

平成23年8月17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6月分)について

平成23年6月分の事務処理誤り等の件数及び個別の事案等について、別添のとおりお知らせいたします。

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

事務処理誤り等（平成23年6月分）について

概 要

日本年金機構（本部及び年金事務所等）における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、6月に、本部担当部署及び年金事務所等の事務処理誤り等の詳細な報告が完了したもの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232件のうち、公表可能な162件及びシステム事故1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232件を対象としています。

1 事務処理区分別件数

- | | |
|---|--------------|
| (1) 受付時の書類管理誤り | 0件 (0.0%) |
| 〔郵送や窓口で受領した書類の担当部署への回付漏れ等、受付時の誤り〕 | |
| (2) 確認・決定誤り | 119件 (51.3%) |
| 〔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 (16.8%) |
| 〔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 | 24件 (10.3%) |
| 〔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 | 18件 (7.8%) |
| 〔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 | 6件 (2.6%) |
| 〔別の送付先への書類混入等の誤送付、誤送信、誤交付等、配付時の誤り〕 | |
| (7) 説明誤り | 14件 (6.0%) |
| 〔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 | 2件 (0.9%) |
| 〔受理した申請書、添付書類の紛失等〕 | |
| (9) 記録訂正誤り | 3件 (1.3%) |
| 〔別人の記録を訂正、別人の記録を統合〕 | |
| (10) 事故等 | 7件 (3.0%) |
| 〔身分証明書等の紛失、不適正な事務処理等、お客様への不審電話等、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 232件 (100.0%)

2 制度等別件数

(1) 厚生年金適用関係	20件	(8.6%)
(2) 厚生年金徴収関係	9件	(3.9%)
(3) 国民年金適用関係	22件	(9.5%)
(4) 国民年金徴収関係	56件	(24.1%)
(5) 年金給付関係	121件	(52.2%)
(6) 船員保険関係	0件	(0.0%)
(7) その他	4件	(1.7%)

合計 232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)	9 (4)	3 (1)	2 (1)	2 (1)	4 (2)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	20 (9)
厚生年金徴収関係	0 (0)	5 (2)	2 (1)	0 (0)	1 (0)	1 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	9 (3)
国民年金適用関係	0 (0)	15 (5)	1 (0)	4 (1)	1 (0)	0 (0)	0 (0)	1 (0)	0 (0)	0 (0)	22 (6)
国民年金徴収関係	0 (0)	20 (2)	11 (1)	10 (1)	10 (2)	0 (0)	3 (1)	0 (0)	0 (0)	2 (1)	56 (8)
年金給付関係	0 (0)	70 (21)	22 (9)	8 (4)	4 (2)	1 (1)	11 (3)	1 (0)	3 (2)	1 (1)	121 (43)
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)	4 (1)	4 (1)
計	0 (0)	119 (34)	39 (12)	24 (7)	18 (5)	6 (3)	14 (4)	2 (0)	3 (2)	7 (3)	232 (70)

(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	181件 (78.0%)
〔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	9件 (3.9%)
〔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 (15.5%)
〔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	6件 (2.6%)
〔不正行為、不適正な事務処理、事故等〕	

合計 232件 (100.0%)

(2) 原因別・事務処理区分別内訳

表 2 原因別・事務処理区分別内訳一覧表

	受付時の書類管理誤り	確認・決定誤り	未処理・処理遅延	入力誤り	通知書等の作成誤り	誤送付・誤送信	説明誤り	受理後の書類管理誤り	記録訂正誤り	事故等	計
確認不足	0 (0)	113 (32)	2 (1)	24 (7)	18 (5)	6 (3)	12 (4)	2 (0)	3 (2)	1 (1)	181 (55)
適用・認識誤り	0 (0)	6 (2)	1 (1)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	2 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	9 (3)
届書等の放置	0 (0)	0 (0)	36 (10)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	36 (10)
その他	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	6 (2)	6 (2)
計	0 (0)	119 (34)	39 (12)	24 (7)	18 (5)	6 (3)	14 (4)	2 (0)	3 (2)	7 (3)	232 (70)

(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	17 (8)	6 (2)	21 (6)	43 (6)	94 (33)	0 (0)	0 (0)	181 (55)
適用・認識誤り	0 (0)	1 (0)	0 (0)	1 (0)	7 (3)	0 (0)	0 (0)	9 (3)
届書等の放置	3 (1)	2 (1)	1 (0)	10 (1)	20 (7)	0 (0)	0 (0)	36 (10)
その他	0 (0)	0 (0)	0 (0)	2 (1)	0 (0)	0 (0)	4 (1)	6 (2)
計	20 (9)	9 (3)	22 (6)	56 (8)	121 (43)	0 (0)	4 (1)	232 (70)

(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	11 (7)	6 (2)	15 (4)	41 (5)	35 (14)	0 (0)	3 (1)	111 (33)
1万円未満	0 (0)	2 (1)	1 (1)	2 (0)	3 (0)	0 (0)	0 (0)	8 (2)
1万円以上 5万円未満	4 (1)	0 (0)	1 (0)	4 (1)	5 (4)	0 (0)	0 (0)	14 (6)
5万円以上 10万円未満	1 (0)	0 (0)	1 (0)	2 (1)	8 (5)	0 (0)	0 (0)	12 (6)
10万円以上 50万円未満	3 (1)	1 (0)	3 (0)	5 (1)	24 (11)	0 (0)	0 (0)	36 (13)
50万円以上 100万円未満	0 (0)	0 (0)	0 (0)	2 (0)	19 (3)	0 (0)	0 (0)	21 (3)
100万円以上 500万円未満	1 (0)	0 (0)	1 (1)	0 (0)	18 (4)	0 (0)	1 (0)	21 (5)
500万円以上	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	9 (2)	0 (0)	0 (0)	9 (2)
計	20 (9)	9 (3)	22 (6)	56 (8)	121 (43)	0 (0)	4 (1)	232 (70)

(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)	47	76,213,730	1,621,569
未払い(年金等の額を少なく支払った件)	38	113,420,452	2,984,749
過徴収(保険料金額を多く徴収した件)	12	2,930,951	244,246
未徴収(保険料金額を少なく徴収した件)	16	3,696,819	231,051
誤還付(保険料金額を誤ってお返しした件)	5	977,730	195,546
その他	3	13,299,208	4,433,069
計	121	210,538,890	1,739,991

(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	156,670円
未払いと過払いがある件	1件	10,507,695円
職員の横領による件	1件	2,634,843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・・・・・・・・・・・・・・・・ 95件 (40.9%)
- (2) 日本年金機構外部からの通報等により判明・・・・・・・・ 134件 (57.8%)
- (3) その他(事件・事故等)・・・・・・・・・・・・・・・・ 3件 (1.3%)

合計 232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)
2011年2月24日	住民票コード収録通知の送付対象者の抽出漏れ等について	38615名		0

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

(注2)システム事故等の詳細は、別添の「日本年金機構の平成23年6月分システム事故等一覧」を参照して下さい。

日本年金機構の平成23年6月分の事務処理誤り等一覧(1～56ページ)

1. 厚生年金適用関係	1 P	整理番号	1 ~ 11
2. 厚生年金徴収関係	5 P	整理番号	12 ~ 17
3. 国民年金適用関係	8 P	整理番号	18 ~ 33
4. 国民年金徴収関係	14 P	整理番号	34 ~ 81
5. 年金給付関係	30 P	整理番号	82 ~ 159
6. その他	56 P	整理番号	160 ~ 162

