200	国民年金第3号被保険者に係る未届期間の確認漏れについて	東京	渋谷	H1.6.1	H21.5.27	平成元年6月、昭和61年4月1日から第3号被保険者として管理されていた被保険者の記録に、昭和62年4月1日付資格喪失及び昭和63年1月18日付3号Aの記録追加処理を行った際、被保険者の配偶者が昭和63年9月1日から5日まで厚生年金未加入であることを確認しなかったため、当該期間が3号未届期間となっていることを見落とし、記録の訂正を行っていなかった。 また、平成4年4月に障害基礎年金の裁定請求（初診日平成元年8月5日）を受付・審査した際にも、当該3号未届期間が存在しているにもかかわらず、保険料納付要件を満たしているものと誤って判断し、そのまま裁定処理を行っていた。 ※保険料納付要件を満たさないとした場合の障害基礎年金過払い額：14,789,000円	○記録追加処理を行った際に、配偶者の厚生年金加入状況の確認が不十分であったため、厚生年金未加入期間があるのに気付かず、被保険者に被保険者記録を訂正する届出の提出を指示しなかったこと。 ○平成4年4月に障害基礎年金の裁定請求書を受付した際、配偶者の厚生年金加入記録の確認が不十分であったため、保険料納付要件の対象期間中に3号未届期間が存在することを見落とししたこと。 ○処理結果リストのチェック及び決裁時の確認が不十分であったため、保険料納付要件の審査誤りを発見できなかったこと。	1名	0	○渋谷社保では、3号未届期間に係る取扱いについて東京事務局と協議を行った上で、受給権者への説明及び謝罪対応を行うこととした。(5/27) ○東京事務局年金調整課に協議を行い(6/5)、平成元年6月に届出された第3号該届出において、被保険者から第3号一第1号、第1号一第3号の種別変更の申し立てがあったこととして、記録の訂正を行うこととした。(7/1) ○国民年金業務課長が電話で受給権者に被保険者記録の訂正を行うことを説明した。併せて、当該処理に伴い、老齢厚生年金は60歳からの受給権発生となること、また、受給している障害基礎年金には返納が生じないことを説明し、了解を得た。(8/25)	○国民年金業務課及び年金相談室・年金給付課の職員全員に事象の周知及び注意喚起を行い、届書や裁定請求書の受付・審査時は、被保険者本人の記録だけでなく、配偶者記録も複数担当者で十分に確認を行うよう徹底した。 ○処理結果リストのチェック及び決裁時の確認についても改めて徹底した。
201	国民年金第3号被保険者該届の処理誤りについて	東京	立川	H11.4.26	H20.10.14	平成11年6月15日、当時、管轄の府中社保において、国民年金第3号被保険者該届を処理する際、配偶者が厚生年金又は共済組合に加入しておらず第3号被保険者に該当しない期間について、第1号被保険者該当とすべきところ、誤って第3号被保険者該当として処理をしてしまった。 期間の誤りが判明し、立川社保で当該期間を第1号被保険者期間に訂正するも、保険料の時効が完成しており未納期間となってしまった。 ※納付できなくなった金額：395,800円(平成10年1月分～平成12年5月分付加込み保険料額)	○国民年金第3号被保険者該届及び配偶者記録の入力処理の際に、配偶者の記録を十分確認しなかったためと思われる。 ※現在は、配偶者記録入力の際に、配偶者の厚年・共済期間外に第3号期間を登録すると警告メッセージが出るが、平成11年当時は、このような警告メッセージは出ていなかった。	1名	395,800	○立川社保の国民年金業務課長が、被保険者に国民年金第3号被保険者の該当条件を説明。平成10年1月21日から12年6月1日までの間は第3号被保険者期間から国民年金第1号被保険者期間に訂正すること、また、当該期間の国民年金保険料はすでに時効完成のため納付できないことを説明する。しかし、被保険者は、当該期間の保険料が未納となったのは行政側の事務処理誤りによるものであり、この間の納付に関して通知されなかったことは行政に責任があると強く主張し納得せず。後日、納付を認めるかどうかの対応について、東京事務局年金調整課に協議を依頼するとした。(20/10/14) ○東京事務局年金調整課と協議した結果、平成10年1月から平成12年5月分保険料について、付加保険料込みで領収しても構わない旨の回答を得たため、立川社保の国民年金業務課長が被保険者あて連絡の上、被保険者宅を訪問し、経過説明及び謝罪をして、平成10年1月から平成12年5月分保険料について、付加保険料込みの金額で現金領収し了解を得た。(21/2/26)	○担当課職員に事象を周知し注意喚起するとともに、国民年金第3号被保険者該届の入力処理時においては、配偶者の厚年記録・共済記録についても必ず確認するよう徹底した。
202	国民年金第3号被保険者該届の審査誤りについて	広島	広島東	H14.6.4	H21.3.9	年金受給権を有する65歳以上の厚生年金被保険者に扶養されている国民年金被保険者については、国民年金第3号被保険者に該当しないとされているにも拘らず、平成14年6月4日に国民年金第3号被保険者該届を入力処理していたことが裁定請求書の審査において判明。 また、当該誤入力により、平成14年4月分保険料について還付していた。 ・時効により納付できない保険料額 266,000円(20か月分) ・時効により保険料納付ができないことによる年金の減額 33,000円(年額)	○法律改正により厚生年金被保険者の加入年齢が65歳から70歳に引き上げられて間のない時期であり、職員の法律改正に対する認識が希薄であったことにより、事前審査の際に扶養配偶者が65歳を超えていることに気づかなかったものと思われる。 ○当時はオンラインシステムによる入力制限はなく、正常終了メッセージにより入力後及び処理結果リストの照合の際も気づかなかったものと思われる。 ○また、入力後の職員による確認及び決裁が不十分であったものと思われる。	1名	299,000	○事務所の国民年金課長が本人へ電話連絡し、謝罪と経過説明を行い、改めて訪問のうえ説明させていただきたい旨を伝えたと、訪問について了解を得た。 ○事務所の所長及び国民年金課長が本人の自宅を訪問し、改めて謝罪と経過説明を行った結果、正しい記録に訂正し裁定請求処理を行うこと及び誤還付金の返納については了解を得た。 ○また、時効により納付できない20か月分により、年金額が当初の見込みより年間33,000円減額となることの説明を行った。	○法律改正により該当要件等が変更となる事務処理については、特に事前審査の確認徹底を指導した。 ○また、入力後の決裁時の確認を行うよう指導した。 ○所長会議及び庶務課長会議において、今回の事象を説明し、事前審査及び決裁時の確認の徹底、法律改正により該当要件等が変更となる事務処理の確認徹底を指示する予定。 ○(なお、当該事例について、現在はシステム改善により入力制限が実施されている。)
203	国民年金第3号被保険者に係る認定誤りについて	東京	港	H16.4.22	H21.4.15	平成16年4月、政府管掌事業所より、新規資格取得した被保険者の親族に係る被扶養者異動届及び国民年金第3号被保険者資格取得届が提出されたが、第3号被保険者欄に誤って当該親族に関する事項が記載されていた。国民年金第3号被保険者資格取得届が国民年金業務課に回付された際、記載内容・添付書類によれば明らかに被扶養配偶者でないにも関わらず、誤って認定・登録処理を行ってしまった。 誤りが判明し、親族の第3号被保険者記録を取消し第1号被保険者の登録を行ったことにより、本来正常に処理が行われていれば納付又は免除申請が可能であった平成16年4月以降の期間の保険料が未納期間となってしまった。	届書の審査・入力時及び決裁時において、届書・添付書類及び被保険者記録との照合・確認が不十分であり、誤った届出及び誤った処理であることに気付くことができなかった。	1名	0	○那覇社保からの連絡を受け、業務係長・事務官が当時の届書原簿を確認する。(4/15) ○国民年金調査官が、被保険者本人宅・携帯、親族宅に架電するもいずれも留守電のため、メッセージを残す。(4/16～20) ○親族の勤務先に連絡したところ、被保険者より入電。国民年金調査官が事情説明及び謝罪を行う。記録を訂正の上、今後の手続き等について、別途連絡する旨説明する。(4/21) ○東京事務局年金調整課、港社保、被保険者の住所を管轄するゴザ社保(沖縄)と協議の結果、平成16年4月からの被保険者期間については未納期間とし、既に預かっている平成20年度全額免除申請については承認する旨の回答を受けた。(10/20) ○国民年金調査官より被保険者あて連絡し、経過説明及び謝罪をした。また、平成16年4月からの被保険者期間については未納期間とし、既に預かっている平成20年度全額免除申請については承認する旨を伝え、被保険者より了承を得た。(11/9) ※ゴザ社保に平成16年4月1日付け資格喪失の取消処理を依頼した。(11/9)	事務処理を行うにあたっては、届書と被保険者記録の照合により十分な確認を行うよう担当課職員全員に注意喚起を行った。また、処理後においても、担当者はもとより決裁等における複数担当者での十分なチェック及び確認作業を行うよう徹底した。
204	国民年金任意加入被保険者資格取得届の審査誤りについて	東京	中野	H16.5.13	H21.5.15	一部繰上げの老齢基礎年金受給権者は国民年金の任意加入被保険者になれないにもかかわらず、国民年金任意加入被保険者の資格取得届を誤って入力処理していたため、任意加入期間に係る保険料を誤徴収していたことが判明した。 ※誤徴収していた保険料額：778,970円(平成16年5月分～平成20年11月分)	○平成15年12月に事務所で国民年金老齢基礎年金支給繰上げ請求書を受理した際、繰上げ請求を行う場合の留意事項の説明が不十分であったため、繰上げ支給の受給権者は国民年金の任意加入被保険者になれないことを受給者にきちんと理解させていなかったこと。 ○平成16年5月に区役所から送付された国民年金任意加入の被保険者資格取得届を審査する際、年金受給記録による資格確認を怠り、そのまま入力処理を行ったこと。 ○処理結果リストのチェック及び決裁時の確認も不十分であったため、審査誤りを見落とししたこと。	1名	778,970	○平成21年5月18日に国民年金業務課長が本人に電話連絡し、経過説明と謝罪を行うとともに、平成16年5月13日の任意加入の資格を取消し、当該期間に係る納付済保険料を還付することを説明し了承を得た。	平成21年5月15日に課内会議を開催し、当該事象を全員に周知するとともに、任意加入資格取得届の審査における被保険者記録と年金受給記録との照合・確認について改めて徹底した。また、処理結果リストのチェック及び決裁時の複数担当者による確認を徹底した。

205	国民年金被保険者資格取得申出書に係る加入月数の決定誤りについて	愛知	鶴舞	H16.12.14	H21.11.4	特例高齢任意（平成16年12月29日受付）審査時において、添付されていた共済組合員期間証明書の「退職一時金期間（全額支給）昭和34年1月1日～昭和36年10月31日まで34月」のうち、合算対象期間を昭和36年4月～昭和36年10月として受給権確保には3か月不足と審査し、加入・納付させた。その後、老齢裁定請求書（平成17年4月21日裁定）審査時に特例高齢任意審査と同様の考えにより裁定を行った。共済組合の組合員期間については、昭和36年4月1日をはさんで引き続き当該共済組合に1年以上加入していた場合、昭和36年4月1日前の期間について合算対象期間となるが、その期間を算入せず、特例高齢任意加入・老齢裁定してしまったもの。	共済組合の組合員期間については、昭和36年4月1日をはさんで引き続き当該共済組合に1年以上加入していた場合、昭和36年4月1日前の期間について合算対象期間となる認識が欠けていたもの。	1名	68,200	国民年金特例高齢任意期間の取消・保険料還付 社会保険業務センターへ受給権発生年月日の訂正及び合算対象期間の追加のための再裁定依頼	年金の受給要件審査にあたり、合算対象期間の解釈を改めて全職員に周知し、同様の事象の再発防止の徹底を図る。
206	国民年金資格取得申出書に係る加入月数の決定誤りについて	愛知	豊橋	H17.1.7	H21.4.10	平成21年4月10日老齢年金裁定請求書の受付時に、年金の試算ができないことが判明したため、確認したところ、平成17年1月7日受付の国民年金被保険者資格取得申出書（特例任意用）（豊橋市役所、平成17年1月7日受付）の事務所審査において、36年4月以前の期間を含む12ヶ月未満の厚生年金期間は合算対象とされないが、これを合算対象として計算したため、受給資格満たないことが判明した。また、同じ誤りがないか、保管するすべての同じ申出書を確認したところ、他に該当者が1名あった。	国民年金被保険者資格取得申出書（特例任意用）の事務所職員の確認と知識不足のため。	2名	0	受給権が発生しないことを説明するも本人納得せず、婚姻関係を再度調査するため、戸籍謄本等を依頼し、結果を本人あて後日連絡する。もう1名については、1カ月不足を説明し高齢任意加入（65歳以上）していただき、1か月分を納付書で納付していただくことを確認する。納得されていない方については数回訪宅の上、話をしていたが、以前に厚生年金に加入をすれば受給権が確保できる説明をしてあったため、本人から勤務先事業所の厚生年金への了承を得たとの連絡があった。後日、事業所から取得届の提出を確認する。	今後、受付する国民年金被保険者資格取得申出書について受給要件の入念な審査。国民年金担当者、年金窓口担当者に周知徹底。昭和36年4月以前の厚生年金期間を含む1年未満のものについて、保管している高齢任意加入のすべての書類において確認する。
207	特例高齢任意加入者の資格喪失年月日誤りについて	山口	岩国	H17.1.12	H21.3.25	国民年金被保険者資格取得及び任意加入の資格取得の処理の際、年金受給権発生年月日である資格喪失予定年月日を1年（12か月）短く誤って入力及び通知していたため、通知した資格喪失予定日において年金受給権が発生しないことが判明した。	事務処理担当者の確認不足及び決裁の過程での確認不足により、誤った資格喪失予定年月日を入力、及び本人に通知したため。	1名	0	（対応方法） 3月25日、国民年金第一課長が本人に電話をしたが、つながらなかったため、代理人へ電話をして事情を説明した。代理人から、本人は留守が多く病気がちなため、代理人から本人へ先に説明をして、その結果を当事務所へ連絡をする返事を受ける。 4月6日、代理人から4月8日、民主商工会に来てほしいと連絡がある。 4月8日、国民年金第一課長が民主商工会を訪問し、本人、代理人、民主商工会事務局局長と面談。今回の事象を説明しお詫びした。資格喪失年月日変更に伴う今後の保険料納付額、納付後の年金受給額の説明をする。「年金額が少なすぎる。最初からもらえる年金額の説明を受けていれば掛けていなかった。加入時の説明不足」の苦情を受ける。「任意加入したことを取り消してほしい。任意加入して支払った保険料を返してほしい」との申し出があったため、還付について説明し了承を得た。	（岩国社保の対策） 課内で当該事象を説明し、年金受給資格期間を確認する際は必ず年金受給資格期間確認調査票等を作成して期間確認をするように徹底を図る。また、年金給付課の決裁も受け二重の確認によりチェック体制の徹底を図ることとした。
