

277	国民年金保険料口座振替納付申出書の受付漏れについて	三重	松坂	H21. 3. 5	H21. 5. 11	平成21年2月16日に被保険者から提出された「国民年金保険料口座振替納付申出書」を口座確認のため、平成21年2月27日に金融機関に送付した。 平成21年5月9日に担当者が未返送の確認のため、これまでの金融機関宛の送付状（控）を確認していたところ、当該申出書が返送されていないことが判明した。平成21年5月11日に受付状況等の調査確認を行ったところ、平成21年3月5日受付分の空封筒の中から当該申出書の入った封筒を発見した。 平成21年3月5日に郵送受付しているにもかかわらず、封筒からの抜き忘れにより受付、事務処理を行うことができず、1年前納の国民年金保険料の口座振替が実施できなかったことが判明した。	郵送文書の開封、受付事務の際の確認不足により、開封封筒の中に「国民年金保険料口座振替納付申出書」が残っているのを発見できなかった。	1名	0	平成21年5月11日、被保険者に対し電話にて今回の事務処理誤りについて謝罪を行った。 平成21年5月18日、「現金領収」について電話連絡した。その結果5月19日午後本人宅へ出向き口座振替金額にて現金領収した。	郵送文書の開封、受付事務の際の確認不足により、開封封筒の中に「国民年金保険料口座振替納付申出書」が残っているのを発見できなかった。
278	国民年金保険料口座振替依頼書の送付漏れについて	東京	目黒	H21. 9. 18	H21. 12. 1	平成21年9月、金融機関確認印が押印された6ヶ月前納（平成21年度下期）及び1年前納（平成22年度）の国民年金保険料口座振替納付申出書が提出され、6ヶ月前納口座振替納付申出書につき入力処理をしたが、金融機関に口座振替依頼書を送付することを失念していたため振替不能になっていた。 ※口座振替不能額：89,330円（平成21年10月～平成22年3月分6ヶ月前納相当額）	○口座振替依頼書受付後の進捗管理が不十分であり、口座振替依頼書の金融機関への送付漏れのチェックが行われなかったため、送付漏れに気付かなかったこと。 ○決裁時の確認が不十分であったため、金融機関に送付しているはずの口座振替依頼書が口座振替納付申出書とともに決裁に回ってきていたことに気付かなかったこと。	1名	89,330	○目黒社保の国民年金業務課長が被保険者あて電話連絡し、経過説明及び謝罪をした。保険料の領収については、東京事務局と協議した上で、改めて連絡させていたきたい旨伝え、先方より了承を得た。（12/1） ○東京事務局年金調整課と協議を行い（12/1）口座半年前納額で収納することとした。（12/11） ○国民年金業務課長より被保険者に架電し説明する。文書で説明するよう依頼があり、文書作成し送付。（12/11） ○課長より被保険者に電話連絡の上、自宅を訪問し、金銭登録機により当該保険料を領収して了解を得た。（12/22）	○目黒社保の国民年金業務課長より当該事象を担当課職員全員に周知し、口座振替依頼書受付後の進捗管理を複数担当者で行うこと及び決裁時の十分な確認について徹底した。
279	国民年金保険料免除申請書の紛失について	東京	江東	H17. 5月頃	H20. 11. 30	平成17年3月頃、被保険者が区役所へ被保険者本人の退職による特例免除申請書及び妻の免除申請書を同時に提出し、区役所より両申請書が同時に江東社保へ送付されたが、江東社保において被保険者分の申請書が所在不明となっていた。被保険者妻の免除申請書は正常に処理され、平成17年3月分が全額免除として承認されたが、被保険者の特例免除申請書の処理が行われなかった結果、平成17年3月分が納付されないまま未納期間となってしまった。	○区役所では江東社保に当該両届書を送付した経過が残っており、区役所から届書を受理した際は、受付管理簿に受け付けた旨を記載することになっていたが、当該特例免除申請書については記載しておらず、処理状況の進捗管理が行われていなかったこと。 ○事務所において、区役所から送付された申請書の受付件数と処理件数との照合・確認を十分にできていなかったこと。	1名	0	○江東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。平成17年3月分保険料免除処理を行い、また、国民年金業務課長が被保険者に電話で記録訂正について説明し、謝罪をして了承を得た。（12/11） ○免除承認通知書と謝罪文を被保険者あて送付した。（12/12）	○江東社保では、国民年金業務課長より当該事象を国民年金業務課職員全員に周知し、区役所から提出された免除申請書等に係る受付簿への記載及び被保険者記録への事蹟登録を漏れなく行うよう徹底した。また、受付件数と処理件数との照合確認を確実にし、処理状況の進捗管理を適正に行うよう徹底した。 ○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、区役所から回付される書類の受付・処理状況の進捗管理の徹底について、改めて注意喚起した。
280	国民年金被保険者記録の訂正処理誤りについて	東京	立川	H8. 8. 14	H20. 10. 2	被保険者は昭和61年4月1日に遡及して国民年金に加入した際、平成4年1月分から12月分までの保険料を納付した。平成8年8月14日、被保険者の国民年金記録中、「平成4年1月1日取得」を「平成5年1月1日取得」に訂正処理したため、納付済みの平成4年1月分から12月分までの保険料が過誤納となり、還付請求書の提出を受けて保険料を還付した。 その後、平成16年10月13日に厚生年金記録の統合処理が行われた際、同日付で国民年金資格記録を「平成5年1月1日取得」から「平成4年1月1日取得」へと元に戻す訂正処理が行われ、平成4年1月から12月が未納期間となった。 ※誤還付であったと思われる額：114,300円（平成4年1月分～12月分）	平成8年当時の記録訂正に係る書類は、日野市役所及び当時の管轄である八王子社保にも保存されておらず、訂正を行った理由は確認できない。しかし、平成16年になってから、厚生年金期間を統合した際に資格記録を元に戻していることから、平成8年の還付が誤還付であったものと考えられる。	1名	114,300	○立川社保国年業務課の担当者が、被保険者に海外居住や厚生年金加入の事実がないか、生活保護受給がないの聞き取りを行った上で、納付記録照会申出書の提出を受け、確認結果を後日回答する旨伝えた。（20/10/2） また、戸籍謄本で結婚歴がないか、海外転出の事実がないかの確認を行った。 ○誤還付した保険料の返納の取扱いについて東京事務局年金調整課に個別協議を行い（21/1/8）、誤還付として納付記録の追加を行うこととしたため、平成4年1月分から4年12月分の納付記録の追加を行い、担当者より被保険者に電話でその旨を連絡し了解を得た。（3/4）	○担当課職員に当該事象を周知し、記録訂正を行う際は誤りがないかの確認を十分行うよう徹底した。また、八王子社保にも事象を周知し、担当課職員への注意喚起を依頼した。
281	国民年金督促保険料の債権差押期間の誤りについて	東京	中野	H17. 12. 26	H21. 6. 22	○平成17年12月26日に国民年金督促保険料の債権差押を行った際に、督促期間は正しくは「平成14年11月～平成16年10月」であったところ、誤って「平成14年10月～平成16年9月」について債権差押を行った。その後、被保険者が差押期間に係る保険料元本を自主納付したため差押解除を行い、延滞金を全額納付させていた。 また、作成した差押調書において納付期限記載誤り及び延滞金の計算誤りがあった。 ※超過徴収した額：19,150円（平成14年10月分元本及び誤調定延滞金）	○最終催告状の督促期間は平成14年10月から平成16年9月、督促状の督促期間は平成14年11月から平成16年10月と記載していたが、債権差押調書の作成に当たり、督促事蹟管理票を確認する際、担当者が最終催告状の督促期間を誤って差押調書に記載していたこと。 ○決裁時において、督促事蹟管理票と差押調書の照合・確認が不十分であったため、督促期間の記載誤りを見落としていたこと。	1名	19,150	○中野社保より東京事務局年金調整課に今後の対応方法について協議を依頼する。（6/25） ○年金調整課から回答あり。平成14年10月分元本及び延滞金を還付し、誤調定した延滞金の調定取消を行うこととする。（7/6） ○国民年金保険料課長が被保険者に電話で協議結果を伝える。お詫びに伺う旨伝えるも、その必要はないとのこと。処分変更の通知兼詫言状を発送。（7/9） ○還付請求書発送。（7/13） ○還付請求書を受理し、同日処理。延滞金分の予算要求を行う。（7/21） ○支払い通知書作成。再度お詫び状同封し発送。（7/31） ○保険料元本分の振込み完了。（8/6） ○延滞金分の振込を行う。（8/31）	○平成21年6月22日に国民年金業務課・保険料課の課内会議を開催し当該事象の周知をするとともに、差押の執行に当たっては、差押調書の督促期間が適正かどうかを複数担当者で必ず確認するよう徹底した。

282	国民年金督促保険料の債権差押期間の誤りについて	東京	中野	H18. 1. 26	H21. 6. 22	○平成１８年１月２６日に国民年金督促保険料の債権差押を行った際に、督促期間は正しくは「平成１５年１２月～平成１７年１１月」であったところ、誤って「平成１５年１１月～平成１７年１０月」について債権差押を行った。その後、保険料の元本と延滞金の取り立てを執行していた。 ※超過徴収した額：１７、２００円（平成15年11月分元本及び延滞金）	○最終催告状の督促期間は平成１５年１１月から平成１７年１０月、督促状の督促期間は平成１５年１２月から平成１７年１１月と記載していたが、債権差押調書の作成に当たり、督促事蹟管理票を確認する際、担当者が誤って最終催告状の督促期間を差押調書に記載していたこと。 ○決裁時において、督促事蹟管理票と差押調書の照合・確認が不十分であったため、督促期間の記載誤りを見落としていたこと。	１名	17,200	○中野社保より東京事務局年金調整課に今後の対応方法について協議を依頼する。（6/25） ○年金調整課から回答あり。平成１５年１１月分元本及び延滞金を還付し、延滞金の調定取消を行うこととする。（7/6） ○国民年金保険料課長が被保険者に電話で協議結果を伝える。お詫びに何う旨伝えるも、その必要はないとのこと。処分変更の通知兼詫び状を発送。（7/9） ○還付請求書発送。（7/13） ○還付請求書を受理し、同日処理。延滞金分の予算要求を行う。（7/21） ○支払い通知書作成。再度お詫び状同封し発送。（7/31） ○保険料元本分の振込み完了。（8/6） ○延滞金分の振込を行う。（8/31）	○平成21年6月22日に国民年金業務課・保険料課の課内会議を開催し当該事象の周知をするとともに、差押の執行に当たっては、差押調書の督促期間が適正かどうかを複数担当者で必ず確認するよう徹底した。
283	付加保険料申出者に係る納付書作成漏れについて	東京	府中	H18. 4. 27	H20. 11. 4	平成18年度国民年金保険料に係る一年前納口座振替納付申出を行った被保険者から、付加保険料納付申出書の提出があった。府中社保にて入力処理を行った際、平成18年度分保険料の一年前納口座振替は定額保険料のみで振替依頼処理していたため、付加保険料の納付書を作成し被保険者あて送付する必要があったが、これを失念した結果、平成18年度の付加保険料の納付ができなくなった。	○付加保険料納付申出書を入力後、付加保険料の納付書を作成し被保険者あて送付すべきであったが、被保険者記録の確認が不十分であったため作成を失念したこと。 ○リストチェック時及び決裁時にも届書等の確認が不十分であり作成漏れに気付かなかったこと。	1名	0	○立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う。また、付加保険料の納付方法について事務局と協議のうえ、後日回答する旨を説明し、先方より了承を得る（11/4）。 ○東京事務局への協議依頼を行う（11/4）。 ○東京事務局年金調整課より、平成18年4月分から19年3月分付加保険料を前納相当額で現金領収しても構わない旨の回答を得る。（11/13） ○被保険者に立川社保にご来所いただき、立川社保の国民年金保険料課長が再度謝罪した上で、当該付加保険料を金銭登録機により領収し了解を得た。（11/19）	○府中事務所では国民年金保険料課長より当該事象を担当課職員全員に周知し、付加保険料納付申出書処理後の納付書作成処理もれの防止及びリストチェック・決裁時の確認の徹底について、改めて注意喚起した。
284	付加保険料申出者に係る納付書作成誤りについて	東京	立川	H18. 5. 19	H20. 10. 16	平成18年5月、付加保険料を納付している被保険者から平成18年5月分～19年3月分の前納納付書の作成依頼を受けた際、付加込み保険料額の納付書を作成すべきであったが、誤って定額保険料額のみを納付書を作成し送付した。被保険者は、定時分納付書で平成18年4月分付加込み保険料を納付し、今回送付された定額納付書で平成18年5月分～19年3月分を前納した。被保険者は当該付加保険料を納付していないことに気付かないまま、60歳到達により被保険者資格を喪失していた。	○納付書を作成する際、基本記録照会により付加納付申出者であることを確認しなかったため、付加なしの場合と勘違いして、保険料種別を誤って入力したこと。 ○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、誤りを見落としたこと。	1名	0	○相談対応者が被保険者に経過説明及び謝罪を行う。被保険者が付加保険料の納付を希望しているため、付加保険料の納付方法について東京事務局と協議のうえ、後日回答する旨を説明する。（10/16） ○東京事務局年金調整課に協議を依頼し（10/24）、平成18年5月分から19年3月分の付加保険料を現金前納額で領収しても構わない旨の回答を得る。（11/5） ○被保険者に立川社保へご来所いただき、国民年金保険料課長が面談。当該付加保険料を金銭登録機により領収して了解を得た。（11/7）	○立川社保において、担当課長より担当課職員全員に注意喚起を行い、納付書作成時には被保険者記録照会により必ず保険料種別を確認のうえ作成し、複数担当者で確認を行ってから送付するよう徹底を図った。
285	国民年金督促保険料の債権差押期間の誤りについて	東京	中野	H18. 8. 3	H21. 6. 22	○平成１８年８月３日に国民年金督促保険料の債権差押を行った際に、督促期間は正しくは「平成１６年２月～平成１８年１月」であったところ、誤って「平成１６年１月～平成１７年１２月」について債権差押を行った。その後、被保険者が差押え対象期間の保険料元本を全額自主納付したことにより、差押えを解除し延滞金納付書を送付していた。 ※超過徴収した額：１３、３００円（平成16年1月分元本）	○最終催告状の督促期間は平成１６年１月から平成１７年１２月、督促状の督促期間は平成１６年２月から平成１８年１月と記載していたが、債権差押調書の作成に当たり、督促事蹟管理票を確認する際、担当者が誤って最終催告状の督促期間を差押調書に記載していたこと。 ○決裁時において、督促事蹟管理票と差押調書の照合・確認が不十分であったため、督促期間の記載誤りを見落としていたこと。	１名	13,300	○中野社保より東京事務局年金調整課に今後の対応方法について協議を依頼する。（6/25） ○年金調整課から回答あり。平成１６年１月分を還付し、延滞金の調定取消を行うこととする。（7/6） ○国民年金保険料課長が被保険者に電話で協議結果を伝え、平成１６年１月分の延滞金は納付しないよう説明する。お詫びに何う旨伝えるも、その必要はないとのこと。処分変更の通知兼詫び状を発送。（7/9） ○還付請求書発送。（7/13） ○還付請求書を受理し、同日処理。（7/21） ○支払い通知書作成。再度お詫び状同封し発送。（7/31） ○振込み完了。（8/6）	○平成21年6月22日に国民年金業務課・保険料課の課内会議を開催し当該事象の周知をするとともに、差押えの執行に当たっては、差押調書の督促期間が適正かどうかを複数担当者で必ず確認するよう改めて徹底した。
286	国民年金督促保険料に係る差押対象期間の誤りについて	東京	中野	H18. 10. 12	H21. 3. 18	○平成１８年１０月、国民年金督促保険料に係る預金債権の差押えを行ったが、差押対象期間を平成１６年７月～平成１８年６月までとすべきところ、誤って平成１６年８月～平成１８年７月分としてしまった。その後、当該差押え財産の取立てを行ったことにより、督促期間ではない平成１８年７月分保険料及び延滞金について、差押え及び取立てを行ったことが判明。 ※誤って差押え・取立てしていた金額：１４、０６０円（平成１８年７月分保険料13,860円及び延滞金200円）	○預金債権の差押を実行する際、督促事蹟管理票、未納者カード等により、督促対象期間と差押対象期間を十分に確認していなかったこと。 ○差押後の差押入力処理票起票時、処理結果リスト及び決裁時の確認が不十分であったこと。	１名	14,060	○中野社保の国民年金保険料課長が被保険者に電話で事情説明及び謝罪を行い、対応について東京事務局に確認の上連絡する旨説明する。同日、事務局年金調整課に協議を依頼する。（3/18） ○協議の結果、保険料・延滞金ともに還付することとし、被保険者宛に還付請求書とともにお詫び状を送付する。（4/3） ○被保険者より還付金請求書が送付される。延滞金分の予算要求を行う。（4/30） ※保険料（１３、８６０円）を５月２２日に支払い、延滞金（２００円）については６月２６日に支払う。	○中野社保では、国民年金保険料課長より当該事象を担当課職員全員に周知し、債権差押えを行う際は、督促対象期間と差押対象期間を複数人で確認するよう徹底した。また、差押入力処理票起票時、処理結果リスト及び決裁時の確認の徹底についても、指示した。

287	国民年金保険料追納申込書の処理誤り等について	東京	八王子	H19. 3. 14	H21. 8. 20	○平成１９年３月１４日来所し、平成１４年８月～１５年３月、１５年７月～１８年３月の期間を追納申込した被保険者に対し、誤って平成１６年４月～１６年６月の期間を除いた追納納付書を発行し、被保険者は発行された納付書により追納を行ったため、平成１６年４月～１６年６月分の学生納付特例期間の保険料が追納されないままになっていた。 また、平成１６年７月～１８年３月分として追納した保険料は、「追納可能期間あり」の理由により過誤納となったが、過誤納を取消して収納していた。	○平成１９年３月１４日受理の追納申込書は保存していないため、入力処理誤りなのか受付時の確認誤りなのかは不明であるが、追納保険料納付書を作成した際に納付書に誤りがないかどうかの確認を怠ったまま送付したこと。 ○過誤納者整理票が出力された際の確認が不十分であったため、過誤納の処理が不要であると誤って判断したこと。	1名	39,900	○八王子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う。相手方より平成１６年４月～１６年６月の期間を加算額のない追納保険料で納付したい旨の申し立てがあり、上部組織と協議する旨を伝えて了承を得た。（8/20） ※東京事務局へ追納保険料の収納について取扱いの協議を行う。（8/21） ○協議の結果、追納保険料を収納することとした。（9/1） ○国民年金保険料課長が相手方宅を訪問し、改めて謝罪の上、平成16年4月から6月までの追納保険料を金銭登録機により領収して了解を得た。（9/16）	○国民年金両課職員全員に当該事象を周知し、窓口等において追納保険料納付申込書を受理する際は、追納期間に誤りがないかを十分に確認し、過誤納者整理票が出力された際は、複数担当者で処理結果を十分に確認するよう徹底した。
288	学生納付特例申請書にかかる処理誤りについて	東京	中野	H19. 4. 1	H21. 3. 18	○平成１９年３月、区役所に被保険者Ａ及びＢ（Ａ、Ｂは双子で氏名が類似しており基礎年金番号は連番で払出し）に係る平成１８年度学生納付特例申請書(平成１９年３月分)が提出され、中野社保ではＡの申請書を３月２６日に受付し、Ｂの申請書を３月２８日に受付した。審査時に区役所で記載したＡの申請書の基礎年金番号が誤っていたため、中野社保で訂正を行った。その後、双方の申請書が共同事務センターに回付された際、Ａの申請書の訂正後の基礎年金番号が誤って判読され、Ｂの基礎年金番号で入力処理・審査されたため、Ｂについて学生納付特例の承認が行われた。また、Ｂの申請書を入力する際、Ｂはすでに承認済みであったため、入力不要扱いとされ、返送された中野社保で処分していた。その結果、Ａの申請書は処理が行われず、Ａについては承認が行われないままとなっていた。	○中野社保の審査時に、Ａの申請書の基礎年金番号を訂正する際、判読にくい数字を記載していたこと。 ○共同事務センターにおいて処理結果のチェック時に、氏名と基礎年金番号との突合が不十分であったため、入力誤りを見落としたこと。 ○中野社保に申請書が返送された際にも、申請書と処理結果とのチェックが不十分であり、処理誤りを見落としていたこと。	1名	0	○中野社保では被保険者Ａ及びＢの母親に対し、事実経過を確認の上、国民年金業務課長より後日回答する旨説明し了解を得た。（3/19） ○国民年金業務課長が電話で母親に調査結果を伝え、Ａの申請書について早急に処理を行い審査結果を通知する旨説明して了解を得た。（3/20） ○中野社保より共同事務センターにＡの申請書の早急な審査を依頼し、学生納付特例の承認が行われた。（3/27）	○国民年金業務課長より職員全員に当該事象を周知し、免除申請書の訂正を行う場合は、判読誤りのないよう的確に訂正を行うよう周知した。 ○また、審査終了後に免除申請書が事務所に返送された際は、申請書と処理結果のチェックを複数担当者で確実に行うよう改めて徹底した。
289	国民年金保険料学生納付特例申請書の申請年度の登録誤り	東京	八王子	H19. 5. 14	H21. 2. 27	平成１９年４月６日に、郵送により提出された「国民年金学生納付特例申請書」を平成１８年度として受付し、納付督促事蹟にその旨を記載していたにもかかわらず、事務所の審査時に誤って平成１９年度として取扱い、事務局共同事務センターに回付したため、１９年度として学生納付特例の承認が行われた。被保険者は平成１８年度分が承認されていないことを認識していなかったため、時効により平成１９年３月分が保険料未納期間となってしまった。	○受付を担当した職員が申請期間（申請年度）を申請書に記載するなどの注意を怠ったこと。また、審査を行った職員が被保険者台帳の納付督促事蹟に記載された受付年度の確認を行わなかったこと。 ○本来、平成１８年度として受付した際、平成１９年度の申請書についても提出を案内すべきであったが、これを行わなかったこと。	1名	13,860	○八王子社保の国民年金業務課長が電話で経過説明及び謝罪を行い、対応を事務局と協議の上、後日連絡する旨を伝え、了承をいただく。（2/27） ※２月２７日事務局へ協議書を提出する。 ○協議の結果、平成18年度分に係る学生特例の審査を当該申請書により行い、平成19年3月分の学生特例を承認した。（3/10） ○相手方に対し、電話により再度謝罪の上、学生特例承認通知書を送付した。（3/11）	○学生納付特例申請書の受付時は、申請年度を申請書に確実に記載すること、また、審査時は納付督促事蹟の受付年度の確認を十分に行うことについて、改めて徹底した。
290	資格記録訂正処理誤りによる口座振替不能について	東京	武蔵野	H19. 6. 26	H20. 10. 20	○平成19年6月、一年前納口座振替登録者より厚生年金被保険者記録追加とともに、国民年金被保険者記録追加(昭和57年6月4日喪失、昭和58年4月21日再取得)の申出を武蔵野社保窓口にて受ける。そして窓口対応者が入力の際、資格関係記録追加として処理すべきところ、資格喪失及び資格関係記録追加として処理を行ったため、口座振替登録が「資格喪失」により自動的に終了となっていた。これにより、平成20年4月30日の平成20年度一年前納口座振替が不能になった。 ※一年前納口座振替不能額：169,300円	○対応者が国民年金被保険者記録追加について、誤った理解に基づき処理を行っていたこと。 ○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こと。	1名	0	○武蔵野社保の担当係長が被保険者に電話で経過説明及び謝罪を行い、口座振替できなかった保険料の納付方法については協議の上、後日回答させていただきたい旨伝え、了承を得た。（20/10/22） ○担当係長が被保険者の自宅を訪問し被保険者の母と面談。口座振替１年前納額相当額を金銭登録により領収し了解を得た。（21/2/19）	○武蔵野社保の国民年金保険料課長が当該事象を担当課職員全員に周知し、被保険者記録追加に係る適正な事務処理方法について徹底し、処理結果リストのチェック及び決裁時の十分な確認について徹底を指示した。
291	国民年金保険料免除・納付猶予申請に係る不適正な処理について	神奈川	横須賀	H19. 7. 4	H20. 9. 8	国民年金保険料免除・納付猶予申請承認通知書を誤った事務処理方法（手書き）で処理し、無断で発行した。	平成１８年１０月１０日の決定の際、本来、申請免除(特例認定)で承認すべきところ、２件申請のうちこの申請書には雇用保険の離職票が添付されていないため、却下で決定。 平成１９年７月４日、本人からの問い合わせにより２件申請のうち他方には雇用保険の離職票添付されていることで却下の決定誤りが判明。 再度決定し直しをすべきところ、承認通知(手書き)のみを本人に交付、その後の免除記録の収録を怠ったもの。	1名	0	事務センターに特例認定入力を依頼。 20. 9. 18本人と夫が来所し、経過を説明し、後日、記録を送付することで本人了承する。	今回の事象について課員に周知し、改めて業務マニュアルに基づく事務処理の徹底を指示した。

292	国民年金保険料に係る延滞金の計算誤りについて	東京	府中	H19. 10. 17	H19. 10. 22	国民年金未納保険料に係る差押を執行後、自主納付により差押債権額が残余の滞納額の2倍以上となったこと等から、国税徴収法第79条第2項により差押解除を行った。残余の滞納額は10月に延滞金を含め領収した。 その際、残余の滞納保険料に係る延滞金の金額を計算する際、差押を行っていたにもかかわらず、差押期間中の日数を控除することなく、「納付期限の翌日から完納日の前日」までの日数で延滞金を多く計算し領収した。 ※超過徴収した延滞金額：2,050円	○財産差押えを行った場合の延滞金の計算処理について、対象期間の日数計算の取扱いが強制徴収事務担当者に徹底されていなかったこと。 ○延滞金額の算出時に複数担当者による検算を行っていなかったこと。	1名	2,050	○正当な延滞金額の算出と還付手続きについて東京事務局へ照会。(19/10/23)。 ○国民年金保険料課長が被保険者に架電するが、連絡が取れず(19/10/24)。 ○賠償償還払戻しによる還付金決議を行う(19/10/26)。 ○11/6及び11/30、還付請求書を送付するとともに、国民年金保険料課長が被保険者に電話で謝罪を行い、還付請求書の提出を依頼する。 ※被保険者に連絡した際、還付金の請求はしないため国で使うならそれでいい旨を話しており、現在まで請求書は提出されていない。	○府中社保では、当該事象を担当課職員全員に周知し、強制徴収事務担当者に対し法令等の再確認をさせるとともに、延滞金の調査決定に当たっては、元本と同時に徴収する延滞金についても、必ず複数の担当者で確認を行うよう体制を整えた。 ○東京事務局は、財産差押えの場合の延滞金計算処理における適正な取扱いについて、改めて周知徹底した。
293	国民年金付加保険料の還付誤りについて	東京	江東	H19. 10. 23	H20. 11. 10	平成19年6月、国民年金被保険者に係る未統合の厚生年金記録が見つかり、記録の統合処理を行ったことに伴い、厚生年金と重複する期間の納付済み国民年金保険料の過誤納が生じたため、平成19年10月19日に過誤納金の一部を平成19年8月分定額保険料に充当し、残りは還付する決議を行った。一方、被保険者は納付期限の平成19年10月1日に平成19年8月分付加込み保険料を納付済みであったため、上記の充当処理により8月分定額保険料及び付加保険料が過誤納となった。平成19年10月23日に還付決議を行う際、本来、定額保険料のみ還付処理し、付加保険料は収納すべきであったところ、誤って付加保険料も還付してしまった。 ※誤って還付処理してしまった付加保険料：400円(平成19年8月分)	○付加込み保険料については、定額保険料分の重複納付によって付加保険料についてもシステム上過誤納として扱われることとなるが、還付決議を行う際、付加保険料の納付日の確認を怠ったため、付加保険料が収納可能かどうかを確認しないまま、付加込み保険料を還付処理すべきものと勘違いしたこと。 ○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点検が不十分であったため、誤りを見落としたこと。	1名	400	○江東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う。誤還付した付加保険料を返納していただくこととしたため、返納金納付書を送付し、返納金を収納した。(12/2) ○被保険者が来所した際、国民年金業務課長が説明及び謝罪を行い、後日納付記録を送付する旨説明し了解を得た。(12/12) ○国民年金業務課長が被保険者に電話連絡の上、謝罪文及び納付記録を送付した。(12/16)	○江東社保では国民年金業務課長より担当課職員全員に事象を周知するとともに、付加込み定額保険料納付は、定額保険料のみが重複納付の場合でも付加保険料もシステム上過誤納として扱われることを注意喚起し、還付決議の際は領収済通知書過誤納者発生者一覧表で納付日が納付期限内であるかを厳格に確認するよう徹底した。 また、処理結果リストのチェック及び決裁時の確認の徹底についても、改めて指示した。
294	国民年金保険料納付記録照会の回答誤りについて	東京	立川	H19. 12. 3	H20. 3. 25	○被保険者より、昭和39年4月～40年3月を申立期間とする国民年金保険料納付記録の照会が立川社保に提出され、立川社保、当時の住所地管轄の北社保・北区役所で調査した結果、納付を確認できる資料がなかったため、添付された領収書を証拠書類として審査を行った。その際、当該領収書は過年度(昭和38年度)分であったにもかかわらず、現年度(昭和39年度)分と勘違いしたため、納付記録上未納となっていた昭和40年1月分～3月分として誤って納付記録の追加登録を行い、被保険者宛に誤った内容の回答書を交付してしまった。	○国民年金保険料を納付した際に発行される領収書は、昭和38年度の保険料を昭和39年4月末日までに納付すると区市町村で、昭和39年5月以降に納付すると東京都民生局で発行していた。同様に、昭和39年度の保険料を昭和40年4月末日までに納付すると区市町村で、昭和40年5月以降に納付すると東京都民生局で発行していた。被保険者が添付した領収書は東京都民生局発行の過年度用納付書であり、納付目的年月の記載がないが、昭和39年10月30日に納付されていた。 添付された領収書に基づき審査する際、担当者の確認不足により東京都民生局国民年金部発行であることを見落とし、昭和39年度分保険料の領収書と思い込み納付記録の追加処理を行ってしまったこと。 また、処理結果のチェック及び決裁時の確認においても、添付書類の確認が不十分であり、追加処理の誤りを見落としたこと。	1名	0	○立川社保の国民年金保険料係長が被保険者に何度か電話連絡し、本人に事情説明及び謝罪を行い、訂正後の回答書を改めて送付するため誤った回答書を破棄していただくよう依頼し、了解を得た。(20/4/1) ○立川社保より、改めて訂正後の回答書を送付した。(20/4/4)	○立川社保では国民年金保険料課職員全員に事象を周知し、調査しても納付を確認できる資料がなく、被保険者が保有していた領収証等により納付記録を訂正する場合は、必ず事務局への事前協議を行った上で訂正処理を行うことについて徹底した。
295	国民年金保険料免除申請書の承認期間誤りについて	東京	大田	H20. 3. 21	H21. 3. 19	被保険者から区役所を経由して提出された国民年金保険料免除申請書について、共同事務センターに入力処理を委託するため事前審査を行った際、申請書の承認期間欄の始期を「平成20年3月」、終期を「平成20年6月」と記入すべきところ、終期を誤って「平成20年3月」と記入した。記入誤りに気付かないまま共同事務センターへの入力委託が行われ、事務所に申請書が返送された際に補正が行われなかった結果、誤った承認期間に係る承認通知書が被保険者宛に送付されていた。	事務所で書類審査後、申請書の承認期間に始期及び終期を記入する際、被保険者記録の確認不足により誤って平成20年3月と記入してしまったこと。 委託前審査時及び共同事務センターより返却された際の申請書のチェックが不十分であったため、記入誤りを見落としたこと。	1名	0	○大田社保の国民年金保険料課長が被保険者宅に架電し、妻に事情説明及び謝罪を行った。また、被保険者の記録は直ちに訂正の上、正しい承認通知書を再度作成し、送付する旨を説明し、了承を得る。(3/19) ○共同事務センターに訂正処理を依頼し、入力処理された。(3/19)	担当課職員に対し、処理誤りの事例を周知し、注意喚起を行うとともに、免除申請書に係る入力処理委託前及び委託後のチェックを複数名で確実に行うことを再度徹底した。
296	国民年金保険料の納付書作成誤りについて	東京	江戸川	H20. 5. 2	H21. 11. 4	○平成20年5月、付加保険料納付申出者である被保険者より、納付書再発行の依頼を受け、平成20年5月分～平成21年3月分までの前納保険料納付書を作成した際、誤って定額保険料のみの納付書を交付していた。同月、被保険者は当該納付書により保険料を前納したため、付加保険料が前納されていた。誤った納付書作成種別コードを入力したこと。 ※前納できなかった付加保険料額：4,330円 ※現金領収額：4,330円 ※差額：0円	○納付書再発行の際、被保険者記録照会回答票により、付加保険料の申込者であるかどうかの確認を怠ったため、誤った納付書作成種別コードを入力したこと。 ○処理結果のチェック時及び決裁時の確認が不十分であったため、作成誤りを見落としたこと。	1名	4,330	○江戸川社保の国民年金業務課長が区役所職員を通じて被保険者に事情説明及び謝罪を行い、付加保険料の取扱いについては、東京事務局と協議の上結果を連絡する旨を伝え、了解を得た。(11/4) ○東京事務局年金調整課と協議した結果、付加保険料を前納金額で徴収することとした。(11/20) ○国民年金業務課長が被保険者宅を訪問し、経過説明及び謝罪を行い、平成20年5月分から平成21年3月分までの付加保険料前納相当額を金銭登録機により領収し、了解を得た。(11/24) ○平成21年控除証明書及び被保険者記録回答票を被保険者あて送付した。(11/26)	○江戸川社保では、課内会議を開き今回の事象を周知し注意喚起を行い、付加保険料納付申出者の納付書作成処理に当たっては、被保険者記録照会回答票に基づき複数担当者により確認を行うよう改めて徹底した。