(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6月分 システム事故等一覧(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	判明契機
1	高齢任意加入に係る受給要件の確認決定誤りについて	確認・決定誤り	兵庫	西宮	2009年1月20日	2010年9月3日	<p>高齢任意加入中のお客様が、見込み額の照会に来訪され、平成21年1月に申請された高齢任意加入時の受給要件を確認したところ、合算対象期間として算入できない脱退手当金受給期間を誤って算入し、高齢任意加入の申請を受理していたことが判明しました。</p>	<p>高齢任意加入申請手続きの際に、受給要件について、7年以上の加入が必要である旨をお伝えすべきところ、脱退手当金の受給期間を誤って合算対象期間として算入したことにより、23月の加入で受給資格を得られるとして、高齢任意加入の申請を受理しましたが、任意加入資格喪失時に年金受給資格が得られなくなりました。</p> <p>その原因は、高齢任意加入時における受給要件の確認決定誤りのためです。</p>	1名	過徴収	292,036	<p>お客様から、年金事務所の瑕疵であり、納得はいかない、2年近く保険料を支払い、年金が受給できると信じていた、最善策を検討いただきたいとお申出がありました。</p> <p>入院中の病院へ赴き、お客様にお詫びのうえ、経過説明を行いました。ご理解いただけませんでした。</p> <p>病院へ赴き、お客様に再度説明し、高齢任意加入の取消を行う方向で話の進展がありました。</p> <p>お客様より、これまでの説明を受けられるとの電話があり、事後の説明を行いました。</p> <p>事業所へ高齢任意加入の取消及び保険料還付の手続き書類を送付しました。</p> <p>事業所より、高齢任意加入の取消に係る承諾書及び保険料還付請求が送付され、同日、機構本部担当部署へ関係書類を送付しました。</p>	<p>朝会時において、今回の事象を説明し、文書にて今後の注意点に係る指示を行いました。</p>	外部
2	厚生年金資格取得日の訂正とその異議申立に係る対応の遅延について	確認・決定誤り	沖縄	那覇	2009年11月9日	2011年3月23日	<p>厚生年金適用事業所の総合調査で、資格取得年月日訂正を指摘後処理され、そのことに対し異議申立を行ったが、当所の対応が行われていない旨の理事長メールがあり、機構本部から連絡がありました。</p> <p>確認しましたところ、総合調査時の取得年月日訂正の誤りと、事業所から異議申立を受けた国民年金課職員が対応を放置していたことが判明しました。</p>	<p>平成21年11月、総合調査にて試用期間について被保険者資格を取得していない被保険者様5名を指摘し、取得年月日訂正を指示しました。そのうちの1名は、本来、資格取得年月日を届出済の平成19年12月から保険料時効前の平成19年10月とすべきところを誤って、時効消滅済の平成19年9月とした結果、2年以上遡った平成19年9月分が厚生年金保険法第75条該当により、対象の1ヵ月間が、被保険者様の将来の年金額に反映されない期間が発生しました。また、平成19年9月分の納付済だった国民年金保険料が過誤納となり、被保険者様あてに国民年金保険料還付請求書が送付されました。</p> <p>そのことについて、平成22年1月以降、再三にわたり、被保険者様及び事業所の担当者様が異議の申立に来所されましたが、初回来所時に対応した国民年金課職員が、上司や他課へ相談等することなく1人で解決しようと、長期間に渡り抱えていたため、適正な年金記録への回復が遅れる結果となりました。</p> <p>その原因は、上司への報告・相談がなかったために、上司から適切な指示が出せなかったことや、対応した職員の体調不良による休暇欠勤等が度々見受けられたことによるものです。</p>	1事業所1名	誤還付	14,100	<p>所長及び国民年金課長が事業所を訪問し、事業主様及び事務担当者様へお詫びし、被保険者様の記録については、即日補正のうえ、被保険者様へお届けすること、また、返納金納付書を後日被保険者様あて送付することで了承を得ました。</p> <p>担当者が事業所を訪問し、被保険者様へお詫びのうえ、訂正後の年金記録を説明し、被保険者記録照会回答票を交付し、了承を得ました。</p> <p>返納金納付書を送付し、収納を確認しました。</p>	<p>適用調査課総合調査での指摘内容についても、ダブルチェックを行うこととし、調査担当職員への周知・徹底を図りました。</p> <p>各課課内会議等で、全職員に速やかなお客様への対応及び難しい案件等の速やかな上司への相談・報告の再徹底を指示しました。</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	判明契機
3	国民健康保険組合加入者の資格取得に関する確認誤りについて	確認・決定誤り	神奈川	川崎	2011年2月10日	2011年4月7日	厚生年金適用調査課窓口において、事業所の担当者様が協会管掌健康保険被保険者様の取得取消届及び国民健康保険組合加入者適用除外承認申請がある資格取得届を提出された際、当該届書について処理ができないことをお伝えしましたところ、当所の確認・説明誤りが判明しました。	窓口にて協会管掌健康保険の資格取得届を受理しました。その際、届出に来所された事業所の担当者様から、厚生年金のみ加入であると伝えられましたが、適用除外承認申請がある資格取得届でなければ厚生年金保険のみ取得することはできないこと、事実発生から5日以内に届出がなかったため、やむを得ない理由がない限り適用除外の承認ができず、協会管掌健康保険での資格取得になること等の説明を怠り、協会管掌健康保険の資格取得届として受付し、処理を行いました。 その後、健康保険協会が発行した健康保険被保険者証が送付され、健康保険料が請求されるなどして、協会管掌健康保険の被保険者になっているらしいことに事業所の担当者様が気づき、当所あてに電話で問合せたことでした。その際、対応者が資格取得日から5日以内に届出しないとやむを得ない理由がない限り適用除外の承認ができないことを説明せず、単に今回の資格取得を協会管掌健康保険から国民健康保険組合加入に変更できるとして、訂正のため協会管掌健康保険の取得取消届と適用除外承認申請がある資格取得届を届出するよう伝えたものです。	1名	過徴収	31,994	来所された事業所の担当者様に対し、説明誤りについてお詫びしました。届出時点で既に事実発生から5日を超えているため、遡って適用除外の承認をすることはできないことをお伝えしましたところ、当所の説明誤りについてのお詫びと協会管掌から国民健康保険組合加入の取得に訂正できない理由を文書で提出するよう求められました。 しかし、後になって、事実発生から10日後に取得届を提出した理由を聴取したうえで対応すべきではないかとの所内の意見もあり、改めて事業主様あてに電話連絡し、届出遅延の理由を聴取しましたところ、国民健康保険組合の証明に時間を要したとのことで、遡って適用除外の承認を認めるためのやむを得ない理由となる可能性があるとの判断から、理由書を作成・添付のうえ、再度届出をしていただくよう依頼しました。 窓口で届書等を受付し、処理のため事務センターに回送し、訂正の処理がされました。 担当者が事業主様あてに電話し、届書が処理されたことをお伝えし、了承を得ました。	課内で当該事象を報告し、国民健康保険組合加入者の健康保険適用除外について取扱いを徹底し、やむを得ない理由があれば承認することもあり得るので、遡って適用除外の承認を受ける必要がある場合、理由書を作成・添付していただくことを案内するよう指示しました。	外部
4	被保険者資格取得届に係る資格取得年月日の入力誤りについて	確認・決定誤り	東京	事務センター	2011年5月12日	2011年5月18日	年金事務所から、「処理スケジュールに基づき、入力処理後に返却された届書と処理結果リストをチェックしたところ、届書余白に事業所からの誤記入による資格取得年月日の訂正申出に係る経過が記載されていたが、訂正経過がない」との連絡があり、確認しましたところ、資格取得年月日の確認不足による入力誤りが判明しました。	当事務センターで被保険者資格取得届を受付し、委託しました。 委託業者から提出された磁気媒体化したデータの更新処理前における届書とデータとのチェックの際、届書2名分の資格取得年月日が、平成22年4月21日と記載されていたため、事務センター担当者が事業所へ照会しましたところ、担当者様より、実際の取得年月日は平成23年4月21日であり、誤記入の旨、お申出があり、届書の余白に、連絡日時・担当者部署名・氏名、正しい資格取得年月日は平成23年4月21日であることを記載し、データ更新(処理)グループへ引き継ぎました。 その際、本来であればデータの補正依頼をすべきところ、連絡が不十分だったことによりデータの補正を行わず、誤った取得年月日である、平成22年4月21日のままデータ更新処理を行ってしまいました。 取得年月日の補正を把握しながら、引き継ぎが不十分だったこと、その後のチェックにおいても取得年月日の誤りを見落してしまったことが原因です。	1事業所2名		0	担当者が事業所へ電話し、当該事象を説明したうえでお詫びし、平成23年4月分の正しい保険料額の納付書を持参し、改めてお詫びしたい旨を申出ましたところ、担当者様から了承を得ました。 年金事務所へ連絡し、当該事業所に係る平成23年4月分保険料額の訂正及び保険料の口座振替停止依頼をしました。 年金事務所より、平成23年4月分の訂正が完了し、正しい保険料額の納付書が作成できた旨の連絡がありました。 担当者が事業所を訪問し、改めてお詫びしたうえで、担当者様に、事業主様へのお詫びの手紙と平成23年4月分の正しい保険料額の納付書を手渡し、納付期限までに納付していただくようお願いし、了承を得ました。	会議において当該事象を説明し、補正処理が生じた場合には、担当者個人で管理は行わず、補正処理等が必要な届書は、決められた保管棚で管理するとともに、処理サイクルごとに補正漏れや補正依頼漏れがないかを確認するよう徹底しました。	内部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明 契機
5	二以上事業所勤務被保険者に係る標準報酬月額誤りについて	確認・決定誤り	兵庫	三宮	2011年4月27日	2011年5月23日	事業所の委託社会保険労務士より、平成23年4月付で二以上事業所勤務を解除になった被保険者様の標準報酬月額の確認依頼がありました。 確認しましたところ、報酬月額が誤って入力処理されていることが判明しました。	当該事業所は、二以上事業所勤務の非選択事業所であり、選択事業所を平成23年4月付で資格喪失したため、二以上事業所勤務の解除処理を行う際に、選択事業所管轄年金事務所より送付された、二以上事業所勤務被保険者整理簿に記載された報酬月額を見誤ってしまい、誤った標準報酬月額で資格取得届の入力処理を行ったものと思われます。	1事業所1名	過徴収	25,708	担当者が事業所へ電話し、お詫びのうえ説明し、過請求となった保険料告知額について翌月分にて差額保険料を調整することで了承を得ました。 事業所あてに正しい標準報酬月額の通知書を送付しました。	所長より所内幹部連絡会議において周知を行い、該当課においては、会議で事象を説明し、二以上事業所勤務被保険者に係る資格取得届の入力及び決裁の際には、確認した標準報酬月額の根拠資料をこれまでより明確にして、二重確認を厳格に行うことの徹底を行いました。	外部
6	船員保険被保険者報酬月額算定基礎届による報酬調査漏れについて	未処理・処理遅延	宮城	仙台東	2008年7月 2009年7月	2010年8月19日	平成22年7月から船員保険事務担当者替えを行い、平成22年度の船員保険月額算定基礎届の提出について、該当船舶所有者あてに送付しましたところ、平成22年8月、船舶所有者から平成21年まで算定基礎届の用紙が送付されたことがないとお申出がありました。 確認しましたところ、平成22年8月に平成20年度及び平成21年度において船員保険事務組合に加入していない船舶所有者あてに算定基礎届の用紙を送付しておらず、併せて、未提出状況の確認もしておらず、標準報酬の登録が漏れていることが判明しました。	船員保険月額算定基礎届について、平成20年度及び平成21年度において、本来であれば届出用紙を全船舶所有者あてに送付しなければならなかったところ、船員保険事務組合に所属していない13件の船舶所有者に対して、届出用紙を送付せず、未提出となった船舶所有者に対し督促も行っていなかったため、船員保険被保険者の標準報酬の登録が漏れたものです。 その原因は、平成20年7月から船員保険課が廃止され、業務課の中に船員保険事務担当者を2名配置しました。また、平成20年10月からは1名のみで実務を行うようになり、確認作業もやり切れていない状況であったため、このような事象が生じてしまいました。	13事業所 15名	未徴収	1,924,735	影響のあった13船舶所有者(事業所)へ連絡し、お詫びのうえ事情を説明し、届書の提出を依頼しました。 8船舶所有者(事業所)には影響がありませんでした。 4船舶所有者(事業所)に届書の確認通知書を送付しました。 関係届を入力処理し、未徴収保険料については納入告知を行いました。 残りの1船舶所有者(事業所)については、東日本大震災により船舶所有者(事業所)が被災され、船員保険事務組合に確認しましたところ、帳簿類等が流出し、届出が出来なくなってしまうとのことでしたので、引き続き対応していくこととしました。	課内打合せ会において、当該事象を説明し、今後、船舶所有者あて通知を送付する際は、担当者1名のみ確認だけでなく、複数名のチェックを必ず行うよう申し合せました。	外部
7	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	愛知	一宮	2005年8月5日	2011年3月17日	事務センターから受給者便の調査に伴い、賞与支払届の内容について問合せがあり、確認しましたところ、平成17年8月に事業所から提出された賞与支払届8名のうち1名分が入力漏れであることが判明しました。	平成17年8月に当所において入力処理を行いました。8名のうち7名の処理を行い、1名分入力漏れのまま決定通知書を事業所あて送付したものです。 入力後のチェックにおいても、発見できませんでした。	1事業所1名	未徴収	93,860	賞与支払届を入力しました。なお、厚生年金保険法第75条については、旧一宮社会保険事務所の事務処理誤りに起因することから、適用しないものと判断しました。 担当者が事業所へ連絡し、お詫びのうえ、今回の事象について説明し、了承を得ました。 担当者が被保険者様に連絡し、お詫びのうえ、再裁定の手続等の説明を行い、了承を得ました。 機構本部へ再裁定書類一式を進達しました。	今回の事象を課員に朝礼で説明し、賞与支払届の審査、処理にあたって総括表の人数と賞与支払届の人数を必ず確認するよう職員へ徹底しました。	内部
8	算定基礎届の入力誤りについて	入力誤り	福井	事務センター	2008年7月28日	2011年3月16日	厚生年金基金にて加入員原簿と被保険者記録の突合せを行った結果、事業所の被保険者様に係る、平成20年度算定基礎届の標準報酬月額が相違していたとして、その調査依頼が送付されました。 事業所の平成20年度算定基礎届を確認しましたところ、入力誤りであることが判明しました。	本来であれば、236,000円と入力しなければならなかったところ、先頭2の数字の下部が届書枠にかかっていたため、1と読み違い、136,000円で登録していました。 また、標準報酬月額決定時のエラーチェック(2等級以上相違)において、入力誤りを見落していたものです。	1事業所1名	その他	156,670	担当者が事業所を訪問し、事務責任者様にお詫びするとともに、経過について説明し、了承を得ました。 また、被保険者様と面会し、お詫びするとともに、経過について説明しました。年金の受給額が減額となること及び過払い分については、今後支払される年金で一括して調整されることを説明し、了承を得ました。	今回の事象についてグループ内職員に説明し、算定基礎届時の標準報酬の決定額について十分なチェックを図るよう周知・徹底しました。 事務センター内の他グループ、年金事務所にも情報提供し、情報の共有化による類似の事務処理誤りの防止に努めました。	外部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生日月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明契機
9	勸奨文書の記載誤りについて	通知等の作成誤り	兵庫	三宮	2011年3月16日	2011年3月24日	事業所より、「送付された通知文書の連絡先へ電話をしたところ、個人宅へつながつた」とのお申出がありました。 確認しましたところ、当所への問合せ先電話番号を誤って記載していたことが判明しました。	勸奨文書を作成する際に、電話番号を誤って記載し、作成後の二重チェックでも、気付かずに送付したものです。	1事業所1名		0	担当者が該当事業所及び誤って記載した電話番号契約者様宅にお詫びの電話連絡を行い、了承を得ました。	所内の幹部連絡会議及び所内全体朝礼において今回の事象を周知し、同様案件がないことを確認し、文書作成時の二重チェックの周知を含めて、細心の注意を怠らないよう改めて徹底しました。	外部
10	資格喪失確認通知書の誤送付について	誤送付・誤送信	兵庫	姫路	2011年4月12日	2011年5月23日	資格喪失確認通知書を送付したA事業所から、「B事業所の通知書も同封されている」と事務センターに返戻があり、確認しましたところ、誤送付したことが判明しました。	A事業所に資格喪失確認通知書を送付した時に、B事業所の通知書を誤って同封してしまいました。 送付物の二重チェックは行っていましたが、封筒枚数と封入する事業所ごとの数の突合のチェックが不十分であったことが原因です。	2事業所		0	○担当者がA事業所に電話し、お詫びのうえ、誤送付分を返戻していただいたお礼と、説明を行い、了承を得ました。 ○担当者がB事業所の委託社会保険労務士へ電話し、説明しました。B事業所へは社会保険労務士より連絡・説明するとのことでした。 B事業所の委託社会保険労務士より、「報酬が確認できるような通知書ではないので問題ない。今後気をつけていただければ結構です」とのB事業所よりお申出があった旨の連絡がありました。また、B事業所あてに資格喪失確認通知書を送付しました。	課内ミーティングにおいて当該事象を説明し、今後同様の誤りがないよう注意喚起しました。 送付封筒枚数と送付対象事業所数の突合の徹底を確認しました。	外部
11	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5月17日 - 2011年5月23日頃	2011年5月25日	年金事務所より、「A事業所から、増減内訳書が送付されたが、B事業所分の増減内訳書が同封されていた」とのお申出がありました」との連絡があり、確認しましたところ、誤送付していることが判明しました。	委託業者が発送リストをもとに増減内訳書の引き抜き及び宛名シールの作成を行い、発送準備を行っています。 引き抜き作業時における封入誤りが原因により発生した事象と思われ、また、最終確認時における事業所記号、事業所番号の確認においても誤りを発見できませんでした。	2事業所		0	年金事務所の担当者がA事業所に電話し、お詫びのうえ、説明しました。訪問のうえ増減内訳書を回収したい旨をお伝えしましたところ、返送していただくことで了承を得ました。 A事業所より増減内訳書の送付がありました。また、今回A事業所には増減内訳書の発行がなかったことを確認しました。 年金事務所の担当者がB事業所に電話し、お詫びのうえ、当該事象を説明し、回収した増減内訳書を送付することで了承を得ました。 B事業所あてに増減内訳書を送付しました。	委託業者に今回の事象を説明し、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 契機
12	厚生年金高年齢任意被保険者に係る納入告知額誤りについて	確認・決定誤り	神奈川	横浜西	2010年12月20日	2011年1月24日	手管理分保険料の管理簿をチェックしていたところ、厚生年金高年齢任意被保険者(事業所不同意)お客様に係る平成22年11月分保険料の納入額不足が見つかり、お客様へ誤った保険料額の納入告知書(納付書)を送付していたことが判明しました。	担当者がお客様の納入告知書を手作業で作成する際、誤って別人の保険料金額を記入してしまったこと及びその後のチェックを行っていなかったことが原因です。	1名	未徴収	8,350	<p>担当者がお客様に電話し、お詫びのうえ、説明しました。不足している保険料については、次回保険料請求時に請求することで了承を得ました。</p> <p>平成23年1月分保険料に、平成22年11月分保険料の不足分を含めて納入告知を行いました。</p> <p>お客様より電話があり、「会社を退職するため高年齢加入が続けられないので、平成22年12月分以降の保険料を納付しない」とのお申出がありました。</p> <p>担当者がお客様に電話し、次回の保険料請求時に平成22年11月分保険料の不足分の納入告知を行うが、督促の指定日を過ぎた段階で保険料の滞納により平成22年11月30日付で資格喪失となることから、平成22年11月分以降の保険料を取消し、平成22年11月分保険料の還付処理を行うことを説明しましたところ、了承を得ました。</p> <p>平成22年11月分保険料の不足分の納入告知を行いました。</p> <p>納付期限の平成23年3月31日までに保険料の納付がなかったため、お客様へ平成23年4月25日を督促指定期限とした督促状を送付しました。</p> <p>指定期限までに保険料の納付がなかったため、保険料の滞納により平成22年11月30日付の資格喪失となり、お客様へ平成22年11月分保険料の納付済額について還付請求書を送付しました。</p>	ミーティングにおいて当該事象を説明し、保険料の納入告知等については慎重に行うよう指示しました。	内部
13	領収証書の領収年月日記載誤りについて	確認・決定誤り	三重	松阪	2010年4月9日	2011年5月12日	ブロック本部の監査により、領収証書の領収年月日記載誤りが判明しました。	領収証書の領収年月日を「平成22年4月9日」と記載すべきところを「平成22年4月8日」と記載し、領収書を発行してしまいました。併せて、領収証書(受領証)の訂正をしていませんでした。	1事業所		0	<p>担当者が事業所に連絡し、事業主様に、領収日が間違っていたことを説明のうえお詫びし、了承を得ました。</p> <p>領収日の訂正をしました。</p>	現金出納簿の毎日記載及び決裁の徹底をしました。 また、収納職員及び徴収職員に対して、収入事務実施要領に基づく研修を実施しました。	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	判明契機
14	保険料の過徴収について	確認・決定誤り	大阪	城東	2011年1月4日 - 2011年2月28日	2011年3月18日 2011年3月22日	A事業所から、「平成23年2月分保険料の口座振替が、通常額より多く振替されているが、どうなっているのか」とのお問合せがありました。 確認しましたところ、時効消滅している分も含んで請求していることが判明しました。 他に同様の処理を行っていないか確認しましたところ、B・C事業所の保険料も同様の事象が判明しました。	時効完成までに保険料の決定を行い、納入告知が必要となること、調整伺で処理したことから、定期保険料に含まれてしまいました。 原因としては、調整伺を行うことで問題がないと担当者が勘違いしていたこと及び決裁時の確認が不十分であったためです。	3事業所	過徴収	355,843	担当者がA事業所に電話し、お詫びのうえ、過徴収となった保険料について還付する旨等の説明を行い、還付請求書を送付することで、了承を得ました。還付請求書を受付し、処理しました。 担当者がB事業所に電話し、今回の事象を説明のうえ、お詫びしました。また、該当月が滞納のため、来所された際に、更正減額する旨を説明し、了承を得て、更正通知をお渡ししました。 担当者がC事業所に赴き、事務担当者様と面談し、お詫びのうえ、還付する旨を説明し、了承を得ました。還付請求書を手交し、提出をお願いしました。還付請求書を受付し、処理しました。	課内朝礼・役職会議において当該事象を説明し、遡及届を受付の際には、お客様相談室・厚生年金適用調査課・厚生年金徴収課の連絡・確認を密にし、時効間近の分については時効中断措置を徹底することを申し合しました。	外部
15	健康保険組合の解散に伴う処理誤りについて	未処理・処理遅延	北海道	北見	2011年4月20日	2011年5月24日	事業所からブロック本部に納入告知書が届いていない旨のお問合せがあり、ブロック本部から連絡を受け、確認しましたところ、A健康保険組合解散に伴い、B健康保険組合へ事業所編入した3事業所に対し、納入告知書の作成を漏らしたことが判明しました。	指示文書の内容未精読により、健保組合から別の健保組合へ編入した場合は、納入告知書作成の対象外と誤認したためです。 また、決裁時にブロック本部から送付された算出原簿数と納入告知書作成数との確認が不徹底だったことによります。 編入した3事業所を除いて一覧表を作成したため、チェック漏れとなりました。	3事業所		。	機構本部に連絡し、納入告知書発送時期及び納付期限を確認しました。 担当者が3事業所に電話し、納入告知書の未発送をお詫びし、今後の納入告知書の送付時期をお伝えし、了承を得ました。 3事業所に納入告知書を送付しました。	厚生年金徴収課の朝礼において今回の事象について説明し、複数での指示文書内容及び作業内容の確認、事前に課内で十分作業内容を確認したうえで的確な実施及び原簿記録と納入告知書の突合を必ず行い、対象数及び金額を確認することを周知・徹底しました。	外部
16	特例納付保険料に係る納入告知書の歳入徴収官印押印漏れについて	通知等の作成誤り	大阪	福島	2010年1月14日	2011年3月16日	機構本部より、債権発生通知しか入っていないとの連絡がありました。 確認しましたところ、納入告知書を機構本部へ送付していなかったことが判明しました。	特例納付保険料については、事業主様より納付のお申出を受けた場合、事業主様に対して納入告知書を送付することになっています。 納入告知書等に年金局事業管理課長の印が必要なため、手管理分の納入告知書、債権発生通知、事業所あて文書と事業所あて封筒等をまとめ、機構本部に送付し、年金局事業管理課長の印を押印したものを事業所に送付することになっています。 当所より年金局事業管理課長印の押印のないものを、誤って事業所に送付してしまいました。	5事業所		。	徴収課長が5事業所に電話し、お詫びのうえ、納入告知書が使用できない旨を説明し、改めて納入告知書を送付する分を使用し、納付を依頼しました。納付済の1事業所については、一旦お預りし、押印を行ったうえでお返しすることです承を得ました。 1事業所の領収書と他の納入告知書と領収書を機構本部に送付しました。 機構本部より、年金局事業管理課長印のある領収書等が送付され、事業所に持参しました。 4事業所については電話連絡のうえ、押印済の納入告知書等が届いていることを確認し、改めて納付のお願いをしました。	課内会議において公印が必要な起案等の文書について適用調査課に回付するときは、送付先ごとに付箋をつけ、送付誤りの起こらないように配慮し、複雑な送付文書等は口頭にて確認することとしました。	内部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明契機
17	延滞金納付書の誤送付について	誤送付・誤送信	香川	高松東	2011年4月28日	2011年5月20日	<p>厚生年金徴収課の職員が、延滞金調定内訳表により延滞金額を滞納処分票に転記していたところ、事業所名称が同一にもかかわらず、事業所整理記号が異なる事業所があることを疑問に思い、確認しましたところ、事業所名称は同じで、全く別の事業所であることが分かりました。</p> <p>さらに、送付した延滞金納付書の発送件数を確認しましたところ、延滞金調定内訳表に出力されている事業所件数よりも1件少なかったため、混同して送付していることが判明しました。</p>	<p>延滞金納付書を送付した際、本来であればA事業所に対して送付すべき延滞金納付書を、誤ってB事業所へ送付する延滞金納付書に混同して送付したことにより誤送付となったものです。</p> <p>封入・封緘の際のダブルチェックにおいて、事業所整理記号、事業所所在地の相違に気付かず、事業所名称が同じであったため、2つの事業所を同一事業所と思い込み、送付したことによるものです。</p> <p>また、封入・封緘後の件数チェック等の確認が不十分でした。</p>	2事業所		0	<p>誤って送付したB事業所に厚生年金徴収課長が訪問し、経緯を説明のうえお詫びし、了承を得ました。しかし、延滞金納付書が保管されていなかったため、発見時には当所に連絡いただけるようお願いしました。</p> <p>本来送付すべきA事業所に厚生年金徴収課長が訪問し、経緯を説明のうえお詫びし、了承を得ました。延滞金納付書をお渡ししました。</p>	<p>課内会議において、当該事象を課員に説明し、封入・封緘の際におけるダブルチェック時は、事業所名称のみならず事業所整理記号、事業所所在地の確認を徹底し、関係帳票との突合チェックを必ず行うよう申し合せました。</p> <p>また、所内朝礼においても全職員に対し、今回の事象を説明し、再発防止に向けて周知・徹底を行いました。</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 契機
18	国民年金第3号被保険者特例届に関する確認誤りについて	確認・決定誤り	京都	京都西	2007年6月6日	2010年7月9日	ご本人様から、国民年金第3号被保険者特例届の提出がありました。 国民年金第3号被保険者特例届出日が国民年金保険料納付日となるため、支払済の年金が返納になることについて、お客様に確認しましたところ、国民年金保険料還付の説明がなかったこと、さらに、平成19年の年金請求の手続き時に国民年金第3号被保険者特例届出漏れについては不要であるとの確認・説明誤りがあったことが判明しました。	平成19年、年金相談に対応した際に、記録確認のうえ、国民年金第3号被保険者に該当していれば特例届を受領し、保険料は還付して、年金を裁定すべきところ、誤って、納付済であれば第3号届出は不要との教示を行ったと思われます。	1名	過徴収	95,400	担当者がご本人様に連絡し、返納金が発生する旨説明するとともに、返納金について説明がなかったことをお詫びしました。 老齢基礎年金裁定請求書及び年金相談受付票を確認しましたが、国民年金第3号被保険者特例届の提出指導について記載がありませんでしたので、担当者がご本人様に連絡し、裁定請求時点での窓口対応の経過と具体的な状況についてお申立いただくように依頼しました。 ご本人様より申立書を受領し、国民年金第3号被保険者届及び第3号被保険者特例措置該当期間登録届書の提出時期の訂正について、機構本部へ協議しました。 平成19年当時の老齢基礎年金の繰上げ請求時に第3号被保険者の特例届の提出がされたものとみなすとの機構本部からの回答に基づき、ご本人様あてに記録訂正の連絡の文書を送付し、事務センターあてに第3号特例申出日の補正入力を依頼しました。また、ご本人様に還付請求書の提出を依頼しました。 第3号特例記録について、補正済であることを確認しました。	国民年金課の朝ミーティングで、第3号特例届出に関する相談については、年金受給の有無を点検することを周知しました。	外部
19	国民年金被保険者種別訂正処理について	確認・決定誤り	茨城	水戸北	2007年11月5日	2010年9月7日	お客様より、「現在、夫は国民年金第1号被保険者のはずだが、納付書が送付されてこないため、原因を調べてほしい」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、第3号被保険者として登録されていることが判明しました。	平成19年3月の資格取得の記録は、当初は第1号被保険者として登録されていました。その後、平成19年3月の記録は、第1号ではなく第3号になるとのことで、平成19年4月に書類を受付し、入力処理をしました。 再度、平成19年3月の資格取得は第3号ではなく、第1号であるとのことで、平成19年10月に市役所にて書類を受付し、平成19年11月に当所で書類を受付後、旧共同事務センターに回付しました。担当者は既に第3号の記録となっていたことから、処理不要と判断したものと思われます。 なお、当所においても十分な確認ができなかったことが原因と思われます。	1名	未徴収	142,240	担当課長がお客様に電話し、お詫びのうえ、原因について説明しました。時効前の国民年金保険料については、納付書を送付することとしました。時効となっている平成19年3月から平成20年7月分についても納付を希望とのことでしたが、機構本部と協議のうえ、後日回答することです承を得ました。 機構本部から、時効に係る分については、納付できないとの回答があり、担当者がお客様に連絡し、説明しました。納得がいかないが、仕方がないとのことでした。 お客様より、以前に平成19年3月から平成19年9月の7ヵ月分について保険料を納付したが、その後に記録が第3号になったため還付金として保険料が戻された経緯があり、この分の保険料の扱いについて照会がありました。再度、機構本部へ協議することとしました。 機構本部から、以前に還付した保険料については、誤還付の扱いになるので返納金として納付可能との回答があり、担当者がお客様へ電話し、以前に誤って還付した保険料については、返納金として納付可能とお伝えし、了承を得ました。	課内のミーティングで今回の事象について説明し、届書と処理結果リストの二重チェックを徹底するよう周知しました。	外部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明契機
20	特例任意加入者の資格喪失予定年月日誤りについて	確認・決定誤り	茨城	土浦	2007年9月4日	2010年11月8日	65歳以上の特例任意加入被保険者の喪失予定日をブロック本部から再度確認するよう指示があり、確認の結果、任意加入月数の計算誤りがあることが判明しました。	任意加入資格取得申請書を確認すると、資格取得日は平成19年8月となっているので、本来喪失予定は不足月数55ヵ月後の平成24年3月1日となるところ、旧社会保険事務所での受付印が平成19年9月のため、1ヵ月ずれて平成24年4月1日と計算してしまっただけです。	1名		0	担当者がご本人様へ電話連絡しましたが、ご不在のため、任意加入後、直近分が納められ、時効直前の未納期間があるため、その期間の納付書を送付する旨を留守番電話に残しました。 ご本人様のご家族との連絡が取れ、喪失日変更を確認したうえで納付の依頼を行い、了承を得ました。	国民年金課にて事象の説明を行い、喪失年月日を記入する際は、期間確認のダブルチェックを徹底することとしました。	内部
21	特例任意加入者の資格喪失予定年月日誤りについて	確認・決定誤り	福岡	南福岡	2005年11月22日	2011年1月24日	お客様が年金請求の手続のため来所され、資格確認を行いましたところ、国民年金特例任意加入の資格喪失予定年月日が誤っており、受給資格要件に13ヵ月不足していることが判明しました。	平成17年11月、国民年金特例任意加入のお申出を受付していますが、婚姻が昭和36年9月であり、配偶者様の厚生年金保険の記録が昭和27年4月から昭和41年9月まであるため、合算対象期間の計算を婚姻月の昭和36年9月から計上していますが、お客様の20歳到達年月は昭和37年10月のため、誤って20歳前の昭和36年9月から昭和37年9月までの13ヵ月を合算対象として計上したことが原因です。	1名		0	お客様相談室長と国民年金課長でお客様宅を訪問し、お詫びのうえ、経緯を説明しましたが、ご納得いただけませんでした。新規で厚生年金保険の期間照会を受付し、その調査結果後に再度連絡することとしました。 厚生年金保険期間照会の調査が終了し、5ヵ月の厚生年金保険期間が判明した旨の結果を送付しました。 担当者がお客様に連絡し、不足月数(8ヵ月)について説明を行い、納付をお願いしましたところ、了承いただきましたが、平成22年度の3ヵ月については、割引金額での納付を希望されたため、機構本部に協議することとしました。 機構本部から、1年前納口座振替額との差額を徴収する旨の回答があり、お客様にお伝えしました。 担当者がお客様宅へお伺いし、保険料を領収し、了承を得ました。	今回の事象について、課内に周知・徹底し、担当者、相互チェック、決裁時に、合算対象期間については特に重点的に確認するよう周知しました。	外部
22	国民年金任意加入被保険者に係る納付月数満了による喪失処理漏れについて	確認・決定誤り	京都	京都南	2009年12月	2011年3月28日	国民年金任意加入被保険者で480月に到達し、納付月数満了となっているお客様から、未納保険料の勧奨通知が届いたとの電話がありました。 確認しましたところ、480月到達後、納付月数満了による資格喪失の入力をすべきところ、処理がされていなかったことが判明しました。	平成21年12月以降の65歳未満喪失予定年月日到達者リストについて、担当課にて内容点検が不十分であったことから、480月の納付月数到達満了の方の喪失入力処理がされず、その後も被保険者期間の納付勧奨が行われてしまったものです。	128名		0	窓口来訪・電話連絡をいただいた、58名の被保険者様には、説明のうえお詫びをしました。 128名のお客様全員にお詫びの文書を送付しました。	職員に事象を説明し、担当者を決め、処理を徹底するよう周知・徹底しました。	外部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明契機
23	国民年金第3号被保険者資格取得届の処理誤りについて	確認・決定誤り	鹿児島	加治木	2009年5月13日	2011年4月5日	<p>市役所より、A様の年金記録について、確認してほしいとの連絡がありました。</p> <p>確認しましたところ、A様の配偶者様は平成21年4月に退職され、任意継続の共済組合員となり、その際、A様を第3号被保険者と当所で手続きをして、一旦納めた1年分(前納)の保険料も還付していたことが判明しました。</p> <p>連絡を受けて、当該国民年金第3号被保険者該当届を確認しましたところ、任意継続被保険者の組合員証のコピーが添付されており、入力されていました。</p>	<p>当時の国民年金第3号被保険者該当届について確認しましたところ、A様は任意継続被保険者の配偶者の方でありながら、第3号被保険者としての事務処理がされ、保険料還付処理済となっていました。</p> <p>また、当時の入力担当者、決裁者も、継続組合員証に気づかず、被扶養配偶者であるとの誤った判断のもと、国民年金第3号被保険者該当届の提出を依頼し、保険料を還付してしまったものです。</p>	1名	誤還付	172,800	<p>国民年金課長がA様の配偶者様に電話しましたが、聞いていただけず、電話を切られました。</p> <p>A様と配偶者様が来所され、所長、国民年金課長が対応し、お詫びしました。その後ブロック本部の指示に従い、平成21年度については納付記録を復元し、誤還付について返納となること、平成22年度以降については納付いただきたい旨を説明しました。A様の配偶者様より、「平成21・22年度は国民年金第3号だ」という説明を受けており、何もする必要がないと考えていた。今さら納付しろと言われるのは理不尽だ。当初より平成21年度は前納して、平成22年度については免除申請する予定でいたのに、国民年金第3号ということで、申請手続きはしていない。退職しているのに、失業を理由に免除申請できることは知っている。少なくとも、平成22年度は免除ということにならないと納得できない」と強く主張されましたので、機構本部へ協議することとしました。</p> <p>機構本部から、平成22年7月1日に平成21年度分、平成22年度分の失業による特例免除の申請があったものとして、再度免除申請書を提出していただき、審査及び処分を行うこととの回答があり、国民年金課長がA様に電話し、その旨をお伝えしました。</p> <p>A様の配偶者様が来所され、平成21年度分、平成22年度分免除申請書(退職辞令添付)を受理しました。処理が完了し、承認通知書を交付しました。</p> <p>A様の国民年金記録を訂正し、還付記録の取消及び平成21年度分前納納付記録追加をしました。</p> <p>誤還付分について返納告知書を送付しました。</p>	<p>課内の朝礼において、今回の事象について説明し、注意喚起しました。</p> <p>また、決裁及び相互チェックについても再確認しました。</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 契機
24	国民年金被保険者の資格取得年月日の決定誤りについて	確認・決定誤り	神奈川	横浜南	2006年11月6日	2011年3月25日	区役所より、「お客様から、国民年金の資格取得日が間違っているとお申出があり、区役所で当時の書類等の確認を行ったところ、本来は平成18年10月31日の資格取得年月日を平成18年11月1日に誤って決定していることが判明した」との連絡があり、資格取得年月日の決定誤りが判明しました。	平成18年当時に区役所でお客様が退職証明を持参されたにもかかわらず、国民年金への種別変更年月日の決定(記載)を誤ったことが原因です。	1名	未徴収	13,860	区役所にてお客様に状況の説明を電話にて行っているとのことでした。今回の事象について、お客様に不利益の生じない対応等を要望する内容の協議書が区役所から提出があり、その書類を添付して関係書類を機構本部に提出しました。機構本部より、平成18年10月分の保険料は時効消滅していること及び時効中断措置等がされていないことにより保険料収納等は認められないとの回答があり、区役所に回答を行いました。国民年金課長がお客様に電話し、お詫びのうえ、説明しました。説明についてはご理解はいただけませんでした。「公的機関の誤りによって私が不利益を受けることは納得出来ない。公的機関の誤りについては正しく訂正していただきたい。組織として考えていただきたい」との内容の意見をいただきましたので、お客様の声として報告しました。	区役所及び年金事務所での被保険者記録の取扱いについて、今まで以上に慎重かつ確実にを行うことを確認しました。また、現在、届書等の審査・入力業務を行っている事務センターにも今回の事象を報告して、確実な審査・入力処理を依頼しました。	外部
25	任意加入被保険者の喪失予定日の登録漏れについて	確認・決定誤り	滋賀	草津	2009年4月21日	2011年4月21日	お客様より、「口座振替案内が届いたので内容を確認したところ、1年分を口座振替するとの記載があるが、任意加入の手続きをした際、平成23年8月まで納付したら基礎年金が満額になると聞いていたのに、1年分を口座振替するとなっているのはどうしてか」とのお申出がありました。確認しましたところ、喪失予定年月日の登録が出来ていなかったため、480月を超えての前納の口座振替手続きになっていることが判明しました。	任意加入申出の場合、65歳までに納付月数が480月以上となる場合には、480月になる翌月の1日を喪失予定日として申出書の喪失予定年月日欄に記入し、登録を行うこととなっておりますが、喪失予定年月日の登録が出来ていなかったため、金融機関に対し480月を超える口座振替の依頼がされ、お客様に1年前納の案内が送付されたことが原因です。また、国民年金被保険者資格取得申出書の原本を確認したところ、喪失予定年月日の記載がされていませんでした。	1名		0	担当職員がお客様に電話し、お詫びのうえ、説明しました。また、納付の取扱いについて、機構本部へ協議することとしました。機構本部からの回答により、担当職員がお客様宅を訪問し、再度お詫びのうえ、納付月数が480月となる平成23年8月分までの国民年金保険料を、口座振替における5ヵ月前納(付加保険料含む)と同じ金額で領収し、了承を得ました。	任意加入のお申出があった際には、納付可能月数を確認し、かつ、年金見込額を算出し、喪失予定年月日を記入することを全職員に周知・徹底しました。	外部
26	特例高齢任意加入に係る資格喪失予定年月日の誤りについて	確認・決定誤り	長崎	諫早	2006年3月20日	2011年4月26日	国民年金の特例高齢任意加入されているお客様から、「資格喪失予定年月日まで納付すれば、年金を受給できるか」とのお問合せがありました。確認しましたところ、資格喪失予定年月日が誤っていることが判明しました。	平成18年3月に特例高齢任意加入の受付の際、任意加入期間における未納期間を合算対象期間として計算したために、資格喪失予定年月日を誤ったものです。	1名	未徴収	105,460	お客様が来所され、今回の事象を説明してお詫びしました。機構本部へ協議することとしました。機構本部からの回答により、被保険者記録を正しい資格喪失予定年月日に訂正しました。担当者がお客様に電話し、再度お詫びのうえ、正しい資格喪失予定年月日までの保険料納付額、年金見込み額、年金請求の時期及び年金請求に必要なもの等について説明し、了承を得ました。納付書を送付しました。	課内会議等において、担当課長から当該事象を説明し、説明誤り等がないよう、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	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明 契機
27	任意加入 申出書の 確認不足 による入 力誤りに ついて	確認・ 決定誤り	山口	宇部	2009年9月11日	2011年4月22日	お客様より、「国民年金保険料口座振替額通知書が届き、1年前納分ではなく平成23年6月分までの振替案内になっている」と確認の電話がありました。 確認しましたところ、任意加入処理時において、老齢基礎年金を満額にするための加入月数の確認不足により、資格喪失予定日を誤って入力していたことが判明しました。	お客様は20歳前の厚生年金保険の加入期間があり、これを含めたため、満額となる任意加入資格喪失予定年月日を平成24年10月1日とすべきところ、平成23年7月1日として入力処理したことが原因です。	1名			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。納付について機構本部に協議し、後日改めて連絡することで了承を得ました。 機構本部より、口座振替による1年前納額と同額の保険料を徴収して差し支えないとの回答があり、担当者がお客様宅に赴き、口座振替前納額で現金領収証書にて収納しました。なお、引き続き任意加入を継続されることを確認しました。 保険料収納に伴い、納付記録の追加処理を行いました。 お客様あてに、前納保険料が収納された記録に訂正したことをお知らせする文書を送付しました。	国民年金課内会議を開催し、該当事象を説明し、改めて複数人で資格喪失予定日の確認をすることを徹底しました。	外部
28	国民年金 20歳到達 者(外国 人)勸奨・ 適用漏れ について	未処理・ 処理遅延	兵庫	兵庫	2010年3月5日	2011年4月5日	平成22年4月に20歳到達の方のお父様より、「年金手帳がない」との電話によるお問合せがありました。 20歳到達者について、届出がない方は、職権適用を行います。20歳到達予定国民年金適用対象者一覧表を確認しましたところ、20歳の付番登録の入力が漏れていたことが判明しました。	市役所より、平成22年4月2日から平成22年5月1日生れの20歳到達予定者(外国人)のリストの提供を受けましたが、20歳付番申請者登録等の入力をするべきところ、処理を漏らしていたため、20歳到達予定国民年金適用対象者等一覧表にリストアップされず、その後の勸奨・職権適用の処理がされなかったものです。	17名			電話によりお問合せいただいた方については、お詫びのうえ説明し、職権入力し、年金手帳を送付しました。 他の対象者の方の住所の再確認を行い、お詫びの手紙、資格取得届、免除・若年者納付猶予申請書、学生納付特例申請書を送付しました。 2名の対象者の方から届書を受取り、残りの14名の対象者の方については、職権により第1号取得処理し、お知らせ文と年金手帳を送付しました。	受付簿を作成し、受付日・入力日を管理し、通常決裁をする他、リストにも処理後入力印を押印し、複数名でチェックを行うよう改めました。	外部
29	国民年金 任意加入 における 喪失予定 年月日の 入力誤り について	入力誤り	神奈川	横浜西	2007年1月24日	2011年1月28日	お客様より、「平成22年4月から平成23年3月分の国民年金保険料納付書が届いていないため、送付してほしい」との依頼がありました。 確認しましたところ、国民年金任意加入における喪失予定年月日が誤って入力されていることが判明しました。	お客様の任意加入届を入力処理する際、本来であれば喪失予定年月日を、平成23年4月1日と入力すべきところ、誤って、平成22年4月1日と入力してしまいました。 当時の担当者が老齢基礎年金を満額受給するための月数計算を誤ったことが原因と思われる。また、決裁時の確認においても入力誤りを発見できませんでした。	1名			平成23年1月、担当者がお客様に電話し、お詫びのうえ、経緯を説明し、平成22年4月から平成22年12月分の定額保険料の納付書及び平成23年1月から平成23年3月分の付加保険料込の納付書を送付し、平成22年4月から平成22年12月分の付加保険料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、担当者がお客様へ電話し、既に平成23年1月に送付した納付書により納付されていたため、差額の還付について説明し、了承を得ました。 還付請求書をお客様へ送付しました。	課内会議において本事象を周知するとともに、今後担当者による再度の見直し、二重チェック、課長による三重チェックを徹底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	判明契機
30	国民年金任意加入申出書の入力誤りについて	入力誤り	大阪	吹田	2006年4月18日	2011年5月9日	市役所より、「お客様から、平成23年4月末に口座振替で国民年金保険料が振替されていないが、どうなっているのかとの問合せがありました」との連絡がありました。確認しましたところ、平成18年4月に受付した国民年金被保険者資格申出書の65歳以降の資格喪失予定年月日について、入力をしていないことが判明しました。	受付した国民年金被保険者資格申出書の入力の際に、誤って65歳以降の喪失予定年月日を入力していませんでした。また、入力後のチェックでも漏れたものと推測されます。その結果、平成23年4月に口座振替前納で振替されず、平成23年度(平成23年4月から平成24年3月分)分の口座振替前納ができていませんでした。	1名		0	国民年金課長がお客様に連絡し、お詫びのうえ、事象の経過を説明しました。平成23年度の保険料について、平成23年4月に口座振替による前納扱いでの納付を強く希望されたため、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、国民年金課長がお客様宅にお伺いし、再度お詫びのうえ、口座振替による前納扱いと同額の保険料を領収しました。	課内において当該事象及び入力後のチェックの大切さを伝え、チェックを徹底してよう指示しました。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。	外部
31	国民年金被保険者取得年月日の入力誤りについて	入力誤り	大阪	事務センター	2011年5月17日	2011年5月31日	年金事務所より、「お客様が来所され、国民年金保険料の納付書が送付されてきたが、間違いではないかとのお申出があったので、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、国民年金被保険者取得年月日の入力誤りが判明しました。	区役所から取得届が提出され、委託業者において、平成23年4月1日取得、平成23年4月21日資格喪失と入力すべきところ、誤って平成23年3月16日取得と入力され、その後のチェックにおいても誤りが判明しませんでした。その結果、平成23年3月分の納付書が作成され、お客様に納付書が送付されたものです。	1名		0	年金事務所からお客様に電話し、お詫びのうえ、説明しました。お詫びの文書について、送付のお申出があり、お客様あてに送付しました。	委託業者に対し、今回の事象について説明し、注意喚起しました。	外部
32	旧様式を使用したことによる通知書等の作成誤りについて	通知等の作成誤り	高知	事務センター	2011年4月～2011年5月	2011年5月31日	お客様より、「送付された国民年金第3号被保険者資格該当通知書に記載されている年金額が、改定前の金額である」との連絡が年金事務所がありました。確認しましたところ、国民年金第3号被保険者資格該当通知書と国民年金保険料口座振替停止のお知らせについて、平成22年度用の帳票を使用していたことが判明しました。	平成23年4月1日発送分より、平成23年度の帳票を使用しなければいけないところ、旧帳票の廃棄漏れにより、誤って旧様式の通知書を送付していました。帳票管理が不十分で、旧様式の通知書そのまま使用したことによるものです。	1142名		0	電話連絡をいただいたお客様にお詫びのうえ、説明しましたところ、訂正のお知らせの送付要請がありましたので、お客様あてにお詫びの文書を送付することを約束しました。対象者の方全員に、お詫びの文書を送付しました。全帳票について廃棄漏れがないか確認しましたところ、廃棄漏れの旧様式は、国民年金第3号被保険者資格該当通知書と国民年金保険料口座振替停止のお知らせであり、全て廃棄しました。	新様式が配布される都度、旧様式について使用が可能か確認し、使用不可の帳票については即座に廃棄を行い、また、通知書送付時の確認についても、複数の職員によってチェックすることを徹底しました。	外部
33	戸籍謄本の紛失について	受理後の書類管理誤り	神奈川	横須賀	2010年12月16日	2011年3月3日	お客様が来所され、「平成22年12月に提出した国民年金第3号被保険者該当届に添付した戸籍謄本の所在について、戸籍謄本を2度提出している、1度目に提出した戸籍謄本はどうなっているのか、返してほしい」とのお申出がありました。確認しましたところ、国民年金第3号被保険者該当届が窓口で提出されていましたが、戸籍謄本については所在が不明であることが判明しました。	お客様が国民年金第3号被保険者該当届を提出され、配偶者様との関係事項が記載された戸籍謄本を添付し、事務センターへ進達しました。その後、事務センター担当者よりお客様へ連絡し、元配偶者様との戸籍謄本を提出するよう依頼した際に、配偶者様との戸籍謄本も進達時点で添付されていなかったと思われます。国民年金第3号被保険者該当届は、添付書類等とその日に受付した書類は、翌日の進達により事務センターへ回付します。添付書類については受付簿に記載がないため、有無は確認できませんでした。	1名		0	所内、事務センター、倉庫を捜索しましたが、発見できませんでした。所長・担当課長・担当者がお客様宅を訪問し、お詫びのうえ、戸籍謄本を発見できない現状を説明しました。また、担当者が再発防止策を説明し、お詫びの文書をお渡しし、了承を得ました。	課内会議において、届書とともに受付した添付書類は必ずホッチキス止めをすること、届書には添付書類を付記すること及び届書受付簿には添付書類をすべて記載するよう改めました。	外部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明 契機
34	取消された過誤納還付記録に係る国民年金保険料還付金の支払誤りについて	確認・決定誤り	東京	大田	2010年3月23日	2010年3月26日	<p>ご本人様のお父様から、「過誤納還付充当記録が取消されたため、還付請求書を返還するように指示されていた国民年金保険料還付金について、誤ってこれを請求してしまい、還付金が支払されてしまったようなので返納をしたい」とのお申出がありました。</p> <p>確認しましたところ、当所へ返還するよう指示していた還付請求書が、誤ってご本人様から提出されたことから、支払処理を進めてしまったため、還付金が支払われてしまっていたことが判明しました。</p>	<p>国民年金追納保険料については、10年以内の一番古い月分から納付しなければなりません。ご本人様は平成14年1月分・平成14年2月分・平成15年11月分・平成15年12月分(平成22年2月納付)よりも先に、平成16年1月分から平成16年6月分を平成21年12月に納付されてしまいました。</p> <p>そのため、平成22年2月に当所から、過誤納保険料として保険料の還付請求書(2枚)をご本人様に送付しましたところ、ご本人様のお父様が来所され、「順番は間違ってしまったが、追納保険料をすべて納付しているので、保険料の還付金を受け取ることがないようにしてほしい」との依頼がありました。</p> <p>同日、過誤納還付充当記録の取消入力処理を行うとともに、ご本人様のお父様が持参された国民年金保険料還付請求書1枚を回収し、もう1枚の国民年金保険料還付請求書については、当所に返還するようお願いしました。</p> <p>還付請求書を受付した場合、本来であれば支払準備作業として還付請求書と還付決議の基となった還付決定通知書を突合・確認すべきところ、還付請求書と還付決定通知書を突合する際、担当者が取消分の還付請求書であることに気が付かなかったため、支払処理を進めてしまい、還付金の支払をしてしまいました。</p> <p>過誤納還付充当記録取消分であることに気が付かなかった原因は、平成21年12月から平成22年4月までの間においては、手作業で還付の事務処理を行っていたため、システムによるチェックがかからなかったことと、担当者の確認不足によるものです。</p>	1名	誤還付	56,520	<p>窓口で、担当者がご本人様のお父様にお詫びするとともに、受け取られた国民年金保険料還付金については返納していただくことになる旨を説明し、了承を得ました。</p> <p>担当者がご本人様のお父様に返納金の納付書をお渡しするとともに、返納金は金融機関で納付するようお願いしました。</p> <p>返納金が納付されていることを確認しました。</p>	課内会議にて、担当課長より事象を全員に伝達したうえで、現在の事務処理の流れを再確認し、周知しました。	外部
35	国民年金保険料学生納付特例申請書の不備返戻漏れについて	確認・決定誤り	兵庫	姫路	2009年8月14日	2011年1月21日	<p>ご本人様のお父様より、「学生納付特例申請をしているはずだが、申請期間に対して結果が来ていないにもかかわらず、平成21年2月及び平成21年3月分の納付書が送付されてきたのはなぜか」との電話照会がありました。</p> <p>確認しましたところ、平成21年8月に郵送受付をしており、学生納付特例を受けようとする期間を記入する欄に、平成20年2月から平成23年3月まで(ご本人様の20歳到達は平成21年2月のため、平成20年2月の記載は、平成21年2月の記載誤り)となっていました。当所及び事務センターともにご本人様に連絡せず、平成21年4月から平成22年3月の期間のみ処理を行っていたことが判明しました。</p>	<p>平成20年度の学生納付特例申請期限が平成21年4月末までとなっていたため、平成21年4月から平成22年3月までの申請書として承認処理しました。</p> <p>申請書の記載事項等に不備がある場合は、直接申請者の方に対して補正を求めることとなっていますが、それを怠っていました。</p>	1名	未徴収	28,820	<p>担当課長がご本人様のお父様に電話し、ご自宅を訪問のうえ、経過説明と平成21年2月及び3月分の学生納付特例申請は、その申請書を受付した時点では申請期日を過ぎており、承認することはできない旨を説明しました。ご本人様のお父様より、審査結果は、後日文書でお知らせいたしますとなっているにもかかわらず、それが来っていないのは貴所の誤りである、また、20歳適用勸奨状が届いたが、学生納付特例の申請期日のお知らせが記載されておらず、一般の方が見て、期日が4月末であることはわからない、3月生れと4月生れでは、申請期日に差があり、せめて6ヵ月は猶予期間を設けるなど対策を講じるべきであるとお申出があり、ご納得いただけませんでした。機構本部あてに協議することとしました。</p> <p>機構本部からの回答に従い、国民年金保険料学生納付特例申請却下通知書を交付し、ご本人様のお父様に再度説明しましたが、ご納得いただけず、審査請求(聴取書)を受付しました。</p>	今回の事象について、国民年金課、お客様相談室、事務センター、街角の年金相談センターの職員に説明し、処理の対応について再確認しました。	外部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明 契機