208	国民年金任意加入被保険者の資格喪失予定年月日確認漏れについて	東京	上野	H17.7.21	H21.7.14	○平成17年7月、被保険者が老齢基礎年金を満額受給するため区役所に国民年金任意加入被保険者資格取得申出書を提出し、区役所から回付された国民年金被保険者関係届（申出・申請）書を上野社保で入力したが、資格喪失予定年月日（480満了月）の登録を1ヶ月誤っていたため、平成21年4月30日の国民年金保険料前納額の口座振替が、誤った金額により引き落とされ、徴収不足となっていた。 ※資格喪失予定年月日 正：「平成21年7月1日」、誤：「平成21年6月1日」 ※口座振替されなかった保険料額：14,510円（平成21年4月～6月分口座前納額43,690円と平成21年4月～5月分口座前納額、29,180円との差額）	○被保険者が区役所に申出を行った際、資格喪失予定年月日を平成21年6月1日と記載しており、基礎年金の満額受給に必要な期間の算出時に、同一月内で厚一厚と種別変更した月を重複して算入したと思われるが、区役所で国民年金被保険者関係届書を作成する際に資格喪失予定年月日の確認を失念したこと。 ○区役所から回付された届書を審査する際、被保険者記録の確認が不十分であったため、資格喪失予定年月日の記載誤りに気付かないまま入力したこと。 ○処理結果リストのチェック及び決裁時においても被保険者記録の確認が不十分で登録誤りを見落としたこと。	1名	14,510	○上野社保の国民年金業務課長が被保険者に電話で経過説明及び謝罪を行った。また、誤った資格喪失年月日は早急に訂正するが、満額の老齢基礎年金受給のためには、もう1ヶ月分の国民年金保険料を納付する必要があることを説明し、その保険料額及び納付方法について東京事務局と協議の上後日連絡させていただく旨を伝えた。（7/14） ○東京事務局年金調整課に協議を依頼し（7/14）、平成21年4月分～6月分の口座前納額と納付済みの平成21年4月分～5月分の口座前納額との差額を収納することとした。（7/17） ○国民年金業務課長が電話で協議結果を伝えた際、来所するとの申し出あり。同日、事務所窓口で課長が改めて謝罪し、差額分を金銭登録機により領収して了解を得た。（7/21）	○上野社保では、当該事象を担当課職員全員に周知し、国民年金被保険者関係届書の入力処理にあたっては、記載内容を事前に十分確認するよう徹底した。また、任意加入被保険者資格取得申出時の資格喪失予定年月日等は複数担当者で確認するよう改めて徹底した。
209	国民年金任意加入被保険者に係る資格喪失予定年月日の登録誤りについて	東京	北	H17.10.31	H21.4.27	平成17年10月、被保険者が区役所に国民年金任意加入の資格取得申出及び口座振替一年前納の申込を行った。その際、区のデータは平成22年9月23日資格喪失予定（65歳到達時）と処理されていたにもかかわらず、統一帳票の資格喪失予定年月日欄に「20.09.24」と誤った年月日が記載され、北社保に送付されていた。ところが、北社保では審査時に資格喪失年月日の確認を行わないまま、共同事務センターに入力処理を委託し、帳票のとおり処理が行われ補正が行われなかった結果、平成20年9月24日で資格喪失予定となり、平成20年9月分以降の保険料が口座振替されないままとなっていた。	○北社保で受付した統一帳票を審査した際、資格喪失予定年月日欄に記載された年月日が480月満了又は300月満了の時点でなく、1日付でないにもかかわらず、区役所に確認を行わないまま共同事務センターに入力委託していたこと。 ○共同事務センターから当該帳票が北社保に返却された際、帳票と処理結果リストとのチェックが不十分であり、帳票の記載のとおりに入力処理されていたため登録誤りを見落としたこと。	1名	0	○北社保の国民年金業務課長が被保険者に電話にて連絡し、経過説明及び謝罪を行った。また、資格喪失予定年月日を取り消して口座振替の再開を行う旨を説明し、前納口座振替ができなかった平成20年9月分～平成22年3月分保険料の納付方法について、東京事務局と協議した上で、再度連絡させていただきたい旨説明し、先方より了承を得た。（4/27） ○協議の結果、平成20年度を1年前納とした額による平成20年度9月分から平成21年3月分の保険料額、平成21年度分は1年前納額を領収することとした。（5/11） ○電話連絡の上、被保険者にご来所いただき、国民年金保険料課長が改めて謝罪し、口座振替できなかった平成20年度の7ヶ月分及び平成21年度分の口座振替前納額相当額を金銭登録機により領収し了解を得た。（5/15） ※60歳以上の任意加入者のリストから資格喪失予定年	○北社保では、当該事象を国民年金業務課長より担当課職員全員に周知し、任意加入資格取得申出者にかかる区役所からの統一帳票に資格喪失予定年月日の記載がある場合は必ず確認を行うとともに、委託入力後の二重チェックの徹底を図るよう、改めて注意喚起した。 ※現在、60歳以降の任意加入者の資格喪失予定日の登録については、65歳前は原則登録していない。

210	高齢任意加入被保険者の資格喪失年月日決定誤りについて	東京	大田	H17.11.9	H21.10.30	<p>○平成17年11月、旧大森社保において、国民年金高齢任意加入被保険者に係る資格取得申請書を処理した際、資格喪失予定年月日の決定を誤って登録してしまったため、平成21年4月30日の口座振替で付加保険料込みの7か月分を引き落とし、5か月分しか引き落としができなかった。</p> <p>※資格喪失予定年月日 正：21年11月1日 誤：平成21年9月1日</p>	<p>○任意加入が必要な期間を算出する際、被保険者記録の照合・確認が不十分であったため、同月内に厚生年金保険と国民年金の期間がある月について、基礎年金の対象期間から除くべき納付期間を誤って二重に算入してしまったこと。</p> <p>○処理結果のチェック及び決裁時の確認においても不十分であったため、決定誤りを見落とししたこと。</p>	1名	29,480	<p>○大田社保国民年金業務課の担当職員より電話で被保険者に事情説明及び謝罪を行い、7か月分の口座引落額と5か月分の口座引落額との差額29,480円を納付できるように上部と協議を行った上で、後日連絡する旨説明した。(10/30)</p> <p>○東京事務局年金調整課と協議の結果、7か月分の口座引落額と5か月分の口座引落額との差額について領収しても構わない旨の回答を得たため、国民年金業務課長が被保険者あて連絡の上、被保険者宅を訪問し、経過説明及び謝罪をして、差額29,480円を現金領収した。(11/30)</p>	<p>○国民年金業務課及び保険料課全職員に当該事象を周知し、高齢任意加入被保険者に係る資格取得申請書の処理に当たっては、被保険者記録照会回答票の照合・確認により資格喪失予定年月日に誤りがないかどうかの確認を複数職員で行うこと、及び決裁時のチェック強化について徹底を図った。</p>
211	国民年金特例高齢任意加入に係る資格取得申請書の入力誤りについて	東京	文京	H17.11.21	H20.12.1	<p>平成17年11月、被保険者が60歳以上の国民年金任意加入に係る資格取得申請書を区役所を経由して提出した際、申請書には特例高齢任意加入することを前提で任意加入する旨が記載されていたが、文京社保で「65歳以上加入申込区分」及び「喪失予定年月日」の入力処理を行わなかったため、65歳到達により(平成20年10月上旬)で誤って資格喪失となった。</p> <p>また、被保険者は一年前納口座振替納付申請者であったが、65歳で喪失予定として登録されていたため、平成20年4月末に誤って6ヶ月前納相当額での口座振替が実施され、徴収不足となっていた。</p> <p>※徴収不足額：83,820円(平成20年度一年前納口座振替額169,300円と平成20年度6ヶ月前納口座振替相当額85,480円との差額)</p>	<p>○申請書の審査の際、申請書記載内容の確認が不十分であり、備考欄の記載を見落とし、 「喪失予定年月日」の確認及び申請書の入力項目の補正を行わないまま、入力処理に回したこと。</p> <p>○処理結果リストのチェック及び決裁時の確認が不十分であり、入力誤りに気付かなかったこと。</p>	1名	83,820	<p>○文京社保、国民年金業務課の係長が被保険者に電話で経過説明及び謝罪を行う。また、速やかに資格記録を訂正の上、不足分保険料については所沢社保と調整して領収させていただく旨を説明し、了承を得る。(20/12/1)</p> <p>○文京社保より所沢社保に電話連絡し、保険料納付の取扱いについて東京事務局と協議することを説明し、承認が在り次第、所沢社保にて領収してもらうよう調整を行う。(12/1)</p> <p>○東京事務局年金調整課より、不足分保険料につき現金領収しても構わない旨の回答を得たため、被保険者に連絡し再度経過説明及び謝罪をして、不足分保険料につき現金領収したい旨を伝え、了承を得た。また、所沢社保に現金領収を依頼した。(12/25)</p>	<p>○文京社保では国民年金業務課長より当該事象を国民年金業務課全員に周知し、任意加入資格取得申請書の審査の際は複数担当で十分確認を行うよう徹底した。また、処理結果リストの相互チェック及び決裁時の確認の徹底について、改めて注意喚起した。</p>
212	高齢任意加入被保険者の資格喪失年月日決定誤りについて	東京	大田	H18.12.5	H21.9.4	<p>○平成18年12月5日付の国民年金高齢任意加入被保険者にかかる資格取得申請書を処理した際、被保険者は65歳到達まで任意加入しても老齢基礎年金が満額受給できない者であったため、平成21年10月で65歳到達により資格喪失となるはずであったが、申請書の審査を行った際、65歳到達前に満額受給に必要な加入期間を満たせると誤って判断し、平成21年9月1日付で資格喪失予定との登録をしてしまった。その結果、平成21年4月30日に付加込み前納額6か月分(4月～9月)が口座振替されるべきところ、誤って付加込み前納額5か月分(4月～8月)前納額しか引き落とされなかった。</p> <p>※口座振替で前納されなかった保険料額：14,760円(6ヶ月前納額と5ヶ月前納額との差額)</p>	<p>○当該被保険者の加入月数では、65歳まで高齢任意加入を行った場合でも、老齢基礎年金の満額受給に必要な加入期間(480ヶ月)は満たせなかった。ところが、申請書の審査において、60歳以上の厚生年金被保険者期間を誤って国民年金保険料納付済期間に算入していたため、65歳到達までに480ヶ月を満たせると判断し、誤った資格喪失予定年月日を登録したこと。</p> <p>○処理結果リストのチェック及び決裁時の確認において、厚生年金被保険者記録の照合・確認が不十分であったため、審査誤りを見落とししていたこと。</p>	1名	14,760	<p>○大田社会保険事務所の国民年金業務課長が被保険者に事情説明及び謝罪を行い、6か月の口座引落の金額と5か月の口座引落の金額の差額の14,760円で納付できるように上部と協議することを説明し、後日連絡することとした。(9/4)</p> <p>○東京事務局年金調整課と協議した結果、6か月の口座引落の金額と5か月の口座引落の金額の差額について現金領収しても構わない旨の連絡を受け、国民年金業務課長が被保険者に連絡の上被保険者宅を訪問し、再度経過説明及び謝罪をして、差額の14,760円を現金領収した。(9/10)</p>	<p>○国民年金業務課及び保険料課全職員に当該事象を周知し、高齢任意加入被保険者にかかる資格取得申請書の処理に当たっては、資格喪失予定年月日に誤りがないかどうかを被保険者記録照会回答票により複数職員で十分確認すること、及び決裁時のチェックを確実にを行うことについて徹底を図った。</p>
213	被保険者記録の整備依頼誤りについて	東京	中央	H19.2.10	H19.5.21	<p>○被保険者から世田谷社保に平成18年12月21日付の第3号から第1号への国民年金被保険者種別変更届が提出され、処理を行った。一方、当該被保険者の配偶者の勤務先事業主より資格取得年月日を平成18年12月21日とする第3号種別変更届が中央社保に誤って提出され、共同事務センターに入力委託したがエラーとなり中央社保に返戻された。本来当該届書は処理不要とすべきであったが、担当者の確認不足により、世田谷社保に加入取り消し処理を依頼のうえ、誤って第3号種別変更届の処理を行った。その結果、平成19年度分前納納付書が被保険者に送付されず、付加込み保険料の1年前納が行えなかった。</p> <p>※前納できなかった保険料額：86,290円(平成19年4月分～9月分付加込み前納額、平成19年10月以降は第3号に種別変更済)</p>	<p>○共同事務センターから第3号種別変更届が返戻された際、中央社保では備考欄に「配偶者退職」の記載があるのを見落とし、事業所等に対する確認を行わなかったため、世田谷社保で行った第1号加入処理が誤りであり、第3号種別変更届の処理が必要であると勘違いして処理を行ったこと。</p> <p>○第3号種別変更届にかかる処理結果リストのチェック時及び決裁時の確認においても不十分であったため、届書の確認誤りに気付かなかったこと。</p>	1名	0	<p>○世田谷社保の国民年金業務課長が被保険者に経過説明及び謝罪を行い、遡及して前納の取扱いが可能かどうかを確認のうえ回答することを説明し、先方の了解を得た。(19.5.21)</p> <p>○世田谷社保の国民年金業務課長が被保険者宅を訪問し、再度経過説明及び謝罪をした上で、付加保険料込みの6ヶ月前納相当額にて現金領収し了解を得た。(21.3.31)</p>	<p>○中央社保では、担当課職員全員に当該事象の周知及び注意喚起を行い、第3号種別変更届の処理に当たり、不明な点があれば事業所や被保険者に対し必ず確認を行うよう徹底した。</p> <p>○処理結果リストのチェック時及び決裁時には複数担当者が十分に審査・確認を行うよう徹底した。</p>
214	国民年金任意加入申請書の審査誤りについて	千葉	千葉	H19.4.19	H21.8.19	<p>満額の老齢基礎年金を希望するお客様から届出があった「国民年金被保険者資格取得申請書(60歳以上の任意加入申請書)」の審査過程において、年金額の計算に含めない期間を算入し、喪失予定年月日を平成21年4月1日と誤って決定したため、平成21年度定時納付書が発行されず平成21年4月分からの付加保険料が未納となった。</p>	<p>老齢基礎年金が満額となる喪失予定年月日の確認を行う際、年金額の計算に含めない60歳以降の共済組合加入期間の12か月を算入したことから、一年誤った喪失予定年月日で決定し入力処理を行ったことによる。</p> <p>また、処理後の複数人による点検を怠ったことによる。</p>	1名	0	<p>担当者から謝罪及び事象の経過と、資格喪失予定年月日以降の付加保険料については、納付期限が経過している月分は納付できないこと及び4月に遡っての前納はできない旨の説明を行い理解を求めたが、社会保険事務所の誤りであり、平成21年4月分から平成22年3月分までの付加保険料について、前納金額での納付を強く要望しており、了承を得られなかったため、事務局と協議する旨伝える。</p> <p>国民年金事業室との協議の結果、平成21年4月からの1年前納金額(付加保険料を含む)で現金領収の了承が得られたため、11月18日、国民年金業務第二課長から被保険者宅に電話にて、改めて謝罪を行い、後日、領収に伺う旨伝えご了承をいただいた。</p>	<p>任意加入資格取得申請書を審査する際、任意加入に必要な期間を確実に算出し、処理するよう改めて課員に周知した。また、決裁過程において複数人で点検を確実にを行うよう改めて徹底した。</p>

215	納付記録確認誤りによる補正処理について	埼玉	春日部	H19.6.14	H21.1.15	元配偶者の国民年金納付記録を本人のものと誤認し、記録補正が行われたため、年金に返納が生じたもの。	年金相談において、元配偶者の国民年金納付記録を本人のものと誤認し、記録補正を国民年金課に依頼し、資料が不十分であったにもかかわらず、年金給付課の依頼ということで納付記録の訂正が行われたため。	1名	398,199	本人に経緯を説明し、謝罪と第三者委員会のあつせんに基づく記録の補正と再裁定及び返納の手続きをお願いした。その後本人来所し、疑問点等に回答。返納方法について説明し謝罪。「年金額仮計算書」「返納方法申出書」を受理する。平成21年1月以降については返納していくことを了承された。	連絡会議において事象を説明し、資料の確認の徹底を図った。また、総合相談室、年金給付課、国民年金課においても各課内の伝達を行い、本人記録の確認の徹底を図った。具体的には、国民年金の旧台帳は必ず両面を添付し、また、各記録の確認、補正時に旧台帳の記録を画面で確認することとした。