297	国民年金保険料納付書の作成誤りについて	東京	北	H20. 6. 13	H21. 11. 2	平成２０年６月、付加保険料納付申出者である被保険者から、平成２０年５月分納付書の作成依頼を受け、納付書を作成・発送したが、誤って定額保険料納付書を作成・送付していた。被保険者は送付された定額納付書で６月中旬に納付し、そのまま法定納付期限（平成２０年６月３０日）が経過したため、付加保険料が納付できなくなった。 ※納付できなくなった金額：４００円（平成２０年５月分付加保険料額）	○被保険者より納付書の作成依頼を受けた際、付加保険料納付申出者からの依頼であることの確認が不十分であったこと。 ○処理結果リスト及び決裁時の確認が不十分であったため、付加保険料納付申出者から納付書作成依頼を受けているにも関わらず、定額保険料納付書を作成していたことに気付かなかったこと。	１名	400	○北社保の国民年金業務課長から被保険者あて連絡し、経過説明及び謝罪をした。その上で、平成２０年５月分付加保険料の取扱いについて、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、一応の了承を得た。（11/2） ○東京事務局年金調整課に当該付加保険料の取扱いにつき協議した。（11/4） ○協議の結果、平成２０年５月分付加保険料を領収することとしたため（11/20）、電話でその旨を伝えた（11/24）。 ○被保険者に来所していただいたため、国民年金業務課長が改めて謝罪し、金銭登録機で平成２０年５月分付加保険料を領収し了解を得た（11/26）。	○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、納付書の再作成依頼を受けた際、必ず被保険者が付加保険料納付申出者であるか、法定納期限前であるかの確認を行うよう徹底した。また、納付書封入前に別の職員による二重チェックを行うよう徹底した。
298	金融機関未確認による口座振替不能について	北海道	札幌東	H20. 6. 16	H21. 6. 1	平成２１年６月１日、お客様から平成21年度国民年金保険料（1年前納）が口座から引き落としになっていない旨照会があった。 関係書類を確認したところ、平成20年6月16日に国民年金任意加入届と同時に届出された口座振替納付申出書を金融機関の口座確認が未了のまま処理を行っていたことにより、国民年金口座振替依頼書が金融機関に届出されなかったため「口座振替依頼書なし」の振替結果により、平成21年度の国民年金保険料の1年前納が口座振替不能となっていたことが判明した。	○金融機関の確認印がないにもかかわらず、確認が不十分であったため、国民年金保険料口座振替依頼書が金融機関に送付されていなかったこと。 ○決裁においても、口座振替納付申出書に金融機関の口座確認の証明印が洩れていることを発見できなかったこと。	1名	0	○平成21年6月1日、業務次長からお客様に電話により、謝罪及び経過説明を行った。 ○お客様から経過等についてはご理解はいただいたが、事務所の処理誤りにより口座振替ができなかったことであり、口座振替による1年前納額での納付ができるよう強い申し立てがあったため、今後の納付方法等について、上部機関との協議が必要となることを説明し、ご了承いただいた。 ○平成21年7月16日、お客様宅訪問し、あらためて謝罪のうえ口座振替付加前納にて現金領収。 ○同日、事務局運営課業務管理室北分室に対し、過誤納取消及び納付追加について処理の依頼を行った。	この度の事務処理誤りは、国民年金保険料口座振替納付申出書の受付時の点検において、振替金融機関に口座振替依頼書を送付せず、金融機関による口座の確認印がないまま入力処理を行い、入力後の処理結果の点検においても、送付していないことを発見できなかったことが原因である。 受付時の記載事項の点検時には、確認した項目に必ず朱色でチェックを入れ、点検完了後、再度チェックした項目の確認を行うことを徹底する。 また、業務次長（国年担当）が6月3日及び4日、職員全員を対象に研修を行い事務処理誤りの経過を周知し、適正な事務処理及び再発防止の徹底を図った。
299	学生納付特例承認期間誤り及び取消通知書等の未送付について	神奈川	藤沢	H20. 6. 20	H21. 6. 12	被保険者より平成２０年４月から９月までの国民年金保険料学生納付特例の申請があったにも拘らず、平成２１年３月までの承認処理を行った。 さらに、市役所からの問い合わせにより承認期間の誤りが判明し訂正処理を行ったが、被保険者あて現処分の取消及び正しい承認通知の発行並びに送付を怠っていた。	共同事務センターにおいては、学生納付特例申請書のOCRを作成する際に本人の申請期間を確認せず処理を行ったこと、社会保険事務所においては、承認期間の誤りが判明し訂正を行ったにもかかわらず、被保険者本人への各種通知の送付漏れに気付かなかったことによる。	1名	0	平成２１年６月１２日、電話相談センターよりご本人あてに連絡をするよう指示があり、本人あてに連絡をしたが留守番電話であった。承認期間の訂正処理票を確認したところ、申請期間について藤沢市よりの連絡により訂正を行っている旨の記載があったので、市役所に当時の状況について確認をした。 市では、学生納付特例申請時に「本人は大学院であり、進級するか就職するかはっきりしていないので9月までの申請で、社会保険事務所から4月から9月までの結果の通知書が着いたら10月以降に申請書を改めて手続きをすることとなった」と回答をしたとのこと。 再度、本人に連絡をしたが留守であったため、市と協議したところ市において連絡を取りたいという申出があったのでお願いをしたところ、本人との連絡が取れ、承認されていない期間については納付をしていくこと、社会保険事務所から正しい承認通知書、取り消し通知書、経過書を作成し本人に送付することで、ご了解を得た。 平成21年5月15日に申請者の母に電話、謝罪、経過と学生納付特例申請承認が取消となり、納付猶予の申請書を提出するよう説明。 平成21年6月9日次長と国年保険料課長で申請者自宅を再度訪問し、申請者の母に再度謝罪し、納付猶予の申請書の提出がないと記録の変更ができないことを改めて説明する。理解が得られ、２０年度納付猶予の申請書を記載してもらい、提出を受ける。一週間以内には納付猶予の承認通知、２０年度の猶予が入った記録、学生納付特例申請承認取消通知を簡易書留で郵送する約束。 平成21年6月9日豊明市役所で納付猶予申請書を受付してもらい、共同事務センターに学生納付特例申請承認取消、納付猶予承認入力依頼をする。平成21年6月10日申請者あて、納付猶予の承認通知、２０年度の猶予が入った記録、学生納付特例申請承認取消通知、２１年度学生納付特例申請書返戻文書、２１年度学生納付特例申請書を簡易書留で郵送する。	共同事務センター内において申請書と作成したOCR帳票との読合せ等を実施し、処理前のチェック機能を強化するとともに、処理後においても複数の職員によるチェックを行ったうえで承認期間誤りが起きないように徹底をする。
300	学生納付特例申請書の決定誤りについて	愛知	笠寺	H20. 6. 23	H21. 5. 15	平成２０年５月１２日受付の学生納付特例申請書記載の学校が学生納付特例対象校でないのに審査誤りにより平成２０年６月２３日に平成２０年４月から平成２１年３月まで学生納付特例申請承認をし、学生納付特例申請承認通知書を送付していました。	学生納付特例申請書の審査段階で学生納付特例対象校の確認を誤った。	１名	43, 230	平成21年5月15日に申請者の母に電話、謝罪、経過と学生納付特例申請承認が取消となり、納付猶予の申請書を提出するよう説明。 平成21年6月9日次長と国年保険料課長で申請者自宅を再度訪問し、申請者の母に再度謝罪し、納付猶予の申請書の提出がないと記録の変更ができないことを改めて説明する。理解が得られ、２０年度納付猶予の申請書を記載してもらい、提出を受ける。一週間以内には納付猶予の承認通知、２０年度の猶予が入った記録、学生納付特例申請承認取消通知を簡易書留で郵送する約束。 平成21年6月9日豊明市役所で納付猶予申請書を受付してもらい、共同事務センターに学生納付特例申請承認取消、納付猶予承認入力依頼をする。平成21年6月10日申請者あて、納付猶予の承認通知、２０年度の猶予が入った記録、学生納付特例申請承認取消通知、２１年度学生納付特例申請書返戻文書、２１年度学生納付特例申請書を簡易書留で郵送する。	学生納付特例申請書を審査段階で学生納付特例対象校か確認の徹底。申請書に確認済みのゴム印を押すこととしました。 また、管内社会保険事務所について、所長会議で今回の事務処理誤りについて周知し、再発防止に努めることとしました。
301	学生納付特例申請書の決定誤りについて	愛知	一宮	H20. 7. 18	H21. 7. 3	市役所から前年度に学生納付特例を承認した被保険者について、今年度も承認が可能か照会があり、確認したところ、前年度の学生納付特例について、学生納付特例の対象校でないが承認の処理を行っていた。	江南市役所において学生納付特例申請書を平成２０年６月１８日に受付し、審査の際、対象校でないため取下げの処理をするところ、当該申請書に学校の設立形態が国立大学法人と記載されていたため、対象校と誤って承認の処理を行った。	１名	0	国民年金適用課係員が対象校でないため、日本に住基があるのか確認。 国民年金適用課長が被保険者の母にお詫びの連絡。２０年度２１年度については納付猶予で取り扱うことにより了承を得る。	一宮社会保険事務所においては、各市町村の受付時に学生納付特例対象校について確認を行うよう依頼し、審査の際も十分な確認審査を行うことを徹底しました。 また、所長会議において、今回の事務処理誤りについて周知し、再発防止に努めることとしました。

302	国民年金付加保険料納付申出書の処理誤りに ついて	東京	江戸川	H20. 7. 18	H21. 5. 26	平成20年7月、納付委託（国民年金基金掛金と国民年金保険料を併せて口座振替）している国民年金基金加入者が、区役所で国民年金付加保険料納付申出手続きを行った。申出書が送付された江戸川社保では入力処理を行ったが、その後の国民年金基金の喪失確認を行っていなかったため、基金と付加の重複加入となり国民年金基金における納付委託分の一年前納口座振替が停止してしまった。	○区役所で受理した付加保険料納付申出書を処理する際は、事務所で被保険者記録により基金加入者でないかどうかを確認の上処理すべきであったが、その確認を怠ったこと。 ○システム上、基金加入者に対して付加保険料納付申出書の入力処理を行った場合、処理はエラーとならず、処理は正常終了するとともに、警告メッセージ「N P 2 7 処理は正常に終了しました（基金加入中です）」が出力されるため、国民年金基金の喪失確認を行うことになっているが、入力時に当該メッセージを見落とし、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においても不十分であったこと。	1名	172, 230	○一年前納保険料の収納方法について、東京事務局と協議を行う。（5/29） ○東京事務局年金調整課と協議の結果、付加保険料納付申出の取り消しを行い、一年前納口座振替相当額で現金領収することとしたため、国民年金基金担当者に連絡した。（6/9） ○江戸川社保の国民年金業務課長が被保険者宅を訪問し、協議結果の説明及び謝罪を行い、平成21年度分保険料の一年前納口座振替相当額を金銭登録機により領収して了解を得た。（6/11）	○課内会議を開き担当課職員全員に今回の事象の周知及び注意喚起を行い、付加保険料納付申出書を処理する際は、被保険者記録により基金加入員でないかどうかを必ず確認し、処理結果リストのチェック及び決裁時の確認をより確実に行うよう徹底した。
303	国民年金保険料口座振替納付（変更）申出書の未入力について	東京	中央	H20. 7. 28	H21. 5. 27	平成20年7月、6ヶ月前納の登録をしている被保険者が、海外転出に伴う任意加入の申出を区役所に提出した。その際、あわせて口座振替納付変更申出書（6ヶ月前納から1年前納への変更）も提出した。区役所から書類が回付され、審査を行った際、担当者は振替方法に変更がないものと勘違いしたため、当該変更申出書を処理不要とし、任意加入申出の処理によって終了した従前の口座振替情報記録を有効にする訂正処理を行った。その結果、被保険者が希望していた1年前納額ではなく、6ヶ月前納相当額が平成21年4月30日に口座振替されていた。 ※徴収不足額：85, 270円（1年前納口座振替相当額172, 230円と6ヶ月前納相当額86, 960円の差額）	○口座振替納付変更申出書の審査の際、被保険者の口座振替記録と申出書の照合・確認が不十分であったため、申出書の振替方法が1年前納に変更されていることを見落としたこと。 ○処理結果リストのチェック及び決裁時に処理不要の書類に係る確認が適切に行われていなかったため、入力処理漏れを発見できなかったこと。	1名	85, 270	○中央社保の国民年金業務課長より、被保険者（海外在住）あて電話にて連絡し、経過説明及び謝罪を行った。また保険料納付については、東京事務局と協議の上、後日回答させていただきたい旨伝えた。（5/27） ○東京事務局年金調整課と協議した結果、保険料について1年前納口座振替相当額と6ヶ月前納相当額の差額を現金領収しても構わない旨の回答を得たため、国民年金業務課長より被保険者あて連絡した。その際7月に一時帰国する予定なので、その際に中央社保に納付のため来所するという申出を受けたため、後日被保険者に来所していただき、窓口にて領収した。（7/29）	○中央社保では、当該事象を課内会議により担当課職員全員に周知し、口座振替納付（変更）申出書を審査・入力する際は口座振替記録と申出書の照合・確認を十分に行うとともに、処理結果リストのチェック及び決裁時の確認を徹底して行うよう指示した。
304	学生納付特例申請書の基礎年金番号入力誤りに ついて	東京	中野	H20. 8. 18	H21. 1. 26	平成20年8月、被保険者Aから提出のあった学生納付特例申請書を審査した際、基礎年金番号の末尾は「0」が正しいところ、申請書の基礎年金番号欄の末尾の数字は「0」か「1」かが判別しにくい記載であった。中野社保の事前審査では基礎年金番号の補正を行わず、そのまま共同事務センターに入力委託を行った結果、同センターでは基礎年金番号の末尾を「1」と誤って判別したため、被保険者Bの基礎年金番号を入力し、審査してしまった。その後、共同事務センター及び中野事務所でのチェックにおいて入力誤りを見落とし、補正依頼が行われなかった結果、被保険者Bに対する誤った学生納付特例申請承認通知書が作成され、被保険者B宛に送付されていた。	○中野社保での事前審査時に基礎年金番号の確認を十分に行わなかったため、申請書の基礎年金番号を補正しないまま、共同事務センターに入力委託に出していたこと。 ○共同事務センターにおいては、基礎年金番号の末尾の数字を「1」と判断してOCR帳票に転記し、誤った基礎年金番号による入力・審査が行われたが、AとBは生年月日が同日であったため、エラーリストが出力されなかったこと。 ○中野社保において、共同事務センターから戻ってきた申請書と入力結果一覧表との照合・確認が不十分であったため、入力誤りを見落としたこと。	2名	0	○平成21年1月26日に入力誤り判明後に、同日、Bの学生納付特例記録を取消すとともに、Aの学生納付特例を入力した。 ○平成21年2月9日にAに電話で謝罪し、同日、詫び状を添付し、国民年金保険料納付特例申請承認通知書を送付した。 ○Bについて、中野区役所に確認したところ、20歳資格取得は職種適用のため、電話番号の登録がないこと、また、住民票上単身世帯であることを確認した。 ○平成21年2月25日にBあて詫び状を送付し、国民年金保険料学生納付特例申請承認通知書の返送を依頼した。 ○平成21年3月16日にBより国民年金保険料学生納付特例申請承認通知書は廃棄済であるとの回答を文書で取得した。	○担当課職員全員に事象を周知し、免除申請書等を受理した際は、事務所の審査時に申請書と被保険者記録の照合を十分に行い、不備や漏れ等は必ず補正して共同事務センターに送付すること、共同事務センターから返送された際は、申請書と入力結果一覧表との照合・確認を複数担当で確実に行うことについて、改めて徹底した。
305	国民年金保険料免除申請書の入力誤りに ついて	福井	業務管理室	H20. 8. 18	H21. 7. 31	平成20年7月24日付で外国人2名から申請された平成19年度分の免除申請書を審査した際、申請書に申請年度が記載されていなかったこと、及び似通った氏名であったことから、この2件を同一人からの申請と思ひ込み、1名分の申請免除として審査を行い、入力処理（OCR帳票の転記及び入力処理）のため委託事業者に回付しました。 委託事業者では、基礎年金番号から2名分の免除申請書として処理しましたが、A氏については平成19年度分の免除申請として、B氏については平成20年度分の免除申請として入力処理を行い、本来申請者が希望していた継続審査を行わなかったため、A氏については平成20年度分が、B氏については平成19年度分の免除処理が入力漏れとなっていたことが、被保険者の代理人からの照会により判明した。	○免除申請書の事前審査の際、「申請年度」が記載されていない場合は、申請日が7月中であるものは申請者へ申請年度の確認を行っているが、当該申請については、別人の申請書を同一人からの申請（平成19年度分、平成20年度分の同時申請）と誤って判断したため、確認を行わずに平成19年度分、平成20年度分として記載して委託事業者に回付したこと。 ○市役所からの進達票には申請年度が記載されていたが、受付件数の確認のみで、申請年度の確認は行っていなかったこと。	2名	0	○業務管理室の業務調整官が被保険者代理人（通訳兼）へ電話連絡し、経過説明と謝罪を行い、A氏については、平成19年度分を、B氏については、平成20年度分を決定し承認通知書を送付することで了解を得た。（7/31） ○業務管理室において、平成20年度の継続申請による免除審査のために平成19年の所得状況を照会。（7/31） ○市町より所得状況の回答を受けて、A氏については平成20年度分を、B氏については平成19年度分の免除処理を行い、8月24日付で承認通知書を被保険者あてに通知することとした。（8/11）	＜業務管理室＞ ○当該事象を全職員に周知すると伴に、申請年度欄が空欄の申請書については被保険者又は受付市町あて確認の徹底を指示し再発防止の注意喚起を行った。（7/31） ＜事務局＞ ○管理者会議において総括危機管理責任者から管内の社保所長及び業務管理室長に対して、事務処理誤りの事象、原因等を周知し、再発防止の徹底を指示した。（8/10）
306	国民年金付加保険料納付書の作成漏れにつ いて	東京	中野	H20. 9. 10	H21. 1. 29	平成20年9月、平成21年3月1日付で国民年金任意加入資格喪失予定の付加保険料納付申出者から、平成20年10月分～平成21年2月分前納保険料納付書作成依頼を電話で受けた。その際、対応者が誤って当該期間にかかる定額のみの前納納付書を作成・送付していた。その納付書により被保険者は納付していたため、平成20年10月分～平成21年2月分までの付加保険料の前納ができなくなった。 ※納付できなくなった付加保険料前納額：1, 990円（平成20年10月分～平成21年2月分）	○担当者が納付書を作成する際、窓口装置により付加保険料納付申出者であることを確認せず、定額のみを納付者と勘違いして誤った保険料種別を入力したこと。 ○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こと。	1名	0	○中野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。前納付加保険料の納付に関しては、東京事務局と協議の上、後日連絡させていただきたい旨伝え、先方より了承を得た。（1/29） ○東京事務局年金調整課に協議を依頼し（1/30）、事務局より付加保険料を現金前納額で領収して差し支えない旨の回答を得る。（2/4） ○中野社保の国民年金保険料課長が被保険者に電話で協議結果を説明。来所して納付するとの申し出あり。（2/12） ○被保険者が来所、金銭登録機により当該保険料を領収し、再度経過説明及び謝罪を行い了解を得る。（2/18） ○納付記録の補正等を行い、被保険者に納付記録及び謝罪文を送付する。（2/23）	○1/30に国年業務課・保険料課の課内会議において当該事象の周知を行い、被保険者から納付書作成依頼があったときは、窓口装置にて保険料種別を必ず確認し、作成時及び送付時に納付書にも保険料種別に注意するよう改めて徹底した。

307	国民年金保険料口座振替納付申出書の誤入力について	神奈川	高津	H20. 10. 30	H21. 5. 28	平成２０年１０月に１年前納の口座振替納付申出書を提出した被保険者について、金融機関コードを誤入力したため、平成２１年４月末の１年前納について「取引なし」の状態になり振替不能になったもの。	口座振替申出書の入力準備段階で記入する金融機関コードを誤り、そのまま入力したため。	１名	172, 230	業務次長が当方の事務処理誤りによる振替不能であることを説明、謝罪したが納得せず。担当次長が被保険者宅に赴き改めて事務処理誤りを謝罪するとともに現金により保険料を収納した。	今回は社会保険事務所での事前審査の誤りであったが、今後については共同事務センターでの事前審査を複数名で実施し、担当係長の決裁を受けたのち入力委託に回付するよう新たな処理手順を定めるとともに、入力画面の確認、処理結果リストの複数名によるチェックを強化し、再発防止に努める。
308	国民年金付加保険料納付書の作成漏れについて	東京	八王子	H20. 11. 13	H21. 1. 14	平成２０年１０月、被保険者が市役所にて国民年金任意加入、口座振替(早割)及び付加保険料納付の申出を行う。１１月中旬、市役所から書類が送付され、八王子社保で処理を行った際、納付書作成担当が平成２０年１０月分付加込み保険料額納付書の作成を漏らしていた。その後１１月下旬、平成２０年１０月分随時分納付書が作成・送付された際には、定額納付書が発行されたことから、付加込み保険料額の納付書が発行されないまま納付期限を経過したため、平成２０年１０月分付加保険料を納付することができなくなった。 ※納付できなくなった付加保険料額：４００円(平成２０年１０月分)	○納付書を作成する際、入力帳票の確認不足により、平成２０年１１月分から２１年３月分の前納納付書及び分割納付書を作成したが、平成２０年１０月分納付書の作成入力を失念したこと。 ○納付書の対象月分に誤りがないかを確認せずに発送作業に回っていたこと。 ○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こと。	１名	0	○八王子社保の国民年金保険料課長が被保険者に電話で事情説明及び謝罪を行う。付加保険料の納付方法については東京事務局と協議の上、後日改めて連絡する旨伝え、了承を得た。(1/14) ○東京事務局年金調整課に協議依頼し(1/15)、事務局より平成20年10月分付加保険料を収納して差し支えない旨の回答がある(2/9) ○平成20年11月分の過誤納を取り消し、平成20年10月分を付加保険料込みで収納処理する。(2/12) ○被保険者宛に謝罪及び経過説明の文書を送付する。(2/13)	○八王子社保では国民年金保険料課長より当該事象を担当課職員全員に周知し、納付書作成時は入力帳票と納付書の照合・確認を必ず行い、作成漏れ・謝りがないかを複数職員で確認するよう改めて徹底した。また、処理結果リストのチェック及び決裁時の確認の徹底を指示した。
309	国民年金付加保険料納付書の作成漏れについて	東京	港	H20. 12. 2	H21. 1. 23	平成２０年１１月下旬、厚生年金の資格を喪失した被保険者が、区役所に平成２０年１１月１６日付国民年金第１号被保険者加入及び付加保険料納付の申出をする。その際、被保険者より１２月の第１週に納付書を送付してほしいとの要望があったため、区役所では資格取得及び付加保険料納付の申出書を先行入力して納付書を作成し、１２月の第１週に送付してほしい旨を事務所にＦＡＸで依頼した。事務所では、依頼を受けた日に資格取得及び付加保険料納付の申出書を入力し、１１月分から翌年３月分までの納付書を作成したが、誤って定額保険料の納付書を作成し、被保険者あて送付していた。被保険者は１２月に当該納付書により１１月分から翌年３月分までの定額保険料を納付していたため、納付期限経過により１１月分付加保険料が納付できなくなった。 ※納付できなくなった付加保険料額：４００円(平成２０年１１月分)	○納付書を作成する際、窓口装置で基本記録照会により付加保険料納付申出者であることを確認しなかったため、誤った保険料種別コードを入力したこと。 ○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、入力誤りを見落としたこと。	１名	0	○港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。(1/23) ○港社保の国民年金業務課長が被保険者宅を訪問し、金銭登録機により平成20年11月分・12月分の付加保険料を領収して了解を得た。(2/16)	○港社保では、国民年金業務課長が当該事象を担当課職員全員に周知するとともに、納付書作成時には窓口装置により付加保険料納付申出者であるかどうかを必ず確認し、依頼により先行入力を行う場合は特に複数担当者で照合・確認を行うよう徹底した。また、処理結果リストのチェック及び決裁時における、保険料種別の確認の徹底についても注意喚起した。
310	学生納付特例期間に係る保険料追納期間承認誤りについて	東京	江戸川	H20. 12. 10	H21. 1. 5	○平成20年12月、被保険者より学生納付特例期間に係る保険料追納申込書が提出され、入力処理した際、追納申込期間は平成14年12月～平成16年12月であったが、誤って平成15年12月～平成16年12月と処理し、誤った期間に係る承認通知書と追納保険料納付書を窓口で交付した。被保険者は当該納付書により平成20年12月中に保険料を納付したが、古い追納可能期間(平成14年12月～平成15年11月)があるため、過誤納となってしまった。また、平成20年12月中に追納ができなかったことにより、平成20年の社会保険料(国民年金保険料)控除証明書に追納記録を反映させることができなかった。	○追納申込書を受理して入力処理する際、被保険者記録の確認が不十分であったため、追納期間の確認を誤ったこと。 ○窓口で追納保険料納付書を交付する際、申込期間と発行した納付書の期間の確認を怠ったこと。 ○処理結果リストの相互チェック及び決裁時の確認が不十分であったこと。	1名	348, 290	○足立社保の年金給付課長が4名の受給者宅に架電、事情説明及び謝罪を行う。(2/4) ・1名は受給者の長女が応対し、2月支払分は従前の口座に振り込まれる旨説明し、了解を得る。 ・1名は電話番号が使用されていないため、電話連絡が欲しい旨の文書を送付。 ・2名は受給者本人が応対し、2月支払分は従前の口座に振り込まれる旨説明するも、変更後の郵便局口座への支払を希望された。	○年金給付課書庫の定位置に奥行きのあるダンボール箱を設置し、諸変更届の未処理分は受付日ごとにクリアーファイルの束が崩れないよう保管すること、業務終了時まで処理できなかった分は、必ず定位置に戻して翌日以降処理分として引き継ぐことを徹底した。 ○諸変更締切日には必ず受付管理簿を確認し、処理状況の進捗管理を徹底するよう改めて指示した。
311	国民年金付加保険料納付書の作成漏れについて	東京	立川	H20. 12. 12	H21. 1. 29	平成20年11月26日、被保険者が小金井市役所に資格取得届(付加納付申出あり)及びクレジット納付申出書を提出。平成20年12月5日に届書が立川社保に送付され、同月11日に取得届・付加保険料納付申出書を入力処理し、翌12日にクレジット納付申出書を入力処理した。その後、平成20年11月分の随時分納付書が作成・送付されていなかったため、納付期限経過により平成20年11月分の付加保険料が納付できなくなった。 ※納付できなくなった付加保険料額：４００円(平成20年11月分)	システム上、「納付書作成契機となる入力処理(今事案は取得届及び付加保険料納付申出書)」と「口座振替又はクレジット納付申出の入力処理」を同一週内に行うと、翌週月曜日に作成される随時分納付書の作成が抑止されることになっている。担当課内でそのことが周知されていなかったため、担当者は同一週内に当該入力処理を行い、平成20年11月分随時分納付書が通常通り作成・送付されるものと判断し、当該納付書を作成・送付していなかったこと。	１名	0	○被保険者からの連絡を受け、国民年金記録を確認したところ、１１月分の納付書が作成されていないことを確認する。同日、当所で作成されていない原因を事務局業務課に確認したところ、取得・付加の入力処理と口座振替またはクレジット納付の入力処理を同一週内に行なうと、翌週の月曜日に作成される随時分納付書の作成に抑止がかかることが原因であることが判明。(1/29) ○立川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う。また、20年11月分については1月4日が納付期限のため、付加保険料は納付できないことを説明するが、了解を得られないため、納付を認めるかどうかについて、協議する旨説明する。(1/30) ○立川社保の国民年金業務課長が小金井市役所国民年金係で被保険者と面談、今回の事案について説明及び謝罪し、金銭登録機により平成20年11月分の保険料を領収し了解を得る。(3/9)	○国民年金業務課長が課内職員全員に今回の事案を周知し、注意喚起した。また、取得届又は付加申込と口座又はクレジット納付を同時に申込みした被保険者については、先に納付書を作成・交付し、できるだけ早めに納付していただくよう説明することとした。

312	学生納付特例期間に係る保険料追納期間承認誤りについて	東京	江戸川	H21. 1. 6	H21. 2. 5	○平成21年1月、被保険者より学生納付特例期間に係る保険料追納申込書が郵送され、入力処理を行った際、追納申込期間は平成19年1月から平成19年10月であったが、誤って平成19年4月から平成19年10月と処理し、誤った期間に係る承認通知及び追納保険料納付書を作成・送付していた。被保険者は当該納付書により保険料を納付したが、古い追納可能期間（平成19年1月から19年3月）があるため、過誤納となってしまう。	○追納申込書を受理して入力処理する際、被保険者記録の確認が不十分であったため、追納期間の確認を誤ったこと。 ○承認通知書及び追納保険料納付書を送付する際、申込期間と承認期間の確認を怠ったこと。 ○処理結果リストの相互チェック及び決裁時の確認が不十分であったこと。	1名	140, 280	○江戸川社保の国民年金保険料課長が被保険者に架電するもつながらないため、経過説明及び謝罪の文書、平成19年1月～平成19年3月までの承認通知書及び追納納付書を被保険者あて送付した。(2/5) ○被保険者が平成19年1月から平成19年3月分保険料について、コンビニエンスストアにて追納した。(3/1) ○東京事務局年金調整課と協議し、過誤納となった平成19年4月から平成19年10月について、平成19年1月から平成19年3月分保険料の納付を確認しているため、追納を認めても構わない旨の回答を得た。(3/11) ○平成19年1月から平成19年3月分保険料の納付記録がWM上領収表示になったため、平成19年4月から平成19年10月分保険料の過誤納記録を取り消し、当該期間を追納したものとして処理した。(3/24)	○江戸川社保において、当該事象を担当課長より担当課職員全員に周知し、追納申込書を処理する際は被保険者記録により追納期間に誤りがないかを確認すること、納付書を送付する際は対象期間を再度確認するよう徹底した。また、処理結果リストのチェック及び決裁時の確認の徹底について改めて指示した。
313	国民年金保険料口座振替に係る金融機関コードの入力誤りについて	宮城	業務管理室	H21. 2. 24	H21. 5. 1	国民年金保険料口座振替納付申出書の金融機関コードの入力誤りにより1年前納国民年金保険料の振り替えが行われなかった。	国民年金保険料口座振替納付申出書の金融機関コードが誤記されていたことに気付かず、入力後の確認作業においても誤りを発見することが出来なかったもの。	1名	0	5月1日、被保険者の母より仙台東社会保険事務所に電話があり、確認したところ入力誤りが判明した。母親に対して誤りの内容を説明し謝罪した。 5月26日、口座振替額と同額で現金領収する。	○所長会議において業務管理室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。 ○業務管理室において、過去の誤り事例と合わせて「誤りの多い事例」を関係職員に具体的に示し、確認作業を慎重に確実にを行うことを指示しました。
314	国民年金督促保険料の不納欠損処理誤りについて	東京	品川	H21. 3. 16	H21. 6. 9	平成18年8月、国民年金保険料未納者に対し督促状を発送したところ、被保険者が督促保険料の一部を自主納付し、平成20年7月には督促保険料の納付誓約書を受理していたが、その後の債権管理が適切に行われなかったため、平成21年3月、時効消滅していない督促保険料について誤って不納欠損処理していた。 ※督促対象期間：平成16年7月分～平成18年6月分（平成16年7月分～平成17年8月分は納付済） ※納付誓約対象期間：平成17年6月分～平成18年6月分 ※不納欠損処理し、納付できなくなった保険料額及び期間：136,640円(平成17年9月～平成18年6月分保険料)	○強制徴収担当者が被保険者から納付誓約書を受理した際、督促事蹟管理票及びWMの督促事蹟画面への納付誓約書を受理した旨の経過の記載を失念したこと。 ○納付誓約書を督促事蹟管理票と一緒に管理すべきところ、別々に保管しており、不納欠損の担当者へ連絡をしていなかったため、不納欠損担当者が時効中断の事実に気付かず処理を行ったこと。	1名	136, 640	○品川社保より、東京事務局年金調整課に今後の対応方法について、個別協議を依頼する。(7/3) ○東京事務局年金調整課と協議した結果、平成17年6月～平成18年6月分保険料について、不納欠損処理を取消し債権管理を行うこととする回答を得て、(7/28)後日不能欠損処理を取消した。(7/30)	○品川社保では担当課職員全員に当該事象を周知し、督促事蹟管理票及びWMの督促事蹟画面等には経過を漏れなく記載するよう徹底した。また、強制徴収に関する資料は必ず一つにまとめて保管するよう徹底した。
315	国民年金保険料口座振替納付申出書の誤入力について	神奈川	港北	H21. 3. 18	H21. 5. 21	国民年金保険料口座振替納付申出書の金融機関誤入力により、平成21年4月30日に国民年金保険料の1年前納の口座振替が出来なかった。	当事務所にて国民年金口座振替納付申出書に金融機関コードを誤って記載し、事務センターへ進達。事務センターでは金融機関コードを誤ったまま入力したため。	1名	0	本人へ電話をし、1年前納が出来なかったため、口座振替による1年前納の割引が出来ない。現時点での最大の割引については、21年5月分から22年3月分の11ヶ月分を納付書にて納付していただく方法になる旨説明するが、納得していただかず上部と協議のうえ回答することとした。 社会保険庁運営部年金保険課国民年金事業室に協議し、『事務処理誤りにより生じた不利益を被保険者へ負わせることは適切ではないため、口座振替による1年前納と同額の保険料を現金により領収することを認める。』との回答を受け被保険者宅に赴き、改めて事務処理誤りを謝罪するとともに現金による保険料を収納させていただいた。	国民年金業務の集約の拡大のため社会保険事務所での審査が廃止となったことから、共同事務センターでの事前審査を複数名で実施し担当係長の決裁を受けたのち入力委託に回付するよう新たな処理手順を定めるとともに、入力画面の確認、処理結果リストの複数名によるチェックを強化し、再発防止に努める。
316	国民年金保険料口座振替納付申出書の誤入力について	神奈川	高津	H21. 3. 18	H21. 5. 29	平成21年2月に1年前納の口座振替納付申出書を提出した被保険者。金融機関コードを誤入力したため、平成21年4月末の1年前納について「取引なし」の状態になり振替不能になったもの。	口座振替申出書の入力準備段階で記入する金融機関コードを誤り、そのまま入力したため。	1名分	172, 230	業務次長が当方の事務処理誤りによる振替不能であることを説明、謝罪したが納得せず。担当次長が被保険者宅に赴き改めて事務処理誤りを謝罪するとともに現金により保険料を収納した。	今回は社会保険事務所での事前審査の誤りであったが、今後については共同事務センターでの事前審査を複数名で実施し、担当係長の決裁を受けたのち入力委託に回付するよう新たな処理手順を定めるとともに、入力画面の確認、処理結果リストの複数名によるチェックを強化し、再発防止に努める。