36	国民年金保険料延滞金収納誤りについて	確認・決定誤り	福岡	西福岡	2011年3月7日	2011年3月14日	国民年金保険料延滞金の収納について確認を行っていましたが、収納誤りが判明しました。	平成23年3月3日に、強制徴収対象者である被保険者様の差押を執行するため、金融機関に差押調書を送付しました。 平成23年3月7日に、被保険者様が来所され、平成20年11月分と平成20年12月分保険料及び延滞金の現金領収を行いました。その際、延滞金の金額確認のため、窓口装置画面で、平成23年3月7日現在の延滞金の確認を行いましたが、その時点では金融機関に送付した差押調書を受け取っておらず、窓口装置に差押執行日の登録をしていない状態で、延滞金金額の確認を行ったため、平成23年3月3日以降の延滞金計算を控除すべき日数が考慮されていない金額で収納し、払込を行ったものです。	1名	過徴収	50	担当者が被保険者様に電話し、お詫びのうえ、説明しました。 機構本部へ報告し、過誤納還付の手続をしました。 機構本部より、過誤納還付調査決定手続完了の連絡があり、担当者が被保険者様に電話し、再度お詫びのうえ、還付請求書等提出書類を送付することで了承を得ました。 還付請求書を受取り、支払しました。	朝のミーティングにおいて、今回の事象の経過等について説明し、注意喚起するとともに、特に強制徴収担当者には、差押を執行するにあたり、金融機関へ差押調書を送付する場合には、特に注意するよう徹底しました。	内部
37	国民年金保険料追納申出書の確認誤りについて	確認・決定誤り	福島	郡山	2010年8月27日	2011年3月25日	事務センターより、収納された追納保険料以前の免除期間があるとの連絡があり、誤って追納申出書を受取りしていたことが判明しました。	お客様が来所され、平成22年度分の免除と追納申出書を提出されました。その際、窓口担当者が半額免除の期間を見落とし、全額免除の期間のみで追納申出書を受取りました。 そのため、平成19年1月から平成19年6月までの半額免除の期間について、追納申出書を受取りませんでした。	1名		0	担当者がお客様に電話し、お詫びのうえ説明し、過去の未納期間については平成22年度に加算金で追納したいとの意向を確認しました。機構本部へ協議することとしました。 機構本部からの回答により、担当者がお客様に電話し、平成22年度に加算金で追納できる旨をお伝えしましたところ、ご来所いただけることとなりました。 お客様が来所され、担当者が改めてお詫びのうえ、平成19年1月から平成19年6月までの保険料を平成22年度に加算金により領収し、了承を得ました。	窓口対応者以外が確認をする体制を取っていますが、さらにもう1名がチェックするよう、朝礼時にチェック体制の見直しについて周知・徹底を図りました。	内部
38	国民年金保険料追納申出書の確認誤りについて	確認・決定誤り	愛知	岡崎	2009年11月16日	2011年3月24日	事務センターの過誤納担当者より、「追納可能期間ありの理由で、過誤納が発生している」との連絡がありました。 確認しましたところ、追納申出の納付猶予期間以前にも学生納付特例期間があり、当時対応した職員が追納可能期間を見落とし、そのまま誤った納付書をお渡ししていたことが判明しました。	平成21年11月にお客様が来所され、追納申込手続きを行った際、対応した職員が、本来追納期間となる平成13年からの学生納付特例期間を見落とし、直近の平成20年度の納付猶予期間の追納申出書を受取り、同日納付書を交付したものです。 お客様が当時交付された納付書の一部である平成21年2月分と平成21年3月分を納付された際、過誤納が発生しました。 原因は、当時受付した職員が記録を十分に確認しないまま納付書を作成交付し、その後のチェックも不十分であったためです。	1名	過徴収	28,820	国民年金課長がお客様へ電話し、事象説明とお詫びを行い、お客様宅を訪問のうえお詫びし、改めて今後の対応については、機構本部と協議することとしました。 お客様と面談し、納付額の還付後に追納納付していただく旨を説明し、了承されたため、還付手続きを開始しました。 担当者がお客様に連絡したところ、追納せずに、納付可能な未納保険料を納付していただくこととなりました。	課内会議において、追納納付書交付時には免除等記録の印字を必ず行い、複数人によるダブルチェックについて再周知し、再発防止を図りました。	内部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明 契機
39	国民年金保険料法定免除者に対する追納勧奨について	確認・決定誤り	青森	青森	2007年7月31日	2011年3月25日	<p>事務センターより、「平成19年に追納勧奨状が届き、追納を申込みして納付したが、その後、納付しても将来の年金受給に有利にならないことがわかったので、納付した追納保険料を返してほしい」とのお客様からのお申出があった旨の連絡がありました。</p> <p>確認しましたところ、旧社会保険事務局が国民年金保険料の追納勧奨状を発行すべき対象者以外に誤って発行していたことが判明しました。</p>	<p>追納勧奨の対象者の方については、申請全額免除、若年者納付猶予及び学生納付特例の適用を受けた方に限定されていましたが、当所においては、平成19年度の追納勧奨にあたって、本来送付対象から外さなければならない法定免除者に対しても勧奨状を送付していました。</p> <p>当時、追納の申込みを受けるときには障害年金等受給による法定免除の場合、65歳になったときの老齢年金等との受給選択について説明を行い、納得いただいたうえで追納の申込みを受けよう職員に徹底していましたが、今回お申出をされたお客様の場合、説明を行ったか事蹟が残っておらず、不明です。</p>	1名	過徴収	684,170	<p>機構本部へ還付が可能か協議したところ、追納された保険料については還付できないとの回答がありました。</p> <p>国民年金課長がお客様へ電話し、協議書の回答に基づき還付することができない旨の説明を行い、また、当時説明不足があったことについて再度お詫びしましたが、ご納得いただけませんでした。</p> <p>副所長がお客様に電話し、お詫びのうえ、今回の経緯を説明したあと、今後の改善について、お客様の声として機構本部へ報告することを約束し、了承を得ました。</p>	<p>朝礼において、国民年金課職員に対して、今回の事象を説明し、今後の追納勧奨においては法定免除者への案内を行わないこと、障害年金受給による法定免除を受けたお客様に対する追納の説明にあたっては、65歳以降の受給額について必ず説明を行い、了承を得たうえで追納の申込みを受付するよう周知しました。</p>	内部
40	国民年金保険料のクレジットカード支払の変更について	確認・決定誤り	富山	富山	2010年12月24日	2011年3月24日	<p>お客様が届出された国民年金保険料クレジットカードの支払方法について、再変更のお申出時(締切経過後)に、先回の届出内容がお客様の意図と違うことが判明しました。</p>	<p>お客様から電話があり、先に届出したクレジットカードによる国民年金保険料の1年前納を毎月納付に変更したいとお申出がありました。電話対応職員は、届出期限を経過しているため変更できない旨回答したうえで、念のためにお客様の状況確認を行ったところ、前納のお申出の後に別途お客様が届出されたというカード変更の届出がカード支払の辞退として処理がされていました。</p> <p>届出書類は間違いなく辞退届であり、入力上の処理誤りではないことを確認しましたが、届書のカード番号記入欄には前回届出と相違する番号が記載されていたため、窓口対応職員がお客様のお申出に対して、用紙の渡し間違いをした可能性があると思われます。</p>	1名		0	<p>国民年金課長及び電話対応者がお客様のご自宅を訪問し、お詫びしました。お客様から、締切日までに自分が届けていたはずの別のクレジットカードでの1年前納の取扱いへ復旧すること及び辞退届の入力項目又は入力方法の改善について要望がありました。</p> <p>窓口対応者がお客様宅を訪問のうえお詫びし、クレジットカード1年前納への復旧については機構本部へ可否を確認のうえ、回答をすることとしました。また、入力方法の改善については、要望として受けました。</p> <p>機構本部より、お客様に責はないとして、機構本部からクレジットカード会社に手作業連絡による収納処理を依頼しました。</p> <p>担当がお客様に、クレジットカード決裁の実施可能との電話連絡を行いました。</p> <p>機構本部の指示に基づき、お客様の記録補正を行いました。</p>	<p>今回の事象について関係職員全員に周知のうえ、お客様対応時の書類の確認・説明をより一層慎重に行うよう徹底しました。</p>	外部
41	国民年金保険料学生納付特例申請の決定誤りについて	確認・決定誤り	宮崎	都城	2008年12月16日	2011年4月12日	<p>お客様から、平成20年度の学生納付特例申請についての処理経過の照会があり、確認しましたところ、平成20年12月に却下処理がされており、その旨をお伝えしました。</p> <p>再度当該申請書を確認しましたところ、前年の所得なしの表示がされており、当該申請書については所得審査をすることなく、承認すべきところを誤って却下処分の決定をしていたことが判明しました。</p>	<p>平成20年8月、当所で申請受付後、A市役所へ回付しました。A市役所で所得確認欄に付箋で、B市から転入の表記があり、B市長あてに前年の所得照会を依頼しました。</p> <p>B市長から未申告との回答を得た後、平成20年12月に所得未申告を理由に却下処分をしたものです。</p>	1名		0	<p>事務センターに関係書類一式と経過書を送付しました。</p> <p>事務センターで当該申請書の承認処理を行い、国民年金保険料学生納付特例申請承認通知書を作成し、当所に送付がありました。</p> <p>担当がお客様へ電話し、平成20年当時の決定誤りであったことをお詫びし、今回承認したことをお伝えし、了承を得ました。</p> <p>お客様あてに、国民年金保険料学生納付特例申請承認通知書を送付しました。</p>	<p>課内で今回の事象を説明し、学生納付特例における審査では、所得の確認を徹底することを指示しました。</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 契機
42	国民年金保険料口座振替の実施不能について	確認・決定誤り	滋賀	事務センター	2011年3月14日	2011年4月26日	金融機関より、支店名相違により、お客様の国民年金保険料の振替ができないとの連絡がありました。 確認しましたところ、金融機関コードの記入誤りにより、口座振替不能になったことが判明しました。	口座振替申出書を事前審査後、金融機関コードを記載し、入力処理しましたが、記載時において支店名を見誤って金融機関コードを記入してしまい、また、入力結果チェックにおいても見落していたものです。	1名		0	担当者がお客様へ電話し、お詫びのうえ、説明しました。1年前納口座振替額での納付を強く希望されたため、機構本部へ協議することとしました。 機構本部からの回答により、担当者がお客様に電話し、1年前納口座振替額と同額で収納できることをお伝えしましたところ、ご来所いただけることとしました。 お客様が来所され、担当者が再度お詫びのうえ、現金領収し、了承を得ました。	職員間の相互チェックを含めて、金融機関コード記入の際の確認を徹底し、事前確認の段階での金融機関コードの再チェックを徹底することとしました。	外部
43	国民年金保険料口座振替依頼書の送付漏れについて	確認・決定誤り	神奈川	鶴見	2010年4月	2011年4月26日	お客様のお母様より、「平成23年度の国民年金保険料について、口座振替にしていたはずだが、いまだに振替の連絡が来ない」とのお申出がありました。 確認しましたところ、口座停止がかかっていたために、平成23年度の口座振替ができない状態であったことが判明しました。	平成22年4月、金融機関において、誤ってお客様の口座振替について終了させてしまう事象が発生していました。その結果、口座情報について停止状態となっていました。 平成22年5月に当該金融機関においてこのことが発覚し、お客様・当所との協議をするなかで、最終的に平成22年5月31日に納付いただくことになりました。しかしながら、本来、納付が確認された時点で、口座振替の再開処理を当所にて行うべきところ、処理されていなかったため、平成23年度においても口座振替データが作成されず、口座振替ができなくなりました。 納付が確認された時点における口座振替再開処理がされなかったこと、また長期停止者一覧など確認すべきものを確認できていなかったことによるものです。	1名		0	担当者がお客様に電話し、お詫びのうえ、事象について説明をしましたが、お客様において過失はなく、口座振替による前納で付加保険料込みで納付をしたい旨のお申出が強くあり、機構本部に協議を行うことで了承を得ました。 機構本部の回答により、担当者がお客様に電話でお伝えし、お客様宅へお伺いし、口座振替による付加保険料を含む1年前納の金額で領収しました。 納付記録追加後の被保険者記録照会回答票を、お客様あてに送付しました。	口座振替関係について、課内で注意喚起し、また、口座振替停止者についてリストの確認等担当者を設け、随時確認できるようにしました。	外部
44	国民年金保険料口座振替辞退に係る金融機関の処理誤りについて	確認・決定誤り	愛媛	今治	2011年5月2日	2011年5月10日	金融機関より、当該金融機関の誤処理のため、お客様の国民年金保険料(付加保険料込)が口座振替されなかったとの連絡がありました。	お客様と同一の口座にて振替を行っていた、お客様の配偶者様に係る国民年金保険料預金口座振替辞退(取消)通知書により、金融機関において、誤ってお客様の平成23年3月分の口座振替を止めてしまったことによります。	1名		0	お客様から電話があり、担当者がお詫びのうえ、平成23年3月分国民年金保険料(定額分)については、納付書で納付していただくことで了承を得ましたが、お客様から、付加保険料を納付したい旨の強いお申出がありましたので、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、国民年金課長及び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、付加保険料を領収し、了承を得ました。	課内会議において今回の事象を説明し、課職員に周知しました。併せて、当該金融機関へ注意喚起の指導を行いました。	外部
45	口座振替緊急停止対象月誤認について	確認・決定誤り	愛知	一宮	2011年5月2日	2011年5月6日	お客様から、「通帳記入をしたら、振替金額が相違している」とのお申出がありました。 確認しましたところ、口座振替緊急停止を誤って処理していたことが判明しました。	○お客様から、国民年金保険料(2名分)の平成23年3月分を納付書にて納付したため、平成23年3月分請求を口座振替緊急停止してほしいとの依頼があり、受付者は、別の担当者に依頼しました。 ○担当者は、金融機関に対し、誤って平成23年4月分の緊急停止の依頼を実施してしまいました。 ○担当者が時期的に平成23年4月分を停止するものだと決め付けて判断し、依頼内容をしっかり確認していなかったことが原因です。	2名	過徴収	260	○担当者がお客様にお詫びのうえ、説明しました。平成23年3月分保険料については納付済のため、差額を還付する手続きをするよう対応を求められ、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、補正入力を完了し、還付請求書の送付を受けました。 ○国民年金課長及び担当者がお客様宅を訪問し、再度お詫びしました。持参した還付金請求書を記入いただき受理し、還付金の流れを説明し、了承を得ました。	受付者による確認と、別の担当者による処理内容の再確認を怠ったのが原因であり、今後再確認を徹底することとしました。	外部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明 契機
46	国民年金保険料口座振替緊急停止依頼時の確認漏れについて	確認・決定誤り	島根	松江	2011年4月28日	2011年5月12日	<p>お客様から、「口座振替(1年前納)の開始通知が届いたが、口座振替がされていないが、どういことか」との照会がありました。確認しましたところ、当所から金融機関へ口座振替(1年前納)の緊急停止依頼を行っていたことが判明しました。</p>	<p>事務センターにて口座振替(1ヵ月前納)納付申出書を郵送受理しました。後日、お客様より年金事務所へ、口座振替(1年前納)の手続きが今からできるかとの電話照会があり、その時点では口座振替(1ヵ月前納)で登録がされていたため、口座振替諸変更締切日までに間に合せるのは難しいと判断し、納付書による1年前納を案内し、口座振替(1ヵ月前納)については、平成23年度は納付書前納すると事蹟登録し、平成23年4月末口座振替緊急停止対象者として管理しました。</p> <p>しかし、お客様は、金融機関等で口座振替の手続きをするよう指示されたと考え、すぐに金融機関へ出向かれ、平成23年2月分と平成23年3月分を納付され、納付書が送付された際に同封されていた口座振替納付申出書で1年前納への変更手続きを行われました。</p> <p>事務センターにて口座振替(1年前納)納付申出書を郵送受理し、お客様に電話により、口座振替が1ヵ月前納で登録されているが、1年前納は今年度から希望されるかを確認し、1年前納でのお申出があったため、口座振替(1年前納)へ変更の処理を行いました。</p> <p>その後、当所から金融機関に口座振替(1年前納)の緊急停止を依頼しました。この決裁の際、緊急停止対象者として管理をした時点と緊急停止の依頼をする時点で振替方法が変更になっていましたが、当所からは現金での1年前納を案内していたため、再度お客様への確認を行わず、口座振替(1年前納)の緊急停止の依頼を行ってしまいました。</p>	1名			<p>副所長・国民年金課長がお客様宅を訪問し、電話をいただいた際の説明不足及び緊急停止を金融機関へ依頼する際の確認が不足していたことをお詫びし、今後の対応については機構本部と協議し、改めて連絡することで、了承を得ました。</p> <p>機構本部からの回答により、副所長・国民年金課長がお客様宅を訪問し、再度お詫びのうえ、1年前納口座振替による金額で現金領収しました。平成24年度からは1年前納の口座振替が実施されることを説明し、今回納付いただいた記録が反映した後に納付記録を送付することで、了承を得ました。</p> <p>納付記録が反映した後の被保険者記録照会回答票等をお客様あてに送付しました。</p>	<p>朝礼で、課員全員に今回の事象について周知し、口座振替の登録スケジュール等を整理した、口座振替の登録(新規・変更)スケジュール等についてを作成し、改めて課員全員に周知・徹底を図りました。</p>	外部
47	国民年金保険料納付書作成及び口座振替緊急停止の誤りについて	確認・決定誤り	長野	松本	2011年4月21日	2011年5月13日	<p>口座振替担当者が口座振替の緊急停止結果について確認していたところ、口座振替で6ヵ月前納を行っているお客様から、付加保険料納付のお申出がありました。付加保険料分納付書を誤って作成してしまい、さらに定額分6ヵ月前納の口座振替を誤って緊急停止してしまったことが判明しました。</p>	<p>お客様から付加保険料納付のお申出があり、処理を行った際に、前納ではなく割引のない通常分として納付書を作成してしまいました。</p> <p>さらに、定額分口座振替はそのまま振替するべきところ、緊急停止の依頼を金融機関に行うよう、誤って口座振替担当者へ連絡してしまいました。</p>	1名			<p>職員がお客様へ電話し、今回の事象を説明のうえ、お詫びし、保険料の取扱いを機構本部と協議する旨をお伝えしました。</p> <p>機構本部からの回答により、国民年金課長がお客様へ電話し、再度お詫びしたうえで、口座振替による6ヵ月前納保険料と納付書による付加分6ヵ月前納保険料と既に納付されている付加保険料との差額を領収する旨をお伝えしました。</p> <p>職員がお客様宅を訪問し、改めてお詫びのうえ、保険料を領収し、了承を得ました。</p>	<p>課内朝礼において、納付書作成の際はその内容について十分確認するとともに、口座振替の緊急停止を口座振替担当者に連絡する際には必ずその理由も伝え、口座振替担当者も緊急停止を行ってよいものか確認するよう徹底しました。</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 契機
48	国民年金被保険者資格喪失後の国民年金保険料納付の誤案内について	確認・決定誤り	東京	池袋	2011年5月2日	2011年5月20日	平成23年4月1日付で厚生年金に加入されたお客様に対して、クレジットカード会社から平成23年度国民年金保険料(1年前納)の立替払分についての請求がされたため、お客様から、「納付不要であるはずの国民年金保険料の請求がされている」とのお問合せがありました。 確認しましたところ、以前お客様から、資格喪失後のクレジットカード納付についてお問合せをいただいた際、担当者の説明誤りがあったため、平成23年度の国民年金保険料(1年前納)のクレジットカードによる立替払が行われてしまったことが判明しました。	お客様より、「平成23年4月1日より厚生年金に加入することになったので、現在クレジットカードで1年前納している国民年金保険料は納付の必要がないと思うが、手続きが必要であるか」とのお問合せがあり、その際担当者が、厚生年金加入により国民年金第1号被保険者の資格については自動喪失処理が行われるため、手続きは必要ない旨の説明をしました。しかし、実際には、厚生年金の資格取得届の処理がされて国民年金第1号被保険者の自動喪失処理がされる前に、クレジットカード納付(1年前納)の納付記録情報が作成されてしまったため、平成23年度の国民年金保険料(1年前納)のクレジットカードによる立替払が実施されてしまいました。 本来であれば、事前にクレジットカード納付の辞退届を提出いただくことを説明すべきところ、これを行わなかったために発生した事象です。	1名		0	お客様より、カード払の決済がされる前にクレジットカード納付を取消してもらいたいとお申出をいただいたため、機構本部に協議することとしました。 機構本部からの回答により、担当課長がお客様に連絡し、これまでの経過を説明し、お詫びするとともに、クレジットカード納付の請求を停止することができた旨をお伝えし、了承を得ました。 クレジット納付の取消に伴う、納付記録(過誤納記録)の取消処理を行いました。	厚生年金加入により国民年金の資格喪失する旨のお問合せがあった場合は、口座振替やクレジットカード納付の有無を必ず確認し、辞退届の提出をお願いするとともに、必要に応じて口座振替緊急停止を行うなどの適切な対応をするよう、課内に周知・徹底しました。	外部
49	共済記録訂正による国民年金保険料の還付誤りについて	確認・決定誤り	本部	記録管理部	2005年6月15日 2009年10月20日	2011年3月16日 2011年3月29日	共済期間収録により重複した国民年金保険料を還付しましたが、その後共済記録が訂正されたため、還付した期間が空白となり、今後、共済期間が収録されるかどうか確認してほしいとの照会がA年金事務所からありました。 確認しましたところ、国民年金保険料の還付誤りが判明しました。 また、B年金事務所からも同様の照会があり、他に1件判明しました。	C様とD様の共済記録を基礎年金番号に統合しました。 機構本部からの補正依頼により、各年金事務所にて共済期間と重複している国民年金期間を訂正しました。 還付決議を行い、国民年金保険料の還付金を振込しました。 共済整備担当が共済組合からの処理票により、C様の共済記録を訂正しましたが、A年金事務所に被保険者資格喪失訂正エラーリストが配信され、還付対象となった期間について共済組合に確認しましたところ、共済期間でないことが判明しました。 B年金事務所、要再裁定者リストを見直したところ、D様の共済記録が訂正されており、還付対象となった期間について、共済組合に確認しましたところ、共済期間でないことが判明しました。 共済記録を基礎年金番号に統合する際の確認不足が原因です。	2名	誤還付	575,800	記録管理グループの担当者からC様とD様に電話連絡を行い、お詫びのうえ、共済期間に訂正があったため、国民年金保険料の還付が誤りであったことを説明し、返納について了承を得ました。 記録管理グループからA・B年金事務所に国民年金記録の補正、還付誤りの返納告知処理及び、納付書をお客様あてに送付する前に記録管理グループの担当者に連絡をするよう依頼しました。 記録管理グループの担当者からC様とD様に電話連絡を行い、再度お詫びのうえ、年金事務所から納付書を送付することをお伝えし、了承を得ました。 C様とD様あてに納付書を送付しました。	共済組合との情報提供に係る連絡を密に行うこととしました。	内部
50	金融機関コード誤りによる口座振替不能について	確認・決定誤り	埼玉	事務センター	2010年10月4日 2011年3月14日	2011年5月6日	A様より、「平成23年度国民年金保険料1年前納分が、指定の口座より振替されると説明を受けていたが、振替されていない」とのお申出が年金事務所にありました。 確認しましたところ、金融機関コード誤りによる口座振替不能となっていたことが判明しました。 また、B様より同様の問合せがありました。	年金事務所受付け、金融機関確認がされた後、当事務センターで受付け、入力処理しました。 その際、入力前の事前審査の段階で、金融機関・支店コードの記載誤りがあり、誤処理となってしまったものです。	2名		0	年金事務所の担当者がA様及びB様に電話し、お詫びのうえ、説明しました。その際、口座振替による1年前納保険料額での納付を希望することとお申出があり、機構本部と協議することとしました。 機構本部からの回答により、担当者がA様及びB様宅を訪問し、再度お詫びのうえ、1年前納保険料額で保険料を領収し、了承を得ました。 納付記録の訂正及び口座振替納付申込書を入力しました。	国民年金グループ全職員に事象を周知し、金融機関コードのチェックのみならず、金融機関・支店名もチェックすることとしました。 また、入力委託業者に対しても、事象を説明し、注意喚起と事務処理誤り防止についての協力要請を行いました。	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 契機
51	学生納付特例申請に係る誤承認について	確認・決定誤り	神奈川	平塚	2009年4月27日	2010年10月26日	<p>市役所より、「お客様から、平成22年度の学生納付特例申請の結果通知がまだ届かないが、いつ頃になるかとのお問合せがありました」との電話連絡がありました。</p> <p>確認しましたところ、平成21年度の学生納付特例申請において誤った承認がされていたことが判明しました。</p>	<p>平成21年6月、申請書に記載されていた学校名については、学生納付特例対象校ではない学校だったことから、本来であれば不承認とすべきところ、誤って平成21年度の学生納付特例の承認をしてしまいました。承認してしまった原因は、申請書に記載されていた学校について確認をせず、学生納付特例対象の学校であると判断をしてしまったことです。</p> <p>誤って、平成21年学生納付特例の承認が行われてしまったため、お客様あてに事前送付方式の平成22年度分の学生納付特例申請書が送付されてしまい、お客様が申請書を提出されました。</p>	1名	0	<p>国民年金課長がお客様に電話し、お詫びのうえ、状況説明を行いました。審査誤りによる誤決定であるため、前年度の学生納付特例については取消されること、その代替策として今から納付猶予・免除を行う場合、前々年度に失業(退職)特例を受けており、特例取扱い期間の期限が過ぎているため、申請が行えず、お客様に不利益が生じる恐れがあることから、機構本部と協議のうえで今後の取扱いを決めることで了承を得ました。</p> <p>機構本部から、誤って学生納付特例期間として承認した期間(平成21年4月から平成22年3月)は取消し、平成21年4月から平成21年6月までは、平成20年度分納付猶予として記録の訂正を行い、また、平成21年7月以降の期間については、改めて免除・猶予申請の提出を受け、なお、平成21年度分の受付については、受付日を平成21年7月として取扱うとの回答がありました。</p> <p>国民年金課長がお客様に電話し、誤って承認された平成21年度の学生納付特例承認通知書の回収をさせていただいたうえで、改めて平成21年度分の免除・猶予申請をしていただく旨を説明しました。</p> <p>お客様が来所され、平成21年度及び平成22年度分の免除・猶予申請書を受理しました。また、誤って承認された平成21年度学生納付特例承認通知書を回収しました。</p> <p>事務センターにおいて、平成21年度及び平成22年度の免除・猶予申請の処理が行われました。</p> <p>お客様あてに申請結果通知を送付しました。</p>	<p>今回の事象を職員に周知し、学生納付特例対象校確認の二重チェックをするなど取扱いを徹底するよう指示しました。</p> <p>また、管内市町に対し、学生納付特例対象校一覧表を配付し、判断に迷う学校については必ず年金事務所に照会をするよう文書にて周知・徹底しました。</p>	外部	
52	口座振替の再開処理漏れについて	未処理・処理遅延	京都	事務センター	2011年3月31日	2011年4月27日	<p>お客様から、国民年金保険料の口座振替がされていない旨の連絡が年金事務所へありました。</p> <p>確認しましたところ、口座振替に係る緊急停止後の口座振替再開処理漏れにより、振替が行われていなかったことが判明しました。</p>	<p>口座振替を緊急停止したあと、引き続き口座振替を希望される場合には、口座振替の再開処理を行うべきところ、その処理がされていませんでした。</p> <p>原因は、緊急停止依頼を事務センターから年金事務所へ行った際、口座振替の再開処理も年金事務所で行われると思い込み、再開の処理を行っていなかったためです。</p>	1名	0	<p>担当者がお客様に電話し、お詫びのうえ、今回の事象を説明しました。平成23年3月分、平成23年4月分の保険料に係る対応については、機構本部に協議のうえ、改めて連絡することで了承を得ました。</p> <p>機構本部からの回答により、担当者がお客様宅を訪問のうえ、再度お詫びし、早割保険料にて現金領収しました。口座振替については、平成23年5月に第2号被保険者に種別変更されているので、再開処理は不要であることを確認しました。</p>	<p>口座振替緊急停止については、依頼管理票を作成し、口座振替再開の必要の有無を記載のうえ、年金事務所へ依頼するよう改善しました。</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	判明契機
53	国民年金保険料延滞金納付書の金額誤りについて	未処理・処理遅延	福岡	西福岡	2009年4月 - 2009年11月	2010年10月26日	担当者の交代に伴い、過去の差押事例等を見直していた際に、前任者が行った平成21年当時の差押・解除状況を確認するため、差押整理簿により窓口装置の督促保険料関係記録照会処理票を見たところ、解除登録が未処理だったことにより、お客様へ誤った国民年金保険料延滞金納付書を送付した事象が判明しました。	平成21年4月から平成21年11月にかけて、預貯金の差押を執行後、受入れ換価を行った際に、本来は差押の解除の処理を行うべきところ、入力を怠ったことによるものです。	6名	未徴収	22,800	事務処理誤りとして報告のうえ、機構本部と協議したところ、平成22年度分として誤った金額との差額のみを保険料決定する旨の回答がありました。機構本部に、債権発生通知書及び納入告知書を送付しました。また、対象者の6名の方には、延滞金金額誤りのため訂正となる旨、電話又は文書で事前に説明しました。年金局より、金額設定誤りで生じた不足金額のみの納付書が発行され、当所で受付しました。対象者の方6名に電話し、再度お詫びのうえ、納付書を送付することをお伝えし、了承を得ました。対象者の方6名に、納付書とお詫びの手紙を送付しました。	朝のミーティングにおいて、担当課長より強制徴収の担当者を含めた国民年金課の全職員へ今回の事象を説明し、特に強制徴収担当者へ差押等の一連の窓口装置への入力処理を含めた処理の周知・徹底を行いました。	内部
54	国民年金保険料口座振替納付(変更)申出書の金融機関への送付漏れについて	未処理・処理遅延	東京	大田	2010年9月30日	2010年11月5日	金融機関より、お客様の国民年金保険料の口座振替ができなかったことについての調査依頼がありました。確認しましたところ、お客様から提出された口座振替納付(変更)申出書(日本年金機構ホームページからダウンロードしたもの)を当該金融機関あてに送付していなかったことにより、口座振替が行われなかったことが判明しました。	日本年金機構ホームページからダウンロードした口座振替納付(変更)申出書が、金融機関で確認印を受けて提出された場合であっても、年金事務所で入力処理を行った後、申出書原本を金融機関あてに送付しなければならぬところ、送付していなかったため、金融機関における口座振替の処理ができなかったものです。	1名		0	金融機関に連絡し、当所の誤りであるため、当所よりお客様にお詫びの連絡をする旨をお伝えするとともに、口座振替納付申出書の至急登録処理を依頼しました。お客様のお父様に経過の説明と口座振替ができなかったことについてのお詫びをしました。平成22年10月分の早割の金額での収納の可否を機構本部に協議し、その結果を連絡することです承を得ました。機構本部からの回答により、お客様のお父様に改めてお詫びしたうえで、早割の金額で収納できる旨をお伝えしました。平成22年11月末に口座振替により納付済となった平成22年10月分保険料について、早割との差額分の還付請求書を作成し、お客様あてに送付しました。	国民年金保険料口座振替納付(変更)申出書が日本年金機構ホームページからダウンロードした様式の場合には、原本を金融機関に送付しないと口座振替ができないことを、課員全員に周知・徹底しました。	外部
55	国民年金保険料クレジットカード納付申出書の送付について	未処理・処理遅延	福島	平	2010年6月11日	2011年1月7日	お客様から、「クレジットカード納付申出書が届かない」との電話連絡がありました。確認しましたところ、クレジットカード納付申出書を送付していないことが判明しました。	お客様から電話にて、クレジットカード納付申出書の送付依頼があり、電話対応した職員が窓口装置へ、クレジットカード納付申出書送付済との事蹟登録後、誤ってお客様から送付先及び連絡先を聞き取ったメモを紛失し、結果として送付できませんでした。また、その後一度、お客様よりクレジットカード申出書が届かない旨の電話連絡があった際に、対応職員は、窓口装置の送付済との登録を確認したため、重複送付になるとの判断から、送付しませんでした。	1名	未徴収	105,700	機構本部についてクレジットカード納付ができるよう、協議書を提出しました。機構本部から、平成22年8月以降はクレジットカード納付で対応できるが、それ以前の分については、クレジットカード納付による対応ができないため、納付書での納付が必要であるとの回答がありました。担当者がお客様へ電話し、お詫びのうえ、協議の回答を説明し、了承を得ました。	課内ミーティングにおいて、当該事象を説明し、お客様対応の適正化及び慎重な事務処理を申し合せました。お客様の依頼事項を確実に把握し、他者への引継ぎが必要な際には必ず引継ぎを行うことを徹底しました。	外部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明契機
56	国民年金付加保険料申出書の処理誤りについて	未処理・処理遅延	愛知	事務センター	2010年4月30日	2011年3月7日	お客様から、「年金記録を確認したところ、付加保険料が含まれていない」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、付加保険料申出書を処理する際、納付書を発行していなかったことが判明しました。	付加保険料申出書を処理する際、口座振替を希望された場合は、納付書を手作業で作成すべきところ、確認が漏れてしまい、また、その後の事後チェックにおいても確認ができなかったことにより、納付書が発行されなかったものです。 さらに、当該担当者が審査していた申出書を再度確認しましたところ、同様の事象により、他に11名の方の納付書発行漏れが判明しました。	12名			担当グループ長がお客様に電話し、お詫びのうえ、説明しました。平成22年4月分から平成23年3月分の付加保険料の納付について、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、担当者がお客様宅を訪問し、再度お詫びのうえ、付加保険料を領収し、了承を得ました。 担当者が11名のお客様に電話し、お詫びのうえ、説明しました。3名のお客様については納付意志を確認し、機構本部に協議することとし、8名のお客様については納付意志のないことを確認しました。 機構本部からの回答により、担当者が3名のお客様宅を訪問し、再度お詫びのうえ、付加保険料を領収し、了承を得ました。	担当者には、事前事後のチェックを正確に行うよう周知・徹底し、決裁時においても改めてチェックするよう指示しました。	外部
57	国民年金保険料クレジットカード納付辞退申出書の入力漏れについて	未処理・処理遅延	愛知	岡崎	2011年4月11日	2011年4月27日	お客様より、「夫婦分の国民年金保険料クレジットカード納付辞退申出書を送付したが、自分(奥様)あてに、国民年金保険料クレジット納付額通知書が届いた」との連絡がありました。 確認しましたところ、ご主人様の分のみ入力処理され、お客様(奥様)分は、入力漏れであることが判明しました。	担当職員の入力結果の確認及び決裁時の確認も不十分であったため、入力漏れを見落してしまったものです。	1名			国民年金課長がお客様へ電話し、お詫びのうえ、説明しました。お客様から、1年前納のクレジット納付については、必ず止めてほしいとの依頼があり、機構本部と協議し、早急に対応することで了承を得ました。 機構本部から、クレジット会社へお客様の請求については、停止する旨の電話回答があったため、お客様にその旨を電話で回答しました。 お客様に分割納付書を送付しました。	課内会議において、クレジットカード納付(辞退)申出書の入力漏れがないよう、複数によるダブルチェックについて再徹底の周知及び再発防止を図りました。	外部
58	国民年金保険料の口座振替申出書の入力漏れについて	未処理・処理遅延	埼玉	川越	2011年3月31日	2011年4月27日	事務センターでの処理終了分として、当所あてに返送された国民年金口座振替申出書を整理していましたが、付箋が貼付された申出書があり、確認しましたところ、事務センターから当所担当者あてに、内容確認のうえ、期限までに処理を依頼されたものでしたが、処理が漏れていたことが判明しました。	事務センターで受付し、当所に回付し、金融機関の確認後、事務センターで入力処理を行いました。その申出書の内容に再度確認すべき事項があったため、取消処理を行いました。 事務センターでは申出書に付箋を貼付し、他の申出書とともに当所に返送し、併せて事務センター担当者から当所担当者あてにその旨を連絡していました。 返送された申出書を確認のうえ、適切に対処すべきところを失念し、平成23年3月末までの期限に処理が完了しなかったものです。	1名			担当者がご本人様に電話し、お詫びのうえ、振替とならない旨を説明しました。機構本部に口座振替1年前納の金額での領収の可否について協議することとしました。 機構本部からの回答により、担当者がご本人様に電話し、訪問のうえ、領収することとしました。 担当者がご本人様宅を訪問し、口座振替による1年前納額と同額の保険料を現金領収証書により領収し、了承を得ました。	課内会議において、今回の事象を説明し、処理状況の確認を徹底するよう指示しました。	内部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生日	判明日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明 契機
59	国民年金保険料口座振替依頼書の送付漏れによる口座振替不能について	未処理・処理遅延	京都	事務センター	2011年5月2日	2011年5月9日	お客様より年金事務所へ口座振替がされていない旨の連絡があり、処理状況の電話照会がありました。 確認しましたところ、口座振替依頼書を金融機関へ送付しないまま入力処理し、そのため、平成23年4月分から平成24年3月分(1年前納分)が振替されていないことが判明しました。	口座振替依頼書については、金融機関へ送付しなければならないところ、申出書受付時に口座振替依頼書がついていることに気が付かず、金融機関へ送付しないまま入力したものです。	1名			担当者がお客様に電話し、お詫びのうえ、今回の事象を説明しました。 平成23年4月分から平成24年3月分の納付については、機構本部と協議のうえ、改めて連絡することで了承を得ました。 機構本部からの回答により、担当者がお客様宅へ訪問し、再度お詫びのうえ、口座振替による1年前納の金額と同額を現金領収し、了承を得ました。 次年度からの口座振替(1年前納)の登録が正常に終了したことを確認しました。	グループ内職員に事象の周知を行い、書類を整理した状態で入力委託するよう徹底しました。	外部
60	国民年金保険料納付書再発行処理漏れについて	未処理・処理遅延	沖縄	那覇	2011年4月25日頃	2011年5月6日	国民年金課内において、お客様相談室窓口受付分の国民年金被保険者関係届書(納付書再発行依頼)について、未処理のまま処理済の納付書発行依頼届書の束の中に混入していることが判明しました。	お客様から、国民年金保険料納付書再発行依頼受付し、担当の国民年金課へ回付され、業務別に振り分け、事務処理担当者へ引き継ぎました。 事務処理担当者は、本来、未処理届書が残っていないか確認すべきところ、確認しないまま既に処理済と思い込み、次の作業まで一時保留としていたものです。	1名			事務担当者がお客様へ電話し、お詫びのうえ、説明しました。時効となった保険料の取扱いについて、機構本部と協議することとしました。 機構本部より、時効中断があったものとし、保険料を徴収してよい旨の回答を得たため、事務担当者がお客様に連絡し、ご来所いただき、保険料を領収し、了承を得ました。	課内会議にて届書の流れ、各担当の点検項目の再確認と徹底を指示しました。特に期限間近な届書等の有無確認を徹底するよう指示しました。 所内研修時に他課職員に対し、窓口受付の至急案件等を国民年金課へ情報提供するよう指示し、窓口担当との連携をさらに強化しました。	内部
61	国民年金保険料口座振替依頼書の送付漏れによる口座振替不能について	未処理・処理遅延	奈良	事務センター	2011年5月2日	2011年5月9日	お客様より、「口座振替の手続きをしたはずなのに、振替予定の前納保険料が振替されていない」とのお申出が年金事務所にありました。 確認しましたところ、口座振替依頼書を金融機関へ送付していなかったため、振替が不能となっていたことが判明しました。	本来は、提出された国民年金保険料口座振替納付(変更)申出書及び国民年金保険料口座振替依頼書を指定の金融機関に送付し、金融機関の確認印を受けたうえで入力処理をするべきところ、それを怠っていたため、金融機関における口座振替の登録が完了していない状態で振替日を迎え、振替不能に至りました。	1名			書類を確認後、担当者がお客様に電話し、今回の事象を説明してお詫びしました。口座振替による9ヵ月前納額と同額を現金領収にて行うことの可否について、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、お客様が年金事務所に来所され、改めてお詫びのうえ、口座振替による9ヵ月前納額で現金領収を行い、了承を得ました。 納付記録の訂正処理が完了しました。	口座振替申出書に係る金融機関の確認印の審査の際には、入力前のみならず、入力後にも押印の確認を行うことにより、2重チェックをする体制を整えました。	外部
62	国民年金保険料の口座振替不能について	入力誤り	京都	事務センター	2010年9月22日	2011年5月2日	お客様より、年金事務所へ口座振替がされていない旨の連絡があり、処理状況の電話照会がありました。 確認しましたところ、預金種別を誤って入力し、そのため平成23年4月分から平成24年3月分(1年前納分)が振替できていないことが判明しました。	委託業者が本来、預金種別を当座で入力するところを普通の種別で誤って入力したこと、また、事後審査での確認の際も、誤りを見落したことが原因です。	1名			担当者がお客様に電話し、お詫びのうえ、今回の事象を説明しました。 平成23年4月分から平成24年3月分の取扱いについて、機構本部と協議のうえ、改めて連絡することで了承を得ました。 機構本部からの回答により、担当者がお客様宅へ訪問し、再度お詫びのうえ、平成23年4月分から平成24年3月分の1年前納金額を現金領収しました。 収納反映確認後、口座振替情報記録を補正のうえ、口座再開処理をしました。	グループ内職員に事象の周知を行い、2名以上の確認を徹底するよう指導しました。 入力委託業者に、預金種別が入力確認の重点項目であることを伝え、注意喚起を行いました。	外部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生日月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明 契機
63	口座振替 申出書の 入力誤り について	入力誤り	徳島	事務 センター	2011年3月7日	2011年5月6日	お客様から、「口座振替(1年前納)を申請したにもかかわらず、口座振替が出来ていない」との連絡が年金事務所にありました。確認しましたところ、振替先金融機関を誤って入力していることが判明しました。	書類審査時において、金融機関コードを記入する際に、誤って別の金融機関コードを記入し、そのまま誤った入力処理がされたためです。入力後には複数名でチェックしていましたが、誤りを見落していました。	1名			年金事務所の国民年金課長がお客様に電話し、お詫びのうえ、当方の事務処理誤りであること及び納付書での前納について説明しましたが、お客様は納得されず、口座振替1年前納額での納付を希望されたため、機構本部へ協議することとしました。機構本部からの回答により、年金事務所職員がお客様宅を訪問し、再度お詫びのうえ、口座振替1年前納額で現金領収し、了承を得ました。	グループ内ミーティングにより、今後、入力前に金融機関コード等記入内容の複数人チェックをすること及び入力後のチェックについてもさらに徹底するよう指示しました。チェックの際に、名称の似ている金融機関については、特に注意するよう指示しました。	外部
64	国民年金 保険料の 口座振替 不能につ いて	入力誤り	栃木	事務 センター	2010年5月14日	2011年5月11日	お客様より、「国民年金保険料を口座振替(1年前納)しているが、指定口座から振替されていないがどうなっているのか。同じ口座で申込してある他の2人は振替されたのに、1人分が振替されていない」との照会が年金事務所にありました。確認しましたところ、口座名義人の氏名を誤入力しており、口座振替がされていなかったことが判明しました。	委託業者が入力処理の際、口座名義人のカナ氏名を誤入力したことによるものです。また、入力後の決裁において誤入力を発見できませんでした。	1名	未徴収	181,750	担当者がお客様宅を訪問し、お詫びのうえ、この時点では、口座での振替が困難であり、平成23年4月分と、平成23年5月分～平成24年3月分の前納納付書での自主納付ができることを説明し、了承を得ました。担当者がお客様宅へ納付書を持参のうえ訪問し、再度お詫びのうえ、自主納付していただけることの確認を取り、納付書を手渡しました。	入力委託業者における入力後の2重チェック及び国民年金グループでのチェックにおいて、再度、金融機関やその口座番号及び口座名義人を重要事項としてチェックするよう周知・徹底しました。	外部
65	国民年金 保険料の 口座振替 不能につ いて	入力誤り	福岡	事務 センター	2011年2月23日	2011年5月6日	年金事務所国民年金課の担当者より、「金融機関から、口座振替が不能となっているとの電話があった」との連絡を受け、確認しましたところ、登録処理誤りのため、国民年金保険料の口座振替が不能となっていることが判明しました。	本来、口座振替納付申出書の登録処理については、口座番号等十分確認のうえ処理をすべきところ、当事務センターにおいて不明確な数字の状態のまま入力に回付したことが原因です。	1名			年金事務所の担当者がお客様へ電話し、お詫びのうえ、説明しました。口座振替による1年前納と同額での納付を希望されたため、機構本部に協議することとしました。機構本部からの回答により、年金事務所の担当者がお客様宅を訪問し、口座振替による1年前納と同額で現金領収し、了承を得ました。	朝礼において当該事象を説明し、添付書類については、充分確認を行うように周知・徹底を図りました。	外部
66	国民年金 保険料の 口座振替 不能につ いて	入力誤り	熊本	事務 センター	2011年5月2日	2011年5月11日	金融機関から送付された口座振替不能者リストを確認しましたところ、2名のお客様の国民年金保険料口座振替が不能となっていることが判明しました。	口座振替納付申出書の登録処理については、口座番号等を十分確認のうえ、処理をすべきところ、口座番号の誤入力が発生し、その後の処理結果チェック及び決裁においても誤入力を発見できなかったことが原因です。	2名			担当者が2名のお客様に電話し、お詫びのうえ、今回の事象について説明しました。口座振替による前納金額での領収の強い要望があったため、機構本部に協議することとしました。機構本部からの回答により、担当者が2名のお客様宅を訪問し、再度お詫びのうえ、口座振替による前納金額で領収し、了承を得ました。	今回の事象について、朝礼にて職員へ周知を図り、口座振替申出書に記載された数字等(特に手書きによるもの)については十分な確認を行い、不明分については金融機関又はご本人様へ確認する等の処理をすることとしました。また、入力結果の確認については、入力委託業者も含め、確実にを行うように指示しました。	外部
67	国民年金 保険料口 座振替(変 更)申出書 の誤入力 について	入力誤り	長野	松本	2011年4月4日	2011年5月13日	お客様から、「1年前納の国民年金保険料が口座振替されていない」との電話によるお問合せがありました。確認しましたところ、口座番号を誤って入力したため、振替されなかったことが判明しました。	1年前納への口座振替納付(変更)申出書を入力した際に、口座番号を誤って入力し、入力者及び他の者による処理結果リストとの突合の際にも見落していたものです。	1名			職員がお客様へ電話し、今回の事象を説明してお詫びし、納付について、機構本部に協議する旨をお伝えしました。機構本部より、口座振替による1年前納金額で領収して差し支えないとの回答があり、国民年金課長がお客様宅へ訪問し、改めてお詫びのうえ、保険料を領収し、了承を得ました。	課内朝礼において、入力者及び他の者による処理結果リストの確認を確実にを行うよう徹底しました。	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	判明契機
68	国民年金保険料口座振替(変更)申出書の誤入力について	入力誤り	長野	松本	2011年3月30日	2011年5月16日	口座振替担当者が振替結果を確認していましたが、1ヵ月前納(早割)の国民年金保険料が、口座番号を誤入力したため、振替されていない方がいることが判明しました。	記載されていた口座番号の数字の記載が紛らわしかったが、ご本人様や金融機関へ確認せずに入力してしまいました。 また、決裁時においても確認しなかったことによるものです。	1名			口座振替担当者がご本人様へ電話し、今回の事象を説明してお詫びし、納付について、機構本部に協議する旨をお伝えしました。 機構本部より、早割と同額の保険料で領収して差し支えないとの回答があったため、口座振替担当者がご本人様へ電話し、再度お詫びのうえ、協議結果をお伝えしましたところ、来所いただけることとなりました。 ご本人様が来所され、国民年金課長が改めてお詫びし、保険料を領収し、了承を得ました。	課内朝礼において、数字等が不鮮明な場合には自分で判断せずに、ご本人様等へ電話又は返戻することにより、必ず確認するよう徹底しました。	内部
69	金融機関コードの入力誤りについて	入力誤り	埼玉	事務センター	2010年6月7日	2011年5月27日	国民年金保険料1年前納口座振替不能の方に、前納納付書を作成するにあたり、年金事務所にて口座振替不能一覧表を点検していましたが、資金不足以外の理由で口座振替が行われなかった事象があり、確認しましたところ、入力誤りによる振替不能が判明しました。	口座振替納付申出書を年金事務所で受付し、金融機関確認がされた後、年金事務所から事務センターに回送され、委託業者により入力処理しました。 入力前の事前審査の段階で、金融機関・支店コードの記載誤りがありましたが、そのまま入力処理してしまいました。 また、決裁時においても、発見できませんでした。	1名			年金事務所の担当者がお客様に電話し、お詫びのうえ、説明しました。口座振替による1年前納保険料額での納付を希望するとのお申出があり、機構本部と協議することとしました。 機構本部からの回答により、年金事務所の担当者がお客様に電話し、訪問のうえ、再度お詫びし、口座振替による1年前納保険料額にて保険料を領収し、了承を得ました。 納付記録を訂正し、再度口座振替納付申込書を入力しました。	国民年金グループ全職員に事象を周知し、金融機関コードとチェックすることのみならず、金融機関・支店名もチェックすることとしました。 また、入力委託業者に対しても、今回の事象を説明し、注意喚起と事務処理誤り防止についての協力要請を行いました。	内部
70	国民年金保険料の口座振替不能について	入力誤り	京都	事務センター	2010年9月21日	2011年5月31日	年金事務所より、お客様の国民年金保険料の口座振替がされていないことについて、処理状況の照会がありました。 確認しましたところ、金融機関支店コードの入力誤りが判明しました。	委託業者の担当者が金融機関支店コードを誤って記入し、そのまま入力処理をしてしまいました。 また、入力後の確認でも見落していました。	1名			担当者がお客様に電話し、お詫びのうえ、事象を説明しました。保険料の納付については、機構本部と協議のうえ、改めて連絡することで了承を得ました。 機構本部からの回答により、担当者がお客様宅へ訪問し、再度お詫びのうえ、口座振替による付加保険料込の1年前納金額と同額で保険料を現金領収し、了承を得ました。 次年度からの口座振替(1年前納)の登録をしました。	グループ内職員に事象の周知を行い、支店コードを記入する際には、細心の注意を払うように指示しました。 入力委託業者に注意喚起を行いました。	外部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明 契機
71	国民年金保険料追納納付書作成誤りについて	通知等の作成誤り	北海道	帯広	2009年4月1日	2011年4月6日	事務センターより、納付された追納保険料が過誤納となったとの連絡があり、確認しましたところ、本来、平成19年4月分から作成すべきところを、平成20年4月分からの追納納付書を作成送付していたことが判明しました。	平成21年4月に追納申込書の処理を行い、納付書を作成しましたが、一番古い期間である平成19年度分からの追納納付書を作成すべきでしたが、担当者チェック及び決裁においても誤りに気づかず、納付書を送付してしまいました。 提出された追納申込書においては、事前に当所から申込期間を記載してお客様に送付したもので、書類作成の際に誤った期間である平成20年4月からと記載したことについて、お客様からの書類提出後にも気づかず処理を行い、決裁でも気づかなかったものです。	1名		。担当課長及び調査役がお客様のお母様宅に訪問し、お詫びのうえ、説明しました。保険料の納付はお母様がされており、過去に追納を行ったときに加算金があることを知り、全ての追納期間についての納付をするために申込みを行い、支払を進め、全て納付したものだと思っていたとのことでした。また、加算金がついた額での納付は納得できるものでないため、申込みをした年度の保険料納付と、既に納付した平成20年4月と平成20年5月分についても還付せず納付としてほしいとの要望があったため、機構本部と協議し、後日連絡をすることとしました。 機構本部から、お客様の要望のとおり取扱って差し支えないとの回答を受け、担当課長がお客様のお母様に電話で説明し、ご自宅に訪問のうえ、保険料を領収することとしました。 担当課長及び調査役がお客様のお母様宅を訪問し、改めてお詫びのうえ、平成19年4月から平成20年3月分の追納保険料を領収し、了承を得ました。	課内会議において事象を説明し、追納申込書の処理にあたっては、納付記録を添付し、追納順を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ことを徹底しました。	内部	
72	国民年金保険料納付書の表示期間の誤りについて	通知等の作成誤り	京都	舞鶴	2010年1月26日	2010年10月21日	年金局から、当所で手作成した、国民年金保険料納付書の領収済通知書について、処理不能である旨の連絡がありました。 確認しましたところ、納付書の納付目的年月欄の期間表示が平成19年11月分～平成18年6月分と表示されており、誤って作成したことが判明しました。	お客様から未納分保険料に係る納付書作成依頼の電話を受け、平成22年1月に平成18年2月から平成19年11月分(納付誓約取得済)は手作成、平成19年12月から平成22年3月分は機械作成して未納保険料の納付書を送付しましたが、手作成分の納付書22枚のうち、1枚(平成19年11月分)について、納付目的年月の期間表示が誤っていたものです。 手作成納付書については、納付目的月等を直接入力していますが、別人の方の納付書を作成した後に、始期の箇所のみを平成19年11月とし、終期について訂正入力を失念していたことが原因と思われる。	1名		。お客様から電話をいただき、表示誤りについてお詫びのうえ、残り21枚の手作成分納付書について表示誤りがないことを説明しました。 担当者がお客様に電話し、平成19年11月分領収書について当所あて返送を依頼しました。 お客様へ平成22年中控除証明書及び表示誤りの領収証書について返戻の依頼文書を送付しました。 お客様より、平成22年中控除証明書及び表示誤りの領収証書は紛失したとの連絡がありました。 平成22年中控除証明書を作成し、お客様あてに送付しました。	事象判明時に課員全員に、今回の事象内容について説明を行い、業務全般における一層の相互チェックの実施について周知・徹底を図りました。 具体的には、納付書の内容点検、封入書類の内容点検(別人の書類が混入していないか等)を複数名にてチェックを行う旨周知しました。	外部	
73	国民年金保険料納付書の作成誤りについて	通知等の作成誤り	東京	立川	2010年6月14日	2010年9月21日	担当者が入力書類を再チェックしていた際、お客様が平成22年6月に市役所へお申出された平成22年6月分から平成23年3月までの付加保険料込みの前納納付書について、誤って定額保険料のみの納付書を送付していたことが判明しました。	納付書作成時においては、本来であれば付加申出を十分に確認すべきところ、確認が不十分なまま納付書を作成してしまったことが原因で発生した事象です。 また、入力後のチェックにおいても誤りを発見できませんでした。	1名		。担当課長がお客様に今回の事象を説明し、お詫びしました。 平成22年6月から平成23年3月までの付加保険料については、前納の金額で納付できるようにしてほしいとお申出がありましたので、機構本部へ協議することとしました。 機構本部からの回答により、担当課長がお客様に連絡し、付加保険料が領収可能となった旨をお伝えし、お客様宅に訪問のうえ、付加保険料を領収し、了承を得ました。	今回の事象を課内職員全員に周知し、入力時及び入力後の確認を徹底するよう指示しました。 付加保険料については、申込みから納付期限までの期間が短いと、特に注意して取扱うよう指示しました。	内部	

