

平成24年2月10日
(照会先)
品質管理部長 竹村 英機
(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12月分)について

平成23年12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12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、12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152件のうち、公表可能な112件及びシステム事故2件について、その概要を日本年金機構HPに掲載しています。

状 況

以下の分析については、システム事故等を除く事務処理誤り等の152件を対象としています。

1 事務処理誤り等区分別件数

(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	49件 (32.2%)
〔届書内容の確認誤り、金融機関等のコード記入誤り等、事実関係の誤認や法令の適用誤り〕	
(3) 未処理・処理遅延	21件 (13.8%)
〔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	21件 (13.8%)
〔数字や氏名等の入力誤り、一部項目の入れ違い等、入力時の誤り〕	
(5) 通知書等の作成誤り	7件 (4.6%)
〔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	13件 (8.5%)
〔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	5件 (3.3%)
〔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	1件 (0.7%)
〔受理した申請書、添付書類の紛失等〕	
(9) 記録訂正誤り	1件 (0.7%)
〔別人の記録を訂正、別人の記録を統合〕	
(10) 事故等	34件 (22.4%)
〔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 152件 (100.0%)

2 制度等別件数

(1) 厚生年金適用関係	30件 (19.7%)
(2) 厚生年金徴収関係	8件 (5.3%)
(3) 国民年金適用関係	11件 (7.2%)
(4) 国民年金徴収関係	14件 (9.2%)
(5) 年金給付関係	57件 (37.5%)
(6) 船員保険関係	0件 (0.0%)
(7) その他	32件 (21.1%)

合計 152件 (100.0%)

3 制度等別・事務処理誤り等区分別内訳

表1 制度等別・事務処理誤り等区分別内訳一覧表

	受付時の書類管理誤り	確認・決定誤り	未処理・処理遅延	入力誤り	通知書等の作成誤り	誤送付・誤送信	説明誤り	受理後の書類管理誤り	記録訂正誤り	事故等	計
厚生年金適用関係	0 (0)	6 (0)	6 (0)	9 (0)	1 (0)	7 (1)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	1 (1)	30 (2)
厚生年金徴収関係	0 (0)	3 (0)	0 (0)	3 (0)	0 (0)	2 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	8 (0)
国民年金適用関係	0 (0)	4 (1)	3 (1)	3 (0)	0 (0)	0 (0)	1 (1)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	11 (3)
国民年金徴収関係	0 (0)	5 (2)	6 (1)	1 (0)	1 (0)	1 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	14 (3)
年金給付関係	0 (0)	31 (5)	6 (1)	5 (3)	5 (0)	3 (0)	4 (1)	1 (0)	1 (0)	1 (1)	57 (11)
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)	32 (21)	32 (21)
計	0 (0)	49 (8)	21 (3)	21 (3)	7 (0)	13 (1)	5 (2)	1 (0)	1 (0)	34 (23)	152 (40)

(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	91件 (59.9%)
〔 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	12件 (7.9%)
〔 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	15件 (9.8%)
〔 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	34件 (22.4%)
〔 不正行為、不適正な事務処理、事故等〕	

合計 152件 (100.0%)

(2) 原因別・事務処理誤り等区分別内訳

表 2 原因別・事務処理誤り等区分別内訳一覧表

	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)	40 (6)	8 (0)	21 (3)	6 (0)	13 (1)	2 (0)	0 (0)	1 (0)	0 (0)	91 (10)
適用・認識誤り	0 (0)	9 (2)	0 (0)	0 (0)	1 (0)	0 (0)	2 (1)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	12 (3)
届書等の放置	0 (0)	0 (0)	13 (3)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	1 (1)	1 (0)	0 (0)	0 (0)	15 (4)
その他	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	34 (23)	34 (23)
計	0 (0)	49 (8)	21 (3)	21 (3)	7 (0)	13 (1)	5 (2)	1 (0)	1 (0)	34 (23)	152 (40)

(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	23 (1)	8 (0)	8 (1)	12 (2)	40 (6)	0 (0)	0 (0)	91 (10)
適用・認識誤り	3 (0)	0 (0)	1 (1)	0 (0)	8 (2)	0 (0)	0 (0)	12 (3)
届書等の放置	3 (0)	0 (0)	2 (1)	2 (1)	8 (2)	0 (0)	0 (0)	15 (4)
その他	1 (1)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	1 (1)	0 (0)	32 (21)	34 (23)
計	30 (2)	8 (0)	11 (3)	14 (3)	57 (11)	0 (0)	32 (21)	152 (40)

(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	16 (2)	2 (0)	8 (3)	10 (1)	14 (2)	0 (0)	32 (21)	82 (29)
1万円未満	3 (0)	4 (0)	0 (0)	3 (1)	5 (2)	0 (0)	0 (0)	15 (3)
1万円以上 5万円未満	3 (0)	0 (0)	1 (0)	1 (1)	3 (0)	0 (0)	0 (0)	8 (1)
5万円以上 10万円未満	3 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	6 (2)	0 (0)	0 (0)	9 (2)
10万円以上 50万円未満	3 (0)	0 (0)	2 (0)	0 (0)	16 (3)	0 (0)	0 (0)	21 (3)
50万円以上 100万円未満	1 (0)	2 (0)	0 (0)	0 (0)	4 (1)	0 (0)	0 (0)	7 (1)
100万円以上 500万円未満	1 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	7 (1)	0 (0)	0 (0)	8 (1)
500万円以上	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	2 (0)	0 (0)	0 (0)	2 (0)
計	30 (2)	8 (0)	11 (3)	14 (3)	57 (11)	0 (0)	32 (21)	152 (40)

(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)	14	7,364,918	526,066
未払い (年金等の額を少なく支払った件)	31	46,567,494	1,502,177
過徴収 (保険料金額を多く徴収した件)	16	2,189,763	136,860
未徴収 (保険料金額を少なく徴収した件)	6	356,909	59,485
誤還付 (保険料金額を誤ってお返しした件)	0	0	0
その他	3	3,102,614	1,034,205
計	70	59,581,698	851,167

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

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

(注3) 「その他」の内訳は以下のとおりである。

過徴収と未徴収がある件	2件	1,104,347円
未払いと未徴収がある件	1件	1,998,267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	50件 (32.9%)
(2) 日本年金機構外部からの通報等により判明	76件 (50.0%)
(3) その他 (事件・事故等)	26件 (17.1%)

合計 152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3月	マクロ経済スライド改定における抽出条件の設定誤りについて	4,079名	過払い	1,668,236
2011年12月9日	統合ネットワーク障害について	不明		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12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12月分の事務処理誤り等一覧(1～27ページ)

1. 厚生年金適用関係	1 P	整理番号	1～28
2. 厚生年金徴収関係	8 P	整理番号	29～36
3. 国民年金適用関係	10 P	整理番号	37～44
4. 国民年金徴収関係	12 P	整理番号	45～55
5. 年金給付関係	15 P	整理番号	56～101
6. その他	26 P	整理番号	102～112

(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12月分 システム事故等一覧(28ページ)