216	任意加入要件説明誤りによる資格取得申出書の受理について	青森	むつ	H19.7.9	H21.4.21	平成19年7月の年金相談において職員が合算対象期間を誤って説明したことにより、当初から加入要件を欠く資格取得申出書(60歳以上の任意加入申出用)を受理。不足とされた14ヶ月納付による期間満了により、本人から老齢年金が請求されたところ、受給資格期間不足により老齢年金の受給要件を満たしていないことが判明した。 超過徴収 198,950円	本人(昭和15年10月24日生まれ)の平成4年5月から平成10年7月までの厚生年金保険の脱退手当金支給済期間については、昭和61年4月1日以降の期間であるために合算対象期間とならないにもかかわらず、職員が誤認し、誤って受給資格期間の合算対象期間として計算したことによる。	1名	198,950	①判明当日に本人に電話連絡をしたが不在であった。 4月22日配偶者と電話連絡が取れ、配偶者が事務所へ来所された。 今回の事務処理誤りについて、庶務・年金給付課長及び担当者の間国民年金調査官が説明及び謝罪を行ったところ、了承を得られた。また、誤って納付された保険料については、速やかに還付処理することをお伝えした。 4月24日還付請求書受理。 ②他の高齢任意加入被保険者について、資格期間等の加入要件の再確認を行ったところ、誤りは無かった。	むつ社会保険事務所として、4月22日に、非常勤職員を含む全職員へ今回の事象を報告し、日々の事務処理において法律の誤解釈が生じないように、法律の根拠をもって事務処理等に当たるよう注意喚起した。 また、今後は届出書類の説明及び受付に当たっては、誤りのないよう十分に留意し、受付後においても再度書類の確認を行うと共に、決裁時においても十分に点検する体制をもって再発防止に努めます。 青森社会保険事務局として、管内社会保険事務所へ今回の事務処理誤りを周知し、再発の防止と適正な事務処理の徹底について指示しました。また、直近の所長会議においても、改めて事務処理誤りの防止について徹底するよう指示をした。
217	国民年金取得年月日の確認誤りについて	長崎	佐世保	H19.7.10	H20.8.13	国民年金被保険者関係届書に資格取得年月日を記載する際に、健康保険・厚生年金保険資格等取得喪失連絡票(平成19年6月29日退職・平成19年6月30日喪失と記載有)をよく確認せず、誤って平成19年7月1日資格取得と記載し入力処理した。そのことにより平成19年6月が無資格期間となり納付書が発行されていない。	平成19年7月10日被保険者が来所した際に、健康保険・厚生年金保険資格等取得(喪失)連絡票に平成19年6月29日退職・平成19年6月30日喪失と記載があるにもかかわらず、対応した国民年金収納事務指導員が、資格等取得連絡票及び窓口装置よく確認せず国民年金被保険者関係届書に記載したため。	1名	0	・平成21年8月13日、夫妻が来所し、国民年金納付記録の確認をしたところ、19年6月が無資格期間になっていたことが判明。届書を確認した上であらためて連絡をすることとした。 ・同日夜、平成19年度の届書を確認したところ、国民年金被保険者関係届書に記載誤りであったことが判明。電話をしたが聞き入れてもらえなかったため上司と相談の上、連絡することとした。 ・平成21年8月17日 午後7時より所長、次長、国年第2課長が本人宅に向かい、謝罪のうえ年金額への影響、60歳からの任意加入の説明をすとも、時効の関係で当該保険料を納付することはできない旨の話をし、了解を得た。	長崎社会保険事務局より管内の社会保険事務所及び社会保険事務所職員に対し当該事案について周知し、窓口受付時の慎重な確認について、注意喚起した。 また、佐世保事務所所長に対しては、該当課に対し、窓口受付時の確実な内容審査及び決裁時の慎重な確認を実施するよう指示した。
218	国民年金被保険者記録整備依頼誤りについて	東京	中央	H19.7.11	H21.10.30	○平成19年7月、被保険者の配偶者が勤務している事業所より、総合健保組合経由で平成17年10月1日付国年第3号被保険者資格取得届が中央社保に提出されたが、資格取得年月日が誤っており、正しくは平成18年11月1日であった。被保険者は平成17年10月1日より、国民年金第1号被保険者として保険料を納付済みであったが、配偶者の厚生年金記録により、資格取得年月日の誤りを確認していなかったため、被保険者の住所を管轄する大宮社保に1号から3号への資格記録訂正を依頼した。その結果、大宮社保において本来還付すべきでない納付済保険料が還付されてしまった。 ※誤って還付された保険料額：177,950円(平成17年10月～平成18年10月分納付済保険料)	○届出を受けた際、配偶者の厚生年金加入記録(平成17年10月～平成18年10月まで厚生年金未加入)を確認し、申出の取得年月日を平成17年10月1日から平成18年11月1日付に訂正すべきであったが、これを怠ったこと。 ○他社保に資格記録訂正を依頼する際の複数人による依頼内容の確認が不十分であったこと。	1名	177,950	○中央社保の国民年金業務課長が被保険者あて連絡し、経過説明及び謝罪をした。還付していた保険料の取扱いについては、東京事務局と協議の上、後日回答する旨伝え、一応の了承を得た。(10/30) ○東京事務局年金調整課と協議した結果、第3号被保険者種別変更日を平成18年11月1日に訂正した上で、決議していた平成17年10月から平成19年6月までの還付決定について、平成18年11月から平成19年6月の還付として内容変更を行い、誤還付した平成17年10月から平成18年10月分を返納金として納入告知する旨の回答を得た。(11/20) ○中央社保より大宮社保に連絡した。経過説明及び返納金の納入告知を依頼し、大宮社保より埼玉事務局に確認してから連絡するとの申出を受けた。(11/24) ○大宮社保より連絡があり、返納金の納入告知をすることについて了承を得たため、被保険者あて連絡し、還付した保険料の取扱いについて説明、被保険者記録を訂正	○中央社保では、当該事象を担当課長より、担当課職員全員に周知し、国民年金第3号被保険者資格取得届を受付した際の配偶者厚生年金加入記録の確認、被保険者記録整備依頼時の複数担当者による内容確認の徹底について、改めて周知した。
219	国民年金任意加入に係る審査誤りについて	千葉	佐原	H19.8.15	H21.8.14	窓口で受給資格期間が68か月足りないお客様に対し、10か月足りない旨の誤った説明を行い「国民年金被保険者資格取得申出書(60歳以上の任意加入申出書)」を受理し、審査過程においても、保険料未納期間を納付済期間として算入したため、喪失予定年月日を誤って決定し「国民年金任意加入被保険者資格取得受領通知書」を送付していた。	受給資格期間を確認する際、国民年金第3号被保険者期間にかかる配偶者の第2号被保険者資格喪失期間を見落とし、そのため、本来、第1号未納期間であるにもかかわらず第3号納付済期間として算入したことによる。	1人	0	8月17日、国民年金業務第一課長からお客様宅に電話にて、改めて謝罪を行うとともに、記録を事実に基づき訂正し、その結果、任意加入の延長により受給権を取得していただく方法しかない旨説明したが理解を得られなかった。 8月18日、お客様夫妻が来所し、国民年金業務第一課長から再度説明するが納得いただけず、事務所長から改めて謝罪と説明を行い最終的に特例任意加入の手続きをしていただき了承をいただいた。	関係課に対し今回の事象を報告するとともに、被保険者期間を適正に管理し、受給資格期間の確認を正確に行うよう改めて徹底することとした。

220	国民年金任意加入申出者に係る資格喪失予定年月日の誤りについて	宮城	仙台東	H20.1.11	H21.4.30	国民年金任意加入申出の審査において、満額（480月）到達までの不足月数の計算誤りがあり、平成20年1月11日入力処理の際もその誤りに気づかず、3ヶ月早い資格喪失予定年月日を入力したことにより、必要な口座引き落としが行われなかったもの。	480月到達までの不足月数の計算の過程において、計算シートによる確認を行うこととしているが、20歳到達月の表示をせずに計算したことにより、20歳到達以前に加入した厚生年金保険期間のうち、20歳到達年度に加入した3ヶ月を基礎年金対象月に含めて計算したことによる。決裁においても誤りが判明せずに、誤った喪失年月日を入力したことによる。	1名	0	平成21年6月30日、電話連絡。被保険者の妻が応対。480月到達までの不足月数に計算誤りがあり3ヶ月分口座引き落とし不足があった旨説明し、謝罪した。当月末割引の口座振替及び付加任意加入者であったため、現金による納付について了承をいただいたが付加保険料も含め当初の割引口座振替の金額で納付の強い希望であり、上部機関と協議の旨説明し了解を得た。	○所長会議において発生事務所長より事例発生経過と再発防止策を報告し、全職員への周知を図りました。 ○受給権発生年月日の計算及び高齢任意加入申出書の審査において、計算シートを使用しているが、確実に20歳と60歳の表示をするに及び記録紙にも表示を入れ、20歳前月数、60歳後月数の照合を行ったうえで複数職員の点検を受けることを再点検確認した。
221	国民年金生年月日訂正届の審査誤りについて	東京	上野	H20.1.21	H20.11.13	平成20年1月、国民年金第3号被保険者Aの生年月日訂正届(複写式)が適用課に提出されたが、基礎年金番号欄が空欄であった。確認のため適用課担当者が氏名検索を行った際、訂正前の生年月日で検索すべきところ、訂正後の生年月日で検索し、WMIに照写された同姓同名の被保険者Bの基礎年金番号を当該生年月日訂正届に誤って記載した。国民年金業務課では回付された当該生年月日訂正届をBの国民年金第3号被保険者該当届(生年月日訂正届との複合の届出)として認識し処理した結果、Aの基礎年金番号の生年月日は訂正されず、Bが国民年金第1号被保険者から第3号被保険者へ種別変更され、口座振替が終了となっていた。また、Bの基礎年金番号にAの住所が登録されたため、Aの住所宛にBに係るねんきん特別便及び国民年金保険料控除証明書が送付されていた。 ※Bが口座振替できなくなった保険料額：143,170円(平成20年1月～平成20年10月分)	○適用課において氏名検索をする際、生年月日訂正届に記載する基礎年金番号を確認するためには、訂正前の生年月日で検索する必要があったところ、担当者の勘違いにより誤って訂正後の生年月日で検索したこと。また、見つかった記録は、住所が生年月日訂正届と相違しているにもかかわらず、事業所等への確認を行わずにAの記録として特定し、誤った基礎年金番号を生年月日訂正届に記載してしまったこと。 ○生年月日訂正届が回付された国民年金業務課では、届書に記載された基礎年金番号により被保険者記録を確認したが、生年月日が正しく登録されており、すべての届出事項が記載されていたことから、当該届書は生年月日訂正届との複合の届出であると認識したため、第3号該当届として処理を行ったこと。 ○処理結果リストのチェック及び決裁時の点検・確認が不十分であったため、誤りを見落としていたこと。	2名	143,170	○上野社保の国民年金業務課長がAに電話で経過説明及び謝罪を行った。Aの基礎年金番号の生年月日を訂正した旨を説明し、誤って送付したねんきん特別便及び国民年金保険料控除証明書を取りに伺いたい旨伝えるも、郵便にて返送するとの申し出があり、返信用封筒と謝罪文をA宅宛に発送し(11/14)、後日送付を受けた。 ○国民年金業務課長がBに電話連絡するも、本人は海外へ転出中であるため、母親に経過説明及び謝罪を行い、平成20年1月分～10月分の保険料納付及び口座振替の再開について説明を行い、本人と相談のうえ連絡をくれるよう依頼し(11/14)、訂正後のねんきん特別便及び国民年金保険料控除証明書をB宅宛に送付した(11/20)。その後、母親から電話で分割納付書の送付依頼があり、口座振替に関しては辞退の希望があったため(11/26)、当該保険料納付書及び口座振替辞退届用紙を送付した(11/27)。 ○口座振替辞退届の提出がないため、国民年金業務課長がBの母親に架電、平成21年1月5日の口座振替については了解を得て緊急停止を依頼した(12/10)。平成20年1月分～11月分が納付済みであることを確認(1/6)。課長が母親に架電し、引き続き納付書による納付を行っていくことを確認した(1/20)。	○上野社保の国民年金業務課長より、適用課職員及び国民年金業務課職員に当該事象を周知し、氏名検索を行う際、本人として特定を行うよう改めて徹底した。また、届書を処理する際に疑義がある場合は、事業所や被保険者に確認を行うよう注意喚起し、処理結果リストのチェック及び決裁時の点検・確認の徹底についても改めて指示した。 ○東京事務局では当該事象を管内各社会保険事務所に周知し、氏名検索に係る適正な事務処理の徹底及び処理結果リストのチェック及び決裁時の確認の徹底について、改めて注意喚起した。
222	国民年金任意加入誤りについて	滋賀	彦根	H20.2.25	H21.10.21	平成20年2月25日付、国民年金任意加入資格取得申出書が市町村窓口で受理され、現在まで任意加入者として保険料を納付していたが、21年10月20日、市町村より喪失予定年月日の記載を漏らしていたので追加入力してほしい旨依頼があり入力したところ「要再裁定警告メッセージ」が出力された。 本来、年金受給者は、国民年金に任意加入できないこととされているが、調査の結果、当該者は平成20年1月7日受付で59ヶ月の繰り上げ受給者(平成20年1月24日裁定)であることが判明した。	本来、国民年金の任意加入は、60歳到達時に満額の老齢基礎年金を受給できない者が、任意で65歳になるまでの間、加入できる制度であるが、加入条件として受給者は、国民年金の任意加入が出来ないことになっている。市町村窓口や事務所では、任意加入申出の際、年金の受給者かどうかの確認を行ったうえで受理すべきであるが、その点検が不十分であったこと。 また、事務センターでは届書を入力した際、警告メッセージが出力されていたものと考えられるがパンチャーから職員への伝達が徹底できていなかった。	1名	288,530	当該者については事情説明及び国民年金保険料の還付手続きのため訪問説明を行うため10月21日に連絡するも現在、留守のため連絡が取れない。 10月22日：ご本人に電話し、概略を説明。詳しくは明日ご前中にお伺して話すことで了解得た。 10月23日：国民年金課長と国民年金徴収専門官が訪問し、経過を説明し市町村窓口、当所での点検漏れにより迷惑をかけたことを謝罪し、任意加入により納付された保険料の還付処理のため還付請求書を受理した。	国民年金の任意加入は、繰り上げによる年金受給者でないことが加入条件であるため、加入申出書を受理するときは、市町村窓口で、その条件を満たしているかどうか、併せて加入後65歳到達までに納付済み期間が480月を超える場合は、必ず「喪失予定年月日」を申出書に記入するよう周知徹底を図るとともに、事務所でも記載事項について点検を徹底するよう指示した。
223	年金受給権発生年月日の説明誤りについて	北海道	札幌西	H20.3.13	H21.3.13	任意加入ををしていた国民年金被保険者が、平成20年3月13日に「ねんきん特別便」の関係で札幌駅前相談センターに来所された際、年金受給権発生までの不足月数を確認したところ、65歳後も特例任意加入として8ヶ月納付すると、平成21年3月1日に受給権が発生する旨の説明を受けておりました。平成21年3月3日に老齢基礎年金裁定請求書を受理した後、内容を裁定センターにて審査したところ、配偶者が65歳になっており国民年金第2号被保険者ではなかったため、平成5年8月から平成6年3月までの8ヶ月間が第3号被保険者に該当しないことが判明いたしました。その結果、更に8ヶ月納付しなければ年金受給権が発生せず、年金支給開始が遅くなることとなりました。	札幌駅前年金相談センターにて受給権発生年月日の確認の際、配偶者の年齢(65歳以上)の確認を怠り、請求者の国民年金第3号被保険者記録の正否の確認がされないまま、札幌西社会保険事務所に誤った資格喪失予定年月日の入力依頼をしておりました。 特例任意加入の必要な被保険者でありながら、資格喪失予定年月日がWM上入力されていなかったことから、あらためて合算対象期間等を明らかにできる書類を添付させ「特例任意加入申請書」の提出を求めざるべきでした。 さらに、平成21年3月3日の裁定請求書受付時においても、オンライン記録上の資格喪失予定年月日を欄呑みにしたまま正確な受給要件審査を行わず、結果、第3号期間に非該当となる期間が含まれたまま受給資格ありと判断し裁定請求書を受理したためです。	1名	318,066	3月13日 年金給付課長が請求者へ謝罪と説明を行うため、電話にてご自宅に赴きたい旨を申し上げたところ、訪問日は本人の都合により3月24日となりました。 3月24日 年金給付課長と国民年金第一課長が被保険者宅にて、これまでの確認不足について謝罪したうえ、受給権発生まで今後8ヶ月納付が必要であることを説明したところ、3号非該当となった平成5年8月分から平成6年2月分までの8ヶ月分の保険料を、当時の金額で納めたい。受給権の発生は、平成21年3月でなければ承できないとの申し出があり、後日あらためて連絡することとし帰府しました。 4月17日 総合相談室長があらためて説明を行うため、電話にてご自宅に赴きたい旨を申し上げたところ、訪問日は4月20日となった。 訪問日は4月20日と現在の保険料額で納付する旨の了承を得る。	再発防止に向けた研修の実施(21年5月) ・事務所…講師：年金給付課長、対象：年金給付課、国民年金第一課・第二課、窓口相談員 ・駅前…講師：センター長、対象：相談員 ・内容…今回の事務処理誤りについて、事象と原因及び経過について周知した。 任意加入申出書及び年金請求の受付時には、「受給資格期間確認票」を起票のうえ確認することを徹底した。特に、合算対象期間、第3号期間の内容点検には、本人、配偶者の生年月日及び婚姻年月日を確認することを再徹底した。 現在は、特例任意加入申出書の内容確認の際、「受給資格期間確認票」を添付し、年金給付課長と国民年金第一課長との合議による二重チェックを実施しているが、事故防止を踏まえチェック体制を再徹底した
