に来所され、「平成22年2月に国民年金被保険者の任意加入手続きを行った際に、国民年金付加保険料の納付の申出も行ったと思うが、付加加入の記録になっていない」とのお申出がありました。 確認しましたところ、平成22年2月に任意加入・付加加入・口座振替申出書を受付しており、そのうち、付加保険料申出のみ入力処理されていないことが判明しました。	年金事務所を受付した任意加入申出書・付加保険料加入申出書は、市役所へ、口座振替納付申出書は、事務センターへそれぞれ回送されます。 市役所からは、平成22年2月に電算処理のリストにより任意加入申出書が送付されていますが、付加加入の申出については確認できる書類が添付されていませんでした。 また、後日、市役所から送付漏れとして、平成22年2月受付の国民年金付加保険料納付申出書2名分が事務センターに送付されてきました。 原因は、本来、市役所から送付される電算リストに付加加入の表記をして送付すべきところ、表記がなかったこと及び申出書(写)も添付されていなかったことから、入力処理が行われていなかったものです。その結果、お客様へ納付書が送付されませんでした。 なお、国民年金資格取得申出書・付加保険料納付申出書の原本3件は、いずれも市役所において保管されていました。	3名			年金事務所の担当者から3名のお客様に電話し、お客様の付加保険料納付申出書が処理されていない事象について、説明とお詫びをしました。納付について、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、年金事務所の担当者が3名のお客様と面談し、改めてお詫びするとともに、付加保険料について現金領収し、了承を得ました。	市役所から再発防止について、任意加入の電算処理のリスト・高齢任意加入者の付加加入申出の電算処理のリスト(新たに出力)・加入申出書(原本)の3点を事務センターへ送付するよう整理したことを確認しました。	外部
64	国民年金被保険者資格取得届及び付加保険料納付申出書の未処理について	未処理・処理遅延	愛知	大曽根	2010年12月31日	2011年3月8日	当所より送付した第1号被保険者資格取得届がお客様に届き、お客様から区役所にお問合せがありました。 区役所で調べましたところ、郵送により受付した国民年金被保険者資格取得届及び付加保険料納付申出書の当所への進達漏れが判明しました。	お客様が郵送にて提出された国民年金被保険者資格取得届及び付加保険料納付申出書について、区役所の書類の管理に不備がありました。 また、チェックが不十分であったことにより、年金事務所へ受付した書類が進達されていなかったため生じたものです。	1名			担当課長が区役所担当者より今回の事象を聴き取り、納付できなかった国民年金付加保険料の取り扱いについて、機構本部と協議のうえ、連絡する旨を説明し、お客様に伝言を依頼しました。 機構本部より付加保険料を徴収しても差し支えないとの回答を得たため、お客様に電話連絡し、担当課長がお客様宅を訪問し、お詫びのうえ、付加保険料を現金領収し、了承を得ました。	区役所担当課に、書類受付時に複数人によるチェックを必ず行うよう依頼しました。	外部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生日月	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
65	国民年金付加保険料納付書発送遅延について	未処理・処理遅延	北海道	帯広	2011年2月10日	2011年3月22日	平成23年2月作成の納付書が、未処理書類保管トレイの奥に落ちていたと職員から国民年金課長に報告がありました。 確認しましたところ、送付すべき付加保険料納付書が未送付であったことが判明しました。	翌日に送付を予定しており、作成した納付書は未処理書類保管トレイに入れ保管していたところですが、平成23年3月22日に判明するまで保管トレイの奥に落ちていたことに気づかず発送されていませんでした。 未処理書類の点検については、課長が週に1回、所長が月に1回確認を行っているところですが、保管書類が箱外に落ちていることに気づきませんでした。	1名			担当課長がお客様に電話し、今回の事象を説明してお詫びし、平成23年1月分については、納付期限を経過しているため機構本部と協議後に改めて説明させていただくことにしました。 機構本部からの回答により、担当課長がお客様宅を訪問し、改めてお詫びしたうえ今回の事象を説明し、平成23年1月分の付加保険料を現金領収し、了承を得ました。	対策会議を開催し、各課長を通じ、全職員に当該事象を説明のうえ、適正な書類保管について周知・徹底しました。また、担当課において適正な書類保管を行うために、担当者は書類の出し入れの都度確認を行うこと、課長は未処理書類の点検時に書類保管状況もあわせて点検することを徹底しました。 全体朝礼を実施し、所長から全職員に対し、適正な書類保管及び事故防止について指示を行いました。	内部
66	国民年金保険料口座振替情報の入力誤りについて	入力誤り	千葉	千葉	2010年7月30日	2010年9月22日	担当者が、口座振替不能調査一覧表における振替不能原因を確認するために突合しましたところ、口座名義人氏名の入力誤りが判明しました。	国民年金保険料口座振替納付申出書の入力処理を行う際、口座名義人氏名のカナを1文字誤って登録してしまったことにより、国民年金保険料が口座から引落しされませんでした。 担当者的入力誤りと入力チェック漏れ及び決裁者の確認漏れが原因です。	1名			担当者からお客様に電話し、お詫びのうえ、今回の事象の経過と口座振替の開始時期を説明し、お詫びしました。保険料の納付については、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、担当者がお客様宅にお伺いし、再度お詫びのうえ、割引額での定額保険料及び付加保険料を収納し、了承を得ました。 記録を追加、訂正しました。	課内朝礼において課員に対し、当該事象について周知を行い、改めて口座名義人の氏名入力については、複数人によるチェックを厳格に行うことを指示・徹底しました。 また、決裁時の確認について徹底しました。	内部
67	領収済通知書の重複処理について	入力誤り	埼玉	事務センター	2011年2月4日	2011年2月22日	お客様から、「重複納付していないにも関わらず、還付請求書が届いた」とのお問合せが年金事務所にありました。 確認しましたところ、金融機関から進達された領収済通知書を誤って重複登録していたことが判明しました。	領収済通知書の登録処理を行う際に、誤った金融機関コードで登録したため、修正作業を行うこととなり、本来は機構本部に取消処理依頼を行い、その後再登録すべき処理であったにもかかわらず、その依頼処理を行わずに再登録したため、重複納付扱いとなり、過誤納が発生しました。チェックを行った際にも誤処理を発見できませんでした。	396件 294名			電話番号登録者の方(86名)に対して電話によりお詫びし、説明しました。 誤還付対象分396件の還付決議(記録)を取消しました。 誤送付した方全員に対し、返信用封筒を同封した説明とお詫びの文書を送付し、還付請求書の返送をお願いしました。 平成23年4月14日現在、206名分(274件)の還付請求書を回収済で、今後も、ご本人様から連絡があった場合は、引き続き対応していきます。	同様事象の対応方法について職員に周知するとともに、エラーリスト等のチェック体制を見直しました。 会議で、還付請求書の審査能力の強化と事務処理の効率化を目的に、還付事務の処理体制と人員配置の見直しを決定しました。	外部
68	国民年金種別変更届処理時の前納納付書作成誤りについて	通知等の作成誤り	兵庫	明石	2010年5月21日	2010年11月18日	お客様に催告状が届き、お問合せのため、来所されました。 確認しましたところ、お客様が申出された期間と相違する期間の前納保険料納付書を作成・送付したことが判明しました。	お客様が市役所国民年金窓口にて国民年金種別変更届を提出され、その際に納付書による前納を申込まれました。 市役所よりFAXにて送信された届書の写しに基づき、職員が種別変更及び付加申出処理を行いました。平成22年5月から11ヵ月前納納付書(付加込み)を作成しなければならぬところを、平成22年6月からの前納と思い処理を行ったことによるものです。 市役所の担当者への確認不足が原因です。	1名			職員がお客様にお詫びのうえ、説明しましたが、了承を得られず、保険料納付について、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、国民年金課長がお客様に電話のうえ、訪問しました。再度お詫びのうえ、平成22年5月からの前納と同額で領収させていただくことをお伝えしました。 お客様が来所され、保険料を現金領収し、了承を得ました。	事象判明後、担当課及び市町担当者に説明を行い、連絡・確認の徹底を図るよう、申し合いました。	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
69	国民年金付加保険料納付書の未作成について	通知等の作成誤り	東京	府中	2010年5月12日	2011年2月1日	お客様より、「国民年金付加保険料納付書被保険者非該当通知書が送付されてきたが、付加保険料の納付を申出しているはずである」とのお問合せがありました。確認しましたところ、付加保険料の納付書が作成されていないことが判明しました。	お客様より、「1年前納の口座振替ができなかったため、納付書を送付してほしい」旨の依頼がありました。お客様は平成21年2月に付加保険料納付のお申出をされていたため、本来であれば、定額保険料と付加保険料を合算した納付書を送付すべきところ、誤って定額保険料のみの納付書を送付してしまいました。納付書作成時に、付加保険料納付申出の確認を漏らしていたことが原因で発生した事象です。	1名			担当者がお客様にお詫びしましたが、送付された納付書に付加保険料が含まれていなかったのだから、付加保険料が納付出来ないのは納付できないのお申出があり、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。	今回の事象を課員全体に周知し、納付書作成時の確認を徹底するよう指示しました。	外部
70	国民年金保険料学生納付特例申請承認通知書の誤作成について	通知等の作成誤り	群馬	事務センター	2011年2月25日	2011年3月10日	○お客様から学生納付特例申請却下通知書の内容について、年金事務所に照会があり、送付された通知書を年金事務所にて送付を依頼し、到着後、窓口装置により記録を確認しましたところ、お客様の記録は申請承認されていたとの連絡がありました。当センターにおいて確認しましたところ、委託業者が承認通知書を出力する時に誤って却下通知用の帳票を使用し、誤った通知を作成・送付したことが判明しました。	○委託業者が学生納付特例申請書6件を入力(承認)し、通知書を出力して申請者へ発送しました。通知書の出力時に、本来、承認通知用の連続帳票をセットすべきところ、却下通知用の連続帳票をセットしたことに気づかず、また、テスト印字で印字位置がまったく相違することにも気づかず、処理して発送してしまったものです。	6名			○国民年金グループ長が発送対象者6名のお客様へ電話しましたところ、5名のお客様については、お詫びのうえ、後日承認通知書を送付する旨をお伝えし、了承を得ましたが、1名のお客様は電話が使用されていない状況であったため、文書にて送付することとしました。6名のお客様にお詫びの手紙を添えて、承認通知書を発送しました。	○委託業者の責任者に対して、承認通知用の帳票と却下通知用の帳票を混同しないよう対策をするなど、再発の防止の徹底を指示しました。	外部
71	国民年金付加保険料納付書の誤発行について	通知等の作成誤り	群馬	前橋	2010年4月22日	2011年3月17日	お客様から、期間調査の回答について照会がありました。国民年金保険料の納付状況を確認しましたところ、平成22年度分について、付加保険料込の納付書を作成すべきところ、定額のみ納付書を作成していたことが判明しました。	納付書を作成する際に、付加加入者の方であるにもかかわらず、定額前納の納付書を作成し、送付してしまいました。原因は、前納の納付書作成の依頼を受けた際又は作成する際に、被保険者記録照会画面から付加記録の情報を確認しなければならぬところ、確認を行わなかったものです。	1名			担当者がお客様にお詫びのうえ、経緯説明し、今後の取り扱いは、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、担当者がお客様宅へ訪問し、再度お詫びのうえ、平成22年度分の1年前納付加保険料と同額の保険料を現金領収し、了承を得ました。	朝のミーティングにおいて、当該事象を説明し、今後は納付書発行の際の付加記録確認を徹底するよう再度申し合せました。	外部
72	現金領収証書の領収金額記載誤りについて	通知等の作成誤り	宮城	仙台東	2011年2月18日	2011年4月21日	機構本部からの指示に基づく点検を行いましたところ、平成23年2月に領収した国民年金保険料について、現金領収証書の保険料内訳合計欄金額と領収金額欄の金額に差異がありました。確認しましたところ、領収金額欄に、当日別に領収証書を発行した延滞金額を含む金額を誤って記載し、領収証書を発行したことが判明しました。	強制徴収対象者であるお客様が、当所窓口で国民年金保険料と延滞金を納付されました。担当者が領収証書を発行するに当たり、領収した国民年金保険料の内訳及び合計金額は正しく記載しましたが、領収金額欄に別に領収証書を発行した延滞金を含んだ金額を計上してしまいました。記入した現金領収証書と現金を担当課長が確認をしましたが、保険料内訳合計金額欄のみと現金を確認し、領収金額欄を見落したため、誤りに気付かず、そのままお客様に交付してしまったものです。また、その後の決裁においても同様の見落としのため、今回の点検まで判明しなかったものです。	1名			担当者がお客様に電話し、お詫びのうえ、経緯を説明し、お支払いただいた金額について、お客様にご確認をいただいたうえで、正しい領収証書との差替をお願いし、了承を得ました。担当課長と担当者がお客様宅を訪問し、再度お詫びのうえ、経緯を説明し、誤った金額を記入した領収証書を回収し、正しい領収証書をお渡しし、了承を得ました。	所内課長会議において、今回の事象を説明し、注意喚起を行うとともに、点検時においては、確認項目を省略することなく確実に確認を行うよう申し合せました。	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
73	国民年金付加保険料納付書の作成誤りについて	通知等の作成誤り	東京	品川	2010年3月18日 2010年3月19日	2011年1月20日 2011年1月21日	<p>納付期限経過のため、付加年金非該当となったお客様に、付加非該当通知書を送付しましたところ、2名のお客様よりご連絡がありました。</p> <p>資格記録等を確認しましたところ、付加保険料込みの納付書が作成されておらず、定額保険料のみの納付書を作成して送付していたことが判明しました。</p>	<p>コールセンターを経由して、A様から前納納付書作成の依頼を受け、当所で納付書の作成を行った際、コールセンターで作成された納付書送付依頼書の保険料種別が定額となっていました。本来であればお客様の納付記録を確認したうえで、保険料種別を付加込み前納と訂正して作成しなければならないところ、確認をせずに定額前納と入力して作成された定額前納保険料納付書を送付してしまいました。</p> <p>区役所を経由してB様から平成22年2月分の納付書作成依頼(クレジットカード納付申込をされましたが、振替が間に合わない月分)を受け、当所で納付書の作成を行った際、本来であれば保険料種別を付加保険料込みとすべきところ、付加申込者であることを見落してしまい、定額保険料のみと入力して作成された納付書を送付してしまいました。</p>	2名	0	<p>担当課長がA様とB様に納付書の作成誤りがあったことをお詫びし、納付期限経過後の付加保険料の対応について、機構本部と協議する旨を説明しました。なお、付加申出書が必要となるため、再度の申込をお願いしましたところ、後日、申出書が送付されたため、受理しました。</p> <p>機構本部より、平成22年3月分から平成23年3月にかかる、既に納付されている保険料額と、付加保険料を含む前納保険料との差額を徴収し、納付記録を訂正するとの回答があり、担当者がA様宅にお伺いし、お詫びのうえ、差額保険料を領収させていただきました、了承を得ました。</p> <p>機構本部より、平成22年2月分の付加保険料を徴収し、平成22年3月分から平成22年12月分の付加保険料については過誤納を取消し、納付記録の訂正を行うとの回答があり、担当者がB様宅へお伺いし、お詫びのうえ、説明し、付加保険料を領収し、了承を得ました。</p> <p>A様とB様の納付記録を訂正しました。</p>	<p>電話等による納付書作成依頼時において、必ず窓口装置画面で付加申込者であるかを確認するとともに、納付書作成後においても窓口装置画面(印字)で再度、作成者以外の者による相互チェックを徹底するよう課員全員に指示しました。</p>	外部	
74	国民年金保険料還付請求書の誤送付について	誤送付・誤送信	東京	葛飾	2011年2月4日	2011年2月10日	<p>郵送にて受付した国民年金保険料還付請求書の中に、A様が記入された口座名義人氏名欄及び請求者欄の氏名と、本来の還付対象者である、印字されている被保険者氏名とが相違している請求書があることを発見しました。</p> <p>還付請求書の受付簿を確認しましたところ、当該請求書については、同日に発送したB様分の還付請求書であったことから、誤送付が判明しました。</p>	<p>平成22年3月以前に還付を決定した過誤納保険料について、還付請求書を提出されていないお客様に対し、時効前に届出をしていただくよう勧奨するため、届出勧奨の文書を同封した還付請求書を再送付しました。</p> <p>この発送作業の過程において、同一被保険者様に複数の還付請求書を送付する場合には、1つの封書で送付するように束ねていたため、本来であれば、封入時に再度被保険者名の確認をするところ、その確認作業を怠ったため、誤って別人の請求書を混入させたまま封入したことによるものです。</p>	2名	0	<p>還付担当者よりA様に電話連絡しました。ご本人様が不在のため、還付金受領の代理人として記載されているお母様へ、当所の事務処理誤りにより別人の還付請求書を送付してしまったことを説明し、お詫びするとともに、後日、代理人の口座に振込する予定の正しい還付金額をお伝えし、了承を得ました。</p> <p>還付担当者よりB様に電話連絡し、当所の事務処理誤りにより別人に還付請求書を送付してしまったことを説明し、お詫びしましたところ、了承を得ました。</p> <p>B様へ届出勧奨の文書を同封して、還付請求書を再送付しました。</p>	<p>課内会議において、当該事象を説明し、書類を送付する際には、別人のものが混入していないか注意するよう指示するとともに、複数名での確認を徹底するよう申し合いました。</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
75	受給資格期間に係る説明不足について	説明誤り	大阪	難波	2010年5月18日	2010年12月10日	<p>無年金者の方の記録を確認していましたところ、それまで納付月数0月の被保険者の方が平成22年4月分から毎月納付していることが判明し、他に合算対象期間がないものとして受給資格期間を計算すると、65歳まで納付しても19ヵ月不足、平成22年12月時点で過年度を納付しても2ヵ月不足になることが判明しました。</p>	<p>平成22年5月に納付書を作成していることから、作成時期に相談があった際、説明しているものと思われます。この時点では、過年度分を納付すれば、64歳と8ヵ月で受給資格期間を満たすので、過年度分を納付していただく必要があることについての説明が不十分であったものと思われます。</p> <p>なお、お客様は昭和43年生まれですので、国民年金法平成16年改正法附則第23条による特例高齢任意加入はできません。</p>	1名	0	<p>判明後すぐに文書・電話等により連絡を図りましたが、ご返答なく、再度文書を送付しましたところ、お客様よりご連絡をいただきました。担当課長が説明が不十分であった旨をお詫びし、合算対象期間等をお尋ねしましたが、該当期間がなく、過年度分については時効により法律上納付できない旨を説明しましたところ、既に時効となった過年度分について納付をご希望されたため、機構本部と協議し、後日連絡することです承を得ました。</p> <p>機構本部から、事象発生時に納付書を発行していること、債務承認を行っていた事実が確認できないことから、時効となった保険料については、徴収できないとの回答がありました。</p> <p>担当課長からお客様に架電し、内容について説明しましたが、納付できないことへの発言を繰り返され、ご理解いただけないまま、電話が切れました。</p> <p>以後、お客様よりご連絡はありませんが、今後再度お問合せがありましたら、引き続き対応していくこととしました。</p>	朝礼及び課内ミーティングにおいて、判別区分及び特例高齢任意加入条件を再確認し、受給資格の確認については複数名で行うことを周知・徹底しました。	内部	