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
1	70歳以上被用者該当届標準報酬月額相当額の決定誤りについて	確認・決定誤り	鳥取	事務センター	2010年12月3日	2011年10月20日	年金事務所より、「お客様から、支給額変更通知書が送付されたが、平成22年12月分以降と平成23年9月分以降の年金額に変動があり、どうなっているのかとの問合せがあり、確認してほしい」との連絡がありました。確認したところ、70歳到達時の標準報酬月額に決定誤りが判明しました。	70歳以上被用者該当届の標準報酬月額相当額欄を1桁少なく入力してしまいました。職員の確認不足によるものです。また、入力後のチェック等においても誤りに気付かなかったことによるものです。	1事業所1名	過払い	3,284	担当者がお客様に電話し、お詫びのうえ説明し、今後支払される年金との内払調整で返納していただくことで了承を得ました。また、お客様は国民健康保険組合の被保険者の方のため、徴収額に影響がないことを確認しました。標準報酬月額の訂正入力を行いました。機構本部に関係書類を進達し、内払調整されていることを確認しました。	ミーティングを行い、今回の事象を職員に説明し、的確な審査決定、入力後の点検においても実報酬をマーキングするなど、報酬月額についてはより慎重に点検をするよう注意喚起を行いました。	外部
2	月額変更届の審査・入力誤りについて	確認・決定誤り	徳島	事務センター	2011年9月14日	2011年10月21日	年金事務所より、「事業所から、保険料の告知額が相違しているとお申出があり、確認してほしい」との連絡がありました。確認したところ、事業所から届出された月額変更届の改定年月を誤って入力していることが判明しました。	月額変更届を審査した際、本来であれば、改定年月を平成23年9月とすべきところ、算定対象月及び改定年月を誤って記載されていたため、改定年月を平成23年7月と誤って記載し、入力処理したものです。審査時における確認不足と、入力後の決裁時における確認不足によるものです。	1事業所4名	過徴収	94,036	年金事務所の担当者が事業所に電話し、お詫びのうえ、説明しました。訂正処理を行い、決定通知書を年金事務所の担当者に手渡しました。年金事務所の担当者が事業所を訪問し、改めてお詫びのうえ説明し、正しい決定通知書を交付し、過徴収となっている保険料については、次回保険料で調整することで了承を得ました。また、誤って送付した決定通知書を回収しました。	今回の事象を職員に説明し、入力時及び入力後の確認を徹底するよう再度注意喚起しました。	外部
3	二以上事業所勤務被保険者届出に係る非選択事業所への通知誤りについて	確認・決定誤り	栃木	栃木	2011年9月16日	2011年10月24日	二以上事業所勤務該当しているA非選択事業所より、「届出した被保険者の標準報酬月額等の決定通知書が届いたが、当社の被保険者でない氏名の記載があり、保険料も上乘せ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。確認したところ、通知書の非選択事業所名が誤っていたことが判明しました。	B非選択事業所より、二以上事業所勤務被保険者選択届の提出があり、二以上事業所勤務被保険者報酬確認連絡票作成時に、以前A非選択事業所へ通知した際の様式をコピーして上書きしましたが、事業所名称等をB非選択事業所に訂正せず作成したため、A非選択事業所へ保険料を加算してしまいました。二以上事業所勤務被保険者報酬確認連絡票作成時における記入誤り及び決裁時の確認不足によります。	2事業所1名	その他	196,156	担当者がA非選択事業所に電話し、お詫びのうえ、説明しました。平成23年9月分保険料について、正しい保険料額を算出し、納付書で納入をお願いしたところ、経理上、既に請求された金額で口座振替の納入準備したため、平成23年10月分保険料で調整してほしいとお申出があり、当該対応をすることで了承を得ました。A非選択事業所の平成23年9月分保険料の過徴収分について、平成23年10月分保険料で調整しました。担当者がB非選択事業所に電話し、お詫びのうえ、説明しました。平成23年9月分保険料について、正しい保険料額を算出し、納付書で納入していただくことで了承を得ました。B非選択事業所の平成23年9月分保険料の更正増の処理を行いました。	厚生年金適用調査課の朝礼において、今回の事象を職員に説明し、二以上事業所勤務被保険者の保険料計算についての留意点を再確認するとともに、事務処理担当者及び担当課長等複数名による確認を徹底するよう指示しました。	外部
4	事業所整理記号の払出誤りについて	確認・決定誤り	静岡	浜松西	2011年10月4日	2011年11月9日	適用調査課職員が新規適用事業所の確認をしていたところ、事業所整理記号の払出を誤っていることが判明しました。	新規適用事業所の払出において、郡市区を誤り、事業所整理記号を払出していました。処理担当者及び確認者の確認漏れによります。	1事業所		0	正しい事業所整理記号に変更し、適用通知書を作成しました。担当者が事業所を訪問し、お詫びのうえ経緯を説明し、了承を得ました。正しい事業所整理記号が記載された適用通知書をお渡ししました。	今回の事象を職員に説明し、事業所整理記号の払出をして受付簿を作成した時点で別の職員が一度確認してから処理するよう作業方法を見直したうえで、審査についても入念な確認を行うよう周知・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
5	70歳以上被用者該当届の該当年月日誤りについて	確認・決定誤り	福井	福井	2010年4月26日	2011年11月7日	事務センター郵送受付の二以上事業所勤務被保険者の不該当届に係る70歳以上被用者該当年月日の扱いについてブロック本部に確認のうえ、処理しました。 過去に処理済の同処理について、全件確認したところ、1件について、処理を誤っていたことが判明しました。	二以上事業所勤務被保険者不該当届に係る70歳以上被用者該当届の処理において、本来は二以上事業所勤務被保険者不該当年月日(退職日)を該当年月日として入力すべきところ、誤って事業所から届出のあった退職日の翌日で入力してしまいました。その結果、年金が全額支給されることとなり、1ヵ月分の過払いが発生しました。 二以上事業所勤務被保険者不該当届に係る70歳以上被用者該当届の処理において、担当者及び決裁者の解釈誤りにより、誤りに気付かなかったことによるものです。	1事業所1名	過払い	173,973	担当者が事業所を訪問し、事業所の担当者様とお客様にお詫びのうえ、説明を行い、今後支払される年金での内払調整で返納していただくことで了承を得ました。また、修正した年金額での平成22年分源泉徴収票について、機構本部より送付することをお伝えしました。 70歳以上被用者該当届の訂正入力を行い、返納方法申出書を機構本部へ進達しました。	厚生年金適用調査課の朝礼において、今回の事象を職員に説明し、二以上事業所勤務被保険者に係る70歳以上被用者該当処理について再度周知・徹底しました。	内部
6	資格取得届の処理誤りについて	確認・決定誤り	京都	事務センター	2011年10月3日	2011年11月14日	社会保険労務士より、「受託事業所の資格取得届の処理について、健康保険料の請求が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。 確認したところ、処理不要の届書について誤って入力していることが判明しました。	適用除外承認申請書が添付された資格取得届が提出されました。 70歳以上の方については、処理が不要の届書でしたが、対象の方の生年月日に気付かず審査のうえ、健康保険のみ加入として入力処理を行いました。 審査時に適用除外承認申請書が添付されていたため、生年月日から処理不要であることに気付かなかったこと、また、入力後の確認及び決裁でも気付かなかったことによります。	1事業所1名	過徴収	11,020	担当者が社会保険労務士に電話し、お詫びのうえ、経過を説明しました。 担当者が事業所に電話し、お詫びのうえ、登録済データの取消及び次回保険料で調整することを説明し、了承を得ました。 取消入力を行い、取消通知を社会保険労務士あてに送付しました。	朝礼において、今回の事象を職員に説明し、届書の審査、入力後の確認及び決裁時の確認を慎重に行うよう周知・徹底しました。	外部
7	算定基礎届に係る年間報酬額算定不該当通知の送付漏れについて	未処理・処理遅延	徳島	事務センター	2011年8月8日	2011年10月19日	年金事務所より、「事業主様から、算定基礎届と同時に提出した年間報酬の平均で算定することの申立書に対し、不該当の場合お知らせ通知が送付されると説明されたにもかかわらず、届かないとお申出があり、確認してほしい」との連絡がありました。 確認したところ、通知を送付していないことが判明しました。	年金事務所の担当者が算定基礎届を照合した際に、お申立された理由では保険者算定ができない旨を説明しましたが、ご納得いただけなかったため、申立書を受理し、通知を送付することを説明しました。その後、当事務センターの職員に連絡するとともに、届書にもその旨を記載し指示をしていましたが、当事務センターにおいて審査後に通知の作成がされていなかったものです。 年金事務所より連絡を受けた当事務センター職員が担当者へ情報伝達を的確に行わなかったこと及びその後の確認作業も不十分であったことによるものです。	1事業所1名		0	年金事務所の担当者が事業所を訪問し、事業所の担当者様と社会保険労務士に改めてお詫びのうえ、説明しました。 通知を作成し、年金事務所あてに送付しました。 年金事務所の担当者が事業所を訪問し、改めてお詫びのうえ、通知を手渡し、了承を得ました。	今回の事象を職員に説明し、拠点間での申し送り事項及び連絡内容の把握について十分注意するよう周知・徹底しました。	外部
8	二以上事業所勤務被保険者に係る保険料計算漏れについて	未処理・処理遅延	福井	事務センター	2011年10月11日	2011年11月10日	二以上事業所勤務被保険者一覧表をチェックしていた年金事務所の職員より、平成23年9月30日支払の賞与支払届について、二以上事業所勤務被保険者の保険料計算がされていないとの連絡がありました。 確認したところ、年金事務所へ標準賞与決定通知書を送付していなかったため、保険料計算していないことが判明しました。	当該事業所を受託している社会保険労務士より電子申請にて届出のあった賞与支払届について、決定の際に出力された適用関係届書警告リスト(電子申請)の確認が不十分であったため、二以上事業所勤務被保険者が1名含まれていたことに気付かませんでした。 また、二以上事業所勤務被保険者に係る保険料計算を年金事務所で行うために、標準賞与額決定通知書等を年金事務所へ回送すべきところ、社会保険労務士あてに直接送付したため、年金事務所において、平成23年9月分の保険料で二以上事業所勤務被保険者1名の計算が漏れていたことによります。	1事業所1名	未徴収	62,760	担当者が社会保険労務士に連絡し、お詫びのうえ説明し、次回保険料で調整することで了承を得ました。事業所へは社会保険労務士より説明することのお申出があり、お願いしました。 年金事務所に関係書類を送付し、保険料計算の締切日までに二以上事業所勤務者に係る保険料計算及び入力処理、標準賞与額決定通知書の作成について依頼しました。 担当者が社会保険労務士を訪問し、改めてお詫びのうえ、標準賞与額決定通知書を手渡ししました。	今回の事象を職員に説明し、電子申請に係る届書の決定時に出力される適用関係届書警告リスト(電子申請)を、エラー処理の前に別の職員が内容を確認するよう改めました。	内部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生日月	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
9	算定基礎届に係る標準報酬月額訂正漏れについて	未処理・処理遅延	島根	松江	2005年8月9日	2011年11月9日	育児休業取得者終了届が提出され、処理をする際にコンピュータ記録を確認したところ、標準報酬月額に誤りのあることが判明しました。	二以上事業所勤務被保険者に係る算定基礎届の提出があり、処理しました。 二以上事業所勤務被保険者台帳には標準報酬月額が正しく記載されており、標準報酬月額決定通知書、保険料告知額は正しい内容で処理が行われていましたが、標準報酬のコンピュータ入力がありました。 適用調査課と徴収課による二重チェックにより処理の誤りを発見していましたが、二以上事業所勤務被保険者台帳の訂正のみを行い、コンピュータ記録の訂正入力を漏らしていたことによります。 また、決裁においても、訂正入力を行っていないことに気がありませんでした。	1事業所1名		0	標準報酬月額の訂正入力を行いました。 担当がお客様に連絡し、お詫びのうえ、正しい標準報酬月額に訂正し、過去に送付したねんきん定期便の標準報酬月額が誤って表示されていたことを説明し、了承を得ました。 担当が事業所に連絡し、お詫びのうえ、決定通知書に誤った標準報酬月額が表示されていますが、保険料は正しく請求されていることを説明し、了承を得ました。	今回の事象を職員に説明し、入力チェックの手順を再確認のうえ、届書及び処理票の入力処理後の確認作業を徹底するよう注意喚起しました。	内部
10	資格取得日訂正届の未処理について	未処理・処理遅延	鹿児島	事務センター	2011年10月12日	2011年10月21日	事業所より、「当社の被保険者の健康保険被保険者証の交付はいつになるのか」とのお問合せがありました。 確認したところ、年金事務所による総合調査において、事業所より提出された被保険者様に係る資格取得日訂正届の未処理により、健康保険被保険者証が発行されていないことが判明しました。	年金事務所による総合調査において、被保険者様の資格取得年月日誤りが判明し、平成22年8月取得から平成22年3月取得へ訂正する資格取得日訂正届の提出がありました。 当事務センターへ回送後、審査の際、平成22年度分の算定基礎届の提出も必要であったことから、事業所あてに返戻しましたが、再提出を受付した際に、資格取得日訂正届と平成22年度算定基礎届を分離してしまい、算定基礎届を処理した担当は、資格取得日が平成22年8月のままであったこともあり、平成22年度算定基礎届を平成23年度算定基礎届の訂正届であると誤認して入力処理しました。 入力後の二重チェックにおいても発見できなかったこと及び決裁においても発見できなかったことによります。また、資格取得日訂正届の再提出においても、平成22年度算定基礎届の添付がないことの確認を漏らしたことによります。	1事業所1名	未徴収	951	担当が事業所に電話し、お詫びのうえ、説明しました。健康保険被保険者証については、訂正処理後、全国健康保険協会から送付すること及び次回保険料で未徴収分を調整する旨をお伝えし、了承を得ました。 平成23年度算定記録を取消し、資格取得日訂正を行いました。 平成22年度、平成23年度算定基礎届の入力処理を行い、決定通知書を事業所あてに送付しました。	今回の事象を職員に説明し、返戻文書の再提出時に書類は分離しないこと、入力チェック時、二重チェック時には細心の注意を払い、事務処理の流れを考えながら対処するよう注意喚起しました。	外部
11	資格喪失届の未処理について	未処理・処理遅延	石川	事務センター	2011年9月7日	2011年10月26日	事業所より、「平成23年9月分の納入告知額が違う」とのお申出がありました。 確認したところ、資格喪失届の未処理が判明しました。	委託業者が同時に提出された関連事業所の資格喪失届をそれぞれ入力処理すべきところ、同一の方の届の正・副と誤って認識したことにより、1枚目の資格喪失届だけが処理され、2枚目の資格喪失届は未処理となっていました。 委託業者の確認不足と、事務センター職員による入力後のチェックで入力漏れに気付かなかったことによるものです。	1事業所1名	過徴収	36,392	担当が事業所に電話し、お詫びのうえ、説明しました。平成23年9月分保険料を更正し、納付書による納付をお願いし、了承を得ました。 資格喪失届の入力処理を行い、年金事務所へ保険料の更正及び納付書の発行を依頼しました。 担当が事業所を訪問し、再度お詫びのうえ、決定通知書及び納付書をお渡ししました。	今回の事象を管理・厚生年金適用グループ職員に説明し、入力後チェック時の手順を再確認し、入力後チェック時にはくれぐれも注意するよう周知徹底しました。 委託業者に対し、件数の確認、チェック体制の強化を要請しました。 委託業者から担当に厳重注意を行い、チェック体制の強化を指示した旨の報告がありました。	外部
12	資格取得届の入力漏れについて	未処理・処理遅延	大分	別府	2002年8月7日	2011年11月2日	事業所の総合調査において、75歳以上の方について喪失届が未提出のため、届書の提出を求め、当所を入力する際、入力ができませんでした。 確認したところ、平成14年法改正により、厚生年金が70歳まで加入延長となり、当時届出された資格取得届が未処理であったことが判明しました。	平成13年当時、厚生年金が65歳喪失となり、健康保険のみ加入されていましたが、平成14年の法改正により、資格取得届の提出があつたにもかかわらず、未処理となっていました。そのことにより、厚生年金加入期間の加算処理がされていなかったため、年金に未払いが生じていました。 届書が未処理であるにもかかわらず、入力済の印が押されていたこと及び当時の処理結果のチェックと決裁においても未処理であることの確認を漏らしたことによります。	1事業所1名	その他	1,998,267	担当が事業所を訪問し、お詫びのうえ、説明しました。お客様が経理も担当されていたため、保険料については時効により徴収できないこと及び厚生年金記録の追加を行い、再裁定することをお伝えし、了承を得ました。 66歳以降の厚生年金記録の追加処理を行い、関係書類一式を機構本部へ進達しました。 支払時期が確定し、担当がお客様に電話し、改めてお詫びのうえ、支払時期をお伝えし、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、チェックを慎重に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
13	健康保険組合編入年月日の入力誤りについて	入力誤り	東京	港	2011年3月2日	2011年6月23日	<p>事業主様より、「適用事業所管掌区分変更通知書が届いたが、健康保険組合に編入した日付が届出した日付と違う」とのお申出がありました。</p> <p>確認したところ、健康保険組合に編入した年月日を誤って入力していたことが判明しました。</p>	<p>適用事業所管掌区分変更処理票を作成し、入力処理する際、本来であれば健康保険組合編入年月日を平成23年3月とすべきところ、誤って平成23年2月と入力してしまいました。</p> <p>入力処理後に、複数名による二重チェックを行いました。確認不足により入力誤りを発見できませんでした。</p>	1事業所	未徴収	289,918	<p>担当者が事業所に電話し、事業主様にお詫びのうえ、説明しました。平成23年2月分の保険料を納付書により納付していただくことで了承を得ました。</p> <p>健康保険組合編入年月日の訂正処理を行い、事業所あてに未徴収分の納付書を送付しました。</p> <p>未徴収分の保険料が納付されていることを確認しました。</p>	<p>今回の事象を職員に説明し、入力の際は必ず処理票の内容との相違がないかどうか確認し、届書等の入力処理後のチェック時においては、複数名で慎重に行うよう周知・徹底しました。</p>	外部
14	算定基礎届の入力誤りについて	入力誤り	東京	文京	2011年10月13日	2011年10月13日	<p>担当者が算定基礎届の入力処理後のチェックを行っていた際、報酬月額を誤って入力していたことが判明しました。</p>	<p>算定基礎届の入力処理において、報酬月額を誤って入力してしまいました。</p> <p>本来であれば、入力処理後すぐに担当者がチェックをすべきところ、別の担当者が保険料計算日の入力締切日の窓口装置稼働終了後に入力処理のチェックを行ったため、訂正処理を行うことができませんでした。</p> <p>職員による入力誤り及び入力処理後の1回目のチェックで誤りに気付かなかったことによります。</p> <p>また、2回目のチェックが入力締切日の窓口装置稼働終了後に行われたことによります。</p>	1事業所1名		0	<p>厚生年金適用調査課長が事業所に電話し、事務担当者様にお詫びのうえ説明し、保険料については訂正後の正しい納入告知書を送付する旨をお伝えし、了承を得ました。</p> <p>訂正入力処理を行い、決定通知書を事業所あてに送付しました。また、徴収課に保険料の訂正を依頼し、訂正後の納入告知書を事業所へ送付しました。</p>	<p>厚生年金適用調査課長から、今回の事象を職員に説明し、入力チェック時の手順・担当者を再確認するとともに、入力チェックについては入力締切前に完了するよう周知・徹底しました。</p>	内部
15	算定基礎届の入力誤りについて	入力誤り	東京	北	2011年7月頃	2011年10月24日	<p>事業所より、「請求された保険料額と当方で計算した保険料額が合わない」とのお申出がありました。</p> <p>確認したところ、算定基礎届の入力誤りが判明しました。</p>	<p>算定基礎届の入力を行った際、標準報酬月額を50万円と入力すべきところ、誤って150万円と入力していました。</p> <p>提出された算定基礎届の報酬月額の平均額欄に、誤って報酬月額の総計が記載されていたため、審査の際、この記載誤りに気付かず、そのまま入力してしまったこと、処理結果のチェック時においても、確認不足により入力誤りを発見できなかったことによるものです。</p>	1事業所1名	過徴収	97,723	<p>担当者が事業所に連絡し、お詫びのうえ、説明しました。次回保険料で調整することで了承を得ました。</p> <p>算定基礎届の訂正入力を行い、決定通知書を事業所あてに送付しました。</p>	<p>今回の事象を職員に説明し、届書の審査時においては、記載誤りに注意して審査するよう指示しました。</p> <p>また、5等級以上の変動が発生する場合に出力される等級差リストの確認を十分に行うよう周知・徹底しました。</p>	外部
16	資格取得年月日の入力誤りについて	入力誤り	北海道	事務センター	2011年10月3日	2011年10月27日	<p>年金事務所より、「A事業所の被保険者様が来所され、健康保険被保険者証の資格取得年月日が違っているとお申出があり、確認してほしい」との連絡がありました。</p> <p>確認したところ、当事務センターにおける入力誤りが判明しました。</p>	<p>委託業者において入力処理を行いました。本来、平成23年9月と入力すべきところ、誤って平成22年9月と入力したため、誤った資格取得年月日で健康保険被保険者証が発行されたものです。</p> <p>また、入力結果との突合、確認不足と当事務センター職員による入力後の点検で入力誤りに気付かなかったことによるものです。</p>	1事業所1名	過徴収	583,763	<p>年金事務所の担当者がA事業所の被保険者様にお詫びのうえ説明し、訂正入力を行うことと、健康保険被保険者証を再発行する旨をお伝えし、了承を得たため、誤って発行した健康保険被保険者証を回収しました。</p> <p>年金事務所の担当者がA事業所の事業主様に電話し、お詫びのうえ、訂正処理と保険料の調整について説明したところ、次回保険料で調整することで了承を得ました。</p> <p>資格取得年月日訂正及び被扶養者(異動)届の訂正入力を行い、資格取得確認通知書を再作成し、A事業所あてに送付しました。また、被保険者様の健康保険被保険者証が全国健康保険協会より事業所あてに送付されたことを確認しました。</p>	<p>厚生年金適用グループの朝礼において、今回の事象を職員に説明し、チェックの徹底について注意喚起しました。</p> <p>委託業者に今回の事象を説明し、適正なチェックの実施を要請しました。</p> <p>委託業者より、入力時及び入力後のチェックをさらに慎重に行っていく旨の報告がありました。</p>	外部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生年月日	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	賞与支払届の入力誤りについて	入力誤り	新潟	新発田	2005年7月	2011年10月26日	厚生年金基金からの突合不一致リストの確認作業において、平成17年の賞与支払届を調査したところ、入力誤りがあったことが判明しました。	事業所から提出された賞与支払届の被保険者様に支払された賞与の額について、実額欄に記載の額と、賞与額欄に記載されていた額が相違していましたが、賞与額欄をそのまま入力し、決定していました。 また、審査において、事業所への確認を行わなかったことによります。	1事業所1名	過徴収	779	厚生年金適用調査課長が事業所へ電話し、お詫びのうえ、経過を説明し、次回保険料で調整することで了承を得ました。また、被保険者様へは事業主様よりお伝えいただけるとのことで、お願いしました。 訂正入力を行い、決定通知書を事業所あてに送付しました。	厚生年金適用調査課において、今回の事象を職員に説明し、届書審査・入力チェック時の手順を再確認し、審査・入力チェック時には細心の注意を払うよう周知・徹底しました。	内部
18	被扶養者の生年月日に係る元号の入力誤りについて	入力誤り	大阪	守口	2011年6月8日	2011年11月2日	事業所の担当者様が被扶養者(異動)届と健康保険被保険証を持参され、「被扶養者の生年月日の元号が間違っているため、訂正してほしい」とのお申出があり、入力誤りが判明しました。	当所で即時処理を行った際の入力誤りによるものです。 即時入力処理の際、入力した職員がチェックし、他の職員がダブルチェックしていますが、両者が誤りを見落してしまったものです。	1事業所1名		0	担当者が事業所の担当者様にお詫びのうえ、説明しました。訂正処理を行い、健康保険被保険者証を全国健康保険協会から送付することで、了承を得ました。 訂正処理を行い、全国健康保険協会に健康保険被保険者証の即時発送を依頼しました。 担当者が事業所の担当者様に連絡し、再度お詫びのうえ、正しい健康保険被保険者証が届いたことを確認し、誤って作成した健康保険被保険者証の返送をお願いしました。 事業所より、健康保険被保険者証の返送がありました。	今回の事象を職員に説明し、元号に関しては、非常に見落としやすいので、ダブルチェックの際、年月日だけではなく、元号にも十分注意するよう周知・徹底しました。	外部
19	被扶養者(異動)届に係る氏名入力誤りについて	入力誤り	大阪	守口	2011年11月1日	2011年11月7日	お客様相談室において、入力した被扶養者(異動)届を適用調査課に回付したところ、被扶養者様の氏名の漢字を誤って入力していたことが判明しました。	被扶養者様の氏名を入力する際、漢字を見誤り、入力していました。 入力時及び二次審査時においても見落していました。	1事業所1名		0	担当者が事業所に連絡し、お詫びのうえ、説明しました。訂正入力を行い、後日、全国健康保険協会から健康保険被保険者証を送付する旨をお伝えし、了承を得ました。 訂正入力を行い、全国健康保険協会から健康保険被保険者証が事業所あてに送付されたことを確認しました。	今回の事象を職員に説明し、届出入力時の氏名・該当日等については当日中に二次チェックも含めて確認を徹底するよう指示しました。	内部
20	養育期間標準報酬月額特例申出書の入力誤りについて	入力誤り	沖縄	事務センター	2011年11月8日	2011年11月9日	社会保険労務士より、「受託事業所の養育期間標準報酬月額特例申出受理通知書の養育特例開始年月日が相違している」とのお申出がありました。 確認したところ、開始年月日を誤って入力したことが判明しました。	養育期間標準報酬月額特例申出書を当事務センターの職員が入力する際、養育特例開始年月日を届出のあった平成21年9月と入力したところ、厚生年金保険養育特例2年以上遡及リストが配信されたため、2年以上遡及しての入力はできないものと思い込み、開始年月日を平成21年11月に訂正して入力したものです。 また、その後の職員チェックでも入力誤りに気づかず処理したことによります。 2年以上遡及して入力した場合、遡及リストは出力されますが、処理そのものは2年以上遡及して記録に反映することの認識不足によります。	1事業所1名		0	担当者が社会保険労務士に電話し、お詫びのうえ、説明しました。社会保険労務士より事業所へお詫びと説明をしていただけたとのことで、お願いしました。 養育期間標準報酬月額特例申出書の訂正入力を行い、養育期間標準報酬月額特例申出受理通知書を社会保険労務士あてに送付しました。	今回の事象を職員に説明し、注意喚起を行い、養育期間標準報酬月額特例申出書の取扱い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