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明契機
74	国民年金高年齢任意加入納付書作成誤りについて	通知等の作成誤り	大阪	豊中	2011年3月23日	2011年5月23日	国民年金高年齢任意加入申請書を提出されたお客様より、「年金事務所で納付書の交付を受け、納付し、後日機構本部より納付書が届いたので、納付したところ、還付請求書が送付されてきた」とのお申出がありました。 確認しましたところ、納付書の作成誤りが判明しました。また、納付書作成抑止の入力漏れもありました。	本来入力後は相互チェックをすべきところ、届出書の取得と付加申出入力項目は点検しましたが、担当者が納付書発行後の相互チェックを怠っており、別の担当者も金額の点検を怠り、誤った内容の納付書をお渡ししてしまいました。 また、納付書作成抑止を入力しなかったため、翌週に機構本部より自動配信作成された納付書により、再度同じ期間と気付かず、お客様は納付してしまいました。	1名	過徴収	197,250	担当者がお客様に電話し、お詫びのうえ、説明しました。お客様は、できるだけ早期の還付を希望されました。重複期間で納付してしまった還付請求書については、当所にて郵送受理をしていたため、事務センターに至急処理依頼し、回付しました。 高年齢任意加入申請時に付加保険料申出も同時にされているため、付加保険料の納付について、機構本部へ協議することとしました。 機構本部からの回答により、担当者がお客様宅へお伺いし、再度お詫びのうえ、付加保険料を領収し、了承を得ました。	朝礼にて国民年金課課員に対し、今回の事象の説明と入力時のチェックの徹底について説明し、申請書入力後は必ず処理結果リストを複数名でチェックを行うよう再徹底しました。	外部
75	国民年金保険料追納納付書の作成誤りについて	通知等の作成誤り	広島	広島西	2011年3月7日	2011年4月8日	お客様から提出された国民年金保険料追納申込書について、追納申出期間と追納可能期間が相違するため、お客様に電話確認しましたところ、1ヵ月分で作成された納付書があったので、その分は納付済とのお申出がありました。 お申出を受け、確認しましたところ、お客様が提出された追納申込書の処理の際、ご希望の1ヵ月単位の分割納付書を作成すべきところを、誤って一括で納付書を作成し、送付していることが判明しました。	平成23年3月に受付したお客様の国民年金保険料追納申込書について、お客様が希望された1ヵ月単位の分割納付書を作成すべきところを誤って一括で納付書を作成し、平成19年11月分から平成20年2月分及び平成20年3月分の納付書を送付していました。 お客様は分割納付をご希望のため、送付された納付書の内、1ヵ月分の納付書(平成20年3月分)で納付されましたが、追納期間前に納付可能期間があるとして過誤納となりました。 原因は追納申込書を処理する際、分割区分の確認が不十分のまま一括区分で誤って入力し、入力後の確認においても当該誤りを発見できなかったためです。	1名		0	担当者がお客様に電話し、お詫びのうえ、説明しました。お客様より、追納順番の注意事項もなかったため、1ヵ月分として送付された平成20年3月分を納付したもので、当然1ヵ月分を納付しているの、今後納付するのは残りの月数4ヵ月にならなければならないとの強いお申出があったため、過誤納となった平成20年3月分追納の取扱いを含め、機構本部へ協議することとしました。 機構本部より、平成20年3月分として納付されたものを平成19年11月分として納付記録の変更を行うこととの回答があり、担当者がお客様へ電話し、結果をお伝えし、納付記録を整備した後に、訪問のうえお詫びとともに変更通知をお渡しすることをお伝えし、了承を得ました。 納付期間の変更及び追納申出処理を行い、お客様あてに追納申込書承認通知書及び納付書を送付しました。 記録の訂正処理が完了したため、変更通知書を送付しました。	課内会議において、事象を報告するとともに、入力後の結果の確認を徹底するよう指示しました。	内部
76	国民年金保険料納付記録照会回答の記載誤りについて	通知等の作成誤り	福岡	小倉南	2010年7月30日	2011年4月20日	国民年金保険料記録について回答後、お客様が窓口へ来所され、内容について説明をしている際に、記載誤りに気付き、判明しました。	資格喪失年月日を昭和59年3月と記載すべきところを、昭和53年3月と誤って記載し、併せて還付月の記載も昭和59年3月分を昭和53年3月分と記載しました。 回答作成後、職員が確認し、年金記録課長が決裁を行う際、内容を十分に確認せず、お客様へ通知してしまったものです。	1名		0	お客様が来所されたため、その場でお詫びのうえ、説明し、了承を得ました。 正しい回答書を送付しました。	記録回答票作成後、複数人でチェックを行い、決裁を受け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	判明契機
77	通知書等の誤作成について	通知等の作成誤り	千葉	松戸	2011年1月20日	2011年5月13日	<p>預貯金等取引状況照会の回答を確認している際に、お互いが被保険者、連帯納付義務者となっているご夫妻の滞納処分関係書類を確認しましたところ、奥様を被保険者としたものについて、連帯納付義務者であるご主人様に送付すべき督促状、差押予告通知書がA様(義父)に送付されていることが判明しました。</p>	<p>連帯納付義務者あての督促状に連帯納付義務者名を記入する際に、奥様とB様(義母)が同姓同名で同一世帯に存在していることに気付かず混同し、ご主人様を連帯納付義務者とすべきところを、誤ってA様を連帯納付義務者と判断したことによるものです。</p> <p>また、発送前の確認時においてもその混同に気付くことなく、送付済の督促状(写)をもとに差押予告通知書を作成し、送付したことによるものです。</p>	2名		<p>担当職員がA様に電話し、当該事象を説明しました。督促状、差押予告通知書の回収を申出しましたが、既に廃棄済でした。連帯納付義務者の奥様にお詫びのうえ、当該事象を説明しました。</p> <p>担当職員が連帯納付義務者であるご主人様に電話し、お詫びのうえ、説明しました。納付については未だ検討中とのことで、延滞金について説明しました。今回の事象に係る連帯納付義務者あての督促状は新規にて作成済であること、督促状については写を送付することをお伝えしました。また、誤送付した督促状等が発見された際には、お知らせいただきたい旨をお伝えし、了承を得ました。</p>	<p>国民年金課長と強制徴収担当者で当該事象の情報を共有し、今回の事象を踏まえた連帯納付義務者の確認、文書発送前の確認を密に行っていくことを改めて申し合しました。</p>	内部	
78	国民年金保険料納付書作成誤りについて	通知等の作成誤り	長野	長野南	2011年4月21日	2011年5月19日	<p>国民年金保険料口座振替の緊急停止の準備作業をしていましたところ、付加加入されたお客様に送付済の国民年金保険料納付書について、作成誤りがあったことが判明しました。</p>	<p>お客様から、口座振替の緊急停止と平成23年度前納納付書の送付依頼の電話があり、納付書の作成において、付加保険料込みの前納納付書を発行すべきところ、定額保険料のみの前納納付書を誤って発行し、送付したためです。</p> <p>また、複数名による処理結果の突合せを行っていましたが、見落したことによるものです。</p>	1名		<p>担当者がお客様へ電話し、今回の事象を説明してお詫びをしました。付加保険料の納付について、機構本部と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、担当課長がお客様宅を訪問し、改めてお詫びしたうえ、前納額での平成23年度分の付加保険料を現金領収し、了承を得ました。</p>	<p>納付書発行の際は、記録照会画面により付加保険料の有無を確認するとともに、決裁時には納付書作成処理票に記録照会の印字を添付し、突き合せ者も再度確認するよう、周知・徹底を図りました。</p>	内部	
79	国民年金基金加入者に係る国民年金保険料免除申請書の説明不足について	説明誤り	愛媛	松山東	2011年2月21日	2011年3月22日	<p>お客様より、「国民年金保険料免除期間があるため、国民年金基金に加入できなくなった。免除の取消をお願いしたい」との連絡がありました。</p> <p>確認しましたところ、平成22年4月から平成22年6月までが4分の3免除期間となっており、免除申請受付時の説明不足が判明しました。</p>	<p>平成22年5月、お客様が来所され、免除申請書を提出されており、4分の3免除決定となり、平成22年8月に当該保険料を納付されていました。</p> <p>本来であれば、免除申請書受付時に国民年金基金加入者であることを確認のうえ、国民年金保険料が一部又は全額免除となった場合は、国民年金基金は資格喪失となる旨を説明すべきところ、確認及び説明をしないまま申請書を受付したことが原因です。</p>	1名		<p>担当者がお客様にお詫びのうえ、国民年金保険料免除取消については、取消申請のあった月の前月からしかできないため、平成22年4月から平成22年6月までの期間についての免除取消はできない旨を説明しましたが、ご納得いただけませんでした。</p> <p>機構本部に報告のうえ指示を仰いだ結果、国民年金基金の資格喪失については年金事務所に説明が義務付けられていないことから、承認された一部免除期間の取消はできないとの回答がありました。</p> <p>お客様にその旨を文書で回答しましたが、その後において、お客様から連絡及び来所はありません。今後お客様からお問合せ等がありましたら、引き続き対応していくこととしました。</p>	<p>課内朝礼時に今回の事象を説明し、免除申請書を受付する際には、窓口装置で基金加入の有無を確認のうえ、お客様に対して申請免除が決定されると国民年金基金は資格喪失となる旨を説明するよう周知・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	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明契機
80	国民年金保険料クレジット納付申出書の提出時期について	説明誤り	愛知	中村	2010年10月1日	2011年4月6日	お客様から、国民年金保険料を1年前納扱いでクレジット納付申出したいとの電話が入り、国民年金課担当が、平成23年度の1年前納によるクレジット納付申出は申込期間を経過しており、間に合わないことを説明しましたが、お客様は平成22年10月に国民年金加入後、当所に電話照会した際にクレジットカードによる申込みは、平成23年4月に納付書が届いてから申込みすればよいとの説明を受けたとお申出があり、当時の説明誤りが判明しました。	国民年金課職員の中で、当該説明を行った職員は確認できませんでした。また、被保険者記録照会(納付督促事蹟)についても事蹟未収録につき、当時の事実関係の確認はできませんでした。 ただし、お客様が、平成23年度国民年金保険料定時分納付書の到着と同時に当所国民年金課にお申出の電話をいただいたことから、当時の説明に誤りがあったものと判断しました。	1名	0	担当がお客様に電話し、お詫びのうえ、当時の説明誤りの説明をしました。機構本部に協議し、1年前納でのクレジット納付処理の可否を改めて回答することをお約束しました。 機構本部からの回答により、納付記録追加処理及びクレジット納付申出書入力処理を行いました。 担当がお客様に連絡し、再度お詫びのうえ、前納納付記録追加及びクレジット納付申出処理が完了したこと及びクレジット会社からの請求が生じることを説明し、了承を得ました。	朝礼において、今回の事象を職員に説明し、クレジット納付申出書の取扱いについて再確認・周知しました。	外部	
81	郵便局の誤配により発生した別人の国民年金保険料の納付について	事故等	千葉	千葉	2010年4月5日	2011年4月6日	A様が来所され、「本日納付した領収書を確認したところ、別人(B様)の国民年金保険料を納付していることが分かった。今まで気がつかず平成22年度分すべて納付してしまった」とのお申出があり、誤って別人の方の保険料を納付していることが判明しました。	B様へ配達されるべき納付案内書がA様宅に誤配されました。A様はその納付書が送付されたことから、ご自身が支払うものと思いつかず、平成23年4月までこの事実が気つかず、金融機関で支払を続けていました。郵便局の配達担当者の誤配によるものです。	2名	過徴収	181,200	A様から、納付した保険料について、返還すべきと主張されたため、納付案内書はB様あてに送付されたものであり、誤配の結果起ったものであることを説明し、ご理解をいただきました。また、年金事務所で対応すべきとご指摘をいただいたため、領収書及び納付案内書は回収しました。 郵便局及びB様へ電話確認を行い、機構本部へ報告した結果を改めて連絡することで了承いただきました。郵便局へ事実確認を依頼した結果、誤配の事実が確認できたため、両者への対応と顛末書の提出を依頼しました。 郵便局より顛末書の提出がありました。 B様より返還同意書の送付がありました。 機構本部からの回答により、B様の納付記録を取消し、B様へ平成22年度の納付書を送付しました。また、A様へ還付請求書を送付しました。 A様から還付請求書を受付し、事務センターへ還付請求書を回付し、処理依頼しました。	郵便局へ誤配防止の申し入れをしました。	外部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明契機
82	年金受給選択申出書の受付漏れについて	確認・決定誤り	群馬	前橋	2009年2月19日	2010年6月1日	厚生年金記録が新たに判明し、再裁定申出書を受理したお客様の再裁定の内容点検をする中で、遺族年金を64歳までに受給されており、特別支給の老齢厚生年金との二重支払が判明しました。	老齢厚生年金の裁定請求をする際に、年金受給選択申出書を一緒にお預りすべきところ、漏れてしまったのが原因です。 窓口受付担当者の見落としと、事務センターの処理担当者の二重の見落としにより、遡って老齢厚生年金の支払がされ、過払いとなりました。	1名	過払い	186,425	お客様相談室長がお客様に電話し、お詫びのうえ、説明にお伺いしたい旨をお伝えしましたが、ご理解いただけませんでした。 お客様あてにお詫びと説明文書を送付し、返納申出書の返送をしていただくよう依頼しました。 お客様相談室長がお客様に電話しましたが、ご理解いただけず、その後電話しましたが、一方的に切電されたため、お問合せ等がありましたら、今後も引き続き対応していくこととしました。	年金請求書受付の際は、必ず他年金受給を確認し、選択関係に注意するよう朝礼で再徹底しました。	内部
83	旧法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	東京	立川	1988年9月14日	2010年6月30日	配偶者様が死亡されたことによる遺族年金請求のため、お客様が来所された際、配偶者様の記録を確認しましたところ、共済年金が新法で裁定されていたのに対し、厚生年金は旧法で裁定されていたため、裁定当時における裁定誤りが判明しました。	お客様の配偶者様が受給されていた退職共済年金の支給状況について、共済組合に照会をして詳細を確認しましたところ、配偶者様の年金については昭和61年4月に通算退職年金で決定され、その後60歳に到達された昭和63年2月において、退職共済年金へ裁定替による支給決定の変更がされていました。 昭和63年8月当時、お客様が老齢厚生年金の請求のために旧社会保険事務所へ来所された際、本来であれば変更後の年金証書等により適用すべき法律を確認するところ、お客様より提示された年金証書等が変更前の通算退職年金であったため、適用すべき法律を誤認したまま旧法厚生年金通算老齢年金で支給決定してしまったものと推測されます。	1名	未払い	664,800	担当者がお客様にお詫びのうえ、配偶者様の共済年金が新法で裁定されていたのに対し、厚生年金は旧法で裁定され支給されていた旨をお伝えし、厚生年金保険の決定が誤りであったことを説明し、訂正することで了承を得ました。 訂正のために必要な関係書類一式を事務センターへ送付しました。 老齢年金の訂正及び遺族厚生年金の支給決定が完了しました。 お客様より、未払いの年金について入金された旨の連絡があり、改めてお詫びし、了承を得ました。	今回の事象についてお客様相談室内全員に説明し、お客様が通算退職年金の年金証書を添付され老齢年金を請求された際には、必ずお客様の直近の支給状況を確認し、必要に応じて共済組合へ照会することを周知・徹底しました。	外部
84	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と後発の障害基礎年金の併合処理が行われていないことが判明しました。	後発障害である障害基礎年金の認定処理後、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	裁定請求書が保存期間経過により廃棄されているため、ブロック本部経由で共済組合へ裁定内容の情報提供方法について確認したところ、情報提供についての同意書が必要との回答があり、お客様のご家族へ電話し、お詫びのうえ、同意書の提出を依頼しました。 お客様のご家族より同意書等の提出があり、障害年金裁定状況証明書等を機構本部へ送付しました。 お客様のご家族に連絡し、平成9年に遡り年金の差額が支払されていることを確認し、再度お詫びし、了承を得ました。	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