224	転出予定取消処理漏れによる口座振替不能について	東京	江東	H20.5.15	H21.9.18	○平成20年8月、被保険者より転出予定の申出を受けたが、数日後、その転出予定取消の申出を受けた。転出予定申出については共同事務センターに入力委託に出したが、転出予定取消申出については被保険者記録を確認したところ、転出予定登録がなされていなかったため、入力不要と誤って判断した。その後、転出予定登録のみ行われ、転出予定日より3ヶ月経過後に被保険者は不在被保険者とされたため、被保険者の平成21年度一年前納口座振替が実施できなくなった。 ※口座振替されなかった金額：172,230円(平成21年度一年前納口座振替相当額)	○転出予定取消の申出を受け、被保険者記録の確認をした際、転出予定登録がなされていなかったにもかかわらず、転出予定につき既に申出を受けていないか、または区役所に問い合わせする等、経過を確認せずに、処理不要と判断したこと。 ○決裁時の経過確認が不十分であったため、転出予定取消につき担当者が入力不要と誤って判断したことに基づき気がなかったこと。	1名	172,230	○江東社保の国民年金業務課長が被保険者に電話連絡し、経過説明及び謝罪をした。また、口座振替されなかった保険料の納付方法については、東京事務局と協議の上改めて連絡させていただきたい旨伝えた。(9/18) ○協議の結果、1年前納口座振替相当額で領収しても構わない旨の回答を得て、国民年金業務課長が被保険者に連絡し、経過説明及び謝罪をした。被保険者は群馬県在住のため、保険料領収については高崎社保に依頼し、高崎社保の国民年金担当者より被保険者あてに連絡した上で被保険者宅を訪問し、口座振替されなかった保険料について、1年前納口座振替相当額で現金領収した。(11/19)	○江東社保では、当該事象を担当課職員全員に周知し、転出予定取消の申出を受けた際、被保険者記録の確認時に転出予定登録がされていない場合は、転出予定につき既に申出を受けていないか、または区役所に問い合わせする等、必ず経過を確認するよう徹底した。また、決裁時には入力不要扱いとした届書に係る処理経過を確認するよう徹底した。

225	国民年金資格記録の補正誤りについて	宮城	運営課	H20. 6. 4	H21. 8. 7	本人から提出された老齢年金請求書を業務管理室審査係において審査した過程において、厚年と重複する国年期間（S45. 4-S45. 6）を補正する際、正しくは取得日をS45. 4. 1⇒S45. 7. 21に補正する訂正処理票を誤って、S45. 4. 1⇒S47. 7. 21と作成して仙台北事務所に入力依頼をしてしまったため、補正入力によって本来の還付期間であるS45. 4-S45. 6に加えてS45. 7-S47. 6の保険料も還付してしまっていたもの。 【還付金の過払い額 10, 800円】	年金請求書の審査で、厚生年金加入期間に国民年金加入期間記録が重複していたため、管轄社会保険事務所に依頼する処理票を作成したが、「年と月の数字」を錯誤し、正しくは昭45. 07. 21と記入すべきを昭47. 07. 21と記入しチェックにおいても判明できなかったことによる。	1名	10, 800	ご本人の店舗に伺い、内容を説明し、謝罪しました。お返しした還付金については、返納していただくことを説明し、承諾を得ました。納付確認後、正しい記録を送付しました。	○事務所長会議において業務管理質長より発生の経緯及び再発防止策について報告を受け、全職員への周知と再発防止策の徹底を図った。 ○改めて誤記入がないよう係内で注意し、資格訂正はこれまでどおり2名で確認するが、数字について一文字チェックの徹底を確認した。
226	20歳到達時の適用漏れについて	大分	別府	H20. 7. 1	H21. 10. 30	20歳到達により国民年金第1号被保険者に該当すべき者に対して、20歳到達時（平成20年7月）に基礎年金番号が一括付番されず、未付番、未適用となったまま約1年経過していた。	20歳適用対象者については、20歳到達月の2ヶ月前の月末に総務省地方自治情報センターの住民基本台帳ネットワークから20歳到達にかかる情報が磁気媒体にて回付される。回付された情報は社会保険業務センター（三鷹庁舎）においてデータ取り込みを行い確認・変換を実施した後、各県へ「20歳付番予定者一覧表」「20歳付番予定者一覧表（エラー分再掲）」として配信される。 平成20年6月6日配信分には、今回照会のあった被保険者のみエラー分として記載があり、配信されたリストのエラー内容の確認が漏れていたため、通常の付番処理が行われず、照会のあった被保険者へ20歳適用にかかる国民年金適用及び納付動奨（免除動奨を含む）等の通知が行われなかった。（別添資料参照）	1名	0	平成21年10月30日午後5時 親族あて国民年金第一課長より以下の点について電話回答を行う。 ○今回の件についてのお詫びと経緯説明を行う。 ○今回より質問のあった「平成20年度分の学生納付特例の申請ができないか」との事に対しては、社会保険庁国民年金事業室指導係に確認した結果、「合議を行うのであれば事務処理誤り等報告書も一緒に提出していただくこととなる」との回答を受けていたので、当所にて上部組織へ合議する旨の回答を行った。	臨時の国民年金課内における会議を開催し、今回の事象の経緯説明を行い同じ誤りが発生しないように周知徹底した。 また、事務センターより20歳付番予定者一覧表及び20歳付番予定者一覧表（エラー分再掲）リストが送られてきた際には、担当者及び担当課長の二重チェックにより、漏れが発生しないよう徹底することを再確認した。
227	国民年金記録訂正時の入力誤りについて	東京	江戸川	H20. 7. 14	H20. 11. 17	平成20年7月、1か月前納を行っている国民年金第1号被保険者より、年金手帳記号番号登録処理票が提出される。被保険者の記録は昭和62年5月以降現在まで国民年金加入中となっていたが、厚生年金の加入期間66か月を有しており、記録の統合処理を行った結果、国民年金と厚生年金の加入期間に重複が生じたため、国民年金の加入記録を訂正した。その際、担当者が資格喪失記録のみの追加処理を終了後、同日中に他の期間に係る資格取得記録及び資格喪失記録を追加処理したところ、被保険者は一度現存者から喪失者となったため、口座振替情報記録が終了となり、口座振替が不能となった。	○届書コード「900-128」で資格記録の訂正を行う場合、一度の処理ですべての訂正記録の入力を完了しなければならぬところ、資格喪失記録のみを追加した時点でデータを送信してしまった。担当者は、同日中に残りの資格取得記録等を入力すれば処理上は問題ないものと誤って理解していたため、最初に入力した資格喪失記録が口座振替情報記録に反映するとは考えず、処理終了後、口座振替情報記録の確認を行っていなかったこと。 ○処理結果リストのチェック及び決裁時の確認が不十分であったため、入力誤りを見落としたこと。	1名	0	○江戸川社保の国民年金保険料課長が被保険者に電話で経過説明及び謝罪を行った。また、保険料の納付方法については東京事務局年金調整課と協議し、後日回答させていただきたい旨伝え、先方より了承を得た。（11/17） ○東京事務局年金調整課と協議した結果、保険料につき、1ヶ月前納口座振替相当額で領収しても構わない旨の回答を得たため、国民年金保険料課長が被保険者宅を訪問し、経過説明及び謝罪をして、平成21年8月～11月分保険料の1ヶ月前納口座振替相当額を金銭登録機により現金領収し了解を得た。（12/2）	○国民年金保険料課長より、当該事象を担当課職員全員に注意喚起を行い、届書コード「900-128」によって資格記録を追加する場合、最終的に資格喪失で記録が終了するかたちで入力処理をすると、現存者が喪失者となり口座振替が終了になることを周知し、資格記録の訂正をする際はその点に十分注意して処理するよう徹底した。
228	20歳到達時における国民年金の適用誤りについて	大阪	天王寺	H20. 8. 21	H20. 10. 16	厚生年金被保険者に対し、20歳加入動奨を行い厚生年金加入中であるとの申し出がされたにもかかわらず、職種にて国民年金被保険者資格取得処理を行い誤って年金手帳・保険料納付書の送付を行ったもの。	社会保険業務センターからの配信時において、厚生年金保険加入者は除外されるシステムであるが、厚生年金保険の登録氏名が「尾崎」・市町村からの提供情報による漢字が「尾崎」となっていたため、別人としてコンピューターにおいてリストアップがされた。また、8月末頃対象者に動奨文を送付したのち、9月初旬に厚生年金に加入中であることの情報の提供を受けたにもかかわらず、担当課に的確に引き継がれず、リストから除外できなかったため。	1名	0	対象者に対して事務処理の誤りが発生した経過及び原因を説明のうえ了承をいただき、10月17日事務所長名の謝罪文を送付した。また、誤って送付した年金手帳及び納付書を10月27日に回収した。	情報提供を受けた職員から、担当課への引き継ぎが正確にされなかったため発生したことから、連絡簿の作成を行うことにより、確実に引き継ぎを行うよう改善に努めた。
229	国民年金被保険者住所変更届（転出取消）の入力漏れについて	千葉	千葉	H20. 10. 1	H21. 11. 30	被保険者から住所の転出取消があったが、（警察共済組合に加入したが、1週間程度で退職。共済では、加入扱いとしないとのこと。）処理の際、WM上にて住所表示は確認したが、仮転出者表示の確認を怠り、処理不要としたことによりその後、不在者表示となり、21年4月に口座振替（1年前納）とならなかった。	住所変更届（転出取消）を処理する際、WM上にて住所表示は確認したが、仮転出者表示の確認を怠ったことによる。 また、処理後の複数人による点検を怠ったことによる。	1名	0	国民年金係長から謝罪及び事象の経過と、付加保険料については、納付期限が経過している月分は納付できないこと及び4月に遡っての前納はできない旨の説明を行い理解を求めたが、社会保険事務所の誤りであり、平成21年4月から平成22年3月までの付加保険料込みでの口座振替前納金額での納付を強く要望しており、了承を得られなかったため、事務局と協議する旨伝える。本庁回答を受け、ご本人へ連絡。付加保険料込みでの口座振替1年前納金額の現金での領収について、説明を行いご了承を頂いた。	市町村から到達された国民年金被保険者関係報告書を処理する際には、記載内容を十分確認のうえ、入力するよう改めて課員に周知した。 現在は、処理不要分については、ハードコピーを添付し、決裁過程において複数人と確実に点検することにより対応している。

235	国民年金第3号被保険者該当届の基礎年金番号入力誤りについて	東京	共同事務センター	H21.6.16	H21.7.8	○総合健康保険組合経由で受付をした被保険者Aに係る「国民年金第3号被保険者該当届」の審査の際に、3号被保険者の基礎年金番号欄が未記入であったため、担当者が添付されていた被保険者Aの年金手帳の基礎年金番号を届書に転記する際、誤って別の被保険者Bの番号を記入した。その後、入力処理に回され、当該届書のとおり入力処理が行われた結果、被保険者Bの届書について当該届書に基づく誤った資格記録が登録され、被保険者A宛に誤った内容の第3号該当通知が送付されてしまった。	○共同事務センターにおいて、審査担当者が年金手帳の基礎年金番号を届書に転記する際、確認が不十分であったため、番号の末尾の数字「0」を「1」と勘違いし誤って記入してしまっこと。 ○基礎年金番号を誤って入力しても、生年月日によりチェックされるところ、被保険者Aと被保険者Bは生年月日が同一であったため、エラーとならずに処理を終了したこと。 ○処理結果リストのチェック時において、確認が不十分であったため、入力誤りを発見できなかったこと。	2名	0	○東京事務局運営部業務課では、今後、被保険者Aの住所地管轄社保に被保険者A及び被保険者Bの被保険者記録の整備を依頼するとともに、各被保険者と連絡を取り、事情説明及び謝罪を行うこととしている。 ○被保険者Aおよび被保険者Bの被保険者記録を訂正した。(7/13) ○被保険者Aに対し、業務調整専門官より電話で改めて謝罪するとともに、資格記録については正しく整備された旨を連絡し了解を得た。(9/16)	○共同事務センターでは、当該事象を担当職員全員に周知し、届書の審査時における基礎年金番号の確認について、より慎重に行うよう徹底した。
236	3号該当届の基礎年金番号の入力誤り	兵庫	業務管理室	H21.7.27	H21.9.17	平成21年9月11日に高砂市役所より加古川社会保険事務所へ連絡があり、『転入事実調査票の処理の際、2人の被保険者が同じ基礎年金番号を使用しているがどのように処理すべきか』との照会があった。調査した結果、共同事務センターにおける審査入力で、同姓同名同生年月日の別の被保険者の基礎年金番号を同一人物と判断し、3号取得処理が行われてしまい年金記録に誤りが生じたことが判明した。	共同事務センターにおける審査段階で、3号該当届に基礎年金番号が記入されていなかったことから、氏名索引で検索した際に別人の番号を誤って本人の番号として記載してしまい、入力時にも名前の漢字が違っていることに気づかず処理が行われてしまったため。	2名分	130,230	年金記録を正しい記録に補正した上で、10月2日、A市在住のA様へ電話連絡を入れ、お詫びと事情を説明しました。 また、誤って還付してしまった保険料については、10月16日、自宅へ伺い回収手続き(返納金)をとらせていただきました。 一方、B市在住のB様につきましては、連絡先が不明であったため10月23日お詫びと説明の文書を作成し発送しました。 なお、11月2日現在、ご本人からの苦情等の連絡はありません。 お二人とも10月生まれの方で、「ねんきん定期便」が送られるところですが、業務センターへ発送停止の依頼をし、定期便の郵送を止めた後、改めて再交付登録をすることにより、正しい定期便が届けられるよう処理を行いました。	事務等担当者には、今後、同じ過ちをしないよう厳しく指導すると共に、係内において基礎年金番号の特定方法(氏名・生年月日・性別・住所が完全に一致している場合のみ特定する。)について、再周知を図りました。 今後は、特定した基礎年金番号の基本画面のハードコピーを届書に添付し、入力担当者へ引き継ぐこととします。 また、入力者は添付されたハードコピーを再度確認の上、本人に間違いなければ入力を行うこととします。