21	賞与支払届の入力誤りについて	入力誤り	静岡	清水	2006年1月6日 2006年7月25日	2011年10月13日	事務センターにおいて、厚生年金基金記録と被保険者記録との突合確認を行ったところ、A事業所の平成17年冬季の賞与支払届に入力誤りがあることが判明しました。 また、B事業所の平成18年夏季の賞与支払届の入力誤りも判明しました。	A事業所の賞与支払届の入力の際、誤った金額を入力していました。 B事業所の賞与支払届について、一部不鮮明な状態で賞与金額が記載されており、本来ならば、B事業所に確認すべきところ、確認を怠り、誤った金額で入力していました。 審査担当者の確認不足及び決裁時の確認不足によるものです。	2事業所2名	過徴収	30,562	厚生年金適用調査課長がA事業所に電話し、お詫びのうえ、説明しました。過徴収した保険料については、次回保険料で調整することで了承を得ました。 厚生年金適用調査課長がB事業所を訪問し、お詫びのうえ、説明しました。過徴収した保険料は還付請求することで了承を得ました。 B事業所より還付請求書の提出があり、還付処理を行いました。 訂正入力を行い、決定通知書をA・B事業所あてに送付しました。	厚生年金適用調査課長が職員に、今回の事象を説明し、処理手順を再確認のうえ、入力時には細心の注意を払うよう指示しました。	内部
22	健康保険被保険者手帳の交付誤りについて	通知書等の作成誤り	兵庫	事務センター	2011年11月1日	2011年11月8日	年金事務所より、「お客様から、健康保険被保険者手帳の交付を申請したのに、年金手帳が送られてきたとお申出があり、確認してほしい」との連絡がありました。 確認したところ、交付の誤りが判明しました。	健康保険被保険者手帳交付申請書に対し、年金手帳再交付申請と勘違いし、お客様に年金手帳を交付したものです。 年金事務所では処理すべき健康保険被保険者手帳交付申請書を誤って当事務センターに回付し、当事務センターは年金手帳再交付申請書と勘違いして年金手帳を発行し、決裁でも誤りに気付きませんでした。	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。 年金事務所では健康保険被保険者手帳を作成しました。 年金事務所と当事務センターの担当者がお客様宅を訪問し、改めてお詫びのうえ、経過を説明し、年金手帳を回収するとともに、健康保険被保険者手帳を交付し、了承を得ました。	今回の事象を職員に説明し、思い込みによる誤りや確認不足がないよう注意喚起しました。 年金事務所にも今回の事象を説明し、受付届書の事務処理区分及び当事務センターへの回付について再確認し、注意喚起したとの連絡を受けました。	外部
23	算定基礎届の誤送付について	誤送付・誤送信	千葉	事務センター	2011年6月14日	2011年6月23日	年金事務所より、「A事業所から、送付された算定基礎届の封筒の中に、B事業所分の算定基礎届用紙が入っているとお申出があり、確認してほしい」との連絡がありました。 確認したところ、誤送付が判明しました。	委託業者が、送付用封筒に貼られていた宛名シールに表示されている事業所整理記号と、算定基礎届に印字されている事業所整理記号の確認を怠ったことにより、A事業所分とB事業所分の算定基礎届を入れ違えたまま送付してしまいました。 委託業者の封入時及び封緘時の確認不足によるものです。	2事業所17名			担当者がA事業所を訪問し、お詫びのうえ説明し、B事業所の届書を回収し、B事業所から回収後、届書をお渡しする旨をお伝えしました。 担当者がB事業所を訪問し、お詫びのうえ説明しました。A事業所の届書を回収のうえ、B事業所の届書をお渡しし、了承を得ました。 担当者がA事業所を訪問し、改めてお詫びのうえ、A事業所の届書をお渡しし、了承を得ました。	委託業者の責任者と会議を行い、個人情報を含んだ書類を送付する前には、複数名でダブルチェックすることを徹底するよう指示したうえで、再発防止のための事務処理体制についての報告書の提出を求めました。 委託業者より、確認する担当者を増員し、個人情報を取り扱っているという意識を持ちながら作業するよう指示した旨の報告書の提出がありました。	外部
24	被扶養者(異動)届の誤送付について	誤送付・誤送信	群馬	事務センター	2011年10月19日	2011年10月20日	A社会保険労務士より、「B社会保険労務士あての送付物が届いた」とのお申出がありました。 確認したところ、誤送付していることが判明しました。	当事務センターの担当者が発送の際、本来、B社会保険労務士あてに送付するところ、A社会保険労務士の宛名を記載し、送付してしまいました。 職員が送付先の宛名の確認を漏らしたことからります。	2社会保険労務士 1事業所1名			担当者がA社会保険労務士を訪問し、お詫びのうえ説明し、誤送付した被扶養者(異動)届を回収し、了承を得ました。 担当者がB社会保険労務士を訪問し、お詫びのうえ説明し、被扶養者(異動)届をお渡しし、了承を得ました。事業所及び被保険者様へのお詫びと説明をB社会保険労務士より行っていただき、了承された旨の連絡がありました。	グループミーティングにおいて、今回の事象を職員に説明し、送付先の宛名記載時と送付時に再度確認を行い、慎重に処理を行うよう周知・徹底しました。	外部
25	標準報酬決定通知書の送付誤りについて	誤送付・誤送信	群馬	事務センター	2011年10月24日	2011年10月25日	年金事務所より、「社会保険労務士が、受託事業所以外の標準報酬決定通知書が送付された」との連絡がありました。 確認したところ、誤って標準報酬決定通知書を送付していたことが判明しました。	委託業者が発送作業の際、誤って封入したことによりります。 また、封入後の確認においても、確認を漏らしたことによりります。	1社会保険労務士 1事業所1名			年金事務所窓口にて持参していただいた際に、担当者が社会保険労務士にお詫びのうえ説明し、了承を得ました。 担当者が事業所を訪問し、お詫びのうえ説明し、了承を得ました。標準報酬決定通知書を手渡ししました。	委託業者に今回の事象を説明し、封入時のダブルチェックの徹底と、正確な業務の遂行を要請しました。 委託業者より、封入後の送付物数点検など、工程を改めて再発防止に努めるとの報告がありました。	外部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生年月日	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
26	年金手帳の誤送付について	誤送付・誤送信	福井	事務センター	2011年10月26日	2011年10月28日	年金事務所より、「A社会保険労務士から、届出を行っていない方の年金手帳が届いたと年金手帳を持参のうえ、来所されたので、確認してほしい」との連絡がありました。確認したところ、B社会保険労務士へ送付すべきところ、誤ってA社会保険労務士へ送付していたことが判明しました。	委託業者の担当者が決定通知書等の封入・封緘作業を2名体制で確認していたにもかかわらず、決定通知書等の内容と年金手帳の被保険者様の氏名が相違していたことに気付かずに送付してしまいました。委託業者の担当者が社会保険労務士ごとに整理されたクリアケースに入っていた年金手帳を封入・封緘する際に、前後した社会保険労務士の入れ間違いにより、封入・封緘時に年金手帳が混在し、その後の確認も不十分であったことによります。	2社会保険労務士 1事業所1名			年金事務所の担当者がA社会保険労務士にお詫びのうえ、年金手帳を回収しました。また、当事務センターの担当者がA社会保険労務士を訪問し、お詫びのうえ説明し、了承を得ました。担当者がB社会保険労務士を訪問し、お詫びのうえ説明し、年金手帳を手渡しし、今後十分に注意することをお約束し、了承を得ました。事業所及び被保険者様にはB社会保険労務士より説明するとのお申出があり、お願いしました。担当者がB社会保険労務士に連絡し、事業所及び被保険者様が了承された旨の確認をしました。	管理・厚生年金適用グループ内において今回の事象を職員に説明し、発送の際のチェックを再度徹底するよう注意喚起しました。また、委託業者へ今回の事象を説明し、封入・封緘時においては決定通知書等と年金手帳の十分な確認、複数体制によるチェックの徹底を要請し、改善した旨の報告がありました。	外部
27	賞与支払届の誤送付について	誤送付・誤送信	静岡	事務センター	2011年10月27日	2011年11月2日	A事業所より、「平成23年12月支払予定の賞与支払届総括表及び賞与支払届が送付されたが、賞与支払届が人数分封入されていない」とのお申出がありました。確認したところ、誤ってB事業所分に封入し、送付したことが判明しました。	委託業者が、賞与支払届総括表及び賞与支払届を封入・封緘のうえ送付しましたが、封入を誤り、封緘時のチェックでも見落していました。委託業者の確認不足と封入誤りによるものです。	2事業所10名			担当者がA事業所に電話し、お詫びのうえ説明し、賞与支払届の不足分を送付することで了承を得ました。担当者がB事業所に電話し、お詫びのうえ説明し、了承を得ました。誤送付した賞与支払届の返送を依頼し、返信用封筒を送付しました。B事業所より誤送付した賞与支払届が返送され、A事業所あてに送付しました。	委託業者に今回の事象を説明し、チェック体制の強化を要請しました。委託業者より、担当者に今回の事象を説明し、チェックを徹底する旨の報告がありました。	外部
28	賞与支払届の誤送付について	誤送付・誤送信	静岡	事務センター	2011年10月28日	2011年11月8日	A事業所より、「平成23年12月支払予定の賞与支払届総括表及び賞与支払届が送付されたが、B事業所の賞与支払届が封入されている」とのお申出がありました。確認したところ、誤送付が判明しました。	委託業者が賞与支払届総括表及び賞与支払届を出力し、封入、封緘した送付物が納入され、発送しました。委託業者の封入・封緘作業の際の確認不足によるものです。	2事業所10名			担当者がA事業所にお詫びのうえ説明し、誤送付した賞与支払届の返送を依頼し、了承を得ました。A事業所より、誤送付した賞与支払届の返送がありました。担当者がB事業所に電話し、お詫びのうえ説明し、了承を得ました。賞与支払届を送付することを申し出ましたが、必要ない旨のお申出がありました。	委託業者に今回の事象を説明し、チェック体制の強化を要請しました。委託業者より、担当者に今回の事象を説明し、チェックを徹底する旨の報告がありました。	外部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生年月日	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
29	二以上事業所勤務被保険者に係る保険料請求誤りについて	確認・決定誤り	山口	宇部	2011年4月20日 2011年10月20日	2011年11月1日	<p>担当者が平成23年9月算出内訳書と二以上事業所勤務被保険者整理簿について確認作業をしていたところ、8事業所について相違があることが判明しました。</p>	<p>1事業所について、平成23年4月に当所管轄外からの移管事業所に、二以上事業所勤務被保険者の方が1名おり、移管元年金事務所において基本保険料が0になっているものと思い込み、移管時における按分保険料の登録を行ってしまったものです。</p> <p>7事業所について、平成23年9月分保険料登録のため按分計算を行い、従前保険料との差額計算を行う際、従前の保険料をよく確認せず、二以上保険料管理をしているデータが正しいものと思い込み差額計算を行いました。そのデータが更新されておらず、さらに以前の保険料と差額計算を行い登録を行ってしまったことによります。</p>	8事業所3名	その他	908,191	<p>担当者が8事業所に電話し、お詫びのうえ説明し、次回保険料にて調整を行うことで了承を得ました。</p> <p>二以上事業所勤務被保険者保険料登録票及び健康保険料等調整の入力処理をしました。</p> <p>当該保険料が調整のうえ納付されたことを確認しました。</p>	<p>今回の事象を職員に説明し、警告リストと届書・処理票の突合・確認を行い、毎月保険料確認毎にそのバックアップデータを保存するとともに、突合・確認を徹底するよう指示しました。</p>	内部
30	口座振替の緊急停止に係る確認及び説明不足について	確認・決定誤り	兵庫	姫路	2011年10月28日	2011年11月1日	<p>事業所より、「平成23年9月分の保険料について、分割納付の約束であり、1回目の納付を納付書で納付したにもかかわらず、一括で口座振替されている」とのお申出がありました。</p> <p>確認したところ、口座振替の緊急停止の届出が必要なことを説明していなかったことが判明しました。</p>	<p>当該事業所の平成23年9月分の保険料は、遡及月額変更分が算入された結果、通常の3倍となったため、事前に一括納付は困難とお申出を受け、分割納付としましたが、口座振替の緊急停止が必要である旨を説明していなかったことから、分割納付書での納付と口座振替納付が重複したものです。</p> <p>電話対応した担当者の確認及び説明不足によるものです。</p>	1事業所	過徴収	500,000	<p>担当者が事業所を訪問し、お詫びのうえ、説明しました。分割納付した社会保険料の還付を早期に行ってほしいとお申出があり、ブロック本部と協議することとしました。保険料等還付請求書を受理しました。</p> <p>ブロック本部と協議し、保険料等還付請求書の処理が完了した旨及び支払時期の連絡を受け、担当者が事業所に電話し、再度お詫びのうえ、支払時期をお伝えし、了承を得ました。</p> <p>保険料が還付されたことを確認しました。</p>	<p>今回の事象について職員に説明し、分割納付のお申出のあった事業所に対する対応を再確認しました。</p> <p>また、滞納処分票が出力されていない事業所に対して対応を行った場合は、事業所記録及び保険料納付記録を活用した事蹟を残し、複数名による確認を行うこととしました。</p>	外部
31	二以上事業所勤務被保険者に係る保険料請求誤りについて	確認・決定誤り	福島	白河	2011年10月頃	2011年11月1日	<p>社会保険労務士より、「担当している事業所の平成23年9月分の保険料が計算したものと合わないので調べてほしい」とのお申出がありました。</p> <p>確認したところ、二以上事業所勤務被保険者に係る平成23年9月分保険料について、厚生年金保険料率改定に伴う保険料計算を行っていないことが判明しました。</p>	<p>当該被保険者様に係る平成23年9月分保険料について、厚生年金保険料率改定に伴う保険料計算を行わず、旧料率のままの保険料を請求してしまいました。</p> <p>当該被保険者様は、平成23年8月資格取得者であり、定時決定が不要であったこともあり、厚生年金保険料率改定に伴う平成23年9月分保険料の計算処理を失念していたものです。</p> <p>適用担当者及び徴収担当者それぞれの二以上事業所勤務被保険者に関する個別管理が不十分であったことによるものです。</p>	2事業所2名	未徴収	1,769	<p>担当者が事業所に連絡し、お詫びのうえ説明し、了承を得ました。社会保険労務士に経過を説明してほしいとお申出がありました。</p> <p>副所長が社会保険労務士を訪問し、お詫びのうえ、経過を説明し、次回保険料で調整することで了承を得ました。</p> <p>正しい保険料を計算し、未徴収となっている保険料の追加徴収を次回保険料に入力のうえ、調整しました。</p> <p>調整した保険料が納付されていることを確認しました。</p>	<p>今回の事象を職員に説明し、二以上事業所勤務被保険者一覧表及び二以上事業所勤務被保険者整理簿を適正に管理し、保険料の変更等について漏れなく正確に処理を行うこと、適用担当者及び徴収担当者それぞれにおいて二以上事業所勤務被保険者に関する相互チェックを行うことを周知・徹底しました。</p>	外部
32	二以上事業所勤務被保険者に係る保険料の入力誤りについて	入力誤り	大阪	今里	2011年10月11日	2011年10月20日	<p>平成23年9月分保険料において、事業所の基本保険料算出内訳書により、二以上事業所勤務被保険者に係る保険料の確認作業をしていたところ、健康保険料について入力を誤っていたことが判明しました。</p>	<p>算定基礎届に伴う標準報酬の改定による二以上事業所勤務被保険者に係る保険料登録において、健康保険料を誤って入力したものです。</p> <p>入力票を作成のうえ、窓口装置により入力をしますが、その際の入力誤りと、入力後のチェックで誤りに気付かなかったことによるものです。</p>	1事業所1名	過徴収	1,000	<p>担当者が事業所に電話し、お詫びのうえ、説明しました。過徴収分について、次回保険料で調整することで了承を得ました。経過説明の文書を送付することとしました。</p> <p>事業所あてに経過説明の文書を送付しました。</p> <p>保険料を訂正し、次回保険料で調整しました。</p>	<p>今回の事象を職員に説明し、入力時の手順を再確認し、入力チェック時にはくれぐれも注意するよう周知・徹底しました。</p>	内部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明契機
33	二以上事業所勤務被保険者に係る保険料計算の処理誤りについて	入力誤り	栃木	栃木	2010年12月	2011年10月20日	基本保険料算出内訳書により調査した結果、二以上事業所勤務被保険者に係る保険料計算の処理誤りが判明しました。	平成22年10月に、平成22年8月取得、二以上事業所勤務被保険者選択届が提出されましたが、届出が遅延していたため、平成22年8月分について調整処理し、平成22年9月から新料率にて処理しました。その後、平成22年12月に取得時報酬訂正届があり、本来ならば新料率にて計算するところ、旧料率にて処理してしまいました。 また、調整処理後の確認ができていませんでした。	1事業所1名	過徴収	6,008	担当者が事業所に電話し、お詫びのうえ、説明しました。次回保険料で調整する旨をお伝えし、了承を得ました。 訂正入力を行い、調整した金額の納入告知書を事業所あてに送付しました。	今回の事象を職員に説明し、二以上事業所勤務被保険者の保険料計算についての留意点を再確認し、複数名による確認を徹底するよう指示しました。	内部
34	二以上事業所勤務被保険者保険料登録票の入力誤りについて	入力誤り	奈良	桜井	2010年9月14日 2011年3月18日 2011年5月6日	2011年10月19日	基本保険料算出内訳書から二以上事業所勤務被保険者台帳の点検作業を行ったところ、A・B事業所については児童手当拠出金、C事業所については健康保険料の入力誤りが判明しました。	A・B事業所に係る保険料登録処理の際、児童手当拠出金の入力を誤っていました。 C事業所に係る保険料登録処理の際、健康保険料の入力を誤っていました。 担当者的入力誤り及び入力チェックと決裁確認が不十分であったことによります。	3事業所3名	未徴収	1,461	厚生年金徴収課長が3事業所に電話し、お詫びのうえ説明し、未徴収の保険料について、次回保険料で調整する旨をお伝えし、了承を得ました。 3事業所に係る保険料登録の訂正入力を行い、増減内訳書を送付しました。	今回の事象を職員に説明し、二以上事業所勤務被保険者の保険料登録に当たっては、入力処理結果の点検・決裁を徹底するよう指示しました。	外部
35	納入告知書・納入告知額通知書の送付誤りについて	誤送付・誤送信	福島	事務センター	2011年10月20日	2011年10月21日	年金事務所より、「事業所から、保険料は免除されているが、平成23年9月分納入告知書等が届いたとお申出があり、確認してほしい」との連絡がありました。 確認したところ、年金事務所から引き抜き依頼のあった納入告知書等を事業所あてに送付していたことが判明しました。	年金事務所より、保険料免除に該当した事業所の納入告知書の引き抜き依頼がありましたが、当事務センター職員が引き抜き一覧表に記載を漏らしたため、誤って納入告知書等を送付してしまったものです。	223事業所		0	担当者が連絡をいただいた事業所に電話し、お詫びのうえ説明し、納入告知書等の返戻を依頼し、了承を得ました。 223事業所あてにお詫びの文書と納入告知書等返戻用封筒を同封し、送付しました。	管理・厚生年金適用グループ職員に今回の事象を説明し、引き抜き依頼のあった場合の手順について、再度周知・徹底しました。	外部
36	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11月22日	2011年11月25日	年金事務所より、「A事業所から、B事業所分の増減内訳書が送付されてきたと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。 確認したところ、誤送付していたことが判明しました。	委託業者において、本来であれば当該事業所分の増減内訳書を引き抜いた後、封筒の宛名ラベルに記載されている事業所整理記号と事業所番号を確認したうえで封緘して送付すべきところ、B事業所分の増減内訳書を誤ってA事業所に送付してしまいました。 委託業者による封入時及び封緘時における確認不足によるものです。	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。誤って送付した増減内訳書を返送していただくことで了承を得ました。 A事業所よりB事業所分の増減内訳書が返送され、担当者がB事業所に電話し、お詫びのうえ説明し、了承を得ました。 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、再発防止を強く要請しました。 委託業者より、作業手順を確認し、事故防止を徹底するとの報告がありました。	外部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生年月日	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
37	特例高齢任意加入の誤りについて	確認・決定誤り	千葉	幕張	2007年9月14日	2011年6月27日	街角の年金相談センターより、「お客様の特例高齢任意加入に係る合算対象期間に誤りがあるのではないか」との連絡がありました。 確認したところ、合算対象期間の審査誤りがあったことが判明しました。	平成19年9月、お客様より特例高齢任意加入のお申出があり、処理しました。 平成22年10月、お客様の昭和37年3月1日から昭和40年4月1日までの厚生年金の期間が判明したことにより、お客様の国民年金の特例高齢任意加入の資格喪失予定年月日を変更しました。 受給資格期間を計算する際、合算対象期間として内縁の妻であった期間(重婚期間含む)を確認するとき、本来であれば本妻との関係を先に確認し、そのうえで事実婚の確認をすべきところ、本妻との関係を確認しないまま、事実婚の確認だけで判断したことにより、合算対象期間として算入できない重婚期間も含んで審査、処理をしてしまい、喪失年月日を誤っていました。 職員の合算対象期間に係る認識不足、合算対象期間の計算時における確認不足によるものです。	1名	過徴収	447,540	国民年金課長がお客様に電話し、お詫びのうえ、合算対象期間が不足しているため、任意加入を取消し、任意加入中に納付された保険料については還付する旨を説明し、了承を得ました。 特例高齢任意加入の取消処理を行い、事務センターよりお客様あてに還付請求書を送付しました。 国民年金課長がお客様に電話し、再度お詫びのうえ、指定口座に振込されていることを確認しました。	国民年金課の朝礼にて、国民年金課長から国民年金課職員に今回の事象を説明し、国民年金の任意加入の審査時において、戸籍謄本の添付は必須であり、内縁関係であった期間に係る合算対象期間の審査においては、重婚の相手がいるかどうかの確認、重婚の相手がいた場合、重婚相手とその配偶者の婚姻関係を必ず確認してから、事実婚の確認をするよう、周知・徹底しました。	内部
38	国民年金任意加入処理誤りについて	確認・決定誤り	神奈川	港北	2008年2月	2011年6月28日	お客様より、国民年金に任意加入した期間に係る年金受給額について相談があり、お客様の年金記録を確認したところ、誤って任意加入させていたことが判明しました。	老齢基礎年金を繰上げて受給されているにもかかわらず、誤って任意加入させていました。 年金記録の確認が不十分であったことにより、任意加入処理を行ってしまったことによるものです。	1名	過徴収	331,960	担当者がお客様にお詫びのうえ、説明しました。任意加入期間については取消し、納付された保険料については還付する旨を説明しましたが、ご納得いただけず、任意加入被保険者として納付した保険料について、還付するという扱いではなく、年金額に反映する取扱いとすることができないかとのお申出があり、機構本部と協議することとしました。 機構本部より、協議内容については認められない旨の回答があり、担当者がお客様に連絡し、再度お詫びのうえ、協議結果をお伝えし、今後このような誤りを起こさないよう、職員に対し周知・徹底を図るようとのお申出がありました。 お客様から了承を得たため、国民年金保険料還付請求書と任意加入却下通知をお客様あてに送付しました。 国民年金保険料の還付金支払が完了しました。	国民年金課及びお客様相談室の朝礼にて、今回の事象を職員に説明し、任意加入申出者については、受給権者原簿記録の確認を徹底するよう指示しました。	外部
39	国民年金第3号被保険者該当届の入力誤りについて	確認・決定誤り	茨城	事務センター	2011年7月22日	2011年10月17日	年金事務所より、「A様の第3号被保険者届を処理しようとしたところ、別人記録が収録されている」との連絡がありました。 確認したところ、B様の第3号被保険者届を処理する際に、A様の基礎年金番号で入力処理していたことが判明しました。	B様より提出された届書に基礎年金番号が記入されておらず、担当者が氏名索引を行った際に、誤ってA様の基礎年金番号を記入してしまい、そのまま入力処理をしてしまいました。 氏名索引を行った際の確認不足及び決裁時にも気付かなかったことによるものです。	2名		0	国民年金グループ長がB様に電話し、お詫びのうえ、説明しました。訂正処理後、正しい該当通知書をお渡しする旨をお伝えし、了承を得ました。 国民年金グループ長がB様宅を訪問し、該当通知書をお渡しし、A様の該当通知書を回収し、了承を得ました。 A様と連絡が取れないため、お詫びと説明の文書を送付しました。 A様から連絡はありませんが、お問合せがあった場合、引き続き対応していくこととしました。	国民年金グループ長が今回の事象を職員に説明し、入力時及び入力後の確認を徹底するよう注意喚起しました。	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
40	国民年金第3号被保険者届の未処理について	未処理・処理遅延	東京	中央	2010年6月9日	2011年10月17日	事業所より、「従業員の配偶者に係る国民年金第3号被保険者届の処理状況について確認したい」とのお問合せがありました。確認したところ、未処理であったことが判明しました。	事務センターに入力依頼しましたが、未処理のまま届書が回付されました。届書の回付後、処理済の届書と処理結果リストを突合せし、未処理が判明した場合は当所にて入力処理すべきところ、突合せが不十分であったことにより、未処理であることを見落とし、処理済の届書と混在させて書類を保管してしまいました。処理済の届書と処理結果リストとのチェックが不十分であったこと及び未処理の届書にもかかわらず処理済の届書として書類の管理をしてしまったことによるものです。	1名			担当者が事業所に電話し、お詫びのうえ説明し、了承を得ました。配偶者様には事業所の担当者様より説明していただけること及び国民年金第3号被保険者該当通知書を送付する際に説明文書を同封してほしい旨のお申出がありました。当該届書の処理を行い、配偶者様あてに処理遅延に係るお詫びの手紙を同封のうえ、国民年金第3号被保険者該当通知書を送付しました。	今回の事象を職員に説明し、細心の注意を払って処理結果リストの確認を行うよう指示するとともに、受付管理簿により処理状況を確認することを徹底しました。	外部
41	国民年金資格取得届の回付遅延について	未処理・処理遅延	奈良	奈良	2010年11月4日	2011年5月23日	お客様より、「平成22年11月に国民年金加入手続きを町役場で行ったのに、なぜ今頃納付書が届くのか」とのお申出がありました。確認したところ、町役場による当所への届書回付遅延が判明しました。	平成22年11月に、お客様が町役場で国民年金第1号被保険者の加入手続きをされましたが、当該届書が町役場から事務センターへ送付され、受付したのが平成23年5月であり、納付書がそれまで送付されていませんでした。町役場における管理不足によるものです。	1名			担当者がお客様にお詫びのうえ、説明しました。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、改めてお詫びのうえ、平成23年度保険料を1年前納と同額で現金領収し、了承を得ました。	町役場に今回の事象を説明し、書類の早期回付を要請しました。また、国民年金課朝礼において、今回の事象を職員に説明し、書類の管理の徹底を周知しました。	外部