317	債権差押金額誤りについて	福島	郡山	H21. 3. 30	H21. 3. 31	3月30日に国民年金保険料未納者(督促状発行者)について、財産調査の結果金融機関にて普通預金の債権差押を実施し、即時履行、歳外現金領収、同時に窓口で国庫への払い込みを完了したが、差押調書に添付した滞納保険料内訳書(24ヶ月)に一部金額記載誤りがあり、本来の滞納合計金額を上回って領収し払い込みを行った。 超過徴収 50,512円	滞納状況がそれぞれ異なる複数の被保険者であったため、手作業で滞納保険料内訳書(24ヶ月)を作成したこと。また、調書作成の際に各被保険者毎の滞納保険料合計金額の確認を怠ったため。	2名	50,512	4/2 相手方(2件)に連絡。双方本人不在のため後日出向する旨を話して承を得る。(双方とも母親対応) 4/3(高井氏) 出向、本人不在のため親展・封書(調書・謝罪文)を母親に依頼、夜に連絡する旨了承を得る。 " 夜に本人と話す、経過を説明謝罪。還付で了承を得られたため、後日請求書送付と手続き等について説明。 4/3(渡邊氏) 出向するも不在。夕方電話連絡で母と話す。本人は家庭の諸事情で不在との事であり、文書を送付するよう母より依頼を受ける。後日本人より連絡させる旨、親展・封書(調書・謝罪文)送付。(簡易書留) 4/6母より連絡あり出向。本人承諾であることを確認して本題へ入り、経過を説明し謝罪。還付で了承を得られたため、後日請求書送付と手続き等について説明。 4/7還付手続きについて運営課及び管理室(還付担当)と協議、請求書等一式を事務所宛送付で確認。	執行前に基本事項のみならず、保険料の収納状況及び個人滞納金額の合計、または当日付での延滞金の金額等について複数での確認を必ず行うことを徹底する。 また、福島社会保険事務局及び管内全社会保険事務所の職員を対象に、関係法律等の再確認の徹底と指導を行ない、再発防止に努めてまいります。
318	国民年金納付書の重複送付について	大阪	福島	H21. 4. 20	H21. 5. 8	平成21年4月定時分の国民年金納付書の送付にあたって、委託業者から事務局事務センターに別送される納付書と、定時作成において作成された納付書の双方が被保険者あてに重複して送付された。	平成21年度の定時分国民年金保険料納付書の作成については、納付書作成スケジュールの変更が周知徹底されていなかったため。	177名	0	5月9日に事務局係長から被保険者あて、福島社会保険事務所における事務処理誤りにより発生したことが原因であったことを説明したところ理解はされたが、概要を文書にして送付するよう要望されるとともに、保険料は事務局・事務所に納付しておらず社会保険庁へ納付しているため、社会保険庁名で作成するよう要請された。事務所における処理誤りが原因であるため事務所名で作成すること、また文書作成にあたっての手続きもあり時間がかかる旨を伝えた。 該当者177名に対して、お詫び文書を送付することにより重複納付の防止について注意喚起を促した。	事務所において本庁事務連絡及び事務局から発出された事務連絡に基づく処理を失念したため、今後は通知に基づき適正な処理を行うことにより再発防止に努める。
319	国民年金保険料納付書の重複送付について	大阪	吹田	H21. 4. 20	H21. 5. 15	平成21年4月定時分の国民年金納付書の作成にあたって、事務局事務センターに別送される納付書と、定期作成において作成された納付書の双方が被保険者あてに重複して送付された。	平成21年度の定時分国民年金保険料納付書の作成については、納付書作成スケジュールの変更が周知徹底されていなかったため。	850名	0	該当者850名に対して、お詫び文書を送付することにより重複納付の防止について注意喚起を促した。	事務所において本庁事務連絡及び事務局から発出された事務連絡に基づく処理を失念したため、今後は通知に基づき適正な処理を行うことにより再発防止に努める。
320	国民年金納付書の重複送付について	大阪	玉出	H21. 4. 20	H21. 5. 15	平成21年4月定時分の国民年金納付書の送付にあたって、事務局事務センターに別送される納付書と、定期作成において作成された納付書の双方が被保険者あてに重複して送付された。	平成21年度の定時分国民年金保険料納付書の作成については、納付書作成スケジュールの変更が周知徹底されていなかったため。	122名	0	平成21年度の定時分国民年金保険料納付書の作成については、納付書作成スケジュールの変更が周知徹底されていなかったため。	事務所において本庁事務連絡及び事務局から発出された事務連絡に基づく処理を失念したため、今後は通知に基づき適正な処理を行うことにより再発防止に努める。
321	法定免除に係る国民年金保険料還付誤りについて	愛知	名古屋西	H21. 4. 22	H21. 6. 22	平成21年4月2日に西区役所から、平成17年8月4日受給権発生の際害年金受給の法定免除の申請書の進達がある。受給権発生以前に納付された保険料は還付できないにもかかわらず、平成17年4月分から平成18年3月分までを平成17年4月19日に前納をしていたのに、平成17年7月から法定免除を該当とし、平成17年7月分以降の保険料をすべて還付してしまった。	国民年金法第89条の解釈について、受給権発生以前に納付された保険料は還付できないにもかかわらず、担当者の理解が不十分であったため、誤って還付した。	1名	120,640	平成21年6月22日に自宅に架電。被保険者障害年金受給者のため父親と話し謝罪す。後日訪問し詳細を説明をすると伝える。平成21年6月22日、事務処理誤りについて説明。誤還付保険料分の返納をお願いする。 平成21年6月30日返納決議し、納付書持参。再度謝罪し、詳細について説明する。平成21年7月1日納入したと連絡を受ける。	名古屋西社会保険事務所では、決裁経路の再確認をし、誤納還付については担当者任せとせず、必ず複数名で確認することとした。 所長会議で今回の事務処理誤りについて周知し、再発防止に努めることとした。

322	国民年金保険料口座振替の停止処理誤りについて	京都	中京	H21. 4. 24	H21. 5. 12	国民年金保険料の口座振替について、被保険者より平成21年3月分の停止の依頼を受けたが、平成21年度1年前納分の振り替えを停止していたことが判明した。	年度初めの4月末の停止は、1年前納分が大半であるという前提で手続きをすすめ、確認が不十分であったこと、また、4月末の停止は件数が多く、あわただし作業の中、課長にチェックを受けずに担当者単独で処理を行ってしまったため。	1名	0	6月2日 本人へ連絡、6月10日来所いただくことで了承される。 6月10日 夫来所、口座振替による1年前納額にて現金領収する。	国年基本画面の35画面を打ち出して蓄積し、それをリスト化して金融機関に停止依頼をかけているが、蓄積する打ち出し画面に金額まであらかじめ朱書きして準備し、停止すべき振り替えを明瞭にしておく。また、起案して課長決裁を受けたのちに金融機関に対して停止依頼を行うことを徹底する。
323	国民年金口座振替納付申出書の金融機関コード転記誤りについて	東京	中央	H21. 5. 11	H21. 7. 7	○平成21年4月、被保険者より国民年金保険料口座振替納付申出書(早割)の提出を受け、申出書に金融機関コードを記入する際、「A駅前支店」を「A支店」と勘違いし、「A支店」の金融機関コードを転記し、そのまま入力処理が行われたため、平成21年6月末の口座振替が「取引なし」により振替不能となった。 ※口座振替不能額：29,270円(平成21年5月分定額保険料14,660円と平成21年6月分早割保険料14,610円の合計)	○入力担当者が口座振替申出書に金融機関コードを記入する際、申出書の金融機関名欄の確認が不十分であったため、「A駅前支店」を「A支店」と見誤って金融機関コードを転記したこと。 ○口座振替納付申出書の処理結果リストには金融機関名及び支店名が載らないため、入力処理画面のハードコピー及び処理結果リストと申出書を複数人でチェックしていたが、支店名の確認が不十分であったため、金融機関コード入力誤りを見落としたこと。	1名	29,270	○中央社保の国民年金業務課長より、被保険者あて電話にて連絡し、経過説明及び謝罪を行った。また平成21年6月分保険料納付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。(7/7) ○東京事務局年金調整課と協議した結果、平成21年6月分保険料について、早割相当額で領収しても構わない旨の回答を得たため、国民年金業務課長より被保険者あて連絡の上被保険者宅を訪問し、再度経過説明及び謝罪の上、保険料を現金領収した。(7/14) ※平成21年5月分保険料に関しては、割引がないため、納付書での納付をお願いしたが、未だに納付は確認できていない。	○中央社保では、当該事象を担当課職員全員に周知し、申出審査時の金融機関名及び金融機関コード(金融機関コード転記内容)の確認、処理画面を印字したハードコピー、処理結果リスト及び決裁時の確認の徹底について、改めて指示した。また、誤りやすい事例(例えば「駅前」がつく支店とつかない支店があるケースなど)については特に注意して審査時、入力後の確認を行うよう注意喚起した。
324	国民年金付加保険料納付書の作成誤りについて	東京	府中	H21. 5. 12	H21. 11. 4	○平成21年4月、1年前納口座振替納付申出者である被保険者より、付加保険料納付申出を受けた。5月に処理し、付加保険料納付書を作成したが、本来平成21年4月から平成22年3月分までの付加保険料納付書を作成すべきところ、平成21年4月、5月分の納付書しか作成せず、被保険者あて送付していた。そのため、平成21年6月以降の付加保険料が納付できなくなった。 ※納付できなかった金額：1,600円(平成21年6月から9月分までの付加保険料額)	○担当者は被保険者が口座振替納付申出者であることは認識していたが、振替方法(1年前納)まで確認せずに、納付書を作成したと考えられるが、詳細については不明。本人も覚えていないとのこと。 ○処理結果リスト及び決裁時の確認が不十分であったため、平成21年4月から平成22年3月分までの付加保険料納付書を作成すべきところ、平成21年4月、5月分の納付書しか作成していないことに気付かなかったこと。	1名	1,600	○府中社保の国民年金業務課係員より被保険者あて連絡し、経過説明及び謝罪を行った。付加保険料の納付については、まだ納付期限の経過していない平成21年10月から平成22年3月分までについては本日納付書を送付すること、納付期限を経過した平成21年6月から9月分付加保険料については、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、了承を得た。(11/4) ※平成21年10月から平成22年3月分付加保険料納付書については同日送付済。(11/4) ※現在、東京事務局年金調整課と当該付加保険料の取扱いにつき協議中。 ○協議の結果、当該期間にかかる付加保険料を収納することとした。(11/20) ○相手方の親族が来所され、改めて謝罪の上、平成21年6月から9月分の付加保険料を金銭登録機により領収し、了解を得た。(11/30)	○府中社保では、当該事象を担当課長より担当課職員全員に周知し、口座振替納付申出者から付加保険料納付申出を受け納付書を作成する際に、振替方法をよく確認し、納付書を作成することの徹底について、改めて指示した。また処理結果リスト及び決裁時の確認の徹底についても、改めて注意喚起した。
325	国民年金保険料免除申請書の添付書類確認漏れについて	東京	大田	H21. 5. 19	H21. 7. 7	○平成21年5月19日、夫婦である被保険者に係る国民年金保険料免除申請書2通を事務所窓口で受理した際、夫婦ともに失業による特例免除申請であったため、それぞれの雇用保険受給資格者証(以下、「受給資格者証」という。)の提示があった。本来であれば、それぞれの申請書に本人及び配偶者の受給資格者証の写しを添付し、本人の所得と配偶者の所得を除いて審査することにより、2名とも全額免除が承認されるはずであった。ところが、本人分の受給資格者証の写しのみ添付し、配偶者分の受給資格者証の写しの添付を漏らしていた。 当該免除申請書は区役所で所得確認が行われた後、添付書類の不足に気付かないまま共同事務センターに回付され、配偶者の所得による審査が行われた結果、夫は半額免除、妻は却下の処分が行われ、被保険者宛に通知されていた。	○免除申請書の審査は、被保険者、配偶者及び世帯主の所得により行うこととなっているが、失業による特例免除の場合には、離職者の離職票等を添付して免除申請を行う。この場合、通常の所得審査を行い、免除申請区分に該当しない場合であっても特例的に免除を認めるが、離職者以外の所得は通常の審査を行うことになっている。今回のケースでは、夫婦二人とも失業の状況であり、二人分の受給資格者証を持参し、手続きを行ったが、本来1枚の申請書には、夫婦二名分の受給資格者証の添付が必要ところ、窓口担当者の確認不足により申請書に本人分の受給資格者票の写ししか添付せずに受付したこと。 ○事務所で申請書の審査・決裁を行った際、確認不足により夫婦ともに提出されているを見落としたこと。また、共同事務センターから入力処理後の申請書が回付された際の確認・決裁においてもチェックが不十分であったこと。	2名	0	○被保険者が来所した際、対応した国民年金業務課係員より事情説明及び謝罪を行い、再度正しく審査を行った上で、後日承認通知書を送付することを説明して了解を得た。(7/7) ○再度審査を行い、夫婦とも全額免除を承認し、承認通知書を送付した。(7/8)	○大田社保では、当該事例について国民年金業務課および保険料課の全員に周知を行い、夫婦同時に免除申請書が提出された場合の取扱いについて注意喚起を行った。 ○届書受付の際は、必ず複数担当者で申請内容及び添付書類の確認を行うよう、改めて徹底した。
326	国民年金領収証書の交付誤りについて	佐賀	武雄	H21. 5. 22	H21. 5. 28	特別国民年金推進員が戸別訪問先で国民年金保険料を領収し、領収証書を交付する際に、誤って別人の記録で領収証書を作成し交付していたことが判明した。	領収証書を交付する際に、氏名等の記載内容を確認しないまま交付したことによる。	1名	0	国民年金推進員が平成21年5月27日に自宅で、帳簿等を整理、記帳している時に誤りに気づき、当日、当該被保険者宅を訪問、謝罪の上、領収書を回収した。 5月28日付けの領収書を作成し、庶務・年金給付課長と担当課長、国民年金推進員が当該被保険者宅を訪問・面談し、経過報告及び謝罪し了承を得た上で、領収書をお渡しした。 また、誤って領収証書を作成した被保険者宅も訪問し、経過報告の上謝罪し、了承を得た。	所長より国民年金推進員に対し、領収書作成時には特に注意を払い、誤記入がないか確認し、交付するときは相手の確認を行って手渡すよう面談のうえ厳しく指導を行なった。 また、他の推進員についても出勤時に担当課長より領収書交付時の確認を徹底するよう注意喚起した。 事務局より管内事務所に対し、平成21年2月26日付けで発出した金銭登録機等の取扱いに係る事務処理誤り防止策の徹底の注意文書の再周知と新たな再発防止策として、領収書の交付時に記載内容をお客様と同時に確認する推進員による「お客様へのお礼の一声運動」の事務連絡を発出し、誤りの根絶を図るよう徹底した。

327	国民年金保険料口座振替納付申出書の審査誤りについて	秋田	秋田	H21. 5. 25	H21. 5. 25	金融機関において記載されたと思われる口座振替納付申出書の支店コードが誤っていることに気づかず、事務センターへ入力処理を依頼してしまったため、1年前納ができなかったことが判明。 （2 1 年 4 月末に 2 1 年 4 月分～2 2 年 3 月分の前納を予定） ※事務所で支店コードを追記する場合は、赤ペンで追記することとなっているため金融機関での記入と思われる。	金融機関で口座振替納付申出書を受理した際に金融機関コード及び支店コードの記入誤りがあり、社会保険事務所でのチェック漏れにより誤った支店で口座振替情報が登録されたため。	1 名		0	○事象発生後、直ちに被保険者宅へ電話する。本人不在のため母親へ経緯を説明し、お詫びをした。また、本人にも今回の件について、状況説明をお願いする。 母親からは、正規な保険料での納付を要望された。 ○社会保険事務所において申出書のチェックミスがあったことが判明したことから、速やかに前納割引後の保険料額で 2 1 年 4 月分～2 2 年 3 月分を収入官吏による収納をすることにした。	課内会議等において、当該事象の報告をするとともに、担当者と2名以上でのチェックを改めて徹底することとした。また、所長会議等で今回の事象を報告し、チェック体制の再点検を指示した。
328	国民年金保険料納付書の作成漏れについて	東京	葛飾	H21. 5. 26	H21. 6. 1	○平成 2 1 年 5 月 2 6 日、被保険者より電話で平成 1 9 年 4 月分納付書の送付依頼を受けた。ところが、担当者が作成を失念し納付書を送付しなかったため、当該保険料が時効により納付できなくなってしまった。 ※納付できなくなった保険料額： 1 4、 1 0 0 円（平成19 年4月分）	○送付依頼を受けた担当者は、納付書の作成を行う間もなく、すぐに他の電話を受けたが、当該被保険者からの依頼をメモするなどしていなかったため、失念してしまったこと。	1 名		14, 100	○葛飾社保の国民年金保険料課長から被保険者に電話で謝罪した。その後、当該保険料を本人宅で領収する。 (12/28)	○国民年金両課内会議を開催し当該事象を周知するとともに、電話での納付書送付依頼を受けたら必ずメモをとるか記録の画面を印字して即座に納付書を作成し、メモには処理した旨表示するなど適正な事務処理に努めるよう徹底した。
329	国民年金保険料追納申込書の審査誤りについて	東京	世田谷	H21. 5. 26	H21. 8. 21	○平成 2 1 年 5 月、追納保険料納付希望者に対し、担当職員が追納について説明のうえ、追納申込書の提出を受けた際、追納可能な期間は平成 1 2 年 4 月～1 3 年 3 月、1 4 年 3 月～1 6 年 7 月であったところ、平成 1 4 年 3 月 1 ケ月分が漏れたまま処理を行い、追納保険料納付書を発行した。その後、被保険者が当該納付書により追納した結果、平成 1 4 年 3 月分が追納されず、平成 1 4 年 4 月分以降の期間の追納納付分が過誤納により還付対象となってしまった。	○追納申込書の記入時に、免除期間と追納申込期間との確認不足により追納対象期間を 1 ケ月見落として説明し、そのまま処理を行ったこと。 ○処理結果リストのチェック及び決裁時において確認が不十分であり、追納対象期間の記載漏れを見落としたこと。	1 名		413, 720	○東京社会保険事務局で協議を行った結果、平成 1 4 年 3 月分の追納申込書を徴取し、当該保険料及び還付対象となった平成 1 4 年 4 月分～平成 1 6 年 7 月分の追納保険料の収納を認めることとした。（8/21） ○世田谷社保の国民年金業務課長が電話連絡し、被保険者が来所していただいた際、協議結果を説明の上、平成 1 4 年 3 月分追納申込書を徴取し了解を得た。また、同日平成 1 4 年 3 月分追納保険料の領収を確認した。 (8/28) ○オンライン記録画面に当該月の収納登録がされたため、過誤納状態であった平成 1 4 年 4 月分以降の追納保険料分の収納登録を行った。（9/4）	○追納申込書提出時には必ず複数名にて記載誤りが無いかの確認をするとともに、決裁時には被保険者記録画面を添付し、免除期間と追納申込期間の整合性を再度確認するよう徹底した。
330	国民年金保険料納付書の作成・発行誤りについて	東京	八王子	H21. 5. 28	H21. 8. 26	○平成21年5月、当事務所で平成21年6月分～平成22年3月分の前納納付書を作成した際、付加保険料納付者であったが、保険料種別を誤って入力したため、付加保険料の付いていない定額保険料のみの納付書を作成し送付してしまった。 当該被保険者は当該納付書により平成21年6月分～平成22年3月分保険料を前納したため、付加保険料が納付できなくなってしまった。 ※納付できなくなった付加保険料額： 3、 9 4 0 円（平成21年6月分～平成22年3月分）	○納付書の作成入力を行う際、窓口装置による保険料種別の確認を怠ったため、付加保険料納付者ではないと勘違いして作成を行い、作成内容の確認においても不十分であったこと。 ○処理結果リストのチェック、決裁時の確認が不十分で誤りを見落としたこと。	1 名		3, 940	○八王子社保の国民年金保険料課国民年金調査官が当事務所での納付書の作成誤りであることを当該被保険者にお詫びし、平成21年6月～平成22年3月までの前納額での付加保険料の納付について、上部組織と協議することで了承を得た。（8/27） ○協議の結果、前納付加保険料を収納することとした。（9/9） ○国民年金保険料課長ならびに国民年金調査官が相手方宅を訪問し、改めて謝罪の上、平成21年6月から22年3月までの前納付加保険料を金銭登録機により領収して了解を得た。（11/11）	国民年金両課では、納付書の誤送付を防止するための二重チェックを行っているが、納付書の保険料種別等の作成内容についても確実に二重チェックをするよう徹底した。
331	国民年金保険料免除申請書の審査誤りについて	東京	上野	H21. 5. 29	H21. 6. 22	○平成21年5月15日付をもって台東区役所より回付され、平成21年5月29日付をもって共同事務センターにおいて審査処理が行われた国民年金保険料免除申請書について、被保険者から申請があった免除等区分は半額納付（半額免除）のみであったが、上野社保において共同事務センターへ回付する前の事前審査を誤ったため、若年者納付猶予の承認決定が行われ、誤審査に伴う審査結果通知書を送付してしまった。	○共同事務センターに回付する前の社会保険事務所における事前審査において、確認が不十分であったため申請書の審査区分欄及び審査結果欄への記載を誤ったこと。 ○共同事務センターにおいても、事前審査誤りに気が付かず、免除申請書のとおり決定を行ってしまい、決定後の共同事務センター及び社会保険事務所における事後確認においても審査誤りを発見できなかったこと。	1 名		0	○上野社保の国民年金調査官が被保険者へ電話連絡し、免除申請書の審査が誤っていた旨をお詫びするとともに、早急に再審査を行い承認通知書をお送りさせていただく旨を伝え理解を得た。（6/22） ○納付猶予の記録を取り消し（6/22）、共同事務センターへの再審査の依頼を行った結果、半額免除の承認決定が行われ、共同事務センターより承認通知書を発送した。（7/29） ※納付猶予の承認通知書は、後日郵送により回収した。	○免除申請書の事前審査及び事後確認については、担当国民年金調査官及び国民年金業務課長が行っているが、今後は更に慎重に事前審査及び事後確認を行うこととし、適正な事務処理に努めて参りたい。

332	国民年金保険料追納承認期間の誤りについて	神奈川	港北	H21. 5. 29	平成21年6月上旬	平成１９年４月分の追納申込書を提出し、それに基づいて発行された納付書により保険料を追納したところ、平成１９年３月分が免除承認されたままであったため、納めた保険料が納付記録に反映されなかった。	追納申込書受付時及び入力時に、被保険者記録（免除記録・追納申込記録）の確認を怠りそのまま処理したため。	1名	7,050	○被保険者Ａ様が神奈川社会保険事務局を訪れ事務処理誤りではないかと指摘を受け、ご本人の記録を確認したところ既に送付した平成１９年４月より前の免除承認期間が判明したため神奈川社会保険事務局運営課国民年金係青島主任がそのまま納付されると過誤納となる旨再三にわたり説明するも送付された納付書で納付するとのことと理解を得られなかった。	国民年金保険料の追納は、先に経過した月から行うものと定められており、追納申込があった場合は、過去に追納すべき期間が他に無いか確認することと事務処理マニュアルにも記載されていることから、事務処理マニュアルに基づいた処理を徹底するよう港北社会保険事務所国民年金担当業務次長あて文書にて指導を行い、課員全員に周知徹底を図り再発防止に努める。
333	国民年金保険料若年猶予における審査・決定誤りについて	長野	岡谷	H21. 7. 13	H21. 7. 23	国民年金保険料免除・納付猶予申請書の審査において、離職による特例免除（納付猶予に該当）の承認となった。申請書の審査結果欄には納付猶予該当である「５」と記入、特例認定区分欄には特例認定対象者である「１」と記入した。しかし、市町村確認欄の前年の所得欄に「０」と記入すべきところを記入せず、事務センターに進達した。また、決裁においても国民年金課長も気が付かなかった。その結果、事務センターにおいて、前年所得欄が「０」でなかったために７月１３日に却下処理が行われた。さらに、事務センターから当所に処理結果が送付された際の確認（チェック）が洩れてしまったため、本人に国民年金保険料免除・納付猶予申請却下通知書が送付された。	①国民年金保険料免除・納付猶予申請書の審査の際に、市町村確認欄の前年の所得額欄に「０」と記載すべきところ、記載を洩らしてしまった。また、決裁においても記載洩れに気が付かなかった。 ②事務センターから処理結果が送付された際の確認（チェック）が洩れてしまった。また、決裁においても気が付かなかった。	2名	0	平成21年7月23日、処理誤りが判明したため、事務センターに再度申請書の入力依頼を送付。 7月24日13時45分、国民年金課長がお客様の携帯に電話し、今回の事務処理誤りについて謝罪し、経過を説明し、直接お会いしてお詫びさせていただきたい旨話し、在宅時間を確認。 7月24日17時00分、所長と国民年金課長でお客様のご自宅に訪問し、お客様と家族の方に面談し、謝罪し、経過と今後の対応について説明。 7月28日17時10分、お客様のご自宅に国民年金課長が訪問し、納付猶予承認通知を手渡し、改めて謝罪を行い、ご了解を得た。	7月27日、課会を開催し、申請免除の審査における担当者、決裁者のチェックについて話し合い、事務センターに進達する前のチェック及び事務センターの処理結果のチェックについて、その重要性を確認し、今後、慎重かつ徹底したチェックを行うことを課員全員で確認した。 事務局では、管内社会保険事務所に、この度の事務処理誤りを周知し、処理結果リスト等のチェックの重要性を改めて、注意喚起を行った。
334	国民年金保険料に係る延滞金の調定誤りについて	佐賀	佐賀	H21. 7. 24	H21. 10. 7	滞納している国民年金保険料及び延滞金に関し差押えを執行し、債権差押の受入を行ったが延滞金の調定金額（１ヶ月分）に誤りがあり、超過徴収していたことが判明した。 超過徴収した延滞金 被保険者１名 50円	差押執行にあたり滞納保険料に係る延滞金額について、事務所独自の自動計算システム（エクセルデータ）により算出したが、平成１９年３月分国民年金保険料の納付期限日が誤登録されていたため、誤った日数での延滞金額を調定したことによるもの。	1名	50	・平成２１年１０月９日（金）、各社会保険事務所担当課長に対して、原因となった事務所独自の自動計算システムを使用している場合は、これまでの全数を再点検することを指示した。 ・平成２１年１０月２０日（火）１８時３０分頃に国民年金課長がご自宅を訪問。ご本人は、夜勤前のため就寝されており直接面談はできなかったが、ご家族に対し、延滞金の納入額に誤りがあり、５０円超過徴収していたことについて説明並びに謝罪を行い了承を得た。還付に当たっては、延滞金還付請求書を提出していただく必要があることを伝え、社会保険事務所あての返信用封筒により郵送していただくよう依頼し、１０月２２日（木）に延滞金還付請求書を郵送にて受理した。	・平成２１年１０月１５日に各事務所あて事務連絡を発出のうえ、今回の事象及び原因並びに今後の対応について周知し、注意喚起を図った。 また、同事務連絡において、事務所独自の自動計算システムの使用を中止し、統一的にオンラインシステムを使用することの徹底を図った。
335	国民年金保険料口座振替の緊急停止依頼誤りについて	東京	新宿	H21. 8. 27	H21. 9. 29	○平成２１年８月、継続免除対象者で継続審査が未了となっている被保険者の内、既に口座振替納付申出済みの者について、「継続審査用免除・納付猶予申請書発行対象者一覧表」（以下、「一覧表」とする。）に基づき、被保険者記録の確認を行い、金融機関への口座振替緊急停止依頼が必要な対象者を抽出する際、誤って全く関係のない被保険者を抽出し、金融機関に口座振替緊急停止を依頼したため、当該被保険者の平成２１年８月分保険料（早割り）が口座振替されなかった。 ※誤って緊急停止された金額：１４、６１０円（平成２１年８月分早割保険料相当額）	○免除担当者が一覧表に基づき、窓口装置により被保険者記録を確認して緊急停止対象者を抽出後、一覧表とハードコピーを添付して口座振替担当者に引継ぎを行うこととしていたが、免除担当者による一覧表とハードコピーの確認が不十分であったため、全く関係ない被保険者１名のハードコピーが混入していることを見落とし、引継ぎしていたこと。また、引継ぎを受けた口座振替担当者においても、一覧表とハードコピーの照合を怠ったことから、混入に気付かないままハードコピーに基づき緊急停止依頼処理を行ったこと。 ○口座振替緊急停止に係る決裁時の確認が不十分であったため、一覧表とハードコピーの不整合に気付かなかったこと。	1名	14,610	○新宿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。先方より経過説明については一応の理解を得られたが、忙しいとのことなので、また後日、詳細な経過及び保険料納付の取扱いにつき連絡させていただきたい旨伝えた。（9/29） ○東京事務局年金調整課と協議を行い、平成２１年８月分、９月分保険料を早割相当額で現金領収しても構わない旨の回答を得たため、被保険者の現住所地の管轄である市川社保に連絡し、口座振替再開処理を依頼した。（10/5） ○国民年金業務課長が被保険者に電話連絡の上、自宅を訪問し、当該保険料を早割相当額にて現金領収して了解を得た。（10/16）	○新宿社保では、当該事象を担当課職員全員に周知し、口座振替を緊急停止する際の一覧表とハードコピーの複数担当者による事前チェックの徹底について、改めて注意喚起した。また、決裁時の確認についても改めて指示した。
336	国民年金保険料学生納付特例申請書の処理誤り	沖縄	那覇	21. 1. 13／ 21. 4. 30	H21. 9. 2	Ａ市役所年金係からの記録照会において、学生納付特例申請の被保険者の承認決定を別人に対し行っていたことが判明。詳細は、9/2、当該被保険者からＡ市役所に問い合わせがあり「平成20.21年度の学生納付特例申請を行ったにもかかわらず国民年金の未納通知が届いたのはどうしてか」との連絡により、当所に記録照会があり調査した結果、学生納付特例申請書に記載する基礎年金番号をＡ市役所が誤って別人のものを記載しており、当所の内容審査において、そのことに気づかないまま事務センターへ事務処理依頼を行ったことから、生年月日が同じ被保険者であったことも重なり、別人の被保険者に対し学生納付特例を承認するに至った。	当所における学生納付特例申請書の書類審査等において、WMIによる記録確認が不十分となっており、申請書に記載された基礎年金番号と被保険者名を確認しないまま事務処理を行ったことから、別人に対し学特の承認を行ってしまった。	2名	0	本来、承認となるべき被保険者に対し、学生納付特例の事務処理を行い、承認通知書（H20.11~22.3まで）を発行する。平成21年9月11日被保険者の親族の職場を戸別訪問し両親と面談。謝罪及び経過説明を行い了解を得た。また、誤って承認を行った被保険者に対しては、学生納付特例承認（H20.11~22.3まで）の取消を行い、平成21年9月10日本人自宅を戸別訪問したが不在であったため、連絡票を投函。再度、戸別訪問を行って謝罪・説明を行った。	学生納付特例申請書の受付審査において、取扱要領（通知）に基づき、申請書に記載された基礎年金番号、氏名等の内容に相違がないかwmにおける確認を徹底することとし、承認等通知書発行一覧表の内容確認に努め、市町村受付時においては記載内容に誤りがないよう注意喚起を行うこととする。

337	国民年金保険料口座振替依頼書の送付漏れについて	徳島	業務管理室	H20. 5	H21. 5. 8	平成21年5月8日、国民年金被保険者から、国民年金保険料口座振替納付申出書を昨年春頃に提出し振替案内通知も受けたにもかかわらず、預貯金通帳から引き落としがされていないため原因を調べて欲しい旨の問い合わせがあり、調査した結果、業務管理室が金融機関（貯金事務センター宛）への口座振替依頼書の確認（送付）漏れが判明した。	事務局業務管理室において、国民年金保険料口座振替申出書の事務処理を行なったが、口座振替依頼書（金融機関宛）の確認（送付）が行なわれていなかったため。 これは、庁ホームページで取得した申出書が使用されたもので、金融機関（郵便局）の確認印が押印されていたことにより、本来の事務処理並びに確認行為を漏らしたものの。	1 名		0	口座振替による1年前納と同額の保険料を現金により領収することとした。また、他の被保険者からの問い合わせに備えること、加えて同様の事象発生の最終確認のため、管下社会保険事務所において平成21年5月22日配信の口座振替不能調査一覧表を確認した結果、事務処理の問題から発生する同様の事象は無かった。	当事務局・管内社会保険事務所の関係職員に対し、事象発生の周知を行い適正な事務処理について、周知徹底を図るとともに、次の対策を講じ再発防止に努める。 ①他に同様の事象発生が生じていないか再確認の指示を行うこと。 ②平成17年4月の関係通知・事務連絡に基づく事務処理の周知徹底を行なうこと。 ③郵便局における確認印については、貯金事務センター押印の「有」により事務処理を進めること。 ④翌月に配信される口座振替不能調査一覧表での確認。
338	国民年金保険料免除申請書の処理遅延について	東京	江戸川	H18. 3. 1	H19. 10. 15	○平成18年3月～平成18年10月に、江戸川区役所及び江戸川社保（国民年金推進員含む）において受付をした、平成17・18年度分の国民年金保険料免除申請書のうち、所得審査の対象となる全ての方又は一部の方について、未申告や転入者等の理由により所得が把握出来ないため審査不能な書類（155名分、213枚）が、返戻や審査の決定をしないまま処理保留となっていた。 ※免除申請書の審査・決定後、金銭的な影響があった事例は1件も報告されていない。	○受け付けた免除申請書について、区役所からの所得調査の結果、未申告である場合は、申請者に対して連絡が必要となり処理に時間がかかるため、担当者は順次処理していくこととしていた。当時、担当者及び担当課長は未処理件数の状況は認識していたものの、通常業務の処理に追われ、未申告者の申請書に係る処理を後回しにせざるを得なかったため、申請時期等についての意識が希薄となっており、結果として受付から相当期間経過した申請書等が未処理のまま残ってしまったこと。	155名 (213件)		0	○江戸川社保より事務局年金管理課に報告を行い、対応方法について協議を依頼した。（19/10/16） ○事務局年金管理課より対応方法に係る事務連絡を发出し、申請者に対して税の申告や、不足書類の提出を一定期限内に行うよう促す文書を送付する等、早急に不足書類の整理、審査の決定を行うよう指示した。併せて、不足書類の提出のない者については申請書を返戻するよう指示した。（11/28） ○江戸川社保では、上記事務連絡に基づき、平成19年12月中旬までに申請者に対する文書の発送及び申請書の返戻等の対応を行い、書類の整った申請書については速やかに共同事務センターに回付して審査決定処理を行った。その後、返答等のない者についても再度文書を発送し、平成20年2月19日までに対象者全員について対応を完了した。	○江戸川社保では、所長より国年担当課職員全員に当該事象の周知及び注意喚起を行い、免除申請書に係る決裁時の内容審査を確実に行うとともに、長期間未処理となっているものがないか、管理者による申請書等の進捗状況の管理を強化するよう徹底した。 ○東京事務局企画課では、江戸川社保の所長に対し、今回の事象に係る担当職員への事情聴取及び報告を求めるとともに嚴重注意を行い、職員に再発防止を徹底するよう指示した。
339	国民年金被保険者にかかる免除処理遅延事案	埼玉	浦和	H18. 6. 1	H21. 7. 3	平成18年4月11日に川口市役所で平成16年度の申請免除を受付し、平成18年6月6日に浦和社会保険事務所へ進達されたとする免除申請書が当事務所に見当たらず、平成19年6月中旬ごろ、被保険者本人が結果が届いていないとして川口市役所の受付印（平成18年4月11日）が押印されている免除申請書の写しを持参。川口市役所へ確認したところ、平成18年6月6日に当事務所へ進達したとのことであったが未着か紛失かは不明。再度写しをもとに免除申請書を受理し、平成19年7月26日に川口市役所より所得情報を得て審査。審査結果が全額免除に該当しないことを説明。半額保険料は時効で納められないことを説明するが納得られなかった。その後、再び放置され平成20年4月17日に共同事務センターで処理がされる。半額免除が承認されたが、すでに時効となっており納められない事態になった。平成20年4月23日に被保険者本人からの問い合わせがあり、当事務所の職員と時効中断措置を講じるために、納付誓約書を受理していたことが判明した。	平成18年4月11日に川口市役所で平成16年度の申請免除を受付し、平成18年6月6日に浦和社会保険事務所へ進達されたとする免除申請書が当事務所に見当たらなかった。申請書が未着か紛失かは、不明であるが、当時は、受付簿を作成しておらず、書類管理がされていなかったことが原因と推測する	1 名		20, 370	8月25日に、電話で謝罪した。平成19年8月分から20年6月分の半額免除期間の保険料については、納付していただくこととなった。	平成21年4月より市町村受付は直接、業務管理室へ進達されるため、当事務所では受付が確認できないが、当事務所にて受付した免除申請書は受付簿に登記して管理を行っている。
340	国民年金保険料の追納に係る充当誤りについて	千葉	市川	H18. 7. 11	H21. 4. 9	納付猶予の承認がされていた平成18年7月分から平成19年3月分までの国民年金保険料を追納したが、直近の未納期間（平成20年7月から平成21年1月分まで）に充当処理され、また、その処理過程で納付猶予自体が誤って承認されていたことが判明し、結果、追納した期間分が未納扱いとなってしまった。	平成17年7月、被保険者からの免除申請を却下し、不適正処理として「納付猶予」を承認した。これについて平成18年7月に被保険者に対し「納付猶予」を希望されるか否かを確認した結果、希望無しとして平成17年4月から平成18年6月までの納付猶予承認期間を取消したが、その際、18年7月以降の継続扱いの取消し処理がなされず、新たに18年7月から19年6月までの間が「納付猶予」として承認された形となったこと。 また、結果的には、18年7月から19年3月分の保険料を追納させたが、それ以前の納付猶予期間の存在の確認漏れ、還付処理の際の説明不足が重なったことによる。	1名		0	当該期間について、20年9月11日付けで提出のあった追納申込書が納付を誓約（債務承認）したこと値することから、時効中断措置を取り、納付済期間として取り扱うこととし、4月16日市川社会保険事務所国民年金業務第一課長から、被保険者あて、電話により改めて謝罪を行い追納目的月である18年7月分から19年3月分保険料を納付済期間として取り扱うことを伝え、了承をいただいた。	被保険者等からの照会対応については、業務処理マニュアルによる適正な取扱い（複数人による確認等）の徹底を改めて注意喚起した。
341	国民年金保険料の過誤納に係る処理誤りについて	東京	江戸川	H18. 10. 5	H21. 6. 11	○平成18年9月21日に国民年金保険料免除期間に係る追納申込みを受けて申込書を送付し、9月25日に江戸川社保で「平成8年10月分～平成11年3月分」の期間に係る追納申込書を入力処理し、同日に川内社保で当該期間に係る追納納付書が発行された。9月28日に当該月分追納保険料が全額納付されたが、納付時点で被保険者は平成8年9月分の追納が可能であったため、追納した保険料が過誤納となり、平成18年8月分が充当処理された。 その後、江戸川社保で平成18年8月分の充当記録を取り消さないまま、平成8年10月分～平成11年3月分を納付として処理していたが、被保険者が平成18年8月分を納付したため重複納付により過誤納となり、還付請求書が提出され、誤って還付したことにより、未納の平成18年8月分が充当表示となっていた。	○平成18年8月分の充当記録の取り消しを行った上で、平成8年10月分～平成11年3月分まで納付として処理する予定であったところ、納付記録の確認が不十分であったため、平成18年8月分の充当記録の取消処理を漏らしたことで、 ○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だったため、充当記録取消処理漏れを見落としたこと。	1名		13, 860	○東京社会保険事務局に事象報告し、協議を行った上で、誤還付処理として返納金処理をすることとしたい。 ○事務局年金調整課に協議を依頼し（6/11）、平成18年8月分は定額保険料納付済期間として記録の訂正を行い、誤還付であった旨を説明の上返納金として処理することとした。（7/13） ○国民年金業務課長が被保険者に電話で連絡。平成18年8月分を誤って還付していたことを説明し、謝罪する。誤還付額は返納金納付書により返納していただきたい旨説明し、了解を得た。（7/13）	○課内会議を開き今回の事象について周知及び注意喚起を行い、過誤納者整理票出力時の充当処理等においては十分に納付記録確認を行うとともに、処理結果のチェック及び決裁時の確認を厳格に行うよう、改めて徹底した。