76	金融機関窓口職員による国民年金保険料の流用について	事故等	高知	高知西	2010年5月 ～ 2011年1月	2011年3月3日	<p>お客様より、「平成22年11月分の国民年金保険料について、未納の案内がきたが払っている。領収書も持っている」とのお申出がありました。</p> <p>お客様より領収書(写)を送付いただき、領収済通知書(控)と突合しましたところ、金融機関の領収日と相違していました。納付書の交付履歴が同一であったことから、金融機関へ調査依頼を行いましたところ、金融機関窓口職員による国民年金保険料の流用が判明しました。</p>	<p>平成22年5月から金融機関に勤務している派遣職員が、窓口で国民年金保険料や税金を現金領収した際、お客様には出納印を押印した領収書を渡し、現金と領収済通知書を当日の集計から抜き取り、領収済通知書を自身のロッカーへ隠し、現金は住宅ローン等へ流用し、別の日に窓口領収した現金や手元資金ができたときに隠し持っていた領収済通知書と合わせ決裁を受けていました。</p>	6名	0	<p>ご連絡をいただいたお客様には、金融機関にて調査を行っているので、後日詳細をお知らせする旨を連絡しました。</p> <p>金融機関より現金横領との報告があったため、お客様にお知らせするとともに、金融機関へは全容について調査結果を報告するよう指示しました。</p> <p>金融機関監査部担当部長来所による中間報告があり、お客様にその内容をご連絡しました。</p> <p>金融機関監査部担当部長と支店長と一緒に担当者がお客様宅をお詫びのため訪問し、領収書出納印の日付を確認したので、納付年月日の記録を訂正していただきたいとの依頼があり、お客様全員に電話にてご連絡のうえ、納付日を訂正させていただくことのでした承を得ました。</p> <p>全ての納付年月日を訂正し、お客様あてにお知らせ文書を送付しました。</p>	金融機関から、本件に係るお詫びと、今後の改善対応策について、報告がありました。	外部	

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生日	判明日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額(単位:円)	対応	対策	判明原因
77	老齢基礎年金の裁定誤りについて	確認・決定誤り	大分	佐伯	1995年6月8日	2008年6月27日	ねんきん特別便の送付により、お客様が平成20年7月に来所されました。記録確認を行い、追加すべき厚生年金の記録が判明しました。 記録追加後の試算を行う過程で、平成7年6月に行った老齢基礎・老齢厚生年金の裁定誤りが判明しました。	平成7年6月の老齢基礎・老齢厚生年金の裁定請求の審査時に、新法該当者であり、旧法退職共済年金の受給者の方であるため、農林共済年金の加入期間については、合算対象期間として登録すべきところ、誤って実期間として入力処理をしており、決裁においても入力誤りをチェックできていませんでした。	1名	過払い	2,929,333	担当者がお客様と面談し、厚生年金の記録訂正に係る追加支払を早急に行うことで、返納についても現金による分割返納申出書をいただき、旧社会保険業務センターへ送付しました。 お客様から、過払い金の返納方法を、年金支払時に差引く方法に変更したいとお申出がありました。 お客様が来所され、年金からの内払の返納方法へ変更の申出書を受付し、機構本部へ進達しました。	担当者会議を開き、当該事象の説明後、マニュアルによる確認、処理結果リストのダブルチェック及び決裁についてもチェックを徹底するよう指示しました。	外部
78	障害基礎年金の併合誤りについて	確認・決定誤り	沖縄	那覇	1997年8月頃	2010年9月1日	共済組合より、お客様の受給記録の確認の問合せがあり、窓口装置で確認しましたところ、前発の障害共済年金(2級)と後発の障害基礎年金(1級)の併合処理が行われていないことが判明しました。	平成9年8月、後発障害である障害基礎年金の認定(1級)処理後、裁定請求書を旧社会保険業務センターへ送付し、共済組合で併合認定後、前発障害の額改定を行うべきところを前発障害と後発障害の選択処理を行ったことによるものです。	1名	未払い	2,688,742	お客様のご家族へお詫し、説明しました。 お客様のご家族より同意書の提出があり、障害年金裁定状況証明書を機構本部経由で共済組合連合会へ送付しました。 お客様のご家族へ連絡し、再度お詫びのうえ、平成9年に遡り、年金の差額が支払われていることを確認し、了承を得ました。	今回の事象及び障害年金の併合処理について、朝礼で周知・徹底しました。	外部
79	老齢年金裁定請求書受付時の確認誤りについて	確認・決定誤り	茨城	土浦	2010年10月5日	2010年11月18日	年金相談に来られたお客様からのお申出により、平成22年10月に老齢年金裁定請求書を受付した際の繰下げ請求に関する確認を誤ったことによる説明誤りが判明しました。	平成22年10月に老齢年金裁定請求書を受付した際に、お客様が70歳のため、基礎年金部分について、65歳時に遡って請求をするのか、もしくは70歳まで繰下げした金額で請求するのかを確認する必要があるため、それぞれの年金額と総受給額逆転年月を提示しました。 その際に、本来であれば、総受給額逆転年月について、約6年受給すれば繰下げ請求の方が有利になると説明すべきところを、15年受給しないと繰下げ請求の方が有利にならないと説明してしまったため、お客様に、65歳に遡って請求したほうが有利になると誤った判断をさせてしまいました。 その原因は、担当者が一般的な年金相談時には60歳からの受給額の説明をすることが多いため、勘違いしてしまい、総受給額逆転年月までの月数を70歳からではなく、60歳から計算してしまったことによるものです。	1名	過払い	2,664,730	担当職員がお客様にお詫びのうえ、説明しました。また、お客様より、「もし、正しい説明を受けていたら、繰下げ請求をしていたので訂正してほしい」とのお申出があり、機構本部と協議のうえ、後日連絡をさせていただくことで了承を得ました。 機構本部より、70歳での繰下げ請求へ訂正処理可能との連絡があり、担当職員がお客様に電話し、繰下げ請求への訂正が可能である旨をお伝えしました。訂正にあたって繰下げ請求書及び返納申出書を送付し、返送を依頼しました。 お客様から、繰下げ請求書及び返納申出書の提出がありましたので、機構本部あてに進達しました。 担当職員がお客様に電話し、訂正処理が完了し、平成23年4月支払分から訂正後の年金額になることを説明し、また、後日過払い分の年金の返納金の納付書が届くので、納付していただくよう説明し、了承を得ました。	お客様相談室の朝のミーティングでお客様相談室長より、今回の事象を説明し、繰下げ請求時の説明事項(65歳請求時との年金額の比較、総受給額逆転年月)の取り扱いについて確認し、再発防止の徹底を図りました。	外部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生日月	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	老齢年金 裁定請求書 新規裁定時の 入力誤りについて	確認・決定誤り	和歌山	和歌山東	2005年7月21日	2010年9月6日	お客様が来所され、「年金額がいつ増額になるか」とのお問い合わせがありました。確認しましたところ、誤入力により支給額が誤っていることが判明しました。	裁定請求書の内容を確認しましたところ、お客様のご希望は、一部繰上げでしたが、全部繰上げで裁定処理が行われていました。裁定時に繰上げ入力表示を一部繰上げとすべきところ、全部繰上げで入力を行ったため、繰上げ額が多くなってしまいました。その原因は繰上げ入力表示の記載ミスです。	1名	その他	1,042,592	入力誤りが確認できたため、担当者がお客様へ電話し、お詫びしました。本来の一部繰上げ請求へ訂正させていただくことをお伝えしました。お客様のご希望は、当初は未払い金をお支払し、過払い金を年金から分割返納したいとのことでしたが、未払い分と過払い分とを相殺し、残りを年金から分割返納することで了承を得ました。	今回の事象を職員に周知し、審査及び入力チェックを強化しました。	外部
81	遺族年金 請求時における 説明・指示誤りについて	確認・決定誤り	東京	港	1981年4月3日	2010年10月26日	通算遺族年金の受給者であるご本人様が亡くなったことに伴い、ご遺族が、年金受給権者死亡届・未支給年金請求書の提出のために来訪されました。ご本人様が受給されていた通算遺族年金の基礎となっているご主人様の年金加入記録を確認しましたところ、ご本人様はご主人様の死亡時において通算遺族年金並びに遺族年金の受給権を有していたにもかかわらず、通算遺族年金のみが請求され、遺族年金については未請求であることが判明しました。	通算遺族年金については昭和56年4月に請求書を受付していますが、当時の相談関係資料が残っていないため、誤りの原因等を確認することはできませんでした。本来であれば、死亡したご主人様の年金加入記録を確認のうえ、遺族年金の受給権を有していることを説明し、請求手続きをご案内しなければならないところ、死亡されたご主人様が通算老齢年金の受給者の方であったため、単純に通算遺族年金の受給権のみを有するものと誤認したこと、また、死亡されたご主人様の年金加入記録の確認が不十分であったため、遺族年金の受給権を有していることを見落してしまったこと等の原因により、遺族年金の請求手続きをご案内していなかったものと推測されます。このことにより、ご本人様は遺族年金より年金額の少ない通算遺族年金を長年にわたり受給されていました。	1名	未払い	13,075,612	お客様相談室長がご遺族に電話し、お詫びのうえ、事象の経緯を説明しました。機構本部より年金受給権者原簿が送付され、ご主人様が在職中に死亡されていたことを確認しました。ご遺族から、遺族年金請求書が提出され、関係書類を事務センターへ回付し、機構本部に進達しました。お客様相談室長がご遺族に電話し、改めてお詫びのうえ、支払日及び支払金額をお伝えし、了承を得ました。	お客様相談室内会議において、今回の事象を周知し、遺族年金請求書の受付時における請求者及び死亡者の記録確認を徹底するよう指示しました。	外部
82	繰下げ待 期者の方 から提出 された請求 書の受理 誤りについて	確認・決定誤り	富山	高岡	2010年9月28日	2010年12月24日	お客様と提出代理人が来所され、「65歳からの老齢基礎年金の請求書を提出したはずだが、交付された見込額に比べ、支払金額が少ない」とのお申出を受けました。確認しましたところ、請求書を誤って受理していたことが判明しました。	代理人から、老齢基礎・厚生年金裁定請求書(65歳支給)を受付すべきところを、繰下げ請求書を受付したことによるものです。その原因は、繰下げ請求であることの再確認を怠ったためです。	1名	未払い	1,709,900	○お客様相談室長がお客様及び代理人にお詫びのうえ、機構本部に訂正方法等を確認し、裁定請求書を受付し、処理を進めることとしました。 ○機構本部に関係書類を送付し支払時期を確認したうえで、お客様相談室長がお客様宅を訪問し、再度お詫びのうえ、支払時期を説明し、了承を得ました。	お客様相談室職員全員に今回の事象を説明し、繰上げ・繰下げともに、お客様のお申出を正しく理解し、請求書の種類を間違わないよう交付すること及び今後の年金見込額をお渡しすることを徹底するよう指示しました。	外部
83	新規裁定 時の誤入 力について	確認・決定誤り	兵庫	姫路	1989年11月2日	2010年10月29日	奥様の厚生年金加入期間が新たに判明したことにより、再裁定請求書を受付しました。奥様の再裁定請求書を機構本部へ進達しましたが返戻され、確認しましたところ、その際に、ご主人様の厚生年金における配偶者状態を誤って入力していたことが判明しました。	ご主人様の厚生年金の新規裁定時に、配偶者状態を誤って入力したため、加給年金が支給されなかったものです。	1名	未払い	707,315	機構本部に配偶者状態の訂正依頼を行いました。担当者がご主人様に電話連絡し、お詫びのうえ、説明し、了承を得ました。平成23年5月に、平成元年12月分から平成5年5月分の加給年金額をお支払することとなりました。	入力時は処理結果リストで確認した後、画面でも再度チェックをするよう、誤入力の再発防止の徹底を行いました。	外部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生年月日	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	年金受給選択誤りについて	確認・決定誤り	鹿児島	鹿児島南	2010年10月5日	2011年1月6日	農林漁業団体職員共済組合より、遺族年金から老齢厚生年金への選択替理由について確認がありました。 確認しましたところ、共済組合から支給されている遺族年金額が老齢厚生年金額より多いにもかかわらず、老齢厚生年金を選択していることが判明しました。	総合相談窓口にて年金額の相談を受けた際、遺族年金の額と老齢厚生年金の額を比べて、老齢厚生年金を選択する旨の年金受給選択申出書を受付しました。共済組合から支給されている遺族年金額が旧法によるものだったため、基本年金額のほかに特例遺族年金も支給停止になることを確認していなかったことによるものです。	1名	過払い	151,466	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。 担当者がお客様宅を訪問し、改めてお詫びし、年金受給選択申出書及び返納方法申出書を受理し、了承を得ました。 選択替を取消するための訂正依頼票を作成し、ブロック本部と協議のうえ、機構本部に送付しました。 2分の1調整にて老齢年金支払を確認しました。	お客様相談室において、当該事象を説明し、共済組合から支給されている年金との選択については、各共済組合との確認により慎重に行うよう指示しました。	外部
85	記録判明時の第四種期間の誤削除について	確認・決定誤り	沖縄	コザ	2010年9月27日	2010年12月17日	年金記録相談で来所されたお客様に、厚生年金記録が見つかり、仮計算書作成時に第四種期間があったため、第四種全期間を削除したうえで、見込額を算出し、仮計算書を受付し、再裁定進達しました。 その後、事務センターより、機構本部から再裁定の返戻があった旨の電話連絡があり、受給資格に2ヵ月不足していることが判明しました。	本来、旧法厚生年金沖縄特例により、40歳以降48ヵ月の厚生年金期間が必要なところ、誤って46ヵ月に訂正した結果、お客様に2ヵ月分、余分に還付してしまいました。また、第四種保険料償還請求書の進捗状況を確認しましたが、既にお客様へ償還済であり、お客様に改めて納付していただくことになってしまいました。 原因は、旧法見込額算出時にエラーが出なかったことにより、担当者が受給資格の確認を怠ったことによるものです。	1名	誤還付	8,512	担当者がお客様に電話し、お詫びのうえ、償還した第四種保険料のうち、2ヵ月分を納付書で納めていただくことで了承を得ました。 適用調査課へ記録の再訂正を依頼し、再裁定関係書類を機構本部へ進達しました。	旧法の納付要件及び見込額算出時の注意喚起を朝礼で行いました。	内部
86	老齢基礎年金の裁定誤りについて	確認・決定誤り	神奈川	川崎	2004年10月14日	2011年1月11日	お客様の配偶者様に過去の厚生年金記録が判明したため、再裁定関係書類を事務センターより機構本部へ書類を進達したところ、配偶者様の振替加算に問題があるとの連絡がありました。 確認しましたところ、旧川崎社会保険事務所の裁定誤りであることが判明しました。	お客様の給付記録を確認しましたところ、65歳到達まで配偶者様の年金の加給年金額の対象者となっていないにもかかわらず、老齢基礎年金に振替加算がされていることが確認できました。 受付した老齢基礎年金裁定請求書を処理する際、審査・確認が不十分のまま処理したものと推測されます。さらに年金請求書を入力した際、配偶者様の情報に警告メッセージが表示されていたにもかかわらず、見落していたために、誤って振替加算を加算して年金を決定してしまいました。	1名	過払い	744,000	事務センターより、お客様へ説明の文書を送付しました。 お客様の親族の方から事務センターに連絡がありました。お詫びのうえ、状況を説明しました。 副所長とお客様相談室長が、お客様の親族の方へ経過と年金の返納について説明をしました。返納方法についてご検討いただき、連絡をいただくことになりました。 お客様の親族の方から、返納については、分割払いを希望するとの電話連絡があり、返納方法申出書を送付しました。 お客様の親族の方から、返納方法申出書が送付され、書類一式を機構本部へ進達しました。	マニュアルに従い、複数の職員による審査と確認を行い、チェックシートに審査事蹟を記録したうえで年金の決定をすることを再度周知しました。 お客様相談室の朝礼において、受付時の確認を再度徹底しました。	内部
87	国民年金死亡一時金の請求案内漏れについて	確認・決定誤り	宮崎	高鍋	2008年7月31日	2011年1月6日	遺族年金受給者のお客様から、「国民年金からの給付はないのか」とのお申出がありました。 確認しましたところ、国民年金死亡一時金の支給がされていないことが判明しました。	遺族厚生年金裁定請求書を受付する際、同時に国民年金死亡一時金の説明をするべきところしていませんでした。 また、内部審査及び決裁時でも、見つけることができませんでした。	1名	未払い	120,000	お客様相談室長がお客様にお詫びのうえ説明しました。 ブロック本部に協議し、時効撤廃による訂正処理との回答を得ました。 お客様相談室長がお客様に改めてお詫びし、経過を説明し、国民年金死亡一時金請求書を受理し、了承を得ました。 事務センターに連絡し、支払されることを確認しました。	お客様相談室で当該事象についての周知及び注意を行いました。 進達時においても、改めて請求漏れがないか確認するよう指示しました。	外部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生年月日	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
88	老齢年金繰上げ請求書受付時の確認・説明誤りについて	確認・決定誤り	茨城	土浦	2010年8月31日	2010年12月21日	<p>お客様より、「振込通知書が届いたが、以前に聞いていた金額と支給開始年月が違う」とのお申出がありましたので、請求した経緯を確認し、繰上げ請求の手続きした月により金額と支給開始月が変わることを説明しました。</p> <p>お客様が来所され、「裁定結果に納得できないので、最初の希望どおり訂正してほしい」とのお申出がありました。請求書を受理した役場に確認しましたところ、繰上げ請求に関して確認不足があったため、請求する月を変更したことが判明しました。</p>	<p>繰上げ請求を受付する際、本来であれば、請求月により支給開始月が変わること、増額となる年金額は年額であると説明すべきところ、誤って、増額となる金額は月額であると思わせてしまうような説明をしてしまいました。また、支給開始月の説明も漏れてしまいました。</p> <p>原因は、担当者が請求する月ごとの差額の説明に気を取られ、十分な説明がされなかったことによります。</p>	1名	未払い	44,908	<p>お客様より、請求時の経過を聴き取り、今後の処理については、確認のうえ、後日連絡することで了承を得ました。その後、電話で役場担当者に、今回の事象の確認を行いましたところ、繰上げの説明を行った際に、説明が足りなかった旨の申出とお客様の要望に沿った事務処理の依頼がありました。</p> <p>役場より事象の報告書の提出がありました。</p> <p>訂正処理依頼書を作成し、機構本部へ書類を進達しました。</p> <p>再裁定処理がされたこと、調整額について支払予定を確認しました。</p> <p>担当者がお客様へ電話し、再度お詫びのうえ、処理結果について説明し、了承を得ました。</p>	<p>お客様相談室の朝のミーティングで、繰上げ請求に係る注意点を担当職員全員で再確認し、再発防止の徹底を図りました。</p> <p>役場の担当者に、報告書の内容について再確認し、再発防止の徹底を図るよう申し入れました。</p>	外部