42	氏名変更の入力誤りについて	入力誤り	京都	事務センター	2011年6月23日	2011年6月27日	お客様より、「年金手帳の氏名の漢字が間違っている」とのお申出がありました。確認したところ、氏名変更入力の際に漢字を誤って入力していたことが判明しました。	氏名の漢字の一部を誤って入力処理し、そのまま年金手帳を再交付してしまいました。氏名変更入力の際の確認不足と入力後の決裁において誤りに気付かなかったことによります。	1名			担当者がお客様に電話し、お詫びのうえ説明し、正しい氏名の年金手帳を送付し、誤った年金手帳を返信用封筒で返送いただくことで了承を得ました。氏名変更入力を正しく行い、年金手帳を作成し、お客様あてに送付しました。お客様より、誤った氏名の年金手帳の返送がありました。	今回の事象を職員に説明し、氏名変更の事前審査時に注意喚起の付箋を貼り、事後チェック時によく確認するよう周知・徹底しました。	外部
43	国民年金任意加入における喪失年月日の入力誤りについて	入力誤り	鳥取	倉吉	2005年6月22日	2011年10月18日	お客様が来所され、老齢基礎年金の裁定請求をされました。当該請求書の内容確認を行っていたところ、国民年金の加入可能月数が1月超過していることが判明しました。	任意加入申出に係る入力処理を行う際、喪失予定年月日を平成18年10月と入力すべきところ、誤って平成18年11月と入力していました。国民年金被保険者資格関係記録追加処理票作成時の確認不足及び入力後の決裁において、誤りに気付かなかったことによります。	1名	過徴収	13,810	国民年金課長がお客様宅を訪問し、お詫びのうえ説明し、了承を得たため、国民年金保険料還付請求書を記載していただき、受理しました。訂正入力を行い、還付処理を行いました。	国民年金課ミーティングにおいて、今回の事象を職員に説明し、事前審査を慎重に行うこと、入力及び結果確認については、職員による二重チェックとグループ長によるチェックを行うことを再度徹底しました。	内部
44	第3号被保険者資格取得届の入力誤りについて	入力誤り	京都	事務センター	2010年10月15日	2011年10月21日	事業所より、「従業員から申出があり、当該従業員の配偶者に係る第3号被保険者の資格取得年月日が間違っているのではないか」とのお申出がありました。確認したところ、資格取得日の入力を誤っていたことが判明しました。	本来、平成21年9月と入力すべきところ、平成22年9月で入力していたため、ねんきん定期便に未加入期間として表示していました。資格取得届入力の際の確認不足と入力後の決裁において誤りに気付かなかったことによります。	1名			担当者が事業所に連絡し、お詫びのうえ説明し、訂正処理を行い、被保険者様に連絡することで了承を得ました。担当者が被保険者様に連絡し、お詫びのうえ、説明しました。正しい第3号被保険者該当通知書と被保険者記録照会回答票を送付し、誤った第3号被保険者該当通知書とねんきん定期便を返送していただくことで了承を得ました。正しい第3号被保険者該当通知書と被保険者記録照会回答票を作成し、お客様あてに送付しました。お客様より、第3号被保険者該当通知書とねんきん定期便の返送がありました。	今回の事象を職員に説明し、入力処理後の確認とダブル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
45	継続免除申請書に係る所得証明書の確認漏れについて	確認・決定誤り	埼玉	事務センター	2011年10月18日	2011年10月21日	お客様より、「平成23年9月に所得証明書を事務センターあてに送付したにもかかわらず、所得未申告により継続免除申請を終了する旨の文書が送付された」とのお申出がありました。 確認したところ、処理保留案件の中に、お客様からの所得証明書があることが判明しました。	継続免除該当者で前年所得未申告のお客様に、国民年金保険料免除・納付猶予の継続に係る取扱いの終了についての案内文書を送付し、継続免除取消処理を行いました。 案内文書を送付したお客様のうち、90名のお客様から平成23年9月に所得証明書を送付していただいていた。 案内文書を送付する際、該当するお客様個々の継続審査用国民年金保険料免除・納付猶予審査処理票を確認すべきところ、これを怠り文書送付したことによるものです。	90名			担当者がお申出いただいたお客様に電話し、お詫びのうえ説明し、了承を得ました。経過及びお詫びの文書を送付することとしました。 市町村への確認作業を行い、該当のお客様の免除・猶予申請書の審査、入力処理を行いました。 該当のお客様に免除・該当通知書及びお詫びと経過の文書を送付しました。	国民年金グループの朝礼において、今回の事象を職員に説明し、お客様あての文書発送等の際は、申請書等と文書内容を複数名により確実に突合せし、実行するよう周知・徹底しました。	外部
46	国民年金保険料免除・納付猶予申請書審査における確認不足について	確認・決定誤り	大阪	天満	2011年7月	2011年11月1日	お客様より、免除承認通知書の内容についてお問合せがあり、確認したところ、免除承認結果に誤りがあることが判明しました。	免除申請において、失業による特例として全額免除を承認していた期間中に第3号被保険者に種別変更が行われ、その後再び第1号被保険者に種別変更されましたが、追加処理により全額免除とすべきところ、誤って免除申請書の提出を求め、失業による特例の確認が不足していたために、4分の1免除として決定してしまいました。 戸別訪問時において、平成22年度の免除申請が失業による特例が承認されていたことを確認せず、改めて免除申請書を提出するよう依頼し、処理したことによるものです。	1名			担当者がお客様と面談し、お詫びのうえ、説明しました。 事務センターに訂正依頼し、承認通知書(全額免除)を改めて作成し、差替を行いました。	今回の事象を職員に説明し、免除申請受付時において、過去の経過を年金記録画面で確認することを徹底し、事務センター間との確認連絡作業を密にすることを周知・徹底しました。	外部
47	国民年金被保険者住所変更届の入力時における確認誤りについて	確認・決定誤り	愛知	大曽根	2011年9月12日	2011年11月7日	A様より、「現在、厚生年金に加入しているが、国民年金保険料控除証明書が届いた」とのお申出がありました。 確認したところ、国民年金被保険者住所変更届の入力時における確認誤りにより、誤って同姓同名のB様の国民年金保険料控除証明書を送付したことが判明しました。	区役所にてA様の転入届を受理し、担当者が氏名検索を行った際、住所の確認不足により、誤ってB様の基礎年金番号で住所変更届を作成し、事務センターにおいても気付かず処理を行っていました。 区役所担当者の確認不足と、事務センター職員による入力後のチェックで誤りに気付かなかったことによるものです。	2名			担当者がA様に電話し、お詫びのうえ説明し、誤送付した国民年金保険料控除証明書については回収する旨を説明し、了承を得ました。 A様より、誤送付した国民年金保険料控除証明書の返送がありました。 担当者がB様に電話し、お詫びのうえ説明し、国民年金保険料控除証明書を再作成し、送付することで了承を得ました。 B様の住所を管轄する年金事務所に、国民年金被保険者住所変更届の訂正入力を依頼し、完了後に国民年金保険料控除証明書の再作成を行い、B様あてに送付しました。	担当課長が区役所に今回の事象を説明し、氏名検索時の手順・担当者を再確認し、基本項目のチェックを必ず行うよう要請しました。再発防止策を含む報告書の提出が区役所よりありました。 担当課長が課内会議において、今回の事象を職員に説明し、個人情報の取扱いについて注意するよう徹底しました。	外部
48	国民年金付加保険料納付申出書の入力漏れについて	未処理・処理遅延	東京	事務センター	2011年10月25日	2011年11月7日	年金事務所より、「お客様から付加保険料の納付申出をしたはずなのに、定額保険料の納付書が届いたとお問合せが区役所にあったので、確認してほしい」との連絡がありました。 確認したところ、付加保険料納付申出書が入力されていないことが判明しました。	当事務センターにおいて、年金事務所から回付された国民年金被保険者関係届(資格取得届、付加保険料納付申出書)を受付しました。 当該届書を入力した際、付加保険料納付申出書について入力を漏らしてしまいました。 当事務センターにおいては、職員が受付した届書の内容審査を行い、入力処理の順番等を書き込んでから委託業者に入力を依頼していますが、この書き込みを失念してしまっていたことと、委託業者から職員に入力ができなかった旨の連絡がなかったことによるものです。	1名			年金事務所の担当者がお客様に連絡し、お詫びのうえ説明し、平成23年10月分から平成24年3月分までの付加保険料納付書を至急作成して送付する旨を説明し、了承を得ました。 年金事務所にて、付加保険料納付申出書の入力を行い、付加保険料納付書を作成して、お客様あてに送付しました。	今回の事象を職員に説明し、入力処理の順番等の確認を徹底するよう指示しました。 委託業者に対し、入力処理の順番等の表示がない届書については、未入力として職員に報告して返却することを要請し、改善した旨の報告がありました。	外部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生年月日	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
49	国民年金納付記録追加報告書(処理票)の処理漏れについて	未処理・処理遅延	茨城	土浦	2011年2月4日	2011年11月2日	お客様より、「国民年金保険料還付請求書が届いていない」とのお申出がありました。確認したところ、国民年金納付記録追加処理の入力漏れが判明しました。	国民年金保険料納付記録の照会申出に係る調査結果を回答しました。調査結果については、お客様が持参された領収書に基づき、未加入期間に保険料納付事実が新たに確認でき、納付後の還付事実がなかったことにより、還付請求書用紙を送付する旨を記述し、回答しました。 本来、調査決定に基づき、保険料納付記録追加処理票を起票し、入力処理を行うところ、保険料納付記録追加処理が行われなかったため、その後、過誤納による保険料還付決議が行われず、お客様に還付請求書の送付がされませんでした。 国民年金納付記録追加処理票(過誤納)の起票を失念したことによりです。	1名	過徴収	4,400	担当者がお客様に連絡し、お詫びのうえ説明し、還付請求書を送付する旨をお伝えし、了承を得ました。 国民年金納付記録追加処理入力処理を行い、事務センターに過誤納処理を依頼し、国民年金過誤納額還付・充当通知書をお客様あてに送付しました。 還付請求書を受領し、事務センターで支払決定しました。	今回の事象を年金記録課職員に説明し、処理票の作成漏れ及び入力漏れのないよう相互チェックの徹底を指示しました。	外部
50	国民年金保険料領収済通知書の入力漏れについて	未処理・処理遅延	福島	事務センター	2011年9月30日	2011年11月8日	年金事務所より、「お客様から、国民年金保険料控除証明書が届いたが、既に納付している平成23年7月分が証明されていないので確認してほしい」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。確認したところ、金融機関から送付された国民年金保険料領収済通知書の入力処理が漏れていたことが判明しました。	金融機関で収納した国民年金保険料領収済通知書について、委託業者が入力したところエラーとなり、翌日エラーリストが配信されました。本来、エラーリストが配信された場合は、委託業者から当事務センターの担当者へエラーリストの回付が必要となるため、回付が行われていなかったため、当事務センターでエラーの補正入力処理をすることができませんでした。結果として、お客様が納付された平成23年7月分の国民年金保険料が納付記録に反映されていませんでした。 委託業者がエラーリストを当事務センターの担当者に回付していなかったことによるものです。	1名		0	平成23年7月分の国民年金保険料に係るエラーの補正入力処理を行い、正しい国民年金保険料控除証明書を作成しました。 担当者がお客様宅を訪問し、お詫びのうえ説明し、正しい国民年金保険料控除証明書をお渡しし、了承を得ました。	委託業者に今回の事象を説明し、リスト配信時のチェック体制と当事務センターの担当者への回付確認を徹底するよう指示しました。 委託業者より、担当者に今回の事象を説明し、確認の徹底を指示したとの報告がありました。	外部
51	国民年金保険料免除申請書の処理漏れについて	未処理・処理遅延	大阪	事務センター	2010年9月7日	2011年11月15日	年金事務所より、「お客様から、平成21年度の免除申請書の処理についてお問合せがあったので、確認してほしい」との連絡がありました。確認したところ、審査決定の処理を漏らしていることが判明しました。	お客様から提出された平成21年度免除申請書の審査処理において、平成22年9月に当事務センターが必要書類の添付等を受け、再受付分として受付した段階で、平成22年4月からの学生納付特例の承認処理がされていたため、平成21年度免除申請書の審査対象期間を、誤って当該申請書に処理不要と記載し、保管してしまいました。そのことにより、審査が必要な平成21年8月から平成22年3月までの免除申請期間の審査決定が漏れていました。 免除申請書の審査漏れ及び免除申請書の審査内容を確認する際も点検が漏れたことによりです。	1名		0	年金事務所の窓口において、担当者がお客様にお詫びのうえ説明し、免除申請書の審査決定を行い、早期に審査結果とお詫びの文書を送付することで了承を得ました。 平成21年度分当該免除申請書を確認審査の結果、お客様の所得と世帯主様の所得において免除却下となり、国民年金保険料免除申請却下通知書を作成しました。 お客様あてに却下通知書とお詫びの文書を送付しました。	朝礼において今回の事象を職員に説明し、審査点検を2度以上行うことを再度徹底し、窓口装置による画面照合をすることで更なる点検強化を図ることとしました。	外部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生年月日	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
52	国民年金被保険者資格取得届の処理遅延について	未処理・処理遅延	愛知	大曽根	2011年4月5日	2011年6月22日	お客様より、「国民年金保険料の前納納付書が届かない」とのお申出がありました。確認したところ、区役所で受付した国民年金被保険者資格取得届の進達の遅延が判明しました。	資格取得届について、区役所におけるオンライン入力・出力点検・進達の一連の事務処理に大幅な遅れが生じたため、発生したものです。 区役所の人事異動により事務経験のある年金担当の職員が大幅に減り、不慣れな職員が書類受付から進達までの一連の事務処理に時間を要したことによるものです。	1名	過徴収	730	担当者がお客様にお詫びのうえ、経過を説明しました。平成23年4月分からの国民年金保険料の前納の取扱いについて、機構本部と協議することとしました。 機構本部より、国民年金保険料の前納を希望した事実が確認できないことから、平成23年4月分からの前納を認めることができないとの回答を得たため、担当者がお客様に電話し、了承を得ました。	担当課長が区役所の担当者に今回の事象を説明し、書類受付時、進達時に複数名によるチェックを必ず行い、処理遅延の防止を要請しました。	外部
53	金融機関コードの入力誤りについて	入力誤り	長崎	事務センター	2011年4月15日	2011年6月21日	年金事務所より、お客様に係る口座振替不能の原因の確認依頼がありました。確認したところ、金融機関コードを誤って入力していたことが判明しました。	当事務センターにおいて金融機関コードを記入する際に、誤って記入し、入力していました。 処理結果リストの確認不足及び入力後の決裁においても、誤りに気付かなかったことによります。	1名		0	国民年金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。口座振替による1ヵ月前納保険料額と同額で納付可能か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、国民年金グループ長がお客様宅を訪問し、再度お詫びのうえ、口座振替による1ヵ月前納保険料額と同額で現金領収し、了承を得ました。	今回の事象を職員に説明し、記入時の再チェック及び入力処理結果リストとの突合を強化するよう周知しました。	内部
54	国民年金保険料納付書の作成誤りについて	通知書等の作成誤り	京都	中京	2011年5月18日	2011年6月23日	お客様より、「平成23年5月に夫婦分の納付書を依頼したが、違う期間の納付書が送られてきた」とのお申出がありました。確認したところ、納付書再交付の対象期間を誤って処理していたことが判明しました。	お客様より、平成21年4月から6月分の納付書再発行の依頼を受けましたが、誤って平成22年4月から6月分の納付書を作成してしまいました。 また、別の職員によるチェック時においても誤りに気付きませんでした。	2名		0	担当者がお客様に連絡し、お詫びのうえ、説明しました。納付期限の経過した平成21年4月分について、機構本部と協議することとし、平成21年5月分からの納付書を送付しました。 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、平成21年4月分の保険料を現金領収し、了承を得ました。	今回の事象を職員に説明し、納付書再発行時、別の職員及び課長によるチェックを徹底するよう指示しました。	外部
55	国民年金保険料追納申込承認通知書の誤送付について	誤送付・誤送信	愛知	事務センター	2011年10月14日	2011年10月19日	A様より、「追納申出をしたところ、納付書が送付されてきたが、B様の追納申込承認通知書が入っていた」とのお申出がありました。確認したところ、誤送付していたことが判明しました。	担当者が追納納付書と承認通知書を封入した際、誤ってA様とB様の承認通知書を入れ違えてしまいました。 別の担当者が封緘時の確認を怠ったことによるものです。	2名		0	担当者がA様にお詫びのうえ、B様より承認通知書を回収した後にA様と面談することとしました。 担当者がB様宅を訪問し、お詫びのうえ説明し、承認通知書を送付することと了承を得ました。A様の承認通知書を回収しました。 担当者がA様宅を訪問し、改めてお詫びのうえ、誤送付したB様の承認通知書を回収し、A様の承認通知書を手渡しし、了承を得ました。 B様あてに承認通知書を送付しました。	今回の事象を職員に説明し、封緘の際の別の担当者による二次チェックの徹底、封入担当者に注意喚起し、点検確認の強化を図りました。	外部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生年月日	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	老齢基礎年金繰下げ請求書の受付漏れについて	確認・決定誤り	東京	板橋	2011年5月9日	2011年6月20日	年金証書を受け取られたお客様より、「老齢基礎年金を繰下げ請求したのに、65歳からの請求として決定されている」とのお申出がありました。 確認したところ、区役所において受付した際に、繰下げ請求書の受付を漏らしていたことが判明しました。	区役所の窓口において、お客様が老齢基礎年金の請求をされた際、繰下げ請求を希望する旨のお申出があったため、本来であれば老齢基礎年金請求書とともに繰下げ請求書を受付しなければならなかったところ、受付を漏らしてしまったため、繰下げのお申出がないものとして、65歳からの請求による支給決定を行ってしまいました。 区役所の窓口担当者が、お客様に繰下げ請求書を記載していただくよう説明するのを失念し、繰下げ請求書を受付しなかったことによるものです。	1名	未払い	131,483	お客様相談室長がお客様に電話し、お詫びのうえ説明し、訂正することで了承を得ました。 機構本部に訂正に係る書類を進達しました。 支払時期が確定したため、お客様相談室長がお客様に電話し、改めてお詫びのうえ、支払時期をお伝えし、了承を得ました。	区役所に対し、今回の事象を説明し、繰下げ請求時の添付書類について再度周知・徹底し、再発防止を図るよう強く要請し、区役所から、要請の内容に沿って再発防止に努める旨の回答がありました。 お客様相談室長が今回の事象を職員に説明し、繰下げ請求時の添付書類の再確認を行いました。	外部
57	戦時加算の加算漏れについて	確認・決定誤り	埼玉	春日部	2008年8月21日	2011年6月3日	お客様のご主人様が死亡されたことによる遺族厚生年金の請求があり、事務センターへ進達しました。 事務センターで裁定時に船員保険記録の補正を機構本部へ依頼したところ、ご主人様が受給されていた老齢年金の再裁定時に、戦時加算の加算が漏れていたことが判明しました。	平成20年8月、未統合の船員保険記録が判明し、記録を追加後、再裁定を進達しました。 船員保険記録を統合した際、記録の補正依頼を行い、補正された後で再裁定を進達すべきところ、補正しないまま再裁定の進達を行ってしまいました。 記録統合後の記録確認が不足していたものです。	1名	未払い	361,169	担当者がお客様に電話し、お詫びのうえ説明しました。ブロック本部と取扱いを協議することとしました。 ブロック本部より、訂正可能との回答があり、機構本部に訂正処理書類一式を進達しました。 支払時期が確定し、担当者がお客様に電話し、改めてお詫びのうえ、支払時期をお伝えし、了承を得ました。	朝礼にて、今回の事象を職員に説明し、船員保険の記録を統合した場合、その都度必ず記録確認を行うことを周知・徹底しました。	内部
58	老齢厚生年金裁定請求書に係る配偶者状態の決定誤りについて	確認・決定誤り	神奈川	事務センター	1986年10月30日	2011年6月22日	年金事務所において受理した遺族厚生年金及び未支給年金請求書を当事務センターで審査した際、死亡されたご主人様の年金に加給年金が受給権発生時から支給停止となっており、また、お客様の老齢基礎年金に振替加算が加算されていないことが判明しました。	ご主人様の老齢厚生年金請求書の審査時において、既に裁定されていたお客様の生年月日を確認せずに、誤った配偶者状態を入力していたことによるものです。 決裁においても、誤りを見落したことによります。	2名	未払い	5,383,430	担当者がお客様に電話し、お詫びのうえ、説明しました。機構本部と協議することとしました。 機構本部より、時効を適用せず遡及して支払するとの回答があり、機構本部へ再裁定報告書と訂正処理依頼書を送付しました。 支払時期が確定し、担当者がお客様に電話し、改めてお詫びのうえ、支払時期をお伝えし、了承を得ました。	朝礼時において、今回の事象を職員に説明し、審査時の配偶者状態について慎重に確認を行うよう指示しました。	内部
59	年金受給選択申出書の処理誤りについて	確認・決定誤り	東京	江東	2011年1月19日	2011年6月8日	お客様より、「65歳以降は老齢厚生年金を選択した方が年金額が高いと聞いていたが、未だに障害厚生年金が支払されており、厚生年金基金の支給停止が解除されていないので、確認してほしい」とのお申出がありました。 確認したところ、年金受給選択申出書の処理を誤っていたことが判明しました。	お客様より、老齢給付裁定請求書及び年金受給選択申出書が送付され、確認したところ、年金受給選択申出書には選択方法が明確に記載されていなかったことから、本来であれば、お客様に選択方法を確認のうえ、年金受給選択申出書に老齢厚生年金の受給を選択する旨を記載するところ、担当者がお客様に選択方法を確認せずに、有利な方を選択すると記載してしまいました。 担当者の確認不足によるものです。	1名	過払い	267,709	お客様相談室長がお客様に連絡し、事象を説明のうえ、お詫びしました。65歳到達時の選択方法を訂正してほしいとお申出があり、機構本部と協議することとしました。 機構本部より、65歳時に遡及して老齢厚生年金の選択を認める旨の回答があり、お客様相談室長がお客様に連絡し、再度お詫びのうえ、訂正処理が可能な旨をお伝えし、返納について今後支払される年金で調整することで了承を得たため、後日、返納方法申出書を受理しました。 機構本部に訂正処理を依頼し、返納方法申出書等を進達しました。	お客様相談室において、今回の事象を職員に説明し、年金受給選択申出書に選択方法が明確に記載されていない場合には、必ずお客様に確認のうえ処理をすることを周知・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
60	遺族年金の戦時加算漏れについて	確認・決定誤り	滋賀	事務センター	2006年11月16日	2011年6月16日	国民年金記録判明により、再裁定を機構本部へ進達しましたが、返戻されました。確認したところ、遺族年金について戦時加算が漏れていることが判明しました。	死亡された配偶者様の老齢年金には戦時加算が加算されていましたが、遺族年金には加算されていませんでした。遺族年金裁定時において、確認不足により戦時加算を入力せずに裁定を行ったことによるものです。	1名	未払い	22,323	担当者がお客様に連絡し、お詫びのうえ、経過説明を行い、訂正処理を行うことで了承を得ました。機構本部へ訂正処理依頼書等を進達しました。支払時期が確定したため、担当者がお客様に連絡し、改めてお詫びのうえ、支払時期をお伝えし、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、確認を慎重に行うよう周知・徹底しました。	内部
61	老齢年金裁定時における共済組合員期間の算入誤りについて	確認・決定誤り	北海道	旭川	1995年2月16日	2011年10月17日	お客様から提出された、厚生年金加入記録のお知らせの内容点検をしていたところ、共済組合員の加入期間について、老齢基礎年金に反映していないことが判明しました。	平成7年2月、60歳の年金裁定時において、共済組合員期間を合算対象期間として入力したため、老齢基礎年金の計算の基礎に反映されていませんでした。当時の確認不足によるものと思われます。	1名	未払い	1,454,033	担当者がお客様に電話し、お詫びのうえ、説明したところ、来所する旨のお申出がありました。お客様が来所され、担当者が再度お詫びのうえ、経過を説明し、了承を得ました。年金額の再計算には共済組合員の加入期間確認通知書が必要な旨を説明し、共済組合から取得していただくようお願いしました。お客様より年金額仮計算書及び共済組合員の加入期間確認通知書の提出があり、必要書類を添付のうえ、機構本部に進達しました。支払時期が確定したため、担当者がお客様に電話し、改めてお詫びのうえ、支払時期をお伝えし、了承を得ました。	お客様相談室内で研修を実施し、今回の事象を職員に説明のうえ、裁定請求書の記載欄等の審査・確認を周知・徹底しました。	内部
62	未支給年金請求書の死亡者に係る基礎年金番号の入力誤りについて	確認・決定誤り	沖縄	浦添	2011年9月5日	2011年10月18日	コールセンターより、「お客様から、平成23年10月支払の年金が振込されていないとのことのお申出があり、確認してほしい」との連絡がありました。確認したところ、未支給年金請求において、お客様の基礎年金番号を誤って入力していることが判明しました。	未支給年金請求書を受付した際、死亡された受給権者の方の基礎年金番号が空欄となっており、氏名検索にて記載し、添付書類に不備があり、お客様へ返戻しました。総合案内窓口にて、書類整備済として受付され、基礎年金番号を再確認せずに事務センターへ進達していました。相談窓口担当者が基礎年金番号を氏名索引の際、生年月日、住所の確認を怠り、また、再来所時に書類整備済として、再確認及び修正処理を行わなかったことによるものです。	1名	未払い	76,266	お客様相談室長がお客様に電話し、お詫びのうえ、説明しました。機構本部に訂正依頼を行い、支払時期が確定しました。お客様相談室長がお客様に電話し、改めてお詫びのうえ、支払時期をお伝えし、了承を得ました。	朝礼にて今回の事象を職員に説明し、各届書の完結まで、チェックを徹底するよう周知しました。	外部