237	資格取得時における基礎年金番号の記載・入力誤り	兵庫	事務センター	H21.9.1	H21.10.29	平成21年10月29日、A市内の事業所より明石社会保険事務所にて電話があり、資格取得決定通知書の基礎年金番号と本人が所持している年金手帳の基礎年金番号が相違しているとの照会があった。確認したところ、同姓・同名の別人の記録に資格取得処理を行っていたことが判明した。	A市内の事業所から明石社会保険事務所に提出された資格取得届を、共同事務センターで審査した際に、基礎年金番号欄に記載がなかったため、氏名検索をして同姓・同名・同生年月日の他県の被保険者の基礎年金番号を誤って記入し、平成21年9月2日入力処理されたため。	1名	0	資格取得記録(年金記録)を正しい記録に補正した上で、けんぽ協会に健康保険被保険者証の発行依頼を行い、あらためて事業主様に事情説明と謝罪を行った。 事業主様は、11月4日に共同事務センターにご来訪いただき、健康保険被保険者証及び決定通知書の差替えをさせていただいた。その際にご本人様宛に被保険者記録回答票を作成し、年金記録の再確認をさせていただくよう依頼した。 一方の他県の被保険者には、電話を数日間にわたり連絡を試みたが不在のため、お詫びと経過説明の文書を作成し、書留郵便(親展)にて12月9日投函した。	今後は、特定した基礎年金番号の基本画面のハードコピーを印字し、届書に添付した上で入力担当者へ引き継ぐことに変更した。 また、入力担当者は、添付されたハードコピーを再度確認してから、本人の基礎年金番号に間違いがないことを確認した上で処理することとした。 なお、処理誤りを発生させた担当者には、再度処理ミスを行わないよう指導すると共に、担当職員全員に基礎年金番号の特定方法について周知を図った。
238	国民年金20歳時の資格取得届入力漏れについて	静岡	鳥田	H14.9.20	H21.2.16	鳥田市役所から「国民年金異動報告書」(各種届書の連絡票)が事務局事務センターに送付(1月29日受付)されたが、この中に転出届(住所変更届)の入力処理が出来ない被保険者があり、2月16日に鳥田社会保険事務所あて書類が返送された。 事務所内で原因を確認したところ、平成14年9月20日に行った国民年金の20歳新規取得処理において、入力処理後に「疑重複者調査・確認票」が出力され「本人と同一人」であることを確認したため、同日に重複取消処理を行ったが、その後この被保険者の基礎年金番号による資格取得処理を怠ったことにより資格記録が登録されず、納付書が発行されないままとなった。	国民年金被保険者資格取得処理時に発生した疑重複の場合は、疑重複者調査・確認票(調査結果登録処理票)の入力処理を行い、整理後の基礎年金番号で再度国民年金の取得処理を行うこととなっているがその入力処理を怠り、また、決裁時においても処理漏れを見落としたことによるもの。	1名	0	国民年金第1課長が電話連絡。経過を説明した上で、面談の申し出をしたところ2月19日夜間での約束を得た。 国民年金第1課長と国民年金第2課長が、被保険者の実家に赴き本人と面談し、経過説明した上で謝罪するとともに今後の納付方法について説明し、了解を得た。 また、平成16年9月から現在までの「20歳到達予定疑重複調査対象者一覧表」1108名について再点検したところ漏れはなかった。	疑重複者調査・確認票(調査結果登録処理票)の処理に際しては、同時に資格取得処理を行うことを職員に改めて徹底し、決裁時においても「20歳到達予定疑重複対象者一覧表」と基礎年金番号情報照会回答票(020 005画面)の添付を徹底させ、複数人による資格取得処理の確認を行い、再発事故を防止する。
239	国民年金第3号被保険者死亡届の処理漏れについて	東京	中央	H14.10.17	H21.2.19	平成14年9月末～10月中旬までに、国民年金第3号被保険者が平成14年9月19日に死亡したことに伴う死亡届が事業所より郵送されたが、処理担当者が誤って種別確認届として処理を行っていたため、死亡届の処理が行われず、記録上現存第3号被保険者のままとなっていた。	○届書は廃業済のため経過は不明であるが、事業所の発信簿により国民年金第3号被保険者死亡届が提出されたことを確認しており、平成14年10月17日に平成14年9月20日付の国民年金第3号種別確認の処理が行われていたことから、担当者が何らかの理由により当該届書を種別確認の届書と勘違いし、誤った処理を行ったことが考えられる。 ○入力前の審査時に被保険者及びその配偶者の被保険者記録により届出内容を十分確認しなかったこと。また、処理結果リストのチェック及び決裁時の確認が不十分であったため、誤入力を見落としたこと。	1名	0	○中央社保の国民年金業務係長より、事業所担当者に電話で経過説明及び謝罪を行った。先方より、当該被保険者の夫が憤慨されていることが伝えられる。翌日、被保険者夫と事業所担当者にお詫び文書を送付することを約束した。(2/19) ○中央社保より、被保険者夫と事業所担当者宛にお詫び文書を送付した。(2/20) ○中央社保の国民年金業務係長より事業所担当者に架電し、被保険者夫に文書送付した旨説明し再度謝罪する。また、死亡の事務処理も完了しており、今後被保険者宛に定期便等が送付されることはない旨を説明し、了解を得た。(2/24)	○中央社保では課内会議において当該事象を担当職員全員に周知し、届書受付時・入力時の届書内容のチェック、処理結果リストのチェック及び決裁時の確認を徹底するよう改めて指示するとともに、その後の届出による不整合等がないかを十分に確認するよう注意喚起した。

240	国民年金第1号種別変更届入力もれについて	静岡	島田	H17.11.15	H21.7.27	焼津市役所から年金特別便が送付された被保険者から、平成17年10月28日から第1号被保険者に種別変更してあるはずですがどうなっていますかとの照会あり。WMで資格記録を確認したところ、第1号被保険者への種別変更処理がされておらず従前の種別である第3号被保険者のままとなっていた。このことにより納付書が発行されず平成17年10月分から平成19年5月分まで20ヶ月分の保険料が時効により納付不能となった。	焼津市役所から平成17年11月に進達された国民年金被保険者異動届を確認したところ、当該被保険者の種別変更届は処理済として整理され、入力委託業者による入力印も押印されていた。しかしながら資格記録に登録されていないことから、何らかの理由により入力処理漏れとなったものが決裁時においても見落とされ未処理となったものと思われる。 なお、入力印が押印されていたことについては、種別変更届と同時に提出された住所変更届(転居)の入力処理を行ったことにより押印されたものと推測される。	1名	276,000	国民年金第1課長が電話連絡。経過を説明した上で、面談の申し出をしたところ7月28日午後2時での約束を得た。 国民年金第1課長と国民年金第2課長が、被保険者の実家へ赴き本人と面談し、このたびの種別変更届の処理漏れについて経過説明するとともに、保険料が時効により納付不能となったことについて深謝した。 なお、今後の納付方法について60歳以降の任意加入制度を含め説明した。 ご本人からは年金の受給資格期間を既に満たしていることもあり、取り立てて抗議の言葉もなくご理解をいただいた。 事務所内においては、同様の事故事例がないか過去の国民年金異動報告書を確認することとし、平成16年4月から平成20年12月(事務センターでの事務集約化以前)までの期間に進達された2,292件について再点検を実施し、同様の処理漏れが無いことを確認した。	平成21年1月から、国民年金事務の集約化に伴い国民年金異動届に関する事務処理は社会保険事務局事務センターにおいて処理されている。 社会保険事務局事務センターでは、国民年金異動届処理結果に関する点検は複数職員による相互点検が徹底され処理漏れの防止を図っている。 島田社会保険事務所において緊急的に国民年金異動届を処理する場合は、複数職員による相互点検を徹底して処理漏れ防止に努める。
241	国民年金異動報告書の未処理について	静岡	三島	H18.4.11	H20.10.1	市役所から資格喪失届が進達され処理を行うとしたところ、対応する資格取得記録がなく入力することができなかった。調査した結果、平成18年4月6日受け付けた同市役所から進達された国民年金異動届(リスト)の中に未処理があることが判明し、被保険者5件について国民年金資格記録に未加入期間が生じた。 このことにより、国民年金保険料の納付書が発行されないまま、時効により国民年金保険料を納付できない期間が生じた。 その後、平成18年4月～平成20年9月までに受け付けた国民年金異動届(リスト)約22,500件分を確認したところ、新たに5件(18年5月分リスト4件、18年6月分リスト1件)の同様の事例が判明した。	国民年金異動届(リスト)については入力委託をしているが、何らかの理由により入力委託側で入力が出来なかったものが、職員のチェック漏れにより処理されずそのまま決裁となったものと推測される。	10名	0	10名の被保険者の方に保険料を徴収できる旨説明した。	現在、国民年金異動届に関する事務処理は、事務センターにおいて集中処理を行っているが、今回の事例を踏まえ、事務センターにおいて、国民年金異動届の処理結果に関する点検を複数の職員による相互確認を確実に実施することとした。
242	国民年金異動報告書の入力漏れについて	埼玉	所沢	H20.2.18	H21.1.28	所沢市からの国民年金異動報告書を入力室に送付した際、第3号被保険者から強制加入となる種別変更処理の入力漏れが判明した。	所沢市からの国民年金異動報告書の該当者の欄に×印があり、入力室で処理不要と判断したと思われる。	1名	0	被保険者より夫は平成19年9月4日厚生年金喪失により国民年金1号被保険者の処理がされ、納付しているが、被保険者あてには納付書が届いていない旨電話連絡あり。 事務所としては市からの報告書は入力室に処理を依頼し、事務所で確認をしているが、今回、入力漏れが発覚し謝罪するも了承を得られず。謝罪と今後の対応について文書での回答を要求。回答については事務所及び入力室にて協議のうえ、所長名で文書を交付することとした。 平成21年2月2日に所長名で謝罪文と過年度納付書を本人あて送付。	入力室送付前の事前チェックの徹底。市役所に対する報告書の記入方法の指導を行う。入力室において処理した書類について、処理結果リストとのチェックを再度徹底する。 所長会議において、事象を報告するとともに、適正な事務処理と再発防止の徹底を図ることとした。
243	国民年金前納保険料の納付記録の入力処理誤りについて	山口	萩	H20.4.11	H21.3.30	社会保険事務所窓口にて国民年金定額保険料と付加保険料を2枚の納付書で同日前納したが付加保険料が納付記録に反映されてなかった事象。	入力処理日の翌日に領収済報告書入力結果一覧表が配信され、エラー分の事故表示が出力されていたにもかかわらず、確認漏れで追加処理を行っていなかったため。	1名	0	平成21年4月14日事前連絡のうえ、16時頃相手方自宅を国民年金課長が訪問。20年度分の納付記録に付加保険料が反映していなかったこと、それにより昨年送付された控除証明書金額が正しく表示されていなかったこと、について本人記録等【周年画面(基本・納付1・納付Ⅱ)、被保険者記録照会回答票、社会保険料(国民年金保険料)控除証明書】を持参し説明を行った。誤りが判明した後に関係書類を調査確認し、記録を正しく訂正した旨を伝えるとともに持参した本人記録等を手渡した。ご本人より事情も解ったし、記録が正しくなっているのであれば問題ないのご理解をいただいた。	領収済報告書入力結果一覧表の確認を確実にを行い、エラー分を確実に処理することを徹底した。
244	任意加入資格喪失予定年月日変更申出書の入力漏れについて	東京	事務センター	H20.11.17	H21.2.25	平成17年7月、被保険者が60歳以降の任意加入及び付加納付申出をした際、資格喪失予定年月日が平成20年11月1日(300月到達時)で登録処理されていた。平成20年10月に被保険者より、資格喪失日の変更(平成22年6月17日喪失予定に変更)の申出があり、区役所より送付された統一帳票を共同事務センターに入力委託する。ところが、電話番号の登録処理のみ行われ、資格喪失年月日の変更処理がされなかったため、従前の資格喪失予定日が変更されないままとなり、平成20年11月分以降の付加込み保険料の1ヵ月前納口座振替ができなくなっていた。	○本来であれば、任意加入者の資格喪失予定日の変更等は、区役所において他の帳票とは区別して事務所に送付し、個別に事務所処理する案件であった。しかし、今回、特に区役所からは連絡がなく、通常の帳票と分けずに送付されたが、事務所の確認不足によりそのまま入力委託をしていたこと。 ○共同事務センターにおいて、帳票と処理結果リストの確認が不十分であったこと。 ○事務所において、委託から返戻された帳票と処理結果リストとのチェック、決裁時の確認が不十分であったため、入力処理漏れを見落とすこと。	1名	44,280	○北社保の国民年金業務課長より、区役所に事実確認をした上で、被保険者に電話で経過説明及び謝罪を行った。付加保険料及び口座振替相当額での領収については、東京事務局と協議の上、後日連絡することとした。(2/25) ○東京事務局年金調整課で協議の結果、付加込み1ヶ月前納額での納付を認めることとした。(3/3) ○国民年金保険料課長が被保険者に電話連絡し、ご来所していただいたため、改めて謝罪し4ヶ月分保険料を金銭登録機により領収した。また、今後については口座振替を再開していただくようお願いし了解を得た。(3/5) ※平成21年度分は口座振替で納付していただいている。	○共同事務センターにおいて、当該事象を担当課係長より担当入力チーム職員全員に周知し、入力後の届書と処理結果リストの確認の徹底について、改めて指示した。 ○北社保において、当該事象を担当課長より担当課職員全員に周知し、入力委託から戻ってきた届書と処理結果リスト及び決裁時の確認の徹底を改めて指示した。また、区役所に対し、任意加入者の資格喪失予定年月日の変更等個別の対応が必要な案件は、通常の統一帳票と分けて送付するよう、改めて依頼をした。

245	免除申請未申告者への却下、承認通知の遅延について	愛知	昭和	H20.12.26	H21.9.10	平成20年度国民年金免除申請書(平成20年11月14日~平成21年3月27日受付)13件について、未申告者のため所得証明をお願いし、所得証明なき場合は却下する旨の文書を平成20年12月26日から平成21年6月3日にかけて申請者宛に送付したが、免除処理がされておらず、却下または承認通知が申請者に対し送付されていなかった。 なお、納付書は全員に送付されていた。	担当者が、未申告者にかかる事務処理は数をまとめて処理しようと思いき、一般の免除処理業務に追われ、滞留させてしまった。	1名	0	早急に、市区町村に対し所得の申告の有無を確認し、未申告者により却下した場合、平成20年度の免除申請は平成21年8月以降できないことから、未申告者に対しては再度、電話、電話不通の場合は文書により申告の意思を確認し、免除処理を行う。 また、申告者に対しては、承認通知書等にお詫びの文書を同封する。	最低1か月に1回は、上司が滞留申請書のないよう確認を行うこととした。
246	ねんきん定期便別送対象者一覧表の報告もれについて	東京	企画課	H21.2.1	H21.10.13	○ねんきん定期便をWM上に登録されている住所以外へ別送する場合、業務センターへ別送対象者一覧を報告し、該当者へ送付することされている。平成21年2月16日付事務局事務連絡に基づき各社会保険事務所から事務局年間調整課へ報告のあった対象者のうち、4事務所合計294人の報告漏れがあり、定期便が別送先以外の住所に送付された。(一部については、業務センターへ宛先不明で返戻済み) ※該当事務所：北、葛飾、立川、武蔵野 ※別送先以外の住所に送付されたことに伴う苦情やトラブル等の事例は報告されていない。	○事務局年間調整課において、各事務所から報告のあった別送一覧の取りまとめの際、エクセルファイルに複数のシートがあるのを見落とし、一部分のシートの対象者のみ業務センターへ報告していたこと。 また、チェック時及び決裁時に事務所報告と業務センターへの報告内容の照合・確認が不十分であったため、報告漏れを見落とししたこと。	294名	0	○事象判明後、事務局において全事務所の当初分報告書を確認したところ、他3事務所について同様の事象があるのを確認した。(10/13) ○判明した対象者について、ねんきん定期便情報照会及びねんきん特別便情報照会により、定期便が未送達となった者、特別便未送達により発送されていなかった者、WM上の住所への送付済みの者の確認作業を行い、確認結果について東京事務局より関係事務所へ連絡した。(10/28) ○東京事務局より該当社会保険事務所あてに事務連絡を発送し、対象者に係るねんきん定期便の再発行及び別送先への送付について、具体的な対応方法を指示した。(11/2)	○各事務所からの報告を取りまとめる際のチェックを十分にに行い、報告漏れのないよう徹底する。