342	国民年金付加保険料納付書の作成漏れについて	東京	池袋	H19. 3. 19	H20. 11. 17	平成１８年度分の国民年金保険料（定額）を現金１年前納した被保険者から、平成１９年２月に国民年金付加保険料納付申出書の提出があった。当該申出書を入力処理後、平成１９年２月分、３月分の付加保険料納付書を作成・送付しなければならぬところ、平成１９年２月分のみ作成・送付し、平成１９年３月分の作成を漏らした。また、平成１９年４月、被保険者より平成１９年３月分付加保険料納付書の送付依頼を受けたにもかかわらず、作成しなかったことから、平成１９年３月分付加保険料が納付期限経過により納付できなくなった。 ※納付できなくなった付加保険料：４００円（平成１９年３月分）	○付加保険料納付申出書の入力時において、担当者は平成１９年２月分の付加のみ納付書を作成したが、３月分の付加のみ納付書の作成を失念していたこと。 ○納付書作成処理票と被保険者記録との突合による確認が不十分なまま納付書を発送していたこと。 ○被保険者から納付書作成依頼の連絡を受けた際、作成担当者への引継ぎが適切に行われていなかったこと。	1名	0	○池袋社保の国民年金調査官が窓口で被保険者に経過説明及び謝罪を行う。納付できなかった付加保険料の納付について、東京保険事務局と協議のうえ回答する旨説明する。（11/17） ○その後再調査するも、詳細な経過不明のため、WMの納付書作成記録及びご本人の申立てから推定した結果に基づき、東京事務局に協議依頼する。（12/16） ○東京事務局年金調整課より、付加保険料の納付について、平成19年3月分付加保険料を現金領収しても構わない旨の回答を得る。（12/18） ○池袋社保の国民年金調査官が被保険者に架電し協議結果を説明すると、妻女が来所するとの申し出あり。同日、妻女が来所した際、当該付加保険料を金銭登録機により領収し了解を得た。（12/22）	○池袋社保では、国民年金業務課職員全員に注意喚起を行うとともに、納付書作成処理票（６６２）の入力後は複数担当者で必ず被保険者記録との突合を行い、付加保険料納付書作成漏れがないことを確認の上、発送するよう徹底した。 また、被保険者より納付書作成依頼の連絡を受けた際は、担当者へ確実に引継ぎを行うよう改めて徹底した。
343	国民年金付加保険料納付書の作成漏れについて	東京	江戸川	H19. 5. 15	H20. 12. 11	平成19年5月、被保険者より国民年金付加保険料納付申出書が提出され、入力処理を行った際、口座振替納付者（1年前納対象者）であったため、口座振替期間の付加保険料納付書を作成し、被保険者あてに送付しなければならなかったが、当該納付書を作成・送付せず、納付期限が経過したことにより、現金での平成19年度付加保険料1年前納ができなかった。	○付加保険料納付申出書の入力時において、口座振替期間の付加保険料納付書の作成を促すメッセージが表示されたが、これを見落としたため、口座振替情報記録と納付記録の確認が行われていなかったこと。 ○処理結果リストのチェック時及び決裁時においても確認が不十分であったこと。	1名	0	○江戸川社保の国民年金業務課職員より、被保険者の父親に電話で経過説明及び謝罪を行った。 ○江戸川社保の国民年金業務課係員が被保険者宅を訪問し被保険者の父親と面談、経過説明及び謝罪の上、現金前納額の当該付加保険料を金銭登録機により領収し了解を得た。（12/22）	○江戸川社保では、国民年金業務課長より担当課職員全員に当該事象を周知し、付加保険料納付申出書の入力時は納付書作成メッセージの表示を見落とさないよう注意喚起した。また、入力処理後は納付状況及び納付書作成状況についても複数担当者で確認するよう改めて徹底した。 ○東京事務局では、事務連絡により当該事象を管内各社会保険事務所に周知し、口座振替納付申出者の付加保険料納付申出にかかる適正な事務処理の徹底について、改めて注意喚起した。
344	国民年金付加保険料納付書の作成漏れについて	東京	千代田	H19. 11. 29	H20. 11. 4	平成19年度分国民年金保険料（定額）を口座振替の1年前納で納付した被保険者が、平成19年11月に千代田区役所にて国民年金付加保険料納付申出書を提出した。同月当該申出書を入力処理した際、平成19年11月分～平成20年3月分の付加保険料納付書を作成せず、被保険者に送付していなかった。その結果、納期限経過により当該付加保険料が納付できなくなった。	○千代田社会保険事務所にて付加保険料納付申出書を平成19年11月29日に入力処理した際、WMの画面上の「口座振替期間の付加納付書を作成してください」の表示を見落とすため納付書を作成しなかったこと。 ○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こと	1名	0	○被保険者から問い合わせの電話があった際、国民年金業務課長が経過説明及び謝罪を行う。先方より、付加保険料の納付を認めるよう要請があったため、取扱いについて協議の上回答する旨を伝える。（11/4） ○国民年金業務課長が被保険者宅を訪問し、改めて経過説明及び謝罪を行い、平成19年11月分～平成20年3月分の付加保険料を金銭登録機により領収して了解を得た。（11/11）	○千代田社保では、口座振替者に係る付加保険料納付申出書を入力する際は、WM画面の納付書作成メッセージの確認を徹底するよう、課員全員に周知した。また、付加保険料納付申出書の入力時に、納付書作成処理を行わない場合は、被保険者記録照会回答票のハードコピーを添付して決裁を受け、複数担当者により納付書作成もれがないことを確認することとした。 ○東京事務局では、事務連絡により当該事象を管内各社会保険事務所に周知し、付加保険料納付書作成にかかる適正な事務処理、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。
345	国民年金保険料学生納付特例申請書の処理漏れについて	東京	大田	H19. 12. 7	H21. 8. 6	○平成１９年１１月３０日区役所で受付を行い、１２月７日に送付を受けた学生納付特例申請書（平成１９年度分）がそのまま事務所において未処理となっていたもの。 なお、届書については、前任者の資料等をしまっていたケースの中より発見された。	○当該申請書は、被保険者の前年所得が基準オーバーのため、退職等による特例承認を行う必要があったが、離職票等の添付書類が不足していた。本来、区役所へ届書の返戻を行うべきところ、事務所担当者が処理を保留して離職票のコピーの提出を区役所に依頼したものと思われるが、直後に担当者の異動等もあり、区役所から送付がないまま督促等の対応をせず、失念された状況のまま、未処理となったもの。 ○また、進行管理表等の整備がされていなかったため、未処理の届書の把握ができていなかったことによる。	1名	0	○大田区役所と協議を行い、本人への事情説明を区役所で行うこととし、事務局と協議を行うこととした。（8/6） ○事務局年金調整課への協議を依頼し（8/10）、改めて失業の確認できる書類を添付の上学生納付特例の審査・処理を行うこととした。（8/17） ○国民年金保険料課長が職安に被保険者の失業の事実を確認し、その結果を添付の上、学生納付特例申請書を共同事務センターに回付し、審査の結果承認通知が送付された。（9/7）	１ 事例を国民年金担当職員全員に周知し、他の届書を含め、未処理となっているものがないか確認を行った。 ２ 大田区役所に対し、受付経過が残っているもので現在未処理となっているものがないか確認を依頼した。 ３ 平成１８年８月９日庁保険発第0809001号により返戻簿の作成を徹底し、処理の状況等について確実に把握することとした。
346	国民年金付加保険料納付書の作成漏れについて	東京	立川	H20. 4. 9	H21. 7. 14	平成２０年３月、被保険者から国民年金任意加入、口座振替納付及び付加保険料納付の申出を受け、入力処理を行った。その際、平成２０年３月分付加保険料納付書については個別に作成・送付すべきであったが、これを失念したため、平成２０年３月分付加保険料が納付できなくなっていた。 ※納付できなかった付加保険料額：４００円(平成２０年３月分)	○今回、平成２０年３月分保険料口座振替の入力締切日後に付加保険料納付申出の入力処理を行ったが、その場合、入力月である、平成２０年４月分保険料(6/1振替)から付加込みでの口座振替が始まるが、申込月分(平成２０年３月分)の納付書については月次作成となるため、４月末に定額保険料の納付書しか送付されない。そのため、事務所で平成２０年３月分付加保険料納付書を作成しなければいけないが、これを失念してしまったこと。 ○処理結果リスト及び決裁時の確認が不十分であったため、平成２０年３月分付加保険料納付書が作成されていないことに気付かなかったこと。	1名	400	○立川社保の国民年金業務課長より被保険者あて連絡し、経過説明及び謝罪を行った。また、平成２０年３月分付加保険料の取扱いについては東京事務局と協議の上、後日回答させていただきたいとした。（7/14） ○協議の結果、付加保険料を収納することとした。（8/14） ○国民年金業務課長が被保険者宅を訪問し、改めて謝罪の上、平成２０年３月分付加保険料を金銭登録機により領収して了解を得た。（8/27）	○立川社保では、当該事象を担当課長より担当課職員全員に周知し、付加保険料納付申出書を処理する際は、納付書作成が必要かどうかを複数担当者で必ず確認するよう改めて徹底した。

347	国民年金付加保険料納付記録修正誤りについて	滋賀	彦根	H20. 4. 22	H21. 11. 5	①事務所窓口で受付の際、庁から送付された定額前納納付書による納付の申出と同時に「付加保険料納付申出書」の提出があり、別に付加保険料のみの納付書を作成、それぞれの納付書により同日収納した。入力の結果、「領収済報告書入力結果一覧表」に事故表示があったが、補正処理を失念したため、納付記録の画面が定額納付のみの表示となった。 ②口座振替納付者で月末の口座振替前に「付加保険料納付申出書」の申出があり付加保険料のみを口座振替前に窓口領収したが、入力の結果、前記①と同様の結果となった。	本来、国民年金付加保険料の収納は定額保険料が先に納付され付加保険料の収納となるが、定額、付加保険料の同時収納及び、定額保険料より先に付加保険料のみの納付がある場合は、「領収済報告書入力結果一覧表」の事故表示より定額納付を確認し、付加保険料納付に納付記録を訂正することとなっているが納付記録の訂正漏れとなった。	7名	0	連絡のあった被保険者に対しては、納付記録の誤りについて説明、謝罪を電話で行った、詳細について訪問させていただく旨を伝えたとところ事務所に来所する旨の申し出があり、記録訂正後の納付記録の確認と訂正後の平成20年度の社会保険料（国民年金保険料）控除証明書の再発行を行うことを説明した。 なお、平成18年度から現在までの「領収済報告書入力結果一覧表」で事故表示有り者の納付記録を点検したところ①ケースで3名 ②ケースで4名の納付記録の訂正漏れが判明した。 また、領収した保険料の収納事務については、収納日、日銀払込、帳簿記載ともに適正に処理されていることを確認した。 11月6日～12月10日：誤りのあった7名に対し、電話・訪宅当により経過説明のうえ謝罪し了解を得た。	付加申出者から窓口収納する場合、口座振替の有無、定額保険料の納付が先にあることの確認することの徹底。 （付加申出時点で定額保険料の納付がない場合は、定額納付を先に納付させ付加保険料納付書を後日送付するか、定額保険料に付加保険保険料が合算された納付書を作成する。）
348	国民年金付加保険料納付申出書の入力漏れについて	千葉	木更津	H20. 4. 22	H21. 4. 14	国民年金の資格取得届及び付加保険料納付申出を行った被保険者から、平成20年度保険料の前納による納付の申出があり、当該届書进行处理する際、付加保険料納付申出書の入力処理を怠り、定額保険料の前納納付書のみを作成し送付したことにより、当該被保険者がその納付書を使用して納付したため平成20年度の納付が定額保険料のみとなった。	被保険者から届書提出の際、前納の申出があり、納付期限が迫っている場合には、市町村からのファックス送信により対応している。本件についても当該被保険者が平成20年4月20日の20歳の資格取得の届出時に国民年金付加保険料納付の申出があり、4月からの前納を希望していたため、市からファックスで国民年金被保険者関係報告書を社会保険事務所に送信した。社会保険事務所では資格取得届と付加納付申出が一体となった国民年金被保険者関係報告書の処理を行う過程において、付加納付申出欄を見落とし、入力処理を怠ったことによる。また、複数人による点検を怠ったことによる。	1名	0	15日、確認していただいた領収書の金額が付加保険料を含まない定額保険料のみの金額であったため、当該被保険者の母は、社会保険事務所側の誤りであることから、資格取得時の20年4月分から21年3月分までの付加保険料を1年前納金額での納付を強く要望していた。5月20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、1年前納金額で領収に何う旨伝え、ご了承をいただいた。	市町村からFAX送信された国民年金被保険者関係報告書进行处理するには、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。 平成20年9月以降は、事務局から示された、「納付書発行・送付チェックシート」を作成し、決裁過程において複数人で確実に点検することにより対応している。
349	クレジットカード納付申出書の口座振替誤りについて	沖縄	コザ	H20. 4. 30	H20. 5. 14	国民年金保険料口座振替1年前納者のクレジット納付申出書の申込み（平成20年4月17日受付）の際に口座緊急停止等の措置を情った為に1年前納保険料として口座振替されてしまった。	クレジット納付申出書の受付の際に被保険者記録照会03画面で翌月末振替者と判断し、口座緊急停止の必要性が無いと認識した為に、1年前納の保険料が口座振替された。	1名	0	5月8日に本人から電話が有り、内容はクレジット開始通知書が届いているのに4月末に1年分の国民年金保険料が引き落としされていることについての照会であった。5月12日～14日まで本人に電話で経緯等を説明したが、納得に至らなかった。5月15日に「国民の声」の内容の確認と再度の説明をしたが、納得に至らなかった。午後、本人が来所した。これまでの経緯、本人の希望、社保におけるクレジット納付の事務処理方法等を説明した。最終的には、当社保での受付、確認が不十分であった為に迷惑をかけたことに対して謝罪した。	今後、このような事が無い様にクレジット納付申出書等の受付の際には被保険者記録照会（口座振替情報33）画面を確認すると共に口座振替担当者との連携を取りながら被保険者に不利益にならない様な業務処理を行なうように課内会議で周知した。
350	国民年金保険料追納申込書の送付漏れについて	東京	八王子	H20. 5. 1	H20. 12. 18	被保険者によると、平成20年5月上旬、電話で平成10年6月以降の全額申請免除追納申込書の送付を依頼したが、送付されなかった。当時、事務所の繁忙状況をニュース等で知ったため、被保険者は追納申込書送付催促の連絡をしていなかった旨。被保険者は平成20年11月に改めて平成10年6月～平成12年3月までの全額申請免除期間追納の申出を行った。その際、平成10年6月～10月分は追納期限である10年が経過していたため、平成10年11月～平成12年3月までの追納納付書を交付した。納付書を受け取った被保険者より問い合わせを受け、平成10年6月～10月分に関しては時効期限経過により納付できなくなったことを説明したが、了解を得ることができず、被保険者が納付を保留したまま12月になり、平成10年11月分も時効期限が経過し、追納することができなくなった。	○平成20年5月に電話対応した職員が、追納申込書送付の依頼を受けたにもかかわらず、担当者への引継ぎが適切に行われなかったこと。 ※なお、被保険者から追納申込の電話依頼を受けた経過が確認できるものは事務所に残っていない。	1名	99,540	○八王子社保の国民年金保険料課長が被保険者と面談し、経過説明を行った。平成10年6月～11月までの全額申請免除期間の追納に関しては、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説明し、一応の了承を得た。（12/18） ○本人が来所し、改めて謝罪の上、平成10年6月から10年11月分の追納保険料を領収し了解を得た。（2/20）	○国民年金保険料課・業務課の全職員に当該事象を周知し、電話等で保険料追納申込を受けた際は、経過簿等により確実に担当者への引継ぎを行うよう徹底した。
351	国民年金付加保険料納付書の作成漏れについて	千葉	市川	H20. 6. 11	H21. 5. 28	平成20年6月4日に申出のあった国民年金付加保険料納付申出書进行处理した際、事務所で付加保険料納付書を作成して送付することを怠ったことから、平成20年6月分から平成21年3月分までの付加保険料納付ができなかった。	国民年金付加保険料納付申出書の入力処理に当たり、既に定額の国民年金保険料を口座振替による前納で納付している被保険者については、付加保険料の納付書が自動的に作成されないため、入力画面に「納付書を作成してください。」と警告メッセージが表示されるが、担当職員がそのメッセージを見落とししたことによる。また、複数人による点検を怠ったことによる。	1名	0	5月28日、国民年金業務第一課長から電話で、謝罪及び事象の経過を説明したが、「社会保険事務所側の誤りであり、適正に納付書が送付されていたならば前納納付していた。」、「申出時の20年6月分から21年3月分までの付加保険料を前納金額で納付できるようにすべき」とのことだった。7月21日国民年金業務第1課長から被保険者宅に電話にて、改めて謝罪を行い、後日、領収に何う旨伝えご了承をいただいた。	市川社会保険事務所において、入力後の処理結果の点検を複数人で確実に実施するよう、改めて課内研修を開き徹底した。 平成20年9月以降は、事務局から示された、「納付書発行・送付チェックシート」を作成し、決裁過程において複数人で確実に点検することにより対応している。

352	任意加入申出者にかかる、口座振替納付申出書の未処理について	沖縄	那覇	H20. 6. 18	H21. 9. 2	平成20年10月1日前任者より口座振替事務引継ぎの際、処理不要・保留のビニールファイルに未処理の口座振替納付申出書が3件含まれていた。平成21年4月上旬、担当者が前任者に任意加入の申出がなされていないため処理不要でかまわない旨を確認。平成21年7月中旬、口座振替進捗管理表の作成の際、加入申出書がないのであれば処理不可（任意加入申出書がないため入力不可）で早急に返戻するよう指示。平成21年7月下旬、念のため再点検し、「A様」の納付督促事蹟において推進員による「任意加入申出書預り」の事蹟確認。8月中旬に国年関係届出書の原本を確認（平成20年6月12日受付）するも、記録統合処理の入力処理のみで任意加入届けの入力処理はされていないかった。他の2件については記録照会・市町村照会するも事蹟・受付無し。関係届書の綴りや職員等の未処理文書等及び倉庫等の検索するも確認不可。	1、任意加入申出の処理担当者と口座振替処理担当者の事務処理担当者が異なっており、任意加入申出書の提出がないにも関わらず口座振替申出書の返戻（理由を記載）を行わず長期間処理不要で放置したこと。 2、その後の事務引継ぎの際の個別ごとの確認事務の不徹底及びそれぞれの担当者間の連携による定期的な確認・点検事務の遅延（本年7月から実施） 3、国年関係届の入力担当者ならびに担当課長の入力処理等の決裁の際の処理確認の不徹底が原因である。	3名		0	1、平成21年9月4日、A様に対しては、担当者と担当課長による戸別訪問を行いお詫びと十分な説明を行うこととし、他の2件については、遅延のお詫び及び理由を記載した返戻文書を送付する。 2、平成21年9月7日午前9時ごろ、A様にご説明とお詫びの電話連絡をしたところ、了解したので戸別訪問ではなく早急に通知書及び納付書を送付するようお願いされ、同日午後には他の2件と同様のお詫びの文書を同封し送付した。	1、今後は、定期的（毎月月上旬）に前月末までの口座振替関係の進捗管理表の作成及び担当課長による点検の徹底ならびに届書原本との照合を実施する。 2、国年関係届書の受付処理・進捗管理簿を作成するとともに入力処理後の確認・点検の徹底を図る。 3、朝礼や勉強会等で事務処理誤りの周知を行い、点検・確認事務の重要性を認識させ再発防止に努める。
353	国民年金保険料免除・納付猶予申請書の処理遅延について	神奈川	高津	H20. 7. 30	H20. 12. 5	多摩区の国民年金保険料免除・納付猶予申請書について、免除勧奨DMを行ったところ被保険者及び多摩区役所より既に提出済み・進捗済みとの問い合わせが多数あり、処理放置、紛失したことが判明。	担当者による書類の放置。担当者は突発的な休暇も多く業務が遅れがちであり、担当課長より再三、注意を受けており、注意を受けた直後は業務態度が改善するも長続きせず、仕事に対する意欲のなさが原因と思われる。担当課では、担当者の業務改善がされないため、8月よりは事務分掌を変更していました。	194名		0	平成20年12月11日、事務所長、庶務課長、業務次長、担当課長が本人より事情聴取し、他に滞留している書類も含め、件数報告するとともに、明確な処理計画をたてるよう指示するも、紛失した申請書もあるとの本人の申出があったため、管轄内各区役所の協力依頼をして突合を行うこととした。平成20年12月22日、事務所長及び担当課長が市役所に、業務次長及び庶務課長が各区役所に赴き、経過説明し謝罪をし、データ提供の依頼を行った。平成21年1月～2月、管轄内各区役所からデータ提供をいただき、突合した結果、書類の紛失17件（免除申請書2件、学生納付特例申請書15件）と書類の処理遅延176件（免除申請書98件、学生納付特例申請書79件）が判明した。紛失したと思われる書類については、平成21年2月16日に各区役所へ申請書の写しを依頼し、滞留している書類については、ご本人様への謝罪と早急な処理を行った。再三、電話・文書で連絡を試みたが、5人の方と、連絡が取れない。引き続き、連絡に努めることとしてい	所属長より、本人に対して、厳重注意を行った。緊急課内会議を開き、課員に対し、注意喚起を行うとともに、書類の管理については厳重にするよう徹底した。また、緊急役付会議を開催し、事案の周知と注意喚起を行った。
354	国民年金付加保険料納付申出書の処理漏れについて	東京	大田	H20. 7. 31	H21. 4. 14	平成20年7月末、被保険者が区役所窓口で国民年金任意加入被保険者資格取得申出及び付加保険料納付申出を行った。その際、被保険者より保険料を前納したい旨の申出があり、区役所では、入力の締め切りに間に合うよう、そのまま大田社保に届書を持参するよう指導した。窓口で届書を受理した大田社保では、その場で入力処理を行ったが、付加保険料納付申出欄の入力を漏らしたため、平成20年7月分～平成21年3月分の定額保険料前納納付書を作成し、そのまま窓口領収していた。その結果、当該期間の付加保険料が納付期限経過により前納できなくなった。 ※前納できなくなった付加保険料額：3,550円（平成20年7月分～平成21年3月分）	○国民年金被保険者関係届（申出）書を入力処理する際、帳票の記載内容のチェックを十分に行わないまま入力処理したこと。 ○保険料納付書を作成し、窓口で保険料を領収する際、金額の確認及び被保険者への説明をすべきところ、これを怠っていたこと。 ○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、入力漏れを見落としたこと。	1名		0	○大田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、付加保険料納付申出書は直ちに処理し、平成21年度分付加保険料込み1年前納納付書を作成・送付すること、平成20年7月分～平成21年3月分付加保険料の納付に関しては、東京事務局と協議の上、後日回答する旨説明し了承を得た。（4/14） ○東京事務局年金調整課と協議した結果、付加保険料について現金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より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20年7月分～平成21年3月分付加保険料を現金領収した。（4/28）	○大田社保では、国民年金保険料課長より当該事象を担当課職員全員に周知し、入力前の記載内容のチェックを徹底するとともに、入力後のチェックは入力処理担当者以外の者が行うよう徹底した。 ○処理結果リストのチェック及び決裁時の確認を徹底するよう改めて注意喚起した。
355	国民年金保険料納付書の作成処理漏れについて	東京	渋谷	H20. 8. 11	H20. 10. 6	平成20年7月に付加保険料納付の申し出をした被保険者について、申出書処理後に、付加込み保険料にかかる納付書を作成した際、被保険者が前納を希望するかどうかが不明のため平成20年7月分～平成21年3月分までの分割納付書及び平成20年8月～平成21年3月までの前納納付書を作成すべきであったが、平成20年7月分納付書及び平成20年8月分～平成21年3月分までの前納納付書のみ作成し、送付した。被保険者は平成20年8月以降の分割納付書の送付を待っていたが、送付されなかったため、平成20年8月分保険料が納付されず、納付期限経過により平成20年8月分付加保険料が納付できなくなった。 ※納付できなかった付加保険料：400円（平成20年8月分）	○付加保険料納付申出書入力処理と同時に納付書作成処理（662届書）を行った際、担当者が平成20年8月分～平成21年3月分までの分割納付書作成の入力処理を失念し、送付前に確認を行わなかったこと。 ○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こと。	1名		0	○渋谷社保の国民年金業務課係員が被保険者に電話で経過説明及び謝罪を行い、後日、平成20年8月分付加保険料を納付していただくこととした。先方より了承を得た。（10/6）	○渋谷社保では課内会議を開催し当該事象を周知するとともに、納付書作成・送付時における複数担当者での分割区分・保険料種別の確認について徹底し、作成誤りや漏れの防止について注意喚起した。
356	離婚時の厚生年金分割に係る標準報酬改定通知書の作成漏れについて	東京	世田谷	H20. 8. 11	H20. 11. 25	○平成20年5月1日以後に受付した離婚時の年金分割改定請求書の事務処理において、平成20年4月以後の第3号被保険者期間がある場合、①3月以前の合意分割に係る第1号改定者分及び第2号改定者分の改定通知書と、②4月以降の第3号被保険者期間に係る特定被保険者分及び被扶養配偶者分の改定請求書とを合わせて作成・交付することになっているが、誤って②を作成せず、①のみを作成・送付してしまった。	○担当者が平成20年4月実施の3号分割標準報酬改定請求の処理について理解不足であったため、平成20年4月以降に第3号被保険者期間のある者については、合意分割と同時に3号分割の処理が必要であることに気付かなかったこと。 ○決裁時の点検漏れにより誤りを見落としたこと。	11名		0	○世田谷社保の年金給付課長が事務局業務課に照会し、20年4月以降に第3号被保険者期間がある場合については、3号分割の処理が必要であることを確認する。（11/25） ○平成20年5月1日以降に受付・処理した標準報酬改定請求書を再度点検したところ、②の改定通知書作成漏れが11件あることが判明。（12/2） ○11件の対象者に対し、②の改定通知書を作成し、謝罪及び分割の効果には変更がないこと、再度請求書を提出する必要はないことを説明する文書とともに送付した。（12/5）	○世田谷社保では、担当課職員全員に当該事象の周知を行い、平成20年4月以後に第3号被保険者期間がある場合の離婚分割に係る標準報酬改定請求書の取扱いについて注意喚起した。

357	国民年金任意加入被保険者の保険料還付に係る処理誤りについて	東京	練馬	H20. 8. 20	H21. 1. 1	○平成20年8月、国民年金の任意加入被保険者が満額の老齢基礎年金の受給が可能となる月数に達した後に納付した保険料の取扱いについて、本庁通知に基づき、対象者に保険料の還付に関するお知らせ文書を送付し、被保険者本人から申出書及び還付請求書の提出を受け、資格喪失及び還付の処理を行うこととされた。ところが、練馬社保においては、対象者68名について、本人の申出なしに喪失年月日の記録補正を行った後、対象者にお知らせ文書を送付していた。 ※68名中67名については、後日提出された申出書及び還付請求書に基づき還付処理を行ったが、1名については還付請求を行わない旨の意思を本人に確認したため、資格喪失記録を元に戻す処理が必要となった。	○国民年金任意加入満額還付の取扱いについては、関係通知に基づき被保険者本人からの申出書受理後に被保険者記録を補正し、還付することとされているが、当時の担当課長が申出書の提出が必要なることを失念して喪失記録の補正を先に行っていたこと。	68名	0	○申出書及び還付請求書の提出のあった被保険者67名について、還付処理を行う。(20年8月～) ○申出書及び還付請求書の提出がない被保険者1名に対し、再度お知らせを送付する。(2/20) ○国民年金業務課長が当該被保険者宅を訪問し、満額還付の制度について説明し、還付請求書を手交する。(5/28) ○還付請求書が送付されないため、国民年金業務課長が再度当該被保険者宅を訪問したところ、付加納付分の年金額が減額になるので還付請求は行わず現在の年金額で受給する旨の申出があり、還付請求を行わない旨の意思を確認する。(7/30) ○対応方法について事務局年金調整課に協議を依頼し(8/3)、過誤納記録を取り消して喪失年月日を戻したうえ、過誤納となった納付記録を追加処理することとした。(8/7) ○資格喪失年月日の訂正(H4.5.1―H4.6.11)及び過誤納記録の取消を行い、平成4年5月分の納付記録追加処理を行った。(8/7) ○国民年金業務課長が被保険者に電話で協議結果を伝え、了解を得た。(8/7) 還付請求書は後日回収済み。	○国民年金担当課の職員全員に当該事象を周知し、国民年金任意加入者に係る保険料還付については、関係通知及び事務連絡に基づき適正に取り扱うよう改めて徹底した。
358	国民年金付加保険料申出書の処理漏れについて	東京	大田	H20. 10. 16	H21. 5. 27	平成20年10月16日、被保険者より「国民年金資格取得申出書」及び「付加保険料納付申出書」が当所窓口提出された。処理の段階で、資格取得申出と同時に付加保険料申出の処理を行うべきところ、応対者が、付加保険料申出の欄の記載を見落とし、資格取得申出の処理のみ行った。なお、高齢任意加入であったため、「口座振替納付申出書」についても同時受付を行い、一年前納希望であった。その後、付加保険料の処理が行われなかったため、平成20年10月分～平成21年3月分の定額保険料のみが各月納付で口座振替され、平成21年4月分～平成22年3月分の定額保険料のみが一年前納口座振替された。その結果、平成20年10月分～平成21年3月分の付加保険料額、及び平成21年4月分～平成22年3月分付加保険料の一年前納口座振替額が納付できなくなった。	○窓口応対者が入力処理を行った際、入力帳票の確認が適切でなかったため、付加保険料納付申込の欄の記載を見落とし入力処理していなかったこと。 ○処理結果リストのチェック及び決裁時の確認においても不十分であり、入力漏れを見落とししたこと。	1名	7,100	○大田社保の国民年金保険料課長がご本人に事情説明及び謝罪を行い、当所の誤りにより納付できなかった付加保険料について、納付可能かどうかを東京社会保険事務局と協議し、結果を連絡する旨を伝えた。(5/27) ○東京事務局年金調整課と協議した結果、納付できなかった付加保険料を現金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より被保険者あて連絡した上で被保険者宅を訪問し、経過説明及び謝罪をして、平成20年10月～平成22年3月までの付加保険料を現金領収した。(6/2)	○国年担当課の窓口対応者全員に事象の周知及び注意喚起を行うとともに、窓口対応時においても、入力処理後、すぐに処理結果リストを出力し、複数名によるチェックを確実に行うことで処理漏れ及び処理誤りの防止に努めるよう徹底した。
359	国民年金付加保険料納付申出者に対する納付書作成送付漏れ	岐阜	事務センター	H20. 10. 20	H21. 11. 9	平成21年11月9日昼前にA様より大垣社会保険事務所に架電あり、謝金職員応対。B様及びA様の『社会保険料(国民年金保険料)控除証明書』が届き、裏面の「前年(平成20年)の年金加入状況のお知らせ(参考)」欄に、両者とも「付加保険料未納」と表記されていたことを疑問に思い問い合わせ。平成20年10月1日に揖斐川町役場で両者とも付加保険料申出手続きを行う。両者とも平成20年度の定額保険料は口座振替で平成20年4月30日に前納済の方である。同年10月9日に岐阜社会保険事務局事務センターで届出受理をし、同年10月20日に同センターで入力処理があるが、同年10月分から翌年3月分の付加保険料納付書が作成されていないことから、両者とも納付ができなかった。	事務センターにおいて定額保険料口座振替前納済の方の付加保険料申出処理をした際、『付加保険料納付書は作成されない』旨の警告メッセージが出るが、そのメッセージを入力者が見落とししたこと及び決裁時の確認が不十分であったことにより納付書作成をしなかったことが原因である。	2名	4,800	問い合わせ後、直ちに大垣社会保険事務所の担当者が調査を行い、あらためてA様宅へ電話連絡し、納付書が発行されなかったことについて謝罪を行った。なお、付加保険料の納付期限は翌月末日であり、現在期限経過により納付できない旨説明するも、社会保険側のミスにより納付ができないのは納得がいかず、B様及び配偶者のA様両者とも同年10月分から翌年3月分の付加保険料の納付ができるように対応依頼あり。本人及び配偶者は納付期限経過してしまつた平成20年10月分から平成21年3月分付加保険料の納付を希望していることから、上部機関と協議の上、後日回答することを説明し、了解を得る。 本庁担当課に照会の結果、本事象についてはご本人に責はなく、納付期限経過後であるが付加保険料の納付は可能との回答を得たため、平成21年11月27日大垣社会保険事務所の国民年金課長と国民年金課職員がご本人宅を訪問し、改めて謝罪を行うとともに経過を説明し、お二	事務センターにおいては、全職員に対し今回の事務処理誤りを周知するとともに、担当職員に対しては、付加保険料納付申出書を入力した際には、入力後画面の警告メッセージの確認を徹底するよう周知するとともに、入力後画面のコピーを決裁に添付し、複数人によるチェックを行うよう指示した。 岐阜社会保険事務局においては、各社会保険事務所にに対し、今回の事務処理誤りについて周知し、再発防止に努めることとした。
360	付加保険料納付書の未送付について	神奈川	高津	H20. 10. 27	H20. 12. 5	平成20年10月17日に付加保険料納付の申出を行った1か月前納口座振替者。 平成20年11月分保険料が引き落としされたときに10月分の付加保険料はどうなるのか電話にて社会保険事務所に確認をした際に判明した。	平成20年10月27日に平成20年10月17日受付の付加保険料納付申出書を入力した際、1か月前納の口座振替者の場合、付加保険料の納付書が自動作成されないことを担当者が失念し、被保険者に納付書を送付しなかったため。	1名	400	平成20年12月5日高津社会保険事務所国民年金課担当課長が、被保険者A様に経過説明並びに謝罪をしご承いただいた。	課内会議において、課員に付加保険料納付申出書の入力の際は、口座振替記録の確認を必ずするように周知徹底した。
361	国民年金過誤納保険料に係る納付記録追加処理漏れについて	東京	中野	H20. 12. 5	H21. 4. 22	平成20年11月、被保険者がコンビニエンスストアにて平成20年8月分・9月分保険料を納付したが、被保険者は年金裁定中であったため、当該保険料が過誤納となっていた。裁定後、納付記録の追加処理を行う際、平成20年8月分保険料については適正に処理していたが、9月分保険料の処理を漏らしていた。そのため、納付記録追加後の老齢基礎年金に未払いが発生していた。 ※未払いとなっていた老齢基礎年金の金額：75円(平成21年3月分)	○過誤納者整理票に基づき納付記録追加処理票を起票する際、平成20年8月分のみ起票し9月分の起票を漏らしたことに気付かないまま、入力処理を行ったこと。 ○処理票と過誤納者整理票、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、処理票の起票漏れ及び入力漏れを見落とししたこと。	1名	75	平成21年4月22日 ご本人より国民年金の納付記録について照会あり 平成21年4月22日 過誤納者整理票及び納付追加の書類の点検 平成20年9月の納付追加が漏れていたため追加する。 平成21年4月24日 年金受給者のため、業務センターへ再裁定処理のスケジュール確認。 平成21年4月30日 国民年金保険料課長がお客様に連絡。説明し陳謝。お客様より理解を得た。 平成21年4月30日 お客様に納付記録とお詫び状を送付。	○中野社保では、国民年金業務課・保険料課で課内会議で当該事象を課員全員に周知し、処理票と過誤納者整理票、処理結果リストの複数人でのチェック及び決裁時の確認の徹底について、改めて指示した。