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明 契機
85	振替加算の過払いについて	確認・決定誤り	青森	青森	1993年9月20日	2010年8月30日	当所管轄内の役場経由で提出された、配偶者様の死亡に伴う遺族年金の請求書を事務センターで審査しましたところ、お客様の受給されている老齢年金に、本来支払われるべきでない振替加算が含まれていることが判明しました。	平成5年9月の配偶者状態表示の変更処理により、振替加算の受給対象者とされたものであり、旧社会保険業務センターにおいて処理されたものと思われます。	1名	過払い	3,149,133	事務センターよりお客様あてに説明文書を送付しましたところ、お客様のご家族より電話連絡があり、後日、訪問し、詳細説明等を行うこととしました。 当所副所長と事務センターの担当者が、お客様のご家族を訪問し、お詫びのうえ、詳細説明を行いました。本件の内容は理解していただきましたが、「本人が亡くなった時点で返納金に残額があった場合、遺族がそれを引き継ぐこととなることは承服できない」とお申出があり、今回の経緯の文書を求められました。 機構本部と協議したうえで、複数回の面談、文書及び電話による対応(返納方法申出書の提出依頼など)を行いました。返納金の扱いについては了承を得られませんでした。 指定した期日までに返納方法申出書の提出がなされなかったことから、平成23年2月の年金支払日より年金から返納(返済額は年金額の2分の1ずつ)が開始される旨と、その内容の手紙を送付したことについて、お客様のご家族に電話連絡しました。 年金からの返納が開始されました。	お客様相談室内で今事象について周知を図りました。	内部
86	選択誤りについて	確認・決定誤り	静岡	島田	2010年3月10日	2010年6月18日	障害年金と老齢年金の受給権を持つ年金受給者の方が来訪され、「平成22年1月分からは障害年金、平成22年4月分からは障害者特例の老齢年金を選択すると申出して選択申出書を提出したはずだが、平成22年1月に遡って特別支給の老齢厚生年金が選択され、それまで支給を受けていた障害年金が過払い分として減額調整が行われている。平成22年1月分に遡って選択方法の訂正をしてほしい」とのお申出がありました。 確認しましたところ、お客様のお申出どおりの選択がされていないことが判明しました。	特別支給の老齢厚生年金請求手続きのため、代理人である、お客様の奥様が来所され、障害厚生年金及び労災障害補償年金受給者であること、資格記録から厚生年金資格喪失者であることを確認しました。 年金相談窓口担当者が受給者原簿と労災年金受給額及び試算結果回答票を確認した結果、特別支給の老齢厚生年金受給権発生時点(平成22年1月分)は、障害年金+労災年金を選択、年金請求書及び障害者特例請求書受付時点(平成22年4月分)からは、障害者特例の老齢年金+労災年金を選択したほうが有利と判断しました。選択申出書の備考欄に、労災受給により特別支給の老齢厚生年金を選択と記載したうえで受理し、機構本部へ進達しました。 機構本部は、特別支給の老齢厚生年金選択と記載された内容から、特別支給の老齢厚生年金受給権発生時から老齢年金選択処理を行い、既に支給済の障害年金については、過払い調整を行いました。 老齢年金裁定請求と同時に選択申出書を受理する場合、選択の契機が遡るため、特別支給の老齢厚生年金受給権発生時の選択申出書(障害年金選択)と、障害者特例請求時の選択申出書(老齢年金選択)の2枚の選択申出書を受理しなければならなかったところを、1枚しか受理しなかったことが今回の誤りの原因です。	1名	過払い	259,925	担当者がお客様へお詫びのうえ、事象を説明しました。機構本部に協議し、遡及して選択方法を訂正する旨をお伝えしました。 機構本部から、当所の誤りを認め、お客様からのお申出どおりの選択方法に変更するよう連絡があり、訂正関係書類一式を機構本部に送付しました。 担当者がお客様に、障害年金(平成22年1月分から平成22年3月分)の遡及支払が行われる旨の説明を行い、了承を得ました。	障害年金受給権者の方については、労災保険の障害(補償)給付との支給調整について確認し、裁定原簿の業務上外欄にも注意するよう職員に周知しました。 障害年金受給権者の方が、老齢年金の受給権発生月が経過した後に特別支給の老齢厚生年金の裁定請求書と障害者特例請求書を同時に受付する場合は、選択申出書が複数枚(老齢受発時と障害者特例請求時)必要であることを職員に周知しました。	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	判明契機
87	振替加算の過払いについて	確認・決定誤り	神奈川	横浜南	1999年5月20日	2010年4月8日	お客様から氏名の漢字について、電話によるお問合せをいただいた際、年金記録を確認しましたところ、老齢基礎年金に誤って振替加算が加算されていることが判明しました。	平成11年5月、老齢厚生年金を受給されていたお客様の配偶者様から、離婚による加給年金額対象者不該当届が提出されました。この届書を処理する際、本来であればお客様の年金記録についても配偶者情報を、配偶者なしに変更するべきところ、変更していなかったため、お客様の老齢基礎年金を決定した際に、振替加算が誤って加算されてしまいました。 当時の担当者が、加給年金額対象者不該当届を処理する際、配偶者様の年金記録について確認を怠ったことが原因と思われる。	1名	過払い	735,416	担当者がお客様にお詫びのうえ、説明しました。過払い金についての返納方法を相談したい旨をお伝えしました。 お客様が来所され、返納方法申出書及び5年以内に返済できない理由書を受理しました。 お客様が来所され、経過を文書にしてほしいとのお申出がありました。再度お客様が来所され、文書をお渡ししました。その際、お客様より、返納の金額を変更したいとのお申出があり、返納方法申出書を受理しました。 機構本部へ返納方法申出書に経過書を添付して進達しました。 返納の納付書をお客様に送付しました。	お客様相談室の朝礼において、今回の事象について説明しました。 また、加算額・加給年金額対象者不該当届を処理する場合は、必ず配偶者様の年金記録及び配偶者情報についても確認するよう、再度徹底しました。	外部
88	年金受給選択申出書受付時の確認不足による説明誤りについて	確認・決定誤り	神奈川	鶴見	2009年11月14日	2010年12月15日	お客様から、「最近になり、労災から、障害年金を受給しているため労災を遡って減額する旨の通知があった」とのお問合せがありました。 確認しましたところ、労災の減額は年金の増額よりも高額となり、「旧社会保険庁から送付された通知を持って旧社会保険事務所へ赴き、アドバイスどおりの書類を提出した結果、年金と労災を合計した受給額が少なくなるのは納得がいかないの、65歳に遡って選択替をしたい」とのお申出がありました。	平成21年11月、お客様が旧社会保険業務センターから送付された、選択申出書の送付についてと年金受給選択届を持参し、当所年金相談コーナーへ来所されました。窓口職員が年金額を計算し、老齢厚生年金と障害基礎年金を受給する旨の選択届を受理しました。 窓口職員が障害年金の受給者原簿に業務上の表示があるにもかかわらず、障害基礎年金を選択すると労災との併給調整があるとの説明をせず、年金の受給額のみでの説明をしたため、お客様は選択届を提出されました。	1名	過払い	82,500	電話対応した職員が当時の窓口対応をお詫びしました。また、お客様のお申出について、機構本部へ協議することをお伝えしました。 機構本部より、老齢基礎年金の発生する平成21年2月に遡り、再度お客様に選択していただくべきとの回答があり、お客様あてに年金受給選択申出書と返納方法申出書をお詫びの手紙と共に送付しました。 お客様が来所され、年金受給選択申出書と返納方法申出書を受付し、機構本部へ進達しました。	朝礼において当該事象を説明し、選択届受理及び書類回送の事前チェックの際には、裁定原簿の画面チェックを必ず行うように申し合せました。	外部
89	遺族年金と老齢年金の選択について	確認・決定誤り	静岡	事務センター	2010年10月28日	2011年1月4日	ご本人様より、「遺族年金の遡及分の入金があったが、企業年金から過払い分の返納金連絡があったが、どうなっているのか」との電話によるお問合せがありました。 確認しましたところ、審査の際に、ご本人様が希望されていた選択方法とは異なる選択方法で処理していたことが判明しました。	遺族年金請求書と同時受付をした選択届の備考欄は、年金事務所の窓口担当がお客様と確認した事項である、基金ありのため老齢年金を選択等の記載はされておらず、空欄でした。 事務センターでの審査時において、単純に原簿上の年金額のみと比較に留まり、基金代行分を含めた精査を行わず、担当者が空白であった備考欄に、有利な方の年金を選択のゴム印を押印し、受けようとする年金欄に老齢年金の記入がされていましたが、遺族年金を追記してしまいました。 その後の二次・三次審査においても、担当者と同様に、原簿上の年金額のみでチェックを行ってしまいました。	1名	過払い	1,734,000	担当者がご本人様へ電話し、お詫びのうえ、今後の処理の流れや必要となる書類等については、改めて連絡する旨を説明し、了承を得ました。 機構本部に協議書を提出し、処理訂正について回答がありました。 担当者がご本人様に電話し、必要書類及び今後の処理の流れについて説明しました。 機構本部に選択申出書等を進達しました。 担当者がご本人様へ電話し、返納告知書の送付予定等をお伝えしましたところ、早々に納付するとの回答があり、その後、納付されていることを確認しました。	年金給付グループ内会議において当該事象を説明し、再発防止策として、複数名による内容審査チェックは確実にすること、また、選択方法及び備考欄付記内容に疑義が生じた場合には、受付をした年金事務所に必ず確認し、場合によっては返戻のうえ、再度の確認し、整備を依頼するよう周知しました。	外部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明契機
90	配偶者状態表示誤りによる加給金未払いについて	確認・決定誤り	鳥取	倉吉	2010年6月9日	2011年1月4日	機構本部から、「平成22年6月受付の再裁定に係る処理は完了したが、新規裁定の処理時配偶者加給金の処理について誤りではないか」との連絡があり、加給金が未払いであることが判明しました。	新規裁定時(平成7年)に配偶者状態を誤って入力したためです。 チェック漏れのため、加給金支払が停止されたままとなっていました。	1名	未払い	626,632	機構本部へ訂正処理依頼書を送付しました。 機構本部へ処理状況を確認し、平成23年7月支払予定となっている旨の回答がありました。 担当者がお客様へ電話し、お詫びのうえ、経過と支払時期を説明し、了承を得ました。	お客様相談室全員に対して、今回の事象のような受給権発生時の配偶者状態に誤りがないように、確認を徹底するよう指示し、注意喚起を行いました。	内部
91	再裁定の決定誤りについて	確認・決定誤り	神奈川	小田原	2009年6月25日	2010年12月13日	遺族厚生年金の請求に来所されたお客様の老齢年金について、被保険者記録と受給者原簿を確認しましたところ、脱退手当金支給済記録となっている期間について、再裁定を行っていることが判明しました。	平成20年5月、お客様より提出された、厚生年金期間照会申出書に基づき記録調査を実施しましたところ、台帳により厚生年金記録が判明しましたが、記録不備があったため、機構本部に確認依頼を行いました。平成20年9月、本来であれば、判明した厚生年金記録がすべて整備されてからお客様へ調査結果を回答すべきところ、厚生年金記録の一部が整備されていない段階で回答をしてしまいました。 平成20年10月、お客様から再裁定のお申出があり、お客様の年金記録に判明した厚生年金記録を統合する処理を行い、再裁定が決定されました。 遺族厚生年金の請求に伴い、記録の確認を行ったところ、被保険者記録と受給者原簿記録が相違していました。調査したところ、一部の記録が整備されていない段階での回答に基づく再裁定であったため、その後整備された記録において、当該期間は既に脱退手当金支給済期間で、担当者が記録が整備される前に回答してしまったことによるものです。	1名	過払い	5,310,247	担当者がお客様にお詫びのうえ、当該事象の概要について説明しました。 当該事象の詳細については、調査が必要なため後日連絡することをお伝えしました。 お客様が来所され、再度お詫びのうえ、調査した結果等について説明し、再裁定の取消について了承を得ました。 お客様が来所され、今後の処理及び返納方法申出書の提出が必要であることを説明し、返納方法申出書を受理しました。 返納方法申出書等を事務センターへ進達しました。	役付会議と朝礼で当該事象について説明を行い、注意喚起を行いました。 事務処理マニュアルに基づく処理の徹底と、決裁時における点検等を確実にを行うよう担当職員に周知しました。	外部
92	老齢裁定請求書に係る裁定誤りについて	確認・決定誤り	宮城	事務センター	2008年11月20日	2011年1月7日	平成20年11月、ねんきん特別便による年金記録調査により厚生年金期間が判明した方の時効特例給付報告書を機構本部に進達しましたところ、「判明した期間はすべて共済組合に移管すべきものであり、移管漏れのため、裁定の取消と返納が必要である」との理由で返戻されたことにより、裁定誤りが判明しました。	判明した厚生年金期間をもとに年金請求書の手続きを進めた年金事務所も、回付された年金請求書を審査した事務センターも、判明した厚生年金期間が共済組合への移管漏れであることに気がつかず、機構本部に照会せずに処理を進めてしまったことによります。	1名	過払い	333,513	年金事務所のお客様相談室職員がお客様に電話し、お詫びのうえ、事象を説明したい旨をお話ししましたが、ご来所いただけたとのことでした。 お客様が来所されましたので、再度お詫びのうえ、経過と共済組合の手続きについてお話しし、過払いについては一括返納していただくこととなりました。 返納方法申出書を受理し、機構本部へ進達しました。	グループ内ミーティングにおいて、共済組合加入の方に厚生年金期間が判明した場合は、必ず移管記録の確認をしてから審査をするよう、周知・徹底を図りました。	内部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明契機
93	遺族厚生年金と退職共済年金の選択誤りについて	確認・決定誤り	茨城	土浦	2008年3月13日	2010年12月16日	ご本人様のご家族より、「平成20年3月に申請した遺族年金が、当時に選択した年金と違う選択で振込されている」とのお問合せがありました。 確認しましたところ、ご本人様のお申出とは異なる選択処理がされていることが判明しました。	本来であれば、裁定処理時に不利選択となる選択申出書を提出する場合は、選択の理由のわかる状態で進達を行います。ご本人様から提出された申出書の存在を確認しないで、有利選択のゴム印を押して進達してしまったものと思われます。 原因として、郵送受付のため直接確認ができなかったこと、申出書がその他の添付書類よりサイズが小さかったため、間に入って気づきにくかったためと思われます。	1名	未払い	2,772,875	担当者がご本人様のご家族に、今回の事象について説明し、お詫びしました。今後の対応については、確認が取れ次第連絡することで了承を得ました。 機構本部に訂正処理依頼を進達しました。 共済組合に連絡し、共済年金部分の選択方法の遡及処理について処理方法を確認しました。 担当者がご本人様のご家族あてに電話し、遺族厚生年金部分についての処理が完了し、遡及分の年金支払時期をお伝えしました。また、共済年金部分については過払いになり、返納の請求書等は別途共済組合から送付されるので、必ず返納していただくことをお伝えし、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、選択方法申出書に関する取扱いについて確認し、再発防止の徹底を図りました。	外部
94	死亡保留入力誤りについて	確認・決定誤り	三重	伊勢	2011年1月14日	2011年2月9日	事務センターにおいて、未支給の処理をする際に、請求者様の死亡保留を発見したとの連絡があり、死亡保留入力の誤りが判明しました。	役場からの電話連絡・保留依頼にて当所で死亡保留を入力していますが、役場が、未支給請求者を死亡者として照会・依頼があったのか、担当者が未支給請求者を死亡者と聞き間違えて入力処理したのかは不明です。	1名	未払い	73,266	入力担当者がご本人様に電話し、お詫びのうえ、説明しました。早期にお支払をすることで了承を得ました。 機構本部へ連絡し、早期支払処理を依頼し、書類を進達しました。	課内会議及び役付会議にて事象を説明し、市町依頼の死亡保留入力は、報告書により入力することと改めました。	内部
95	老齢厚生年金支給繰下げ申出書の入力漏れについて	確認・決定誤り	長野	事務センター	2010年10月14日	2011年1月31日	機構本部からの電話照会により、老齢基礎年金・老齢厚生年金を繰下げ希望していたお客様に対して、老齢厚生年金の繰下げ入力処理を漏らしていたことが判明しました。	老齢厚生年金の繰下げ入力が漏れていたため、本来、裁定取消を行い、再度新規裁定処理をすべきところ、支払保留を入力し、機構本部に繰下げ入力処理と支払保留の解除処理を依頼してしまったものです。	1名	未払い	710,800	担当者がお客様に電話し、お詫びのうえ、経過説明を行い、了承を得ました。 裁定取消処理を行い、機構本部へ再裁定の書類一式を進達しました。 担当者がお客様に連絡し、65歳までの支給分を平成23年6月に支払予定であることをお伝えし、了承を得ました。	ミーティングにおいて当該事象を説明し、業務取扱要領に基づき、機構本部に確認のうえ適正な処理を行うことを申し合せました。	内部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明 契機
96	老齢基礎年金繰上げ請求確認誤りについて	確認・決定誤り	佐賀	佐賀	2010年11月29日	2011年2月10日	老齢厚生年金の裁定通知書を受取られたお客様が来訪され、「老齢基礎年金の繰上げ請求を希望して手続きしたが、繰上げになっていない」とのお申出があり、繰上げ請求意向の確認が不十分であったことが判明しました。	お客様が持参された年金見込額照会回答票に、全部繰上げ額欄に説明を受け、検討されたと思われる表記が認められましたが、手続きを行われた際に、老齢基礎年金繰上げの有無の確認を十分に行わず、繰上げ請求書を添付することなく進達していました。 繰上げ請求を含む年金請求手続き説明を受け、繰上げ請求を希望されているお客様の意向を、再来訪時に十分な確認を行わなかったことが原因です。	1名	未払い	79,683	お客様が来所時に対応した職員に、繰上げ請求となっていない旨のお申立をされたため、副所長が対応のうえ、関係書類を確認し、改めて回答することとしました。繰上げ請求に関する申立及び繰上げ請求書を受理しました。 お客様に現在の対応状況の説明及び繰上げ請求のデメリット等について説明し、お客様はデメリットも了解したうえでの繰上げ請求の意向であり、平成23年4月までの支払を強く求められました。老齢基礎年金繰上げ請求書を進達することにより、平成23年3月分のみではあるが、繰上げとして支払になる旨を説明し、お客様から結論が出るまで時間がかかるのであれば、当面の措置としてお願いしたいとお申出があったため、機構本部に進達しました。 機構本部より、平成22年11月の年金請求時に、繰上げ請求書の提出が可能であったにもかかわらず確認を漏らした誤りであるため、老齢基礎年金の繰上げ請求書は同日を受付年月日とし、速やかに処理を行うこととされたことを受け、機構本部に訂正を依頼し、関係書類一式を進達しました。 担当者がお客様に連絡し、平成22年12月分からの差額支払額及び支払時期についてお伝えし、了承を得ました。	年金相談時において、裁定請求書を受理する際に繰上げ請求が可能となる場合、繰上げ請求の有無の意思確認を必ず確認したうえで、裁定請求書の受理をすること、裁定請求書点検・連絡シートに繰上げ請求の有無の意思を確認した結果を確実に記載しておくこと、相談受付票裏面の権利に係る説明欄に必ずチェックをすること及び再来所カードに繰上げ・繰下げの説明の有無を記載することを職員に対して徹底しました。 また、管理者による確認を確実に実施することとしました。	外部
97	遺族基礎年金裁定請求書の審査誤りについて	確認・決定誤り	東京	文京	2008年5月15日	2011年2月15日	区役所より、「区内在住の遺族基礎年金受給権者(お子様2名)について、生計を同じくするお母様がいるが、遺族基礎年金が支給停止されていない」との情報提供がありました。 確認しましたところ、内容審査の誤りにより、支給停止とするための処理を行っていなかったことが判明しました。	受給権者であるお子様2名の遺族基礎年金については、受給権発生時において生計を同じくするお母様がいたことから受給権発生時より支給停止となり、本来であれば裁定請求書の内容審査時において裁定請求書の停止事由欄及び停止期間欄に支給停止とするための必要事項を記載しなければならないところ、誤って停止事由欄及び停止期間欄への必要事項の記載を漏らしたまま処理を進めてしまうとともに、処理結果の確認及び決裁時においても誤りを見落してしまったため、結果として遺族基礎年金が支給停止されずに年金の過払いを発生させてしまいました。	2名	過払い	2,890,000	お客様相談室長よりお母様に電話し、お詫びのうえ、経過説明を行うとともに、過払い額の返還方法等について説明しました。 今後の事務処理(遺族基礎年金の裁定取消等)に必要な書類や過払い額の返還方法等を記載した文書をお客様あてに送付しました。 必要書類の提出があり、事務センターに遺族基礎年金の裁定取消等の処理を依頼しました。	課内会議において当該事象を説明し、遺族基礎年金裁定請求書の審査について、事務処理マニュアルに基づく処理を徹底するよう指示しました。	外部
98	遺族年金確認誤りについて	確認・決定誤り	神奈川	港北	1992年11月	2011年2月18日	事務センターからの選択届返戻により、遺族厚生年金の支給を誤って決定していることが判明しました。	お客様の配偶者様が在職中に亡くなられたことにより、共済組合から遺族共済年金を受給されていますが、その受給内容を共済組合に確認しましたところ、短期要件で決定していました。 遺族共済年金が短期要件で支給されている場合は、本来であれば遺族厚生年金は不支給とすべきところでしたが、平成4年11月当時、旧社会保険事務所における確認誤りにより、遺族厚生年金支給の決定をしてしまいました。	1名	過払い	926,100	お客様相談室長がお客様宅を訪問し、お詫びのうえ、説明を行い、現金分割返納で返納していただくことで了承を得ました。 事務センターから機構本部へ裁定取消の申請を提出しました。 誤った遺族厚生年金の裁定を取消し、処理を完了しました。	お客様相談室朝礼で今回の事象を伝え、注意を促しました。	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	判明契機
99	年金受給選択申出書の表示不備による選択誤りについて	確認・決定誤り	愛知	豊橋	2010年11月1日	2011年2月14日	年金相談に来所された65歳到達者であるお客様について、当日受理した障害厚生年金と老齢厚生年金の選択届の処理経過を確認しましたところ、選択誤りとなっていることが判明しました。	障害厚生年金の受給権もある老齢厚生年金受給者であるお客様から、65歳からの選択の相談を受けました。その際、障害基礎年金と老齢厚生年金を選択のうえ、厚生年金基金から基本年金額を受けられると合計額が有利となることから、年金受給選択申出書を受付しました。 ところが、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印し、進達してしまいました。 選択誤りとなっていることが判明した後、内容審査を行った事務センターに照会しましたところ、基金表示がないため、年金額の多い方を選択する表示のまま機構本部へ進達したとのことでした。 年金受給選択申出書の備考欄の表示が不備であったことから、平成23年2月定期支払に障害厚生年金が支払されました。	1名	過払い	283,033	担当者がお客様に電話し、お詫びのうえ、事象を説明しました。次回以降の定期支払で調整することで了承を得ました。 機構本部に協議を行いました。 機構本部から協議に対する支給決定の回答がされた旨の連絡があり、平成23年6月定期支払において処理されていることを確認し、担当者がお客様に平成23年6月定期支払の予定となることを説明し、了承を得ました。	課内会議において、お客様相談室長から当該事象を説明のうえ、老齢厚生年金の年金見込額に、基金記録ありの表示及び選択に関する経過を明記することの徹底を指示しました。 所内役付会議にて、所長から、各課におけるダブルチェックの再徹底を指示しました。	外部
100	本来請求か繰下げ請求かの意思の確認誤りについて	確認・決定誤り	奈良	大和高田	2011年1月11日	2011年2月14日	ご本人様より、「説明を受けて、66歳の誕生日以降に老齢年金の請求をしたので、当然繰下げになるものと考えていたが、本来請求としての裁定がなされているのは納得できない」とのお問合せがありました。 確認しましたところ、本来請求となっていることが判明しました。	ご本人様からのお問合せを受けて、役場の担当者へ受付時の対応につき聴取しましたところ、請求書はご本人様が事前に記入のうえ来訪され、繰下げのお申出は記憶になく、記載内容に漏れ等ないかを確認し、そのまま受理したとのことでした。 その際、満66歳での請求のため、本来請求と繰下げ請求ができますが、それについてのご本人様への意思確認の必要性については全く思い至らず、今回の件については、記載・添付書類とも問題ないと考え、受理したとのことでした。	1名	過払い	796,737	ご本人様より、審査請求の手続きをとられるとのお申出があり、連絡先等をお伝えしました。 今回の裁定の訂正の可否について、ブロック本部に協議しました。 事務センターより、ブロック本部から変更承認の連絡があったので裁定を取消し、再度裁定入力したとの電話連絡がありました。 年金証書発送前に、担当者がご本人様へ、変更が決定になり、新しい年金証書を送付すること、先に裁定した年金について、返納が生じることにについて説明しました。事務センターより、お客様あてに返納方法についての説明を同封し、年金証書を送付しました。 ご本人様より、返納方法申出書が事務センターに提出され、返納方法が8年のお申出だったため、生活状況のお申立が必要になるとご本人様へ連絡し、送付しました。 ご本人様より事務センターへ生活状況のお申立が提出され、機構本部へ、書類一式を進達しました。	66歳以降の年金請求については、本来請求と繰下げ請求のどちらかを選択できるため、請求受付にあたっては裁定の前にご本人様へ意思確認を必ず行うよう、役場担当者へ申し入れを行いました。	外部
101	繰下げ希望者に対する説明不足による裁定誤りについて	確認・決定誤り	高知	高知西	2010年12月7日	2011年3月11日	お客様が来所され、「66歳からの繰下げ請求の希望をしていたのに、65歳請求による年金証書が届いた」とのお申出がありました。 確認しましたところ、繰下げ請求に係る説明漏れが判明しました。	お客様が年金請求書を持参された際に、繰下げ請求のお申出があったことから、66歳の誕生日以降に年金請求をしていただくこと、併せて、繰下げ申出書の提出が必要であることを説明しました。 その際、本来であれば、説明に併せて繰下げ申出書をお渡しするべきところ、担当者が繰下げ申出書をお渡しすることを漏らし、お客様から年金請求書のみが送付されたことにより、お客様の意向に沿わない65歳時に遡った年金裁定がされたものです。	1名	過払い	551,898	機構本部と協議のうえ、担当者がお客様へ電話し、お詫びのうえ、66歳からの繰下げによる年金裁定への訂正をすることを説明し、訂正に伴う年金の過払いについては、一括で返納していただくことで了承を得ました。 機構本部へ再裁定書類一式を進達しました。	お客様相談室において、今回の事象を説明し、66歳を過ぎた方の老齢請求書については、必ず繰下げ請求に関する確認メモを添付するよう改めました。	外部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明契機
102	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4月19日	2011年1月13日	お客様から、「送付された源泉徴収票の金額が異なる」とのお申出がありました。確認しましたところ、お客様の意図する年金受給選択処理がされていないことが判明しました。	選択申出書の備考欄に、支払額の多い方を選択しますのゴム印を押印し、窓口担当者は翌月からの選択替として書類を受付し、お客様に説明しました。 その理由としては、平成20年12月において障害者特例による定額部分の支給が開始されており、定額部分の発生時(平成22年5月)は契機とされず、遡及処理はないと考えました。 お客様の定額部分の発生が平成22年4月であることから、これを契機に遡及する変更処理がされる結果となりました。	1名	過払い	17,750	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。処理の訂正をすることで了承を得ました。 機構本部より、選択の契機を訂正することが妥当との回答があり、機構本部へ訂正依頼の書類を進達しました。 選択時期変更の処理がされたことを確認後、担当者がお客様に電話し、平成23年6月支払時に調整される旨を改めてお詫びし、了承を得ました。	選択申出書の受付時における有利選択のゴム印は、事象をよく検討したうえで押印すること、特記事項は必ず備考に記載することを窓口担当者に徹底しました。	外部
103	障害基礎年金の裁定誤りについて	確認・決定誤り	東京	事務センター	2011年3月10日	2011年3月17日	裁定された障害基礎年金の年金証書の内容確認を行っていましたところ、当事務センターにおいて内容審査を行った際、裁定請求書に記載する事項を誤って記載したまま、障害基礎年金を裁定してしまった方が2名いたことが判明しました。	本事象の障害基礎年金については、平成23年2月に裁定請求書の入力処理を行い、平成23年3月に障害基礎年金が裁定され、年金証書が作成されました。 本事象は、併合認定(障害給付の受給者にさらに障害給付が支給されるべき事由が生じた場合、前後の障害を合わせた障害の程度に基づき障害給付を行うもの)により年金を決定することとなるため、国民年金法第31条第1項に該当するものです。 障害基礎年金裁定請求書の内容審査の際に、本来であれば裁定請求書の条文欄に併合認定(国民年金法第31条第1項)と記載しなければならないところ、誤って国民年金法第30条第1項第1号と記載してしまい、その後の二次審査、三次審査においても誤りを発見できないまま処理を進めてしまったため、誤った該当条文により障害基礎年金を裁定してしまいました。	2名		0	裁定の訂正を行うため、訂正報告書を機構本部へ進達しました。 機構本部より、2名のお客様分の裁定訂正後の障害基礎年金証書が送付され、年金事務所へ送付しました。 年金事務所の担当者が2名のお客様に電話し、年金証書の送付が遅延したことをお詫びし、了承が得られたため、年金証書を送付しました。	グループ職員全員に本事象を周知し、裁定請求書の内容審査においては、細心の注意を払って審査を行うよう周知・徹底しました。 根拠条文の記載誤りを防止するため、根拠条文の一覧表を大きく色分けしたものに作成し直しました。	内部
104	障害厚生年金請求時の選択申出の説明誤りについて	確認・決定誤り	京都	京都南	2010年5月28日	2011年4月1日	お客様より、企業年金の支払が遡って停止し、返納金が生じたことについて相談がありました。 選択届の受付をした職員に確認したところ、基金の存在について失念していたとのことであり、障害厚生年金の見込み額を再確認しましたところ、障害厚生年金(3級)の選択よりも、在職老齢年金と厚生年金基金を受給する方が支給額が多いことが判明しました。	街角の年金相談センターにおいて、障害厚生年金の受付をした職員が、本来、見込み額説明の際に基金との選択関係を考慮すべきところ、失念していたために見込み額を基に障害厚生年金と老齢厚生年金との比較説明をして、単純に多い額を選択するとの内容の年金選択届を受理したため、結果として基金が停止され、返納金が生じたものです。	1名	過払い	1,016,706	お客様相談室の職員がお客様にお詫びしました。 また、当所より再選択処理の可否について、早急に連絡することをお約束しました。 遡及して老齢厚生年金を選択処理することで機構本部と協議しました。 お客様相談室の職員がお客様へ電話し、改めてお詫びするとともに、遡及して老齢厚生年金を選択処理することで了承を得ました。	当該事象について、街角の年金相談センター長を通じて担当職員に厳重に注意するとともに、他職員へも周知・徹底を図るよう依頼しました。 また、当所職員にも周知・徹底を図りました。	外部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明 契機
105	老齢基礎年金の70歳時繰下げ受給希望者に係る到達前年齢での支給決定誤りについて	確認・決定誤り	北海道	釧路	2010年10月8日	2011年3月22日	平成22年10月の年金相談(69歳)時に老齢基礎年金の70歳到達時点受給開始を希望していたお客様より、平成23年3月に70歳の誕生日を迎えたことから、70歳時繰下げ受給の老齢基礎年金請求手続きに来たことのお申出があり、年金記録を確認しましたところ、平成22年10月付で老齢基礎年金が69歳から繰下げ決定され、支給開始されていたことが判明しました。	お客様から、「平成22年10月の請求時には、遡及分の特別支給の老齢厚生年金を受給し、65歳から70歳までの間は本来請求の老齢厚生年金を受給し、70歳時から繰下げによる老齢基礎年金を受給するつもりで相談し、手続きを行っていた。その時に、70歳になった時点で老齢基礎年金の繰下げ請求手続きが必要との説明を受けていたので、今日手続きに来た」とのお申出を受け、相談時の年金相談受付票を確認しましたところ、お客様のお申出内容のとおり、老齢基礎年金については70歳時からの繰下げ受給を希望していることを認識し、対応していました。 原因は、厚生年金記録判明に伴う特別支給の老齢厚生年金請求時における繰下げ請求待機に係る取扱いについて、老齢請求書受付確認票の繰下げ請求欄にある待機項目への記入をしていなかったことによるものです。	1名	過払い	279,125	詳細調査のうえ、お客様に電話連絡することとしました。 事務センターに電話し、決定経過について確認したところ、当該事象については、裁定請求書に添付されている受付確認票の繰下げ請求欄が待機と記載されていなかったため、請求時受給開始として処理されたものであるとの回答がありました。お客様に係る平成22年10月受付の裁定請求書一式(写)の送付を事務センターへ依頼しました。 お客様が来所され、お客様相談室調査役が応対し、お詫びのうえ、誤決定により支払されている老齢基礎年金分については返還し、改めて70歳からの繰下げ老齢基礎年金を受給したいとの強いお申出があり、老齢基礎厚生年金支給繰下げ請求書と返納方法申出書の提出を受けました。 機構本部に電話し、送付指示を受けたため、関係書類を進達しました。 機構本部より、諸変更処理を行ったうえ、平成23年6月定期支払にて70歳繰下げによる支払を行う旨の連絡があり、お客様相談室調査役がお客様宅に電話し、訂正処理等の状況説明を行い、了承を得ました。	繰上げ・繰下げ請求者に係る請求時期の確認を徹底し、加えて、裁定請求書受付確認票(チェックシート)の記載点検を徹底しました。	外部
106	遺族厚生年金決定誤りについて	確認・決定誤り	滋賀	事務センター	2010年10月28日	2011年4月5日	遺族厚生年金に係る選択申出書が機構本部から返戻されたため、年金事務所へ照会しましたところ、再裁定報告書を進達対応済と回答されました。 再度機構本部へ照会すると、進達書類が返戻され、確認しましたところ、長期要件で処理すべきところ、短期要件で処理していたことが判明しました。	事務センターにおいて、審査・入力処理し、死亡者が共済加入者であったため、本来は審査時において長期要件と判断し処理を行うべきところ、短期要件として処理を行っていました。 審査時において判断を誤ったことが原因です。	1名		0	年金事務所窓口において、担当者がお客様にお詫びのうえ、処理内容について説明し、金額に影響がないこと及び訂正処理を進めることについて、了承を得ました。 機構本部へ関係書類を進達しました。	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徹底を指示しました。	内部
107	年金裁定前の国民年金第3号被保険者期間の確認漏れについて	確認・決定誤り	大阪	吹田	2006年7月21日	2011年4月7日	ご本人様から回答が提出されていた受給者便について、調査確認しましたところ、国民年金第3号被保険者期間の喪失日に誤りがあることが判明しました。	国民年金第3号被保険者喪失年月日が、平成18年7月とされていますが、正しくは、配偶者様の65歳到達日である平成15年10月とすべきものでした。 配偶者様の65歳到達の際に、ご本人様から種別変更届は提出されず、平成17年8月に、第1号被保険者該当勤奨がされた際にも、届出は提出されていませんでした。 平成18年7月の特別支給の老齢厚生年金裁定請求時に、本来であれば第3号被保険者期間について、配偶者様の年金記録を確認のうえ、ご本人様にお伝えし、記録訂正するべきところ、訂正されることなく裁定が行われていたものです。	1名		0	副所長がご本人様に電話し、お詫びのうえ、説明しました。概ねご了解をいただきましたが、後日、受給者便の回答と併せて文書にて詳細をお知らせすることとしました。 記録訂正のうえ、受給者便の回答書とともに文書を送付しました。 文書送付後、副所長がご本人様に電話し、制度(法律)で決まっていることなら仕方ないとのことであり、了承いただいたことを確認しました。	全職員に今回の事象を周知のうえ、裁定請求時に配偶者様の記録確認の徹底を周知しました。	内部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明契機
108	障害基礎年金の裁定誤りについて	確認・決定誤り	東京	事務センター	2011年3月31日	2011年4月7日	裁定された障害基礎年金の年金証書の内容確認を行っていましたが、当事務センターにおいて内容審査を行った際、裁定請求書に記載する事項を誤って記載したまま、障害基礎年金を裁定してしまった方がいたことが判明しました。	本事象の障害基礎年金については、平成23年3月に裁定請求書の入力処理を行い、障害基礎年金が裁定され、年金証書が作成されました。 本事象は20歳前に初診日がある傷病等により障害の状態になったため、20歳前障害(本来請求)により決定することとなるため、国民年金法第30条の4第1項に該当するものです。 障害基礎年金裁定請求書の内容審査の際に、本来であれば裁定請求書の条文欄に国民年金法第30条の4第1項、20歳前障害(本来請求)と記載しなければならないところ、誤って国民年金法第30条の4第2項、20歳前障害(事後重症)と記載してしまい、その後の二次審査、三次審査においても誤りを発見できないまま処理を進めてしまったため、誤った該当条文により障害基礎年金を裁定してしまいました。	1名		0	裁定の訂正を行うため、訂正報告書を機構本部へ進達しました。 機構本部より裁定訂正後の障害基礎年金証書が送付され、年金事務所に送付しました。 年金事務所の担当者がお客様に電話し、年金証書の送付が遅延したことをお詫びし、了承が得られたため、年金証書を送付しました。	グループ職員全員に本事象を周知し、裁定請求書の内容審査においては、細心の注意を払って審査を行うよう周知・徹底しました。 根拠条文の記載誤りを防止するため、根拠条文の一覧表を大きく色分けしたものに作成し直しました。	内部
109	障害基礎年金の子の加算漏れについて	確認・決定誤り	長野	岡谷	2005年4月26日	2011年4月12日	お客様が、障害基礎年金加算改善法による手続きの相談に来所され、受給権発生後に生れた加算対象のお子様がいるか確認した際、持参された戸籍謄本と住民票から、受給権発生時に加算対象になるお子様が2名いたにもかかわらず、いずれも子の加算がされていないことが判明しました。	平成17年4月、市役所にて障害基礎年金裁定請求書(認定日請求)を受理しました。裁定請求書を確認したところ、加算額対象者欄及び生計維持証明欄に記入がなく、お子様の記載のある戸籍謄本、住民票が添付されていました。 本来、裁定請求書の審査をした際、加算額対象者欄及び生計維持証明書欄への記入が漏れていたことから、お客様へ裁定請求書を返戻すべきでしたが、返戻することなく、子の加算なしで裁定されていました。 お客様に請求当時の状況について確認しましたところ、市役所では、加算額対象者欄と生計維持証明欄への記入指導はなく、子の加算についての説明もなかったとのことでした。	2名	未払い	4,426,832	お客様相談室長がお客様と面談し、裁定請求時において、事実確認と子の加算がされていないことについてお詫びするとともに、再裁定処理となることを説明しました。生計維持申立書の提出をしていただきました。 機構本部に訂正処理依頼を進達しました。 機構本部より、協議の結果、消滅時効の適用をせず、平成23年6月に支払予定である旨の連絡があり、お客様に電話し、了承を得ました。	全職員に対して今回の事象について説明し、同様な事象が発生しないよう徹底を図りました。 障害基礎年金・障害厚生年金の請求書受付時において、請求者に加算額・加給年金額加算対象者がいるかの確認を適切に行い、請求書への記載漏れ防止を図るためのチェックシートを活用することとし、併せて、市町村に対し、障害年金の子の加算について周知するとともに、チェックシートの活用を依頼しました。	外部
110	老齢厚生年金の裁定誤りについて	確認・決定誤り	福岡	事務センター	2011年3月10日	2011年4月12日	お客様が年金事務所へ来所され、「老齢厚生年金の見込額が説明と違う」との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、受給権発生日が誤って決定されていることが判明しました。	当事務センターの一次審査で、合算対象期間84月の記載を漏らして決定し、その後の二次審査、決裁、証書送付時の点検でも記載漏れに気づけなかったことが原因です。	1名	未払い	234,053	担当者がお客様へ電話し、お詫びのうえ説明し、平成23年6月支払に向けて機構本部と協議している旨を説明し、了承を得ました。 関係書類を機構本部に進達しました。 平成23年6月支払を確認しました。	朝礼で今回の事象を説明し、合算対象期間の記載漏れがないよう審査することについて指示を行いました。	外部
111	年金受給者に係る死亡保留入力誤りについて	確認・決定誤り	佐賀	唐津	2011年2月25日	2011年4月18日	ご本人様から、「平成23年4月に年金の支払がなかった」との電話連絡があり、確認しましたところ、市役所年金係から死亡の連絡を受け、当所で死亡保留の処理を行っていました。 ご本人様はご健在であり、電話自体もご本人様が行っているとお申出であり、再度、市役所年金係に確認しましたところ、死亡の事実はないとのことで、死亡保留の処理が誤りだったことが判明しました。	市役所から死亡連絡を受けた際に、当所に正確な情報が伝えられなかったか、正確な情報を受けたにもかかわらず、死亡保留処理票を起票するまでの間に、何らかの手違いがあったと思われます。	1名	未払い	257,766	担当者がご本人様に電話し、お詫びしました。できるだけ早期に支払してもらえればよいとのことでしたので、機構本部に連絡し、早期支払での処理を依頼しました。 担当者がご本人様に電話し、再度お詫びのうえ、平成23年5月支払が決定した旨をお伝えし、了承を得ました。	課(室)内会議を開催し、今回の処理誤りについて説明し、市町から連絡を受けた場合は、復唱するなど慎重に対応し、確実に受付するように指示しました。	外部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明契機
112	老齢基礎年金繰下げ請求書の添付漏れについて	確認・決定誤り	福岡	西福岡	2011年4月7日	2011年4月20日	お客様が来所され、「70歳からの繰下げ請求を希望したが、年金証書が送付されてきたので、内容を見ると65歳からの年金額が記載されているので、確認してほしい」とのお申出がありました。 確認しましたところ、本来請求で裁定がされており、繰下げ請求書の添付がないことが判明しました。	当日の相談票を確認すると、回答内容は繰下げ請求になっており、年金見込額についても70歳繰下げ時の試算との実績が残っていました。担当者に確認すると、70歳以降に添付書類を取得次第、直接事務センターに送付いただくように封筒をお渡ししていたとのことでした。 事務センターにおいて、70歳以降の請求であり、繰下げ請求書がなく、遅延理由書を取得する必要があるため、直接お客様あてに遅延理由書の提出を郵送でお願いしましたが、この理由書だけで繰下げ請求を推測することはできなかったとのことでした。もし、担当者記載の裁定請求書チェックシートが添付されていたら、繰下げありとの表示により、担当者へ照会していただろうとのことでした。 年金相談の際に年金請求書と併せて、老齢基礎年金繰下げ請求書の記載と添付を担当者が漏らしていたことが原因です。	1名	過払い	3,693,960	事務センターに繰下げ請求書の添付がないことを確認後、お客様相談室長からご本人様に連絡し、お詫びのうえ、確認しましたところ、ご本人様は裁定請求チェックシートは勘違いし引き抜いてしまい、送付していないが、繰下げ請求書について添付してあるものを引き抜いて送ったりはしていないとのことでした。振込分は全額返納するので、70歳繰下げの請求手続きを取ってほしいという意向を確認しました。 機構本部に確認し、訂正処理依頼、老齢基礎年金繰下げ申出書、返納方法申出書等を進達するよう指示を受け、これにより、平成23年7月支払を行い、平成23年8月中に返納の一括告知書が届くとのことで、担当者がご本人様に連絡し、その旨をお伝えし、了承を得ました。 機構本部へ書類一式を進達しました。	お客様相談室全職員、窓口担当者を集め、事務処理誤りの経過の説明と再発防止のため、裁定請求書への繰下げ請求等の表示や、添付書類等のホッチキス留め、送付の際の注意等、指導を改めて行いました。	外部
113	遺族年金の裁定誤りについて	確認・決定誤り	大分	大分	1996年1月25日	2011年2月24日	ご本人様の年金請求書(国民年金・厚生年金老齢給付)を受領し、裁定後、支払がされてないとお申出があり、確認しましたところ、平成8年1月に裁定された遺族年金に裁定誤りがあることが判明しました。	ご本人様の配偶者様は、昭和57年10月より旧法厚生年金障害年金の受給者であり、共済年金の受給権者でもありました。ご本人様の配偶者様が平成7年12月に死亡され、ご本人様が遺族年金を請求され、平成8年1月に裁定されました。 この遺族年金を長期要件で裁定しなければならぬところ、短期要件で裁定され、裁定誤りが判明したため、ご本人様の老齢年金が支払保留となりました。	1名	過払い	3,684,520	お客様相談室長と事務センター年金審査グループ長がご本人様宅を訪問し、お詫びのうえ、遺族年金の裁定誤りと過払いの返納金について説明し、返納申出書を提出いただき、了承を得ました。	お客様相談室において、当該事象を説明し、共済年金の記録を含め、年金記録の確認は的確にするよう指導しました。	外部
114	老齢基礎・厚生年金支給繰り下げ請求書の受付印の誤押印について	確認・決定誤り	岡山	岡山西	2011年1月21日	2011年4月13日	お客様から、「平成23年2月分の年金が支給されていない」とのお申出がありました。 確認しましたところ、平成23年1月に提出された老齢基礎・厚生年金繰下げ請求書を平成23年2月受付として受付処理していることが判明しました。	お客様が年金相談センターに来所され、退職に伴う老齢基礎年金・老齢厚生年金の繰下げ請求について相談され、老齢基礎・厚生年金支給繰り下げ請求書を提出されました。平成23年1月31日退職とのことでしたので、平成23年2月分は在職停止扱いとなることから、退職後に請求書を提出することを勧めました。相談をしている中で当日請求書を提出していただき、受付年月日は平成23年2月1日以降にすることとなりました。請求書を預り、平成23年2月1日になって受付印を押し、事務センターに進達しました。 本来、繰下げ請求書の受付年月日は、実際に請求書を受領した平成23年1月21日で処理すべきところ、お客様の意思を誤認して保留し、平成23年2月1日受付として処理したため、年金の支給開始が平成23年3月となりました。原因は、お客様の状況確認と意思確認が不十分であったことと、繰下げ請求書の提出時期について適切な案内ができなかったことによります。	1名	未払い	227,084	年金相談センター長がお客様に、相談内容について再度説明し、お客様のご要望で平成23年2月1日以降に繰下げ請求を行ったため、年金支給は平成23年3月からなることをお伝えしましたが、相談でそのような説明は受けていないと主張され、速やかに平成23年2月分の年金を支払うように要望されました。 ブロック本部に経過書を送付し、協議を依頼し、処理可能事例と判断した旨の回答があり、機構本部に訂正処理依頼を進達しました。 機構本部からの回答により、平成23年6月支払で訂正処理する旨連絡があり、年金相談センター長がお客様に電話し、改めてお詫びのうえ、訂正処理することをお伝えし、了承を得ました。	年金相談センター全相談員に対し、今回の事象を説明し、注意喚起を行いました。	外部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明 契機
115	国民年金死亡一時金の二重払について	確認・決定誤り	徳島	事務センター	2011年3月23日	2011年4月25日	国民年金死亡一時金の支払完了後における、死亡一時金登録処理票を入力するため、事前に登録状況を確認しましたところ、既に登録処理がされていたことから、同一事由の死亡一時金が二重に支払されていることが判明しました。	事務センターにおいて、お客様から死亡一時金の請求書を郵送により受付しました。その後、市役所において、お客様が同一事由による死亡一時金の請求書を提出され、事務センターに回送されました。本来であれば、事務センターで受付処理簿を確認のうえ、重複請求であるため、お客様に返戻すべきところ、そのことに気付かず、支払が行われたものです。受付処理簿入力の際に、重複請求の確認がされなかったこと及び決裁時においてもチェックがされなかったことが原因です。	1名	過払い	120,000	担当者がお客様に電話し、お詫びのうえ、事象及び返納についての説明を行い、返納手続きが整い次第、納付書を持参のうえ、改めてお客様宅へお詫びに伺うことと了承を得ました。機構本部から返納金の納付書が送付されたため、担当者がお客様へ電話し、再度お詫びしましたところ、訪問でなく、納付書の送付依頼があったため、お客様あてに納付書を送付しました。納付されていることを確認しました。	グループ内会議において、グループ長が今回の事象について説明し、今後重複請求があった場合には、受付簿に基礎年金番号と氏名を入力した時点で、その文字が赤字に変わるように受付簿を修正し、同じような誤りが生じないように周知・徹底を行いました。	内部
116	障害基礎年金の加給年金の請求漏れについて	確認・決定誤り	島根	出雲	2007年10月10日	2011年4月26日	お客様から、「障害基礎年金を受給しているが、送付された障害年金加算改善法のリーフレットを見たところ、加算の対象となる子どもがいる」とのお申出がありました。確認しましたところ、障害基礎年金裁定当時から、子の加給年金が加算されていないことが判明しました。	役場で障害基礎年金の請求時に、窓口担当職員が加給年金の対象者の確認を怠り、必要な手続きを行っていなかったため、お子様2人の加給年金が加算されていなかったものです。	2名	未払い	1,595,300	機構本部に確認し、受給権発生から5年以内分については支払が可能であることを確認しました。担当者がお客様へ電話し、お詫びのうえ、遡って加給年金が支給されることを説明し、子の加算に必要な書類として、戸籍、住民票を提出いただくよう依頼しました。お客様より、子の加算に必要な書類一式を窓口で受理し、機構本部に進達しました。	お客様相談室内において、同様の事象に注意するよう周知し、役場に、他に加算漏れがないことを確認し、今後についてもこのようなことがないように担当課あてに周知・徹底するよう依頼しました。	外部
117	旧法通算老齢年金の新規裁定誤りによる過払いについて	確認・決定誤り	北海道	新さっぽろ	2009年2月19日	2011年4月25日	平成20年11月、お客様が遺族厚生年金の相談で来所され、遺族厚生年金の請求書受付と併せ、年金加入記録を確認しましたところ、厚生年金通算老齢年金及び国民年金通算老齢年金の受給が可能であると判断し、それぞれの請求書について受理しました。平成23年4月、機構本部より、通算対象期間が不足しており、受給権発生しない可能性があるため、確認する旨の返戻を受け、担当者が確認しましたところ、通算対象期間が4ヵ月不足していることにより、受給権が発生しないことが判明しました。	対象者の方の生年月日の場合は、通算老齢年金の受給資格期間の短縮要件に該当するため、216ヵ月(18年)必要でしたが、対象者の方及び配偶者様の加入記録、合算対象期間等について再度調査した結果、通算対象期間は212ヵ月であり、受給権が発生しないことを確認しました。通算老齢年金の受給者原簿を確認しましたところ、厚生年金通算老齢年金、国民年金通算老齢年金ともに他制度満了(通算対象期間によらず、他の年金制度で受給資格要件を満たし、年金を受給している)として年金決定されていたため、裁定請求書を確認しましたところ、厚生年金の請求書には国民年金が他制度満了、国民年金の請求書には厚生年金が他制度満了していると記入されていました。原因は、厚生年金・国民年金ともに通算老齢年金での請求であるため、互いに他制度満了として取扱うことができないところ、裁定請求書の審査時に誤って制度満了しているとして記入していたものと考えられます。また、決裁時においても誤りに気付かず機構本部へ進達し、入力時にも判明せず、年金決定されたともと考えられます。	1名	過払い	5,703,844	お客様相談室長及び担当者がお客様宅を訪問し、お詫びのうえ、通算老齢年金請求については、当所での説明誤り及び決定誤りにより、受給権がないこと、支払済の年金は過払いのため返納いただくことについて説明しました。また、対象者の方は平成20年12月に死亡されており、死亡届が未提出となっており、遺族厚生年金の返納方法等について話を進めることとし、再度ご自宅を訪問することとしました。お客様相談室長及び担当者がお客様に連絡し、「返納すべき年金は返納しなければならないが、5年では生活もあることから返済は難しい。返納については月々5万円として、来年で降額を上げていきたい」とのお申出があったため了承し、未支給年金請求及び返納申出書について交付し、後日担当者あてに送付してもらうこととしました。未支給請求書、返納申出書(月々5万円の現金返納希望で5年を超える返納のため理由書添付あり)を受付し、裁定取消依頼と併せて機構本部に進達しました。	朝礼において通算老齢年金の受給権発生要件について周知・徹底を図り、また、決裁時の複数の者によるチェックを徹底しました。	内部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明 契機
118	障害基礎年金の請求事由の決定誤りについて	確認・決定誤り	新潟	新潟東	1991年1月29日	2011年5月12日	平成22年11月、障害基礎年金受給者様のご親族より、障害認定日からの支払がないことへのお問合せがありました。 確認しましたところ、平成3年1月請求の障害基礎年金において、平成3年1月現症での診断書のみ添付されていたため、当所において請求事由を本来請求から事後重症に訂正し、2級の認定で裁定されていることが判明しました。	平成22年11月に本来請求として障害基礎年金を請求され、昭和63年7月(認定日)において、障害基礎年金2級と認定され、裁定されましたが、昭和63年8月から平成3年1月までの支払分は時効のため、支払うことができませんでした。 当時のやり取りは不明であり、請求者様への意思確認を行わず、請求事由を訂正したと思われる。	1名	未払い	1,652,016	ご親族は本来請求を希望されたため、機構本部に協議しました。機構本部より、当時、適切な指導が行われなかった事務処理誤りとの回答が示され、時効分の支払が認められました。 ご親族が来所され、お詫びのうえ、今後の支払方法について説明し、了承を得ました。 事後重症で裁定した障害基礎年金の取下げを受付し、機構本部へ進達しました。 平成23年8月支払予定を確認しました。	お客様相談室ミーティング及び窓口担当者研修において事象の説明を行い、請求書受付時の請求事由の確認・訂正方法の徹底を行いました。	外部