89	年金加入記録判明時における決定誤りについて	確認・決定誤り	千葉	木更津	2010年6月25日	2011年1月6日	<p>新たに判明した厚生年金加入期間に基づく年金について、ブロック本部に確認しましたところ、本来であれば、農林共済組合より一時金が支給されるとお客様に説明すべきところ、新たな厚生年金期間を追加することで老齢年金の受給額が増えると誤って説明していたことが判明しました。</p>	<p>昭和17年6月から昭和20年8月までの被保険者期間を追加し、老齢厚生年金を支払う決定がされました。</p> <p>判明した共済組合期間の資格取得年月日が不明でしたため、機構本部記録管理部に調査依頼をしました。</p> <p>機構本部記録管理部より、昭和17年6月から昭和20年8月までと昭和28年4月から昭和34年1月までの厚生年金被保険者期間は、本来であれば農林共済組合から支給すべき期間であるとの回答がありました。</p> <p>職員がこの回答を認識しておらず、本来であれば、新たに判明した厚生年金被保険者期間について、農林共済組合へお申出いただき、後日、農林共済組合から一時金として支給されると説明すべきところ、年金加入記録を追加することで老齢年金の受給額が増えると誤って説明してしまい、お客様から年金額仮計算書の提出を求め、年金額を再計算するようお客様相談室へ依頼してしまいました。</p>	1名	過払い	857,000	<p>ご本人様の年金記録を確認しましたところ、平成23年1月にお亡くなりになられていることが判明しました。</p> <p>副所長とお客様相談室長がご自宅を訪問し、ご遺族へ、本来であれば農林共済組合から支払われるべき年金が誤って老齢厚生年金より支払われていたこと及び新たに判明した加入期間を追加することで年金額が増えると誤った説明をしたことについてお詫びしました。また、老齢厚生年金を再計算することにより、支払した年金が過払いとなっており、返納が生じることについてご遺族から了承を得ました。</p> <p>ご本人様の年金額の再計算にかかる同意書と、今後の奥様の老齢年金から返納していただく方法を記した返納方法申出書を受取り、農林共済組合への手続きは、農林共済組合からお知らせが届くので別途お手続きをしていただく旨を説明し、了承を得ました。</p>	<p>所内課長会議において、副所長から今回の事象の経過説明を行い、同様の誤りのないよう周知しました。</p> <p>また、記録調査申立書の受付簿を修正し、他庁等への照会日及び回答日の項目を追加し、進捗状況が容易に確認できるよう整備して、関係職員へ周知・徹底しました。</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
90	年金受給選択申出書の処理誤りについて	確認・決定誤り	神奈川	横浜中	2010年12月3日	2011年2月8日	お客様から、「障害厚生年金を選択したのに、老齢厚生年金を支払う旨の支給額変更通知書が届いた」とのお申出がありました。確認しましたところ、年金受給選択申出書の備考欄に、支払年金額の多い方の年金を選択のゴム印を押したまま、誤って進達していたことが判明しました。	障害厚生年金の請求手続きの際、お客様より、「支払年金額は老齢厚生年金の方が多いが、障害厚生年金を選択する」とのお申出があったため、年金受給選択申出書の受けようとする年金の年金コード欄に障害厚生年金の年金コードを、受けようとする年金以外の年金コード欄に老齢厚生年金の年金コードをご記入いただきました。この年金受給選択申出書の備考欄に予め、支払年金額の多い方の年金を選択のゴム印が押されていたことを担当者が見落してしまい、これを抹消せずに進達してしまったため、お客様がご希望された障害厚生年金ではなく、老齢厚生年金を選択する支払処理がされてしまいました。年金受給選択申出書の備考欄に予め、支払年金額の多い方の年金を選択のゴム印を押していたことが原因となり、発生した事象です。	1名	過払い	133,299	お客様相談室の職員がお客様にお詫びし、遡って障害厚生年金の選択処理を進めることをお伝えするとともに、過払い分については今後支払われる年金で調整されることで了承を得ました。機構本部へ連絡し、平成23年4月支払で調整になることを確認し、その旨をお客様にお伝えしましたところ、了承を得ました。	朝礼において、当該事象をお客様相談室の職員へ説明しました。また、未使用の年金受給選択申出書を確認し、支払年金額の多い方の年金を選択のゴム印が押されていたものを廃棄し、お客様がどちらの年金を選択されるか判断ができず、支払年金額の多い方を選択することのお申出があったときにはじめてゴム印を押すことを徹底しました。	外部
91	老齢厚生年金の裁定誤りについて	確認・決定誤り	東京	千代田	2006年2月2日	2011年1月27日	お客様の老齢基礎年金繰下げ請求書を機構本部に進達しましたところ、機構本部より、老齢厚生年金の受給権発生日に誤りがある旨の連絡がありました。当該裁定請求書等を確認しましたところ、60歳で特別支給の老齢厚生年金の受給権が発生しているにもかかわらず、65歳から老齢厚生年金の受給権が発生しているものとして裁定処理を行っていたことが判明しました。	お客様については、厚生年金保険の被保険者期間は12ヵ月未満ですが、厚生年金保険の被保険者期間とみなされたNTT共済組合員期間を合算すると12ヵ月以上になるため、60歳時に特別支給の老齢厚生年金の受給権が発生します。お客様の裁定処理については、通常の裁定処理ができないため、処理の一部を手作業で行う必要があることから、裁定請求書の入力処理にあたり、作成原因を手作業による処理を要するものとして入力しなければならぬところ、担当者が、厚生年金保険の被保険者期間は12ヵ月未満であり、特別支給の老齢厚生年金の受給権は発生しないものと誤認して入力してしまったため、60歳で受給権が発生する特別支給の老齢厚生年金ではなく、65歳で受給権が発生する老齢厚生年金の裁定処理が行われてしまい、年金の未払いが発生してしまいました。	1名	未払い	104,060	お客様相談室長よりお客様に電話し、お詫びのうえ、事象の経緯を説明し、了承を得ました。再裁定書類を機構本部へ進達しました。担当者よりお客様に電話し、改めてお詫びのうえ、再裁定処理が完了したこと及び今後の支払予定等について説明し、了承を得ました。	お客様相談室ミーティングにおいて、NTT共済組合員期間を有する方の特別支給の老齢厚生年金の裁定処理に係る取り扱いを周知し、相談並びに裁定請求書の内容審査時において当該取り扱いの確認漏れがないよう指示しました。	内部
92	障害年金請求時における指導誤りについて	確認・決定誤り	群馬	前橋	2010年7月29日	2011年2月9日	お客様より、「障害年金が支払される通知がきたが、2ヵ月分しか支払されない。請求書を出した時に、3ヵ月分が支払になると説明を受けたがどういふことか」との照会がありました。受付経過書及び裁定請求書を確認しましたところ、受付時に事後重症ですぐに診断書等の案内をし請求手続きをとるよう指導すべきところ、担当者の錯誤により、3ヵ月経過後に再度来所するようにと誤って説明していたことが判明しました。	平成22年7月来所時に、初診日平成14年4月、人工透析開始が平成22年7月のため、本来ならば事後重症請求ですぐに請求手続きを指導すべきところ、障害認定日が平成22年10月になるので、平成22年10月に再度ご来所くださいと、誤った説明をしてしまったことにより、年金の支給開始が4ヵ月遅れてしまいました。原因は、初診日から1年半以内に人工透析を開始していれば、透析開始から3ヵ月で認定日となるため、担当者が錯誤してしまったことによるものです。	1名	未払い	264,033	お客様相談室長がお客様宅を訪問し、お詫びしました。当所の指導誤りにより、不利益を与えてしまった旨を説明しました。機構本部に協議することとしました。機構本部から、ご本人様は平成22年7月中に請求が可能であり、平成22年7月での事後重症請求とすることは妥当であるとの回答を受けました。機構本部あてに、診断書写し及び再裁定書類一式を進達し、支払時期を確認しました。お客様相談室長がお客様に、再度お詫びのうえ、支払時期を説明し、了承を得ました。	朝礼で全員に、障害認定日については大変重要なので、くれぐれも慎重に対応するよう注意喚起しました。また、初診日から1年半以内に人工透析を開始していれば、透析開始から3ヵ月で認定日となることについて、改めて注意喚起しました。	外部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額(単位:円)	対応	対策	判明原因
93	年金受給選択申出書に係る確認漏れについて	確認・決定誤り	長野	長野北	2010年11月29日	2011年2月14日	当所の年金相談窓口にて遺族厚生年金、障害基礎年金及び旧法国民年金老齢年金の3種類の受給権があるお客様より、平成23年2月定期支払時の受給金額がこれまでの受給額より減少することについて納得できない旨、お申出がありました。 確認しましたところ、年金受給選択申出書受付時の確認漏れによる説明誤りが判明しました。	お客様は、従来、遺族厚生年金と旧法国民年金老齢年金を受給されていましたが、平成22年11月に金額の多い受給方法に変更したいとお申出がありました。 本来であれば、従来通りの年金を受給し続けるのが、受給額が一番多いと説明すべきところ、誤って遺族厚生年金と障害基礎年金を受給した方が受給額が多い旨を説明し、選択申出書を受理しました。結果として、受給額が減額となってしまいました。 原因は、年金相談時に担当者が、障害基礎年金を受給すると遺族厚生年金のうち、経過的寡婦加算が支給停止となることの確認が漏れていたためです。	1名	未払い	45,334	ブロック本部へ協議し、機構本部へ訂正依頼するよう回答を受けました。機構本部に訂正処理依頼を行いました。 平成23年4月支払での訂正処理が完了したことを確認のうえ、文書によりお客様へのお詫びと説明を行いました。平成23年4月支払時に未払分を支払い、本来の支給方法となることを説明し、了承を得ました。	お客様相談室内朝礼にて当該事象を説明し、選択申出書の受付にあたり、同様の誤りが起こらないよう、周知しました。	外部
94	裁定時の繰下げ申出の処理誤りについて	確認・決定誤り	高知	事務センター	2010年12月20日	2011年1月31日	他のお客様の繰下げ申出の事務処理誤りが判明し、平成22年1月以降の決定済老齢年金請求書について全件確認を行いましたところ、裁定時の繰下げ申出の処理誤りが判明しました。	担当者が、お客様の請求書の審査を行った際、老齢基礎年金繰下げ請求に係る入力コードについて、本来であれば、将来の繰下げ希望としてのコードを請求書に記載すべきところ、請求時における繰下げ希望としてのコードを誤って記載しました。 また、その後のチェックにおいても誤りに気付くことができませんでした。	1名	過払い	66,875	年金給付グループ担当者が、お客様に架電し、決定誤りについてお詫びのうえ、平成23年2月支払時に過払いとなる旨を説明しました。お客様に了承していただき、過払額について返納申出書の提出について説明し、次回出張年金相談にて提出いただく旨、確認しました。 出張年金相談時にお客様から返納申出書を受理しました。 機構本部に訂正処理を依頼し、返納申出書を送付しました。	裁定請求時の繰下げの意思表示を明確にするため、事務所で連絡票を作成し、項目を設け、66歳以上の新規裁定請求者に希望する項目を丸で囲んで裁定請求書に添付することとしました。 支給繰下げ申出書添付の裁定請求書審査について、細心の注意を払うようグループ内に周知・徹底を行いました。	内部
95	年金受給者選択申出書の決定誤りについて	確認・決定誤り	愛知	大曽根	2010年8月4日	2011年1月21日	お客様より、「源泉徴収票が送られてきたが、自分が認識していた金額と異なる」とのお申出がありました。 平成22年8月に来所された際に、「所得の関係上、現在受給している遺族年金から老齢年金受給への変更を受付日の翌月(平成22年9月)分からお願したい」とお申出があり、選択申出書を提出されました。しかし、実際には退職改定後の平成22年4月分から、有利選択として遺族年金から老齢年金への選択替処理が遡及して行われていたことが判明しました。	選択申出書については、本来ならば備考欄に「平成22年9月分から老齢年金へ選択替」と記入し、書類を受付すべきところ、当時の年金相談窓口担当者が、備考欄に、有利選択のゴム印を押印すれば書類受付日の翌月分(平成22年9月分)から有利年金(老齢年金)に選択替されると認識していたものと思われ、担当者の認識誤りにより今回の誤りが生じたものと思われまます。	1名	過払い	12,733	担当者がお客様に電話し、今回の事象を説明し、お詫びしました。また、選択処理の訂正依頼をする旨と、結果と手続きには時間を要する旨もあわせて説明し、確定申告の期限に間に合わない場合は修正申告で対応いただくよう説明し、ご理解を頂きました。 お客様が来所され、今回の件は、平成22年4月分からの老齢年金選択処理のままで訂正はしなくてよいとお申出がありました。	お客様相談室職員全員に、選択申出書の受付時には、受給者様の意思確認の徹底と、特記事項は必ず備考欄に記載することを指示しました。	外部
96	厚生年金通算老齢年金の裁定誤りについて	確認・決定誤り	埼玉	所沢	2003年10月16日	2011年2月3日	新たな記録判明により、平成15年に裁定された厚生年金通算老齢年金について、時効特例給付を遡って支給できることが判明し、平成22年11月に、時効特例給付支払手続用紙の申請を受理しましたが、機構本部から返戻となり、通算老齢年金の受給権発生日に誤りがあることが判明しました。	厚生年金通算老齢年金の裁定時、本来は、配偶者様の恩給等加入期間からの合算対象期間を算入することにより、60歳到達時点である、昭和51年4月にて受給権発生とすべきところ、恩給制度より受給していた公務扶助料を他制度満了として、昭和63年4月を受給権発生として裁定したため、受給権発生日に誤りが発生しました。 原因は、ご本人様と配偶者様の年金加入記録をよく確認しなかったこと及び通算年金通則法に規定する年金給付に該当しない、恩給制度より受給していた公務扶助料を他制度満了としたことによります。	1名	未払い	4,400,000	機構本部あてに再裁定報告書を進達し、受給権発生日を訂正し、早急に時効特例給付として年金支給をお願いすることとしました。 ご本人様に対して、電話連絡・文書送付しましたが、連絡が取れないため、取れ次第説明することとしました。 ご本人様のご息女が来所され、ご本人様は平成23年1月に死亡されていることが判明しました。お詫びのうえ、事象を説明し、了承を得ました。 機構本部に再裁定報告書、未支給請求書を進達しました。	朝礼において、裁定請求書の受付の際は、受給権発生日に誤りがないか確認するよう指示しました。 また、課内会議において、裁定請求書を事務センターに進達する際は、受給権発生等の裁定内容に誤りがないか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	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明原因
97	国民年金特別一時金の決定誤りについて	確認・決定誤り	福岡	事務センター	2011年2月1日	2011年2月23日	国民年金特別一時金の審査決裁後、オンライン登録処理の決裁中に、再度支給対象期間について確認を行いましたところ、支給すべきでない期間を含めて決定していたことが判明しました。	国民年金特別一時金は、国民年金の任意加入の期間又は免除期間で追納されている期間のうち、障害年金の受給権発生日の属する月前の直近の基準月から昭和61年3月末日までの保険料納付期間が対象期間とされているところですが、受給権発生以前の任意加入期間の保険料納付分も含め決定していたことが原因です。 国民年金特別一時金の決裁に際しては、一次審査、二次審査を受け、最終決裁となっていますが、各審査・決裁で支給要件・対象期間等の審査確認を行っているにもかかわらず、誤りを発見できず、誤った期間で計算された国民年金特別一時金を支給したものです。	1名	過払い	168,500	ご本人様に連絡をとり、代理人であるご主人様に再度連絡し、お詫びのうえ、今回の経緯及び返納について説明し、了承を得ました。 なお、返納の処理方法について、ブロック本部を通じ機構本部へ照会しています。	朝礼で今回の事象について周知し、対象期間について慎重に確認を行うよう指示しました。	内部
98	老齢年金新規裁定時の受給権発生日の誤りについて	確認・決定誤り	佐賀	事務センター	2010年11月11日	2010年11月15日	年金新規裁定時の証書発送の事前チェックの際に、受給権発生日の誤りが判明しました。	年金請求書審査時に、農林共済期間及び12ヵ月未満の厚生年金期間がある場合、本来であれば、受給権発生日は農林共済統合日の平成14年4月1日とすべきところ、誤って受給権発生日を65歳到達日(平成14年12月)として決定してしまったため、年金決定通知書の送付が遅れることになってしまいました。その原因は、請求書審査時に統合共済期間を見落とし、通常の12ヵ月未満の厚生年金期間として決定したことによるものです。	1名	未払い	20,810	受給権発生日の誤りが判明した際に、ご本人様へ連絡し、お詫びのうえ、説明し、了承を得ました。年金証書の写しとご本人様あてにお知らせ文書を送付し、受給権発生の訂正について、機構本部に再裁定書類を進達しました。	グループ内研修にて事象を説明し、書類審査時には、共済加入期間・厚生年金加入期間の確認を慎重に行うように指示しました。	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
99	国民年金保険料納付記録の補正誤りについて	確認・決定誤り	宮城	仙台東	2009年11月24日	2011年3月2日	<p>国民年金保険料納付記録について、年金記録確認地方第三者委員会(以下、第三者委員会という)に記録確認申立されていた方の記録について、第三者委員会より、オンライン記録と被保険者名簿及び国民年金被保険者台帳の記録に不整合があるため意見聴取がありました。</p> <p>確認しましたところ、昭和41年度の納付記録が誤って訂正されていたこと及び年金額についても誤って再裁定されていることが判明しました。(第三者委員会への申立期間は昭和36年4月～昭和41年3月)</p>	<p>お客様から、「昭和41年度の保険料納付記録について、ねんきん定期便では一部未納とされているが、年度内は完納しているはず」として、国民年金保険料納付記録の照会申出書が提出されました。</p> <p>この時点において、昭和41年度中の納付月数である7ヵ月について、本来は国民年金被保険者台帳等を確認して登録すべきところ、その確認を行わないまま、昭和41年4月から昭和41年10月までの7ヵ月納付として登録をしました。</p> <p>その後、国民年金保険料納付記録の照会申出書に基づく納付記録調査の過程で、市町村の被保険者名簿の納付状況や国民年金被保険者台帳等の納付記録により、昭和41年9月から昭和42年3月までの7ヵ月分の納付の事実が確認されました。</p> <p>このとき、昭和41年度の納付記録を、正しくは昭和41年4月～8月(未納)、昭和41年9月～昭和42年3月(納付)として訂正処理すべきところ、確認が不十分であったため、お客様に昭和41年度は完納されていると回答したうえで、昭和41年4月～昭和42年3月(納付)と誤った登録処理をしてしまいました。</p> <p>昭和41年度の納付月数が7ヵ月から12ヵ月に訂正されたことによる年金額の再計算が行われ、平成22年3月以降に遡及分も含め支払されたため、年金額の過払いが発生しました。</p> <p>記録訂正の事務処理において、調査・確認が不十分なまま処理されたことが原因です。</p>	1名	過払い	75,872	<p>副所長がお客様に電話し、お詫びのうえ、状況説明及び過払いの年金について返納していただくことをお伝えしました。</p> <p>お客様が来所され、改めてお詫びのうえ、事情説明し、過払いとなった年金についての返納申出書の提出をしていただき、了承を得ました。</p>	<p>所内課長会議において当該事象を説明し、全職員に対し、事故防止の徹底についての注意を強く喚起しました。</p> <p>記録訂正処理にあたっての証拠書類の確認と処理票作成時の点検及び補正処理後の確認を徹底するよう再度周知しました。</p>	外部
100	老齢厚生年金繰下げ請求についての確認漏れについて	確認・決定誤り	香川	善通寺	2010年10月20日	2011年3月3日	<p>出張相談時、お客様より、平成22年12月退職予定である旨のお申出があり、退職改定後の年金額試算を提示しました。</p> <p>お客様からの電話により確認しましたところ、老齢厚生年金の繰下げ待期者であり、退職した時点で繰下げ請求の意思があったにもかかわらず、老齢厚生年金が支払われていないことにより、繰下げ請求がされていないことが判明しました。</p>	<p>出張相談時に、相談対応者が平成22年12月に退職予定で見込額を提示する際、お客様が繰下げ待機者のため、本来であれば繰下げ請求するかどうかの意志を確認のうえ、繰下げする場合は繰下げ請求書の提出が必要なことの説明を行うべきところ、確認を怠ったため、繰下げ請求についての説明が漏れたことから、繰下げ請求書の提出が行われなかったことによるものです。</p>	1名	未払い	337,516	<p>お客様相談室長がお客様に電話し、お詫びのうえ、今回の事象については、機構本部に協議し、改めて結果を連絡する旨を説明しました。</p> <p>機構本部より、平成22年12月資格喪失日を繰下げ請求日として取り扱うとの回答があり、繰下げ請求書の返戻依頼をし、協議結果とともに繰下げ請求書を再進達しました。</p> <p>担当者がお客様に、協議の結果をお伝えし、了承を得ました。</p>	<p>お客様相談室の朝礼にて当該事象を説明し、適切な説明及び確認の徹底について周知しました。</p>	外部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生日	判明日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明原因