247	国民年金被保険者資格取得届の入力漏れについて	長崎	長崎南	H21.2.16	H21.6.19	平成21年2月12日に長崎市役所において平成20年8月21日付の国民健康保険及び国民年金資格取得届の手続きを行ったが、未だに国民年金の納付書が送付されてこなかった旨の問い合わせあり。書類を確認したところ、同日付けで第3号被保険者に加入していたために、長崎市役所から提出があった届書を処理不要と判断して、国民年金第1号被保険者資格取得の処理を行っていなかったことが判明した。	長崎市役所の国民健康保険を取り扱っている係で、遡及した資格取得の届出(離職日を源泉徴収票により確認)を第2号被保険者から第1号被保険者への移行として受理した。 社会保険事務所において同届書を入力処理する段階で、妻の国民年金記録は、妻の離職日の翌日(平成20年8月21日)より既に第3号被保険者となっていたために、長崎市から提出された届出は、処理不要として取り扱ってしまった。長崎市役所又は被保険者本人に対して再確認を取ることを怠ったことが原因である。	1名	0	○平成21年6月19日にご本人様より連絡を受け、書類等確認後経過を説明することを申し入れたが、6月23日に事務所へ来所する旨申し出があった。 ○平成21年6月23日夫婦で来所され、夫より「妻が退職後に引き続き傷病手当金を受給しており年末調整で遡及して国民年金資格取得の届出を行うよう職場より依頼があった」との説明あり。これを受けて、当所としてこれまでの経過を説明するとともに謝罪し、平成20年8月21日をもって2号から1号の資格取得の処理を行い、納付書により保険料を納付していただくことで了承を得た。	長崎南事務所において、今回の関連した自治体に対し受付時点での確認事項等について、届書に付記していただくよう再度、協力依頼を行った。 また、事務局業務管理室及び管内の社会保険事務所に対し、疑義がある届書については、本人または自治体に照会することを周知徹底した。
248	第3号被保険者種別変更届の処理漏れについて	山口	業務管理室	H21.5.14	H21.12.7	平成21年12月7日午後3時頃、岩国市役所職員係より3号被保険者である者に国民年金保険料の納付書が届いているので確認してほしい旨の連絡が岩国社会保険事務所適用徴収課に入る。同課にて確認すると平成21年5月14日事務センターにおいて健康保険の扶養の処理がされていたが、3号被保険者届は処理されることなく、健康保険の被扶養者異動届とともに岩国事務所へ送付していたことが判明した。	被扶養者異動届の事前審査の段階で、国民年金第3号被保険者届を切り離し、管理二係(国民年金担当)へ引継ぎ管理二係で入力処理を行うこととなるが、事前審査の時に引継ぎが漏れたものと思われる。	1事業所 1名	0	平成21年12月7日、岩国社会保険事務所適用徴収課長から岩国市役所及び当該被保険者へ電話をし、お詫びと早急に処理すること等の説明を行い、了解を得た。 第3号被保険者資格該当通知書は、12月15日に業務管理室より発送した。	本件について、職員に周知するとともに、決裁の段階においても第3号被保険者届の確認を行うことを改めて徹底した。
249	国民年金第1号被保険者資格取得届の入力漏れについて	東京	中野	H21.6.3	H21.7.24	○平成21年5月、被保険者が第1号被保険者資格取得(平成21年4月24日付)の届出を中野区役所で行い、国民年金被保険者関係届書が中野社保に送付された際、当該届書の氏名欄に記載の不備があったが、気付かず共同事務センターに処理を委託したため、処理されずに返戻された。その後、返戻された届書の入力処理を中野社保で行わなかったことから、当該被保険者宛に第1号被保険者資格取得勸奨状が誤って送付されてしまった。	○中野社保での届書審査時の氏名欄の確認が不十分であったため、記載誤り及びフリガナの記載漏れに気付かないまま、入力委託のため共同事務センターへ回付していたこと。 ○共同事務センターより当該届書が返戻された際の確認不足により入力処理を漏らし、処理結果のチェック及び決裁時の確認も不十分であったため、入力漏れを見落とししたこと。	1名	0	○平成21年7月24日、被保険者が来所した際、国民年金業務課長より経過説明と謝罪を行ったが了解を得られなかった。 ○平成21年7月24日、入力もれとなっていた第1号被保険者資格取得届を入力し、納付書を速達で郵送した。 ○平成21年7月27日、国民年金業務課長が被保険者に電話連絡し、再度、経過説明と謝罪を行ったが、文書で回答してもらいたいとの申出があり、了解を得られなかった。 ○詫び状を作成し被保険者宛送付した。(7/29)	○平成21年7月24日に課内会議を開催し、当該事象の事務処理誤りについて周知するとともに、届書受付時の審査及び共同事務センターから返戻された届書等の進捗管理について徹底した。また、処理結果リストのチェック及び決裁時の確認について改めて徹底した。

250	国民年金被保険者異動関係届の入力漏れ及び入力誤りについて	沖縄	那覇	平成20年度	H21.7.23	市役所から報告のあった国民年金被保険者異動関係届について、9件の入力誤り及び入力漏れが判明した。そのため、国民年金納付書の発送が遅延した。	①事務センターへの入力委託届書の範囲についての認識誤り。(法定免除関係について) ②入力委託届書のセンター返戻後における入力不可の届書について、未処理にかかる事務処理が十分認識されていなかったこと。 ③事務センターへの適用関係入力委託業務について、担当者止まりの処理になっており、課長決裁を受けずに編綴されていたこと。	9名	0	糸満市役所から指摘があった関係届の前後の期間における全ての届書(平成20年度分全て)について、入力漏れ等が無い再確認を行った。事務処理誤りがあった9名の被保険者および糸満市役所に経緯の説明・謝罪を行い、該当被保険者に対し納付書の手渡し及び法定免除抹消後における申請免除の受理を行った。	集約事務センターへの委託可能な届書について再度周知徹底を行い、センターから返送された各種届書については必ず決裁を受けること及び入力不可(返戻)分の補正処理の徹底について課内会議で注意喚起を行った。また、適用関係届等に係る進捗管理について、市町村からの受付、事務センターへの送付、返送、未処理の補正処理、完結までが把握できる進捗管理簿(受付簿)を作成し、毎月初旬に担当課長が点検・確認を行うことを徹底した。
251	国民年金被保険者関係届(申出・申請)書の入力処理漏れについて	東京	品川	平成20年6月中旬	H21.6.10	○平成20年5月21日、被保険者本人より平成20年5月14日を変更年月日とする、三号から一号への種別変更の申出書を区役所において受理。平成20年5月30日、区より進達され、入力委託へと送り込みを行った。6月半ば、3号の記録がなかったため種別変更での入力が出来ず、エラー分として返戻された。担当が補正入力をするため申出書の写しを取ったものの、処理がされることなく、机の中にしまいこんでしまった。その結果、平成20年5月以降の保険料が納付告知されていなかった。 ※納付告知されていなかった保険料額：43,230円(平成20年5月～7月分保険料相当額)	○担当者は後で補正処理をしようと写しを取ったものの、不注意により処理済の書類と混在してしまい、そのまま失念してしまっただけのこと。 ○担当者が補正処理分の進捗管理をしておらず、決裁を回していなかったため、上司が補正処理漏れを発見できなかったこと。	1名	43,230	○品川社保では担当者に事情聴取の上、国民年金業務課長より被保険者に早急に連絡し、謝罪及び説明を行うこととした。(6/15) ○国民年金業務課長が被保険者に電話連絡。事情説明及び謝罪を行い、未納となっている平成20年5月分～7月分保険料の納付書を送付するので納付していただくよう説明し、了解を得た。同日納付書発送する。(7/8)	○国民年金業務課の職員全員に事象を周知し、入力委託時にエラーとなった届書に係る、複数担当者での進捗管理を行うこととした。
252	国民年金被保険者関係届(申出・申請)書の入力処理漏れについて	東京	品川	平成20年8月中旬	H21.6.10	○平成20年7月25日、被保険者本人より平成20年7月15日を変更年月日とする、3号から1号への種別変更の申出書を区役所において受理。平成20年8月1日、区より進達され、入力委託へと送り込みを行った。8月半ば、種別変更年月日に整合性がなかったため入力が出来ず、エラー分として返戻された。担当が補正入力をするため申請書の写しを取ったものの処理がされることなく、机の中にしまいこんでしまった。その結果、平成20年7月以降の保険料が納付告知されていなかった。 ※納付が遅延した保険料額：28,820円(平成20年7月分、8月分)	○担当者は後で補正処理をしようと写しを取ったものの、不注意により処理済の書類と混在してしまい、そのまま失念してしまっただけのこと。 ○担当者が補正処理分の進捗管理をしておらず、決裁を回していなかったため、上司が補正処理漏れを発見できなかったこと。	1名	28,820	○品川社保では担当者に事情聴取の上、国民年金業務課長より被保険者に早急に連絡し、謝罪及び説明を行うこととした。(6/15) ○国民年金業務課長が被保険者に電話連絡。事情説明及び謝罪を行い、未納となっている平成20年7月分及び8月分保険料の納付書を送付するので納付していただくよう説明し、了解を得た。(6/24) ※当該保険料は8月28日に納付されたことを確認済み。 ※国民年金業務課では、他に同様の書類がないか再チェックを行い、今回判明分以外には未処理がないことを確認した。	○国民年金業務課の職員全員に事象を周知し、入力委託時にエラーとなった届書に係る、複数担当者での進捗管理を確実にすることとした。
253	国民年金記録整備時における資格喪失年月日入力誤りについて	東京	江戸川	H7.3.20	H21.5.15	平成7年3月、国民年金第1号被保険者が平成7年3月1日付けで厚生年金の資格を取得したことに伴い、国民年金記録を整備する際、資格喪失年月日を「平成7年3月1日」とすべきところ、誤って「平成6年3月1日」と入力処理していた。それにより、平成6年3月分～平成6年7月分納付済保険料が過納となったため還付処理し、平成6年8月～平成7年3月までの全額免除記録を取消していた。	○国民年金記録整備時に厚生年金記録の確認が不十分であったこと。 ○処理結果リストのチェック及び決裁時の確認が不十分であったため、入力誤りに気付かなかったこと。 ○還付処理時、全額免除取消処理時に被保険者記録の確認が不十分であったため、入力誤りに気付かず、そのまま処理していたこと。	1名	54,900	○江戸川社保の国民年金業務課係長が窓口で被保険者に経過説明及び謝罪を行った。また、平成6年3月分～7月分保険料の納付、及び平成6年8月～平成7年3月までの全額免除の取扱いにつき、東京事務局と協議の上、連絡させていただきたい旨伝えた。(5/18) ○東京事務局年金調整課と協議の結果、資格喪失日を平成7年3月1日に訂正することとし、還付金については支払いが行われた日の翌日から10年経過しているため、還付決定の処分を取消し、返納決議は行わないこととした。また、平成6年3月分～平成6年7月分保険料については、誤還付であることから納付記録を追加し、平成6年8月分～平成7年2月分については全額免除記録を追加することとして、処理を行った。(6/12) ○国民年金保険料係長が被保険者宅を訪問し、経過説明及び謝罪を行い了承を得た。(6/15)	○江戸川社保では、当該事象を担当課職員全員に周知し、被保険者記録整備時における適正な事務処理の徹底について、改めて注意喚起した。 ※現在は、国民年金加入者が厚生年金の資格を取得すると、厚生年金資格取得日付けで国民年金を自動的に喪失するシステムになっており、当該事象は起こらない。
254	国民年金第3号被保険者該当届の氏名入力誤り等について	東京	品川	H20.12.15	H21.1.6	①平成20年12月、国民年金第3号被保険者該当届の入力処理に当たり、氏名の姓の漢字を誤って入力したため、共同事務センターより氏名を誤った第3号被保険者該当届通知書が被保険者宛に送付されていた。 ②平成21年1月、氏名を入力誤りが判明したため、PC入力により氏名を訂正した当該通知書(A4版)を再作成した。年金手帳が発送前であったため、正しい氏名により年金手帳を再交付し課長名の謝罪文書、再作成した当該通知書と共に送付した。ところが、当該通知を再作成した際、資格取得年月日を「平成20年10月4日」とすべきところ、「平成32年10月4日」と誤って記載していた。	①第3号被保険者該当届の入力時に、届書と入力画面の確認が不十分であったこと。処理結果リストのチェック及び決裁時の確認においても不十分であり、入力誤りを見落とすこと。 ②第3号該当届通知書の氏名誤りが判明し、担当者が当該通知書をPC入力により再作成する際、内容のチェックが不十分であり、記載誤りを見落とすこと。	1名	0	○一宮社保からの連絡を受け、品川社保国民年金業務課の担当者が被保険者の母に電話で謝罪を行う。上司からの説明を求められ、国民年金業務課長が何度か架電するも留守電のため、話ができません。(1/6) ○担当者が直ちにPC入力により第3号被保険者該当届通知書を再作成し(1/6)、年金手帳及び課長名の謝罪文とともに速達で被保険者あて送付する。(1/7) ○再度の一宮社保からの連絡を受け、国民年金業務課長が被保険者の母に電話した際、資格取得年月日の誤りについて指摘があり、改めて経過説明及び謝罪を行い、当該通知書の差替えをお願いするが、被保険者の母は、担当者の処分と担当課長が自宅(愛知県)まで謝罪のため訪問すること求め、了承を得られなかった。同日、次長より電話で被保険者の母に謝罪を行うも、了解を得られなかった。(1/8) ○所長より被保険者の母あて連絡し、経過説明及び謝罪の上、担当課長が謝罪に自宅まで伺うことはできないこと、上部組織に今回の件について報告し、場合によっては当事者に処分が下される旨を伝え、被保険者の母は担当課長が自宅まで謝罪に来るべきであると、了承を得ることはできなかった。(1/13)	○全職員に事象の周知・注意喚起を行い、処理結果リストのチェック及び決裁時の確認を複数担当者で確実に行うよう改めて徹底した。 ○文書を作成し、発送する際は、必ず複数担当者で内容の確認を行ってから封入・封かんを行うよう改めて徹底した。

255	国民年金任意加入被保険者に係る資格喪失処理誤りについて	神奈川	横浜南	H21.3.11	H21.4.13	65歳未満喪失予定年月日到達リスト(平成21.3.10)が配信される。このリストに基づき平成21年3月11~平成21年3月12日に職権で喪失入力を行った。しかし、上記リストの中に満額の老齢基礎年金を受給するのに必要な納付月数を満たしていないものがあった。	平成17年3月29日付庁保発第0329004号「国民年金法等の一部を改正する法律等の施行に伴う実施事務の取扱いについて(通知)」の取扱いを錯誤していたため。	22名	0	満額の老齢基礎年金を受給するのに必要な納付月数を満たさない者の喪失を取消するとともに、戸別訪問等により詳細に説明のうえ謝罪し、今後の保険料納付の意志がない者20名からは資格喪失申出書を受理し、死亡者については死亡届を受理した。引き続き納付を希望された者1名については納付書を送付することとした。これらの対応で全ての被保険者(遺族を含む)からご理解を得た。	課内会議を開き、平成17年3月29日付庁保発第0329004号「国民年金法等の一部を改正する法律等の施行に伴う実施事務の取扱いについて(通知)」の周知をするとともに、横浜南社会保険事務所役付会議においても同様の注意喚起を図った。