362	償還請求書の送付漏れについて	福岡	小倉北	H21. 1. 9	H21. 8. 12	前総務年金給付課長の後ろに置かれていたパンフレットが入っているダンボールの書類を係員が整理していたところ、平成20年12月で受理していた償還請求書が平成21年1月9日付の福岡社会保険事務局総務課長あての送付書がついているにもかかわらず、送付されずに放置されていることが判明した。	総務年金給付課の課員が身の回りのきれい化の際に机の中や足元などは確認を行ったが、パンフレットを入れている箱については確認を行わなかったこと。また、課員が自分の仕事以外は気付いても処理を行おうとしなかったことが初歩的原因である。今回、請求書がパンフレットと一緒に箱の中にあったことについては、前総務年金給付課長は昨年10月24日まで病気休暇を取得し、復帰後もあまり体調がすぐれず、集中力に欠けていたと思われ、自分の机の上に置かれていたパンフレットを整理しようとして、請求書をパンフレットと一緒に箱へ入れたのではないかと思慮する。	4名	16,995	3名については、電話及び訪問にて経過説明、お詫びを行い、本人に了承してもらった。 残りの1名については、電話をして訪問予定としたが、本人病気療養中のため、電話で父親へ事情説明。訪問は断られたため、父親に電話で経過説明、お詫びして了承してもらった。	月一回のきれい化の際には机の中はもちろん、書類が入っているように無い箱についても中身の確認を行うこと、また人事異動の際には必ず必要、不必要なものに分け整理を行い、引継ぎを行うよう改めて指示をした。 受け付けた書類については、受付簿の記入等、進捗管理を確実に行うよう指導した。
363	国民年金保険料免除申請書の処理遅延について	奈良	奈良	H21. 1. 14	H21. 3. 30	平成20年10月27日に受付した免除申請書について、平成21年1月14日までは審査の対象となる世帯員の状況と、その所得の確認のために、町役場等とのやり取りにより事務処理が進められていたが、同日以降は処理方法がわからず行き詰まり、処理が滞った。	担当者が新規採用された任期付任用職員であり、処理方法がわからず処理が滞った。 上司の進捗管理不足と新規採用職員への指導監督が不十分であった。	2名	0	○平成21年3月30日、免除処理の遅延と電話対応の不適切により「国民の声」として連絡があり、担当課長が電話説明・謝罪を行うが、ご本人からは了承いただけなかった。事務所の対応は必要ないとのことで、事務局対応となり遅延による不祥事として公表以外では納得しないとの申し出となった。 ○他の免除申請書についても調査を行った結果、1件の免除申請書の処理が滞っているものが判明した。	業務マニュアルに定められた受付管理簿(件数を把握)とは別に、申請者ごとの受付・進捗管理簿を作成し進捗の管理を適切に行うことと、事務処理について、マニュアルおよびマニュアルに記載されていない詳細な実際の事務手順についても相談、指導を徹底する。また、保険料免除関係事務を担当する職員を増やし、複数で担当するようにした。 書類等の整理整頓、保管管理を厳正に行い、処理未完了の書類と、その到達状況がわかるように決まった場所に保管するよう指示した。 お客様への対応は、親切、正確、丁寧に行うよう全課員に指示した。
364	国民年金督促保険料不納欠損処理遅延及び延滞金調定誤りについて	東京	中野	H21. 2. 13	H21. 4. 10	○督促期間が平成16年11月分～平成18年10月分の国民年金保険料について、平成21年1月5日をもって時効が完成しているところであるが、不納欠損処理が平成21年1月中に処理できなかった。被保険者が金融機関にて、平成18年5月分及び平成18年6月分を時効完成後の平成21年2月13日に納付してしまったが、不納欠損処理がされていなかったため国民年金過誤納保険料還付決定通知書が作成されなかった。また、平成21年2月20日に出力された督促保険料収納一覧表の点検の際にも、時効の完成に気づかず、その後延滞金の調定を平成21年3月26日に行ってしまった。 ※不納欠損処理漏れで過誤納となった保険料額：27,720円(平成18年5月分、6月分) ※誤って調定した延滞金額：10,150円(平成18年5月分、6月分)	○業務多忙により、不納欠損処理の進捗管理ができず、平成21年1月中に処理完了できなかったこと。 ○平成21年2月20日に出力された督促保険料収納一覧表の点検の際、確認が不十分であったため時効の完成に気付かなかったこと。	1名	27,720	○事務局年金調整課に対応を協議。時効完成後の納付分については、還付あるいは充当の処理を行い、延滞金については調定取消を行う旨の指示あり。(4/10) ○被保険者と連絡がつき、国民年金保険料課長より時効後納付であることを説明。今後は、時効完成分は納付しないよう説明し、納付書を破棄するよう依頼。平成18年5月分・6月分は納付可能な期間に充当することで了解得る。(4/15) なお、延滞金の納付書は発送していないが、延滞金の調定取消については、決算期間中であったため処理を保留する。 ○対応について東京事務局年金調整課に協議を依頼し(7/24)、督促期間ではない平成18年5月分・6月分については、納付時点の平成21年2月時点で充当可能な平成19年1月分・2月分に充当すること、平成18年5月分・6月分延滞は調定取消を行うこと、との回答を得る。(8/14)	○平成21年4月17日に国民年金業務課・保険料課の課内会議を開催し、当該事象を周知するとともに、不納欠損処理の進捗管理及び督促保険料収納一覧表の確実な点検の実施について徹底した。
365	国民年金保険料定時分納付書作成漏れについて	千葉	千葉	H21. 2. 27	H21. 7. 22	平成21年度国民年金保険料定時分納付書の作成を怠り、被保険者あて送付しなかったため、一年前納による納付ができなかった。	国民年金資格取得届を処理する際、前納による納付の希望があり、納付期限が迫っていたことから、随時分納付書を送付しないため納付書作成抑止表示「1」を入力し、事務所において、21年2～3月分の前納納付書を作成のうえ被保険者あて送付した。2月5日から3月末日までには、納付書作成抑止表示「1」を入力された方については、定時分納付書が作成されないため、事務所において納付書を作成して送付することとされており、当事務所では、対象者について、被保険者記録のハードコピーを保管し対応しているが、当該被保険者について、そのハードコピーの出力を失念したことにより発生した。	1名	0	国民年金業務第二課長から謝罪及び事象の経過と4月からの1年前納については、納付期限が経過しているため納付できない旨の説明を行い、7月分からの前納により納付いただくよう理解を求めたが、社会保険事務所の誤りであり、平成21年4月からの1年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。 9月14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、1年前納金額で領収に伺う旨伝えご了承をいただいた。	今回の事案を課員に周知し、事務処理にあたっては、通知及び業務処理マニュアルに基づき適正な処理をするよう改めて注意喚起した。
366	国民年金免除申請書の未処理について	福岡	久留米	H21. 3. 9	H21. 6. 18	平成21年1月27日にハローワークで免除申請書を受付(小倉北社会保険事務所)したが住所が久留米市のため2月9日に久留米社会保険事務所に回送した。2月10日に久留米市役所に所得情報確認のため送付した。3月9日に本人は平成21年1月21日に久留米市を転出し所得未申告であったため、免除申請書が久留米社会保険事務所へ返戻されたが、未処理になってしまったもの。	久留米市から免除申請書が返戻されたが、返戻された書類と処理不要の書類が同じ束になっていたため、処理不要と思い込み申請書類の1件ごとの確認を怠ったため未処理になってしまった。	1名	0	小倉南社会保険事務所から本人に国民年金の保険料の納付書が届き、免除を出したのにどうしてかという問い合わせがあった。本人が小倉社会保険事務所に出向くのでその時、説明するように依頼があった。久留米社会保険事務所から電話させることを伝えたが、電話番号を知られたくないので断られた。 本人から連絡がないので、小倉南社会保険事務所から6月26日に連絡いただくよう文書を送付した。本人が7月2日に小倉南社会保険事務所に来所したので、お詫びと所得が未申告なので申告しないと免除の審査ができないことを説明した。本人から所得申告しますとのことであった。	国民年金課職員全員に所長から注意し、今後、市町村から送られてくる書類は2人以上の職員でチェックをして事務処理の進捗管理を徹底するように指示した。

367	国民年金付加保険料加入申出書の入力漏れについて	三重	津	H21. 3. 19	H21. 5. 12	国民年金付加保険料加入申出書を受付するも見落とし、納付書発行不要で後日処理が可能な関係届とともに保管してしまったため入力が漏れ、国民年金付加保険料の平成21年3月分が納期限経過で納付できなくなった。また、平成21年度の国民年金保険料を定額保険料のみの一年前納金額で振替してしまった。	後日処理可能な関係届を確認し保管した際、複数人による確認を怠ったため及び、その後再確認まで時間を要したため	1名		0	○7月21日、被保険者宅を訪問し、平成21年3月分付加保険料、平成21年4月分～平成22年3月分までの付加保険料は前納額で領収した。	後日処理可能な関係届を確認し保管する際、複数人による書類の確認を徹底し、受付してから審査し決裁にいたるまでの期間を短縮することとした。 また、事務局より管内事務所長へ事案の周知を行うとともに、職員に対し適正な事務処理について指導を行った。
368	クレジットカード納付申出書の入力処理漏れについて	沖縄	那覇	H21. 3. 19	H21. 6. 8	平成21年3月19日、被保険者本人が当所窓口にて国民年金保険料クレジットカード納付（変更）申出書の提出を行ったが、その後の当所における入力処理がもれており、今日まで未処理となっていた。	平成21年3月19日、国民年金保険料クレジットカード納付（変更）申出書の提出時において、受付は適正に行われたが、その後の内部処理について、当日（3月19日）FAXにて事務センターにその他のクレジット納付（変更）申出書も一緒に入力依頼を行い、その後原本を送付するところであったが、当日のFAX送付件数9件の中には含まれておらず、さらに原本送付時においても当該者の申出書は進達されず処理済のファイルに原本のまま別綴じとなっていた。 担当職員の病休期間等（18日から23日の間）の処理であり、別の職員が進達処理を行ったが、当時の管理者による点検・確認もされていなかった。また、24日に出勤した担当職員がFAX送信票と原本との点検・確認も行わず原本そのものを処理済のファイルに綴じ込んだこと、受付簿を4月下旬に点検した際にも入力処理日（21. 3. 19）が記載されていたため、処理済と勘違いし放置してしまったことによる。	1名		0	平成21年6月8日本人からの架電により、今回の事象を説明し、ご本人様にお詫びした。本人としては、納付書で収めなくていいように申し込みをしたわけで、納得しないとのことであったが、7月分保険料からクレジット納付になること、4月～6月までは手元にある納付書で納付していただく旨、お願いし近日中に上司とともにお詫びとその後の対応状況のご説明のために直接自宅を訪問することを約束し架電を終了した。平成21年1月から5月31日までの受付簿の点検・確認をした結果当該者以外の処理漏れはなかった。	1、受付簿への受付年月日登載及び進達・入力日を登載する係員を担当職員以外の者を指定して事務処理担当者 と相互点検の徹底。 2、事務センターへのFAX送信票及び入力処理依頼送付書への管理者等の確認の徹底。 3、毎月はじめに前月の処理状況を点検確認し、点検済みの記載を行う。
369	国民年金保険料クレジットカード納付申出書の入力遅延について	京都	中京	H21. 3. 24	H21. 4. 17	平成21年1月19日に受け付けた「国民年金保険料クレジットカード納付申出書」について入力処理日まで処理が行われなかったため、クレジットカードによる一年前納ができなかったことが判明した。	平成21年1月19日に受け付けた「国民年金保険料クレジットカード納付申出書」について入力処理日まで処理が行われなかったため、クレジットカードによる一年前納ができなかったことが判明した。	1名		0	6月中旬クレジット納付が可能であることが判明し、8月4日 クレジット納付が完了した旨確認し、納付記録追加処理を行うと共にカード名義人に処理完了の連絡をし、了承を得た。	クレジットカードによる納付スケジュールについては、職員への周知、スケジュール表の掲示を行う。 事務センターと事務所との書類回送において、空封筒を複数で確認、回送封筒の表書きと内容の突合を徹底する。（事務センターと事務所双方で周知済み）
370	国民年金保険料に係る延滞金納付書の誤送付について	千葉	松戸	H21. 3. 26	H21. 3. 30	平成19年6月8日に国民年金保険料の未納者から保険料元本と延滞金を窓口収納したにもかかわらず、平成21年3月27日当該被保険者に再度、延滞金納付書を送付してしまった。	平成19年6月8日、窓口収納した延滞金を担当者が事後調定として債権管理簿を作成すべきところ、作成を怠ったこと、また、払込後の決裁段階での債権管理簿の作成及び事蹟管理票の記載の確認が不十分であったこと。このため、領収の事蹟が残されていなかったため、延滞金の調定が行われていないものとして、平成21年3月26日、再度、調定を行い翌27日に被保険者あて納付書を送付してしまった。	1名		0	3月31日、調定を取消しするとともに、問い合わせのあった被保険者の母あてに電話にて、当方の事務が誤りであったことを謝罪し、誤送された納付書を受領させていただくため、自宅へ伺いたい旨、申し出たが拒否される。 同日午後、親族が来所。当所の不手際等の指摘に対し謝罪し、経過等の説明しようとするも了承られず、当時の延滞金を含めた領収金額内訳を再度確認し、経過を含めた文書の提出を求められる。 4月1日、被保険者の親族に今回の事象に関する経過及び謝罪の文書を送付したが、改めて領収金額の払込みについて、疑義を唱え、払込みに関する経過の証明を求められたため、4月10日、領収及び払込みの経過の文書を送付した結果、誤って送付した延滞金納付書を返送いただきました承を得た。	債権管理簿の作成を再度点検するとともに、債権管理簿の作成及び最終催告状送付後の事蹟管理票に事蹟を確実に記載するよう、改めて課員に周知徹底した。 また、事務局から管内社会保険事務所に事象の周知を行うとともに、決裁過程において、管理簿との突合を複数人で確認し、その後の管理について、確実に行うよう改めて指示した。
371	国民年金保険料納付書返戻分の処理誤りについて	東京	北	H21. 3. 31	H21. 6. 8	○平成21年3月、厚生年金現存被保険者より、委託会社を通じて国民年金保険料の未納期間に係る納付書の作成・送付依頼があった。納付書は厚生年金資格取得時の届出住所により作成・送付されたが、送付後に宛先不明により事務所に返戻された。宛先住所に肩書きを加えて再度送付するも、再度宛先不明により返戻され、その後の住所の確認が不十分であったため、被保険者に納付書が送付されなかった結果、送付依頼のあった未納期間のうち、平成19年4月分保険料14,100円が時効により納付できなくなってしまった。	○納付書が返戻された際、区役所への住所確認、及び被保険者への電話確認が不十分であったため、正しい送付先住所の確認ができず、再送付が行われていなかったこと。	1名		14, 100	○北社保の国民年金保険料課長が被保険者に電話連絡し、事情説明及び謝罪を行った。また、未納保険料の内、平成19年5月分・6月分の納付書を再作成して送付するため早急に納付していただきたい旨説明し了解を得た。なお、時効により納付できなくなった平成19年4月分保険料については東京事務局と取扱いを協議の上、結果を連絡する旨説明した。（6/8） ○東京事務局年金調整課に協議を依頼し（6/9）、事務局より本庁に協議を依頼した。（6/12） ※本庁から回答あり次第、被保険者への対応を行うこととしている。	○国民年金保険料課の職員全員に当該事象を周知し、納付書が宛先不明で返戻された際は、速やかに区役所や被保険者への住所確認を的確に行い、正しい住所を把握した上で納付書を再作成・送付するよう改めて徹底した。

372	未送達となった国民年金保険料納付書の調査漏れについて	東京	立川	H21. 4. 1	H21. 8. 6	○夫婦である被保険者に係る平成２１年度定時分保険料納付書（付加保険料込み）が社会保険庁より送付されたが、「宛所不明」との理由により郵便局より返戻されていた。その後、管轄事務所において該当市役所への住基確認等の調査を行わないまま当該納付書を保管していたため、平成２１年４月分から６月分の付加保険料について、納付期限経過により納付できなくなりました。 ※納付できなくなった付加保険料額：各１、２００円	○被保険者によれば、表れも出しており、他の郵便物は届いているとの申出があり、今回定時分納付書が返戻された経緯は不明。 ○本来、返戻された納付書については、事務所において住基確認等の調査をしなければいけないが、年金記録問題等の対応に追われ調査ができなかったこと。	2名		0	○被保険者より連絡を受け、調査の結果、上記の原因欄のとおり送付できなかったことが判明し、説明する。また、平成２１年４月分～６月分の付加保険料については、納付期限が過ぎているため、納付できない旨伝える。 しかし、今回納付書が届かなかった原因は、行政側にあり、返戻後も調査をしなかった事務所にも落ち度（瑕疵）があるのではないかとして納得のいく回答を求められ、納付を認めるかどうか。 ○東京事務局年金調整課に協議を依頼する。（8/6） ○協議の結果、付加保険料の納付を認めることとした。（8/14） ○国民年金業務課長が被保険者宅を訪問し、改めて謝罪の上、平成２１年４月分～６月分の付加込み保険料を金銭登録機で領収し、了解を得た。（9/3）	○返戻された郵便物については、住基やWMで変更がないかどうか確認等、調査を必ず行うよう徹底した。
373	国民年金付加保険料納付申出書の入力処理漏れについて	東京	武蔵野	H21. 4. 7	H21. 6. 23	平成２１年３月、被保険者が市役所にて国民年金高齢任意加入の申出とともに付加保険料納付の申出を行った。市役所より回付された統一帳票に基づき武蔵野社保で入力処理した際、付加保険料納付申出の入力処理を漏らしていたため、被保険者には定額保険料のみの納付書が送付された。被保険者は当該納付書により平成２１年３月分保険料を納付したことから、平成２１年３月分及び４月分の付加保険料を納付することができなかった。 ※納付できなかった付加保険料額：８００円（平成２１年３・４月分）	○帳票の審査時には付加保険料納付申出年月日欄の記載を確認していたが、入力担当者が被保険者資格取得申出書を入力後、付加保険料申出年月日を入力済みと勘違いして「入力」の日付印を押していたこと。 ○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ったため、付加保険料申出年月日の入力処理漏れを見落としたこと。	1名		800	○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。	○武蔵野社保では、担当課長より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の入力時は付加保険料申出年月日欄の入力漏れがないことを必ず確認するよう徹底した。 ○処理結果リストのチェック及び決裁時における、付加保険料申出年月日欄の確認について改めて徹底した。
374	転出予定の国民年金被保険者に係る確認事務等の誤りについて	東京	八王子	H21. 4. 17	H21. 4. 28	国民年金保険料の一年前納口座振替の申込を行った被保険者が、平成２０年１１月に他県に転出予定であったが届出のないまま転出予定日から３ヶ月を経過し、市から八王子社保に不在の連絡がある。本来、住所確認及び届出指導を行うべきであったところ、確認を行わないまま不在決定者として処理を行った。その結果、口座振替情報が停止となり、平成２１年度分一年前納に係る４月３０日の口座振替が不能となった。 また、平成２１年４月に被保険者の母親から２１年度分の口座振替について問い合わせがあった際、対応者は被保険者記録を十分に確認せずに口座振替が可能である旨の誤った回答を行っていた。 ※口座振替できなかった一年前納額：１７２、２３０円（平成21年4月分～22年3月分）	○市から不在の連絡を受けた際、その後の確認事務を適切に行わずにそのまま不在決定の処理を行ってしまったこと。 ○母親から口座振替について問い合わせを受けた際、担当者が被保険者記録を十分確認しなかったため被保険者区分の表示を見落とし、口座振替納付を申込済みであるのを見て口座振替が可能であると誤って判断したこと。	1名		0	○八王子社保の国民年金保険料課職員が被保険者に謝罪し、保険料の納付方法について上部組織と協議し回答することで了解を得る。 ○協議の結果、変更後の現住所地を管轄する新発田社保の協力を得て、一年前納口座振替額を金銭登録機で収納することとする。（4/30） ○新発田社会保険事務所へ文書により対応を依頼する。（4/30） ○八王子社保の業務次長が被保険者に電話連絡し、後日、新発田社会保険事務所から訪問し領収する旨を説明し了解を得る。（4/30） ○新発田社会保険事務所国民年金第一課長ならびに担当事務官が相手方宅を訪問し、改めて謝罪の上、平成21年度分口座振替前納保険料を金銭登録機により領収して了解を得た。（5/7）	○国民年金業務課・国民年金保険料課の全職員及び全相談員に事象を説明し、転出予定者について不在決定処理を行う際は現住所の確認を十分に行うよう徹底した。また、口座振替等に係る問い合わせを受けた際は、被保険者記録を十分に確認し的確な回答を行うよう注意喚起を図った。
375	国民年金保険料口座振替納付申出書の入力漏れについて	東京	新宿	H21. 4. 22	H21. 6. 1	平成２１年４月、国民年金保険料口座振替納付申出書の入力処理を行った際、未入力の申出書８名分を誤って入力済分の申出書に混入させていた。そのため、８名分の口座振替納付申出書（早割）の入力が漏れ、平成２１年５月分保険料（平成２１年６月１日口座引き落とし）の口座振替が不能となった。 ※口座振替不能額：１１６、８８０円（平成２１年５月分口座振替早割相当額１４、６１０円×８名分）	○受理した口座振替納付申出書は受付簿に記載し、「金融機関の照会が必要なもの」と「入力処理を行えるもの」とに分け、クリアファイルに入れて保管している。また、入力処理後、決裁を受けるときにもクリアファイルに入れて回付している。今回、入力処理の際、何らかの理由により当該８名分の申出書を決裁用クリアファイルの中に誤って混入させてしまったため、入力をしていないことに気付かなかったこと。 ○決裁時の確認が不十分であったため、入力漏れを見落としたこと。 ○受付簿による処理経過の確認作業が不十分であったため、未処理分の進捗管理が行われていなかったこと。	8名		116, 880	○新宿社保の国民年金保険料係長が、問い合わせのあった被保険者に電話で経過説明及び謝罪を行い、了承を得た。その際、当該被保険者より口座振替申出書の取下げの意向を確認した。（6/1） ※８名に関しては、督促の対象者とならないよう「特定者C」登録を行った。また、残る７名の被保険者について、保険料の収納方法を東京事務局年金調整課と協議し（6/5）、口座振替できない月分の保険料は、１ヶ月口座前納で現金領収することとした。（6/12） ○４名の被保険者については、６月分を６月末で口座振替することで金融機関の了承を得ているため、係長が各被保険者に電話でその旨伝え、自宅を訪問し５月分を金銭登録機により１ヶ月口座前納額で領収し、了解を得た。 ○２名の被保険者は、係長が電話で口座振替再開が７月末となること伝え、自宅を訪問し５月分及び６月分を金銭登録機により１ヶ月口座前納額で領収し、了解を得た。 ○残る１名の被保険者については、架電連絡が取れず臨場するも不在。経過説明及び謝罪、連絡がほしい旨の文書を留め置くと、先方より連絡あり、口座振替申出書の取下げの意向を確認した。（6/12～19）	○新宿社保では、国民年金保険料課長より当該事象を担当課職員全員に周知し、口座振替納付申出書受付処理簿の消し込みを週サイクルで行い、未処理件数の把握と進捗管理を確実に行うよう徹底した。 また、幹部職会議を通じて、全職員に今回の原因を周知し、決裁時の十分な確認と事故防止について改めて指示した。
376	金融機関への国民年金保険料口座振替依頼書の送付漏れについて	埼玉	所沢	H21. 4. 30	H21. 5. 11	平成21年2月20日に該当被保険者より国民年金保険料口座振替納付申出書（1年前納、2月17日金融機関確認）を受付し、2月23日に所沢社会保険事務所に処理を行ったが、金融機関へ口座振替依頼書の送付について漏れてしまった。	処理時の書類確認及び決済時のチェック漏れによる。	1名		0	○主任国民年金調査官より東京貯金事務センターへ1年前納の振替について確認および依頼するも不可能との回答 ○主任国民年金調査官より、該当被保険者に対し電話連絡による経過説明（口座番号入力誤り）と謝罪を行い理解を求めるも理解は得られず（口座振替による1年前納額での納付を希望）。振替とならなかった保険料分の対応について、後日連絡することを伝える。 ○平成21年5月25日、国民年金徴収専門官が当該該当者宅へ訪問。謝罪を行い了承いただき、現金にて口座振替1年前納額にてを領収する。また、国民年金口座振替情報記録について口座番号の訂正入力処理を行う。	○処理結果リストの突合を担当者と担当者以外で交互に行うことを徹底する。 ○課内会議を開催し、当該事象の報告をするとともに適正な事務処理の徹底について注意喚起を図る。

377	国民年金付加保険料納付書の作成漏れ等について	東京	千代田	H21.4.30	H21.6.2	平成21年4月、配偶者の国民年金3号→1号種別変更届及び付加保険料納付申出書、A様の国民年金任意加入申出書及び付加保険料納付申出書が提出され、入力処理する際、平成21年4月分納付書作成の基準日（平成21年4月20日）を経過していたため、事務所で随時に付加保険料のみの納付書を作成する必要があったが、作成しなかったため、定額納付書しか発行されず、納付期限経過により、2名分の平成21年4月分付加保険料が納付できなくなった。 なお、任意加入被保険者の保険料納付は口座振替が原則であるにもかかわらず、A様よりクレジットカード納付申出書（6ヶ月前納）を誤って受理し入力処理してしまっ た。 ※納付できなかった付加保険料額：800円（被保険者及び妻の平成21年4月分）	○「定額＋付加」納付書の作成に係る基準日の確認が不十分であったため、当該被保険者の場合は定額納付書が作成されることを失念していたこと。 ○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ったため、付加納付書作成漏れに気付かなかったこと。 ○任意加入被保険者の保険料納付においてクレジットカードによる納付は口座振替によらない正当な事由に該当しないことについて、当該担当者に周知徹底されていなかったこと。	2名	800	○千代田社保の国民年金調査官が夫あて連絡し、経過説明及び謝罪を行った。また、A様及び配偶者の平成21年4月分付加保険料納付、及びA様のクレジットカードによる納付について、東京事務局と協議し後日連絡する旨伝え、了承を得た。（6/2） ○東京事務局年金調整課と協議した結果、A様及び配偶者の付加保険料については領収しても構わない旨、A様のクレジットカードによる納付については、これを取消するとともに、改めて口座振替納付申出書の提出を求め、平成21年6月分保険料より口座振替とする旨の回答を得たため、国民年金調査官が夫あて連絡したところ、夫が来所され、経過説明及び謝罪をして、A様及び配偶者の平成21年4月分付加保険料について現金領収し、口座振替納付申出書を受理した。（6/25）	○千代田社保では、当該事象を担当課職員全員に周知し、国民年金任意加入申出書を受理する際は、口座振替納付申出書又は口座振替納付によらない正当な事由に該当する旨の申出書が提出されていることを必ず確認するよう、改めて徹底した。 ○付加保険料納付書作成基準日の確認について、改めて注意喚起した。
378	国民年金保険料領収済通知書の集信処理誤りについて	愛知	業務管理室	H21.5.7	H21.5.28	平成21年5月28日に、豊橋社会保険事務所管内の国民年金被保険者様から、平成21年5月から平成22年3月まで平成21年4月30日に前納したのにもかかわらず、口座振替開始通知の開始月が納付した5月分からと記載された通知書が送付されたための照会があり確認したところ、平成21年5月7日に共同事務センターにおいてOCR処理した領収済通知書の集信処理誤りが244件（216名）あることが判明した。	金融機関各支店において平成21年4月30日に納付された国民年金保険料244件について、平成21年5月7日にOCR処理を行った領収済通知書の集信処理を行った際、担当者による確認不足及び集計表エラーリストの警告表示を「業務取扱要領」で確認した際の判断誤りにより、収納されているものの各被保険者の納付記録への未収録となったため。	216名	0	平成21年5月28日業務管理第3係長が電話にて照会のあった被保険者に対して、経過説明と謝罪を行い了承を得る。当該未収録の領収済通知書244件をWMより納付記録の収録処理後、該当被保険者を管轄する関係社会保険事務所あて21年4月30日にある金融機関本支店にて納付された244件（216名）の領収済通知書に係る納付記録の原簿収録遅れについて連絡。平成21年6月1日口座振替予定者1名について金融機関への緊急停止を依頼、受理される。国民年金係長より国民年金電話納付督促業者へ該当者の電話納付督促の中止を依頼。	領収済通知書のOCR処理後出力される一覧表等の確認と入力済データをWMより確認し、集信処理に誤りのないよう確認することを徹底する。 また、管内社会保険事務所について、所長会議で今回の事務処理誤りを周知し、再発防止に努めることとした。
379	国民年金保険料口座振替納付申出書の入力漏れについて	東京	港	H21.5.14	H21.9.18	○平成21年4月30日、高齢任意加入の処理について町役場から港社保に相談があり、先行入力対応することとし、5月7日にFAX依頼に基づき入力処理を行った。その後、5月14日に国民年金関係届書原本及び口座振替納付申出書の送付があったが、口座振替納付申出書が担当者に配付されずに国民年金関係届書に編綴されてしまい入力漏れとなっていた。その結果、被保険者は1ヶ月前納による割引及び付加保険料の納付ができなくなった。 ※納付できなかった保険料額：60,400円（平成21年5月分～8月分、付加込み早割り前納額）	○口座振替納付申出書と国民年金関係送付書とのチェック確認が不十分であったため、口座振替処理担当者に配付されないまま、誤って国民年金関係届書に編綴されてしまったこと。 ○任意加入資格取得申出書の処理後に、口座振替情報記録の確認が行われていなかったこと。	1名	60,400	○港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。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を伝え先方より了解を得た。（9/18） ○東京事務局年金調整課と協議した結果、保険料の納付について、平成21年5月分保険料については付加込み保険料相当額にて、平成21年6月分保険料からは1ヶ月前納相当額に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に連絡し、経過説明及び謝罪をして、保険料を現金領収した。（10/7）	○当該事象を担当課職員に周知するとともに、届書と国民年金関係送付書との付け合わせの徹底について注意喚起を行った。また、高齢任意加入被保険者については、口座振替納付によらないことについて正当な事由がある場合を除き、原則口座振替納付となっていることを確認するよう徹底した。
380	付加込保険料納付書送付漏れについて	東京	八王子	H21.6.1	H21.6.11	○平成19年11月に国年被保険者より付加保険料納付申出があった際、前納期限までに納付されない場合は、改めて付加込納付書及び前納納付書を送付することを当時の担当者が被保険者に約束していた。その後、平成21年度分前納期限までに納付が確認できなかったが、付加込納付書及び前納納付書が事務所より送付されておらず、被保険者は21年4月分付加込保険料を納期限までに納付しなかった。平成21年6月、被保険者より納付書再送付の依頼があった際、事務所では付加納付辞退者とみなして定額保険料のみの納付書と付加保険料納付申出書等を送付したが、被保険者は付加保険料が納付できないことを了解せず、定時分納付書により平成21年4月分から9月分までの付加込保険料、及び平成21年10月分から平成22年3月分までの付加込前納保険料を納付したことにより、当該付加保険料は収納できなくなった。	○被保険者は、平成19年11月に付加保険料納付を申し、平成19年12月から前納するようにしたが、納め忘れを懸念して、前納納付期限までに納付が確認できない場合は、改めて付加込納付書及び前納納付書を送ることについて、当時の担当者と約束していた。ところが、平成20年10月に担当者が人事異動で交代した際に、この約束について引継ぎが適切に行われなかったため、当該被保険者の納付状況に関するチェック及び納付書の再作成・送付が行われていなかったこと。	1名	0	○前任者である事務局国民年金対策官より、被保険者あてに電話連絡し、事情説明及び謝罪を行った。（6/11） ○八王子社保において被保険者の保険料納付記録を確認したところ、平成21年4月分から9月分までの付加込保険料、及び平成21年10月分から平成22年3月分までの付加込前納保険料の納付を確認したため、付加保険料の納付の取り扱いについて、東京事務局年金調整課へ協議依頼する。（6/17） ○協議の結果、平成21年4月分から付加保険料を納付する者として取り扱うこととされた。（7/9） ○相手方に電話し、改めて謝罪のうえ、すでに納付された付加保険料についてはそのまま記録される旨お伝えし了解を得た。（7/9）	○八王子社保では、当該事象を担当課職員全員に周知し個別対応が必要な案件については、異動の際、確実に引継ぎを行うよう注意喚起した。 ○業務次長が当該被保険者の対応に係る引継書を作成し、来年度以降の納付書発行及び納期限内納入のチェックを徹底することとした。
381	国民年金保険料口座振替再開処理漏れについて	東京	足立	H21.6.1	H21.6.9	平成21年4月分保険料より口座振替（早割）の登録をしている被保険者の母親から、平成21年3月分保険料について、納付書にて納付済みのため、初回の口座振替（平成21年4月30日）にて振替予定の平成21年3月分定額保険料と4月分一ヶ月前納保険料のうち、4月分のみ口座振替するよう依頼を受け、金融機関に対し平成21年3月分保険料のみ口座振替緊急停止を依頼した。ところが、5月の口座振替情報の変更等締切日までの間に口座振替の再開処理を行わなかったため、5月分（平成21年6月1日）の口座振替が行われなかった。	○緊急停止を依頼した場合は、緊急停止の経過及び再開処理が必要か不要かをハードコピーに記載し、課内のボックスに入れておくことにより、口座振替処理担当者に引き継ぐことになっていた。当該緊急停止について対応した者は、平成21年3月分保険料について緊急停止を依頼した際、平成21年4月以降の保険料については通常通り口座振替されるものと勘違いしたため、口座振替再開処理は不要であると判断し、ハードコピーに経過を記載する際、「口座振替再開処理が必要」との記載を行わなかったこと。 ○口座振替処理担当者は、ハードコピーに「口座振替再開処理が必要」との記載がなかったため、経過について再度確認をせずに口座振替再開処理不要と判断していたこと。 ○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り、処理漏れを見落としたこと。	1名	14,100	○足立社保の担当課長より、被保険者あて連絡し、経過説明及び謝罪を行った。平成21年5月分保険料納付については、東京事務局と協議の上、後日回答させていただきたい旨伝えた。（6/9） ○東京事務局年金調整課と協議の結果、平成21年5月分を口座振替による1ヶ月前納で領収することとした。（6/17） ○国民年金保険料課長が被保険者宅を訪問し、金銭登録機により14,610円を領収し了解を得た。（6/25）	○足立社保では課内会議において当該事象を担当課職員全員に周知し、口座振替を緊急停止した場合は経過及び口座振替再開処理について確実に処理担当者への引継ぎを行うとともに、処理結果リストのチェック及び決裁時は口座振替再開処理漏れがないかを複数担当車で確認するよう徹底した。