101	厚生年金期間照会回答書における案内誤りについて	確認・決定誤り	沖縄	事務センター	2010年3月3日	2011年1月19日	<p>事務センターからお客様あてに送付した、厚生年金期間照会回答書を受けて、お客様が提出された裁定請求書について、機構本部から不支給通知書が事務センターに届きました。</p> <p>受付年金事務所がお客様と電話及び手紙のやり取りをしてお客様の年金記録を確認しましたところ、支給要件を満たしていないことが判明しました。</p>	<p>事務センターからお客様あてに送付した、厚生年金保険の期間照会について(回答)の文面中、本来なら厚生年金期間が判明したという案内のみとすべきところ、支給権が発生しないにもかかわらず、新たに通算老齢年金の支給権が発生すると誤った案内をしてしまいました。</p> <p>通算老齢年金の支給期間の短縮は、制度が発足した昭和36年4月以降の期間に限られていたにもかかわらず、判明したお客様の年金記録の期間(昭和32年から昭和34年)を資格期間として算入して計算したためです。</p>	1名		0	<p>年金事務所のお客様相談室担当者がお客様に電話し、不支給である旨をお伝えし、お詫びしました。</p> <p>お客様より、回答書のどの部分が誤りなのか文書にて回答がほしいとの手紙を受けました。年金事務所より回答文書を送付しました。</p> <p>事務センターより、不支給決定通知書をお客様に送付しました。</p> <p>お客様より、法的根拠が明示された写しがほしいとの手紙を受け、年金事務所より回答文書を送付しました。</p> <p>お客様より、該当条文を確認し、納得したので、他の記録の調査を依頼したいとの連絡がありました。</p> <p>年金事務所より期間照会様式、返信用封筒をお客様あてに送付しました。</p> <p>事務センターの担当者より改めてお客様へ電話し、お詫びしました。</p>	<p>会議にて、今回の事象(特に旧法の支給要件)をもとに、勉強会を開催し、全職員に周知・徹底を図りました。</p> <p>支給要件の判断をする際は、必ず年金給付グループへ書面による確認の照会を行った後、回答することとしました。</p>	内部
102	過去の配偶者加給年金加算誤りについて	確認・決定誤り	福岡	直方	2006年2月13日	2011年3月14日	<p>記録判明に伴う再裁定時に、配偶者加給年金の過払いがあるため、配偶者加給年金支給停止事由該当届の提出を案内していた受給者であるお客様が、届出漏れはしていないので確認してほしいと来所されました。</p> <p>再裁定に係る年金相談で、過去の老齢年金裁定時に加給年金支給対象外とすべきところを、支給対象として入力処理していたことが判明しました。</p>	<p>依頼に応じて老齢年金の請求書を確認しましたところ、配偶者様の所得証明書、年金証書写しの添付はありましたが、定年退職規定等の写しはありませんでした。</p> <p>5年以内に年収850万円未満になる見込として加給年金対象者の入力処理がされていましたが、窓口の説明では対象外として届出の必要なしと説明していたものと思われます。</p>	1名	過払い	1,815,000	<p>お客様相談室長がお客様にお詫びのうえ、届出漏れではなく、入力時の処理誤りがあることを説明し、改めて過払いに係る返納についてお願いしました。内容についてはご理解いただきましたが、後日、文書で正式にお詫びしてほしいとのことでした。</p> <p>所長及びお客様相談室長がお客様宅へ訪問し、お詫びの文書を交付のうえ、説明しました。届出が必要なことを指示されていれば提出していたとのお話がありました。</p> <p>また、共済組合等からの情報提供による届書勧奨についてのご要望をいただきました。</p> <p>返納申出書は、返済スケジュールを記入してご提出いただき、機構本部へ進達しました。</p>	<p>お客様相談室の朝礼時に、加給年金の説明に係る注意点について周知しました。</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
103	老齢基礎年金請求者に係る振替加算額の誤処理について	確認・決定誤り	岡山	事務センター	2010年4月1日	2011年3月15日	<p>ご本人様の配偶者様が老齢基礎年金一部繰上げの手続きに年金事務所に来所され、相談内容の確認中に、ご本人様の老齢基礎年金に誤って振替加算額が支払されているのではないかとご連絡が年金事務所からありました。</p> <p>確認しましたところ、ご本人様の老齢基礎年金裁定処理時に配偶者状態表示の登録を誤っていたことが判明しました。</p>	<p>今回の事象では、配偶者様は加入期間20年以上の退職共済年金を受給されていますが、定額部分支給開始年齢が64歳(平成24年10月)であるため、配偶者加給年金が加算されるのは、その翌月からとなります。</p> <p>本来、ご本人様の老齢基礎年金に振替加算が加算される時期は平成24年10月であるため、受給権発生時には振替加算が加算されないように、配偶者状態表示を登録する必要があったところ、加算として裁定処理してしまったため、受給権発生時から振替加算が加算されてしまいました。</p> <p>原因は、年金請求書の審査時において、配偶者様の退職共済年金に配偶者加給年金が加算されているかどうかの確認を怠ったこと、また、入力前の二次審査、入力後の審査、決裁時においても誤りを発見できなかったことが原因です。</p> <p>配偶者状態表示については、エラーチェックを行います。配偶者様が共済年金受給者の方である場合はチェックされないため、入力内容がそのまま反映され裁定されました。</p>	1名	過払い	128,375	<p>年金給付グループ長がご本人様に電話し、お詫びのうえ、経過説明を行いました。</p> <p>年金事務所にお客様が来所され、返納方法申出書を受領し、事務センターに回付されました。</p> <p>関係書類を機構本部へ進達しました。</p>	<p>年金給付グループ内の朝礼にて当該事象を説明し、年金請求書の審査時における配偶者状態を記入する際には、慎重に行うよう指示しました。</p> <p>また、決裁においても慎重に確認するよう指示しました。</p>	外部
104	老齢厚生年金加給年額加算開始事由該当届の受理漏れについて	確認・決定誤り	島根	松江	2003年6月23日	2011年3月16日	<p>他年金事務所からの連絡により、お客様の裁定請求書を確認しましたところ、老齢年金請求の際、ご主人様に加給年金が加算されていないことが判明しました。</p>	<p>平成15年の裁定請求書受付当時、戸籍謄本・住民票・所得証明書にてお客様と生計維持関係があることを確認していました。</p> <p>しかし、遡及裁定者については別途、老齢厚生年金加給年額加算開始事由該当届を提出するよう指導することとなっていたにもかかわらず、それを受理した事跡が確認できませんでした。</p> <p>その裁定請求書に綴じてあった当時の年金見込額照会回答票には、加給年金が加算されたもので試算されているため、当所にて当時生計維持申立書の受理を漏らしたものと判断しました。</p>	1名	未払い	2,775,758	<p>担当者がお客様に電話し、お詫びのうえ、経過を説明したうえで、時効完成成分の支払については、消滅時効を適用しないことを含めて検討している旨をお伝えしました。</p> <p>ブロック本部に協議し、協議の結果、遡及支給することと判断し、書類整理のうえ、機構本部へ訂正処理依頼を行いました。</p> <p>お客様及び他年金事務所にこれまでの経過を報告しました。</p> <p>消滅時効を適用することなく、加給金が遡及支払される旨を確認しました。</p> <p>他年金事務所の担当者に、遡及支払される旨を報告し、お客様に対してその旨を説明しましたとの報告がありました。</p>	<p>お客様相談室内朝礼時において所属職員へ周知のうえ、再確認及び徹底を行い、あわせて他課職員へも周知を行いました。</p> <p>再度、窓口相談担当者の相談終了時の最終確認を行うこと、書類審査時における確認の徹底を行うことを申し合えました。</p>	内部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生日	判明日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明原因
105	特別支給の老齢厚生年金の審査誤りについて	確認・決定誤り	東京	中央	1995年10月12日	2011年3月17日	他年金事務所にお客様の代理人が遺族厚生年金の請求手続きに来訪され、お客様の配偶者様の年金受給権者原簿を確認しましたところ、平成7年10月に旧社会保険事務所が配偶者様から提出された特別支給の老齢厚生年金の裁定請求書を処理した際、本来であれば、老齢基礎年金の年金額計算の対象期間としない共済組合加入記録について、誤って老齢基礎年金の年金額計算の対象期間として入力処理していたことが判明しました。	配偶者様は共済組合に加入されていた方であり、昭和61年3月31日以前に共済組合の退職年金の受給権を有していたことから、配偶者様の共済組合加入記録については合算対象期間となります。 特別支給の老齢厚生年金裁定請求書の内容審査の際、当該共済組合加入記録について、本来であれば裁定請求書の合算対象記録欄に記入のうえ、入力処理を行わなければならないところ、誤って共済記録欄に記入して入力処理を行ってしまったため、65歳からの老齢基礎年金の年金額計算の対象期間として年金が裁定され、配偶者様に対して年金額の過払いを発生させてしまいました。	1名	過払い	2,730,000	お客様の代理人が来訪され、お客様相談室長よりお詫びのうえ、事象の経緯を説明し、お客様あてのお詫びの手紙をお渡ししました。代理人より、お客様に説明後、改めて連絡するとのお話がありました。 副所長及びお客様相談室長がお客様宅を訪問し、お詫びのうえ、事象の経緯及び過払い金の返納について説明し、了承を得ました。 副所長及びお客様相談室長がお客様宅を訪問し、過払い金の返納方法について確認しましたところ、一括返納のお申出があり、返納申出書等を受理しました。 機構本部に再裁定報告書及び年金額仮計算書・返納方法申出書等を進達しました。	お客様相談室会議において、当該事象を周知するとともに、改めて共済組合加入期間を有する方の老齢基礎年金の年金額計算の取り扱いや老齢厚生年金裁定請求書の内容審査における注意点等を説明し、再発防止の徹底を指示しました。	外部
106	遺族厚生年金の裁定誤りについて	確認・決定誤り	埼玉	事務センター	2011年2月10日	2011年3月17日	お客様より、年金の支払額についてねんきんダイヤルへ照会があり、確認しましたところ、遺族厚生年金の発生日に誤りがあることが判明しました。	遺族厚生年金裁定請求書について、担当者が審査時に、死亡年月日を平成23年1月とするところを誤って平成22年1月としたため、受給権発生日が1年遡ってしまい、年金の過払いが発生してしまいました。 担当者の審査ミス及び決裁時においても見逃してしまったことによるものです。	1名	過払い	1,106,298	担当者がお客様に電話し、お詫びのうえ、過払い額の返納と今後の事務の流れについて説明し、了承を得ました。 担当者がお客様宅へお伺いし、再度お詫びのうえ、返納申出書を提出していただきました。 機構本部へ関係書類を進達しました。	グループ内で今回の事象を説明し、審査時の年度誤りについて注意し、徹底しました。	外部
107	障害基礎年金裁定時における子の加算の入力漏れについて	確認・決定誤り	福井	福井	2005年4月1日	2011年4月12日	障害基礎年金受給権者の配偶者様が来所され、障害年金加算改善法のお知らせが届いたため、戸籍謄本、住民票(世帯全員)を持参され、養子縁組した18歳未満のお子様がいることを確認しました。 さらに確認しましたところ、障害基礎年金の受給権が平成17年4月に発生しており、平成11年3月に養子縁組した18歳未満のお子様がいることから、障害基礎年金裁定時において、子の加算の入力処理がされていない可能性があることが判明しました。	障害基礎年金請求書を確認しましたところ、平成17年7月裁定となっており、また、当時の添付書類(戸籍謄本、住民票)を確認しましたところ、平成11年3月に養子縁組した18歳未満のお子様がいること、また、生計維持関係があることから、本来、加算額対象者として入力すべきところ、裁定時に入力を漏らしてしまったことが原因です。 障害基礎年金請求書には、加算額の対象者及び生計維持証明欄の記入はありませんが、当時の添付書類から、加算額対象者であることは明らかでした。	1名	未払い	1,349,050	年金相談窓口において、お客様相談室長が受給権者の配偶者様にお詫びし、遡及して子の加算の処理を行い、過去の子の加算分をお支払することです了承を得ました。 なお、児童扶養手当に関しては該当しないことから、今回送付された障害年金加算改善法のお知らせにともなう手続きは必要ない旨を説明しました。	お客様相談室内会議において、当該事象を説明し、年金請求書受付時等における確認の徹底を指示しました。	外部
108	老齢基礎年金の振替加算誤りについて	確認・決定誤り	神奈川	事務センター	2009年11月5日	2011年2月16日	老齢厚生年金請求書の審査時において、既に裁定されていたご本人様の配偶者様の老齢基礎年金に、誤って振替加算がされていることが判明しました。	平成21年11月、配偶者様の老齢基礎年金の決定を行った際、共済組合に対し、加給金が加算されていない旨の確認をしているにもかかわらず、誤って入力したため、ご本人様の退職共済年金の定額部分発生前から配偶者様の年金に振替加算がされたものです。	1名	過払い	39,500	年金事務所より年金請求書の写しを取り寄せ、審査・入力誤りであることを確認しました。また、共済組合にも加給年金の受給要件を確認しました。 担当者がご本人様に、お詫びのうえ、当該事象を説明し、内払調整について、了承を得ました。 年金訂正報告書を機構本部に送付しました。 年金訂正報告書に基づく訂正処理が完了しました。	課内会議において、当該事象を説明し、年金請求書の審査入力の際、配偶者状態表示の登録の重要性を認識し、慎重に行うよう申し合せました。 また、配偶者状態表示については決裁時のチェックをもう1度行うように改めました。	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
109	老齢年金請求書入力誤りについて	確認・決定誤り	滋賀	事務センター	2011年3月31日	2011年4月15日	お客様から市役所へ、「老齢年金請求者から繰下げ請求したが金額が違うのではないか」との照会があり、当事務センターへ連絡がありました。 確認しましたところ、入力誤りが判明しました。	当事務センターにて審査後、入力処理しましたが、老齢基礎年金の支給繰下げ申出日の指定届により平成23年3月26日付でお申出されていたにもかかわらず、受付日の平成23年3月9日を入力していました。 審査時において、判断を誤ったものです。	1名	過払い	34,416	機構本部へ報告・相談を行い、機構本部へ直送し、平成23年6月支払に間に合うとの回答を得ました。 担当者がお客様に、お詫びのうえ、経過説明を行い、了承を得ました。	発生事象をグループ内職員に周知し、職員による再チェック徹底を指示しました。	外部
110	遺族厚生年金の裁定誤りについて	確認・決定誤り	北海道	事務センター	2011年2月10日	2011年4月14日	年金事務所のお客様相談室担当者より、遺族年金受給権者であるお客様が来所され、振込通知書に記載された初回支払額がおかしいのではないかとのお申出があったため、裁定内容を確認ほしいとの連絡がありました。 確認しましたところ、受給権発生日(死亡年月日)を誤って処理したため、初回支払が過払いとなっていることが判明しました。	遺族厚生年金請求書の入力項目である受給権発生日を、平成23年1月23日とすべきところ、誤って平成22年1月23日と記入し、そのまま裁定入力されたため、本来、平成23年2月分からの支払となるものが、平成22年2月分まで遡及して支払われることとなったものです。 また、決裁段階でも記入誤りを発見することができなかったことによるものです。	1名	過払い	13,398	担当者がお客様に電話し、お詫びのうえ、事象について説明しました。年金が過払いとなり、返納していただく必要があることを説明し、返納方法申出書の提出を依頼し、了承を得ました。 現金一括返納を希望される旨の返納方法申出書を受付し、遺族年金担当者が機構本部に問合せし、返納告知書の発送時期が平成23年8月末の予定となることを確認しました。 返納方法申出書を機構本部へ進達しました。 担当者がお客様に電話し、平成23年8月定期支払に合わせて裁定内容を訂正すること、返納告知書の発送時期の予定について説明し、了承を得ました。	年金給付グループ全体朝礼で、年金給付グループ全職員に対し当該事象を説明し、裁定請求書の審査事務を慎重に行うよう周知徹底しました。 担当チームの朝の打合せ会で、グループ長から改めて事象の詳細説明を行い、一次審査、二次審査を正確・確実にすること、特に受給権発生日は戸籍謄本の死亡年月日と照合のうえ、厳正に確認を行うことを指示しました。	外部
111	年金受給者に係る支払金融機関変更届の確認誤りに伴う年金振込不能について	確認・決定誤り	愛知	中村	2011年2月1日	2011年4月18日	お客様から、「年金が振込されていない」とのお申出がありました。 確認しましたところ、振込できない貯蓄口座への支払金融機関変更届を受理していたことが判明しました。	窓口において支払金融機関変更届を受付けた際、貯蓄預金の口座を指定され、通帳を確認し、写しをとっていたにもかかわらず、誤って受理したためです。 また、通帳の写しを添付のうえ、事務センターへ回付しましたが、事務センターでもそのまま入力したことによるものです。	1名	未払い	134,899	窓口においてお客様相談室長がお客様にお詫びし、改めて以前振込を受けていた口座へ変更するための支払金融機関変更届を受理しました。平成23年5月に再振込をすることで了承を得ました。	お客様相談室内朝礼において、職員に支払可能な口座の確認の徹底を図るとともに、委託社会保険労務士の代表者に事故防止の徹底を依頼しました。 事務センターに、通帳の写しの添付してある支払金融機関変更届について確認の徹底を依頼しました。	外部
112	障害基礎年金の子の加算漏れについて	確認・決定誤り	広島	広島西	2004年7月15日	2011年4月18日	障害年金加算法の案内により、ご本人様より平成23年4月以降の加算について照会がありました。相談中に、受給権発生時(平成7年)にお子様がいいたことが判明し、障害基礎年金の子の加算漏れが判明しました。	平成16年に町役場にて請求書を受付し、平成16年7月に裁定しました。添付されていた戸籍謄本にお子様の記載があり、請求書裏面の生計維持証明欄にお子様の記載がありましたが、請求書表紙のお子様の加算対象者の欄に記載がなかったため、見落しており、加算が漏れたものと思われます。	1名	未払い	2,789,933	担当者が当時の請求書より、事実関係を確認しました。住民票の添付がないため、お客様に連絡し、送付を依頼しました。 お客様より加算法にかかる書類及び戸籍・住民票の提出を受付しました。 戸籍の附票を取寄せ、受給権発生当時の生計維持を確認し、ブロック本部へ訂正処理可能事例かどうかの照会を行いました。 ブロック本部より協議の回答があり、処理可能事例として機構本部へ訂正依頼を行いました。	書類受付時に戸籍謄本等でお子様がいるかどうか、また戸籍謄本等がない場合でも、聴き取りで確認を徹底するよう再度周知しました。	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
113	老齢基礎年金裁定請求書に係る審査の誤りについて	確認・決定誤り	宮城	事務センター	2011年2月24日	2011年4月20日	機構本部より、「老齢年金の初回支払が振込不能になっている方がいるので、金融機関を確認してください」との電話連絡がありました。 確認しましたところ、お客様が振込を希望された口座の氏名のふりがなと請求書に書かれている氏名のふりがなが違うことを、審査のときに見落したまま決定してしまったことが判明しました。	老齢基礎年金請求書の添付書類の中に預金通帳のコピーがあり、姓のふりがなが請求書に書かれたふりがなと違うのを、審査担当者のチェックが漏れ、そのまま決定してしまったことが原因です。	1名	未払い	81,283	担当者がお客様に電話し、お詫びのうえ、今回の事象について説明しました。お客様には金融機関で名義のふりがなを訂正していただいた後に、ご連絡をお願いしました。平成23年4月15日支払分は、平成23年5月18日までに訂正が終わると平成23年6月15日に振込の予定であることをお伝えし、了承を得ました。	朝礼で年金給付グループ内の全職員に対し、口座番号や、ふりがな等、内容の確認は十分に行って、審査を進めるよう注意喚起しました。	内部
114	死亡にともなう支払保留処理誤りについて	確認・決定誤り	東京	足立	2011年2月4日	2011年4月21日	年金受給者様のお子様より、「父親の口座に年金が振込されていない」との電話連絡がありました。 住民票を確認しましたところ、お父様はご健在であり、支払保留処理誤りが判明しました。	死亡された年金受給者様の配偶者様の未支給請求に、年金受給者様のお子様が来訪され、請求書を受領しました。対応した職員が、死亡保留処理票を正しく記載し、入力処理をしていました。 同日に別の職員が、年金受給者様のお子様からの情報提供とのことで、年金受給者様の基礎年金番号コード・生年月日・氏名を死亡保留処理票に記載し、入力処理をしていました。請求者と死亡者を誤って記載し、入力処理をしてしまいました。	1名	未払い	200,100	機構本部に確認したうえで、職員より年金受給者様のお子様に電話し、改めてお詫びをするとともに、経過説明及び今後の対応処理により、平成23年6月支払になることをお伝えし、了承を得ました。	お客様相談室内会議において、当該事象を説明し、情報提供の際は死亡された方の氏名等を復唱すること及び処理票に復唱する旨を朱色で印刷したものに変更し、使用することを徹底しました。	外部