256	国民年金第3号被保険者資格取得届の入力誤りについて	栃木	栃木	H21.6.3	H21.8.18	東京都中野区在住の被保険者の方は自分の年金加入記録等の確認のために中野社会保険事務所に向き年金記録を見せられたところ第3号届をした覚えはないにもかかわらず、第3号に種別が変更され、しかも中野区から転出したこともないのに住所変更されていることに不審を懐き、住所変更された先の管轄社保である当所へ中野社保の国民年金課長から下都賀郡岩舟町在住の被保険者の方の基礎年金番号を含めて第3号取得届書の原簿確認の電話が入り、他の方の基礎年金番号で第3号届の処理を行ったことが判明。	下都賀郡岩舟町在住の被保険者の方の第3号届の基礎年金番号が未記入であったため、氏名検索を行なった結果、同姓同名・同生年月日の別人の基礎年金番号を当人の番号と判断して、第3号届の処理を行なったことによる。	1名	0	中野社保及び栃木社保の国民年金業務課長が連携をとり、2名の被保険者にお詫及び今後の対応方針を中野事務所窓口及び電話にて説明。同時に口座振替の前納扱いについて、国民年金事業室に協議を依頼し、口座振替1年前納額での現金領収書の回答を受ける。10月16日に中野社保で前納額領収を確認した。	<栃木社保の対策> 入力処理は事務センターであるため、非常勤職員も含め全職員に研修を実施し、再徹底をした。 さらに、氏名索引についての2重チェック体制を徹底。 <栃木事務局の対策> 本事務処理誤りは特に初歩的なものであるため、全事務所において事務処理の基本的な体制・内容の再周知を事務連絡及び収納対策委員会において実施。
257	国民年金保険料納付記録の照会について(回答)本文のお客様氏名誤り	福岡	大牟田	H21.9.30	H21.10.16	「国民年金保険料納付記録の照会について(回答)」の本文中にあるお客様の名前を誤って記載し送付したものを。	パソコンで回答を作成する時に、同じような事案の回答の文面を利用し作成し、保険料納付期間等は正しく入力したが、お客様のお名前を前の事案のお客様のままで訂正し忘れたもの。担当者、主管課長、所長と発送前に3重チェックを行っていたが、本文中のお客様の名前を見落とししてしまったもの。	1名	0	16日事務所国民年金業務課長がお客様と面談し謝罪し説明をするが理解を得られず。文面を訂正した「国民年金保険料納付記録の照会について(回答)」をお客様に渡し間違い分を回収しようとするが拒否される。19日午後7時頃、総務年金給付課長が訂正した「国民年金保険料納付記録の照会について(回答)」を持ちお客様の自宅を訪ねるが、マンションの1階の玄関インターホンで面談及び回答書の受取を拒否され、20分ほど苦情を受ける。21日訂正した「国民年金保険料納付記録の照会について(回答)」をお客様へ郵送した。	郵送する時に宛名はもろろんのこと、本文内容についても担当者、主管課長、所長で3重にチェックしていた事を再度徹底する。被保険者の氏名等でお客様の名前は明記しているため、本文中は「お客様」と表記し間違いを防止することにした。
258	記録照会回答票及び国民年金納付記録の誤送付について	神奈川	藤沢	H20.4.2	H20.4.2	Aさん(ご両親と思われる)より学生納付特例申請書の送付依頼と、Bさんより記録照会回答票及び国民年金納付記録の送付依頼が同日付であったが、封入の際、送付書類等を逆に封入し送付した。	同時に2種類の送付依頼を受け、準備の際、名前の頭文字が同一であったこともあり、確認不足により送付してしまっただと思われる。	1名分	0	4月11日にAさんから文書が返送され、Bさんの基礎年金番号記録上の電話番号へ何度か連絡するも不在のため、4月14日に再度連絡したところ連絡がとれたため、経過を説明した。 また、謝罪の訪問について伝えたと、時間もない、意味もないと拒まれたため、記録照会回答票及び国民年金納付記録と謝罪文を送付し、届いた頃に電話連絡することで了承を得た。 Aさんへは電話番号不明のため、謝罪文を送付し、直接訪問することとしたが、Aさんより、電話連絡があり、詳細を説明。 訪問については不要とのこと改めて謝罪と再発防止を伝えるとともに、誤送付した記録照会回答票及び国民年金納付記録を返送していただくようお願いし了承を得る。	再発防止策として、今回の事象を全職員へ周知し、送付依頼を1件ごとにクリアファイルに入れて管理し、1件ごとに処理を行なうことを徹底した。
259	年金手帳の誤送付について	熊本	八代	H21.4.9	H21.4.13	国民年金20歳職権適用に係る納付書と年金手帳の送付を受けた被保険者の父親から、別人の年金手帳が入っていたとの連絡があり確認したところ、封入の際、誤って別人の年金手帳を混入させていたことが判明した。	○20歳職権適用被保険者に送付する納付書と年金手帳を窓あき封筒に封入する際、保険料が既に納入済みになっていないかを端末で確認する作業と封入する作業を、同時に、しかも一人で行っていたため、納付書と年金手帳の氏名を正確に確認しないまま封入し、加えて、封緘の際に、封入者以外の者による再確認が行われなかったことによる。	4名	0	○平成21年4月13日午後6時頃、20歳職権適用者Aの父親から別人の年金手帳が同封されている旨電話があった。即日取りに伺いたい旨説明したが、相手方が明日(14日)の午前中を指定されたので、14日に国年二課長がA宅に向き、経緯の説明と謝罪を行い了解を得た。その場で誤送付の年金手帳を受け取った。引き続き、受け取った年金手帳Bの自宅へ出向き説明のうえ、送付された年金手帳を確認したところ、別人Cの年金手帳であった。そのため、Cの自宅へ出向いたが不在であった。4月15日に再度C宅を訪問し父親に謝罪を行うとともに年金手帳を渡した。Cに送付した書類は、本人が持って出ているため確認が取れなかった。 4月14日にD宅に電話確認したところAの年金手帳が入っていた。また、E宅に電話確認したところ本人分とDの年金手帳が入っていた。4月15日にE宅を訪問し、謝罪するとともにDの年金手帳を受け取った。D宅を訪問し、謝罪するとともに本人の年金手帳を渡し、Aの年金手帳を受け取った。A宅に赴き、経過を説明するとともに年金手帳を渡した。 5月1日にCに電話連絡を行い確認したところ納付書のみが送られて来ていたとの回答を得た。	○八代社会保険事務所では所長から担当課長及び国民年金収納指導員に対し、口頭にて注意を行った。 ○担当課長は、複数確認を行っているかの確認を確実に実施すること。 また、発送時に「郵便差出整理表」を作成し、複数確認を行っているか確認を行うよう指示を行い、適正な事務処理の徹底を図った。 ○熊本社会保険事務所では、4月28日の局・所長会議、5月8日の庶務課長会議において、適正な事務処理の徹底について改めて指示した。

260	国民年金リーフレットの誤送付について	福岡	西福岡	H21. 4. 24	H21. 5. 25	平成21年5月生まれの20歳到達者に対し適用勸奨文書を送付した際、前年度分の保険料額が記載された「20歳になったら国民年金」のチラシを一部の対象者に誤って発送したことが判明した。	担当者が準備し、賃金職員が封入封緘して郵送したが、本来4月に廃棄したはずの旧年度チラシが混入し誤って一部の対象者に送付されたもの。	1名	0	混入した数が不明のため、勸奨対象者全員に正しいチラシとお詫びの文書を5月28日に送付した。	全ての封入物の内容について、作業前に必ず複数人でのチェックを行う事を再確認した。 連絡会議（5月25日）において、国年課以外の課にも使用できなくなったチラシ等について、早急にチェックと廃棄処分をするよう指示した。
261	年金手帳の誤送付について	兵庫	事務センター	H21. 6. 12	H21. 6. 18	平成21年6月12日、職員が年金手帳再交付申請書を入力処理し、作成した年金手帳を送付する際、間違っって別人に送付した。（西宮市在住者）	通常、年金手帳再交付申請書処理の際には手帳と宛名シールを作成し送付するが、本件、申請者については住所が不一致であったため、送付用封筒を手書きで作成して送付することとなった。その際、同時期に入力した（前後に入力したと思われる）他の届書（年金手帳記号番号登録申出書）の住所・氏名を見て誤作成してしまった。送付するものは1件のみであったため複数名点検も行わず、間違いに気づかないまま封入送付したと思われる。	1名	0	平成21年6月18日、手帳送付者については、本人が西宮市役所に来所の際、窓口にて謝罪のうえ本人了解を得て年金手帳を回収した。 送付できていなかった者には、平成21年6月19日、市役所より年金手帳現物が西宮社会保険事務所に届いた後、14時頃本人携帯に電話留守電伝言、16時頃再架電するも繋がらず、西宮社会保険事務所にて年金手帳を受け取った後、17時45分頃本人宅へ赴いたが、留守のため年金手帳及び詫び状をポストに投函した。	当事務局及び管内社会保険事務所職員を対象に今回の事務処理誤りを周知するとともに、年金手帳送付の際、2人以上によるチェックが徹底できていなかったため、発送の際は2人でチェックの上封入し送付することを再徹底した。
262	ファクシミリの送信誤りについて	神奈川	小田原	H21. 7. 20	H21. 7. 24	・A氏からの「国民年金保険料納付記録の照会申出書」により昭和社会保険事務所に国民年金記録調査依頼のFAXを送付。旧課所符号の冊子によりFAX番号を確認送付したため、現在使用されているB氏宅FAXに送信されてしまった。	・庁LANでの事務局・社会保険事務所住所一覧により最新の電話番号・FAX番号の確認をせず、旧課所符号によりFAXにて照会をしてしまった。	1名	0	・誤った電話番号（誤送先）に電話にて謝罪。 ・送信されたFAXにつき返送依頼をするに、誤送先のB氏宅では紙の無駄をなくすため最新の電話機であり画面確認により確認し必要のあるもののみ印字するとのことなので、削除を依頼し承を受ける。	・旧課所符号冊子の廃棄し随時最新の事務局・社会保険事務所住所一覧により確認し、なおかつ2人以上で番号確認のうえFAXの場合送信する。 ・庁LANメールを使い対応する。
263	ねんきん特別便回答票に対する回答書の誤送付について	石川	小松	H21. 8. 7	H21. 8. 10	国民年金第3号被保険者期間に対する回答書の封筒作成の際にパソコン受付簿より検索し同姓同名の別人の住所へ誤って送付した。	国民年金業務課から「回答書」のみ回付されるので総合相談室において送付用封筒を作成するため、本人から提出された「ねんきん特別便回答票」原議の抽出作業をパソコン管理受付簿で検索した。 しかし、「ねんきん特別便回答票」提出後に氏名変更され、氏名変更後のWMデータに基づき「回答書」を作成してあったため、氏名変更後の氏名で検索し、住所、生年月日、基礎年金番号の確認を怠り、同姓同名の別人の原議を基に住所を記載し、複数人の確認を得ないまま送付したことによる。	2名	0	誤って送付された年金受給者の夫に対し、総合相談室長が経過を説明のうえ謝罪し了解を得、誤送付した回答書を回収した。 本来送付される年金受給者宅へ総合相談室長が出向き、本人に対し経過を説明のうえ謝罪し、回答書を手渡し了解を得た。	・「ねんきん特別便回答票」の受付番号は、国民年金に関する照会内容の場合でも国民年金業務課において新たに付番せず、同じ番号で管理し、国民年金の回答書を作成することとした。 ・調査者は、本人から提出された「ねんきん特別便回答票」に記載された氏名、生年月日、住所、基礎年金番号とWM情報が既に変更されていることを確認した場合は基本情報ハードコピー印字しその旨を記載し付箋を貼ることとし、決裁者及び送付準備者に確実に情報が伝達できることとした。 ・国民年金のみの照会申出の場合で被保険者記録照会回答票（096-1）の出力を要しない場合でも総合相談室での決裁を受けたものを送付することとした。 ・所内役付会議にて事象を報告し、個人情報漏洩事件となったことの重大性を認識し、確実な照合点検を実施するよう職員周知をはかった。
264	国民年金の年金記録に係る照合結果の誤送付について	兵庫	加古川	H21. 8. 10	H21. 8. 11	8月10日に被保険者宛送付した「国民年金の年金記録に係る照合結果のお知らせ」の中に、別人の被保険者の年金記録（「被保険者記録照会」ハードコピー）を混入して送付していた。	発送物の点検及び封入時に複数にて確認して発送したが、後日送付予定の被保険者の年金記録（「被保険者記録照会」ハードコピー）の引き抜きと封入前の点検が不十分であったことが原因。	1名	0	○平成21年8月11日、別人記録が混入して送付された被保険者宅を訪問して謝罪を行い、理解を得た。また、別人の被保険者の年金記録（「被保険者記録照会」ハードコピー）を回収した。 ○誤送の被保険者に対し、後日、謝罪に赴く予定。8月17日、被保険者自宅へ訪問して謝罪を行い、理解を得た。	<加古川社保の対策> ○発送物の点検及び封入時の複数確認を再徹底し、誤送付の無いよう職員周知を行い、再発防止に努める。

265	国民年金納付書の誤送付について	愛知	岡崎	H21. 8. 28	H21. 8. 28	国民年金の納付書を送付する際、誤って別人の納付書を同封していたことが、返信された納付書に同封のメモ書きから判明した。	岡崎市役所の取得届者リストの遡及取得者から、備考欄に分割納付書の送付依頼があり、平成21年8月20日に作成した納付書を封入する際、同時期に作成した別の被保険者の納付書を同封した。封入前に二重チェックを怠ったため。	1名	0	○ 封筒で返信された納付書に同封のメモ書きから、誤送が判明した。同日、訪問したが、不在のため会えなかった。 9月18日(金)に再訪問等をしたが不在のため帰庁後電話、兩名に今回の誤送付について経過説明、お詫びし了解を得ました。	国民年金納付書の再交付に係る封入、封緘においては必ず2名以上の職員で対応することを再確認した。
266	国民年金第3号資格取得届の誤送付について	滋賀	大津	H21. 10. 8	H21. 10. 9	国民年金第3号資格取得届を事業所へ返却する際、送付先事業所とは別の事業所へ返却する国民年金第3号被保険者資格取得届も同封し送付した。	送付前の確認不足によるもの。封入封緘時の確認漏れ。	1名	0	国民年金課長と担当で、誤送付先事業所へ赴き、連絡をいただいたことへの御礼及び誤送したことへの謝罪と誤送書類の回収をした。 国民年金課長と国民年金調査官で、正しい送付先事業所へ赴き部長と面談し、経過説明のうえ謝罪し、ご了解を得た。 なお、本人は長期出張で不在のため、部長より説明していただけるとのことをお願いした。	送付前の事前チェックの徹底。封入封緘時の複数職員による2重チェックを徹底した。
267	国民年金保険料納付記録照会についての回答書の誤送付について	岩手	一関	H21. 10. 27	H21. 10. 28	「国民年金保険料記録の照会について(回答)」を誤って他人あてに送付した。	厚生年金保険の期間照会の回答書作成業務を全事務局体制で行なっている中で、その発送業務の際の内容チェック等が十分でなかった。	1名分	0	・28日に住所地(江刺区)の管轄である一関事務所へ相手方の対応等を依頼した。それを受けて一関事務所業務次長が誤送付先を訪問し、丁寧に謝罪のうえ誤送された「国民年金保険料納付記録の照会について(回答)」を回収した。 ・その後、同区の本来の送付先を訪問し経過を説明し丁寧に謝罪し、「国民年金保険料納付記録の照会について(回答)」を手渡した。	発覚した時点で、運営課より全職員に対して、あて先と内容物の確認を複数で行うよう徹底した。
268	国民年金被保険者納付記録の誤送付	沖縄	那覇	H21. 11. 25	H21. 11. 27	国民年金被保険者A様からの通報により、別人の国民年金納付記録が送付されていることが判明。平成21年11月26日夕刻、A様より架電があり、先日依頼した国民年金納付書に他人の納付記録が同封されている旨連絡有り。A様は11/25、電話にて未納期間の納付書(H21.9分)と国民年金納付記録の内訳の分かる資料を当事務所へ依頼し11/26に届いたが、納付書は自分のものであったが納付記録は別人のものであったとして連絡があった。	A様からの電話により「納付書の再交付」および「納付記録の内訳」の送付依頼があり、応対した非常勤職員は納付書の作成が可能である職員(謝金職員)に納付書の作成を依頼し、自ら納付記録の出力を行い、作成依頼した納付書と併せて納付記録を封入した。しかし自らが打ち出した納付記録が別人であることに気づかず、同封する納付書の氏名等との確認を怠り、また郵送時のチェック(二重チェック)も不十分であったため、別人のものを誤送付することとなった。	2名	0	平成21年11月27日、A様自宅を訪問し謝罪を行う。A様の国民年金納付記録を手渡し、誤送があった納付記録の返付を求めると友人宅で既に廃棄したとして返付できるものはないとのことだった。確認のため同日、再度関係書類が残っていないか確認を依頼した結果、封筒のみが残っていたとして封筒のみ回収した。平成21年12月1日B宅を訪問し謝罪及び経過説明を行った。本人より文書での経緯説明及び謝罪等の要求があり、後日、持ち帰り対応することとなった。平成21年12月3日本人宅へ架電し、再訪問の日程について調整を行い12月7日(月)で調整。今後、文書を持参し改めてお詫びを行うこととする。平成21年12月7日B様宅を訪問、本人及び配偶者と面談し、所属長名での文書を手渡し、改めて経過説明及び謝罪を行い本人より了解を得た。	被保険者等に関する関係書類の送付については、必ず被保険者本人の書類等であるか、別人の書類等が含まれていないか、氏名・住所等の確認を徹底することとし、納付書及びその他の文書等を一緒に送付する場合は、別々の担当者がそれぞれ取り扱うことなく、一人の担当者が最期まで責任を持って取り扱うこととする。また郵送時の確認においては複数名で郵便物の確認を徹底し再発防止を図ることとし、朝礼及び課内会議において注意喚起を図った。