63	年金請求書の口座名義人氏名の確認漏れについて	確認・決定誤り	福井	福井	2011年5月29日	2011年10月17日	お客様のご主人様より、「障害年金が支払されていない」とのお申出がありました。確認したところ、年金請求書の口座名義人氏名を誤って入力していたことが判明しました。	障害年金請求書を受付した際に、お客様の受取金融機関、口座番号、口座名義人を確認すべきところ、お客様のご主人様名義の預金通帳の口座番号等が記入されていることに気付かず、入力処理を行っていました。年金請求書の請求者氏名とお持ちいただいたお客様の預金通帳の口座名義人の確認を怠ったことによります。	1名	未払い	4,709,195	お客様相談室長がお客様宅を訪問し、お詫びのうえ、支払機関変更届を提出していただきました。支払機関変更届の入力処理を行いました。機構本部に連絡し、支払時期を確認したうえで、お客様相談室長がお客様に電話し、改めてお詫びのうえ、支払時期をお伝えし、了承を得ました。	お客様相談室内の朝礼時に、今回の事象を職員に説明し、裁定請求書の記載事項に係る確認について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
64	老齢基礎年金の一部繰上げに係る決定誤りについて	確認・決定誤り	鳥取	事務センター	2010年1月8日	2011年10月20日	年金事務所より、「お客様から、老齢基礎年金を一部繰上げしているが、定額開始年齢となったので、年金額がどうなるかとのお申出があり、確認してほしい」との連絡がありました。 確認したところ、一部繰上げを希望されていたにもかかわらず、全部繰上げとして処理していたことが判明しました。	お客様は一部繰上げを希望されていたにもかかわらず、全部繰上げを希望されているものと審査を誤り、全部繰上げとして裁定したものです。 裁定請求書審査時の確認・点検不足及び入力後のチェックで誤りに気付かなかったことによるものです。	1名	過払い	188,364	担当者がお客様宅を訪問し、お詫びのうえ説明し、返納についての了承を得たため、返納方法申出書を受理し、年金証書を回収しました。 機構本部に關係書類一式を進達しました。 平成23年12月支払分より変更されたことを確認しました。	緊急ミーティングを行い、今回の事象を職員に説明し、入力前点検及び入力後点検の確認を正確かつ慎重に行うように注意喚起を行いました。	外部
65	老齢基礎年金の裁定誤りについて	確認・決定誤り	宮城	大河原	2006年1月19日	2011年7月29日	配偶者様が死亡されたことによる遺族年金請求に際し、お客様の老齢年金の受給権者原簿記録を確認したところ、国民年金被保険者記録における60歳喪失日の入力を誤ったまま、老齢基礎年金が裁定されていたことが判明しました。	国民年金被保険者記録における60歳喪失日は、60歳到達月の翌月に自動的にデータ反映されますが、データが反映される前に60歳喪失日の追加入力を行った際に確認誤りがあり、59歳到達時の年月日で入力されていました。 お客様は、当時国民年金第3号被保険者であったため、第3号被保険者納付期間が本来の期間より1年少ないまま裁定が行われていました。 誤った処理票を起票して入力したこと及びその後のチェックも不十分であったことによりです。	1名	未払い	6,600	お客様相談室長がお客様に電話し、お詫びのうえ説明し、第3号被保険者期間を確認のうえ訂正し、再裁定することで了承を得ました。 第3号被保険者記録期間の確認を行い、記録を訂正のうえ、機構本部に再裁定關係書類を進達しました。 再裁定処理が完了したことを確認しました。	お客様相談室において、今回の事象を職員に説明し、処理票起票の際のチェック及び入力完了後もダブルチェックを確実にを行うことを申し合せました。	内部
66	未支給年金請求書に係る基礎年金番号の確認誤りについて	確認・決定誤り	長野	事務センター	2011年9月21日	2011年10月19日	年金事務所より、「A様から、平成23年10月支払の年金が振込されていないとお申出があり、確認してほしい」との連絡がありました。 確認したところ、B様が死亡したことによる未支給年金請求書の基礎年金番号記入欄に、A様の基礎年金番号が記入されており、誤って支払保留していたことが判明しました。	B様が死亡したことによる未支給年金請求書を町役場で受付した際、基礎年金番号が記入されていなかったため、役場の担当者が住民基本台帳のその他欄に記入されていた番号(A様の基礎年金番号)を基礎年金番号欄に記入したとのことでした。そのことにより、A様の年金に支払保留の処理をしてしまいました。 また、審査時においても、住所等の本人確認が漏れていました。	2名	未払い	184,199	機構本部に連絡し、A様の年金の支払時期について、平成23年11月になることを確認し、訂正報告書を進達しました。 担当者がA様へ電話し、お詫びのうえ説明しました。支払時期をお伝えし、了承を得ました。 A様の年金の支払処理が完了したことを確認しました。 また、B様の未支給年金の支払について、影響がなかったことを確認しました。	朝ミーティングで今回の事象を職員に説明し、未支給年金請求書の基礎年金番号に係る本人確認をする場合、受給者原簿の住所も確認するよう再度徹底しました。 町役場の担当者に今回の事象を説明し、基礎年金番号が不明な場合については、当所に確認のうえ、慎重に行うよう要請しました。	外部
67	老齢年金に係る国民年金第3号被保険者期間の裁定誤りについて	確認・決定誤り	鳥取	事務センター	2010年5月28日	2011年10月26日	当事務センターにおいて、お客様のご主人様から提出された裁定請求書を審査していたところ、お客様の第3号被保険者記録において、第1号被保険者へ種別変更が必要であるにもかかわらず、変更しないまま一部繰上げ請求として裁定していたことが判明しました。	お客様が年金事務所にて裁定請求書を提出された際、ご主人様が平成18年4月に共済年金の被保険者資格を喪失されたことにより、本来お客様に第3号被保険者から第1号被保険者への種別変更が必要であったにもかかわらず、第3号被保険者から第1号被保険者への種別変更が必要であったことに気付かないまま処理をしたものです。 裁定請求書受付・審査時の確認・点検不足及び入力後のチェックで誤りに気付かなかったことによるものです。	1名	過払い	63,787	担当者がお客様に電話し、お詫びのうえ、説明しました。当事務センターで説明を受けたいとお申出があり、来所をお願いしました。 お客様が来所され、担当者がお詫びのうえ、詳細を説明し、返納について了承を得たため、国民年金種別変更届及び返納方法申出書を受理し、年金証書を回収しました。 国民年金種別変更届の処理を行い、機構本部に關係書類一式を進達しました。	年金給付グループでミーティングを行い、今回の事象を職員に説明し、審査段階において、資格記録の確認を正確かつ慎重に行うように注意喚起を行いました。 また、管轄内の年金事務所お客様相談室長に対して、今回の事象を説明し、受付時の第3号被保険者期間を有する請求者の方については、特に資格記録確認について慎重に行うよう要請しました。	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
68	老齢年金に係る配偶者状態表示の入力誤りについて	確認・決定誤り	愛媛	松山西	1996年3月21日	2011年10月25日	機構本部に進達した再裁定書類の返戻があり、確認したところ、特別支給の老齢厚生年金の新規裁定時における配偶者状態の入力誤りが判明しました。	年金事務所において、受給権発生日が遡及する特別支給の老齢厚生年金を裁定した際、配偶者状態表示を誤って裁定していました。 年金裁定請求書を受付した際、特別支給の老齢年金の受給権発生日が、配偶者様の特別支給の老齢厚生年金の受給権発生日より前であることの確認ができていなかったため、老齢・障害給付加給年金額支給停止事由該当届の提出が行われなかったこと及び審査時、決裁時においてもその確認ができていなかったことによるものです。	1名	未払い	43,216	お客様相談室長がお客様に電話し、お詫びのうえ説明し、機構本部と取扱いを協議することとしました。 機構本部より訂正可能との回答があり、再裁定関係書類を進達しました。 支払時期を確認し、担当者がお客様に電話し、改めてお詫びのうえ、支払時期をお伝えし、了承を得ました。	お客様相談室内の職員に対し、今回の事象を説明し、遡及する請求の場合には、配偶者の受給権発生日の確認を徹底するよう指示しました。	内部
69	老齢年金請求時における国民年金第3号被保険者記録の確認漏れについて	確認・決定誤り	滋賀	大津	2011年9月20日	2011年10月26日	事務センターより、「国民年金第3号被保険者の記録整備を行った結果、特別支給の老齢厚生年金の受給要件を満たしていないのではないか」との連絡がありました。 確認したところ、お客様の国民年金第3号被保険者記録の確認不足により、受給要件を満たしていないことが判明しました。	お客様の国民年金第3号被保険者記録と配偶者様の厚生年金資格記録の突合確認をしていなかったため、受給要件を満たしていないことに気がませんでした。	1名		0	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。国民年金第3号被保険者の記録整備を行った結果、5ヵ月期間が不足する旨を説明し、国民年金任意加入をしていただくことで了承を得ました。 裁定請求書をお客様へ返戻し、国民年金任意加入申出書及び口座振替納付申出書を受理しました。	お客様相談室の朝礼において、今回の事象を職員に説明し、国民年金第3号被保険者記録については、必ず配偶者様の記録と確認するよう再度周知・徹底しました。	内部
70	脱退手当金の記録確認漏れによる老齢年金の裁定誤りについて	確認・決定誤り	大阪	吹田	1997年10月14日	2011年10月26日	お客様が遺族年金の請求に来所された際、ご自身の年金記録に不備と思われる記録があったため、年金記録照会申出書を提出していただきました。 年金記録課にて年金記録照会申出書を調査したところ、現在受給されている年金の記録に誤って脱退手当金支給済の期間が含まれていることが判明しました。	本来、脱退手当金支給記録のある年金手帳記号番号を基礎年金番号に統合すべきところ、昭和30年代の書換された名簿に年金手帳記号番号が誤って記載されており、その誤って記載された年金手帳記号番号に新たに記録を登録して統合されたものです。	1名	過払い	971,333	担当者がお客様に電話し、お詫びのうえ、説明したところ、来所されることのお申出があり、お願いしました。 お客様が来所され、担当者が再度お詫びのうえ、年金記録を補正し、過払いとなる年金の返納をしていただくことで了承を得たため、遺族年金請求書及び返納方法申出書を提出していただきました。 年金記録を補正し、機構本部に係書類一式を進達しました。	今回の事象を職員に説明し、年金記録の統合については、十分確認するよう周知・徹底しました。	内部
71	子の加給年金の加算漏れについて	確認・決定誤り	富山	砺波	2007年4月10日	2011年11月2日	お客様の配偶者様から特別支給の老齢厚生年金の請求書を受理し、事務センターへ回付したところ、審査時において疑義が生じたため確認してほしいとの連絡がありました。 確認したところ、お客様の特別支給の老齢厚生年金の請求書を受付した際、子の加給年金対象としての確認が漏れていたことが判明しました。	お客様から特別支給の老齢厚生年金の請求があった際、本来、添付されていた戸籍等から、加算対象となるお子様が確認できましたが、請求書への記入漏れに気付かず、記入を指示しませんでした。 受付時の確認漏れ及び審査入力時の確認漏れによるものです。	1名	未払い	94,583	ブロック本部と協議し、訂正処理可能との回答があり、お客様相談室長がお客様に電話し、お詫びのうえ説明し、子の加算のための書類を送付する旨をお伝えしました。 お客様相談室長がお客様宅を訪問し、再度お詫びのうえ、子の加算のための書類を受理し、了承を得ました。 機構本部あてに訂正処理依頼書及び再裁定書類を進達しました。 平成23年12月に支払されたことを確認しました。	お客様相談室のミーティングにおいて、今回の事象を職員に説明し、請求時に使用しているチェックシートに配偶者様の他にお子様の有無についても記入欄を設け、必ずチェックを行うよう申し合せました。	内部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生年月日	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
72	老齢年金裁定に係る農林共済組合員期間の算入誤りについて	確認・決定誤り	広島	三次	1990年4月19日	2011年10月19日	遺族厚生年金裁定請求書の内容審査において、添付書類である農林共済組合員期間証明書を確認したところ、死亡された受給権者の方が受給されていた老齢基礎年金に退職一時金により支給済の期間である当該組合員期間を算入して裁定していることが判明しました。	特別支給の老齢厚生年金の裁定処理において、退職一時金により支給済の農林共済組合員期間について、昭和36年4月以降の期間を合算対象期間として算入すべきところ、誤って全期間を共済加入期間として算入してしまったものです。 特別支給の老齢厚生年金の裁定入力時における農林共済組合員期間の確認不足及び入力後の決裁において、誤りに気付かなかったことによるものです。	1名	過払い	238,881	担当者がご遺族に電話し、お詫びのうえ、説明しました。経過説明の文書を送ってほしいとお申出があり、ご遺族あてに文書を送付しました。 ご遺族が来所され、担当者がお詫びのうえ、年金額の再計算に関する申出書及び返納方法申出書を受理しました。 遺族給付裁定請求に係る請求書等一式及び年金額の再裁定に係る書類一式を機構本部へ進達しました。	今回の事象を職員に説明し、老齢給付裁定請求書等の受付時において、共済組合等加入期間を有する場合には、年金加入期間確認通知書等を十分に確認するとともに、一時金支給の記載がある場合にはマーカーをすることにより、審査・決裁時に注意喚起を図ることとしました。	内部
73	老齢年金繰上げ請求書に係る決定誤りについて	確認・決定誤り	新潟	事務センター	2011年2月17日	2011年11月10日	年金事務所より、「お客様から、繰上げ請求に係る年金額変更通知が届かないとお申出があり、確認してほしい」との連絡がありました。 確認したところ、年金請求と同時に提出のあった繰上げ請求書の処理がされていないことが判明しました。	年金裁定の入力処理票に繰上げ表示の記載を漏らしたために、繰上げ処理がされず年金額が変更とならなかったものです。 入力処理票の作成の際に、確認不足により繰上げ表示を漏らしたものです。また、その後の決裁においても見落したものです。	1名	未払い	326,916	担当者がお客様に電話し、お詫びのうえ、説明しました。訂正処理を行い、支払時期を連絡することで了承を得ました。 機構本部に訂正を依頼しました。 支払時期が確定したため、担当者がお客様に電話し、改めてお詫びのうえ、支払時期をお伝えし、了承を得ました。	年金給付グループの朝礼にて、今回の事象を職員に説明し、入力処理票の作成及び確認の徹底を指示しました。	外部
74	加給年金額停止処理の入力漏れについて	確認・決定誤り	本部	支払部	2005年7月4日	2011年10月17日	紙台帳とコンピュータ記録の突合せによる報酬月額訂正の再裁定の進達を受付し、その後審査を行う段階で、加給金を過払いしている可能性があるとのグループから依頼票が回付されました。 確認したところ、入力漏れにより加給年金額が停止されていないことが判明しました。	加給年金額開始、配偶者状態表示に係る書類と、加給年金額停止処理に係る書類が別々に進達され、それぞれの届書の備考欄には、同時進達書類ありとの記載がありましたが、見落したため、加給年金が開始されていないものとして、配偶者状態表示の入力のみを行っていました。 また、決裁においても見落していたことによるものです。	1名	過払い	1,068,913	加給年金額停止処理入力を行いました。 お客様あてに、お詫びと事象の説明の文書を送付しました。 お客様より電話があり、担当者がお詫びのうえ、改めて説明しました。 お客様より返納方法申出書の提出があり、担当部署へ回付しました。	朝礼にて、今回の事象を職員に説明し、届書処理の際には備考欄の記載事項にも気を配り、確認を徹底するよう指示しました。	内部
75	時効特例給付の重複支払について	確認・決定誤り	本部	支払部	2010年9月15日	2011年11月22日	年金事務所より、「お客様から、平成22年8月に時効特例給付の支払があったが、平成22年9月にも同額の支払があったとお申出があり、確認してほしい」との連絡がありました。 確認したところ、時効特例給付を重複支払していたことが判明しました。	お客様に係る時効特例給付の支払を平成22年8月支払予定で処理を進めていましたが、お客様の年金給付情報に反映される前に年金事務所からの照会があり、確認不足により、再度支払処理を行ってしまいました。 委託業者の担当者に入力指示をする際、処理済であるかどうかの確認をしてから入力指示すべきところ、その確認をせずに入力指示をしてしまいました。 また、委託業者においても入力前に事前チェックの際、不備があったら職員へ申出することになっていましたが、その時点でも見過ごしてしまったものです。	1名	過払い	1,560,515	担当者がお客様に電話し、お詫びのうえ説明し、返納について了承を得たため、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返送され、担当部署に回付しました。	朝礼において、今回の事象を職員に説明し、事務処理の実施状況の確認を徹底するとともに、委託業者に入力の依頼をする前に処理済であるかどうかの確認を徹底するよう周知しました。 また、委託業者に今回の事象を説明し、入力前審査を徹底し、入力後の確認の範囲を広げる事務処理にしました。	外部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生日月	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
76	第三者委員会あっせん事案に係る記録補正誤り及び納付特例勸奨漏れについて	確認・決定誤り	大阪	吹田	2009年8月	2011年8月10日	お客様より、基金加入記録について、企業年金連合会を通じて確認のお問合せがありました。 確認したところ、記録訂正誤りと厚年特例法に基づく事業所への納付特例勸奨漏れが判明しました。	あっせん事案の連絡漏れにより、事業所への納付特例勸奨漏れ及び基金への連絡が漏れていました。 あっせん事案の記録補正の誤りがあり、他の年金事務所から、お客様へ送付したあっせん通知に添付されている被保険者記録回答票の記録が誤っていました。 第三者委員会のあっせん補正後、補正記録の確認漏れと担当課への連絡漏れによるものです。	1名	未払い	16,450	担当者がお客様に電話し、お詫びのうえ、説明しました。被保険者記録回答票の差替と再裁定申出書の提出をお願いし、了承を得ました。 お客様あてに被保険者記録回答票の差替分及び再裁定申出書を送付しました。 厚年特例法に基づく事業所への納付特例勸奨を行いました。 お客様より、再裁定申出書の送付があり、機構本部へ進達しました。 再裁定処理が完了し、支払済であることを確認しました。	担当課内ミーティングを実施し、今回の事象を職員に説明し、チェック体制の強化を指示しました。	外部
77	老齢基礎年金65歳裁定後に納付された国民年金保険料の年金額への未反映について	確認・決定誤り	高知	高知東	2007年5月1日 -2011年6月21日	2011年6月23日	平成19年4月分以降の国民年金被保険者資格喪失一覧表の確認をしたところ、老齢基礎年金の65歳裁定後に納付された国民年金保険料が、年金額に反映されていないお客様が22名いることが判明しました。	機構本部において、国民年金の任意加入被保険者であったお客様の65歳到達時の老齢給付裁定請求書(はがき)による諸変更裁定の処理が行われた後、国民年金保険料が口座振替及び納付書により納付されたため、本来であれば、機構本部へ再裁定の依頼をすべきところ、依頼していなかったことによるものです。 国民年金被保険者資格喪失一覧表の確認ができていなかったことによるものです。	22名	未払い	194,442	22名のお客様にお詫びと経過説明の文書及び年金額仮計算書を送付しました。 22名のお客様から了承のうえ、年金額仮計算書を受付しました。 年金額仮計算書を機構本部へ進達し、22名のお客様の再裁定が終了したことを確認しました。	課内会議において、国民年金課長から今回の事象を職員へ説明し、毎月配信される国民年金被保険者資格喪失一覧表と、日次で配信される国民年金被保険者資格喪失一覧表により、配信日の翌月上旬に該当者の確認を行い、該当者についてお客様相談室へ連絡することを周知しました。	内部
78	繰下げ請求に係る裁定誤りについて	確認・決定誤り	埼玉	事務センター	2011年5月20日	2011年6月24日	年金事務所より、老齢基礎年金を繰下げ請求した方の処理経過の問合せがあり、確認したところ、老齢基礎年金について、誤って繰下げ待機者として、裁定していたことが判明しました。	年金事務所にて、老齢厚生年金及び70歳での繰下げの老齢基礎年金の請求を受理し、その後事務センターで審査・入力を行いました。本来ならば繰下げ処理をするところ、繰下げ待機者と誤認して裁定を行ったものです。そのため、老齢基礎年金が裁定とならずに、未払いが発生してしまいました。 また、入力後の決裁でも見落していたことによるものです。	1名	未払い	201,250	担当者がお客様に電話し、お詫びのうえ、説明しました。ブロック本部と取扱いを協議することとしました。 ブロック本部から、訂正可能との回答があり、機構本部に訂正処理依頼を行いました。 処理が完了し、支払時期が確定しました。 お客様より、年金証書が届いた旨の連絡があり、担当者が改めてお詫びしたところ、了承を得ました。	今回の事象を職員に説明し、繰下げ請求の取扱いについて再確認し、適正な処理を行うよう周知・徹底しました。 また、決裁担当者のチェックを確実にすること、特に繰上げ・繰下げについては重点を置いて確認するよう周知・徹底しました。	内部
79	年金受給選択申出書の受理漏れについて	確認・決定誤り	滋賀	大津	2011年4月11日	2011年6月16日	お客様より、「年金受給選択申出書を提出したが、予定していた時点からではなく、平成23年5月からの変更という通知が届いた」とのお申出がありました。 確認したところ、お客様が希望されていた平成22年7月分からの選択変更となっていないことが判明しました。	雇用保険の基本手当終了後に、年金受給選択申出書を提出していただくべきところ、提出は不要と誤って案内をしていました。 年金受給選択申出書に関する説明がお客様に混同して伝わり、確認を漏らしたことにより、適切な時期に年金受給選択申出書をご提出いただけませんでした。	1名	未払い	368,000	担当者がお客様に連絡し、お詫びのうえ、説明しました。機構本部と取扱いを協議することとしました。 機構本部からの回答により、担当者がお客様に連絡し、訂正処理が可能な旨をお伝えし、了承を得たため、後日、年金受給選択申出書を受理しました。 機構本部へ関係書類一式を進達しました。 支払時期が確定したため、担当者がお客様に連絡し、改めてお詫びのうえ、支払時期をお伝えし、了承を得ました。	お客様相談室において、今回の事象を職員に説明し、年金受給選択申出書を受付の際に、お客様が誤解されることのない説明を行い、よく確認するよう周知・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
80	老齢厚生年金に係る受給権発生日の決定誤りについて	確認・決定誤り	栃木	事務センター	2011年9月16日	2011年10月31日	<p>共済組合より、「年金の受給権発生日について再確認してほしい」とのお問合せがありました。確認したところ、受給権発生日の審査・入力に誤りがあったことが判明しました。</p>	<p>退職一時金を受けている期間を含めて厚生年金と合算して20年で受給権が発生するところを、合算対象期間として25年の時点で受給権が発生するとして審査、入力を行いました。</p> <p>共済組合から退職一時金の支給を受けた期間について、被用者年金各制度の被保険者期間と解されることについて、認識が不足していたことによります。</p>	1名	未払い	610,689	<p>担当者がお客様宅を訪問し、お詫びのうえ説明し、再裁定を行うことで了承を得ました。</p> <p>機構本部へ関係書類一式を進達し、処理が完了し、支払時期が確定しました。</p> <p>担当者がお客様に連絡し、改めてお詫びのうえ、支払時期を説明し、了承を得ました。</p>	<p>年金給付グループ長が今回の事象を職員に説明し、受給権発生日について慎重に審査するよう周知・徹底しました。</p> <p>年金事務所に対し、注意を要する事例については、連絡シート等を活用し、事務センターと年金事務所とが相互に情報共有を図るよう改めました。</p>	外部
81	老齢年金に係る共済期間の裁定誤りについて	確認・決定誤り	福井	事務センター	2011年1月14日	2011年11月14日	<p>機構本部から年金事務所へ、農林共済組合からの裁定内容確認依頼の文書が回送されました。</p> <p>年金事務所から連絡を受け、確認したところ、裁定された農林共済組合期間を有する受給者の方について、共済組合期間を誤って入力していたことが判明しました。</p>	<p>旧法の農林共済組合の退職年金の受給権を有する方の新規裁定においては、20歳到達月以降60歳到達月の前月までを合算対象期間として扱い、20歳到達月の前月までの農林共済期間は合算対象期間にならないため共済記録として扱うこととしており、1日を基準としています。</p> <p>したがって、20歳到達月の1日までを農林共済期間として登録すべきところ、20歳到達日の前日までを農林共済期間として登録したため、20歳到達月の1ヵ月が基礎年金対象月として算入され、老齢基礎年金が改定されました。</p> <p>新規裁定入力時に共済期間を登録する場合、共済の終期が2日以降であれば、終期の属する月も期間に算入されることを認識しないまま、誕生日の前日までを共済期間として誤って入力していたことによります。</p> <p>また、結果リストの確認及び決裁時においても誤りに気付かなかったことによります。</p>	1名	過払い	1,333	<p>担当者がお客様宅を訪問し、お詫びのうえ、説明しました。過払いについては今後支払される年金より内払調整することで了承を得ました。返納方法申出書を受理しました。</p> <p>機構本部へ再裁定書類及び返納方法申出書を進達しました。</p>	<p>年金給付グループの朝礼において、今回の事象を職員に説明し、共済期間の入力については十分注意し、必要に応じ窓口装置を確認するなど入力後の点検について周知・徹底しました。</p>	外部
82	厚生年金老齢年金に係る関係書類の処理遅延について	未処理・処理遅延	福岡	事務センター	2011年2月18日	2011年6月22日	<p>コールセンターより、「お客様から、未支給年金の支払がされていないとお申出があり、確認してほしい」との連絡がありました。</p> <p>確認したところ、機構本部から進達した老齢年金関係書類の返戻がありました。未処理のまま保管していたことが判明しました。</p>	<p>死亡されたご主人様に厚生年金期間が判明したため、厚生年金の通算老齢年金が老齢年金に変更となったため、関係書類を受理し、機構本部へ進達しました。</p> <p>機構本部より、判明した期間に第三種期間があるため、受給権発生日を訂正するよう進達した老齢年金関係書類の返戻がありましたが、別保管してしまったため、書類の処理を失念し、未処理となってしまいました。</p> <p>書類の管理不足によるものです。</p>	1名	未払い	27,450,097	<p>担当者がお客様に電話し、お詫びのうえ、説明しました。</p> <p>機構本部へ関係書類を進達しました。</p> <p>支払時期が確定し、担当者がお客様に電話し、改めてお詫びのうえ、処理が完了した旨と支払時期をお伝えし、了承を得ました。</p>	<p>今回の事象を職員に説明し、返戻一覧表を作成し、現物確認及び進捗状況の確認を定期的に行うよう改めました。</p>	外部
83	未支給年金請求書の進達漏れについて	未処理・処理遅延	茨城	土浦	2006年5月	2011年6月14日	<p>町役場の担当者より、お客様から5年前に受理し、進達していない未支給年金請求書を発見したとの連絡があり、進達漏れが判明しました。</p>	<p>町役場において、お客様より受理した請求書を、本来であれば受付簿へ記載し、当所へ進達すべきところ、受付簿へ記載をせず失念していました。</p> <p>お客様から請求書に不備があったため受付せずに、そのまま失念してしまったことによります。</p>	1名	未払い	121,375	<p>町役場の担当者がお客様に連絡し、お詫びのうえ、生計同一の申立の書類が不足していたことを説明し、後日受理しました。</p> <p>未支給年金請求に係る書類一式を機構本部に進達しました。</p> <p>支払時期が確定したため、お客様相談室長がお客様に電話し、改めてお詫びのうえ、支払時期をお伝えし、了承を得ました。</p>	<p>町役場に対し、受付事務の見直し、再発を防止する体制をとるよう指示しました。</p> <p>町役場より、受付進達事務の管理を徹底し、再発防止に取り組むとの報告書の提出がありました。</p>	外部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生年月日	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