382	国庫金振込通知書及び送金通知書の発送漏れについて	福岡	久留米	H21. 6. 13	H21. 7. 13	平成2 1 年6 月1 2 日決定の国民年金保険料還付金の国庫金振込通知書（2 9 2 件）・送金通知書（2 件）を6 月1 5 日に発送する予定であったがキャビネに保管したままで発送が漏れていたことが判明した。	非常勤職員が封入した国民年金保険料還付金の国庫金振込通知書（2 9 2 件）・送金通知書（2 件）を総務年金給付課職員が封入チェックをした。通常であれば、郵便発送がある2 階のテーブルで封入チェックをして発送担当の非常勤職員に引き継ぐが、6 月13 日（土）に他の総務年金給付課職員が入院するので、長期休暇のため仕事の引継ぎを行った。その日に、封入チェック作業を1 階の総務年金給付課の席で行い、そのままキャビネに保管した。 月曜日にキャビネから書類を取り出して、発送担当の非常勤職員に渡す予定であったが病気休暇中の職員の仕事も併せて行い多忙の中、失念してしまったため、発送が漏れてしまった。	2 9 4 名	0	国庫金振込通知書については、7 月14 日に本人あて、詫び状を添付して発送し、送金通知書2 件についても、7 月1 4 日に次長と総務年金給付課職員で自宅を訪問し謝罪を行い了承を得た。	総務年金給付課職員全員に所長からきれい化と併せて注意のうえ、封入・封緘後、確実に発送担当へ引継ぎを徹底するように指示した。
383	国民年金保険料口座振替の停止解除漏れについて	東京	北	H21. 6. 25	H21. 6. 25	○平成2 1 年2 月、国民年金被保険者より、国民年金保険料口座振替納付申出書（早割り）の提出があり、入力処理を行う。口座振替開始が平成2 1 年3 月との通知を受けた被保険者より、3 月分は納付書で納付済との連絡があったため、4 月3 0 日の口座振替について、金融機関へ3 月分の緊急停止を依頼し、4 月分は予定どおり口座振替された。ところが、その後、停止解除（振替再開）処理が行われなかったため、5 月分及び6 月分が早割り分として口座振替されなかった。 ※口座振替されなかった額：2 9 , 2 2 0 円	○口座振替の緊急停止を依頼した場合、翌月上旬に、口座振替事項記録欄に「委託者の都合による振替停止」の表示がされ、口座振替情報記録には停止年月日が設定される。この状態になると、次回以降の口座振替が実施されなくなるため、翌月から再び口座振替を行いたい場合は、口座振替情報の変更等締切日までの間に停止解除処理（口座振替再開処理票の入力）をする必要がある。今回、口座振替情報記録の確認が不十分であったため、停止解除処理を失念していたこと。 ○口座情報変更等締切日までに振替解除処理漏れがないかどうかを確認していなかったこと。	1 名	0	○事象判明後、直ちに停止解除処理入力する。（6/25） ○北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い、7 月分からは予定どおり振替される旨説明し、5 月分及び6 月分の取り扱いについては、確認の上、後日連絡する旨を伝える。（6/26） ○東京事務局年金調整課に協議を依頼し（6/29）、平成2 1 年5 月分及び6 月分を早割り額で領収することとした。（7/6） ○国民年金保険料課長が被保険者宅を訪問し、改めて謝罪の上、平成2 1 年5 月分及び6 月分早割り相当額を金銭登録機により領収し、了解を得た。（7/8）	○担当課職員全員に事象を周知し、窓口や電話で口座振替の緊急停止を受付した場合は、再開処理が必要かどうかも記入するようにした。また、翌月には、緊急停止分のハードコピーについて、再開処理が必要かを担当者が見直し、その後、係長又は課長が二重チェックするよう徹底した。
384	国民年金保険料口座振替に関する停止解除の入力漏れについて	奈良	櫻井	H21. 7. 8	H21. 7. 17	国民年金保険料の口座振替申し込みの手続きをされた被保険者に対し、締切日間際であったため平成2 1 年5 月分は納付書での納付を案内したが、締切日に間に合い口座振替で平成2 1 年5 月分から振替されることが判明。	重複納付を避けるため口座振替を緊急停止したが、停止解除処理を失念したため。	1 名	0	○当事務所から直接お目にかかって謝罪させてほしいと申し出るも、割引による口座振替が実施されないのであれば会う必要がないと拒否された。 ○9 月1 日社会保険庁から領収に対する確認が取れたため、自宅にて本人及び父に謝罪を行い、領収した。	口座振替の変更締切前に緊急停止をかけた被保険者については、事績を残し、次月への引継ぎ等最終確認を徹底する。
385	国民年金付加保険料納付書の作成漏れについて	東京	立川	H21. 9. 9	H21. 10. 16	○平成21 年8 月28 日、被保険者から国立市役所年金係に取得届及び付加保険料申出書の提出があり、9 月4 日に立川社保で受付した。その後、共同事務センターへの入力委託分と事務所処理分との仕分け作業を行う際、当該届書を引き抜いて事務所で処理すべきであったところ、委託に回した結果、届書の入力処理が社会保険庁における8 月分付加保険料納付書の作成処理に間に合わず、また、納付書が8 月分保険料の納付期限後に発送されたため、8 月分付加保険料の納付機会を奪ってしまった。 ※納付できなくなった付加保険料：400 円	○9 月は大型連休があり、共同事務センターの事務処理サイクルでは、平成21 年8 月分の付加保険料込みの納付書作成処理に間に合わないにもかかわらず、確認を行わなかったため、通常の月と同様のサイクルであれば間に合うと判断して、仕分けの際に当該届書を引抜きしていなかったこと。 ○委託から返却された届書のチェック及び決裁時の確認が不十分であり、8 月分付加保険料納付書の作成に間に合わないことを見落としたこと。	1 名	400	○被保険者からの連絡を受け、立川社保で届書及び納付書発行の経過を確認したところ、共同事務センター入力委託分に入っており、平成21 年9 月の事務処理サイクルでは、大型連休があるため、8 月分の付加保険料の納付書発行が間に合わないことが判明する。 国民年金業務課長より被保険者に今回の事案を説明、謝罪するが、平成21 年8 月分から付加保険料納付希望の強い申し出があり、平成21 年8 月分付加保険料の納付の取り扱いについて東京事務局と協議の上連絡する旨説明する。（10/16） ○協議の結果、付加保険料の納付を認めることとした。（11/5） ○国民年金業務課長が被保険者宅を訪問、改めて謝罪し、金銭登録機により平成2 1 年8 月分付加保険料を領収して了解を得る。（11/24）	○今事案を国民年金担当課職員に周知し、付加保険料の処理を含む届書については、共同事務センターへの入力委託の仕分けの際に回付しないよう注意喚起するとともに、引き抜き漏れがないかを必ず確認するよう徹底した。
386	国民年金保険料口座振替納付申出書の入力漏れについて	千葉	幕張	H20. 4～10	H21. 4. 2	国民年金保険料口座振替納付申出書（1 年前納）の提出者6 名について、当該申出書の入力処理がなされていなかったことから、平成2 1 年度の口座振替（1 年前納）の取扱いができなかった	6 名の被保険者は平成2 0 年4 月から1 0 月の間に任意加入申出書と同時に口座振替申出書（1 年前納）が提出されたが、2 0 年度については納付書による前納の取扱いとなり、その前納納付が確認できた時点で2 1 年度の口座振替（1 年前納）入力処理を行うこととしていたが、完結済の任意加入申出書とともに当該口座振替申出書（1 年前納）を保管してしまったことから、入力処理がされていないことによる。また、担当者及び担当課長の進捗管理が適切に行われなかったことも原因である。	6 名分	0	4 月3 日、担当係長から該当の被保険者あて電話で謝罪及び事象の経過の説明と納付書による1 年前納の納付について、理解を求めたが保険料金額が異なることから、いずれの被保険者も口座による1 年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。なお、1 名については、金融機関で納付書による口座振替の対応ができた。残りの5 名について、担当係長から被保険者宅に電話にて、改めて謝罪を行い、後日、領収に何う旨伝え、ご了承をいただいた。	課内会議を開催し、当該事象の報告をするとともに提出のあった申出書等の受付管理（保管場所、保管書類の確認等）、業務処理マニュアルによる適正な処理（複数の者による確認）の徹底を改めて注意喚起した。また、事務局から管内社会保険事務所に対し、時期をみて処理する届書等は必ず、専用トレー等を設置して、日々点検のうえ確実に処理するよう注意喚起した。

387	国民年金保険料免除申請書の入力誤りについて	神奈川	鶴見	H18. 11. 17	H21. 6. 4	平成１８年度申請免除申請時に、継続申請表示が記載されていたにも拘らず、平成１９年度以降の継続免除が未処理の状態となった。	申請免除のOCR処理時に、障害基礎該当者ということでエラーが生じた。 調査の結果、障害非該当３年経過のため再度処理を行ったが、この時点で継続表示の入漏れがあり次年度以降の継続申請用磁気媒体が作成されず未処理の状態となった。	１名	0	6月４日に配偶者と面談。誤りの仔細を話し謝罪した。 鶴見区役所に対し継続免除用処理票の送付を行い、返送され次第処理することを了承してもらいご帰宅してもらった。 6月１６日承認処理が終了したので、謝罪のため被保険者宅を訪問する旨架電するも、承認通知書の送付のみで構わないとのことなので改めて電話にて謝罪し承認通知書を送付した。	管下社会保険事務所に情報提供し注意喚起を図るとともに、OCRによる入力エラー原因が、『５３５０、６３５０』の障害基礎年金のコードを所持している場合は通常の事務処理マニュアルに加え、被保険者記録照会票の免除０６画面のハードコピーを添付し複数名によるチェックを行い再発防止に努める。
388	国民年金保険料学生納付特例申請書の審査誤りについて	東京	事務センター	H19. 6. 25	H20. 10. 16	平成１９年６月、立川社保から共同事務センターに回付された国民年金保険料学生納付特例申請書の事務処理に際し、共同事務センターで所得額を誤ってOCR入力して審査を行っていた。また、申請書が返却された立川社保でも処理結果の補正依頼を行わなかったため、本来「却下」とすべき被保険者を誤って「承認」として処理してしまった。その結果、平成１９年度分保険料が徴収不足となった。 ※徴収不足額：１６９、２００円（平成１９年４月分～平成２０年３月分）	○共同事務センターにて国民年金保険料学生納付特例申請書の所得額をOCR転記するためのPC入力の際、所得額「1,393,600」を見落とし、「0」と入力してしまったこと。 ○平成19年6月以前はOCR処理後の入力結果のリストチェックは１度のみであったが、所得額の数字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	169,200	○事務局業務課の担当業務調整官が立川社保の国民年金業務課長に被保険者への連絡を依頼する。（10/16） ○立川社保より被保険者宅に何度か架電するも不在。 ○母親と連絡がついたため、国民年金業務課長が経過説明及び謝罪を行う。また、平成１９年度学生納付特例承認を取り消し改めて却下とすること、保険料は納付書で納付していただきたいことを説明し、了解を得る。（11/19） ○訂正処理後、承認取消に係る謝罪文と却下通知及び平成１９年度納付書を発送した。（12/4）	○平成19年7月より委託業者へOCR転記をさせ、職員がOCR処理前の転記内容を確認し、派遣職員による○処理後の入力結果のリストチェックを２度行うこととした。また、所得審査により却下となる申請書の件数が非常に少ないことから、却下処理をする申請書上部に付せんを貼付し他の承認となる申請書と容易に区分できるようにする等事故防止に努めている。 ○今回の事務処理誤りが判明したことにより、職員及び派遣職員に対し、転記内容の確認、処理結果リストのチェックの更なる徹底を改めて指示した。
389	国民年金保険料口座振替申出書の預金種別入力誤りについて	東京	大田	H19. 9. 4	H20. 12. 3	平成19年8月、被保険者より国民年金保険料口座振替納付申出書（早割）の提出があり、金融機関に口座確認後、入力処理を行った。その際、預金種別を「当座」とすべきところ誤って「普通」で入力したため、「取引なし」により振替不能・口座振替停止となった。平成19年11月と平成20年1月に口座振替不能調査一覧表の確認を行った際、預金種別の訂正入力をしていないまま停止年月日解除入力処理を行ったため、やはり振替不能となっていた。平成20年3月に口座振替不能調査一覧表の確認を行った際は、「取引なし」による振替不能が続いていたので、口座がなくなったものと判断し、再開処理を行わなかった。その後も確認が行われなかった結果、一度も口座振替が行われていなかった。 ※口座振替されなかった額：213,230円（平成19年9月分～平成20年11月分までの口座早割り額）	○当該申出書の入力の際、入力担当者が届書をよく確認せず、預金種別は普通であろうと思い込み、当座の種別コード「２」ではなく、普通の種別コード「１」を入力したこと。 ○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、入力誤りを見落としたこと。 ○平成19年11月と平成20年1月に口座振替不能調査一覧表の確認を行った際、不能理由が「預金取引無し」であるため、預金種別の訂正を行うべきであったにもかかわらず、預金種別誤りを見落とし、誤って停止年月日解除入力処理を行っていたこと。 ○平成20年1月に口座振替不能調査一覧表の確認を行った際、「取引なし」による振替不能が続いていたので、担当者は口座はなくなったものと勘違いしたため、処理不要との誤った判断をしたこと。 ○口座振替長期停止者一覧表が出力された際、確認を失念していたこと。	1名	213,230	○大田社保の国民年金保険料課長が年金相談室で被保険者と面談し、経過説明及び謝罪を行う。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の上、再度連絡させていただきたい旨伝え、先方より了承を得た。（20/12/3） ○東京事務局年金調整課に協議を依頼し（12/5）、口座振替による1ヶ月前納額で保険料を収納することとした。（12/8） ○国民年金保険料課長が被保険者の携帯電話に何度か架電するも、コールのみ。 ○協議結果の説明及び領収手続きのため連絡がほしい旨の文書を送付する。 ○自宅を訪問するも不在のため、連絡がほしい旨のメモを残すも、その後も先方からの連絡なし。	○大田社保の国民年金保険料課長より担当課職員全員に注意喚起を行い、口座振替申出書を受け付けた際は預金種別を確認し、当座預金については「当」の表示を申出書に朱書きして預金種別ごとの束に分けてから入力処理を行うよう徹底した。 ○処理結果リスト、口座振替不能者一覧表及び口座振替長期停止者一覧表は複数担当者により確実に確認を行うとともに、確認結果に基づき適正な事務処理を行うよう、改めて周知徹底した。
390	国民年金付加保険料納付申出書の誤入力について	東京	立川	H20. 4. 14	H21. 7. 14	平成２０年３月、被保険者より付加保険料納付申出を受け、入力処理を行ったが、同日に誤って付加保険料納付辞退の入力を行っていたため、付加保険料の口座振替納付ができなくなっていた。 ※納付できなくなった付加保険料額：６、０００円（平成２０年３月～平成２１年５月分）	○繁忙期のため処理すべき届書件数が多かったが、入力担当者が事務処理に慣れておらず、勘違いにより誤った入力を行ったものと思われるが経緯は不明。 ○届書には「取り消し入力」と付記されていたため、処理結果リストのチェック時には入力誤りに気付かなかったこと。また、決裁時の確認が不十分であったため、辞退の入力に係る経過のチェックを漏らしたこと。	1名	6,000	○立川社保の国民年金業務課長より被保険者あて連絡し、経過説明及び謝罪を行った。また、平成２０年３月分から平成２１年５月分付加保険料の取扱いについては東京事務局と協議の上、後日回答させていただきたいとした。（7/14） ○協議の結果、付加保険料の納付を認めることとした。（8/14） ○国民年金業務課長が被保険者宅を訪問し、改めて謝罪の上、平成２０年３月分から平成２１年５月分までの付加保険料を金銭登録機により領収して了解を得た。（8/27）	○立川社保では、当該事象を担当課長より担当課職員全員に周知し、処理結果リストのチェック及び決裁時の処理経過の確認を徹底するよう、改めて指示した。
391	国民年金保険料口座振替依頼書の入力誤りについて	滋賀	業務管理室	H20. 5. 16	H21. 5. 1	口座振替による１年前納の希望者から提出されていた国民年金保険料口座振替申請書を入力したところ口座番号を読み間違えて入力したため、口座振替できていなかったことが判明した。	入力内容の確認が不十分であったこと及び入力後の処理結果リストと届書との確認が不十分であったため。	１名	0	彦根社保国民年金課長より本人あて経過を説明した。 21. 5. 14 彦根社保国民年金課長が本人宅を訪問し、お詫びのうえ、現金領収した。	各種届書の入力の際は、送信キーを押下する前に入力項目を再度点検すること。また、処理結果リストの点検については、改めて慎重に行うよう徹底した。 なお、事務センターでは、事務処理誤りの発生する背景やその防止策について職員間で意見交換し、意識の高揚を図ることとしている。

392	国民年金保険料口座振替納付申出書の口座名義人氏名入力誤りについて	東京	中野	H20. 6. 25	H21. 5. 29	○平成20年6月、被保険者から提出を受けた、一年前納口座振替納付申出書の入力処理をする際、口座名義人氏名のフリガナを誤って入力し、補正が行われなかったため、口座名義人相違により、平成21年4月30日の口座振替が振替不能となった。 ※口座振替されなかった保険料額：176,930円（平成21年度付加込み一年口座前納額）	○口座振替納付申出書を入力する際、申出書と入力画面の目視による確認が不十分であったため、口座名義人氏名フリガナを一文字入力していなかったこと。 ○処理結果リストのチェック及び決裁時においても口座名義人氏名フリガナの確認が不十分であり入力誤りを見落としていたこと。	1名	0	○中野社保の国民年金保険料課長より、被保険者あて電話にて連絡するも、不在のため留守番電話に連絡をいただきたい旨のメッセージを残す。（5/29） ○被保険者の母親より電話にて連絡があり、国民年金保険料課長が対応した。経過説明及び謝罪を行い、先方より了承を得た。保険料納付については東京事務局と協議の上、後日回答させていただきたいとした。被保険者は前納相当額での納付を希望されているとの申出を受けた。（6/1） ○東京事務局年金調整課への協議を行い（6/2）、口座振替付加込み1年前納額で収納することとした。（6/4） ○国民年金保険料課長が被保険者宅を訪問し、改めて謝罪を行い、金銭登録機により平成21年度保険料を口座振替付加込み1年前納額で領収し、了解を得た。（6/16）	○中野社保では、当該事象を担当課職員全員に周知し、口座振替納付申出書入力の際は、口座名義人氏名フリガナを十分確認して入力するよう指示した。また処理結果リストのチェック及び決裁時においては、口座名義人氏名フリガナは特に注意してチェックするよう徹底した。
393	国民年金保険料免除申請の誤決定について	神奈川県	平塚	H20. 8. 22	H20. 8. 26	事務センターにおいて基礎年金番号を誤入力したため、申請者とは別人の者に国民年金保険料免除の却下通知が発行送付された。また、本来の申請者に対して、却下通知書が発行送付されていなかった。	・事務センターにおいて、基礎年金番号を誤って入力したことによる。 ・当事務所において、却下通知書を発送する際、確認が不十分であったことによる。 ・システム上では、基礎年金番号と生年月日でチェックするが、20歳付番のため別人が同一生年月日であったため処理されてしまったことによる。	2名	0	20/8/26 国民年金課長が被保険者宅に架電し、内容の説明に伺う旨約束 8/28 被保険者宅に赴き、父親に経過説明及び謝罪を行ったうえで誤送付の却下通知書の返却を求めるも拒否される。 21/6/12 改めて電話連絡するも、拒否される。 6/15 再度返却依頼の文書を送付する。	・臨時に課内会議を開催し当該事象の報告をするともに、課員に対しすべての届書の入力後の事後チェックについて適正な事務処理の徹底について注意喚起を図った。
394	国民年金付加保険料納付申出書の入力漏れについて	沖縄	コザ	H20. 8. 27	H21. 7. 30	市役所受付から回付された国民年金付加保険料納付申出書が入力漏れとなっていた。	業務管理室に確認した結果、入力する場合は、入力担当者とは別の職員が処理結果リストを届書をチェックしているが、入力担当が入力が出来ない場合には入力不可（返戻）として付箋をつけて返戻することとなっている。今回のケースは発送の際に付箋が剥がれたと思われる。現在はそういうケースが無い様にホッチキスで綴じているとの事である。原因は局発送の受付処理簿等返戻後のコザ社会保険事務所で決裁する際に入力不可（返戻）の処理状況の確認漏れによるものと思われる。	1名	0	7月31日に国民年金業務課長が本人宅へ訪問し経過内容説明と謝罪を行い、了承を得た。	課内会議等で今回の事例が無いように注意するとともに、入力漏れが無いが、複数名によるチェックをして確認することを申し合わせた。
395	国民年金保険料口座振替納付申出書の口座名義人氏名入力誤りについて	東京	中央	H20. 9. 17	H20. 11. 26	被保険者から提出された口座振替納付申出書（6ヶ月前納）の入力処理を行った際、口座名義人氏名を誤って入力したため、平成20年10月末の口座振替が不能となった。 ※口座振替不能額：85,480円（平成20年10月分～平成21年3月分）	○口座名義人氏名欄のフリガナを見誤って入力してしまったこと。 ○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こと。 ○口座振替不能調査一覧表のチェックが漏れていたこと。	1名	85,480	○中央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、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の上、後日連絡する旨伝え、了承を得る。（20. 11. 26） ○東京事務局年金調整課と協議した結果、保険料について6ヶ月前納相当額で領収しても構わない旨の回答を得たため、国民年金業務課長より被保険者あて連絡の上被保険者宅を訪問し、改めて経過説明及び謝罪をして、平成20年10月から平成21年3月分保険料について、6ヶ月前納相当額で現金領収した。（20. 12. 12）	○当該事象を担当課職員全員に周知し、処理結果リストの相互チェック及び決裁時の確認を徹底するよう、改めて注意喚起した。また、口座振替不能調査一覧表は出力されたら速やかにチェックするよう改善した。
396	国民年金口座振替納付申出書の金融機関コードの入力誤りについて	山口	業務管理室	H20. 12. 12	H21. 9. 7	国民年金口座振替納付申出書の金融機関コードの入力を誤って入力していたため、被保険者の1年前納保険料が銀行口座から引き落としされなかった。	被保険者が引き落としを希望した金融機関の金融機関コードを金融機関窓口において誤記入し、業務管理室においてそのまま入力したことによる。	1名	3,690	9月9日、徳山事務所国民年金第1課長が金融機関の担当者とともにご本人の自宅を訪問し面談。事務処理誤りについて謝罪するとともに状況を説明したが、ご理解はいただけず、後日再対応とした。 その後、電話連絡を試みるもご本人とはつながらなかったが、9月16日にご本人から電話があった。改めてお詫びし、前納金額と各月納付額との差額分についての補償等の対応はできないということについてはご理解をいただいた。	国民年金保険料口座振替申出書の事前審査において、金融機関コードを確認することを再度徹底した。入力後の複数職員による確認を徹底した。

397	国民年金保険料口座振替申出書に係る入力誤りについて	三重	事務センター	H20.12.16	H21.3.18	国民年金保険料口座振替納付申出書の預金種別を「2.当座」と入力しなければいけないところ誤って「1.普通」と入力したことにより、平成21年3月2日振替分が、振替不能となった。	委託業者が入力・確認し、事務センター職員が国民年金保険料口座振替納付申出書と処理結果リストのチェックを行っているが、預金種別が相違しているにもかかわらず、見落としてしまった。 また、津事務所においてもチェック及び決裁で確認が不十分であったためその誤りに気付かなかった。	1名		0	3月18日に本人宛電話し、経緯について説明及び謝罪を行い了承を得た。本人宅へ赴き現金領収する旨伝えるも、納付書にて納付するとの申出あり、納付書での納付を依頼する。	委託業者においては、担当者が入力後処理結果リストにより確認しているが、確認を再度徹底するよう指示した。 事務センター及び社会保険事務所においては、今回の見落としを踏まえ、処理結果リストの確認を複数職員にて慎重に行うよう周知徹底した。
398	国民年金保険料口座振替に係る振替方法の入力誤りについて	千葉	業務管理室	H21.2.6	H21.5.21	1年前納による国民年金保険料口座振替納付（変更）申出書の処理を行う際、振替方法の入力を誤り、平成21年4月30日の口座振替が1年前納金額で振替えられず、4月分のみの早割金額で振替えられた。	被保険者から船橋社会保険事務所に提出のあった国民年金保険料口座振替納付（変更）申出書を事務センターにおいて、処理を行う際、振替方法欄の記載が1年前納にもかかわらず、毎月納付（当月末振替による早割）で誤って入力したこと。また、入力後の処理結果リスト等との点検が不十分であったこと。	1名		0	船橋社会保険事務所の担当課長から照会のあった被保険者のお母様あて、電話により謝罪及び事象の経過と納付書による5月からの前納を説明し理解を求めたが、社会保険事務所側の誤りであり、1年前納金額での納付を強く要望しており、了承をいただけなかったため事務局と協議する旨伝える。 国民年金事業室との協議の結果、口座振替による1年前納金額で現金領収の了承が得られたため、平成21年6月8日、担当課長から被保険者宅に電話にて、改めて謝罪を行い、領収に伺う旨伝えたが、管轄の市川事務所に向いて納付する旨の申出があり、6月9日、市川事務所において、当該保険料を領収するとともに既に口座振替された4月、5月分保険料について還付することで了承をいただいた。	担当係長から係員全員に対して、今回の事象を説明し、入力処理を行う際には、記載内容を十分確認し処理後の点検は複数人により確実にを行うよう改めて指示した。 また、事務局から管内社会保険事務所に事象の周知を行うとともに、決裁過程において、処理結果リストとの点検を複数人で確実にを行うよう改めて指示した。
399	国民年金保険料口座振替納付申出書の誤入力について	神奈川	高津	H21.3.10	H21.5.26	平成21年3月に1年前納の口座振替納付申出書を提出した被保険者について、口座番号を誤入力したため、「取引なし」の状態となり、結果、1年前納額が振替不能になったもの。	平成21年3月10日に事務センターで口座振替申出書を入力した際、訂正のあった口座番号欄の訂正後の数字を読み間違えて入力したため。	1名		0	窓口担当者及び業務次長が被保険者の父親に当方の事務処理誤りであることを説明、謝罪したが納得せず、1年前納としての収納が可能かどうか上部機関と協議のうえ、後日連絡することとした。 担当次長が被保険者宅に赴き改めて事務処理誤りを謝罪するとともに口座振替による1年前納と同額の保険料を収納した。	共同事務センターでの事前審査を複数名で実施し担当係長の決裁を受けたのち入力委託に回付するよう新たな処理手順を定めるとともに、入力画面の確認、処理結果リストの複数名によるチェックを強化し、再発防止に努める。
400	国民年金保険料口座振替納付申出書の入力誤りについて	三重	事務センター	H21.3.10	H21.5.21	「国民年金保険料口座振替納付（変更）申出書」の入力処理にあたり、口座名義人氏名を入力誤りしていたため、平成21年4月30日に1年前納保険料が振り替えされなかった。	委託業者が入力・確認し、事務センター職員が「国民年金保険料口座振替納付（変更）申出書」と処理結果リストのチェックを行っているが、氏名の入力が誤っているにもかかわらず見落としてしまった。 また、事務所においても決裁時における確認不足により入力誤りを発見できなかった。	1名		0	平成21年5月2525日に本庁国民年金事業室に協議を行った。 平成21年5月27日に本人に連絡したところ、6月1日に本人宅に向き口座振替による1年前納として172,230円を現金でお支払いいただくことで了承を得る。	委託業者においては、担当者が入力後処理結果リストにより確認しているが、確認を再度徹底するよう指示した。 事務センター管理第2係及び事務所国民年金課においては、複数での処理結果リストの確認を再度徹底した。
401	国民年金保険料に係る口座振替の入力誤りについて	福岡	博多	H21.3.16	H21.5.20	保険料振替の口座番号の登録を誤ったため国民年金保険料1年前納の国民年金保険料が引き落としがなされなかったことが判明した。	○被保険者から提出された「国民年金保険料口座振替納付（変更）申出書」の入力処理を行う際に、記載されている口座番号を誤って（2桁目と3桁目を逆に）入力したもの。 ○入力後、担当者及び別の職員1名により処理結果内容確認を行っているところであるが、確認が不十分であったため。	1名分		0	○社保の国民年金課長から被保険者に直ちに電話連絡し、経過説明と謝罪を行った。 ○口座振替による1年前納（付加納付有）の金額での現金領収。 ○5/27 18時過ぎに電話連絡。現金領収となるため、謝罪を兼ね訪問させていただくことを話し都合をお聞きしたところ、5/29 10時過ぎに訪問させていただくこととなった。 ○5/29 10時過ぎ 被保険者宅を訪問し、今回の件についての謝罪を行い、併せて平成21年4月分～平成22年3月分保険料（付加納付有）176,930円を領収した。	博多事務所に謝金職員・賃金職員を含めた課内全員ミーティングを実施。今回の事象の説明と今後の更なる入力処理後の確認徹底を図るとともに、入力案件だけでなく文書発送等全ての事務処理についても注意喚起を行った。

402	国民年金保険料口座振替納付申出書の口座名義人氏名フリガナ入力誤りについて	東京	江東	H21. 3. 18	H21. 5. 26	○口座振替納付申出書〔郵貯〕を入力する際、申出書の口座名義人氏名フリガナ欄に記載されたフリガナは、基礎年金番号のフリガナと1字相違していたが、誤って基礎年金番号のフリガナを入力したため、4月30日の1年前納口座振替が名義相違で引き落としされなかった。	○入力時に口座振替納付申出書と入力画面の目視による確認が不十分であり、基礎番のフリガナが正しいと思い込んで入力したこと。 ○処理結果リストのチェック及び決裁時においても、フリガナの確認が不十分であり、入力誤りを見落としたこと。	1名	172, 230	○江東社保の国民年金保険料課長が被保険者に架電。折り返しとする。(5/26) ○被保険者より入電、保険料課長が事情説明及び謝罪を行い、口座前納額での納付を希望されたため、東京事務局と協議の上回答する旨説明した。(5/29) ○東京事務局年金調整課に協議を依頼し、口座前納額で現金領収しても構わない旨の回答を得た。(6/10) ○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行い、平成21年度口座振替1年前納相当額を金銭登録機により領収して了解を得た。(6/19)	○担当課職員全員に事象を周知し、口座振替納付申出書を入力する際はオンラインの被保険者氏名と原議を十分確認し、相違している場合は、補正入力を行い、あるいは訂正届を提出させ速やかに処理することについて徹底した。 ○処理結果リストのチェック及び決裁時はフリガナにもよく注意して確認を行うよう改めて徹底した。
403	国民年金保険料口座振替納付申出書の預金種別入力誤りについて	東京	杉並	H21. 4. 27	H21. 6. 25	平成21年4月、被保険者より国民年金保険料口座振替納付申出書（早割）の提出があり入力処理した際、預金種別が「普通預金」であるのを誤って「当座預金」と入力処理していたため、「取引なし」として、平成21年5月分保険料（平成21年6月1日口座振替）が振替不能になっていた。 ※口座振替不能額：14, 610円（平成21年5月分口座振替（早割）保険料相当額） ※被保険者は平成21年6月15日にコンビニエンスストアにて、平成21年5月分保険料を定額（14, 660円）で納付しており、この納付に関しては、早割相当額での領収の必要はないとの申出を受けている。よって、影響額は14, 660円と14, 610円の差額である50円とする。	○入力処理の際、担当者の目視による入力内容の確認が不十分であったため、預金種別の項目を「1 普通」とすべきところ「2 当座」と誤って入力していたこと。 ○処理結果リストのチェック時に申出書とリストの照合が不十分で入力誤りを見落としたこと。また、決裁時は登録画面のハードコピーと処理結果リストによりチェックを行ったが預金種別の確認を怠ったこと。 ○通常、課長までの3重チェックを行っていたが、今回、課長が不在であったため2重チェックまでしか行わなかったこと。	1名	50	○杉並社保の国民年金保険料課長が、電話で被保険者に経過説明及び謝罪を行った。その際、先方より平成21年5月分保険料は、平成21年6月15日にコンビニエンスストアにて納付済みのためそのままよいが、平成21年6月分保険料については口座振替（早割）とするよう要請がある。平成21年6月分保険料の納付方法について、東京事務局及び該当金融機関と協議の上、再度連絡させていただきたい旨を伝え、了承を得た。(6/25) ○東京事務局年金調整課及び振替先金融機関と協議を行い、当該金融機関より、平成21年6月分は平成21年6月30日に口座振替用納付書により口座振替（早割）の対応可能との回答を得たため、国民年金保険料課長が被保険者に電話で協議結果を伝え、了解を得た。(6/29) ○6月分以降は、毎月末早割りで引落しされている。 ※口座担当者が交代した4月1日以降に入力を行った口	○杉並社保では当該事象を担当課職員全員に周知し、入力時の目視による入力内容の確認、入力処理結果の3重チェック及び決裁時の預金種別の確認を徹底するよう、改めて注意喚起した。
404	口座振替納付申出書の入力処理誤りについて	東京	武蔵野	H21. 5. 20	H21. 8. 5	○被保険者は平成21年5月17日に60歳喪失することに伴い、任意加入資格取得の申出を行い、同日に口座振替納付申出書（早割）を提出した。しかし、口座振替納付申出書を先に入力した後に、60歳喪失及び任意加入資格取得の入力を行ったため、口座振替が終了し、平成21年6月分（定額＋付加）、平成21年7月分（定額＋付加、早割）が口座振替されなかった。 ※口座振替されなかった保険料額：30, 070円	○本来、60歳喪失及び任意加入資格取得申出書の入力後に、口座振替納付申出書を入力すべきところ、入力担当者に処理手順が徹底されておらず、口座振替納付申出書は金融機関確認済みのため、直ちに処理すべきものと誤って判断したこと。 ○任意加入の場合、原則口座振替納付でなければならないことから、任意加入申出書の入力後に口座振替納付申出書が入力されているかどうかを確認すべきところ、確認不足により見落としたこと。	1名	30, 070	○武蔵野社保の国民年金調査官が、電話で被保険者の配偶者に事情説明及び謝罪を行い、口座振替されなかった保険料の納付方法について事務局と協議のうえ回答する旨説明した。(8/5) ※事務局年金調整課に協議を依頼する。(8/5) ○協議の結果、口座振替早割り付加込み保険料を収納することとした。(8/25) ○相手に協議結果を連絡すると、来所していただけたため、改めて謝罪を行い、窓口にて平成21年6月分および7月分の口座振替早割り付加込み保険料を金銭登録機により領収し、8月分以降については口座振替による納付とすることで了解を得た。(9/2)	○口座振替納付申出書を処理する際は申出者の生年月日を確認し、60歳到達者である場合、任意加入申出書の入力後に口座振替納付申出書を入力するよう徹底した。
405	国民年金学生納付特例申請書の入力誤りについて	沖縄	名護	H21. 6. 8	H21. 8. 5	生年月日が同じ別人の基礎年金番号が記載された学生納付督促申請書を受付、処理した為、申請者ではない別人に承認通知書が送られていた。	名護市役所窓口にて申請書を作成した際、同じ生年月日で基礎年金番号が一字違いの別人の番号を記載してしまったことと、入力後の点検でもそのことを見落としてしまっていたことが原因。	1名	0	判明当日に誤って承認した方のご自宅を訪問、母と面談し詳細を説明。携帯電話番号を伺うことができたので、事務所から連絡し詳細を説明した。通知書を見ていないとのことで、通知書を確認し翌日、訪問し通知書を回収することとなった。翌日、訪問するも承認通知書が見つからないとのことであったので後日、見つけ次第連絡頂き回収することとなった。また、本人は現在、看護学校に通学しているということで、学生証を確認し学生納付特例申請書をあらためてお預かりした。 本来の申請者に対しては、早急に処理を行い承認通知書を発送した。	各市町村及び事務所受付時に基礎年金番号確認の徹底と共同事務センターからの承認通知書発行一覧表及び却下通知書発行一覧表と申請書の突合せを行い申請者情報の確認を徹底させることにより再発防止に努める。
406	国民年金保険料還付請求書の入力誤りについて	愛知	岡崎	H21. 6. 26	H21. 6. 29	国民年金保険料還付請求書の受け取り希望の口座名義人から、平成21年6月18日支払通知にかかる口座振替（21年度分1年前納）保険料の還付金振込みがないとの連絡を受けたため、A金融機関に照会するも返却の事実ないとの回答であり、翌週平成21年6月29日（月）に、再度、A金融機関と希望金融機関に電話照会した結果、希望支店口座には振込み不能の理由により、希望金融機関に還付金を戻しているとの回答を得たため、還付請求書を確認したところ、上野支店ではなく上野毛支店であることが判明した。	国民年金保険料還付請求書の金融機関名のチェックにおいて、支店名の不明確な記載を見つけたが再確認をしないで、入力処理を行い支払処理を行ったため。	1名	172, 230	6月30日に国民年金保険料還付請求書の事務処理において十分な確認処理をしなかったことについてお詫びをしたが、所長の謝罪だけでは納得されず、至急再振込処理と社会保険庁長官の謝罪文の要求があった。 7月3日（金）日本銀行代理店から口座振込み不能通知を受け、あらためて預金口座訂正等依頼処理を実行するとともに、岡崎社会保険事務所長から預金口座訂正等の依頼が完了したこと及び再度振込み不能事故となったことのお詫びをした。	岡崎社会保険事務所では、届書と処理結果リストの突合せ処理を慎重に行うとともに、書類において疑義が生じた場合は、必ずお客様へ確認の電話または文書にて照会を行ったうえその結果を入力することを徹底しました。 また、所長会議で今回の事務処理誤りについて周知し、再発防止に努めることとしました。