115	障害基礎年金の裁定誤りについて	確認・決定誤り	茨城	事務センター	2011年3月31日	2011年4月8日	機構本部より進達した障害基礎年金新規裁定書類の返戻がありました。 確認しましたところ、受給権発生日の入力誤りが判明しました。	障害基礎年金裁定請求書の審査を行った際、受給権発生日を市町村受付日ではなく、当事務センター受付日を記入し、そのまま委託業者に入力を依頼してしまいました。 入力後のチェックでも気づかず裁定を行ったことによるものです。	1名	未払い	66,000	お客様のご家族に電話し、今回の誤りの経過を説明し、お詫びしました。未払い分については、後日調整のうえお支払する旨を説明し、了承を得ました。	朝のグループ内ミーティングにて当該事象を説明し、審査する時点で一番古い受付年月日の受付印の日付部分を蛍光ペンで囲む等、目立つようにして受給権発生日の誤りを発生させない工夫をするように、また、審査・チェックの際に確認漏れを起こさないよう注意喚起しました。	内部
116	老齢年金支給額誤りについて	確認・決定誤り	滋賀	事務センター	2010年4月23日	2011年3月25日	年金事務所より、文書照会処理中に平成22年処理済の年金請求処理に疑義があるとの連絡がありました。 確認しましたところ、未選択保留及び年金選択届が進達されていないことが判明しました。	事務センターにおいて、審査・入力処理をしました。遺族年金受給者の方であることから、本来は審査時において未選択保留及び年金選択届の処理を行うべきところ、処理が行われておらず、年金が二重に支給されたものです。 審査処理において判断を誤り、不要として処理を行ったものと思われます。	1名	過払い	81,450	年金事務所にてご本人様へお詫びのうえ、説明し、次回支払分から2分の1調整で了承を得ました。 機構本部へ書類一式を進達しました。	発生事象をグループ内職員に周知し、職員による再チェックの徹底を指示しました。	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
117	障害基礎年金の子の加算漏れについて	確認・決定誤り	広島	広島西	2004年9月6日	2011年4月25日	障害年金加算改善法により、お客様より平成23年4月以降の加算について照会がありました。 確認しましたところ、受給権発生時(平成16年)にお子様がいなかったことが判明し、障害基礎年金の子の加算漏れが判明しました。	平成16年9月、旧広島西社会保険事務所が受付し、平成16年12月に裁定しました。住民票にお子様の記載がありましたが、戸籍謄本による確認を怠ったため、結果として、お子様に対する加算が漏れていたものです。	1名	未払い	1,482,400	担当がお客様に連絡し、お詫びのうえ、戸籍謄本の送付を依頼しました。 お客様より戸籍謄本の送付があり、親子関係を確認し、担当がお客様へ連絡し、受給権発生時点から現在まで引き続き生計維持がある旨を確認しました。また、児童扶養手当を受けたことはないとのことでした。 ブロック本部へ協議を行い、訂正依頼を機構本部に進達しました。	書類受付時に戸籍・住民票等でお子様がいるかどうか、また戸籍等がない場合でも聴き取りで確認を徹底するよう再度周知しました。	外部
118	平成22年12月定期支払の支払誤りについて	確認・決定誤り	本部	支払部	2010年11月9日	2010年12月15日	コールセンターから、お客様の老齢厚生年金の平成22年12月支払の支払額に誤りがあるのではないかと電話による問合せがありました。 確認しましたところ、雇用保険の給付との調整で、本来支給停止すべき年金を誤って支払っていることが判明しました。	雇用保険の給付を受給中の受給権者の方について、労働市場センターから提供される雇用保険情報と年金給付システムの支給停止及び停止解除等の処理がシステム的に行われるようにするため、年金記録に雇用保険情報(番号)を入力しました。 その際、当該受給権者の方は、過去にも雇用保険の給付を受給していたため、2つの雇用保険情報(番号)を有していましたが、年金記録上、雇用保険情報(番号)は1つしか収録できないことから、平成22年12月定期支払処理において、過去に受給していた雇用保険の給付に係る雇用保険情報(番号)を削除し、現在受給中の雇用保険情報(番号)を入力しました。 このような処理を行った場合、過去の雇用保険情報(番号)が削除されたことにより、過去の年金の支給停止期間(雇用保険の給付を受給していた期間)がシステム的に取消されることから、改めて手作業により支給停止処理を行うべきでしたが、その処理を漏らしてしまいました。 また、決裁時に処理漏れについて指摘することができなかったものです。	1名	過払い	721,000	コールセンターにおいてお詫びのうえ、誤った処理内容の説明を行い、返納義務についてはご理解いただけましたが、電話や手紙で済ませようとせず、責任ある職員が直接謝罪に来るよう、強く希望されました。 機構本部よりお客様へ電話し、この度の誤りは、機構の事務処理の過程で誤りが生じたものなので、機構としてお詫びするもので、お詫びにあたっては、機構組織の窓口である年金事務所等から訪問という方法とすることを組織として決めたものである旨を説明しましたが、理解を得られませんでした。 ブロック本部よりお客様へ電話し、今回の件についてお詫びのうえ、説明しました。その際、平成20年度の訂正・源泉徴収票及び老齢年金の長期特例該当要件等についてご相談があり、説明しました。また、返納金について、一括でお支払いいただくことで了承を得ました。 返納金納付書を送付する際、お客様へ電話しましたところ、もう少し考えさせてほしいとお申出がありましたので、納付期限及び納付期限を過ぎると督促が行われることも説明し、返納金納付書を送付しました。 お客様よりご連絡があった場合には、引き続き対応していくこととしました。	グループ内職員に、今回の事象の概要及び正当な事務処理方法を周知しました。	外部
119	再裁定後の調整額計算誤りについて	確認・決定誤り	本部	支払部	2010年8月25日	2011年3月2日	機構本部債権調査グループより、平成22年8月26日に決定した再裁定後の未支給処理に誤りがないかとの連絡がありました。死亡失権の届出者が続柄(他人)で入力されたため債務者調査の対象となりましたが、既に告知・収納済であるにもかかわらず、未支給処理が機械計算されているとのことでした。 確認しましたところ、再裁定時の既支払額の計算に誤りがあったことが判明しました。	受給者の方は、平成20年8月25日に死亡されましたが、平成20年10月に振込された金額(平成20年8・9月分)については、未支給請求者なしということで既に告知され、平成22年3月5日に収納済でした。 その後、未支給請求者が判明し、期間追加に係る再裁定を依頼され、平成22年8月25日決定の再裁定をした際、既支払額として平成20年8・9月分も調整額に入れてしまいました。	1名	未払い	213,375	平成23年4月定期処理において、再裁定のやり直し処理を行いました。 受給権者の方へお詫びの手紙を発送しました。	死亡失権の届出者が続柄(他人)で入力されている再裁定をする際には、返納金があるかを確認して、調整額を計算することをグループ全体に周知・徹底しました。	内部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生年月日	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
120	選択処理の誤処理による過払いについて	確認・決定誤り	本部	支払部	2010年8月9日	2011年3月3日	共済組合の障害年金と退職共済年金及び老齢厚生年金の受給権を有するお客様の選択申出書について、お客様の希望する選択方法でお支払していないことが、年金事務所より進達された選択申出書により判明しました。	共済組合より進達された選択申出書に基づき、老齢厚生年金は受給権発生(平成19年2月)から停止し、平成22年2月から支給すべきところ、停止を行っていなかったため、平成22年9月のお支払で過払いが発生することとなりました。 また、この誤りにともない、お客様あてにお詫びの手紙作成を行うための補正データの写しを用意しましたが、後日確認用ファイルの中に紛れており、お詫びの手紙を作成しておらず、お客様への連絡が遅れました。 この誤りを担当者及び決裁者も気づかなかったことが原因であり、また、判明時点で過払い額を確定させる入力処理を優先し、お詫びの手紙の作成が後回しになったこと、更に書類の管理が徹底できていなかったことが原因です。	1名	過払い	1,707,125	選択処理を補正完了し、過払い額が確定しました。 お客様にお詫びの手紙及び返済方法申出書を送付しました。 担当者がお客様宅へ電話し、お詫びのうえ、今回の事象について説明しました。返済については金額も高額であるため、返済方法を検討させて頂きたいとのことで、返済方法が確定次第、送付いただけるとの回答がありました。 お客様より、年金から全額調整を希望された返納方法申出書が送付され、機構本部の担当部署にて事務処理を行いました。	担当者及び決裁者に、この事象について周知・徹底を図るとともに、書類の管理について再度徹底を図りました。	内部
121	未支給年金支払の際の配偶者加給金の過誤払いについて	確認・決定誤り	本部	業務渉外部	2010年11月9日	2011年3月4日	監査部からの指示に基づき、調査及び確認をしましたところ、既に処理をした未支給年金支払のうち、旧法厚生年金老齢年金の配偶者加給年金の支払に過誤払いがあったにもかかわらず、差引き調整をせず、未支給年金を支払ったことが判明しました。	受給者のお子様から提出された未支給年金請求書の添付書類により、配偶者様が死亡されていることが確認できますが、進達された未支給年金請求書には、加給年金額対象者不該当届の添付がなく、委託業者の点検、担当者の審査においても添付漏れを確認できず、加給年金額不該当の入力処理を行わなかったためです。	1名	過払い	37,983	年金事務所の担当者が未支給年金請求者の方へ連絡し、お詫びのうえ、説明し、加給年金額対象者不該当届及び返納方法申出書を提出していただきました。 提出いただいた届書は担当部へ処理を依頼しました。	年金事務所には添付漏れのないように、また、処理業者には、チェック漏れがないように指導しました。	内部
122	生計維持申立書受理漏れについて	確認・決定誤り	京都	京都南	2004年3月2日	2011年2月9日	ご本人様の配偶者様の老齢厚生年金請求書を受理し、確認しましたところ、ご本人様の老齢年金の請求時に、生計維持申立書が受理できておらず、加給年金が加算されていないことが判明しました。	平成16年4月に裁定された請求書を確認しましたが、生計維持申立書を受理した事跡記録もなく、機構本部に確認しましたが、生計維持申立書は受付されていないとのことでした。 請求書受付時に生計維持申立書提出を指示しなかったことが原因です。	1名	未払い	2,509,674	生計維持申立書を受理し、遡ってお支払させていただくことを説明しました。ブロック本部・機構本部と協議することとしました。 遡って処理するようブロック本部より指示があり、届書等とともに機構本部へ送付し、支払時期を確認しました。 お客様相談室職員よりご本人様へお詫びのうえ、支払時期をお伝えし、了承を得ました。	当該事象について、職員に周知・徹底を図りました。	内部
123	老齢年金裁定請求書に係る審査誤りについて	確認・決定誤り	宮城	事務センター	2010年8月12日	2011年3月2日	職員から、受給権発生日を誤って裁定してしまったものがあつたと申出があり、老齢年金裁定請求書に係る審査誤りが判明しました。	NTT共済と厚生年金の加入期間がある受給権者は、厚生年金加入期間が1年未満であっても60歳で特別支給の老齢厚生年金の受給権発生として裁定できますが、厚生年金1年加入後の60歳6ヵ月で受給権発生として裁定していた事象が確認されました。 その原因は、担当者の認識不足から、NTT共済期間のある方にもかかわらず、一般の共済加入者と同様の扱いにより書類審査を行っていたことによります。 また、受給権発生は60歳に遡りますが、年金額が下がることから、年金の過払いが発生することも判明しました。	1名	過払い	46,500	担当者がお客様に電話し、お詫びのうえ、説明しました。過払い分についても、次回支払で内払調整をさせていただくことで了承を得ました。	老齢年金審査担当者に今回の事象を周知し、NTT共済加入期間のある方の受給権発生日には十分に留意するよう注意喚起を行いました。	内部



整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生年月日	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
124	年金受給選択申出書の進達遅延について	未処理・処理遅延	愛知	瀬戸	2008年1月24日	2011年2月21日	他年金事務所から、「要再裁定リストをチェックしていたところ、老齢年金が未選択保留されたままになっている。確認してください」との連絡がありました。 お客様の老齢年金裁定請求書(平成20年1月受付、平成20年4月裁定)を確認しましたところ、年金受給選択申出書が進達されないまま残っていることが判明しました。	老齢厚生年金請求時に、既に障害年金を受給されており、選択申出書処理によりお客様に有利な条件での受給になるところ、その処理がされていませんでした。 当時の担当者・決裁者の確認漏れと思われます。	1名	未払い	952,385	機構本部に電話連絡のうえ、年金受給選択申出書に顛末書を添付し、進達しました。 窓口装置により、選択処理入力済であること、支払時期を確認しました。 お客様は現在、遠隔地在住であるため、お詫びと説明文の手紙を送付しました。	進達漏れ、添付書類漏れがないよう、進達前の二重チェックについて周知しました。	内部
125	再裁定の進達漏れについて	未処理・処理遅延	埼玉	川越	2008年4月14日 2008年5月14日	2010年8月10日	監査により、普段使用されていないお客様相談室の保管庫を確認しましたところ、受付が平成20年4月と平成20年5月の進達されていない未処理の再裁定請求書が2件あることが判明しました。	受付された書類が受付簿に登録されていなかったこと及び異動に伴う未処理案件の引継ぎが不十分であったことが原因です。 添付書類が不足しているとの理由で保留し、不足書類が届いた後の進達処理が行われず、放置された状態になっていたもの及び遺族年金の再裁定で、統合処理は終了していましたが、その後の処理をせず、放置されていたものと推測されます。	2名	未払い	1,072,833	お客様相談室長がA様とB様に電話し、説明してお詫びしました。 機構本部に連絡し、事情を説明し、再裁定書類一式に経過書を添えて送付しました。 A様及びB様に振込されていることを確認しました。	お客様相談室内において、当該事象を説明し、管理の徹底と処理の迅速化を図るよう指示しました。 職員の身の周りの整理整頓、書類の引継ぎや保管について改めて徹底しました。受付簿に受付された形跡がないことから、受付した書類は必ず受付簿に載せるよう徹底しました。	内部
126	旧令共済組合の組合員期間の履歴申立書の進達漏れについて	未処理・処理遅延	神奈川	鶴見	2009年12月27日	2011年1月5日	お客様より、「平成20年7月に提出した母の旧令共済組合の組合員期間の履歴申立書について、進捗状況を教えてほしい」との電話がありました。 確認しましたところ、平成20年7月に受付したねんきん特別便の書類と一緒に保管されたまま、進達されていないことが判明しました。	お客様が、お母様の代理人として、ねんきん特別便の相談に旧鶴見社会保険事務所へ来所された際、担当者が、厚生年金の記録照会と旧令共済組合の組合員期間の履歴申立書を受理しましたが、この時点においてはお母様の年金記録に厚生年金被保険者期間がなかったため、旧令共済組合の組合員期間の履歴申立書を、ねんきん特別便の書類と一緒に保管していました。 平成21年4月、厚生年金の記録照会の調査により、1年以上の厚生年金被保険者期間が判明したため、通算老齢年金の請求手続きが必要になることから、来訪をお願いしたい旨を記載して記録照会の回答を行いました。 平成21年12月、お客様が年金相談センターにおいてお母様の通算老齢年金の請求手続きを行いました。その後、請求書は旧鶴見社会保険事務所に回送されましたが、担当者が請求書を進達する際に、旧令共済組合の組合員期間の履歴申立書を保管していることに気付かず、進達を漏らしてしまいました。 旧令共済組合の組合員期間の履歴申立書については、本来であれば、厚生年金の記録照会の調査により、1年以上の厚生年金被保険者期間が判明した時点において通算老齢年金請求書と同時に受理するべきところ、担当者が誤って厚生年金の記録照会と同時に受理し、他の書類とともに保管したままにしてしまったことが原因で発生した事象です。	1名		0	担当者がお客様に電話し、お詫びのうえ、説明を行いました。早急に機構本部へ進達し、調査を行う旨をお伝えし、了承を得ました。 機構本部に早急な調査をお願いしたうえで、旧令共済組合の組合員期間の履歴申立書を進達しました。 機構本部より、旧令共済組合の組合員期間には該当しない旨が、お客様に通知されました。	朝礼において、課員全員に、旧令共済組合の組合員期間の履歴申立書の受付時の注意事項について周知・徹底を行いました。	外部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生日	判明年月日	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
127	障害厚生年金の医師照会の処理漏れについて	未処理・処理遅延	大阪	事務センター	2010年10月26日	2011年2月7日	<p>ご本人様のご家族より、「返戻の回答を平成22年10月に事務センターへ出して以降、何の連絡もないので、どうなっているのか」との照会がありました。</p> <p>確認しましたところ、担当者がお客様からの回答を受理した後、医師照会が必要であるにもかかわらず、照会事項の内容を検討し、保留としており、その後保留していたことを忘れていたため、処理されていないことが判明しました。</p>	<p>機構本部より、事務センターあてに審査に係る医師照会の返戻があり、事務センターより、ご本人様あてに医師照会の依頼及び傷病の因果関係等の書類の追加提供を依頼しました。</p> <p>ご本人様のご家族より、照会事項の回答書類の提出がありました。</p> <p>担当者は回答書類を点検し、傷病の因果関係、初診日等の調査が必要と判断し、医師照会の検討で保留しました。本来、医師照会すべきところ、保留のまま放置していたことによるものです。</p>	1名	未払い	1,165,950	<p>担当者がご本人様のご家族へお詫びし、説明を行いました。ご納得されず、副センター長よりお客様へお詫びをし、早急に医師照会を行い処理を進める旨を説明しましたが、ご納得されませんでした。</p> <p>医師照会2件について、送付しました。</p> <p>担当者がご本人様のご家族宅を訪問し、お詫びのうえ、説明をさせていただきたい旨をお伝えしましたが、断られました。お詫び文書及び今後の病歴調査の協力依頼の文書を投函しました。</p> <p>担当者がご本人様のご家族に電話し、請求書の審査を行うにあたっての病歴調査の協力を依頼しました。病歴申立書の送付があり、受付し、機構本部へ進達しました。</p> <p>担当者がお客様のご家族に電話し、書類を機構本部に進達したこと、裁定まで約2ヵ月の期間がかかり、結果についてはご連絡することを説明し、了承を得ました。</p> <p>担当者が機構本部に、事後重症として支給決定し、証書発送・支払時期を確認し、ご本人様のご家族に電話し、改めてお詫びのうえ、説明し、了承を得ました。処理については了承を得ましたが、今回の処理の放置については、責任者からの説明を求められ、上司から連絡することをお伝えしました。</p> <p>副センター長及び担当者がご本人様のご家族に電話し、処理の放置により支給決定に遅延が生じ、ご迷惑をおかけしたことを改めてお詫びし、了承を得ました。</p>	<p>障害年金チームの会議で当該事象を説明し、返戻及び医師照会後の回答分については迅速に処理を行うことを指導しました。</p> <p>また、グループ内の届書の進捗を未処理簿により毎週確認し、処理漏れの防止を徹底しました。</p>	外部
128	遺族基礎・厚生年金の不支給決定通知書の未作成について	未処理・処理遅延	三重	尾鷲	2009年7月15日	2011年1月7日	<p>被保険者様が死亡されたため、遺族基礎・厚生年金請求を行った奥様とお子様に対し、不支給処分決定を行いました。奥様が不支給処分を不服として処分取消の訴訟を起こしたことにより、機構本部において訴訟の資料を作成していましたが、奥様とお子様へ不支給決定通知書を交付しなければならぬところ、奥様にのみ不支給決定通知書を交付していたことが機構本部からの連絡により判明しました。</p>	<p>生計維持関係のない奥様とお子様については、生計維持関係なしとして不支給処分決定を行い、平成21年7月に奥様へ不支給処分通知書を交付しましたが、お子様への不支給処分通知書の作成及び交付をしていませんでした。</p> <p>また、決裁においても作成漏れを見逃してしまいました。</p>	1名		0	<p>お子様あてに、遺族基礎・厚生年金不支給決定通知書を送付しました。</p> <p>担当者が奥様あてに電話し、お子様あてに不支給通知を送付していなかったことをお詫びし、了承を得ました。</p>	<p>今回の事象を職員に周知するとともに、支給決定に疑義が生じる場合には、窓口担当者がチェックシートに連絡事項として記載することとしました。</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