84	障害基礎年金受給者に係る所得状況届の入力漏れについて	未処理・処理遅延	東京	世田谷	2011年8月29日	2011年10月12日	障害基礎年金に係る平成23年度の定時決定関係書類を整理していたところ、年金額の2分の1を支給停止と決定したお客様について、平成23年10月定時支払の年金が差止になっていたことが判明しました。	送付受付した所得状況届について審査をした結果、前年の所得が基準額を超えたことにより、平成23年度については年金額の2分の1が支給停止となる(前年度は全額支給)ため、額改定報告書を機構本部へ進達しましたが、進達後速やかに所得状況届提出の入力をすべきところ、入力を漏らしていました。 担当者の審査決定時における入力漏れによるものです。	1名	未払い	82,175	所得状況届提出の入力処理を行い、支払時期を確認しました。 担当者がお客様の代理人に電話し、お詫びのうえ、説明しました。支払時期をお伝えし、了承を得ました。 お客様あてに、お詫びと説明の文書を送付しました。	お客様相談室長が今回の事象を職員に説明し、受付書類を進達した後に、お詫びのうえ、説明しました。支払時期をお伝えし、了承を得ました。 お客様あてに、お詫びと説明の文書を送付しました。 また、定時決定の際には、入力漏れの有無について入力担当者以外の職員による二重チェックを行うよう改めました。	内部
85	未支給年金請求書の再進達の遅延について	未処理・処理遅延	兵庫	事務センター	2011年3月14日	2011年10月18日	年金事務所より、「未支給年金請求者であるお客様から、支払時期のお問合せがあったので、確認してほしい」との連絡がありました。 確認したところ、機構本部へ進達した未支給年金請求書が返戻され、その後処理せずに再進達していないことが判明しました。	未支給年金請求書を受付し、当事務センターから機構本部へ進達したところ、受取金融機関の指定が日本国内でしたが、お客様は海外に居住されているため、海外の金融機関指定が必要とのことで、返戻されました。その後、再進達保留のままとなっていました。 未支給年金請求書が機構本部から返戻されているにもかかわらず、速やかに処理をしていなかったこと及び処理状況の進捗管理が漏れていたことによります。	1名	未払い	130,533	機構本部に連絡のうえ、関係書類一式を進達しました。 支払時期が確定したため、年金事務所のお客様相談室長がお客様に連絡し、お詫びのうえ、支払時期をお伝えし、了承を得ました。	今回の事象を職員に説明し、機構本部からの返戻分については、請求書等書類の再点検を行い、速やかに進達するよう周知・徹底しました。	外部
86	返戻書類の処理遅延について	未処理・処理遅延	愛知	名古屋北	1992年9月18日 1995年7月25日	2011年11月9日	監査による未処理簿の確認において、A様の遺族年金裁定請求に係る選択届の返戻及びB様の記録判明による再裁定について返戻された処理が遅延していたことが判明しました。	遺族年金裁定請求書に係る選択届が旧社会保険業務センターから返戻されましたが、そのまま未処理となっていました。お客様相談室長が未処理の書類の存在を確認した際、必要書類等を確認し、速やかに処理すべきところ、お客様対応を失念してしまったことによります。 また、記録判明による再裁定については、進達後半年経過した時点で、過払いが生じるとの理由で返戻されましたが、返戻後そのまま処理を失念したものです。	2名	過払い	1,200,439	お客様相談室長がA様宅を訪問し、お詫びのうえ、経過を説明し、返納について了承を得たため、返納方法申出書等を受理しました。 A様に係る返納方法申出書等関係書類を機構本部へ進達しました。 お客様相談室長がB様宅を訪問し、お詫びのうえ、経過を説明し、返納について了承を得たため、返納方法申出書等を受理しました。 B様に係る返納方法申出書等関係書類を機構本部へ進達しました。	役付会議において、所長より今回の事象を説明し、届書等書類管理の徹底及び役職者としての倫理・職責を再認識するよう徹底しました。 全体朝礼において、今回の事象を職員に説明し、受付した書類の管理について再度周知・徹底しました。	内部
87	配偶者加給金に係る入力誤りについて	入力誤り	宮城	石巻	1994年2月17日	2011年6月27日	機構本部より、再裁定報告書が返戻され、お客様の配偶者様(加給年金額対象者)の生年月日が誤ったまま裁定されていたことが判明しました。	平成6年2月に裁定されたお客様の配偶者様の生年月日が誤って入力されていたことにより、本来、平成12年7月分まで加給年金が支払されるべきところ、平成7年10月分までしか支給されていませんでした。 入力誤り及び入力後の確認が不十分だったことによるものです。	1名	未払い	1,084,683	電話連絡先不明であったため、未支給年金請求者であるお客様の配偶者様あてに、お詫びと説明の文書を送付しました。 お客様のご家族より連絡があり、担当者がお詫びのうえ説明し、訂正処理することで了承を得ました。 機構本部へ訂正処理依頼を行い、支払されたことを確認しました。	お客様相談室において今回の事象を職員に説明し、届書等の入力時及び入力後の確認を慎重に行うよう周知・徹底しました。	内部
88	第三者委員会あっせんに係る被保険者記録の入力誤りについて	入力誤り	福島	白河	2011年3月24日	2011年10月19日	事務センターに送付した、第三者委員会あっせんに伴う厚生年金基金加入記録の訂正報告について、事務センターから照会がありました。 確認したところ、厚生年金種別の入力誤りが判明しました。	第三者委員会あっせんに基づき、取得年月日を訂正しましたが、訂正すべきお客様の取得年月日が事業所の厚生年金基金加入年月日より前のため、厚生年金種別を厚生年金基金非該当者とすべきところ、誤って厚生年金基金加入者としてしまいました。 厚生年金記録を訂正する際、事業所の厚生年金基金加入年月日の確認が不十分であったことによるものです。	1名	未払い	1,300	担当者がお客様宅を訪問し、お詫びのうえ、説明しました。記録を基金加入被保険者から一般被保険者に訂正することにより、年金額が増額となることを説明のうえ、年金額仮計算書を受理しました。 厚生年金被保険者記録を訂正し、年金額仮計算書を機構本部に進達しました。 再裁定が完了し、支払時期の確認ができたため、担当者がお客様に電話し、改めてお詫びのうえ、支払時期をお伝えし、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、基金加入記録のある記録訂正については、十分確認するよう周知・徹底しました。 また、決裁時の点検が形式的なものにならないよう注意喚起しました。	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
89	年金記録に関する紙台帳等の調査結果のお知らせの作成誤りについて	通知書等の作成誤り	ブロック本部	北関東・信越	2011年8月15日	2011年10月20日	紙台帳とコンピュータ記録を突合せし、お客様へ訂正箇所と年金見込額をお知らせしました。 お客様からの調査結果に対する回答に基づき、記録補正(起票)処理を行うため、記録の確認をしたところ、訂正不要とすべきところ、誤って訂正処理をしていたことが判明しました。	被保険者名簿の報酬欄に、標準報酬月額変更の記載があったため、記録の追加を行いました。直近の標準報酬月額との差が1等級しかないため、通知不要とするべきものでした。 記録突合時の確認漏れと、その後の決裁で気付かなかったことによるものです。	1名		0	記録突合センターの担当者がお客様に電話し、お詫びのうえ、説明しました。正しい内容に訂正した通知を送付することで了承を得ました。また、正しい内容に訂正した場合、年金額に変更はない旨をお伝えしました。 通知の訂正を行い、お客様あてに送付しました。	記録突合センターにおいて、今回の事象を職員に説明し、審査及び確認作業を慎重に行うよう周知・徹底しました。	内部
90	年金記録に関する紙台帳等の調査結果のお知らせの作成誤りについて	通知書等の作成誤り	ブロック本部	北関東・信越	2011年8月22日	2011年10月19日	紙台帳とコンピュータ記録を突合せし、お客様へ訂正箇所と年金見込額をお知らせしました。 お客様からの調査結果に対する回答に基づき、記録補正(起票)処理を行うため記録を確認したところ、通知が誤っていたことが判明しました。	コンピュータ記録上の昭和40年5月の改定は紙台帳にないため、取消して年金額を試算すべきところ、それを取消せずに試算し、通知を作成してしまいました。 記録突合時の確認漏れと、その後の決裁で気付かなかったことによるものです。	1名		0	記録突合センターの担当者がお客様に電話し、お詫びのうえ、試算額の変更がある旨を説明し、正しい内容に訂正した通知を送付することで了承を得ました。 通知の訂正を行い、お客様あてに送付しました。	記録突合センターにおいて、今回の事象を職員に説明し、審査及び確認作業を慎重に行うよう周知・徹底しました。	内部
91	年金記録に関する紙台帳等の調査結果のお知らせの作成誤りについて	通知書等の作成誤り	ブロック本部	中部	2011年7月25日	2011年10月21日	機構本部より、年金見込額試算結果と、お知らせ通知に記載されている試算結果が一致しないとの理由で、再裁定報告書の返戻がありました。 確認したところ、増額とならないことが判明し、誤ってお客様に年金記録に関する紙台帳等の調査結果のお知らせを送付していたことが判明しました。	紙台帳等とコンピュータ記録との突合せにおいて、記録補正後の受給額が増額になることを十分確認したうえで、増額となるケースについて、お知らせを送付しています。 年金見込額算出について十分な確認がないまま誤った審査を行い、お客様にお知らせを送付していました。	1名		0	記録突合センターの担当者がお客様に電話し、お詫びのうえ説明し、記録訂正を行わないことについて、了承を得ました。 お客様あてにお詫びの文書を送付しました。	記録突合センターにおいて、今回の事象を職員に説明し、見込額試算におけるダブルチェックを再度徹底し、慎重に確認を行うよう指示しました。	内部
92	年金記録に関する紙台帳等の調査結果のお知らせの作成誤りについて	通知書等の作成誤り	ブロック本部	四国	2011年10月31日	2011年11月9日	お客様から回答のあった年金記録に関する紙台帳等の調査結果に対する回答書等に基づき、補正処理票作成のため確認したところ、訂正不要であることが判明しました。	紙台帳とコンピュータ記録との突合せの結果、記録不一致としてお客様あてのお知らせを作成するため、紙台帳検索システムに登録を行いました。 お客様へ年金記録に関する紙台帳等の調査結果についてのお知らせを送付しました。 補正内容は、コンピュータ記録に収録されていない紙台帳の記録が判明したことによる期間の追加でした。お客様からの回答書を受理後、対象案件を再確認したところ、記載のあった名簿の期間は、船員保険疾病任意継続(医療保険)の加入期間であり、年金加入期間でないことが判明しました。	1名		0	記録突合センターの担当者がお客様に電話し、お詫びのうえ、今回の訂正のお知らせが作成誤りであったことを説明し、説明の文書を送付することで了承を得ました。 お客様あてに説明の文書を送付しました。	記録突合センターにおいて、今回の事象を職員に説明し、紙台帳の記載内容についての確認をより一層慎重に行うよう周知・徹底しました。	内部
93	年金記録に関する紙台帳等の調査結果のお知らせの作成誤りについて	通知書等の作成誤り	ブロック本部	四国	2011年10月24日	2011年11月10日	お客様の年金記録に関する紙台帳等の調査結果に対する回答書等を基に、補正依頼書を作成するため内容確認を行ったところ、通知書の作成誤りが判明しました。	紙台帳検索システムへの登録誤りにより、本来であればお知らせの加入制度を船員保険とすべきところ、厚生年金と誤った内容で送付してしまいました。 訂正内容登録について、委託業者が誤った内容で入力した状態で納入し、複数の職員による確認の際も入力誤りを見落したことから、その後の決裁でも気付かなかったことによります。	1名		0	記録突合センターの担当者がお客様に電話し、お詫びのうえ、お知らせが誤っていたことを説明し、誤りを訂正する文書を送付することで了承を得ました。 お客様あてに誤りを訂正する文書を送付しました。	記録突合センターにおいて、今回の事象を職員に説明し、確認をより一層慎重に行うよう周知・徹底しました。 委託業者の管理者に今回の事象を説明し、今回の誤審箇所の改善方法を策定するよう指示を行い、改善した旨の報告がありました。	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
94	年金請求関係書類の送付誤り及び送付書宛名の記入誤りについて	誤送付・誤送信	愛知	名古屋北	2011年10月17日	2011年10月19日	A様より、「年金事務所から送付された封筒の中に、B様の書類が入っている」とのお申出がありました。 確認したところ、A様あて送付した裁定請求書に係る不備書類案内文書とともに、誤ってB様に送付すべきねんきん定期便が送付されていたことが判明しました。 また、所内において送付した控えを確認したところ、B様あて送付した裁定請求書に係る不備書類案内文書の宛名がA様の氏名になっていたことも判明しました。	A様、B様に裁定請求書に係る不備書類案内文書を送付した際に、本来B様へ送付すべきねんきん定期便を、誤ってA様あての封筒に封入し、送付してしまいました。 また、B様へ送付した不備書類案内文書の宛名をB様とするところ、誤ってA様の氏名を記入してしまいました。 封入封緘時のダブルチェックの際に、封筒の宛名と封入物の誤りに気付かなかったことによるものです。また、決裁の際にも、見落していました。	2名		お客様相談室長がA様宅を訪問し、お詫びのうえ説明し、了承を得ました。B様のねんきん定期便を回収しました。 お客様相談室長がB様宅を訪問し、お詫びのうえ説明し、B様のねんきん定期便と送付文書をお渡しし、了承を得ました。	朝礼時において、今回の事象を職員に説明し、個人情報の漏洩に当たることを再認識させ、封入封緘時のダブルチェック時には、くれぐれも注意するよう周知・徹底しました。 また、決裁の際も、見落としのないよう、注意喚起しました。	外部	
95	年金証書の送付誤りについて	誤送付・誤送信	佐賀	事務センター	2011年11月4日	2011年11月8日	年金事務所より、「ねんきんダイヤルの担当者から連絡があり、A様より、B様の年金証書が同封されているとお申出があった」との確認依頼の連絡がありました。 確認したところ、年金証書の送付誤りが判明しました。	年金証書の封入時に、担当者が2名分の証書を同一人の証書と見誤り同封してしまいました。 封入・封緘時の確認不足によるものです。	2名		担当者がA様宅を訪問し、お詫びのうえ説明し、了承を得ました。B様の年金証書を回収しました。 担当者がB様宅を訪問し、お詫びのうえ説明し、年金証書をお渡しし、了承を得ました。	今回の事象を職員に説明し、証書送付決裁時に年金証書を封入することとし、封緘時も必ず送付先と内容物の確認を行うよう周知・徹底しました。	外部	
96	障害状態確認届の誤送付について	誤送付・誤送信	本部	障害年金業務部	2011年8月1日	2011年8月17日	年金事務所より、「A様から、送付された障害状態確認届に、B様の障害状態確認届が同封されていたとお申出があった」との連絡がありました。 確認したところ、誤送付が判明しました。	委託業者が障害状態確認届を送付した際、A様あての封筒にB様分の障害状態確認届も同封して送付していました。 封入後の送付件数の確認が不十分であったことによるものです。	2名		年金事務所の担当者がA様に連絡し、お詫びのうえ説明し、B様の障害状態確認届を回収し、了承を得ました。 年金事務所の担当者がB様宅を訪問し、お詫びのうえ、説明しました。障害状態確認届をお渡しし、了承を得ました。	委託業者に今回の事象を説明し、ダブルチェックの徹底と、正確な業務の遂行を要請しました。 委託業者より、封入後の送付件数点検など、工程を改めて再発防止に努めるとの報告がありました。	外部	
97	遺族厚生年金に係る年金見込額の試算誤りについて	説明誤り	長野	飯田	2011年10月28日	2011年11月2日	お客様から受理した遺族厚生年金請求書の点検をしていたところ、誤った年金見込額をお客様にお知らせしていることが判明しました。	本来、長期要件により年金見込額を試算すべきところ、誤って短期要件により年金見込額を試算していました。 遺族年金の年金見込額を試算する際に、要件の区分欄に長期要件の入力を漏らして年金見込額を試算したため、短期要件による年金見込額が算出されたものです。	1名		年金請求書の提出が代理人より行われているため、担当者が代理人に連絡し、お詫びのうえ、説明しました。正しく算出された年金見込額を代理人へ交付し、了承を得ました。また、お客様へのお詫びと説明をさせていただけるとのことで、お願いしました。	お客様相談室の研修において、今回の事象を職員に説明し、年金見込額の試算の入力方法について周知・徹底しました。	内部	
98	配偶者加給年金に係る説明誤りについて	説明誤り	京都	京都南	2011年9月13日	2011年11月18日	お客様が来所され、65歳到達による裁定通知及び配偶者加給年金について相談がありました。 確認したところ、前回来所された際の説明が誤っていることが判明しました。	お客様が年金見込額を照会された際に、定額支給開始年齢から現在も加算されている配偶者加給年金が、本来配偶者様が年金受給開始される平成24年3月より支給停止となることを説明すべきところ、配偶者様が65歳到達まで支給されるとの説明を行ってしまいました。 窓口対応者が、配偶者様の年金記録を確認することなく、配偶者加給年金は配偶者様が65歳になるまで加算されるとの説明をしたことによるものです。	1名		担当者がお客様にお詫びのうえ、改めて配偶者加給年金の制度について説明しました。お詫びと説明の文書を送付することで了承を得ました。 お詫びと説明の文書をお客様あてに送付しました。	お客様相談室において、今回の事象を職員に説明し、配偶者加給年金説明時には、必ず配偶者様の記録を確認することを再度周知・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
99	年金加入記録訂正に伴う年金額に係る説明誤りについて	説明誤り	鳥取	米子	2009年7月13日	2011年11月11日	お客様が来所され、年金再裁定の進捗状況についてお問合せがありました。当時の書類を確認したところ、再裁定に該当しないにもかかわらず、年金が増額になるとの誤った説明をしていたことが判明しました。	お客様より年金記録回答票を郵送受付し、お客様あてに年金加入記録訂正に伴う届出について、年金額仮計算書を送付しました。 お客様が来所され、年金額仮計算書を受付し、判明記録の統合処理を行いました。当該記録は資格取得した月にその資格を喪失し、さらに資格を取得したため、本来、被保険者期間に算入しないにもかかわらず、記録訂正により年金額が増額になるとの誤った説明を行っていました。 判明した被保険者期間の取扱いについての担当者の認識不足によります。 また、再裁定進達管理簿に事蹟がないことから、進達前に再裁定に該当しないことに気付いたと思われませんが、お客様への説明を失念していたものと思われま。	1名		0	副所長がお客様宅を訪問し、改めて当時の状況等をお聴きした結果、説明誤りであることを確認したため、お詫びのうえ、再裁定に該当しない旨を説明し、了承を得ました。	副所長より年金記録課及びお客様相談室職員に今回の事象を説明し、被保険者期間の確認は慎重に行うよう周知・徹底しました。	外部
100	年金請求書の紛失について	受理後の書類管理誤り	宮崎	延岡	2011年2月16日	2011年6月22日	お客様より、「平成23年2月に年金請求書を提出したまま、何の通知も来ないが、どうなっているのか」とのお申出がありました。確認したところ、お客様の年金請求書を紛失していたことが判明しました。	お客様から相談を受けた際の相談事蹟には、年金請求書を受理した旨の記載がありましたが、受付処理簿に記載されていませんでした。 担当者が、受付した書類の管理を正しく行っていなかったことと、相談事蹟と受付した書類の突合せをしていなかったことによります。	1名	未払い	192,316	お客様相談室の担当者がお客様宅を訪問し、お詫びのうえ、経過説明しました。継続して書類を探している旨をお伝えしました。また、年金請求書に再度記入していただき、受理しました。 年金請求書等を事務センターへ進達しました。 支払時期が確定したため、お客様相談室長がお客様に電話し、年金請求書が見つからないことを改めてお詫びし、支払時期をお伝えし、了承を得ました。	お客様相談室の朝礼にて、今回の事象を職員に説明し、受付書類の管理について慎重に行うよう周知しました。 また、受付管理票を作成し、相談事蹟と受付書類の突合せを行い、チェック体制を徹底しました。	外部
101	別人記録混入による裁定誤りについて	記録訂正誤り	北海道	旭川	1998年5月25日	2011年10月27日	他年金事務所より、「ねんきん特別便の内容点検作業により、別人記録が混入していると思われるので、確認してほしい」との連絡がありました。 確認したところ、記録統合処理が誤っていたことが判明しました。	平成10年5月に行ったA様の記録統合処理時に誤ってB様の記録を統合してしまいました。 また、A様から裁定請求書を受付した際、A様に職歴確認したにもかかわらず、別人記録混入を発見できず、そのまま誤って裁定してしまっただけです。	2名	過払い	871,484	担当者がA様宅を訪問し、お詫びのうえ説明し、了承を得ました。改めて記録の確認を行い、A様の記録でないことを確認し、返納方法申出書を受理しました。 記録訂正を行い、機構本部へ再裁定書類一式を進達しました。 他年金事務所の担当者がB様に連絡し、お詫びのうえ、別人に記録統合されている旨を説明しました。B様の記録は判明しましたが、その記録を統合しても受給権が発生しない旨をお伝えし、年金加入記録照会票の回答書を送付することで了承を得ました。 B様あてに回答書を送付しました。	お客様相談室において、今回の事象を職員に説明し、今後の年金相談時における職歴確認の再徹底を指示しました。	内部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明契機
102	身分証明書の紛失について	事故等	本部	支払部	2011年7月13日	2011年7月14日	職員からの申出により、身分証明書の紛失が判明しました。	業務終了後、身分証明書をカバンに入れ帰宅しましたが、自宅で確認したところ、紛失に気がきました。 職員の不注意・管理不足によるものです。	1名		0	業務終了後に立ち寄った店舗や経路を探しましたが、発見できなかったため、警察に遺失物届を提出しました。 身分証明書の再交付を申請しました。	朝礼において、今回の事象を職員に説明し、身分証明書の管理には十分注意するよう周知・徹底しました。	内部
103	身分証明書及び立入検査証の紛失について	事故等	山形	鶴岡	2011年7月22日	2011年7月22日	職員からの申出により、身分証明書及び立入検査証の紛失が判明しました。	職員が所内トイレを利用した際、首かけ式の名札ホルダーに入れていた身分証明書及び立入検査証が便器内に落下し、そのまま流れてしまいました。 ホルダーを確認したところ、首かけ式のひものフック部分がはずれやすくなっており、ホルダーが落ちやすくなっていました。	1名		0	職員からの報告を受け、すぐに便器内部を確認しましたが、発見できなかったため、建物管理業者に依頼し、検索しましたが、発見することができませんでした。 身分証明書及び立入検査証の再交付を申請しました。	職員に身分証明書等の管理を再徹底するよう指示するとともに、全員の名札ホルダーの破損状況を確認し、破損部分は全て交換しました。	内部
104	身分証明書及び徴収職員証票の紛失について	事故等	高知	事務センター	2011年10月7日	2011年10月11日	職員より、身分証明書を紛失したとの報告がありました。 また、年金事務所から当事務センターへ転勤の際、年金事務所へ返納すべき徴収職員証票を紛失していることも判明しました。	立ち寄った店舗の駐車場で身分証明書及び年金事務所へ返納すべき徴収職員証票入りホルダーを職場より持ち帰ったことに気がきましたが、帰宅後に確認したところ、紛失していました。 人事異動の際、年金事務所の担当部署へ返納すべきところ、すぐに返納せず、誤って職場外へ持ち出し、保管・管理が徹底されていなかったこと及び年金事務所の担当者により、徴収職員証票の回収が徹底できていなかったことによるものです。 身分証明書等の保管が徹底されていなかったことによるものです。	1名		0	自宅及び立ち寄った店舗を搜索し、届出がないか確認しましたが、発見できなかったため、警察に遺失物届を提出しました。 紛失した徴収職員証票の無効に係る公示書を年金事務所の掲示板に掲示しました。 身分証明書の再交付申請書を提出しました。	朝礼において今回の事象を職員に説明し、身分証明書等の管理の徹底について注意喚起しました。 また、人事異動の際の徴収職員証票返納について周知・徹底しました。	内部
105	身分証明書及び検査証の紛失について	事故等	長崎	長崎北	2011年11月9日	2011年11月10日	職員からの申出により、身分証明書及び検査証の紛失が判明しました。	職員が休憩後自席に戻った際、身分証明書及び検査証を入れていた名札を装着しようとしたところ、机の中に見当たりませんでした。 職員の不注意、管理不足によるものです。	1名		0	事務室内と自宅及び通勤経路を搜索しましたが、発見できなかったため、警察に遺失物届を提出しました。 身分証明書及び検査証の再交付申請をしました。	今回の事象を職員に説明し、身分証明書等の管理には細心の注意を払うよう周知・徹底しました。	内部
106	身分証明書の紛失について	事故等	北海道	留萌	2011年12月15日	2011年12月15日	職員からの申出により、身分証明書の紛失が判明しました。	名札と身分証明書をホルダーに入れて着用していましたが、上着の着脱の際にクリップが緩み、歩いているときに紛失したものと思われます。 職員の不注意、管理不足によるものです。	1名		0	気付いてすぐに経路を探しましたが、発見することができず、警察へ遺失物届を提出しました。 身分証明書の再交付申請手続きを行いました。	全体朝礼において、今回の事象を職員に説明し、ホルダーのケース部分とストラップ部分が外れないよう確認し、傷みがあれば交換するよう指示しました。 また、名札及び身分証明書の管理を徹底するよう周知しました。	内部
107	委託業者の決定誤りについて	事故等	本部	調達部	2011年11月28日	2011年11月30日	事業所より、「日本年金機構ホームページで公表されている見積合せの結果が、当社が提出した見積書の金額よりも高いが、どういふことか」とのお申出がありました。 確認したところ、投函箱から見積書の回収を怠り、委託業者を決定していたことが判明しました。	提出締切後、投函箱を回収のうえ確認すべきところ、投函箱を回収することを失念し、メールにて提出された見積書のみで委託業者を決定したものです。 担当者が回収日のスケジュールの確認を漏らしたことによるものです。	5事業所		0	担当者が連絡をいただいた事業所に電話し、お詫びのうえ、経過を説明しました。今後このようなことを発生させないよう慎重な事務を行うようのご注意をいただき、了承を得ました。 また、契約額よりも低い見積書を提出された事業所に担当者が電話し、お詫びのうえ説明し、了承を得ました。	今回の事象を職員に説明し、投函箱の回収日スケジュールを調達部内の掲示板に掲示し、情報共有を図りました。 チェックシートを作成し、複数名によるチェックをするよう改めました。	外部
108	事業所に対する不審電話について	事故等	兵庫	姫路	2011年12月22日	2011年12月22日	事業所より、「不審な電話があったので、確認したい」とのお問合せがありました。	姫路年金事務所のイノウエを名乗る男から電話があり、社員の在籍等を聞かれ、不審に思い、確認して折り返すと回答したところ電話が切れたとのことでした。	1事業所		0	当所にはイノウエは在籍していない旨と、再度不審な電話があった場合は、今回同様に回答しないようお伝えしました。	日本年金機構内部にお客様に注意を促すように指示しています。 日本年金機構ホームページに、不審電話及び不審な訪問に関する注意を促すコーナーを作成しています。	事件等