407	国民年金保険料領収済通知書のＯＣＲ読取処理誤りについて	石川	事務センター	H21. 7. 3	H21. 8. 7	平成21年6月30日納付された国民年金保険料領収済通知書についてＯＣＲ処理の際に収録もれ及び重複収録となった。	・委託業者の委託員がＯＣＲ処理で紙詰まり障害の復旧作業する際に、紙詰り4件のうち2件は読み取り済にもかかわらず機器画面の読取済ＯＣＲ通番確認を怠り、4件の領収済通知書裏面のＯＣＲ通番印字がされなかったことで読取未了と判断し再処理を行った。再処理においても領収済通知書裏面のＯＣＲ通番印字がされなかったことから機器画面の読取済ＯＣＲ通番を確認したところ4件の収録済である通番を確認することができ、更に、事務センター職員に事象報告し4件収録済であり正常処理であるとの結論を得て作業続行した。読取作業終了後において収納機関ごとの集計表とＯＣＲ収納件数、金額が一致していたことを突合結果リストにて確認し、正常処理と判断してしまった。 ・領収済通知書裏面のＯＣＲ通番印字がされなかった事案に対する事後確認としての「領収済通知書内容リスト」を出力して調査、確認することの認識が委託員、職員共になかったこと。	4名	58,640	未納扱いとなった1名については、電話にて経過を説明のうえ謝罪し了解を得た。（21.08.12記録補正、21.08.13被保険者記録回答票を送付） また、未納扱いとなり催告状が送られた1名については、電話にて経過を説明のうえ謝罪し了解を得た。（21.08.07納付記録補正、被保険者記録回答票を送付） 重複納入扱いとなった2名のうち1名については、電話にて経過を説明のうえ謝罪し、還付決定取消通知の案内について了解を得た。（還付決定取消決議21.08.11、還付請求書等回収21.08.17） また、残る1名については電話にて被保険者の母親に対し経過を説明のうえ謝罪し、還付金支払済のため返納発生の説明と一括返済について了解を得た。（返納告知21.08.17）	・委託業者に対して、業務終了後すべての領収済通知書について通番印字の確認の報告を求め、入力、補正、突合の作業において発生した障害については詳細な内容を記載した管理表（チェックシート）及び連絡表を作成し事務センター職員に報告することとした。 ・職員は、報告に基づき通番印字がない事象の場合は「領収済通知書内容リスト」を出力し領収済通知書と突合確認することとした。
408	国民年金保険料口座振替納付申出書の口座名義人氏名入力誤りについて	東京	練馬	H21. 8. 26	H21. 5. 22	平成20年8月、被保険者より国民年金保険料口座振替納付申出書（付加込み一年前納）が提出され、入力処理を行った際、口座名義人氏名のフリガナを誤入力したため、平成21年度の付加込み保険料が口座振替不能となった。	○入力の際、目視による入力内容のチェックが不十分であったため、申出書の口座名義人氏名欄フリガナについて、「ジ」と入力すべきところを、「ズ」と誤入力していることに気付かなかったこと。 ○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ていたこと。	1名	176,930	○練馬社保の国民年金業務課担当者より被保険者あて連絡し、経過説明及び謝罪をした。また、保険料の納付については東京事務局と協議の上、後日連絡させていただきたい旨伝えた。（5/22） ○協議の結果、口座振替1年前納（付加込み）額で領収することとした。（6/4） ○担当係長が被保険者宅を訪問し本人に面談、改めて謝罪の上金銭登録機により口座振替1年前納（付加込み）相当額を領収し、了解を得た。（6/8）	○練馬社保では、国民年金業務課長より当該事象を担当課職員全員に周知し、入力誤りの防止について注意喚起を行い、また、処理結果リストの相互チェック及び決裁時の確認について徹底するよう指示した。
409	国民年金保険料督促状の作成誤りについて	東京	八王子	H18. 1. 12	H20. 7. 3	平成17年12月及び平成18年1月、国民年金保険料督促状を配達記録郵便で発送後、郵便局より返戻された者について、督促状を再作成し発送する際、督促期間、指定期限及び発送日を変更すべきところ、督促期間を変更せず、同封する納付書も差し替えを行わないまま発送していた。 ○平成17年12月5日再送付者83名 督促期間 正：平成15年11月分～平成17年10月分 誤：平成15年10月分～平成17年9月分 ○平成18年1月12日再送付者121名 督促期間 正：平成15年12月分～平成17年11月分 誤：平成15年11月分～平成17年10月分	○督促状作成の際、督促期間及び督促状発送日の整合性のチェックを怠ったため。 ○決裁時において確認が不十分であったため。	29名	430,150	○八王子社保にて再発送伺いを調査した結果、平成17年12月及び平成18年1月再発送分について督促期間誤りがあるのを確認したため、対象者204名について誤った期間にかかる納付を行った者、差押え及び取り立てを行った者を調査。（20/7～10） ○対象者29名に対し、国民年金保険料課長ならびに国民年金調査官が各相手方宅を訪問の上、改めて謝罪するとともに謝罪文書・督促取消文書および還付請求書を手交し了解を得る。（21/2～3）	○国民年金保険料課長より当該事象を担当課職員全員に伝達し注意喚起を行うとともに、督促状の再送付にあたっては、督促期間・指定期限および発送日について、十分に確認のうえ発送するよう徹底した。
410	国民年金保険料納付書の記載誤りについて	神奈川	高津	H19. 8. 22	H19. 8. 29	国民年金保険料の延滞金納付書の作成の際に、官庁コードの記載が誤っていたことが判明した。	○国民年金保険料の延滞金納付書の作成を一件ずつデータをパソコンへ入力し、1枚1枚ドットプリンターにセットして作成することとしていた。しかしながら、今回より一括作成処理に変更したため、パソコンへのデータ入力時にオートフィル機能を利用すると、官庁コードの数値が自動的に変わってしまうことに気が付かず作成してしまったことによる。	43名	0	○東京の郵政貯金センターより問合せを受けた後、直ちに関係帳票を調査し、事務処理誤りであることを確認した。 ○国年課業務次長より事務局年金課へ事務処理誤りが発生したことを報告した。 ○国年課担当職員が電話のある当該被保険者へ電話連絡し、経過説明と謝罪を行うとともに、今後の対応（正しいものと差し替えること）としての説明を行う。 ○電話不在者及び電話の無い者については事務所長・業務次長等が自宅に赴き、経過説明と謝罪を行うとともに後日正しい納付者と差し替えることを説明する。 ○10月22日接触が取れない該当被保険者19名に再度差し換え依頼の文章を発送する。	＜高津社保の対策＞ ○課内会議を開催し、当該事象の報告をするとともに適正な事務処理の徹底について注意喚起を図った。 ＜神奈川事務局の対策＞ ○高津社会保険事務所に対し、事務処理方法を検討し再発防止策を講ずるよう指示した。 ○今回の事象について各事務所あて注意喚起文書を発送並びに所長会議・国民年金課長会議においても事務処理誤りの防止について周知徹底を図った。 ○パソコンへのデータ入力時の確認作業を複数人で行うこととした。
411	国民年金保険料来所通知書の記載誤りについて	福井	敦賀	H20. 11. 13	H20. 11. 26	国民年金保険料未納者（強制徴収対象者）の連帯納付義務者あてに来所通知書（以下「通知書」という）を送付した際、通知書に同封した国民年金未納保険料額を記載した別紙（以下「別紙」という）に表記した氏名を誤って他の被保険者名を記載して送付していたことが、通知書を受けた被保険者からの連絡により判明した。 【送付人数 7人】【誤って通知した人数 3人】	別紙については、最初に作成した別紙を複写し「氏名」、「未納期間」及び「未納金額」等を訂正し作成したが、3名分の別紙については、氏名の訂正を行わず作成したことによるものです。 また、作成後に未納者カードとの突合及び決裁時における審査が不十分であったため誤りに気ができませんでした。	4名	0	○担当課長が連絡のあった納付義務者を始め、他2名の納付義務者に対し、電話連絡を行い謝罪と誤通知の経緯及び回収について協力依頼を行った。多忙のため面談は固辞され郵送するとの申出であった。 別紙に誤表記した被保険者に対して電話連絡するも不在であった。（11/26） ○担当課長が納付義務者宅を訪問したが、留守のため通知書の回収依頼の文書と返信用封筒を家人に手渡した。（11/27） ○誤表記した被保険者と配偶者に面談のうえ謝罪を行い、誤通知の経過と回収に努めている状況を説明し、了承を得た。（11/28） 誤通知書を納付義務者1名から回収。（11/28） ○未回収の納付義務者に連絡し、回収の協力を依頼。（12/2、12/3） ○誤通知書を納付義務者2名から回収（12/5）	＜敦賀事務所＞ ○事務所職員に処理誤りの発生、原因を周知し、再発防止に対する注意喚起を行った。 ○担当課において、当該通知書の複写方法による作成を禁止し、通知書に添付する別紙（未納保険料額）には氏名等の記載を削除するなど、書式を改めた。 ＜事務局＞ ○総括危機管理責任者より管内の事務所長に対して、当該事象の報告を行うと伴に、当該通知書の作成、送付時の確認の徹底を指示した。

412	国民年金保険料クレジットカード納付のお知らせの作成誤りについて	長野	業務管理室	H21. 4. 6	H21. 6. 1	平成21年4月6日から平成21年5月25日までの間に、国民年金保険料をクレジットカードにより納付していただいているお客様へ送付した、「国民年金保険料クレジットカード納付のお知らせ」（「国民年金保険料クレジットカード納付開始・変更・辞退通知書」）の裏面の「ご案内」欄に記載されている保険料の金額が平成20年度分保険料額であったことが判明した。 なお、個々のお客様の実際に納めていただく保険料額には誤りはなかった。	帳票の裏面に保険料額についての「ご案内」が記載されていることを担当職員が失念していたこと、並びに帳票打ち出し・発送の際における使用する帳票の適否の確認が不適正であったことから、本来、「ご案内」の欄に平成21年度における保険料額が記載された平成21年度用帳票を使用すべきところを、誤って「ご案内」の欄に平成20年度における保険料額が記載された平成20年度用帳票を使用したことによる。	161名	0	平成21年6月2日、業務管理室長より業務管理室各係長に対し、在庫帳票等の総点検を実施するとともに、様式変更等による使用不可となっている帳票については即時に廃棄処分するよう指示。即日、総点検を実施したところ、今回の事務処理誤りの対象となった「国民年金保険料クレジットカード納付のお知らせ」以外に廃棄処分が必要な帳票はなかった。なお、「国民年金保険料クレジットカード納付のお知らせ」については、業務管理室長立会いのもと、平成21年6月3日にシュレッダーにより全て廃棄した。 平成21年6月3日、今回の事象の対象となった161名のお客様に対し、平成21年度の正しい国民年金保険料額を記載した謝罪文書をお送りした。	<長野社会保険事務局の対策> 共同委託による帳票打ち出し・発送の際における担当職員による適正な確認の徹底を図る。 業務管理室における帳票等の管理に当たっては、業務管理室各係における管理責任者を定め、管理責任者が所定の場所に格納し管理するとともに、帳票等の納品及び払出しを行う際は、必ず内容物の点検・確認を行う。また、管理責任者は「管理換帳票等一覧表」を作成し、年度ごとに切り替えとなる帳票等については、備考欄に「年度切替時様式変更有」と朱書きするとともに、格納箱についても「年度切替時様式変更有」と朱書きをして旧帳票等の使用防止を図る。
413	クレジットカード納付開始通知書の様式誤りについて	兵庫	業務管理室	H21. 4. 6	H21. 6. 3	明石社会保険事務所に、被保険者より「クレジットカード納付開始通知に書かれた額とクレジット会社から送付された利用明細の引落の額が違う」旨連絡があり、クレジットカード納付開始通知書（ハガキ）に平成20年度の保険料額が印刷されていたことが判明した。 また、平成21年4月6日から5月25日の毎週月曜日に配信される同通知書533件について、同様に旧様式を使用していたことが判明した。	委託先業者が国民年金保険料クレジットカード納付開始通知書の配信取得を行う際、帳票に記載されている内容をチェックすることなく、旧様式を使用して作成した後、圧着処理したため。	611名	0	明石社会保険事務所が問い合わせのあった被保険者に、様式が誤っていることを謝罪し、正しい保険料額について説明した了承を得ました。 また、6月4日に郵便によりお詫び状と正当な通知書を送付して謝罪を行った。	管理換帳票の管理については、職員が確認した後、共同処理業者へ引き継ぐことを徹底し、職員は様式変更など取扱いについての注意点を必ず委託業者へ指示するよう徹底を図る。 委託業者に対し、通知書等を作成する際には送付物の内容確認を徹底するよう指導するとともに、使用帳票の在庫管理を各日に実施するため、不要帳票の廃棄については、廃棄後の報告を求めるだけでなく、倉庫内を複数人の職員で目視確認を行うことを徹底した。
414	差押予告通知書の誤作成について	長野	小諸	H21. 4. 10	H21. 4. 14	平成21年2月20日に督促状を送付した被保険者2名について、平成21年3月2日の督促指定期限までに、督促期間（19. 1～20. 4）の全期間の保険料が完納（21. 3. 2納付）されているにもかかわらず、同被保険者2名（同一世帯・兄弟）および連帯納付義務者1名の計3名に対して平成21年4月10日に差押予告通知書を発送してしまった。その後、平成21年4月14日午後督促保険料収納一覧表を確認の際、職員が事務処理誤りを発見した。	差押予告通知書発送当日に督促事蹟管理票の納付事跡とWMの納付状況が正しいか、国年050（01）画面で確認を行い、督促事蹟管理票の納付事跡の補正を行ったが、差押予告通知書22件、来所通知書170件と作成件数が多く、また、発送時間も迫っていたため、あわててしまい、納付した記録を見落としてしまった。差押予告通知書は社会保険オンラインシステムで作成可能になっているが、パソコンにより作成した。その後、督促事蹟管理票と差押予告通知書を作成者と国民年金保険料課員の2名でチェックを行ったが、督促事蹟管理票の納付事蹟が補正されていなかったため、誤りをチェックすることができず発送してしまった。	3名	0	平成21年4月14日午後7時頃、国民年金保険料課長と強制徴収責任者計2名で自宅を訪問し、被保険者2名の両親（父親は2人の被保険者の連帯納付義務者）に謝罪する。しかしながら、納付したにもかかわらず差押予告通知書が送られたこと、子どもの保険料の滞納について、親の財産を差押えするという制度について納得できないとの苦情、所長が直接訪問し、謝罪を行うよう要求あり。今週中は仕事で都合がつかないため、来週改めて電話を入れ、都合の良い日時を確認して再訪するよう要求された。 平成21年4月21日午後4時50分、所長と国民年金保険料課長の2名で自宅を訪問し、被保険者2名と世帯主（連帯納付義務者）である父親に謝罪する。子供の国民年金保険料の滞納で世帯主である親の財産を差押えができる法律は社会の良識に反しているのではないかと、今後は止めると約束してもらいたいとの申出があったが、国民年金制度の趣旨を説明して理解を求めた。また、誤送付については二度と誤りを起こさないよう再発防止に全力を尽くすことを約束し謝罪を終える。	来所通知、差押予告通知書等の発送当日に納付画面ハードコピー（060（01）（督促者に限る）、050（03））を打ち出し、督促事蹟管理票とあわせて担当者、次席、課長の3名で滞納期間、債権額を確認する。また、督促状、差押予告通知書（1回目に限る）は発送当日に社会保険オンラインシステムで作成可能となっているので、作成可能なものは社会保険オンラインシステムで作成することを徹底する。併せて国民年金関係職員及び全職員に対し、同様の事例を発生させないよう注意を促す周知文を所長名で発した。 事務局として管内各社会保険事務所にに対し、同事案による事故の発生防止の観点から、社会保険オンラインシステム（収納支援システム）にて作成することとされている通知等については、社会保険オンラインシステム（収納支援システム）により作成することを徹底。また、国民年金（保険料）課長会議にて再度徹底を行った。
415	クレジットカード納付開始通知書の様式誤りについて	茨城	業務管理室	H21. 4. 13	H21. 6. 29	国民年金被保険者より、国民年金保険料クレジットカード納付開始（変更）・辞退通知書の金額が違う旨、土浦事務所へ電話があった。土浦事務所からの照会により、事務局業務管理室において調査した結果、配信を取得する際に、平成21年度版の通知書により配信取得すべきところ、平成20年度版の古い通知書により配信取得し、被保険者宛に送付してしまったことが判明した。	平成21年度版の通知書が4月6日に届いたにもかかわらず、新しい年度、保険料額が印刷されていることに気付かず、共同事務委託員に対し平成21年度版の通知書を使用する指示をせず、古い用紙を使って配信取得をしたため。	363名	0	○電話照会のあった3人に対しては、土浦事務所から状況を説明、謝罪し了承を得る。 ○20年度版の通知書を送付した363名に対して詫び状を送付する。	○業務管理室管理係内会議を開催し、当該事象を報告するとともに、古い年度の様式の廃棄を指示し、配信を取得する際は、取得する様式が正しいものか、特に年度切り替えの時期については、年度・金額等をきちんと確認するよう、注意喚起を行った。 ○また、業務管理室内の係長会議を開催し、当該事象を報告し、注意喚起を図るとともに、職員への周知を指示した。 ○事務センター及び事務所で使用している帳票で、金額等の記載されている帳票の一覧表を作成し、年度の切り替え時期等確認を徹底する。 ○7月28日開催の所長会議において、事象の報告を行うとともに、適正な事務処理の徹底を指示する。
416	国民年金保険料口座振替の停止期間誤りについて	群馬	渋川	H21. 4. 30	H21. 5. 11	任意加入申出者から、国民年金保険料納付書が送付されたことにより納付書による納付を行った連絡があり、納付された期間と口座振替の期間によって二重払いが生じないよう依頼があったため、振替期間の一部について停止の処理を行う旨を本人へ伝えていたが、納付された期間と異なる期間について口座振替の停止依頼を行ってしまったもの。	平成21年4月23日に行った口座振替納付緊急停止依頼が適切に行われていなかったため発生したものの。	1名分	0	事象判明時に本人に説明を行ったが、了承を得られなかった。5月19日に本人と面談した。そこで、事情説明のうえ改めて謝罪し、当該期間について、口座振替による前納保険料額で収納を行った。	事務局管内社会保険事務所の職員を対象に、口座振替の停止を行う場合には、複数人による確認を行い口座振替の停止依頼行うなど適正な事務処理を徹底する。

417	クレジットカード納付開始通知書の様式誤りについて	京都	業務管理室	H21. 5. 26	H21. 5. 26	平成21年4月6日から平成21年5月18日にかけて作成し発行（配信）した国民年金保険料クレジットカード納付開始通知書について、平成21年3月31日に社会保険庁より届けられた平成21年度新帳票にて作成するところ、平成20年度帳票にて作成・発送したことにより、誤った前年度の保険料で通知していたことが判明した。	委託先業者が国民年金保険料クレジットカード納付開始通知書の配信取得を行う際、帳票に記載されている内容をチェックすることなく、旧様式を使用して作成した後、圧着処理したため。	157名		0	旧様式を使用し国民年金保険料クレジットカード納付開始通知書を送付した被保険者157名あて、おわびの文書を送付した。 6月5日、該当者156名（1名クレジットカード納付取消のため送付不用となった）へ謝罪文書を送付。	管理換帳票の管理については、職員が確認した後、共同処理業者へ引き継ぐことを徹底し、職員は様式変更など取扱いについての注意点を必ず委託業者へ指示するよう徹底を図る。 委託業者に対し、通知書等を作成する際には送付物の内容確認を徹底するよう指導するとともに、使用帳票の在庫管理を各日に実施するため、不要帳票の廃棄については、廃棄後の報告を求めるだけでなく、倉庫内を複数人の職員で目視確認を行うことを徹底した。
418	免除承認通知書の作成誤りについて	愛知	刈谷	H21. 6. 3	H21. 7. 23	被保険者の家族より、国民年金保険料免除・納付猶予承認通知書の決定内容について、全額免除で申請したにもかかわらず、半額免除になっている。また国民年金保険料免除・納付猶予承認通知書に記載された電話番号（代表）がつかないとの苦情の電話があった。	担当者と担当課長が、通知書を作成する際、全額免除と決定していたにもかかわらず、国民年金保険料免除・納付猶予承認通知書を手書きするときに確認を怠ったため半額免除と誤って記載してしまったことによる。	1名		0	担当課長不在のため、保険料課長が電話対応。正しい国民年金保険料免除・納付猶予承認通知書及びお詫び文を送付すること。上局に対し事務処理誤り報告書を提出すること及び今後は国民年金保険料免除・納付猶予承認通知書に記載されている電話番号を正しく書き直したものをを使用することで、申請者の家族に了承していただいた。	国民年金保険料免除・納付猶予承認通知書を手書きにて作成する際は、通知書のコピーを取り、担当者・担当課長にてダブルチェックを行うこととし、今後このようなミスが発生させないこととした。また、国民年金保険料免除・納付猶予承認通知書の電話番号について、訂正されたものを使用することとした。 また、所長会議で今回の事務処理誤りを周知し、再発防止につとめることとした。
419	国庫金振込通知書の記載内容誤りについて	鹿児島	鹿児島北	H21. 6. 17	H21. 6. 19	平成21年6月17日付け国庫金振込通知書（同日発送）の理由欄について、「国民年金保険料賠償還及払戻金」と記載しなければならないところを、「国民年金給付費（死亡一時金）」と誤って記載し送付した。	振込通知書作成時の記載内容の確認不足及び支払決議書の決裁時において、国庫金振込通知書を添付せず複数人による点検を行わなかったため。	57名		0	A市にお住まいの方から、「国庫金振込通知書が届いたが「国民年金給付費（死亡一時金）」と書いてある。間違いではないか。」との問い合わせを国民年金業務課職員が受け、調査のうえご連絡をさし上げることとし、いったん電話を切った。庶務・年金給付課において、国庫金振込通知書を作成したパソコンデータを確認したところ、記載内容データが誤っていた。担当者が電話でお詫びをし、その後にご自宅へ伺って、ご本人・配偶者と面談のうえ、あらためて謝罪し国庫金振込通知書を差し換えていただき、ご了解をいただいた。 他の56名の方へは、電話にてお詫びをし、国庫金振込通知書を差し換えていただくよう連絡した。 また、56名の方へはお詫びの文書と差し換え分の国庫金振込通知書、返信用封筒を郵送し、誤った国庫金振込通知書を返送していただいた。	支払決議書の決裁時において、国庫金振込通知書を添付せず、前渡資金事務取扱要領に基づく事務処理が行われていなかったことが原因であることから、「前渡資金に係る事務処理について」の総務課長通知を発し、前渡資金事務取扱要領に基づく事務処理を行うよう指示した。
420	「国民年金保険料クレジットカード納付のお知らせ」の作成誤りについて	岩手	業務管理室	H21. 8. 3	H21. 9. 11	○共同処理により、平成21年8月3日に配信出力し国民年金保険料クレジットカード納付申込者に対し、送付した開始のお知らせについて、誤った帳票に印字したまま発送したことが対象者からの照会により判明。	○共同委託業者が帳票確認を怠り、誤ってクレジットカードの有効性確認結果をお知らせ帳票を使用し、同じく共同処理による発送作業においても印字位置のずれなどの確認を怠ったなど、共同による処理時及び発送作業の際の確認が不十分であったもの。	10名		0	○対象者へはその場で謝罪したうえで、後日正しいお知らせを送付することで了承を得て、9月11日にお詫び文書と正しいお知らせを送付した。	○各種帳票の整理・保管方法について再点検を実施。 ○共同作業時での複数人による帳票内容確認の徹底を実施。 ○再発防止のため、臨時で打合わせを実施し、室長から共同委託業者に対し注意喚起を行った。
421	国民年金保険料領収証書の交付誤りについて	佐賀	武雄	H21. 9. 17	H21. 9. 17	国民年金推進員が個別訪問先で国民年金保険料を領収し、領収証書を交付する際に、誤って別人の記録で領収証書を作成し交付していたことが判明した。	領収証書を交付する際に、次の訪問先との約束時刻が迫っていたこと等により、所定の手順を怠り、氏名等の記載内容を確認しないまま交付したことによるもの。	2名		0	国民年金推進員が平成21年9月17日に個別訪問先で国民年金保険料を領収したが、その後、被保険者より事務所へ交付された領収証書の氏名等が相違しているとの連絡があり、再度同推進員を訪問させ確認させたところ、別人の領収証書であったことが判明したため、お詫びの上、当該領収証書を回収し、正しい領収証書を作成・交付した。 翌日、国民年金課長が国民年金推進員を来所させ今回の事象の詳細を聴取するとともに、被保険者宅を訪問し、経過説明の上、改めて謝罪した。 9月24日、担当課長及び国民年金推進員とともに誤って領収証書を作成した被保険者宅を訪問し、今回の個人情報漏えいについて経過説明と謝罪を行い了承を得た。	当該国民年金推進員に順末書を提出させ、領収証書作成時には記載誤りがないか入念に確認するとともに、交付の際には、過去の同様事象の再発防止策である「お客様へのお礼の一声運動」を徹底し、記載された氏名等をお客様にもご確認いただいた上で手渡すよう、所長が厳しく指導を行った。 また、他の推進員に対しても出勤時に所長及び担当課長より、「お客様へのお礼の一声運動」の取組みの徹底と領収証書交付時の入念な確認を徹底するよう注意喚起を行った。 更に、管内の全推進員に対しても、各所長より「お客様へのお礼の一声運動」の取組みの徹底と領収証書交付時の入念な確認を注意喚起した。

422	国民年金保険料特別催告状の問い合わせ先電話番号の記載誤りについて	神奈川県	川崎	H21. 10. 23	H21. 10. 26	被保険者 A 様外 3 2 5 名に送付した国民年金保険料特別催告状の問い合わせ先電話番号の市外局番を、正しくは（0 4 4）のところ、誤って（0 4 5）と記載していたことが判明。	本庁で示された書式に事務所名、電話番号等を入力し使用しているが、入力項目の確認及びプリントアウトした帳票の確認を怠り、被保険者あて送付したことによる。	326名	0	○被保険者 A 様からの電話対応時に、謝罪しご理解をいただいた。 ○国民年金課長が、誤って記載した電話番号に電話を掛け、現在使用されていない電話番号であることを確認した。 ○年金電話相談センターに当該事務処理誤りについて連絡し、お客様から問い合わせがあった場合には正しい電話番号をご案内するよう依頼した。 ○特別催告状送付者全員（3 2 6 名）に問い合わせ先電話番号の誤りについてのお詫び状を 1 0 月 2 8 日に送付した。	国民年金課内会議を開催し、当該事象を報告するとともに作成帳票の内容確認についても複数名の職員で実施するよう指導し、周知徹底を図った。
423	電話番号記載誤りについて	愛知	運営課	H21. 11. 30	H21. 12. 3	愛知社会保険事務局運営課国民年金係において作成し各社会保険事務所へ配布したターア라운드方式の免除等申請勧奨送付用封筒の裏面には、「お問い合わせは最寄の社会保険事務所へ」として県下 1 6 社会保険事務所の電話番号を掲載しているが、その内、豊田社会保険事務所の市外局番に誤りがあることが判明した。 （誤りの内容は、市外局番 0 5 6 5 のところ 0 5 6 3 と記載されている。） また、豊田社会保険事務所等から 1 1 月 3 0 日に当該封筒を使用し 5、2 0 3 件の勧奨を実施し、1 2 月 3 日に 2 名の被保険者から指摘があった。	封筒の作成にあたり、作成業者から提出されたサンプルを国民年金係（担当者及び国民年金係長）において内容確認を行ったが、当該箇所の誤りについて見落とししたもの。	5203件	0	平成 2 1 年 1 2 月 3 日（木）午後 3 時頃、豊田社会保険事務所からの連絡を受け、ただちに国民年金係長から県下 1 6 社会保険事務所あて、誤りについての連絡と訂正を電子メールで依頼した。 また、誤った電話番号については、現在使用されていない番号であることを確認した。 翌 1 2 月 4 日、豊田以外の 1 5 社会保険事務所に対し、被保険者からの指摘や苦情等の有無について確認したが、その時点では、無かった。	印刷物の作成にあたっては、これまでも複数の職員により内容確認を行っていたところであるが、今回の事務処理誤りを受け、最終確認を行う際には、読み合わせによる確認を行うことを徹底することとした。
424	国民年金保険料の領収誤りについて	福井	教養	H19. 7. 14	H21. 7. 30	平成 1 9 年 7 月 1 4 日、国民年金推進員が A 氏にかかる半額納付の国民年金保険料を現金領収した際、金銭登録機の操作を誤り、B 氏にかかる保険料として収納し、A 氏にその領収証書を交付していた。 また、領収した納付記録については、誤ったまま B 氏にかかる保険料の収納記録としてオンラインに入力されていたことが判明しました。 【領収した期間及び金額】平成 17 年 6 月分 6, 790 円	○国民年金推進員が領収証書を交付した際、金銭登録機に収録されていた B 氏の情報により領収証書を作成し、氏名・住所等の確認を行わずに納付した A 氏に交付したため。 ○保険料領収日の当該推進員の活動結果報告には、納付した A 氏から保険料を領収した事蹟が記載されているが、事務所において歳入金の収納処理を行う際、活動結果報告と領収済報告書の確認が行われていなかったため。 納付した被保険者と誤った被保険者は、共に半額納付の対象者であったため、そのまま納付記録が収録された。	2 名	6, 790	○国民年金第一課長が A 氏に電話連絡し、B 氏の領収証書の保管を確認する。謝罪すると共に未納となっている納付記録を訂正すること説明し、領収証書の回収のため 8 月 5 日に訪問すること約束をする。(7/30) また、B 氏に電話連絡し、謝罪すると共に誤って別人に B 氏名義の領収証書を交付したこと、及び別人が納付した保険料を B 氏の納付記録として登録したため、納付記録の訂正を要することについて説明する。謝罪と訂正後の記録を持参するため、7 月 3 1 日に訪問の約束をする。(7/30) ○国民年金第一課長と国民年金推進員が B 氏の自宅を訪問し、B 氏に訂正後の被保険者記録照会回答票を交付したうえで、改めて経過説明と謝罪を行い了解を得た。(7/31) ○国民年金第一課長と国民年金推進員が A 氏の自宅を訪問し、A 氏の配偶者（代理人）に改めて経過説明と謝罪を行った。B 氏名義の領収証書を回収すると共に、訂正	＜敦賀事務所＞ ○当該事象を全職員に周知するとともに、領収証書の交付時には納付者の確認の徹底を指示した。また、国民年金推進員及び特別推進員に対して、領収証書の交付時には納付者の確認の徹底と納付者に領収証書を確認をしていただくよう依頼することを指導した。(7/31・8/3) ＜事務局＞ ○管理者会議において総括危機管理責任者から管内の社保所長に対して、事務処理誤りの事象、原因等を周知し、再発防止の徹底を指示した。(8/10)
425	国民年金保険料追納申込承認通知書の誤送付について	滋賀	業務管理室	H20. 11. 27	H21. 12. 4	国民年金保険料の追納について A 氏、B 氏の 2 名から申込書の提出があり、それぞれ承認通知書及び納付書を作成したが、送付にあたって、納付書の宛名を利用して窓空き封筒に入れ、承認通知書はその納付書の後ろに入れて送付すべきところ、A 氏の封筒に B 氏の承認通知書を、B 氏の封筒に A 氏の承認通知書を封入して送付していたことが、B 氏からの電話連絡により判明した。	納付書作成において、入力順を A 氏の一括分の次に B 氏の一括分を入力し、A 氏については納付書を一括と分割との希望のため、その後に A 氏の分割分の入力をし、納付書が混在して出力されてきたため、納付書に気をとられ承認通知書の確認ができなかったものと思われる。	2名	0	4 日夕刻、A 氏宅へ赴き誤送の通知書を回収し、8 日 19:00B 氏宅を訪問し経過を説明し通知を持参し謝罪をする。B 氏の家族より再発防止の対応およびマスコミへの情報提供の内容を知らせるよう要望があったため、後日、文書でお知らせすることで了解を得た。また、A 氏については通知書の回収時に経過説明をし謝罪しており B 氏より回収した通知書は自宅へ届けるのみでよいとのことであったので説明文を同封し自宅へ届けた。	通知等の発送を急ぐため、担当者による相互確認を行っていたが、上席による決裁で封入の確認を徹底することとした。
426	国民年金保険料還付請求書の誤送付について	東京	中野	H21. 3. 3	H21. 5. 7	○付加保険料を納付期限後に納付した被保険者 A 及び被保険者 B に対し、国民年金保険料還付請求書と定額保険料納付書を同封し窓空き封筒で送付する際、還付請求書と納付書の組み合わせを誤ったため、被保険者 A の納付書に B の還付請求書を同封し、被保険者 B の納付書に A の還付請求書を同封して送付してしまった。	○国民年金保険料還付請求書を還付請求書用の窓空き封筒に封入後、納付書を同封することに気付き、封筒から取り出して納付書発送用の窓空き封筒に「国民年金保険料還付請求書」のゴム印を押印して納付書とともに再封入する際、確認不足により被保険者 A と被保険者 B の還付請求書を取り違えて封入してしまったこと。 ○納付書や還付請求書を発送する際には二名以上で確認し発送することとしているが、再封入を行う際に別の担当者による確認が不十分であり見落とししたこと。	2 名	0	○連絡のあった被保険者 A に対し、中野社保の国民年金保険料課長が事情説明及び謝罪し、誤った還付請求書を取りに何う旨伝えるも、これから出掛けるので返信用封筒で送付するとのこと。(5/7) ○過誤納者整理票及び過誤納調定結果一覧表を点検。発送当日に、国民年金保険料還付請求書と納付書を発送したのは被保険者 A と被保険者 B の 2 名のみであることを確認。(5/7) ○国民年金保険料課長が被保険者 B に電話で事情を説明して還付請求書の誤送付を確認し、謝罪して了解を得る。誤った還付請求書を取りに何う旨伝えるも、返信用封筒で送付するため、訪問には及ばないとのこと。(5/7) ○被保険者 A 及び被保険者 B に還付請求書を謝罪文とともに再度送付する。(5/8) ○被保険者 B より還付請求書の送付あり。被保険者 A 宅を訪問し、還付請求書を受理する。(5/14) ※ A、B の還付請求書は 5/14 に処理し、5/22 に送金通知書を作成した。 ※誤って送付した還付請求書はどちらも 5/11 に返送された。	平成 21 年 5 月 7 日に国民年金業務課・保険料課の課内会議を開催し、当該事象の周知をするとともに、納付書・還付請求書等の発送時は、複数担当者により送付物と送付先に誤りがないかを慎重に確認するよう、改めて徹底した。