119	障害基礎年金の受給権発生年月日の裁定誤りについて	確認・決定誤り	島根	事務センター	2011年4月28日	2011年5月25日	市役所国民年金担当者から、障害基礎年金裁定者一覧表の受給権発生年月日について照会がありました。 確認しましたところ、受給権発生年月日を誤って決定していることが判明しました。	初診日から1年6ヵ月以内に症状が固定している場合、症状が固定した日を障害認定日とすべきところ、誤って1年6ヵ月目の日としたものです。 担当者が障害認定日及び受給権発生年月日の記入を誤ったのが原因です。また、決裁の段階でも誤りを見落してしまったことによるものです。	1名		0	担当者が市役所担当者へ電話し、状況を説明しました。 担当者がご本人様のご家族へ電話し、お詫びのうえ説明を行い、了承を得ました。 初回支払前に判明したため、支払について影響はありませんでした。	グループ内ミーティングにおいて、今回の事象を説明し、取扱要領等を確認し、慎重に処理することを申し合せました。 また、審査内容を確認するため、請求書上部の目立つところに、受給権発生年月日が症状固定・1年6ヵ月・事後重症のいずれに該当するかを明記するとともに、決裁の時点でも受給権発生年月日のチェックを確実にすることとしました。	外部
120	老齢基礎年金裁定誤りについて	確認・決定誤り	茨城	事務センター	2011年4月28日	2011年5月25日	機構本部より、老齢年金裁定疑重複者確認の連絡があり、確認しましたところ、旧三共済期間(NTT共済)を厚生年金加入期間として裁定し、過払いとなっていることが判明しました。	旧三共済期間(NTT共済)について、入力依頼票の共済記録欄に共済加入期間として記載し入力すべきところ、その記載が漏れてしまったために厚生年金加入期間として裁定処理してしまいました。 共済年金裁定原簿に65歳到達したことによる退職共済失権の日付が入っていたことを見誤ったこと、また、警告リストにて気付くべきところ、二重チェックの段階でも見落してしまったことが原因です。	1名	過払い	5,954,226	年金給付グループ長がお客様へ電話し、お詫びのうえ、経過を説明しました。 年金給付グループ長と担当者がお客様宅を訪問し、NTT共済期間の登録処理誤りにより、年金支払に過払いが発生してしまったこと、裁定された年金証書に訂正が生じることを説明しました。改めて裁定誤りについてお詫びし、過払い金の返納について、了承を得ました。お客様より年金証書を回収し、返納申出書(一括返納)を受理しました。 機構本部へ関係書類一式を進達しました。	グループ内朝礼において、当該事象を説明し、警告リストの確認及び内容チェックの徹底を指示しました。	内部
121	農林共済組合移管漏れ記録に係る再裁定誤りについて	確認・決定誤り	北海道	新さっぽろ	2008年10月28日	2011年5月18日	農林共済組合の移管記録を厚生年金期間として再裁定した事務処理誤りがあったため、再裁定進達控えの全件点検を実施中に、同様の事務処理誤りが判明しました。	平成20年10月に、旧台帳調査によりお客様が来所され、加入記録と判明した11ヵ月について、本来は農林共済組合に記録を移管のうえ、農林共済組合で支給すべきところ、移管漏れ記録を確認せず、仮計算書を受理し、記録を統合しました。 また、決裁においてもチェックできませんでした。	1名	過払い	918,993	年金記録課担当者がお客様に電話し、お詫びのうえ、詳細説明にお伺いしたい旨をお伝えし、了承を得ました。 副所長、年金記録課担当者がお客様宅を訪問し、再度お詫びのうえ、詳細説明を行い、年金額仮計算書と返納申出書を受理し、了承を得ました。 機構本部に年金額仮計算書と返納申出書を進達しました。	年金記録課の朝礼で、共済組合の移管年月日以前の厚生年金記録が判明した場合は、必ず被保険者期間の共済組合移管有無の確認を行うことを周知・徹底しました。	内部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生日	判明日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明 契機
122	年金受給 選択申出 書に係る 確認誤り について	確認・ 決定誤り	大阪	事務 センター	2011年3月14日	2011年6月1日	お客様から、機構本部より届いた年金受給選択替をしたことによる過払い年金の返納通知の件で、街角の年金相談センターに相談がありました。 確認しましたところ、選択替をしたほうが有利かどうかよく確認せずに、お客様に選択替の用紙を送付して提出依頼をしていたことが判明しました。	選択届を送付する必要がなかったお客様に対して、基金からの代行部分を受給しているかどうか及び基金の代行部分が遺族年金受給中であっても基金から支給されるかどうかの確認をすべきところ、確認せず、選択届を送付し、受付したことによるものです。	1名	未払い	312,215	参事役がお客様に電話し、今回の事象を説明してお詫びしました。今後の取扱いについて、再度連絡することをお伝えしました。 ブロック本部と協議した結果、処理可能事例と判断し、参事役と担当者がお客様宅を訪問し、改めてお詫びし、元の選択にすることで了承を得ました。 機構本部に確認を行い、元の選択状態に戻し、未払い分の年金について、平成23年7月支払を確認し、関係書類一式を進達しました。	朝礼にて記録審査全グループに当該事象を説明し、審査をする際には慎重に行うよう指示しました。	外部
123	旧法国民 年金通算 老齢年金 の再裁定 漏れにつ いて	確認・ 決定誤り	佐賀	唐津	1993年6月10日	2011年6月1日	年金記録課の職員が、判明記録の統合処理促進の指示により、書類を確認していたところ、旧法国民年金の受給者原簿の納付記録と基礎年金番号で見た国民年金の納付記録が相違している方がおり、旧法国民年金通算老齢年金の再裁定漏れが判明しました。	昭和60年5月から旧法国民年金を繰上げて受給されていた方が、平成5年に厚生年金の期間が2ヵ月見つかったため、国民年金保険料を還付し、受給していた旧法厚生年金は、再裁定して増額しましたが、国民年金は再裁定されておらず、そのまま支給されていました。 本来は、旧法なので国民年金と厚生年金は同時期に個別に再裁定し、両方実施するはずですが、詳細は不明です。	1名	過払い	9,000	副所長とお客様相談室長がお客様宅を訪問し、お詫びのうえ、説明しました。返納金についても、内払調整で了承を得ました。	役付職員、年金記録課職員に対し今回の事象を説明し、事務処理ミス防止の徹底を指示しました。	内部
124	振替加算 額の加算 誤りにつ いて	確認・ 決定誤り	長崎	佐世保	2000年5月25日	2011年5月17日	お客様の厚生年金期間の判明に伴う再裁定申出書を受付し、事務センターへ進達しましたところ、事務センターより振替加算が加算誤りのため、返納方法申出書を添付するよう指示があったことにより、振替加算額の加算誤りが判明しました。	裁定請求書の入力時に、配偶者状態を違うコードで誤入力したため、65歳からの老齢基礎年金に振替加算が加算されたと思われます。	1名	過払い	870,000	担当者がお客様宅を訪問し、お詫びのうえ、説明しました。返納方法申出書の提出について説明し、了承を得ましたので、申出書を受理しました。 事務センターへ返納方法申出書等を進達しました。	当所職員及び事務センターへ、裁定請求書の配偶者状態の入力の際は、十分確認のうえ入力・点検を行うよう周知・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	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明 契機
125	障害基礎年金・障害厚生年金の納付要件の審査誤りについて	確認・決定誤り	本部	障害年金業務部	2008年2月4日	2010年6月2日	支払部の担当者より、期間判明により再裁定を行った方について、65歳以降に初診年月日があるにもかかわらず、障害基礎年金が決定されていることについて、誤りではないかと指摘があり、審査誤りが判明しました。	新規裁定時の書類を確認しましたところ、当時の担当者及び決裁者が、初診日が65歳以降であることを見落とし、65歳以降では適用されない初診日の前々月までの直近1年間に未納がないことにより、納付要件を満たしているものと判断して、障害基礎年金・障害厚生年金を決定していました。 改めて65歳以降の初診日の納付要件の確認をしましたところ、保険料納付済期間が65歳到達月の前月までの期間の3分の2を満たしておらず、本来、受給資格のない方を決定していました。	1名	過払い	5,348,554	職員がお客様宅を訪問し、お詫びのうえ、説明を行い、納付要件の精査のため、未加入期間の再調査を実施することについて了承を得ました。 お客様の希望により、障害年金の手続きを行った年金事務所において、記録調査に係る面談を行い、加入記録の調査、学生期間、海外在住期間等の確認を行うこととし、調査を実施した結果、学生期間5ヵ月、厚生年金期間については1ヵ月が判明しましたが、納付要件は満たしていませんでした。 調査の結果について、年金事務所において、年金事務所職員と同席し、確認依頼をしましたところ、被保険者期間の調査終了と障害基礎・厚生年金の納付要件を満たさないことを了承するとのお申出がありました。そのため、老齢年金からの返済について返納方法申出書に署名していただき、障害基礎・厚生年金の裁定取消と支給停止中の老齢厚生年金からの調整の手続きを進めることで、了承を得ました。 障害基礎・厚生年金の決定取消について(通知)と老齢基礎・老齢厚生年金の年金額等のお知らせのスケジュール等の文書を同封して送付しました。また、返納方法申出書を担当部へ回付しました。 お客様のご家族より、電話で文書について、了承との連絡がありました。	審査担当職員に対し、今回の事象を説明し、同事例の納付要件審査について、再確認・周知しました。	内部
126	未支給年金支払額の誤りについて	確認・決定誤り	本部	業務渉外部	2011年1月14日	2011年3月2日	支払部より、平成23年4月定期支払に向けた時効特例給付の計算作業の中で、既に支払済となっている未支給年金の支払額に疑義が生じている旨の連絡がありました。 確認しましたところ、計算の誤りが判明しました。	未支給年金の支払が行われましたが、本来、裁定取消となった年金と、新たに裁定された年金との年金額の差額のみを支払すべきところを、計算する期間を誤って年金額の全額を支払った部分があったため、過払いとなりました。 年金請求に係る時効の起算日の確認を怠ったことが原因です。	1名	過払い	675,528	未支給請求をされたお客様に電話連絡し、お詫びのうえ、説明しましたところ、過払いとなった金額については、時効特例給付の支払より差し引くことを希望されましたので、返納方法申出書を送付し、返送をお願いしました。 返納方法申出書の返送があり、過払い金額を差し引いたうえで時効特例給付の支払がされました。	裁定請求書原本と添付されたチェックシート、事前の仮計算の表の3点間の確認を励行のうえ、二重チェックを徹底することとしました。	内部
127	再裁定後の選択による支給停止処理漏れについて	確認・決定誤り	本部	支払部	2011年2月14日	2011年4月20日	時効特例グループからの連絡により、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判明しました。	遺族厚生年金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の後入力として選択処理及び未支給処理をした際、処理票には老齢厚生年金の支給停止コードが記載されていましたが、入力時に漏らしてしまい、さらにチェックでも見落してしまいました。 その結果、老齢厚生年金を支給停止せずに未支給の支払をしてしまいました。	1名	過払い	105,639	再裁定後、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。 未支給請求者の方あてにお詫びの手紙を送付しました。 ご遺族から、返納方法申出書を受付しました。	再裁定の後入力処理の際、入力漏れがないよう、グループ全体に周知・徹底しました。 なお、チェック方法を見直し、さらなる事務処理の適正化を図りました。	内部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明 契機
128	再裁定後死亡者リストの処理漏れについて	確認・決定誤り	本部	支払部	2011年3月24日	2011年5月18日	平成23年2月定期支払後に抽出された、再裁定後死亡者リストについて、平成23年4月定期支払の諸変更締切日までに処理すべきところ、そのうち1枚(10名)の処理を漏らしていたことが、処理済のリストの確認中に判明しました。	平成23年3月随時支払のサイクルで再裁定が決定した方(裁定年月日は平成23年1月20日～2月10日)で、再裁定が決定した後、同サイクルで死亡失権が入力(入力日は平成23年1月24日～2月16日)された方について、再裁定前の既支払額を確認するためのリスト抽出をしていましたが、そのうち1枚について未処理にもかかわらず、処理済リストに混在していました。 その結果、平成23年2月定期支払がご本人様の死亡により振込不能になっている情報を反映しないまま既支払額を計算したため、再度、平成23年2月定期支払分が支払されなかったものです。	10名	未払い	1,623,229	平成23年6月定期支払において、再度、未支給処理を行いました。 未支給請求者の方(10名)あてに、お詫びの手紙を送付しました。	処理済リストについては、処理すべきサイクルの諸変更締切日前に未処理のリストが混在していないかどうかの確認を徹底することとしました。 また、リスト処理の内容についても複数で確認することとしました。	内部
129	老齢基礎年金繰下げ申出書の受理漏れについて	確認・決定誤り	山口	宇部	2011年1月12日	2011年3月14日	お客様より、「老齢基礎年金を請求したが、70歳繰下げの申出をしたはずなのに、振込通知書記載の金額が相談時の見込額と違うので調べてほしい」とのお申立がありました。 確認しましたところ、老齢基礎年金の請求書受付時に繰下げ申出書を併せて受理しておらず、繰下げ申出がされていない状態で老齢基礎年金の決定が行われていたことが判明しました。	お客様が来所され、70歳繰下げをお申出のうえ、老齢基礎年金を請求された際、本来、繰下げ申出書を受理する必要があるところ、担当者がそのことを認識しておらず、繰下げ申出書を受理していませんでした。	1名	過払い	622,000	担当者がお客様にお詫びのうえ、事象を説明し、今後早急に対処することで了承を得ました。 機構本部に訂正処理依頼を送付しました。 機構本部の訂正処理終了を受け、担当者がお客様へ電話連絡し、再度お詫びのうえ、裁定を取消して既支払額を返納し、改めて繰下げの裁定をし、お支払することです了承を得ました。	相談担当者全員に当該事象を詳細に説明し、繰下げの意思確認を的確に行い、請求書類等の説明・受付漏れのないように再度徹底しました。	外部
130	再裁定に係る時効特例法の適用について	確認・決定誤り	福岡	大牟田	2011年3月18日	2011年4月4日	担当者が機構内部情報提供を確認中、受給権発生後の記録については、再裁定ではなく年金額の改定となり、時効特例法対象外であることに気がつき、確認しましたところ、お客様から誤って再裁定として受付していることが判明しました。	受給者便の照会回答票が事務センターから回送され、調査を行った結果、ご本人様から照会を受けたA事業所の標準報酬月額が厚生年金保険被保険者名簿と一部相違があることが判明し、また、照会を受けていなかった加入記録が現在受給中の年金額に反映していませんでした。 そのため、時効特例法に該当し、記録の誤りが判明したので年金の増額分が受給開始時に遡って支給されるとの回答書をご本人様あてに送付し、再裁定申出書を受理してしまいました。 その原因は、職員の知識不足と確認不足です。	1名		0	副所長がご本人様のご家族に電話し、お詫びのうえ、経過書を送付する旨をお伝えしました。先日ご本人様から提出された年金額改定届の手続きを進めてよいか尋ねたところ、「年金額仮計算書については納得して記入し、私も確認したので進めてもらってよいが、年金額改定届は本人が訳がわからずに記入したと言っている。経過書で内容を確認し、本人が納得してから進めてほしい」とのことでした。 副所長がご本人様のご家族に電話し、「経過書により、本人も納得しましたので、先日記入した年金額改定届の処理をお願いします」との回答をいただきました。 機構本部へ関係書類を進達しました。	年金記録課の職員に今回の事象について説明しました。また、所内の連絡会議で各課(室)長に同じ誤りをしないよう副所長が説明し、職員への周知・徹底を図りました。	内部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明契機
131	届書の処理遅延について	未処理・処理遅延	大阪	貝塚	2007年6月～ 2009年12月	2010年5月27日	受付処理簿の自主点検及び特別監査の実施に伴う事前準備のため、調査を行いましたところ、届書の大幅な処理遅延が判明しました。	特別監査の実施に伴う事前準備のため、受付処理簿を自主点検したところ、未完了となっているものがあつたため、書類を捜索しました。職員の机の中から、処理済と表示があるものの、未処理と思われる書類が混在して発見されました。 特別監査により、未処理リストと書類との突合の結果、書類の確認できないものがありました。その書類の確認の指示があつたため、捜索したところ、未処理と思われる書類が保管庫及び倉庫から発見されました。 本来、平成21年末までに自治監査等により、受付簿と請求書等の確認をすべきところ、確認を怠つたため、48名のお客様に対して処理遅延となりました。 請求書等の処理状況の進捗管理を行っていなかったことが原因です。	48名	その他	10,507,695	判明した未処理分の処理の要否、影響額等の精査と他に未処理分がないかどうかを早急に進めることとし、請求者の方に対する必要書類の提出依頼、必要事項の確認を行いました。 影響のあつた48名のお客様に対し、平成22年7月30日までに31名、平成22年8月31日までに4名、平成22年9月30日までに5名、平成22年12月9日までに2名、平成23年2月4日までに3名、平成23年4月4日までに2名、平成23年6月8日に1名のお客様へ連絡のうえお詫びし、事象を説明し、了承を得ました。 また、その際、金融機関等の確認、戸籍等の提出、返戻をするもの等、個々に依頼し、対応を完了しました。	役職会議を開催し、各課長が書類の点検を行うこと、机の中に書類を保管することのないようにすることを再度周知・指示しました。 また、朝礼で全職員に今回の事象を周知しました。	内部
132	障害給付裁定請求書の未処理について	未処理・処理遅延	長崎	事務センター	2009年2月～ 2010年4月	2010年7月12日	処理保留となっている年金給付関係の請求書及び届書等全件について点検・確認しましたところ、裁定等処理及び進達処理を行っていない障害給付請求書が90件(89名)あることが判明しました。	年金事務所等から進達された、障害厚生年金・障害基礎年金裁定請求書のうち、診断書又は添付書類の不備があるものについて、必要な医師照会や返戻処理がされていませんでした。 障害年金関係の事務処理を行う中で、医師への照会や不備返戻を要する請求書についての事務処理を後回しにし、書類を放置していたことによるものです。 また、管理者を含めて受付簿及び保留書類の点検確認が不十分であつたことによります。	90件 (89名)	未払い	53,786,400	当該請求書について、診断書及び添付書類等の点検を再度行い不備内容を把握するとともに、医師照会や書類提出依頼等を行い、書類を整備のうえ、裁定処理を機構本部に進達しました。 また、請求者の方に対しては、電話により事象を説明のうえお詫びするとともに、書類整備を依頼する場合は、依頼文書を送付することを説明し、早期決定に向け処理を行っていくことについて了承を得ました。 83件については処理を完了し、7件については返戻しました。	請求書等の進捗管理について、担当者による処理状況の確認等を徹底するとともに、管理者が直接受付簿を定期的に点検することを再確認しました。	内部
133	死亡一時金裁定請求書等の未処理について	未処理・処理遅延	愛知	半田	2003年2月13日 2004年3月18日 2004年2月20日	2010年8月19日	特別監査における、事務フロアの点検時において、共有書棚内の書類保管箱内に紐で縛つてある書類束が発見されました。 廃棄を指示する旨の書面が添付されていましたが、確認してみたところ、メモ類の他に処理済で編綴するだけの書類や受付日付印が押印されている死亡一時金裁定請求書等の書類が混在していました。	本来、当時の年金給付課長が平成18年6月に未処理等と認識した時点において処理すべきであつたにもかかわらず、その後も事務処理を放置していたこと、平成20年7月に異動する際に後任の年金給付課長あてに廃棄を指示する書面を添付してメモ等と一緒に束にしましたが、後任の年金給付課長も内容を精査せずに書類保管箱内に放置したままであつたことが原因であつたと考えられます。	4名	未払い	2,025,888	担当者がA様宅を訪問し、お詫びのうえ、経過説明を行い、支給要件を具備していなかった国民年金死亡一時金裁定請求書の取下げ依頼を提出していただくこと、支給要件を具備していることが判明した遺族基礎年金裁定請求書の請求について説明し、了承を得ました。国民年金死亡一時金裁定請求書を返戻し、遺族基礎年金裁定請求書を事務センターに進達しました。 B様から電話連絡があり、担当者がお詫びのうえ、経過説明を行い、了承されたため、障害給付額改定請求書・未支給年金請求書・遺族厚生年金裁定請求書・年金受給選択申出書を受理し、事務センターに進達しました。 担当者がC様、D様宅を訪問し、ご家族にお詫びのうえ、経過説明を行い、不該当であつた障害基礎年金額改定請求書の取下げ依頼を提出していただき、返戻し、了承を得ました。	処理が保留となつた書類については、各課で保管場所を定めることにより処理状況がわかるようにし、かつ、上長が定期的に確認することを徹底しました。	内部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明 契機
134	障害厚生年金裁定請求書の進達遅延について	未処理・処理遅延	埼玉	川越	2010年1月18日	2010年9月3日	障害厚生年金を請求されている受給権者の方のお子様から、進捗についての照会がありました。 不足書類が届いていないので審査が止まっていることを説明しましたところ、平成22年1月中旬に送付したとの回答があり、確認しましたところ、平成22年1月に届いており、障害厚生年金裁定請求書の進達遅延が判明しました。	裁定請求書の不足書類が送付されてきましたが、担当者に渡っていなかったことにより、進達が遅延となりました。 返信用封筒をお渡ししていましたが、宛名が年金給付課の表示のため、担当者を特定するのに時間がかかってしまいました。 郵便物の管理が徹底していなかったことと、進捗管理が徹底していなかったためです。	1名			書類の確認を行い、機構本部に至急の審査をお願いし、進達しました。 お客様のお子様より電話があり、死亡するような重い病状なのに3級は納得できない、不足書類が早く審査に回っていただければ、障害の等級が変わっていたのではないかとのお話がありました。 障害の審査は、提出された診断書等の書類の内容を、認定医の先生が総合的に判断して決定していることを説明しました。ご納得いただけず、また調べてから電話したいとお申出がありました。 2～3ヵ月経過ごとに電話照会がありましたが、担当者に電話照会があったか確認したところ、現在は照会がないとのことで、今後電話等があった場合は、引き続き対応していくこととしました。	お客様相談室内において、当該事象を説明し、返信用封筒には必ず担当者印を押印するように注意喚起しました。 郵便物の管理の徹底、進捗管理を徹底するように指示しました。 引継ぎ書類の進捗及び保管について改めて徹底しました	外部
135	障害厚生年金請求書の処理遅延について	未処理・処理遅延	東京	上野	2008年6月10日	2010年10月28日	お客様相談室長が裁定請求書等の進捗管理のため受付経過簿を確認していましたところ、平成19年12月に受付した、厚生年金保険障害給付裁定請求書の処理が完了しておらず、再度確認しましたところ、当該裁定請求書については書類に不備があったため、お客様に文書で照会を行っていましたが、お客様からの回答がなく、その後督促もしていなかったことにより処理が完了していないことが判明しました。	照会文書に対するお客様からの回答がない場合には、本来であれば再度文書を送付する等により回答の督促を行い、早期に処理を完結させるよう努めなければならないところ、お客様への督促を全く行っていないなど進捗管理が不十分であったことが原因により発生した事象です。	1名			お客様に案内文書を送付しました。 お客様が来訪され、お詫びのうえ、再度経緯を説明しましたが、受診状況等証明書を作成した医師が多忙で連絡がとれず、なかなか回答がもらえないとお申出がありました。今後においては医師からの回答を待ったうえで初診日を確認した後、改めて請求についての相談を行うことと了承いただき、受診状況等証明書を作成した医師からの回答を持参のうえ、後日来所いただくこととしました。 お客様に連絡し、書類一式の返戻が必要である旨を説明しましたところ、了承を得ました。	お客様相談室職員全員に本事象を周知し、少なくとも1ヵ月に1度は受付経過簿の確認を行うなど、進捗管理の徹底について指示しました。	内部
136	記録統合による新規裁定及び再裁定記録の未進達について	未処理・処理遅延	兵庫	西宮	2008年2月20日	2010年11月8日	未統合記録の点検で、ねんきん特別便受付の綴を確認しましたところ、請求書が発見され、未進達であることが判明しました。	本来、受付した書類を速やかに区分けし、担当課に回付し処理及び進達をすべきところ、当時は、全所体制及び旧社会保険事務局等の支援により年金記録問題に対応しており、大量に受付した届書等は全てまとめて書類に添付し、それぞれの係に回付して処理を行っていましたが、書類に紛れた請求書等を見落していたことによるものです。	15名	未払い	18,670,721	未進達の書類を機構本部に進達しました。 年金が決定された14名のお客様には、年金証書とともにお詫び文書を送付しました。 1名のお客様には、影響がありませんでした。	職員に今回の事象を周知し、届書の進捗管理の徹底を行いました。	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 契機
137	再裁定の処理遅延について	未処理・処理遅延	神奈川	港北	2009年11月	2010年11月上旬	当所1階で副所長が担当者不明の書類を発見したため、前任者に問合せたところ、前任の業務次長(旧社会保険事務所)が担当していた書類であり、その書類を精査したところ、その中に再裁定の進達がされていない書類があることが判明しました。	平成21年11月頃までに、国民年金任意加入期間について、満額の老齢基礎年金を受給できる月数を超えて国民年金保険料を納付された期間の還付手続きを行った際に、付加年金が含まれる受給者の方について、年金受給額が減額になるため、返納申出書の提出をいただいていた。 本来であれば、その後速やかに再裁定を進達すべきところ、進達していなかったため、再裁定処理の遅延となりました。 前任者からの引継ぎが不完全であったことと、書類収納スペースの不足により所内の整理整頓ができていなかったことによります。	29名	過払い	574,800	機構本部へ顛末書を提出し、早急に処理することを依頼すると同時に、お客様へお詫びの手紙を送付しました。 機構本部より、再裁定の処理スケジュールについて、連絡がありました。進達した再裁定について、平成23年4月支払で調整済であることを確認しました。	今回の事象を各課朝礼で周知し、受付簿による進捗管理の徹底と、未処理書類の指定した保管庫での管理を徹底しました。	内部
138	生計維持・同一証明書漏れについて	未処理・処理遅延	京都	中京	2011年1月11日	2011年3月14日	お客様が来所され、「母の未支給年金の請求に関し、以前、年金事務所から生計維持・同一証明書の添付漏れにつき連絡があったため、間違いなく送付した。お客様相談室に2回照会したが、見当たらないと言われたので、郵便局に未着の申出をし、調査するよう依頼したが、その調査が行われているか確認したい」とのお申出がありました。 お客様相談室内を確認しましたところ、生計維持・同一証明書が発見されました。	お客様相談室内を確認しましたところ、受付印を押しした封筒とともに、生計維持・同一証明書を発見しました。未支給年金裁定請求書の添付書類として即時に処理すべきところ、担当室長が保留としてしまったため、担当室長の保留書類の中に混在していました。 なお、未支給年金の処理については、再受付した生計維持・同一証明書により、処理が進められました。	1名		0	担当者がお客様に電話し、お詫びするとともに、郵便局の担当者に電話し、お詫びしました。なお、お客様から、2回も生計維持・同一証明書を証明した友人に対し、お客様とともにお詫びに同行するようお申出がありました。 担当者がお客様及び生計維持・同一証明書を証明したお客様の友人の方に対し、お詫びに赴き、経過及び再発防止策を説明し、生計維持・同一証明書をお返しし、了承を得ました。	課室内朝礼等において、当該事象を説明し、送付受付分の書類の確認チェックを確実に行うよう徹底しました。	外部
139	老齢年金新規裁定時の加給年金加算漏れについて	未処理・処理遅延	北海道	新さっぽろ	1989年6月8日	2010年3月17日	平成20年12月、厚生年金記録判明により老齢厚生年金の再裁定を当所から旧社会保険業務センターへ進達しました。 平成21年7月及び11月、旧社会保険業務センターより、老齢厚生年金に加給年金が含まれていない旨の連絡があり、返戻されました。 お客様相談室長が前任のお客様相談室長から引き継いだ書類を整理していましたところ、返戻された書類が発見され、確認しましたところ、未処理のままであったことが判明しました。	お客様の受給権発生日の翌月(昭和59年4月)から配偶者様の受給権発生日(昭和62年4月)まで加給年金が加算されていないことを確認しました。 加給年金の未払いについては、昭和59年4月の裁定時の生計維持関係の確認漏れが原因と推察されます。 また、生計維持確認後の未処理については、進捗管理が適切に行われていなかったためです。	1名	未払い	540,000	お客様相談室の担当者が機構本部に、厚生年金記録判明による過去5年分の支払時期を確認しました。また、時効特例分の支払の中に、加算漏れの加給年金も同時に支払し、遅延加算金の対象とする旨の回答も受けました。 お客様相談室の担当者がお客様へ電話し、お詫びのうえ、今後の支払予定についてお伝えし、了承を得ました。 返戻文書、顛末書等書類一式を機構本部へ送付し、処理を依頼しました。	お客様相談室職員全員に対して、未処理書類及び滞留書類がないことを確認するとともに、今後このようなことが起きないように未処理書類を個人で保管せず、決められた保管場所で保管するよう再徹底を行いました。	内部
140	記録誤統合による年金減額者への対応について	未処理・処理遅延	北海道	稚内	2011年1月18日	2011年4月6日 2011年4月8日	転勤した職員の引継ぎ書類を確認しましたところ、判明記録の統合により、受給されている年金額が減額になる案件について、記録統合の取消とA様への案内が遅延していることが判明しました。 また、同様の事象がないか、過去に記録判明し、再裁定未了の方を全件を確認しましたところ、他に1名の方(B様)が判明しました。	平成23年1月、判明記録を統合し、本来、A様より年金額仮計算書を受理後に統合すべきところ、受理前に統合していました。 記録統合により重複した国民年金期間の納付記録削除を事務センターに依頼しました。 平成23年2月、統合後の年金額を試算したところ、減額が判明し、お客様への回答を保留していました。統合記録の取消と国民年金保険料過誤納整理処理の停止を行うべきところ、処理を後回しにしていたことが第2の原因で、そのまま放置していました。	2名		0	職員がA様に電話し、お詫びのうえ、説明しました。国民年金保険料過誤納額還付請求書及び年金額仮計算書に記入押印し、返送いただくことで了承を得ました。 A様より年金額仮計算書(再計算の必要なしの申出)を受理しました。 副所長がB様宅を訪問し、お詫びのうえ、説明しました。また、その場で国民年金保険料過誤納額還付請求書と年金額仮計算書を受理し、了承を得ました。 年金記録課にて記録統合と国民年金納付記録を復元し、事務センターに依頼した過誤納処理取消が完了しました。	年金受給者の方の判明記録統合は、年金額仮計算書の受付及び確認後に行うこと、年金額の試算については、お客様相談室に確認を依頼し、複数チェックを徹底すること及び未処理書類の確認は毎週行っていました。中身の進捗状況確認が不十分だったので、受付簿の確認時に、未処理理由・保留期間等を確認することを周知・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 契機
141	時効特例給付対象者報告書の進達漏れについて	未処理・処理遅延	高知	事務センター	2010年3月12日	2011年5月11日	時効特例給付対象者報告書の機構本部への進達漏れがあり、既処理分の全件確認を行いましたところ、同様の進達漏れが1件判明しました。	お客様が年金事務所に来所され、旧法厚生年金通算老齢年金の請求手続きをされました。その後、当事務センターにて審査終了後、請求書の写し等を機構本部へ進達しました。 機構本部から、厚生年金保険給付裁定者一覧表及び年金証書が届いたため、本来であれば、速やかに時効特例給付対象者報告書を機構本部に進達するべきところ、進達されていませんでした。その結果、時効特例給付の支払がなされなかったものです。 担当者が請求書受付簿に、時効特例給付対象者報告書の進達日を記入した後、実際に関係書類の進達を行うことを漏らしたためです。	1名	未払い	3,616,629	機構本部へ電話連絡のうえ、報告書等を送付し、処理依頼を行いました。 支払日が確定したことを確認したうえで、年金給付グループ長からお客様のご家族に電話し、お詫びのうえ、遅延となったことの説明を行い、支払時期をお伝えし、了承を得ました。	年金給付グループ職員に対し事象の説明を行い、請求書の写し等の進達後において、裁定後に進達が必要な諸変更関係書類については、別管理するとともに写しを請求書に添付して保管することとしました。 また、証書発送時に進達書類がないかチェックを行うこと、諸変更関係書類の進達時に、進達日を記入した請求書受付簿と進達書類の突合を行うこととし、最終確認として、進達後の請求書保管時において、進達書類等が残っていないかチェックを行うこととしました。	内部
142	介護保険料告知後の対応漏れについて	未処理・処理遅延	本部	業務渉外部	2009年12月15日	2010年9月27日	市役所から、「告知取消予定のため納付保留依頼があった介護保険料告知分について通告が届いた」との連絡があり、介護保険料告知後の対応漏れが判明しました。	未支給年金請求書を市役所で受付し、平成21年1月30日、旧社会保険事務センターへ未支給年金請求書が回送されました。 旧社会保険事務センターでの年金死亡処理が遅延している間に、平成21年8月27日、旧社会保険業務センターにて職権死亡処理が行われ、相続人なしの扱いとなったことにより、死亡後特別徴収分の介護保険料について、市役所あて返納告知となりました。 平成21年10月23日、市役所あて返納告知書を送付しましたところ、当初から市役所の窓口において未支給年金請求書を受付していたことにより、市から介護保険料を相続人へ還付済のため、返納に応じられないとの申立がありました。 平成22年1月20日、未納により督促状を送付した市役所から再び連絡があり、死亡届未処理が職権死亡処理の原因と判明したことにより告知取消を約束し、納付保留依頼をしましたが、その後の対応がされず、平成22年9月27日、未納により通告書が発送された市役所からの再度の問合せで経過を調査したところ、市役所と約束した介護保険料返納告知取消及び関係する未支給処理取消について支払グループへの依頼を漏らしていました。 市へ返納告知した介護保険料分については、平成21年12月15日、未支給年金としてご遺族へ支払済です。	1市町村1名	過払い	4,400	相続人の方へは市からの介護保険料還付と機構からの未支給年金支払により介護保険料分が重複払いとなっており、未支給年金過払いについて事前に相続人の方へ文書送付による説明後、返納告知を行い、市役所あて返納告知を取消することとしました。 事前に説明文書送付後、相続人の方へ返納告知書を送付しました。 市役所へ返納告知の取消通知を送付しました。	職権死亡処理より先に未支給年金請求書を受付している場合、速やかに死亡届の入力を行うこと等により職権死亡処理による介護保険料の告知を行うことのないよう事務処理のあり方を検討することとしました。 同様の事例が発生した場合は、市区町村への対応に係る部内連絡を徹底し、介護保険料の還付済等の状況を踏まえ、告知取消処理と併せ、未支給年金の対応について支払グループへ依頼を行うこととしました。	外部
143	基礎年金受給権者現況届の処理遅延による介護保険料等の未徴収について	未処理・処理遅延	本部	支払部	2011年5月13日	2011年6月1日	地方公務員共済組合連合会より、「現況届を提出している方で、平成23年6月定期支払が差止されている方がいる」との電話連絡がありました。 確認しましたところ、現況届の処理遅延により差止となっていることが判明しました。	共済のみの期間で基礎年金を受給されている方は、共済組合を経由して支払されており、また、現況届も共済組合を経由して、機構に提出されることになっています。 今回、諸変更の締切間近であることから、地方公務員共済組合連合会が機構に現況届を持参し、持参された現況届については、締切日までに担当部へ回付しなければならないところ、担当者及び決裁者のスケジュールの認識が低く、締切日の翌日に回付したため、差止となりました。	25名	未徴収	676,800	平成23年6月定期支払については、調整のうえ、各共済組合から支払が行われましたが、介護保険料及び所得税が未徴収となりました。 特別徴収から普通徴収に切り替わる方について、お詫びの手紙を送付しました。	スケジュール表を担当及び決裁者と再確認し、スケジュール管理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 契機
144	第三者委員会 の あっせん 事案に係 る記録訂 正時の種 別入力誤 りについて	入力誤り	大阪	市岡	2009年1月21日	2010年12月15日	年金記録の訂正(あっせん)のあった期間に係る特例納付の処理を進めていたところ、基金加入事業所記録にもかかわらず、喪失ファイルの種別が基金加入被保険者ではなく、一般被保険者で入力され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にて、年金記録の訂正(あっせん)の決定後、記録確認申立書を受付した旧A社会保険事務所より当所へ厚生年金被保険者期間の補正依頼がありました。 当所で補正処理を行った際に、基金加入中期間にもかかわらず、誤って一般被保険者種別の入力を行い、処理後旧A社会保険事務所に回答しました。その後、種別の誤りに気づくことなく再裁定処理が行われ、時効特例分も含めて、あっせんに係る老齢厚生年金は、すべてご本人様に支払されました。	1名	過払い	607,841	担当者がご本人様に連絡し、お詫びのうえ説明し、返納金が発生することをお伝えしました。また、あっせんに係る基金の年金を支払うべく事務センターに連絡しました。 担当者がご本人様宅を訪問し、再度お詫びのうえ、誤りの内容、今後の返納について説明し、了承を得ました。 ご本人様の奥様より、基金から差額支払の案内が送付されたので、仮計算書及び返納方法申出書(現金一括)を送付するとの連絡がありました。 お客様から、仮計算書及び返納方法申出書が送付され、機構本部に達しました。	あっせん事案に係る記録追加処理においては、入力前に処理票の記載確認を複数名で行うよう、管理者会議にて指示しました。	内部
145	支払保留 の入力誤 りについて	入力誤り	東京	江戸川	2011年1月11日	2011年2月25日	ご本人様のご家族から、「平成23年2月に年金の支払がなかった」との連絡がありました。 確認しましたところ、平成23年1月に年金受給者の方が死亡されたという連絡をご家族から受けていましたが、この際に聴取した基礎年金番号が死亡された方のご兄弟のものであったため、誤って死亡保留の登録処理をしていたことが判明しました。	本来であれば、ご家族から連絡を受けた際及び支払保留の入力処理時において、聴取した内容と受給権者情報との突合・確認を十分に行ったうえで処理をしなければなりませんでしたが、確認が不十分であったことが原因で、誤って死亡された方のご兄弟に支払保留の登録処理を行ってしまいました。	1名	未払い	358,399	担当者がご家族にお詫びのうえ、誤って死亡保留の登録処理をしてしまったことについて説明しましたところ、早期の支払を希望されたため、機構本部に早期支払を依頼しました。 担当者がご家族に連絡し、早期支払の依頼をした旨をお伝えし、了承を得ました。	担当者に対し、死亡保留の処理を行う際には、受給権者原簿記録回答票を添付し、氏名・住所等を再確認するよう周知し、徹底するよう指示しました。	外部
146	再裁定後 の未支給 請求書に 係る金融 機関の支 店名入力 誤りにつ いて	入力誤り	本部	支払部	2011年3月1日	2011年4月14日	年金事務所より、再裁定処理後支払予定の未支給処理において、振込先金融機関支店名が相違しているとの連絡がありました。 確認しましたところ、金融機関の支店名入力誤りが判明しました。	委託業者が再裁定の後入力として入力した未支給請求書及びリストを確認しましたところ、金融機関の支店名を誤って入力していました。 入力後、委託業者においてチェックも行われていましたが、誤りに気づけなかったものです。 委託業者における再裁定後入力誤り及び決裁者のチェック漏れが原因です。	1名	未払い	174,802	振込先金融機関へは早急に振込不能処理をお願いしました。 ご本人様の支払額については、未支給処理をやり直し、早急に支払をすることで了承を得ました。 また、時効特例の支払も誤った支店名になっていたため、取消し、正しい支店名で支払するよう時効特例グループに連絡しました。	委託業者に正確な入力及びチェック機能を果たすよう注意を促しました。 委託業者内では注意喚起し、さらに入力者、チェック者には厳重注意したとの報告がありました。	内部
147	老齢基礎 年金の繰 下げ年月 日の入力 誤りにつ いて	入力誤り	本部	支払部	2011年5月9日	2011年6月16日	年金事務所より、「お客様が老齢基礎年金の繰下げを希望され、平成23年6月に支払されていたが、繰下げ年月日が相違していて、振込されている金額が多いので確認願いたい」との連絡がありました。 確認しましたところ、申出年月日を誤って入力していたことが判明しました。	お客様の老齢基礎年金の繰下げ申出が平成23年4月24日であるにもかかわらず、平成22年4月24日となっていました。 担当者が申出年月日を誤って入力し、決裁時においても処理誤りに気づけなかったことによるものです。	1名	過払い	997,121	年金事務所の担当者がお客様へお詫びのうえ、事象及び過払いについて説明しました。過払いについては、一括で返済していただくことで了承を得ました。 お客様に、お詫びの手紙と返納方法申出書を送付しました。 お客様より返納方法申出書が送付されました。 老齢基礎年金の繰下処理の補正処理を行い、担当部へ返納方法申出書を回付しました。	担当者及び決裁者に対し、審査時の申出日の確認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	判明契機
148	遅延特別加算金支払決定通知書の出力内容の誤りについて	通知等の作成誤り	本部	支払部	2011年5月19日	2011年5月23日	年金事務所から、遅延特別加算金の支給決定通知書が未着のお客様がいるとの電話照会があり、お客様に、遅延特別加算金支払決定通知書を再作成し、送付しましたところ、年金事務所より、遅延特別加算金支払決定通知書の記載内容に誤りがあるのではないかとのお照会があり、確認しましたところ、記載誤りが判明しました。	対象となる時効特例給付の支払年月が正しくは、平成22年3月とすべきところ、誤って平成23年5月として送付していました。 手作業で支給決定通知書を作成した場合は、複数名で記載内容に誤りがないか確認していますが、当案件については、送付を急ぐあまり、通知作成者が確認したのみで送付してしまったため、誤りを発見できなかったものです。	1名		年金事務所お客様相談室の担当者からお客様にお詫びのうえ、通知書の記載内容が誤りであることと、正しい通知書を早急に送付することを説明しました。 機構本部からお客様に、正しい通知書とお詫びの手紙を同封し、送付しました。 お客様から機構本部に、先に送付した誤った決定通知書が返送されました。	手作業で支給決定通知書を再作成した場合には、必ず複数名による内容の確認を行うことを徹底しました。	内部	
149	年金決定通知書・支給額変更通知書及び支払額(振込額)のお知らせの氏名の記載誤りについて	通知等の作成誤り	本部	年金給付部	2011年5月24日	2011年6月14日	コールセンターより、「年金決定通知書・支給額変更通知書及び支払額(振込額)のお知らせの氏名の印字がおかしい」との連絡があり、確認しましたところ、文字が重なって印字されていたことが判明しました。	平成22年3月に追加した、外字36文字が含まれる対象者の方について、印刷業者のプリンタの文字送りの設定が0文字になっており、文字が重なって印刷されたものです。 印刷業者がプリンタの設定を誤ったためです。	642名		該当するお客様に、再作成した通知書にお詫びの手紙を同封し、再度送付しました。 年金事務所等に事象を情報提供し、お客様からのお問合せ等があった場合には個別に説明することとしました。	今後は帳票のテスト品作成の際のデータに、新たに追加した36文字のすべてを含めたものを作成するよう、担当部に指示することとしました。 印刷業者には、設定ミスを予防し、作業手順書に文字ピッチの設定値を確認するよう明記し、確認を徹底することとしました。	外部	
150	年金見込額の誤りについて	説明誤り	大阪	貝塚	2010年8月19日	2011年3月8日	お客様から、年金の請求書が送付されないことについて、お客様相談室に電話がありました。 確認しましたところ、以前に、繰上げ支給で受給している退職共済年金に加えて老齢厚生年金を60歳から受給できると誤って回答していたことが判明しました。	平成22年8月、65歳からの年金額について、本来、厚生年金は受給できないと説明を行うべきところ、繰上げ支給で受給している退職共済年金に加えて老齢厚生年金を受給できると回答してしまいました。	1名		お客様相談室長がお客様に電話し、お詫びのうえ、これまでの経過を確認し、65歳からの見込額について、お伝えしました。 お客様相談室長と職員がお客様宅に訪問し、再度お詫びのうえ、説明しましたが、お客様から、「60歳から年金が増えると聞いていたので、平成23年1月に仕事を退職した。お詫びして済む問題ではないので、夫と相談して、今後の対応を考える」とのことでした。 お客様相談室長がお客様に電話し、再度お詫びのうえ、今後の対応について確認しましたところ、仕方がないとのことでした承を得ました。	お客様相談室の朝礼にて、今回の事象を説明し、年金見込額回答時の注意事項について再確認し、再発防止を図りました。	外部	
151	障害基礎年金請求に係る説明誤りについて	説明誤り	大阪	守口	2010年9月10日	2011年3月14日	お客様の代理人から、請求した障害基礎年金の進捗状況について照会がありました。 確認しましたところ、納付要件は国民年金法平成6年附則第6条に該当するケースであり、認定日請求は出来ないことが判明しました。	お客様の代理人より、現在事後重症にて受給されている障害基礎年金を、認定日請求として請求したい旨の相談があり、認定日請求の請求書を受付しました。 本来、認定日請求はできない旨を相談時に説明すべきところ、認定日請求できると回答してしまいました。	1名		お客様の代理人が来所され、担当者がお詫びのうえ、説明しました。 一定の了承をいただきましたが、文書回答がほしいとお申出があり、事務センターに却下通知の送付依頼をしました。	お客様相談室の朝礼にて、今回の事象について職員に説明し、このような障害年金の納付要件については、複数人で確認することを周知・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	判明契機
152	障害年金の受給要件に関する説明誤りについて	説明誤り	大阪	守口	2010年12月8日	2011年3月28日	事務センターより、納付要件がないとの理由で、障害基礎年金が返戻され、確認しましたところ、納付要件がないのに、誤って納付要件があるとしてお客様に説明し、障害基礎年金裁定請求書を受理していたことが判明しました。	初診日が昭和63年12月であるため、納付要件の基準を、初診日の属する月前の直近の基準月の前月までとすべきところ、初診日の属する月の前々月までとしたことによるものです。	1名		0	<p>担当者がお客様の配偶者様に、お詫びのうえ、説明しましたが、ご納得いただけませんでした。</p> <p>お客様と連絡がとれないため、説明とお詫びの文書を送付しました。</p> <p>お客様の配偶者様が来所され、「最初出来ないと言われていたのが、大丈夫との連絡があって申請を行ったにもかかわらず、出来ないでは納得できない。何か方法はないか」との相談があり、申請いただいている初診日以前に同傷病で既に受診していたことはないか、初診日以前の加入記録に漏れがないかの2点について確認しましたところ、「申請を行った昭和63年12月以前にも医療機関にかかっていたと思うので調べてみる」とのことで帰宅されました。</p> <p>その後、お問合せ等はありませんが、お問合せ等があった場合は、引き続き対応することとしました。</p>	朝礼及び役職会議にて本事象を周知し、障害年金の納付要件については、複数人で確認することとしました。	内部
153	国民年金死亡一時金の請求に係る説明誤りについて	説明誤り	大阪	淀川	2011年3月1日	2011年3月18日	<p>お客様が配偶者様の死亡による年金の手続きのために来所され、遺族厚生年金は請求できないが、国民年金死亡一時金は請求できると説明しました。</p> <p>お客様が再度来所され、前回来所の際に確認した国民年金の納付状況を再度確認しましたところ、国民年金保険料納付済期間が36ヵ月未満のため、死亡一時金の請求ができないことが判明しました。</p>	<p>本来、国民年金死亡一時金の受給要件は、国民年金第3号被保険者期間は含めず、第1号被保険者期間としての保険料納付済期間のみで判定すべきところ、お客様が来所された際に、相談窓口担当者が国民年金保険料の納付種別を確認せず、第3号被保険者期間を含めて判定したため、誤った説明をしたものです。</p> <p>その原因は、担当職員の確認不足によるものです。</p>	1名		0	<p>窓口において正しい説明をし、お詫びしました。お客様からは、間違えたことは仕方がないが、戸籍謄本交付手数料などの実費を支払うよう強く主張されました。実費弁済ができないことを説明しましたが、ご納得いただけず、口座に振込するよう強く要望されました。</p> <p>実費弁済ができないことの説明のため、訪問しお詫びしたい旨の文書をお客様あてに送付しました。</p> <p>再度電話で説明とお詫びをしましたが、「間違えたことはもういい。ただ、実費を返してほしいだけ、弁護士に相談し、裁判をするか考える」と電話を切られました。</p> <p>国民年金死亡一時金請求書一式をお客様に返戻しました。</p> <p>その後、お問合せ等はありませんが、お問合せ等があった場合は、引き続き対応していくこととしました。</p>	お客様相談室内会議において当該事象を説明し、受付担当者に研修・指導を行い、受給要件等について疑義がある場合は、必ず2名で確認するよう指示・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	判明契機
154	配偶者加給年金及び振替加算に係る説明誤りについて	説明誤り	徳島	徳島北	2010年2月1日	2011年4月15日	<p>お客様が来所され、お客様の配偶者様の加給年金が支給停止になったとお申出があり、確認しましたところ、配偶者加給年金及び振替加算に係る説明誤りが判明しました。</p>	<p>平成22年2月、お客様と配偶者様が来所され、配偶者加給年金が停止にならないようにするためには、配偶者様が何時退職すればよいかという相談があり、その際、本来であれば、配偶者様は既に中高齢の特例に該当しており、配偶者様の特別支給の老齢厚生年金が支給停止とならない限り、加給年金は支給停止となり、65歳からの振替加算についても支給されない旨の説明を行うべきところ、既に中高齢の特例に該当していることに気付かず、厚生年金被保険者期間が239月となる平成22年6月に資格喪失すれば、加給年金が支払されると誤った説明を行っていました。</p> <p>なお、配偶者様はその後、平成22年6月で厚生年金保険被保険者資格を喪失し、雇用保険の受給による特別支給の老齢厚生年金の支給停止が解除された平成22年12月分から、お客様の配偶者加給年金が支給停止となったことから相談に来られたものです。担当者の確認不足によるものです。</p>	1名	0	<p>お客様相談室長がお客様宅へお伺いし、お客様と配偶者様に対し、お詫びと説明をしましたが、了承はいただけませんでした。</p> <p>お客様が来所され、お客様相談室長から改めてお詫びと説明をしましたが、了承はいただけませんでした。</p> <p>所長とお客様相談室長がお客様宅へお伺いし、お客様と配偶者様に対し、お詫びのうえ、再度、制度等の説明を行いました。お客様は誤った説明のとおり、加給年金及び振替加算を支給するようお申出されましたが、対応できかねることを説明し、改めてお詫びを行いました。</p>	<p>お客様相談室職員に対しミーティングにて、受給資格に必要な加入年数の特例については、25年が短縮されるだけでなく、中高年齢者の特例があることを周知しました。</p>	外部	
155	遺族基礎年金の説明誤りについて	説明誤り	福岡	中福岡	2011年4月26日 2011年5月6日	2011年5月10日	<p>遺族基礎・厚生年金の支給について、請求者のお父様が相談に来訪されました。確認しましたところ、過去の年金相談において、お父様と生計を同じくする場合のお子様の遺族基礎年金の支給額について、誤った説明を行っていたことが判明しました。</p>	<p>国民年金第3号被保険者である奥様が死亡され、配偶者様から何か年金の給付はないのかとの相談がありました。</p> <p>年金相談担当者は、厚生年金・国民年金期間のみでは遺族基礎・厚生年金の受給資格を満たしていないが、共済組合期間を含めて300月以上となった場合にはお子様の遺族基礎・厚生年金の請求が可能であるため、請求に必要な添付書類を揃えて手続きをしていただくよう説明しました。その際、遺族基礎年金に関しては、お父様と生計を同じくする場合には支給停止されることについて説明を行っていませんでした。</p> <p>添付書類を揃えて遺族基礎・厚生年金の請求に来所された際に担当した年金相談担当者は、年金請求書を受付した際に、遺族基礎年金は支給されると説明しました。年金請求書を受付した後、遺族基礎年金は支給停止されることに気付いたため、同日、電話で受付の際の説明が誤っていたことをお詫びし、お父様と生計を同じくしているため、お子様の遺族基礎年金は支給停止されることをお伝えしました。</p> <p>請求者のお父様が来訪された際、以前の電話で説明した際に、子が父と生計を同じくしなくなった場合には支給停止が解除されるため、住民票を別にすれば良いと受け取られるような内容の説明を行っていたことが判明しました。</p>	2名	0	<p>お客様相談室長が請求者のお父様に、これまでの説明不足、説明誤りについてお詫びしました。</p> <p>所長が改めてお詫びしましたが、ご納得いただけませんでした。ご自身としても精神的な苦痛を受けたとして訴訟を行う旨強くお申出されました。</p>	<p>お客様相談室全職員に対して、今回の事象を説明し、注意喚起しました。</p>	外部	