129	標準報酬改定通知書の未送付について	未処理・処理遅延	埼玉	所沢	2010年7月9日	2011年3月4日	○社会保険審査官より、「年金分割による標準報酬の改定決定について審査請求を受付しているが、関係書類の中に標準報酬改定通知書(第3号被保険者期間に係る年金分割のお知らせ)が見当たらない」との連絡がありました。 確認しましたところ、合意分割に基づく標準報酬改定通知書のみ作成し、3号分割に基づく通知書については作成していないことが判明しました。	○当所において、標準報酬改定請求書の処理を行いました。その際、合意分割の改定通知書のみ作成送付し、3号分割の改定通知書については、作成していませんでした。 また、離婚分割決裁時に、3号分割分にかかる標準報酬改定通知書が作成されていないことについて、チェックできていませんでした。	1名		0	担当者がお客様に電話し、お詫びのうえ、説明し、お詫びの手紙及び標準報酬改定通知書を送付しました。	ミーティング時に今回の事象を説明し、再度業務処理マニュアルを確認し、マニュアルに基づく事務処理の徹底を指導しました。	外部
130	障害厚生年金請求書の未処理について	未処理・処理遅延	東京	港	2009年2月19日	2010年11月11日	前任の障害厚生年金担当者より事務処理の引継ぎを受けた後任の担当者から報告があり、平成19年9月受付分の障害厚生年金裁定請求書(以下、裁定請求書という)が未処理となっていることが判明しました。	当該裁定請求書については、平成19年9月に受付し、平成19年11月に旧社会保険業務センターに進達しました。 平成20年2月、旧社会保険業務センターより添付書類の不備が原因で裁定請求書が返戻されたため、お客様に添付書類の追加を依頼する文書を送付しました。なお、その後、平成21年2月に再度依頼文書を送付しましたが、お客様からは書類の提出がありませんでした。 本来であれば、平成20年2月に添付書類の追加を依頼した後、一定期間を経過しても提出がない場合には、お客様に早期にご提出いただくよう定期的に電話連絡をするなどの対応をしなければならぬところ、お客様へ連絡をしていなかったなど早期の処理完結に向けた対応が不十分であったため、障害厚生年金の裁定が遅れてしまう結果となりました。	1名	未払い	4,133,513	担当よりご本人様のお母様(ご本人様が死亡されたため)に電話し、お詫びのうえ、これまでの経過・状況を説明し、不足書類を提出していただくよう依頼しました。なお、お母様からは、書類の訂正の依頼文書が数回届いており、追加書類を送付していないことにより処理ができない状況にあることは了承している、早急に提出するとの回答をいただきました。 お母様より、追加書類が送付されましたので、裁定請求書とともに機構本部に再度進達しました。 担当よりお母様に電話し、障害厚生年金の認定結果(認定日3級該当・受付日1級該当)と未支給請求書及び遺族厚生年金の裁定処理を進めていくことをお伝えしました。 年金受給権者原簿にて障害厚生年金(未支給年金)の支払日及び支払金額を確認しました。 担当よりお母様に電話し、障害厚生年金(未支給年金)の支払日をお伝えし、了承を得ました。	お客様相談室内会議において、今回の事象を周知し、裁定請求に必要な書類の添付漏れの防止と裁定処理の早期完結に向けたお客様対応の徹底を指示しました。	内部
131	特別支給の老齢厚生年金受給権者障害者特例請求書及び年金受給選択申出書の未処理について	未処理・処理遅延	愛媛	松山西	2006年10月6日	2011年3月15日	お客様から年金受給選択申出書を受取り、一次審査で平成18年10月受付の老齢年金裁定請求書を確認しましたところ、特別支給の老齢厚生年金受給権者障害者特例請求書及び年金受給選択申出書を機構本部に進達していなかったことが判明しました。	当所で年金裁定の処理後、特別支給の老齢厚生年金受給権者障害者特例請求書及び年金受給選択申出書については、本来であれば機構本部へ進達しなければならぬところ、老齢年金請求書と一緒に綴じてしまったため、処理がされていなかったものです。 原因としては、担当者が老齢年金決定後、機構本部へ進達すべき特別支給の老齢厚生年金受給権者障害者特例請求書及び年金受給選択申出書を抜き漏らし、老齢年金請求書と一緒に綴じてしまったこと、製本時の抜き漏らしの再確認ができていなかったことです。	1名	未払い	824,400	担当者がお客様へ状況をお話し、早急に処理を行うこと及び差額の支払まではしばらく時間をいただきたいことを説明し、了承を得ました。 特別支給の老齢厚生年金受給権者障害者特例請求書及び年金受給選択申出書を機構本部に進達しました。	お客様相談室内会議において当該事象について説明し、今後、同様の誤りが生じないよう、周知・徹底を図りました。	外部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生日	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
132	老齢給付年金請求書に添付された届書の進達漏れについて	未処理・処理遅延	大阪	事務センター	2011年1月6日	2011年3月30日	お客様から、「年金の支払はいつになるか」とのお問合せがありました。確認しましたところ、老齢厚生・退職共済年金受給権者支給停止事由該当届の進達漏れがあり、支払保留の状態になっていることが判明しました。	老齢給付年金請求書を確認しましたところ、老齢厚生・退職共済年金受給権者支給停止事由該当届が他の添付書類とともに綴じられていました。審査時において、進達書類がある場合は、添付書類等の先頭に少しずらして留め、裁定終了後に進達することになっていますが、その作業を忘れ、添付書類の間に挟みこんでしまったためです。また、決裁においてもそのことに気づかなかったことによるものです。	1名	未払い	333,775	担当者がお客様に電話し、今回の事象を説明し、お詫びしました。機構本部の支払担当に連絡し、早期処理を依頼し、平成23年5月随時支払になることを確認し、担当者からお客様に電話し、支払時期を説明しました。老齢厚生・退職共済年金受給権者支給停止事由該当届を機構本部に進達しました。担当者がお客様に電話し、再度お詫びのうえ、支払時期について再度説明し、了承を得ました。	審査担当者に対して、再発防止に向けて、進達書類の扱いの再徹底を図りました。	外部
133	障害基礎年金裁定入力時加給対象者入力漏れについて	未処理・処理遅延	愛知	瀬戸	2006年10月26日	2011年4月6日	障害年金加算改善法の案内通知により、町役場にお客様が来訪され、町役場からの照会により原簿を確認しました。裁定請求時に既にお子様があり、請求書に記載があり、また、生計維持確認の添付書類も完備していたにもかかわらず、現在支給されている障害年金に子の加算がされていないことが判明しました。	障害年金請求時に、既に加給対象のお子様があり、申請されていましたが、その加算の処理がされておらず、支給されていなかったものです。平成18年度当時の担当者・決裁者の確認漏れと思われます。	1名	未払い	1,063,552	機構本部あてに再裁定書類一式を進達しました。支払時期を確認しました。担当者がお客様に電話し、お詫びのうえ、支払時期をお伝えし、了承を得ました。	平成18年当時の処理の仕組みも現在は変わっているため、今回のような事象の再発はないと考えますが、現在の体制でも進達漏れ等がないよう、今後も常時二重チェックを行っていきます。	外部
134	障害基礎年金現況届処理遅延による支払遅延について	未処理・処理遅延	佐賀	事務センター	2011年3月4日	2011年4月15日	お客様から、「障害基礎年金の振込がされていない」との照会がありました。確認しましたところ、現況届処理票の入力が漏れていたため、年金の支払が差止になっていることが判明しました。	本来、受付後に担当職員が処理票を起票し、別の職員が確認し、処理票確認後、委託業者に入力処理を依頼することとしていますが、入力依頼用の保管箱に入れるべきところを、誤って入力済の保管箱に入れてしまいました。処理票1枚分(10名連記)の入力処理が漏れていたため、年金が差止となってしまいました。原因は、処理票を誤った保管箱に入れたことと、編綴時の入力印のない分についての確認指示をしていなかったことによるものです。	6名	未払い	825,096	10名のうち6名の方については差止になっていますが、4名の方については、諸変更締切日までに診断書の審査結果を入力しているため、支払には影響がありませんでした。差止となった6名の方に電話し、お詫びのうえ、説明を行い、平成23年5月支払になることについて了承を得ました。	グループ内研修にて事象を説明し、事務の流れを職員に再度周知し、確実に入力指示を行うように指示しました。	外部
135	再裁定後の選択による支給停止処理漏れについて	未処理・処理遅延	本部	支払部	2011年1月6日	2011年3月3日	再裁定処理において、他年金選択による老齢厚生年金の支給を停止する処理を漏らしていたことが、時効特例グループからの指摘で判明しました。	遺族共済年金の支給を選択したことにより、老齢厚生年金が支給停止されていた方への再裁定処理をした際、遺族共済年金を支給していることを見落としてしまい、老齢厚生年金を支給停止せずに、平成23年2月に老齢基礎年金とあわせて過去5年分の支払をしてしまいました。担当者の再裁定時の審査誤り及び決裁者のチェック漏れによるものです。	1名	過払い	4,884,677	平成23年4月支払において、他年金選択による老齢厚生年金の支給停止処理をしました。ご本人様にお詫びの手紙及び返納方法申出書を送付しました。ご本人様より、返納方法申出書が返送され、債権調査グループに依頼票を回送しました。債権調査グループより、「返納方法申出書」の内容確認と書類不足のため返戻されました。ご本人様に返納方法申出書の内容確認のため、何度か電話をかけていますが繋がらないため、今後も曜日と時間を変えて電話をする予定です。	再裁定の審査をする際、改定記録に選択に係る諸変更コードがある場合には注意するよう、グループ全体に周知・徹底しました。	内部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生年月日	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
136	支払機関変更届に係る確認漏れについて	入力誤り	石川	事務センター	2010年12月15日	2010年12月22日	お客様から依頼を受けた金融機関から、年金が振込されていないとお申出が年金事務所にありました。 確認しましたところ、金融機関支店名の入力誤りが判明しました。	支払機関変更届を委託業者の担当者が入力する際に、金融機関支店名の入力を誤りました。 また、センター職員の処理結果リストの2度目の点検でもチェック漏れしたことによるものです。	1名	未払い	218,732	担当職員が、支払機関変更届を訂正入力しました。 年金給付グループ長がお客様に電話し、お詫びするとともに、訪問の了承を得ました。 年金給付グループ長がお客様宅を訪問し、改めてお詫びのうえ、事象の説明と支払時期を説明し、了承を得ました。	委託業者に当該事象を説明し、入力及び点検は慎重に行うよう依頼しました。 年金給付グループ職員に当該事象を説明し、チェックは慎重に行うよう指示しました。	外部
137	高齢厚生年金の支払金融機関の誤りについて	入力誤り	山形	事務センター	2010年6月3日	2011年2月15日	年金事務所より、「お客様から、年金が振込されていない旨、電話がありました」との連絡がありました。 確認しましたところ、裁定処理時に金融機関コードを誤って記入・入力していたことが判明しました。	お客様の高齢厚生年金決定処理時、金融機関コードを誤って記入し、その後の審査、入力後の処理結果リスト確認の際も誤りに気付かず裁定処理をし、振込不能としてしまったものです。 その原因は、金融機関コードを複数名でチェックしておりましたが、その都度の確認が不十分であったことによるものです。	1名	未払い	235,043	担当者がお客様へ電話し、お詫びのうえ、経過説明等を行いました。早期の支払に向け、金融機関、機構本部との連絡・調整が必要であることから、お客様へは都度、経過報告をすることとしました。 担当者がお客様へ電話し、経過説明と支払時期を説明しました。お客様からは、困るがやむを得ないとして、了承を得ました。	朝のミーティングにおいて、複数名によるチェックがされているにもかかわらず、誤りを発見できなかったことを周知し、今後は十分注意して審査及びチェックを行うよう徹底を図りました。	外部
138	死亡保留の誤入力について	入力誤り	奈良	桜井	2011年2月17日	2011年4月14日	お客様より、「年金の振込を確認してほしい」とのお申出があり、確認しましたところ、生存者に対して死亡保留を行ったことが判明しました。	市役所の国民年金係より、源泉徴収票の再交付の依頼を電話で受けました。 源泉徴収票の再交付の処理票を作成した担当者が、源泉徴収票再交付依頼分として事務センターへ入力依頼するところ、誤って事務センターへ支払保留の入力依頼分として回付してしまったため、事務センターで死亡の疑いのための支払保留入力として処理されたものです。	1名	未払い	322,716	担当者がお客様に電話し、お詫びのうえ、経緯を説明し、支払時期を説明し、了承を得ました。 機構本部に訂正処理依頼書を進達しました。	死亡保留の連絡を受けた場合は、死亡保留のスタンプを赤で押し、他の書類と一目で見分けがつくようにすることを徹底するとともに、事務センターへも入力前確認として死亡保留のスタンプの押印を確認するよう依頼しました。	外部
139	支払機関変更届の金融機関コード入力誤りについて	入力誤り	高知	事務センター	2011年3月11日	2011年4月15日	お客様の代理人より、年金事務所へ年金の振込がされていない旨の電話があり、年金事務所から当事務センターへ照会がありました。 確認しましたところ、支払機関変更届の金融機関コードの入力誤りがあり、年金が振込不能となっていることが判明しました。	事務センターにて、お客様の支払機関変更届の処理を行いました。その際、本来であれば、お客様の希望する金融機関コードを届書に記入するべきところ、誤って他の金融機関コードを記入してしまいました。 その後の入力処理チェック及び決裁においても誤りに気が付きませんでした。	1名	未払い	132,016	担当者がお客様の代理人にお詫びのうえ、経過説明を行いました。早期の支払を求められたため、改めて確認のうえ、連絡することで了承を得ました。 担当者がお客様のご家族に電話し、お詫びのうえ、経過説明を行い、振込の時期をお伝えし、了承を得ました。	年金給付グループ職員及び委託業者に対し、事象の報告を行い、金融機関コード記入時に細心の注意を払うこと、記入後のチェック追加、入力時・処理結果チェック時にも金融機関コードと金融機関名の確認を確実にすること及び三次チェックを追加するよう変更しました。	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
140	生存者を誤って死亡による年金支払保留としたことについて	入力誤り	和歌山	和歌山西	2011年4月15日	2011年4月20日	お客様から「年金が振込されていない」との電話によるお申出がありました。確認しましたところ、誤って死亡保留を入力していることが判明しました。	市役所国民年金担当職員より、死亡の電話連絡があり、年金受給権者支払保留処理票を作成し、事務センターへ連絡しました。他市町村からの死亡連絡であったにもかかわらず、事実確認が不十分であったことと、書面で受付すべきところ、電話対応のみであったことが原因と考えられます。	1名	未払い	162,900	国民年金課長がお客様に電話し、今回の事象を説明し、お詫びしました。元通りの支払にしてほしいとの希望があり、介護保険料等の特別徴収について確認し、再度連絡する約束をしました。 機構本部に確認しましたが、特別徴収については近々に元に戻すのは事務処理上困難との回答でした。お客様に年金未払い分は平成23年6月に振込となることと、年金からの介護保険料等の特別徴収は難しく、普通徴収による口座振替制度での納入をお願いし、了承を得ました。 副所長と国民年金課長がお客様と面談し、改めてお詫びし、支払時期を説明後、介護保険料等の口座振替の申込をしていただきました。	市町村からの死亡保留の連絡については、書面により行うよう、市町村に周知しました。	外部
141	支払機関変更届の入力誤りについて	入力誤り	鳥取	事務センター	2011年2月8日	2011年4月26日	コールセンターより、「お客様から年金の振込がされていないと照会があり、振込先を確認したところ、お客様の希望された金融機関の支店名と相違している」との連絡があり、金融機関支店名の入力誤りが判明しました。	委託業者がA支店と入力すべきところをB支店と誤入力し、入力後の処理結果リストチェック時、また、その後の事務センター担当者によるチェック時、決裁時においても、支店名の入力誤りを見落したることによるものです。	1名	未払い	154,949	担当者がお客様のご家族に電話し、お詫びのうえ、説明しました。また、今後の進捗状況について確認のうえ、連絡を差し上げることで了承を得ました。 届出されたA支店へ支払機関の変更入力を行いました。	年金給付グループ内で打合せ会を行い、当該事象を報告し、注意喚起を行いました。入力後のチェック時には確認漏れがないようこれまで以上に細心の注意を払うよう指示を行いました。 また、委託業者の責任者に対し、入力誤りやチェック漏れの再発防止に努めるよう指示しました。	外部
142	年金額仮計算結果の誤りについて	通知等の作成誤り	香川	高松東	2011年2月28日	2011年3月17日	担当者がお客様から提出いただいた年金額仮計算書を事務センターに回付するため審査を行っていたところ、年金額仮計算結果が誤っていることが判明しました。	新たに厚生年金期間が判明したため、その期間を加えて試算した年金額仮計算書をお客様に送付しました。 判明した厚生年金期間が第四種被保険者期間より前の期間であることから、本来であれば、第四種被保険者期間の一部を削除した後の期間で年金額を試算すべきところ、見落していたため、新たに判明した期間を加えたのみで試算し、誤った年金額仮計算書になったものです。またその後のチェックにおいても、誤りに気づかなかったことによるものです。	1名		0	副所長がお客様宅を訪問し、お詫びのうえ、記録を訂正し、年金額の再計算を行うと減額となることから、記録の訂正をしないとする選択が可能なことを説明し、了承を得ました。 正しい試算結果(減額)を記載した年金額仮計算書をお客様に提示のうえ、再計算を希望しない旨の申出書を受理しました。	お客様相談室において、厚生年金第四種被保険者期間がある方の新たな厚生年金期間判明による年金額試算については留意し、その後のチェックも入念にするよう申し合せました。	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	年金額仮計算書及び年金見込額照会回答票の誤送付について	誤送付・誤送信	東京	世田谷	2011年2月28日	2011年3月3日	過去の厚生年金記録が判明し、受給されている年金が再裁定となるお客様のご家族より、「送付された書類の中に別人の年金見込額照会回答票が入っている」との電話連絡がありました。 送付した書類の写しを確認しましたところ、誤って別人の氏名で作成した年金見込額照会回答票を送付しており、また、同封した年金額仮計算書についても金額が誤っていることが判明しました。	原因は特定できませんが、年金額仮計算書を作成するための資料の中に、ご本人様の年金記録の可能性があるものとして複数の手帳記号番号等が記載されている「ねんきん特別便情報照会」があり、別人のものと判断された手帳記号番号等を、ご本人様の基礎年金番号であると誤認して年金見込額を計算したものと推測されます。 本来であれば、年金見込額を計算する際には、ご本人様の基礎年金番号及び判明した年金記録がご本人様のものであることを慎重に確認したうえで計算し、見込額計算後に複数の担当者による内容確認を十分に行わなければならないところ、この確認を怠っていました。また、発送作業においても封緘前の複数名による送付物確認を十分に行っていませんでした。	2名		担当者がご本人様のご家族に電話にてお詫びし、改めてご自宅にお伺いし、正しい年金額仮計算書を持参させていただくことをお伝えしました。 担当者がご本人様宅を訪問してお詫びをするのと同時に、正しい年金額仮計算書をお渡ししました。また、誤った年金額仮計算書及び年金見込額照会回答票を回収し、了承を得ました。 誤って年金見込額照会回答票を送付してしまった別人の方について、ご連絡のうえ、事象を説明し、お詫びしましたところ、了承を得ました。	年金見込額の計算の際に、他の年金記録を追加する場合は、ご本人様のものであることを慎重に確認したうえで行うとともに、処理後においても、他の担当者による内容確認及び封緘前の送付物の確認を複数名で行うことを徹底しました。	外部	