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
109	不審電話について	事故等	千葉	松戸	2011年11月30日	2011年11月30日	お客様より、「不審な電話があったので、確認したい」とのお問合せがありました。	社会保険事務所のミカミと名乗る男から、医療保険の還付金があるので住所、電話番号、金融機関の口座番号を教えてくださいとの電話がありましたが、お客様は不審に思い、一切回答しなかったとのことでした。	1名		0	現在、社会保険事務所は存在しない旨と、今後も注意していただくようお願いしました。	日本年金機構内部にお客様に注意を促すように指示しています。 日本年金機構ホームページに、不審電話及び不審な訪問に関する注意を促すコーナーを作成しています。	事件等
110	不審電話について	事故等	福岡	直方	2011年12月1日	2011年12月1日	お客様より、「不審な電話があったので、確認したい」とのお問合せがありました。	市役所の社会保険係を名乗る者より、5年分の医療費の過払いがあるとのこととフリーダイヤルに電話してほしいとの内容の電話があり、不審に思い、市役所に電話したところ、社会保険係はないとの回答であったため、当所に確認の電話をしたとのことでした。	1名		0	今後も不審な電話に注意していただくとともに、不審な内容であれば、当所に連絡してほしい旨をお伝えしました。	同上	事件等
111	不審電話について	事故等	兵庫	姫路	2011年12月12日	2011年12月12日	お客様より、「不審な電話があったので、確認したい」とのお問合せがありました。	社会保険事務所を名乗る男より、3、4ヵ月前に書類を送付したが、返事がないので電話をした、年金額200万円以下及び健康保険料1万5千円以下の人に4万3千円の還付金があるとのことと、生年月日や家族構成を聞かれたが、不審に思い、還付金はいらはないと言って電話を切ったとのことでした。	1名		0	社会保険事務所は現在ないこと、電話で還付金の話はしないことをお伝えし、不審な電話には回答しないよう注意喚起しました。	同上	事件等
112	不審電話について	事故等	山梨	竜王	2011年12月8日	2011年12月8日	お客様より、「不審な電話があったので、確認したい」とのお問合せが2件ありました。	社会保険事務を名乗る男から、平成17年から平成22年分の医療費の還付があり、金額は49,559円で手続きは済んでいるので口座番号をフリーダイヤルに電話して教えてくださいとの電話があったとのことでした。	2名		0	社会保険事務所は現在ないこと、電話で還付金の話はしないことをお伝えし、不審な電話には回答しないよう注意喚起しました。	同上	事件等