269	第3号被保険者該当届の提出に係る説明漏れについて	東京	武蔵野	H19. 7. 13	H21. 7. 21	○平成19年7月、高齢年金受給要件の相談に来所された被保険者に対し、本人の加入状況は確認したものの、配偶者の厚生年金加入状況と本人の収入状況等の確認不足により第3号被保険者特例制度の説明が行われなかった。被保険者は平成20年11月に西東京市市役所に相談をした際に特例制度の存在を知り、同月第3号被保険者該当届及び第3号被保険者特例届の届出を行ったが、届出が遅れた結果、受給権の発生が遅延した。	○年金相談時に、対応者が被保険者本人の公的年金加入記録の確認だけを行い、相談時に同席していた配偶者の厚生年金加入状況と本人の収入状況等の聴取を行わなかったため、第3号被保険者に該当するかの確認が行われず、適切な届出に係る説明がされなかったことによるものと思われる。	1名	0	○武蔵野社保の総合相談室長が被保険者に事情説明及び謝罪を行った。交付された相談資料と届書の控えにより相談時においても適切な説明と指示がされていれば、届出が可能であったと思われるため、上級庁と協議をさせて頂く旨説明し、後日回答を行うことでの了承を得る。(7/21) ○東京事務局年金調整課に協議を依頼する。(8/31)年金裁定中。 ○協議の結果、第3号該当届・特例届とも平成17年4月1日の申し立てとして取り扱うこととした。(11/13) ○総合相談室長より相手方に対し電話で改めて謝罪するとともに、今後の再裁定処理について説明し了解される。(11/13)	○相談担当職員及び年金給付課職員全員に当該事象を周知し、受給資格の確認を行う際は、配偶者の年金加入状況と、第3号被保険者の要件の該当の有無の確認を必ず行う事を徹底した。

270	国民年金の任意加入月数の説明誤りについて	鳥取	米子	H19.8.13	H21.5.12	平成19年8月13日に国民年金任意加入の手続きを行った際、本来5月6月任意加入の必要であったが、合算対象期間の計算を誤り、18月で受給権が発生する旨を説明。特例任意加入の加入処理を行っていたことが本人からの年金請求の際判明。	平成19年8月13日、本人来所し、年金相談コーナーで受給権の確認を行った際、合算対象期間の計算を誤り、3月8月不足した状態で喪失予定年月日を設定したため。	1名	0	所長・総合相談室長・庶務課長・国民年金第一課長が本人及び夫と面談。事務処理誤りを深くお詫びし、年金の受給資格を説明。任意加入を続けるか否かをご検討いただくよう依頼した。 なお、事務処理誤り判明後、本人の申し出により、厚生年金保険の被保険者記録照会を行ったが、加入期間は判明しなかった。 また、ご検討の結果、受給権確保のため任意加入を続けていただけることとなった。	<米子社会保険事務所の対策> 今回の事象を関係各課全職員に周知。特例任意加入の処理については、事務センターへの進達前に複数人でのチェックを行い、所長確認後進達を行うことを再確認した。また、他に同様の事象がないかの再確認を指示した。 <鳥取社会保険事務局の対策> 鳥取社会保険事務局は、今回の事象を業務管理室及び鳥取、倉吉事務所へ周知し、受給資格満了に必要な要件の厳重な審査について徹底した。
271	資格照会時の確認・説明不足について	東京	府中	H19.12.18	H20.11.7	平成19年12月18日、被保険者の夫が妻の委任状を持参のうえ来訪し、適用課窓口において妻の年金記録の資格照会を行った際、妻の国民年金被保険者記録には第3号→第1号→第3号への種別変更届出漏れがあったが、窓口での確認及び届出についての説明が十分に行われず届出が遅延した結果、平成19年10月から平成20年6月までの第1号被保険者期間について、免除申請手続きを行うことができなくなってしまった。	妻の年金記録の資格照会が行われた際、申出書の受付及び回答書の交付時において十分な対応がなされていなかったこと。 厚生年金保険被保険者加入期間照会申出書の提出のみで国民年金記録も含めた被保険者記録照会回答票(096)を交付していたが、本来、国年記録にかかる被保険者記録照会については、国民年金担当窓口において対応し記録確認のうえ回答書の交付を行うべきであった。 また、対応者は夫に種別変更の説明をしようとしたが、説明を聞いてくれなかったと述べていることから、交付した回答票の内容についての説明も不十分であったこと。	1名	0	○府中社保の所長、業務次長等が被保険者本人と面談し、当時交付された回答票の提示を受けるとともにその経緯を確認のうえ、当時の窓口対応に不十分な点があったことについてお詫びした。適宜免除申請の可否については事務局に確認のうえお知らせすることとした。なお、システムの不備を主張していることについては、「国民の声」として事務局(本庁)へ提出する旨伝えた。(20/11/20) ○当時対応した職員に聴取するとともに、資格照会票等の資料により、十分な対応がなされていなかったことを確認した。(11/27) ○免除の申請について、東京事務局年金調整課に協議した。(12/1) ○協議の結果、平成19年度分の申請免除を申請させて差し支えない旨の回答を得る。(12/9) ○業務次長より相手方に電話で連絡し、改めて謝罪するとともに免除申請書を提出いただき、審査・決定のうえ	○被保険者資格照会にかかる事務については、マニュアルに基づき適正かつ親切・丁寧に行うよう指導した。なお、3号から1号への種別変更については、システム上把握できたとしても、本人から市町村への届出がなければ変更できないこととされているため、今後このような誤解を招くのを防止するための要望を含め「国民の声」として11月25日に事務局(本庁)へ提出した。
272	基礎年金番号照会に係る回答誤りについて	千葉	電話センター	H20.10.31	H21.5.28	市役所から千葉国民年金電話センターに、転入されたお客様(以下、「A様」とする。)の基礎年金番号確認の照会があり、これに同姓同名、同一生年月日の別人(以下、「B様」とする。)の記号番号を回答してしまったため、市役所から提出のあった国民年金被保険者関係報告書に基づき、事務局事務センターにおいて、A様の住所変更処理をB様の記録で行い、その後、A様の厚生年金取得に伴い、B様の国民年金記録が資格喪失となり、B様が既に口座振替により納付していた平成21年2月分保険料の還付処理がなされ、平成21年3月分以降の口座振替が終了となり、保険料が振替されていなかったことがB様の母からの問合せにより判明した。	氏名索引による検索で、氏名、生年月日、旧住所等の十分な確認を行わず、青森県に在住するB様の記号番号を回答してしまったことから、市役所の住民基本台帳に誤った基礎年金番号が登録され、市の国民年金課は、B様の基礎年金番号で作成した「国民年金被保険者関係報告書」を社会保険事務所に提出し、事務局事務センターにおいて、当該報告書に基づき、国民年金被保険者の住所変更処理を行ったことによる。 その後、A様が厚生年金の資格取得の際、市役所で確認した誤ったB様の基礎年金番号を事業所に伝え、事業所を管轄する甲府社会保険事務所において、厚生年金の資格取得処理が行われたため、結果、B様の国民年金記録が自動的に喪失となったことによる。	2名	0	船橋事務所国民年金業務第一課長から、青森、甲府の両担当課長に経過と今後の対応について連絡するとともに、平成21年6月1日、B様の母に電話により、謝罪と事象の経過を説明し、平成21年2月分保険料の還付処理を取消しすることを伝えた。また、A様に対しては、謝罪と事象の経過を説明し、3月に送付した還付請求書を回収して承をいただいた。 平成21年7月22日、青森社会保険事務所長と担当課長が被保険者宅を訪問し、改めて謝罪を行い、後日、口座振替による早割金額で、領収に同旨伝えご了承をいただいた。	千葉国民年金電話センター室長補佐から、電話センター職員全員に対し、当該事象を周知するとともに、基礎年金番号を特定する際、氏名、生年月日及び住所等、被保険者情報で確実にを行うよう改めて注意喚起した。
273	年金受給資格期間に係る説明誤りについて	東京	江東	H20.11.22	H21.4.8	国民年金に特例高齢任意加入中の被保険者(平成22年2月1日資格喪失予定)が加入期間の確認で来所し、受給資格期間を満たすために必要な加入期間を説明する際、あと15ヶ月間国民年金に任意加入する必要があった。被保険者は昭和36年3月以前の厚生年金期間7ヶ月を有していたものの、昭和36年4月以降に厚生年金期間がないため、当該期間は合算対象期間として取り扱われない期間だった。ところが、相談担当者は当該厚生年金期間を含めて合計加入月数を計算し、受給資格期間を満たすための残期間を少なく誤って説明したため、被保険者は平成21年7月頃に受給資格期間を満たせるものと受け取ってしまった。	○被保険者の被保険者記録照会の基本画面には、資格喪失予定年月日が平成22年2月1日と登録されていたにもかかわらず、相談担当者の確認不足により見落とししてしまったこと。 ○昭和36年3月以前の厚生年金加入期間は、昭和36年4月以降の厚生年金加入期間と合わせて1年に満たない場合、合算対象期間には算入されないことになっている。相談担当者は昭和36年3月以前の厚生年金期間の取扱いを十分に確認しないまま、当該期間を含めて相談時の合計加入月数を求め、不足している月数を誤って説明してしまったこと。	1名	0	○被保険者に対し、対応者が昭和36年3月以前の厚生年金加入期間は合算対象期間とならないため、国民年金保険料納付済期間と免除期間を合計して300ヶ月必要である旨説明し、前回相談時の説明誤りについて謝罪する。(4/8) ○説明に納得できないとして被保険者の親族が来所した際、対応者が誤った説明により誤解を招いたことを謝罪し、昭和36年3月以前の厚生年金加入期間を合算対象期間とする場合の取扱いについて説明し理解を得る。(4/16) ○被保険者宛に所長名の謝罪文を送付した。(4/27)	年金相談窓口担当者全員に合算対象期間の適正な取扱いを再確認させた。また、記録確認をするときは十分注意をし見落としのないようにするとともに、受給資格を確認する場合は必ず合算対象期間を入力したうえで不足期間の説明及び見込額の試算を行うよう徹底した。
274	国民年金種別変更届に係る基礎年金番号の確認誤りについて	秋田	業務管理室	H21.5.14	H21.7.1	(別人を国民年金第1号被保険者として処理したもの)市町村から届け出された国民年金「種別変更届」(第3号から第1号への変更届)の処理が、同姓同名(漢字表記も同一)、同一生年月日の別人に対して行われていた。	・市町村照会電話において、同姓同名(漢字表記も同一)、同一生年月日の別人の基礎年金番号を案内したため市町村から誤った内容の届け出が行われ、その後の事務処理においても確認が不十分であったことによる。	2名	0	・本来の第1号被保険者については、電話によりお詫びと状況説明を行う(被保険者の配偶者からの問い合わせであったため、配偶者に対して実施済…7月1日)。その後も状況説明のために電話連絡を行った。 また、納付記録等の訂正を行った(7月10日訂正済)。定期便の誤送付分の確認回収等の対応も必要となるため、記録のハードコピーを持って直接ご自宅を訪問しお詫びと説明を行った(7月16日) ・別人の基礎年番記録、国民年金記録については全て訂正(第1号変更は取消)を行った(7月13日)。	・市町村照会電話において、氏名索引により検索された基礎年金番号の案内を行う際の記録内容確認、及び届書に記載された基礎年金番号の記録内容確認を徹底する。特に住所が異なっている場合は、市町村等、照会者(届出者)への確認を徹底する。 ・事務局としては、所長会議において今回の事象について報告し、再発防止の徹底を図りました。

275	手帳再交付手続きに関する説明誤りについて	東京	大田	H21. 6. 30	H21. 7. 31	<p>○平成21年6月、被保険者が年金手帳の再交付申請で大田社保年金相談室に来所した際、被保険者は年金未加入者であり基礎年金番号未不番であった。本来、住所地の品川区役所において国民年金加入手続きとともに再交付申請を行わなければならないところ、相談対応者は大田社保において再交付申請が可能であると説明し、付番処理票、特別便登録関係処理票、年金手帳再交付申請書を渡し、住民票を持って手続きするよう案内した。</p> <p>○平成21年7月、被保険者が大田社保国民年金窓口に来所。再交付手続きは品川区役所になる旨の案内をしたところ、前回の説明と違うとの申し立てがあり、大田社保において手帳再交付を行うよう求められ、国民年金資格取得届の提出を拒否されてしまった。</p>	<p>○最初の来訪時、記録確認の上、60歳未満のため国民年金加入の説明を行い、住所地の区役所で手続きするよう案内すべきところ、確認不足により手帳再交付手続きは大田社保でもできると誤って判断したことによる。</p>	1名	0	<p>○大田社保の国民年金保険料課長が謝罪及び説明を行い、本来品川区役所での手続きが必要なことを説明したが、聞き入れてもらえず。品川社保に連絡し、資格取得届を預かり品川で処理の上付番等の処理をする方向で調整を図ったが、取得届の提出を拒否。(7/31)</p> <p>○年金加入の義務及び保険料の免除制度等についても説明を試みるが聞いてもらえず。品川へ相談してほしい旨のことを伝えたとこ、持参した書類一式を残し、品川に行くと言いつつ退庁された。経過について、品川社保に連絡し、対応を依頼した。(7/31)</p> <p>○被保険者より事務局企画課宛に苦情の電話があったため、大田社保に連絡し年金手帳の再交付及び送付等の対応を依頼した。(7/31)</p> <p>○大田社保において年金手帳を再交付し(8/3)、預かっていた取得届、制度説明リーフレット、お詫び文書とともに被保険者宛送付する。(8/5)</p>	<p>○大田社保では当該事例について全課に対し周知を行い、年金手帳の再交付手続き等については被保険者記録を十分確認の上、的確な説明を行うよう徹底した。</p>
276	学生納付特例申請書の紛失について	大阪	枚方	H20. 12. 12	H20. 12. 12	<p>事務所窓口において提出された学生納付特例申請書に対する決定通知がされず、処理状況を調査したところ未入力状態であることが判明。再度本人に確認するところ、受理印が押印された申請書(写)をご本人が保管しており、当該申請書を事務所内で紛失した。</p>	<p>事務所総合相談窓口で受付した書類は、総合相談窓口担当者が集約のうえ国民年金担当課の受付箱に持参することとしているが、翌日、国民年金担当者が免除・猶予・学特と仕分けし管理しているが、今回の事象についてはどの時点で紛失したのかの特定ができない状況である。</p>	1名	0	<p>判明日以降事務所内における当該申請書を捜索するも発見に至らず。また、枚方市役所での受付について調査依頼するも受付の形跡が見当たらず申請書を確認することができない。</p> <p>平成21年1月15日日本人自宅へ赴き、紛失したことに対する謝罪を行い謝罪文を手交した。また、申請者は学生納付特例対象者ではないことを説明し了承を得た。</p>	<p>事務所において総合相談窓口で受付した書類は、総合相談担当者が午後6時に件数集計し、各課担当者へ引継ぎを行い、夜間延長時間帯に受付した書類は7時以降に担当課の専用箱に持参して管理・書類の流れを固定しているところだが、再度所内における書類管理の徹底を図り、引き継ぎを行う際には集計票と現物を確実に確認し再発防止に努めることとした。</p>