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生日	判明日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明契機
156	退職共済年金との同時繰上げ請求について	説明誤り	岐阜	美濃加茂	2011年2月2日	2011年3月9日	老齢基礎年金一部繰上げ請求のため、お客様が来所された際、全部繰上げでの処理しかできないと誤った説明をしていたことが判明しました。	年金窓口相談時における、担当者の認識誤りにより、お客様に不利益を生じさせたものです。	1名			お客様が来所され、お詫びのうえ、説明しました。お客様は一部繰上げ請求への変更を強く希望され、文書による照会を希望されました。変更について、機構本部と協議することとしました。 機構本部より、全部繰上げを取消して、一部繰上げで決定するようこの回答があり、担当者がお客様に、経過説明とともに協議結果について電話連絡を行い、一部繰上げに変更することと了承を得ました。 関係書類一式について、事務センターへ進達しました。	担当部署において当該事象の周知を図り、再発防止を徹底しました。	外部
157	繰下げ請求の説明誤りについて	説明誤り	東京	墨田	2011年6月1日	2011年6月1日	お客様相談室において、老齢厚生年金の繰下げ請求の見込額について相談されたお客様に対し、障害基礎年金の受給権のある方は、老齢厚生年金の繰下げはできないと説明しましたが、お客様がお帰りになった後、検証すると繰下げはできるものと確認し、説明誤りが判明しました。	お客様は老齢厚生年金と障害基礎年金の受給権のある方で、65歳まで障害基礎年金を受給されていました。65歳以降は併給が可能となりますが、お客様は障害基礎年金のみ受給され、老齢厚生年金を繰下げしたいとお申出されました。 しかし、相談担当職員が障害基礎年金を受給中の方は老齢厚生年金の繰下げ請求はできないものと誤って認識していたため、誤った説明をしたものです。	1名		お客様相談室長と担当者がお客様宅を訪問し、説明誤りについてお詫びをするとともに、70歳まで繰下げした場合の年金見込額をお伝えしました。 お客様は、事情は了承されましたが、顛末とお詫び文書を求められたことから、お客様相談室長と副所長が再度お客様宅に訪問し、お詫びするとともに文書をお渡ししました。	お客様相談室会議を開催し、お客様相談室長より職員全員に今回の事象を説明するとともに、繰下げ請求の取扱いについて周知・徹底しました。	内部	
158	遺族年金請求書に添付された死亡診断書(写)の紛失について	受理後の書類管理誤り	福井	事務センター	2011年5月17日	2011年5月23日	年金事務所で受付した遺族年金請求書が当事務センターに回付され、その請求書を担当者が審査していたところ、死亡診断書の(写)が添付されていないことに気付き、確認しましたところ、紛失していることが判明しました。	担当者の未処理書類及び年金給付グループ内の保管書類に紛れていないかを検索しましたが、見当たりませんでした。その後も全件点検を継続して行いましたが、紛失した書類は見当たりませんでした。 年金事務所で受付をした職員に確認しましたところ、遺族年金請求書に死亡診断書の写しは添付されていたと記憶している、事務センターへ回付する際は複数人で添付書類の漏れがないかも含め確認し、事務センターあての送付箱に入れたとのことでした。年金事務所には見当たらないとの回答でした。 当事務センターにおいて、年金事務所から回付された請求書及びその添付書類が間違いないかを十分確認すべきところ、確認しなかったことが原因と思われる。	1名		ご本人様のご家族へ電話し、お詫びのうえ、事情を説明しました。ご自宅に予備の死亡診断書の写しがあるとお申出がありましたので、送付いただけるよう説明し、了承を得たため、お詫びの文書を添えて返信用封筒を送付しました。 死亡診断書の写しの送付があり、受付しました。	グループ内会議において、年金事務所から回付された請求書及び添付書類は、速やかに確認・審査を行うとともに、混入や落下を防止するため、必要に応じ、書類の台紙への貼付やホチキスで束ねることを指示しました。	内部	