144	源泉徴収票の誤送付について	誤送付・誤送信	佐賀	佐賀	2011年3月9日	2011年3月11日	源泉徴収票を受取られたA様から、「源泉徴収票が送付されてきたが、別人(B様)の分が混入していた」との連絡がありました。 確認しましたところ、A様分と同日に再交付として作成したB様分の源泉徴収票が混入していたことが判明しました。	源泉徴収票の発送は、作成した源泉徴収票を窓あき封筒に封入して行っていますが、封入、封緘する際、通常は複数で確認し、行っているところですが、確定申告期限が間近となり、再交付作業等で繁忙であったため、担当者が確認依頼を行うことができず、単独で封入封緘を行い、確認が十分ではなかったものです。	2名		お客様相談室にA様から連絡がありました際に、お詫びのうえ、回収させていただきたい旨を申出しました。 担当者がA様宅を訪問し、A様は不在でしたが、ご家族の方からA様に連絡していただき、源泉徴収票を回収しました。 担当者がB様のご自宅を訪問し、お詫びのうえ、説明し、源泉徴収票をお渡ししました。	全体朝礼において、誤送付の発生防止の徹底を周知しました。	外部	
145	介護保険料返納金内訳書の誤送付について	誤送付・誤送信	本部	業務渉外部	2011年3月23日	2011年3月25日	介護保険料返納金内訳書を送付したA市から、B市分が1枚混入しているとの連絡があり、誤送付が判明しました。	発送に向け、委託業者が介護保険料返納金内訳書の封入封緘を行っていますが、その際、A市に続けて出力されているB市分の内訳書を誤ってA市あて封筒にそのまま封入したことによるものです。	1名		A市から連絡があった際、お詫びのうえ、B市分の内訳書について、返信用封筒送付による返送を依頼しました。 B市へ連絡し、お詫びのうえ、事情を説明しましたところ、まだ書類一式が届いていないとのことで、不足分のみではなく、全部の書類を改めて再送付してほしいとの依頼があり、対応しました。 A市より誤送付となった内訳書が返送されました。	委託業者へ当該事象を説明し、通知封入の際には、全内訳書の宛先も必ず確認するとともに、複数名によるチェックを必ず行うよう、説明・依頼しました。	外部	

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生日	判明日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明原因
146	配偶者加給年金に係る説明誤りについて	説明誤り	山梨	竜王	2008年2月27日	2010年7月14日	お客様より、「以前に説明を受けた配偶者加給年金の支給要件について再確認したい」とのご相談があり、当時の説明資料をお持ちいただくことになりました。確認しましたところ、相談担当者の説明誤りがあったことが判明しました。	お客様が相談窓口で配偶者加給年金の支給要件についてご相談をされた際、「奥様の厚生年金加入期間が22年(264月)に満たない場合は、奥様が65歳に到達するまでご主人様の年金に配偶者加給年金が加算され、その後、奥様の年金に振替加算が支給される」という説明をしてしまいました。本来であれば、「奥様の厚生年金加入期間が20年(240月)に到達した時点で、配偶者加給年金は支給停止に該当し、振替加算は支給されない」旨の説明すべきところ、奥様の生年月日である昭和29年2月生れの方における「厚生年金の受給資格短縮措置を満たす22年(264月)が配偶者加給年金の支給停止該当事由である」と誤認したまま説明していたことが、お客様のお持ちになった資料から推測されました。	2名		0	担当者がお客様にお詫びするとともに、再度配偶者加給金及び振替加算の支給要件について説明させていただきましたが、ご納得をいただけませんでした。改めてお客様よりご連絡をいただくこととなりました。お客様からのご連絡がないことから、担当者がお客様に連絡し、改めてお詫びするとともに、詳細を報告し、ご納得をいただきました。	年金相談担当職員全員に対して当該事象を説明し、説明誤りの事例集等の活用により、加給年金の支給停止該当事由について再確認したうえで年金相談に臨むように周知徹底を図りました。	外部
147	通算老齢年金(厚生年金)の請求に係る説明誤りについて	説明誤り	大阪	守口	2011年1月14日	2011年2月8日	事務センターから通算老齢年金(厚生年金)の請求書について支給要件を満たしていないことにより返戻され、再度支給要件を確認しましたところ、通算対象期間(配偶者様の合算対象期間)が脱退手当金の期間と重複していたため、年金の支給権がないことが判明しました。	厚生年金の期間調査により記録が判明しましたが、申請者の方の死亡により、未支給対象者の方あてに年金請求ができる旨の案内を行い、厚生年金保険通算老齢年金請求書を受領しました。本来、支給権が発生し、年金請求ができる旨の案内を行うべきではないところ、年金請求できる旨の案内を行い、厚生年金保険通算老齢年金請求書を受領することになってしまいました。その原因は旧法の適用者の方であり、脱退手当金を受給されている期間は通算対象期間となりませんが、通算対象期間と誤って判断し、支給権が発生するものとして、厚生年金保険通算老齢年金請求の案内をしてしまったことが原因です。また、記録判明時の決裁においてもチェックされずに案内をしたことによるものです。	1名		0	担当者がお客様に電話し、お詫びしました。副所長と担当者がお客様宅に赴き、再度お詫びのうえ、説明しました。ご納得いただけず、文書での説明を求められたため、お客様あてに説明の文書を送付しました。担当者がお客様に電話し、お詫びのうえ、送付文書について確認しました。お客様より、「年金の支給ができない事情についてはわかりました。ただし、納得はできないので、この件に関しては何も協力はできない」とのお申出を受けました。お客様より、基礎年金番号から厚生年金手帳記号番号の統合取消の了承を得ましたので、取消処理を行い、お客様あてに通算老齢年金請求書等を返戻しました。	課内会議において今回の事象の説明を行い、決裁時には、お客様相談室の確認もあわせて行うこととしました。役職会議においても、今回の事象を説明し、旧法適用者の方に係る支給要件を周知・徹底するとともに、管下職員へも周知・徹底することとしました。	内部
148	障害年金請求に必要な添付書類について	説明誤り	青森	青森	2010年12月27日	2011年2月18日	障害年金請求手続きのため来所されたお客様の添付書類を確認していましたところ、年金請求に必要な書類も含まれていました。窓口担当者がお客様へその旨をお伝えしましたところ、以前提出を求められた書類であるため、かかった費用について負担するよう、お申出がありました。お客様にお渡しした必要な書類のリストを確認しましたところ、添付書類として不必要なものにもマーカーが付いており、誤った説明をしていたことが判明しました。	相談時、窓口担当者が請求に必要な書類を案内した際、誤って、本来不必要である所得証明の提出も求めていました。その原因は、窓口担当者の確認不足によるものです。	1名		0	○お客様相談室長がお客様にお詫びのうえ、説明を行い、ご理解いただきましたが、かかった費用への対応について明確な回答がほしいと話されました。○副所長及びお客様相談室長がお客様を訪問する予定でしたが、お客様より訪問は必要ないのご連絡があり、お客様相談室長より再度お詫びし、了承を得ました。	○お客様相談室長から窓口職員に対し、今回の事象を説明し、添付書類については特に注意が必要である旨を周知しました。	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
149	年金見込額の説明誤りについて	説明誤り	富山	高岡	2010年11月12日	2011年2月15日	お客様から、「遺族年金の支給額が変更された通知が届いたが、年金事務所窓口で交付を受けた見込額照会回答票よりも支給額が少ない」とのお申出がありました。確認しましたところ、年金見込額の説明誤りが判明しました。	年金窓口で老齢基礎年金の請求手続をされたため、窓口担当者が今後の年金見込額をお知らせしようと試算入力を行った際に、遺族年金額の加算額が加算されない(厚生年金96月)にもかかわらず、経過的寡婦加算額を入力して見込額を算出し、実際の支給額よりも高い見込額でお客様に交付してしまいました。誤りの原因は、窓口担当者の確認不足によるものです。	1名		0	お客様相談室長がお客様宅を訪問し、正しい見込額照会回答票をお渡しし、誤って交付した見込額照会回答票を回収しました。誤った試算を行ってしまった理由について、窓口担当者の間違った思い込みが原因と説明させていただき、深くお詫びをし、了承を得ました。	見込額照会回答票をお客様に交付する際には、受給中の年金額や受給要件をよく確認したうえで交付するよう、お客様相談室職員全員に指示しました。	外部
150	遺族厚生年金の支払金額の説明誤りについて	説明誤り	和歌山	和歌山東	2010年10月28日	2011年3月7日	遺族厚生年金の請求者の方と面談し、見込額を確認しましたところ、見込額が誤っていることが判明しました。	遺族厚生年金は全額支給停止のところ、遡及して5年分約20万円支給されると説明していました。また、受付時においても金額の確認が行われていませんでした。	1名		0	ご本人様より、支払時期について電話による照会あり、窓口装置にて確認しましたところ、選択により遺族厚生年金の支払がなく、その旨の通知も近日中に届くと回答しました。5年分約20万円支払されると見込額(手書き)を算出したメモをもらっているとのこと、電話ではご納得いただけませんでした。担当者がご本人様宅を訪問し、メモの内容を確認しましたところ、通算老齢年金の報酬比例部分だけを選択基準額としていることが確認できました。見込額の説明誤りであり、遺族厚生年金は支払されないことを説明し、お詫びしました。遺族厚生年金の支払がないことについては了承を得ました。また、年金請求のため、年金事務所に2回足を運んだが、受付時に確認不足であり、通知書送付等、一連の処理に時間がかかりすぎる点について、ご意見をいただきました。	お客様相談室の職員に対し、受付時に書類の不足だけでなく、金額についても再確認するよう周知しました。	外部
151	長期加入者の在職老齢年金の説明誤りについて	説明誤り	福岡	中福岡	2011年1月8日	2011年4月13日	年金受給者のお客様が来所され、平成23年4月定期支払分の年金支給額についての照会がありました。確認しましたところ、過去の年金相談において、相談担当者が特別支給の老齢厚生年金受給者の長期加入者の特例該当者が在職した場合の年金額について、誤った説明を行っていたことが判明しました。	長期加入者の特例該当者であるお客様が来所され、再就職した場合の年金額についての照会があり、相談担当者が、在職した場合の年金見込額について説明を行いました。その際、長期加入者の特例により特別支給の老齢厚生年金の定額部分を受給している方が特例支給開始年齢到達前に在職した場合は、定額部分が全額支給停止となる説明するべきところ、誤って特例支給開始年齢到達後の在職による支給停止額の説明を行ったことによるものです。	1名		0	お客様の来訪時に、対応したお客様相談室職員がお客様にお詫びのうえ、今回の事象について説明しました。相談時に対応した職員が不在でしたため、その際の対応について確認をさせていただいたうえで、連絡することをお約束しました。お客様相談室長が相談時に対応した職員に確認しましたところ、説明誤りであることが判明したため、お客様相談室長が改めてお客様にお詫びのうえ、説明し、了承を得ました。	お客様相談室内の会議にて、お客様相談室長が職員に対し、当該事象について周知・説明し、長期・障害者特例の特例については退職が条件であるため、再就職すると定額部分と加給年金が支給停止となることを周知・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
152	遺族厚生年金請求時における説明誤りについて	説明誤り	青森	青森	2010年9月10日	2011年2月16日	年金請求手続きをされたお客様のご家族より、コールセンターへ、「共済年金、厚生年金を受給していた父親の死亡にあたり、年金事務所へ遺族厚生年金請求の可否を照会したところ、厚生年金受給の母親の年金額が大きいので請求不要と案内された。しかしながら、遺族共済年金請求にあたっては、遺族厚生年金の裁定がないと手続きが進まないと言われた」とのお申出がありました。機構本部からの連絡を受け、当時の相談票等を確認しましたところ、お客様への説明誤りが判明しました。	お客様は、配偶者様死亡による手続きのため来訪され、未支給と死亡届の手続きを行いました。死亡された配偶者様は、厚生年金のほか、共済組合の加入期間もあったため、本来、遺族共済年金の請求のため遺族厚生年金の請求手続きが必要でしたが、誤って請求する必要がないと案内をしてしまいました。その原因は、遺族厚生年金についての見込額を算出したところ、ご本人様の老齢厚生年金との調整で支給額が0円であったことから、誤った認識をしてしまったことによります。	1名		0	○副所長がお客様のご家族へ電話し、お詫びのうえ説明し、了承を得ました。	○お客様相談室長が朝礼にて今回の事象について窓口職員に説明し、共済年金のある方に対する取り扱いの注意喚起を行いました。	外部
153	厚生年金通算老齢年金書類の所在不明による処理遅延について	受理後の書類管理誤り	埼玉	事務センター	2009年12月24日	2010年11月12日	年金事務所にお客様が来所され、未支給年金の処理状況の確認の相談がありました。事務センターの受付簿で処理経過を確認しましたところ、厚生年金通算老齢年金裁定請求書及び未支給請求書の機構本部への進達が完了していないことが判明しました。	旧社会保険業務センターへ請求書を進達するための進達票の記載がありますが、二重線で抹消されており、進達されていませんでした。進達票を抹消したのであれば、返戻や回送に処理を変更したと思われるので、本来ならば、返戻付箋又は回送付箋などを作成して処理を進めるべきところ、その処理を怠ったことにより、事務処理の経過・進捗状況及び請求書の所在が確認できず、未処理となりました。原因は、受付簿の登録不備があり、進捗管理がなされていなかったことによるものです。	1名	未払い	28,500	他県への回送の可能性を考えて、他県事務センターを確認しましたが、受付を確認できませんでした。お客様にお詫びのうえ、再度お客様に提出を依頼しました。裁定請求書等書類一式を機構本部へ進達しました。死亡届の処理が完了していることを確認しました。お客様から処理状況についての照会があったため、再度お詫びのうえ、経過を説明し、了承を得ました。	年金給付グループ内で受付簿の登録方法等について検討し、マニュアルを基本に、さらに経過の確認が容易となるようにしました。また、朝礼においてグループ長より、処理誤りの経過を報告し、返戻や回送の処理を適正に行うように担当職員全員に指導・徹底しました。	外部
154	住所・支払機関変更届の紛失について	受理後の書類管理誤り	福井	敦賀	2011年4月19日	2011年4月20日	事務センターからの連絡により、確認しましたところ、事務センターへ回付した住所・支払機関変更届1件について、回付されていないことが判明しました。	受付担当者が現物確認後、受付処理簿(年金請求書・諸変更届)を作成し、別の職員が受付処理簿と現物の再確認を行い、受付担当者へ受付処理簿の補正を依頼しました。その後、受付担当者は受付処理簿を補正し、事務センターへの回付書類に輪ゴムを掛け、事務センターへの連絡用袋に封入しました。事務センターへ届いておらず、現物の所在確認のため、事務センター内と当所内を捜索しましたが、現物が見当たらないことから、事務センターへの回付作業時に所在不明となったと思われます。	1名		0	事務センターへ回付した書類の再確認を依頼するとともに、当所内の捜索を継続することとしました。また、紛失の可能性が高いことから、ご本人様へのお詫びと再提出の依頼のため、ご本人様と面談することとしました。お客様相談室長がご本人様に電話し、今回の事象を説明し、お詫びをするとともに、ご自宅を訪問することで了承を得ました。お客様相談室長及び職員がご本人様宅を訪問し、改めてお詫びし、再度、住所・支払機関変更届を受理し、了承を得ました。	お客様相談室全職員に、書類の管理について注意喚起を行うとともに、チェックシートの作成及び受付専用回付箱を設置し、他の書類の混在、亡失等の防止を図ることとしました。	内部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明原因
155	厚生年金記録の誤統合について	記録訂正誤り	福岡	八幡	2007年7月11日	2011年1月27日	<p>文書により、福祉事務所から、A様に係る厚生年金期間の記録照会があり、その厚生年金期間が、別人であるB様の基礎年金番号に統合されていることが判明しました。</p> <p>B様が年金相談センターに期間照会のため来訪された時に、A様の厚生年金記録が統合されたものです。</p> <p>当時の期間照会申出書等は確認できませんでしたが、事業所名、勤務期間等をご本人様に確認のうえ、統合後の記録回答票を交付したものと考えられます。</p>	<p>B様が年金相談センターに期間照会のため来訪された時に、A様の厚生年金記録が統合されたものです。</p> <p>当時の期間照会申出書等は確認できませんでしたが、事業所名、勤務期間等をご本人様に確認のうえ、統合後の記録回答票を交付したものと考えられます。</p>	2名	その他	3,681,624	<p>記録課職員がB様に架電し、A様の記録と思われるので、B様の記録から削除する旨の了解を得て、A様の記録に統合しました。</p> <p>B様と面談し、「平成19年の来訪時、窓口担当者から聞かれたことをよく覚えていないが、多数の来訪者があり、体調も悪かったため記憶が曖昧になり、担当者に自分の期間と回答したかもしれない」とのお申出がありました。慎重に当該事業所の勤務の有無を確認していただいたところ、最終的に勤務なしとの回答を得ました。また、返納金の発生を説明し、ご納得されました。</p> <p>B様より返納申出書が送付され、受付し、機構本部に進達しました。</p> <p>A様の期間照会の結果を福祉事務所に連絡し、再裁定仮計算書を福祉事務所担当者から受取り、機構本部へ進達しました。A様へのお詫び及び説明は、担当ケースワーカー(代理人)の方からお伝えすることで了承を得ました。</p> <p>再裁定が完了し、5年以内分、時効特例分ともに支払済です。</p>	<p>所長より各課室長に今回の事象を示し、記録照会時、記録統合時のご本人様確認の徹底を図るよう指示しました。</p> <p>また、各課室長より課員に対して今回の事象を説明し、周知・徹底を図りました。</p>	外部
156	厚生年金期間の記録の統合誤り及び年金の過払いについて	記録訂正誤り	鹿児島	川内	1983年12月26日	2011年1月28日	<p>A様が厚生年金被保険者証を持参され、他年金事務所へ特別支給の老齢厚生年金の請求について相談のため来所されました。</p> <p>調査しましたところ、持参された厚生年金被保険者証の厚生年金記号番号は、既に年金を受給されているB様の基礎年金番号に統合されており、誤った統合が行われていることが判明しました。</p>	<p>B様が昭和58年10月に厚生年金に再加入された際、厚生年金記号番号が不明であったため、旧社会保険事務所に照会を行い、判明した厚生年金の記号番号により資格取得の処理を行ったものと思われ、そのとき事業所名称及び氏名(旧姓)が同じであったA様の厚生年金記号番号を、誤って生年月日訂正のうえ使用したものと推察されます。</p> <p>なお、B様の厚生年金の記録は、未統合のままになっていました。</p>	1名	過払い	224,639	<p>副所長及びお客様相談室長がB様宅を訪問し、お詫びのうえ、誤りの内容及び経緯並びに返納額について説明し、了承を得ました。</p> <p>あわせて再裁定に係る仮計算書・返納申出書を受理しました。</p> <p>B様の誤った基礎年金番号をA様の厚生年金記号番号に訂正し、B様の厚生年金記号番号を基礎年金番号に訂正を行い、国民年金受給者記録を移し替えのうえ、仮計算書・返納申出書を機構本部へ進達し、B様に新しい基礎年金番号の手帳と年金証書を送付しました。</p>	<p>年金の請求手続き相談時において、被保険者記録の聴き取り確認を行うよう指示し、周知・徹底を図りました。</p>	外部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生日	判明日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明原因