日本年金機構の平成23年12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	マクロ経済スライド改定における抽出条件の設定誤りについて	2011年3月	2011年5月20日	支払部より、「老齢厚生年金の繰下げ加算額について、改定後の額の方が改定前より増加している」との連絡がありました。確認したところ、マクロ経済スライド改定における処理条件の設定に誤りがあったことが判明しました。	物価スライド法律改正情報作成処理における選択方法を誤って行ったものです。そのことにより、平成23年6月定期支払の年金に過払いが生じてしまいました。担当者の指示誤りによるものです。	4,079名	過払い	1,668,236	正しい処理方式による改定を行い、平成23年8月定期支払処理で調整することとしました。対象のお客様あてに、正しい改定通知書及びお詫びと説明の手紙を送付しました。お客様からお問合せがあった場合の対応を年金事務所等に依頼しました。	次年度マクロ経済スライド改定に伴う処理に向けて、過去事象等を考慮し、十分な確認体制を構築することとしました。	内部
2	統合ネットワーク障害について	2011年12月9日	2011年12月9日	機構本部及び年金事務所等を接続している統合ネットワークに障害が発生し、統合ネットワークを介して行う業務が行えない事象が発生しました。	委託業者が実施した、ネットワーク機器の設定変更の誤りによるものです。委託業者による動作確認がされていませんでした。	不明		0	委託業者により、設定を変更し、復旧しました。統合ネットワークに障害が発生していた間、日本年金機構ホームページに年金給付の相談業務等が行えない旨のお知らせを掲載しました。	委託業者に、ネットワーク機器の設定変更時には十分考慮のうえ、動作確認をするよう要請しました。委託業者より、設定変更時には確実に動作確認を行う旨の報告がありました。	内部