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生日月	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	判明契機
159	別人記録の統合について	記録訂正誤り	茨城	日立	2008年7月16日	2011年1月12日	お客様から、A事業所で働いた記憶がないため、調べてほしいとの受給者便による回答の提出がありました。 確認しましたところ、別人の記録を統合していたことが判明しました。	お客様が平成20年7月に年金請求を行うため来所された際、同姓同名(名の漢字は相違)、同一生年月日の方の記録確認が不十分ですが、お客様が自身の記録であると申請されたため、そのご回答に基づいて統合したものです。	1名	過払い	7,133	副所長が本来の記録の持ち主と思われる方に電話し、確認を行いました。が、ご自身の記録ではないとの回答をいただきました。 副所長がお客様へ電話し、お詫びのうえ、別人の記録であったこと、また、今後の年金額及び返納金が発生する旨を説明しました。 お客様あてに、年金額が減額となる仮計算書及び返納方法申出書を送付しました。 お客様から仮計算書及び返納方法申出書を受理し、機構本部へ進達しました。 年金手帳記号番号の統合取消処理を行いました。	朝礼において、当該事象を説明し、同姓同名、同一生年月日の方の記録統合はより慎重を期し、決裁時のダブルチェックを強化するよう指示しました。	外部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明契機
160	国民年金保険料収納年月日の不適正な訂正について	事故等	大阪	豊中	2009年4月15日	2010年4月7日	請求者の方より受理した、障害基礎年金裁定請求書について、事務センターで審査をした際に、当該請求書の国民年金保険料収納年月日が受給要件を満たすように訂正されていたことが判明しました。	当該職員に確認しましたところ、当初関わりを否定していましたが、その後、当該職員は、不適正な訂正を行ったことを認めました。	1名			当該職員が不適正な訂正を行ったことを認めたことから、他の関与者、同様事例等の調査を行い、当該職員の単独行為であること及び他に不適正な訂正は行われていないこと等を確認しました。 なお、不適正に訂正された記録については、本来の記録に戻しました。 当該職員については、停職2ヵ月としました。 (平成23年6月8日、公表及び日本年金機構ホームページに掲載済)	届書等の入力や記録を訂正した場合は、他の職員による相互チェックを行った後に決裁を受けることの徹底を図りました。	事件等
161	職員に対する暴行事件について	事故等	福島	東北福島	2011年2月9日	2011年2月9日	厚生年金徴収課へ来所されたお客様が、差押関係の通知書類を持参されたため、職員が対応しようと窓口まで出たところ、対応に出た職員いきなり大声でどなりつけ、胸ぐらをつかみ、通知書で頬を叩く行為がありました。	社会保険料の滞納があったため、預金を差押えしたうえで差押通知を送付し、その後、充当通知を送付していました。 お客様から電話があり、説明しましたが理解していただけなかったため、来所を促したところ、差押関係の通知書類をお持ちになり、いきなり大声をあげ、職員の胸ぐらをつかみ、持参された通知書で職員の頬を叩いたものです。	1名		職員が胸ぐらをつかまれ、頬を叩かれたため、警察へ通報しました。 警察が到着するまで、差押に至った経過を説明しながらお客様を落ち着かせるよう努めました。 警察が到着したため、事情を説明のうえ対応を任せました。	今回の事象について職員に周知し、同様の事象があった場合の対応を再確認しました。	事件等	
162	職員による滞納保険料等の横領について	事故等	兵庫	姫路	2009年2月～2011年3月	2011年4月7日	平成22年度分の定時検査の事前準備のため、徴収課職員が現金領収証書及び送付金額を確認しましたところ、払込み未済があることが判明しました。	当該職員は、平成22年2月から平成23年3月にかけて、滞納事業所から領収した保険料を徴収課長に引き継がず、自分の生活費に充てていました。 また、平成21年2月頃から平成22年5月にかけて、一時的に流用していました。 現金領収した際の管理監督者の点検が適切に行われなかったため、横領が長期化し、発覚も遅れました。	11事業所	その他	2,634,843	該当事業所にお詫び及び事件の説明を行い、同時に領収書の確認を実施しました。 関係諸帳簿を再点検し、横領件数・金額を確認しました。当該職員から事情聴取を行いました。 当該職員について、横領容疑で警察に告訴・告発を行いました。 当該職員については、懲戒解雇としました。 (平成23年4月15日、6月14日、公表及び日本年金機構ホームページに掲載済)	全ての年金事務所を対象とした自主点検を行いました。 監査部による特別監査を行いました。 全ての年金事務所長を招集した会議で、今回の事象を周知し、全職員に対して周知・徹底を図るように指示しました。 今回の事象を受け、徴収職員・収納職員による不正事故の発生防止の徹底を図るため、収納事務等実施要領の一部改正を行い、全職員に周知しました。	事件等

日本年金機構の平成23年6月分システム事故等一覧

整理番号	件名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明契機
1	住民票コード収録通知の送付対象者の抽出漏れ等について	2011年2月24日	2011年6月9日	平成23年6月定期支払の年金が全額停止となっている方については、年金額改定通知書・年金振込通知書(統合通知書)が送付されないため、別途住民票コードの収録状況の通知書(収録通知書)を送付することとしていました。 この収録通知書の作成に当たり、データを抽出して作成することとしていましたが、一部のデータ抽出が漏れたため、住民票コードが収録されているにもかかわらず、未収録の状態編集された委託用磁気テープが作成されたことが判明しました。	開発期間が短期間であったことから、本業務すべてをシステム化することが出来ず、職員による作業が発生したこと、また、要件定義が追加された時点で、定義の明確化、作業時間の確保及び人員の確保が出来ず、十分な作業項目の洗い出しと作成後のチェックが出来なかったことによるものです。	38615名		0	職員で対象者の再度確認を行い、対象者38,615名の委託用磁気テープを再作成し、平成23年7月上旬に収録通知書を送付しました。	今後の作業にあたっては、検討作業を実施するための要件定義、作業時間の確保、人員の確保を徹底することとしました。	内部