157	厚生年金加入記録の統合誤りについて	記録訂正誤り	静岡	富士	2006年9月27日	2011年2月24日	<p>受給者便の年金加入記録回答票に記載されていた事業所について、勤務したことはありませんとのお申出に基づき、ご本人様宅へ赴き、確認しましたところ、厚生年金加入記録の統合誤りが判明しました。</p>	<p>平成18年9月に国民年金・厚生年金保険老齢給付裁定請求書の提出を、ご本人様に代わり金融機関が行い、その時に今回判明した手帳記号番号の統合が行われていました。</p> <p>今回統合誤りが判明した加入期間は、統合前は国民年金加入期間であり、かつ保険料納付済期間であったものを厚生年金加入期間に変更していることから、選択受給している基礎年金額は同額となるため年金受給額について、影響がありませんでした。ただし、統合により厚生年金加入期間に置き換えた国民年金加入期間の保険料が誤って還付されていました。</p>	1名	誤還付	3,600	<p>副所長及び担当者がご本人様宅に訪問し、お詫びのうえ、今回の事象の経緯について確認しましたところ、平成18年9月に金融機関の方に年金裁定請求書の提出をお願いしたことは覚えていますが、年金記録の追加や国民年金の保険料を還付されたことなどは覚えていないとのことでした。今後、年金加入記録を元の国民年金加入期間に訂正し、年金額の再裁定を行うこと及び誤って還付した国民年金保険料について返納していただく旨をお伝えし、了承を得ました。被保険者記録回答票の送付を約束しました。</p> <p>記録補正が完了しましたので、ご本人様あてに被保険者記録回答票を送付しました。</p> <p>記録整備が完了したことともない、機構本部に再裁定の進達をしました。</p>	<p>金融機関などの代理人が年金裁定請求書を提出される場合は、お申出のあった職歴と国民年金納付記録又は住所の変遷を突合せるよう徹底しました。</p>	外部
158	年金請求時の年金記録の誤交付について	事故等	三重	伊勢	2011年2月8日	2011年2月9日	<p>年金請求のため、来訪されたお客様の相談時に氏名検索により、未統合年金手帳記号番号の確認を実施した際に、候補として発見された別人の方の年金手帳記号番号の印字された記録を誤って手渡してしまい、その後、持ち帰られたお客様からの電話連絡により、誤って交付していたことが判明しました。</p>	<p>本来、氏名索引を行って、別人の記録まで印字された記録があった場合は、廃棄処分すべきところを、職員がお客様に手渡してしまいました。</p>	3名		0	<p>お客様から電話があり、お客様相談室の担当者が、ご質問に対し説明しましたが、代理人に相談してから改めて連絡するとのことでした。</p> <p>代理人より、お客様からお話を聞きましたので、対応をお願いしますとの電話がありました。</p> <p>副所長がお客様に電話し、代理人から連絡があり、所内で検討し、今後同様の事象が発生しないように周知・徹底していく旨の説明と、今回の件に対してのお詫びを述べ、別人の方の個人情報について回収に赴きたいと依頼しましたが、訪問等についてはお断りされたため、お詫びの手紙と返信用封筒を送付しました。</p> <p>お客様が来所され、誤って手渡した記録を回収しました。</p>	<p>所内関係各課・室の全職員に、事象を説明し、お客様に個人情報を手渡す際の再確認について、周知・徹底を行いました。</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
159	身分証明書の紛失について	事故等	東京	千代田	2011年4月8日	2011年4月8日	書類の検索のため、倉庫で作業していた職員が自席に戻った際、名札及び身分証明書を入れていたカードケースがストラップからはずれていたことに気がつき、身分証明書を紛失していることが判明しました。	原因については不明ですが、倉庫内での作業時にストラップからカードケースがはずれてしまい、それに気づかないまま身分証明書を紛失してしまったと推察されます。	1名		0	倉庫のダンボール及び周辺を捜索しましたが、発見できませんでした。以降、継続して身分証明書の捜索を行いました。発見できませんでした。機構本部に再交付申請を行いました。	全職員へ事象を周知するとともに、ストラップとカードケースのチェックを行い、損傷しているものは交換するよう指示しました。	内部
160	出張相談時における暴力行為について	事故等	福岡	久留米	2011年4月26日	2011年4月26日	当所管内で出張相談を実施していた際、お客様が来所直後から大声を出し、職員に対し、暴力行為がありました。	老齢年金の受給資格期間を満たしていないため、年金請求ができなかったお客様が、来所直後から年金の支払や保険料返還を大声で要求したため、副所長が対応しました。一定の説明を終えた後、他の相談者の迷惑となっていたため退所するよう通告しましたが、飲酒していたこともあり、大声を出し続けました。他の職員が、ご家族に連絡する旨をお伝えしましたところ、激昂され、朱肉とホチキスを投げつけ、その職員の胸にホチキスが当たりました。	1名		0	当日の午前中に来所されたご家族からの相談において、任意加入して納付する旨のお申出を受けたため、資格取得申出書と口座振替申出書を受理する予定です。警察に被害届を提出しました。	警察に対し、今後についても問題等が生じた場合の対応を依頼しました。また、今回の事象について、職員に周知するとともに、同様の事象があった場合の対応を再確認しました。	事件等
161	身分証明書の紛失について	事故等	本部	支払部	2010年8月末	2011年3月23日	職員から、身分証明書を紛失したとの申出がありました。	出産のため、産前休暇に入り、出産後、産後休暇、引き続き育児休業を取得している職員について、契約期間終了により退職することとなったため、健康保険被保険者証・身分証明書の返還方法について連絡を行いました。身分証明書は自己で厳重に管理すべきところでしたが、産前休暇後に転居しており、その荷作り・片付け等の際に誤って紛失したものと推測されます。	1名		0	職員より、再三捜索したが、身分証明書が見当たらない旨の報告がありました。念のため、休暇前に使用していた事務室の机・引出し等も捜索しましたが、見つかりませんでした。経過書及び健康保険被保険者証を送付するよう指示し、受理しました。	身分証明書の管理(特に長期休暇の際等)については、自宅での保管場所を定め、注意することをグループ内に周知しました。	内部
162	被保険者記録照会回答票等の提供について	事故等	北海道	札幌北	2010年7月23日	2010年12月27日	お客様が年金記録課の相談窓口に来所され、年金記録課の職員が相談を受ける中で、お客様が経営されていた事業所の従業員の方の厚生年金保険被保険者記録について照会があり、職歴審査照会回答票及び被保険者記録照会回答票を出力し、説明・提供しました。平成22年12月、所長に、副所長及び職員から、お客様へ当該記録回答票を平成22年7月に提供したとの報告が、事象発生から相当遅れてありました。	お客様から、「自分で調べたい。必ず返却するので少しの間預かりたい」とお申出があり、個人情報保護の観点から出来ないと一旦お断りしましたが、強く要求されたため、必ず返却することを条件として、平成22年7月に提供してしまいました。	76名		0	職員からの要請により、お客様から58名分の被保険者記録照会回答票の返還を受けていましたが、未返還であった回答票について、所長と職員がお客様宅を訪問し、お客様に了承のもと、書類を探し、職歴審査照会回答票及び被保険者記録照会回答票16名分の返還を受けました。また、その後、お客様宅を訪問し、2名分の返還を受け、全てを回収しました。お客様に、今回返還を受けた当該記録回答票のコピーはとっていないとの確認をしました。	職場内研修及びコミュニケーションの強化を図り、再発防止に努めることとしました。具体的には、上司への報告・連絡・相談が速やかにできる体制を構築すること及び上司・部下との協力的な関係を構築することとしました。各課朝礼時において、お客様へのお約束10か条等の読み合せについて、再度、周知・徹底していくこととしました。	内部
163	郵便物の未配達について	事故等	神奈川	横須賀	2010年10月～2011年1月23日	2011年2月1日	郵便事業株式会社の担当者が来所し、当所が発送した郵便物が、お客様へ未配達となっていることが判明しました。	郵便事業株式会社において、当所より平成22年10月から平成23年1月にかけて発送した郵送物のうち5件について、お客様へ未配達となっていたことが判明しました。原因は、支店管内の配達員が郵便物を自宅及び家族所有の自動車のトランクに隠匿していたとのことでした。	5件		0	当該5件の郵便物について、厚生年金徴収課及び国民年金課にて内容を調査し、お客様に影響のないことを確認しました。郵便事業株式会社に当該郵便物の再送付を依頼しました。郵便事業株式会社の担当者よりお客様宅を訪問し、当該郵便物とお詫び文書を手渡しすることになりました。経過について郵便事業株式会社に確認しましたところ、未配達分については、5名のお客様のご自宅に訪問のうえ、お詫び文書とともに手渡し済みであり、了承を得ましたとの回答でした。	今回の事象については、郵便事業株式会社の原因ではありますが、今回の事象を所員全員に周知するとともに、お客様からのお問合せや未着等のお申出に対しては、慎重な対応を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	発生日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明原因
164	身分証明書等の流失について	事故等	福岡	小倉北	2011年2月18日	2011年2月18日	職員が当所内のトイレを利用の際、名札ケースの一部が破損していたため、名札ケースに入れていた身分証明書を名札ケースの破損箇所から便器に落とし、流してしまったとの報告がありました。	名札ケースの破損には気づいていましたが、身分証明書が落ちるまでの破損でなかったため、補強せず、首から名札ケースを下げていました。職員の管理が徹底していなかったことによるものです。	1名		0	すぐに便器内を探しましたが発見できませんでした。 機構本部に身分証明書の再交付申請を行いました。	会議において事象を説明し、職員全員について名札ケースの確認を行い、破損している場合は至急取り替えることと、管理の徹底を周知しました。	内部
165	A区職員を装って年金記録情報を収集しようとした件について	事故等	愛知	鶴舞	2011年3月7日	2011年3月7日	当所に、「A区役所国民年金課ノグチです。国民年金・厚生年金の記録を教えてください」という電話がありました。	対応した職員は聞き覚えのない名前であったため、「国民年金担当者に教えてください」と伝えると、「答えていただけないのですか」といい、対応した職員は、「国民年金担当者でないとお答えできません」と回答したところ、電話が切れました。 電話が切れた後、A区役所に確認しましたが、ノグチという職員は存在しないことが判明しました。	1年金事務所		0	所長に報告するとともに、各課長にも報告し、注意を促しました。	朝礼で、今回の事象について、全職員に周知するとともに、同様の事象があった場合の対応を再確認しました。	事件等
166	不審電話について	事故等	秋田	鷹巣	2011年3月1日	2011年3月1日	お客様より、「不審な電話があったので、確認したい」とのお問合せがありました。 また、同様の問合せがもう1件ありました。	大阪支部カワイを名乗る男より電話があり、「平成15年4月分～7月分の4ヵ月、国民年金保険料が未納となっている」とのことで、書類があるかと聞くと、送金しないと送らないと言われ、金額は13,000円×4ヶ月分=52,000円で、今日支払えば、平成23年4月からの年金額が21,000円増えるとのことでした。 今日中に振込すればいいか確認したところ、15時までにとのことで、普通、鷹巣年金事務所から連絡が来るのではと聞いたが、大阪支部のカワイであるとのことで、不審に思い、当所へご連絡をいただきました。	2名		0	担当者より2名のお客様に、日本年金機構としては、今回のような電話は行っていないことをお伝えしました。 また、管轄の警察署へ情報提供を行いました。	平成22年9月10日、日本年金機構内部にお客様に注意を促すように指示しています。 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を促すコーナーを作成しています。	事件等
167	振込め詐欺事件について	事故等	茨城	下館	2011年3月17日	2011年3月18日	金融機関より、「お客様が振込め詐欺に遭った」との情報提供がありました。	社会保険事務所の職員を名乗る者より還付金49,800円の手続きを行うよう電話連絡があり、お客様はATM操作時に相手と電話しており、指示されたとおりにATM操作をしまい、498,005円を振込んでしまいました。 不審に思った金融機関の職員が声を掛けて振込め詐欺事件と判明しました。	1名	その他	498,005	副所長より金融機関へ電話し、情報提供へのお礼とその後の状況を確認しました。 お客様は警察へ被害届を出してあることを確認しました。 機構ホームページでも注意喚起をしていること、現在、社会保険事務所は存在しないこと、同様の事件が発生した場合は警察への届出、年金事務所への情報提供をお願いしました。	同上	事件等
168	不審電話について	事故等	鳥取	米子	2011年4月21日	2011年4月21日	お客様より、「不審な電話があったので、確認したい」との電話がありました。	米子社会保険庁年金課カドナガと名乗る人物から、お客様のご家族に取り次いでほしいという電話があったとのことでした。 様子が不審であったため、当所に確認の電話を入れたとのことでした。	1名		0	当所では、日本年金機構米子年金事務所と名乗っていること、また不審電話であると考えられるため、今後このような電話があった際には、個人情報には教えないようにお伝えしました。	同上	事件等

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明原因
169	不審電話について	事故等	鳥取	米子	2011年3月14日	2011年3月14日	<p>お客様から、「不審な電話があったので、確認したい」とのお問合せがありました。他の2名のお客様から、同様の不審な電話のお問合せがありました。</p>	<p>社会保険事務所タニグチと名乗る者から、「青色のハガキを発送しているが届いていないか。医療費の還付金が支払われるので、即刻銀行へ行き、手続きしてほしい」との電話があり、その際、緊急の連絡先として携帯電話の番号を教えるよう言われたが、携帯電話を持っていない旨述べると一方的に電話を切られたとのことでした。</p> <p>社会保険事務所職員を名乗る男(名前は聞かなかったとのこと)から電話があり、「医療費の還付金が支払われるが、書類を返送していただいてない」との話をされ、氏名、生年月日、銀行口座番号を尋ねられ、お客様は氏名、生年月日まで答えてしまいましたが、口座番号は不審に思い、話されませんでした。こちらから電話するので電話番号を教えてくださいと聞いたら一方的に電話を切られたとのことでした。</p> <p>社会保険庁を名乗る男から、「家族は何人ですか」と聞かれ、1人ですと答え、「医療費の還付金が支払われるが、書類を返送していただいてない」との話をされ、氏名、生年月日、銀行口座を尋ねられ、お客様は、氏名、生年月日、銀行支店名まで答えてしまいましたが、口座番号は話されませんでした。「確認して10分後に電話します」と一方的に電話を切ったとのことでした。</p>	3名		0	<p>担当者が3名のお客様に、ATMを使用した還付手続き自体がないこと、また、社会保険庁や社会保険事務所の名で接触することはない旨の回答をし、再度不審な電話等あった場合は連絡していただくようお願いしました。</p>	<p>平成22年9月10日、日本年金機構内部にお客様に注意を促すように指示しています。</p> <p>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を促すコーナーを作成しています。</p>	事件等

日本年金機構の平成23年4月分システム事故等一覧

整理番号	発生年月日	判明年月日	件名	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明契機
1	2009年12月	2011年1月26日	平成22年分公的年金等の源泉徴収票が出力されていない件について	機構本部年金相談部及び支払部より、平成22年分公的年金等の源泉徴収票が出力されていない方が存在する旨の照会が入り、判明しました。	該当の方はいずれも、平成22年中に新規裁定(再裁定含む)による全部繰下げ請求を実施している方であり、受給権発生年月日と繰下げ請求日がずれている方です。なお、該当事象(平成21年以前に全部繰下げ)に係る源泉徴収票は、平成21年分までは出力されていました。 源泉徴収票がシステムで作成できないケースは以前からも存在していましたが、これらについて照会があった場合、支払部において個別に手作業作成し、送付することとされていました。今回のケースについても、上記の個別対応と同様の取扱いとすべきところ、支払部等への周知が漏れていました。	5528名		0	照会のあった方々には、支払部において手作業作成の源泉徴収票を発行します。また、事象の概要等について、ホームページに掲載します。 平成23年源泉徴収票作成時期までに、当該事象に該当する方に係る源泉徴収票を作成できるようプログラム改修を実施する予定です。	システム内に新たな条件を追加する場合、その条件による影響調査を徹底することとしました。 また、システムで補完できない場合、運用方法の検討を行うとともに、その方法について周知徹底を行うこととしました。	内部
2	1999年6月	2011年1月14日	裁定時繰下げ者の下支え加算について	機構本部支払部より、期間追加の再裁定を行った方の年金額について、本来70歳より加算されるべき下支え加算額が、老齢基礎年金繰下げ裁定時より加算されているがなぜか、との照会がありました。 調査しましたところ、本来70歳到達年月日の翌月から支給すべき下支え加算を、繰下げ申出年月日の翌月から支給しているため、過払いが発生していることが判明しました。	再裁定処理にて繰下げ請求年月日時点での下支え加算の有無を判断する際、本来70歳到達年月日と繰下げ請求年月日を比較すべきところ、再裁定の受付年月日との比較を行っていたためです。	4名	過払い	2,248,890	対象のお客様には、戸別訪問によりお詫びを行うとともに、誤ってお支払した額の返納をお願いすることとしました。	今後のシステム開発において、設計書の確認作業や、テスト結果の確認等の作業を更に徹底していくこととしました。	内部
3	2010年9月	2010年12月17日	諸変更情報の補正誤りについて	年金受給後の在職記録を収録しようとしたところ、諸変更情報がプログラムの上限値(300個)を超過したため、在職記録が収録できませんでした。その記録を収録するため、諸変更情報を補正していましたが、以前行った補正が誤っており、過払いが発生していることが判明しました。	平成22年10月15日向け支払の記録補正後に、高年齢雇用継続給付金受給による、独自年金の一部停止の解除の取消以降の雇用記録を反映した額改定が行われていませんでした。 平成22年10月15日向け支払に回付された平成22年9月の在職停止率変更の入力が漏れていました。 記録補正は、諸変更情報が300記録を超過した場合、年金額計算を行うことができないため、諸変更情報を手作業にて補正していますが、それが漏れていたものです。	1名	過払い	427,200	対象のお客様には、お詫びをするとともに、誤ってお支払した額の返納をお願いすることとしました。	作業結果確認等、更に徹底していくこととします。 諸変更情報を補正する際、チェック体制を強化することとしました。	内部
4	2010年11月29日	2011年1月6日	時効特例給付金に係る一部の対象者への過年分源泉徴収票の誤送付について	機構本部支払部より、本来発行されるべきでない過年分源泉徴収票が発行されているのではないかと連絡がありました。 調査しましたところ、発送されるべきでない過年分(平成17年分)の源泉徴収票が送付されていることが判明しました。	給付誤り対象のお客様に対する過去分の年金額を補正する際、本来手作業にて行うべき時効該当年月(平成17年10月)の支払額補正が漏れていたため、本来発行されるべきでない過年分(平成17年分)の源泉徴収票が発行されました。 これは、記録補正処理方法を検討した際の影響調査漏れによるものです。	36名		0	照会のありました1名の方につきましては、個別に管轄年金事務所より説明を行い、了承を得ました。 記録補正については、支払部への依頼を行いました。 照会がありました方に対して、引き続き個別に説明することとしました。	障害対応に係る補正処理検証等における体制を強化し、確認作業をさらに徹底していくこととしました。	内部



整理番号	発生年月日	判明年月日	件名	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明契機
5	2009年5月 -2010年5月	2011年1月31日	時効特例 給付金の 支払い誤 りについ て(追加 報)	平成21年5月から平成22年5月に かけてお支払した時効特例給付金のう ち、8件に支払誤りのあったことが判明 しました。	平成19年4月施行の70歳以降の高 齢在职老齢年金支給停止制度に伴うシ ステム改修に伴い作成した、70歳以降 の就労記録を有する者に対する年金の 支給停止額を算出するシステムに不具 合があり、年金記録を訂正して過去に 遡って年金額の再計算(再裁定処理)を 行った際に、当時の支給停止額を誤っ て算出していたことが原因です。	8名	過払い 6名 未払い 2名	過払い総額 15,641,525 未払い総額 113,496	対象のお客様にはお詫びすると もに、未払いの方へは正しいお支払 を行い、過払いの方には誤ってお支 払した額の返納をお願いします。 プログラムの修正をします。  (平成23年5月2日、公表及び日本 年金機構ホームページに掲載済)	今後のシステム開発において、設 計書の確認作業やテスト結果の確認 等の作業を更に徹底していくこととし ました。	内部