427	国民年金保険料還付請求書の送付誤りについて	兵庫	加古川	H21. 4. 30	H21. 5. 13	被保険者 A については平成21年4月6日厚生年金取得により、平成21年4月から平成22年3月分の前納保険料の過誤納が発生。被保険者 B については、平成21年2月24日厚生年金取得により、平成21年2月分保険料の過誤納が発生。なお、厚生年金資格取得処理に基づき、両名の過誤納の発生は同日の平成21年4月27日となっており、国民年金保険料還付請求書が発行番号 1 番違いで出力されており、発送時において、両名の還付請求書が重なる形で封入されたまま A 氏あてに送付されることとなった。 その後、A 氏より別人あての書類が送付された旨、電話連絡有り。A 氏宅に赴き、確認したところ、別人あて国民年金保険料還付請求書が同封されており、送付誤りであることが判明した。	国民年金保険料還付請求書の送付について、複数名による点検が定められているが、マニュアルで定められた複数名の点検による発送作業にかかる人員を確保出来なかったことが原因。 封入封緘時の送付物と封筒の宛先の確認が不十分であったため。	2名分	0	平成21年5月15日、A 氏自宅に赴き、送付誤りについて経過説明と謝罪を行い、十分理解を得られた。 同日、他の被保険者（B）について連絡方法を当所あて連絡を依頼する文書を簡易書留にて国民年金保険料還付請求書と共に送付した。平成21年5月25日、B あて郵便物について、受け取りが無かった事により、返送あり。特定記録郵便へ変更のうえ、同日付再送付した。 平成21年5月29日、B より国民年金保険料還付請求書が郵送される。	今回の発送誤りの要因はマニュアルに定められた複数人員による相互確認がなされなかったことによる。ついては、発送作業については、あらためて複数人員による重複確認を徹底のうえ、再発防止に努める。
428	添付書類の送付誤りについて	東京	江戸川	H21. 5. 1	H21. 5. 7	○平成 2 1 年 5 月、被保険者 A から郵送された、失業を理由とする平成 2 1 年度学生納付特例申請書を受理した際、失業したことを確認できる公的機関の証明書の写しが添付されていなかった。当該申請書を一旦返戻後に A から連絡があり、平成 2 0 年度学生納付特例申請書を郵送した際に当該書類の写しを添付した旨の申し立てがあったため、平成 2 0 年度申請書から当該書類を探す際、誤って別の被保険者 B の雇用保険受給資格者証写しのコピーを取っていた。 また、当該コピーに基づき失業による特例申請該当の有無を判断したが、退職日が 2 年前であったため、失業による特例申請に該当しないとして A に平成 2 1 年度申請書を返戻する際、当該コピーを同封してしまった。	○A に係る学生納付特例申請書の添付書類の確認時に、担当者が申請書と添付書類との氏名・生年月日等の照合を怠ったため、B に係る添付書類を A に係るものと勘違いしたままコピーを取り、郵送受付処理担当者に渡したこと。 ○郵送受付処理担当者においても、審査時に申請書と添付書類との氏名・生年月日等の照合が不十分であったため、A に係る添付書類と思い込み審査を行ったこと。また、申請書及び添付書類を返戻する際に封入・封かん時に別の担当者による確認が行われなかったこと。	2 名	0	○A からの手紙で事象判明し、8 日午後本人が来所する旨の記載があったことから、再度書類を確認し、来所を待つこととする。（5/7） ○A より来所できない旨の電話連絡あり。江戸川社保の国民年金保険料課長が電話で事情説明及び謝罪を行う。 また、平成 2 0 年度学特申請書の添付書類は平成 2 1 年度学特申請書についても有効である旨説明し、返戻した書類一式を送付してもらえば審査できる旨を説明して了承を得る。（5/8） ○江戸川社保の国民年金保険料課長が被保険者 B に電話で経過説明及び謝罪を行い、了承を得る。（5/8） ○被保険者 A より、返戻した書類一式が送付されたことを確認する。（5/11） ※A に係る平成 2 1 年度学特申請書の処理が行われ、承認決定される。（6/8）	○課内会議を開き課員全員に今回の事象を周知し、免除申請書等の添付書類は被保険者氏名・生年月日等により慎重に確認するよう徹底した。 ○書類を送付する際は送付先・送付物に誤りがないかを複数担当で確認するよう、全職員に改めて徹底した。
429	国民年金免除申請書の誤送付について	長崎	諫早	H21. 5. 22	H21. 6. 4	返戻する国民年金免除申請書を封入封かんした際、別人の封筒を使用したため誤発送となっていたことが判明した。	通常返戻分は課長決裁としているため、課長で確認・封緘しているが、急ぎの場合や課長不在の際は職員同士のチェックで確認・封緘を行っている。今回の事例では、封筒の宛先と送付物の確認が不十分であったこと、返戻が 1 件ということもあり、相互確認をしないまま封かんしたため。	1 名	0	平成 2 1 年 6 月 4 日諫早社会保険事務所次長及び国民年金第一課長が本来送付すべき自宅を訪問し、事象や個人情報への漏洩について謝罪、説明し了解を得た。 同日 諫早社会保険事務所次長及び国民年金第一課長が誤送付先の自宅を訪問し、お母様に対し、謝罪、書類郵送へのお礼、事象の説明を行い了承を得た。	課長決裁後に、封かんすることとし、郵送を行う場合は、複数名によるチェックを徹底する。 社会保険事務局より管内の事務所にに対し、今回の事象の事務処理誤りを周知するとともに、改めて、郵送を行う場合の封入封かんについては、複数人によるチェックの徹底を行うように注意喚起した。
430	国民年金追納納付書の誤送付について	沖縄	那覇	H21. 6. 11	H21. 6. 15	平成 2 1 年 6 月 1 5 日、郵便局より「封書の中身が別人のものとして、本人より封書を返された」として返送があり、内容を確認した結果、別人宅への誤送付であることが判明した。	平成 2 1 年 6 月 9 日、9 件の追納納付書の送付時において、別送取扱者として県内の母親へ送付すべき封筒（住所手書）に別人の追納納付書及び承認通知書を誤って封入したことにより発生。	1 名	0	○平成 2 1 年 6 月 1 5 日、誤送付先へ国民年金業務課長が架電。別人の納付書を送付し返信いただいたことについて、お詫びと御礼を行った。 ○平成 2 1 年 6 月 1 5 日、本来送付すべき者へ同課長が架電。母親と話をする。本人は大学へ行って不在、母親に対し、誤送付があったことを説明し謝罪。改めて今回の事象説明と謝罪に伺うとして架電を終えた。 ○誤送付となっていた、納付書は回収後、本来の送付先へ送付した。	○追納申出書により作成した納付書等の送付については、これまで郵便物担当で点検していたが、今後は別送取扱分に限らず全ての送付書において内容物・送付先を申請書及び受付簿で確認した上で封入し、入力処理結果等の点検時に併せ、送付書についても相互点検を行い、決裁後に封緘を行い発送する。 ○6 月 1 7 日の朝礼において、謝金・賞金・窓口含む全課員に対し注意喚起し、再発防止について周知徹底した。6 月 1 8 日には、推進員に対しても注意喚起を行った。また、各課（室）長には、所長より注意喚起を行った。
431	国民年金保険料還付請求書の誤送付について	三重	津	H21. 7. 8	H21. 7. 13	A 氏の国民年金保険料還付請求書を送付する際に誤って B 氏の分を同封してしまい、そのまま送付してしまった。	郵便物を送付する際には、必ず複数人で中身をチェックし、送付することになっているが、確認が不十分でその誤りに気付かなかった。	2人	0	7 月13日に誤送付された A 氏からの電話連絡にて判明、謝罪し回収に伺う旨伝えるも、郵送にてのやり取りで済ましたい旨申し出があったので、返信用封筒を送り返送を依頼する。 B 氏へ電話するも本人不在の為、父に経緯を説明、謝罪し、明日直接本人に面談し謝罪することの了解を得る。 7月14日、B 氏宅へ赴き、本人と面談。経緯について改めて説明、謝罪し、了解を得る。同時に還付請求書（再作成したもの）を受理する。	郵便物の送付については、複数人で確認しているが、中身の確認を再度徹底するよう指示した。 また、事務局より管内事務所長へ事案の周知を行うとともに、職員に対し適正な事務処理の徹底を指示した。

432	国民年金推進員による領収済通知書等の誤交付について	福井	武生	H21. 7. 15	H21. 7. 16	事務所に郵送された学生納付特例申請書（以下「学特申請書」という）に記載漏れがあったため、国民年金推進員が学特申請書の記入依頼のため本人宅を訪問したところ、本人が不在のため、家族に学特申請書の記入洩れの説明と再提出を依頼し、返信用の封筒を手渡した際、封筒の中に別人2名分の領収済報告書と現金払込書が入っていたことが判明した。	○7月1日に国民年金保険料を領収した際、領収済報告書と現金払込書（転記用）を2部金銭登録機から出力したため、1部を廃棄処分するために返信用封筒に入れて保管していたが、誤ってその封筒を手渡してしまったため。 ○金銭登録機から出力する個人情報記載のある書類は、直ちに処分することとなっているが、事務所に来所した際に廃棄しようと思い、封筒に入れて保管していたが廃棄を忘れたため。	2名		0	○被保険者の母親が事務所窓口に来所した際、個人情報の漏洩及び国民年金推進員の対応の悪さについて謝罪を行い、訪問した国民年金推進員に確認した上で、改めて連絡することで了解を得て、学特申請書及び封筒に同封されていた別人2名分の領収済報告書及び現金払込書を受理した。(7/16) ○国民年金第一課長及び訪問した国民年金推進員が領収済報告書の被保険者（2名）宅を訪問し、本人不在のため親に事務処理誤り（個人情報の漏洩）の経過説明と謝罪を行い、了解を得た。(7/17～7/18) ○国民年金第一課長及び訪問した国民年金推進員が学特申請の被保険者宅を訪問し、母親に謝罪し、再発防止の徹底を行うことで了解を得た。(7/18)	＜武生事務所＞ ○事務所長から全職員に対し当該事象を周知するとともに、個人情報の適正な取扱いについての注意喚起を行った。国民年金推進員等に対し適正な個人情報の取扱いを周知し、以下のことを指導した。①「領収済報告書」の複数回の出力の禁止。②徴収パン内に個人情報を記載された書類を保有していないかの確認。被保険者へ手渡す書類についての注意喚起。③「お客様第一」を念頭に十分な配慮をもって被保険者に対応すること。(7/17) ＜事務局＞ ○総括危機管理責任者から管内の社保所長に対して、事務処理誤りの事象を周知し、個人情報の適正な取扱いの徹底を指示した。
433	年金額仮計算書及び被保険者記録照会回答票の送付誤りについて	東京	大田	H21. 8. 3	H21. 8. 6	○グレー便（厚生年金旧台帳等の記録に係る確認のお知らせ）による厚生年金記録照会により記録が判明した者の記録統合処理を行った後、年金額仮計算書と被保険者記録照会回答票を作成し送付する際、A様宛に別人B様の書類を誤送付してしまった。 なお、A様の書類はA様宛に正しく届いていたことを確認。	○7月31日にA様の年金額仮計算書と被保険者記録照会回答票を作成し、8月3日にB様の年金額仮計算書と被保険者記録照会回答票を作成した。8月3日に発送作業を行う際、A様の書類は窓空き封筒を使用し、B様は遺族年金受給者のため窓あき封筒ではなく通常の封筒を使用した。当該封筒にB様の宛名を記載すべきであったところ、不注意により誤ってA様の宛名を記載し、B様の書類を封入していたこと。 ○封入の際、送付先と送付物に誤りがないかの確認が不十分であり、誤りを発見できなかったこと。	1名		0	○A様が総合受付に書類を渡してお帰りなられたので、当日次長が電話でお礼を述べるとともに謝罪し、A様の書類が届いていないようであれば正しい仮計算書と被保険者記録照会回答票は後日郵送することを伝え了解を得た。なお、訪問することを伝えしたが、電話での説明で了解されたことから訪問は不要であるとお申出があった。(8/6) ○B様ご本人様は入院中のため、次長が記録確認手続きの代理人に電話連絡し、事情説明及び謝罪を行った。8月10日にB様の自宅に行く予定であったため、当所から郵送した封書があれば未開封のまま返信していただきたい旨伝え、B様の仮計算書と被保険者記録照会回答票に返信用封筒を同封して再送付することで了解を得た。なお、訪問することを伝えるも、本人入院中で自宅が留守であること、代理人多忙等から電話での対応にてご了解いただけた。(8/6) ○B様の代理人より電話があり、当所からの郵便物は再送したもの以外には見当たらないとのこと。次長よりA様に電話でそのことを伝え、A様の書類は再送前に正しく届いていたことを確認した。(8/12)	○全職員に当該事象を周知し、個人情報が記載された文書等の発送に当たっては、複数職員で封入時の送付先・送付物の再確認を行うよう改めて徹底した。
434	添付書類の送付誤りについて	神奈川	横須賀	H21. 8. 28	H21. 9. 1	メールにて通報頂いた方の息子さんの国民年金免除申請書を返戻する際に、別人の学生証の写を誤って送付してしまっった。	郵送物の宛先確認は複数にて行っていたものの、内容物の確認を怠ったため誤送となってしまう。	1名分		0	メールをいただいた方の自宅に伺い謝罪するとともに、誤封入された学生証の写を回収する。 回収した学生証のご本人宅に伺い謝罪するとともに経過について説明を行い了承を得る。	全職員に情報提供を行い注意喚起するとともに、個人情報を含む書類等を郵送する際には、内容物を含めて複数による確認を徹底する。 また、管内社会保険事務所にに対し、事象を周知し注意喚起を行った。
435	被保険者記録照会回答票の誤送付について	岡山	岡山西	H21. 9. 4	H21. 9. 18	「ねんきん特別便」を送付した受給者Aから、年金記録に漏れや間違いがあるとの「Ⅱ年金加入記録回答票」の提出があった。国民年金の記録に係る照会であったため、当所の国民年金業務課にて「国民年金保険料納付記録の照会について（回答）」を作成した。 これに担当者が誤って、同日付けて回答した被保険者Bの「被保険者記録照会回答票（096-1）」（以下、「回答票」と言う。）をホッチキス止めし決裁に付したが中間決裁者及び決裁者並びに封入封緘者も誤りであることに気づかず発送したものである。 なお、被保険者Bに対しての回答票の添付誤りは無かった。	担当者が「国民年金保険料納付記録の照会について（回答）」に添付する回答票を送付する際に、9月3日に取得した被保険者Bの回答票があるにもかかわらず、被保険者Bの回答票を9月4日に再度取得し、受給者Aのものと勘違いをして9月3日取得の回答票をホッチキス止めたこと。 （なぜ、同じものを取得したかは担当者は不明であるとのこと。） また、中間決裁者及び決裁者も本人のものが添付しているに違いはないと思い込み確認を怠っていたこと。 封入した担当者と封緘した事務補助員もホッチキス止めされていたことから、二枚目の書類の確認を怠ったこと。	2名		0	○9月18日の17時40分に 国民年金業務課長が、受給者Aあて電話をかけ、これから自宅へ訪問したい旨を伝え了解を得た。18時15分に受給者A宅を訪ね、誤って被保険者Bの回答票を送付したことについてお詫びするとともに正しい受給者Aの回答票を手交したところ理解を得ることができた。当所が誤って送付した被保険者Bの回答票の回収を申し入れたところ、外出している娘が現物を所持しているとの説明があった。連休明けの9月24日（木）午前中に再度、当所から電話連絡を入れ時間調整することを約束した。 ○9月19日の13時5分に国民年金業務課長が、受給者Aあて再度、電話をかけ回収すべき回答票が手元に有るか無いか確認を行ったが、9月24日（木）の午前中でないと娘が持って帰ることができないと言われた。 ○9月24日の10時20分に受給者A宅を訪問し、誤って送付した被保険者Bの回答票を回収した。同日の15時30分に基礎年金番号ファイルの住所地の玉野市の被保険者B宅の家人を訪ねて行くも誰も居らず。隣人に尋ねたところ、今は誰も住んでいないとのことであった。 ○9月25日に被保険者Bに対して「お詫びの文書」を徳島県の居所あて送付した。	9月24日に所内連絡会議を開催し、平成19年2月9日付け事務連絡「事務処理誤り未然防止対策について」により職員、謝金職員、事務補助員に対し、あらためて発送作業は封筒の封入者及び封緘者での封入物を含めた確認を行なうよう周知徹底を行なった。また、決裁時での内容確認を行なうよう徹底した。

436	国民年金保険料追納納付書の誤送付について	神奈川	運営課	H21. 10. 5	H21. 10. 7	平塚社会保険事務所に追納申込をされた被保険者に追納納付書を郵送する際に、別人の追納納付書を誤って一緒に送っていたことが被保険者の方から平成21年10月7日に誤送付されてきたと社会保険庁運営部サービス推進課に電話が入り判明。	国民年金保険料追納納付書を被保険者あてにお送りするため封筒に入れる際、ひとつ前に打ち出しをしていた追納納付書を誤って一緒に入れてしまう。封入の際の二重チェックが行われていなかったことが原因である。	1 名		0	平成21年10月8日、19時に被保険者の方の携帯電話に架電をし、父親に誤送をしてしまった経緯及び謝罪をしご理解をいただく。翌日、平成21年10月9日、19時に被保険者のご自宅に赴き、誤送付した追納納付書を回収した。平成21年10月13日、誤送付した追納納付書の本来の被保険者の方の自宅に電話をし、母親に今回の経緯を説明するとともに謝罪をしご理解いただいた。追納納付書については、ご自宅まで持参する旨話をしたところ、速達にて郵送してほしいとのことなので、速達にて郵送した。	郵送の際に、封筒への封入の二重チェックを徹底した。また、管内社会保険事務所にに対し、事象を周知し、注意喚起を行った。
437	国民年金保険免除等申請書（ハガキ形式）の誤送付について	神奈川	相模原	H21. 10. 29	H21. 11. 11	相模原社会保険事務所において、国民年金保険料免除等申請勧奨のため、葉書による申請書を送付用封筒に封入する際に別人の分も封入したまま送付してしまった。	本来であれば、複数の職員等で確認し、封入作業を実施するところを単独で封入作業を行い総送付件数と一致していないにも拘らず、前日に送付したものと判断し確認を怠ったため。	34名		0	○11/10 連絡をいただいた方のデータから、誤封入をした方々が特定できたため、34名の被保険者宅を訪問し誤送付を謝罪するとともに別人の免除等申請書を回収した。 なお、不在者については連絡文書を投函し連絡をいただけない方については再訪問を実施予定。 ○11/15 前回訪問時不在者11名の被保険者宅及び未送達19名の被保険者宅を訪問し、経過説明並びに謝罪を行った。 ○11/21 誤送者のうち接触が図れなかった7名については、経過を記載した謝罪文書を送付した。 また、未送達者14名の被保険者宅を訪問し、経過説明及び謝罪を行った。 ○11/30 個人情報が別人に送付された方3名から、新たな基礎年金番号の付与を求められたため、新規付番を行うとともに、最終的な未接触者については、経過説明及び謝罪文を送付した。	○国民年金課の職員等を対象に当該事象を周知するとともに、各種書類送付の際には、件数の確認はもとより不一致の場合には、一覧表等との突合せ及び内容物の確認を行うよう指導した。
438	国民年金保険免除等申請書（ハガキ形式）の誤送付について	神奈川	川崎	H21. 11. 10	H21. 11. 12	川崎社会保険事務所において、国民年金保険料免除等申請勧奨のため、葉書による申請書を送付用封筒に封入する際に別人の分も封入したまま送付してしまった。	○賞金職員4名が2名一組封入作業を行い、担当課長に引き継いだ。 ○発送のため対象者一覧の件数と突合せを行い1件相違していることが判明したため、封筒の宛名と対象者一覧表を確認し不足分の被保険者は特定したが封筒の内容物を確認せず免除等申請書（葉書）を作成していないものと判断してそのまま送付したことによる。	1 名		0	○誤送付先である被保険者A様に連絡を取り、入内島庶務・年金課長と魚見国民年金課長の2名でご自宅に赴き、謝罪をして免除等申請書（葉書）を回収した。 ○魚見国民年金課長が本来送付すべき被保険者B様に架電し、経過説明と訪問のうえ謝罪する旨お話ししたが、電話による謝罪で了承を得た。	○川崎社会保険事務所の職員等を対象に当該事象を周知するとともに、各種書類送付の際には、件数の確認はもとより不一致の場合には、一覧表等との突合せ及び内容物の確認を行うよう指導した。
439	国民年金追納保険料に係る説明誤りについて	東京	八王子	H20. 6. 1	H20. 12. 12	平成20年6月、被保険者から国民年金保険料免除を受けた期間（平成10年9月～平成11年3月）に係る保険料の追納について、電話による問い合わせがあった。その際、担当した職員が当該保険料の追納期限（例：平成10年9月分は平成20年9月末まで）について、今年度内であれば分割で納付しても構わない旨の誤った説明を行った。そのため、被保険者は平成20年7月には追納申込書を受け取っていたと思われるが、平成20年9月に追納申込書を提出し、不備返戻された後、11月に再提出した。その後、事務所から平成10年11月分から平成11年3月分の追納納付書が送付され、被保険者は当該納付書により平成20年11月30日に当該保険料を納付したが、平成10年9月分及び10月分は追納期限の経過により追納できなくなってしまった。	○電話を受けた担当者が、被保険者記録を十分確認せずに回答していたため、免除を受けた期間に追納期限が迫っている月分が含まれていることを見落としていたこと。	1名		33, 180	○八王子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、追納期限が経過した保険料の取扱いについては、東京事務局年金調整課と協議の上、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。(12/15) ○協議の結果、追納保険料を収納することとした。(12/22) ○国民年金保険料課長が相手方を訪問し、改めて謝罪の上、平成10年9月分と10月分の追納保険料を金銭登録機により領収して了解を得た。(21/1/15)	○八王子社保では、国民年金保険料課長より当該事象を担当課職員全員に周知し、追納に関する問い合わせを受けた際は、被保険者記録により追納期限を確認した上で、的確な説明及び指導を行うよう改めて徹底した。
440	付加保険料の納付に係る説明不足について	東京	府中	H20. 10. 8	H21. 4. 24	平成20年10月、被保険者が国年加入と同時に付加保険料納付申出書を提出した際、納付期限等について十分説明しなかった。また、口座振替納申出書（1ヶ月前納）の説明不足により、銀行から渡された納付申出書が事務所に提出されておらず、平成20年10月分～21年3月分の定額及び付加保険料が口座振替されていなかった。 平成21年3月、口座振替されていないことが分かり改めて口座振替納付申出書を提出させたが、その際も付加保険料については説明していなかった。また、被保険者は付加込み納付書により当該保険料を納付したが、付加保険料が納付期限経過により過誤納となり、還付請求書が送付されたため、被保険者より付加保険料の納付を認めるよう求められた。 ※納付できなくなった付加保険料額：2,400円（平成20年10月分～21年3月分）	○口座振替納付申出時において付加保険料の納付に係る窓口での説明が不十分であったこと。また、口座振替納付申出書についても説明不足があり、金融機関から渡されたものについてはそのまま口座振替が完了済みと思い、被保険者が保管していたため判明が遅れたこと。その後、本人が気付いて3月に口座振替納付申出書を提出してもらった際にも付加保険料の説明を失念したこと。	1名		2, 400	○府中社保の国民年金調査官及び国民年金保険料課長が被保険者に経過説明及び謝罪を行った。 ○平成21年4月以降については、付加保険料納付申出手続きが再度必要なことを説明し、了解を得て申出書を再度提出していただいた。 ○納付できなかった平成20年10月分～21年3月分付加保険料の取扱いについては、東京事務局と協議して回答する旨説明し（4/24）、平成20年11月分から平成21年3月分までの付加保険料の納付を認めることとした。（5/20） ○その後、本人への対応を失念していたことが判明、国民年金調査官が被保険者に電話で謝罪し協議結果を説明した。なお、誤った還付請求書の送付を依頼し、記録訂正後平成20年10月分のみの還付請求書を送付すること説明し、了解を得た。(12/8) ○還付請求書が送付されたことを確認。(12/18) ○記録の訂正を行い、還付請求書を作成、送付した。	○平成20年11月以降は、付加保険料の説明不足を補うために付加の決定通知に説明を入れることにしている。 ○窓口での説明を十分に行うよう各個人に指導し、制度を理解してもらうよう窓口対応時に説明の文章を渡すようにしている。また、市からの送付分についても市への指導はもちろんのこと、説明不足を補うために決定通知とともに文章を入れ、再発防止を図っている。

441	国民年金保険料追納にかかる対応誤りについて	東京	八王子	H20.12.12	H20.12.22	平成20年12月、被保険者の母が八王子社保に来所し、被保険者に係る納付書の発行依頼と現年度保険料の免除申請を行った。被保険者は国民年金保険料未納期間と半額免除期間を有しており、被保険者の母は未納期間の納付を希望していた。しかし、対応した窓口担当者は、半額免除期間に係る追納を希望しているものと受け取り、半額免除期間に係る追納申込書を記入させ、追納納付書を作成・交付した。その後、当該納付書により半額免除期間に係る保険料が追納されたため、被保険者の希望する期間の保険料納付ができなかったとして保険料の返還を求められた。	○追納申込書を受理して入力処理する際、被保険者記録の確認が不十分であったため、追納期間の確認を誤ったこと。 ○承認通知書及び追納保険料納付書を送付する際、申込期間と承認期間の確認を怠ったこと。 ○処理結果リストの相互チェック及び決裁時の確認が不十分であったこと。	1名	85,050	○八王子社保の国民年金保険料課長が被保険者の母と面談し、経過説明を行った。納付された平成19年7月～20年6月分追納保険料の返還に関しては、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説明し、一応の了承を得た。(20/12/22) ○東京事務局年金調整課に協議を依頼する。(12/25) ○協議の結果、追納保険料については還付することとした。(21/2/12) ○追納保険料還付決議の上、相手方に保険料還付通知書と説明文書を送付する。(2/19) ○相手方より保険料還付請求書ならびに御礼の手紙が郵送され、還付請求を受け付ける。(4/1)	○当該窓口対応者に注意するとともに、国民年金保険料課・業務課の全職員に当該事象を周知し、窓口等で免除期間に係る保険料追納申込を受けた際は、追納対象期間について十分説明するとともに、納付書についても対象期間等に誤りがないかを十分確認するよう徹底した。
442	障害年金相談時の被保険者期間に係る説明不足について	東京	池袋	H20.12.15	H21.4.8	○被保険者代理人が来所し障害年金の相談を受けた際、相談担当者が被保険者本人の加入記録のみ確認し、配偶者の加入記録を確認しなかったため、被保険者の3号→1号への種別変更届出漏れを見落とし、初診日の前々月1年間の納付要件を満たしている旨の誤った説明を行っていた。また、種別変更の届出を行うよう説明しなかったため、届出が行われず、未届の判明に伴う記録訂正により、国民年金保険料が時効により納付できない期間が生じた。 ※時効により納付できなくなった保険料額：41,580円(平成18年12月分～19年2月分)	○平成20年12月15日の相談時に、相談対応者が障害年金の納付要件を確認する際、被保険者本人の記録と配偶者記録との照合・確認を行わなかったため、第3号から第1号への種別変更届の提出漏れに気付かなかったこと。 また、納付要件についても満たしているとの誤った判断に基づき、説明を行っていたこと。	1名	41,580	○池袋社保の次長が対応し、相談時の確認不足・説明誤りについて謝罪する。また、時効により納付できなくなった保険料の取扱いについては、東京事務局と協議して連絡する旨回答する。(4/15) ※被保険者の場合、初診日(20年3月16日の模様)の属する前々月までの1年間の保険料が初診日の前日(20年3月15日)までに納付されている必要があり、仮に平成20年12月頃に種別変更届出漏れが判明して保険料が納付されていたとしても、障害年金の納付要件は満たせない旨を説明。この点については一応のご了解を得た。 ○東京事務局年金調整課に協議を依頼した。(4/17) ○協議の結果、保険料の納付を認めることとし、次長が被保険者の夫に協議結果を電話で報告。(4/24) ○次長より被保険者代理人に電話で連絡したところ、被保険者の配偶者が来所。次長より改めて謝罪し、夫の種別変更届を受理した。(4/27) ○被保険者の配偶者が来所し、平成18年12月分～平成19年2月分国民年金保険料を金銭登録機により領収し了解を得た。(5/11)	○年金相談対応職員に注意喚起し、納付要件を確認する際は、本人記録と併せて配偶者記録についても十分に確認を行った上で判断するとともに、記録の状況に応じて必要な届出に関する確かな説明及び指示を行うよう改めて徹底した。
443	クレジットカードによる国民年金保険料前納申込みにかかる説明不足について	東京	世田谷	H21.2.5	H21.4.23	平成21年2月、被保険者のA様が自身のクレジットカードによる一年前納国民年金保険料納付申込みのため、世田谷社保に来所する。その際、A様は配偶者のクレジット一年前納申込みについても希望したが、A様のクレジット一年前納の申込み期限についての確に説明しなかった。その結果、A様のクレジット一年前納申込書は処理期限内に正常に処理されたが、配偶者のクレジット一年前納申込書は入力期限経過後の平成21年4月に提出されたため、配偶者の平成21年度のクレジット一年前納ができなかった。 ※納付できなくなった保険料額：177,510円(平成21年度現金による付加込み一年前納相当額)	○世田谷社保の窓口対応者がクレジット一年前納申込み手続きについてA様に説明した際、クレジット一年前納を希望する場合の申込み期限について十分に説明せず、申込書提出時期の取扱いを正しく理解させていなかったものと考えられる。	1名	177,510	○世田谷社保、国民年金保険料課長が窓口にて対応し、経過説明及び謝罪を行った。また、クレジットカードによる前納保険料の領収については、東京事務局等と協議の上、後日連絡させていただきたい旨伝えた。(4/23) ○東京事務局年金調整課を通して、社会保険庁とクレジットカード会社で協議した結果、クレジットカードによる前納保険料の領収が可能との回答を得た。それから被保険者あて連絡し、経過説明及び謝罪を再度行い、保険料の領収(立替納付)について説明し、了承を得た。(6/30)	○世田谷社保では、当該事象を国民年金保険料課長より担当課職員全員に周知し、クレジットカードによる納付申込みの説明を行う際は、前納を希望する場合の提出期限について必ず説明するよう徹底した。
444	国民年金基金加入者にかかる口座振替状況の説明誤りについて	東京	品川	H21.4.1	H21.4.2	平成21年2月、国民年金基金(以下、「基金」とする。)に加入している被保険者から口座振替状況について問い合わせを受け、対応者はWMにて納付記録と口座振替情報記録を確認し、口座振替は終了していると判断したため、その旨回答した。しかし、当該被保険者は基金において本体保険料も口座振替(納付委託)していた者であり、基金に掛金の口座振替停止の申出がされていたが、本体保険料の口座振替辞退申出がされていなかったため、基金で口座振替登録していた口座から、平成21年2月分本体保険料が口座振替されてしまった。 ※口座振替された保険料額：14,410円(平成21年2月分)	○国民年金保険料の口座振替を行っている被保険者が辞退申出をしないまま基金に加入し、基金において本体保険料も口座振替することとした場合、社会保険業務センターの一括処理によって、基金記録に「保険料引落区分」及び「納付方法」の情報が登録されるとともに、口座振替情報記録には「終了年月」と「終了事由」が設定されることにより、二重に振替されない仕組みとなっている。照会対応者に当該取扱いが周知徹底されていなかったため、基金記録(WM国年050-19画面)を確認せず、納付記録(WM国年050-03画面)で納付方法が「現」と表示され、口座振替情報記録(WM国年050-33画面)に終了年月日が表示されているのを見て、口座振替は終了しているものと誤って判断していたこと。 ○基金において本体保険料の口座振替を継続するかどうかについては、事務所では正確な回答ができないことから、念のため被保険者に基金に確認するよう説明すべきであったが、説明を怠ったこと。	1名	14,410	○品川社保の国民年金保険料課長より、被保険者あて電話連絡し、経過説明及び謝罪を行った。その際、被保険者より口座振替された平成21年2月分保険料の返還を求められたため、東京事務局及び基金に電話で問い合わせるが、返還の手立てはない旨の回答を受ける。(4/2) ○再度国民年金保険料課長より、被保険者あて電話連絡し、返還の手立てはないことを伝えると、返還してほしいと告げられ一方的に電話を切られる。 ○課長が被保険者宅を訪問するも不在のため、後日連絡する旨のメモを郵便受けに投函する。(4/3) ○国民年金保険料課長より基金に連絡し、被保険者から早急に口座振替辞退届を提出してもらうことで、今月末から口座振替を停止してもらうこととなった。それから再度被保険者あて連絡し、早急に口座振替辞退届を提出していただきたい旨伝えた。また、改めて口座振替された保険料については返還できないことを伝え、了承を得	○品川社保では、国民年金保険料課長より当該事象を担当課職員全員に周知し、基金に本体保険料を納付委託している場合の記録照会画面の表示方法を再確認させた。 ○口座振替に関する問い合わせを受けた際は、納付記録、口座振替情報記録のほか、基金記録で基金の加入状況について必ず確認するとともに、基金における口座振替状況は基金に確認するよう説明することを徹底した。
445	国民年金保険料に係る納付期限の説明誤りについて	奈良	櫻井	H21.5.29	H21.6.2	国民年金保険料の未納分について、被保険者が納付書の送付依頼を平成21年5月29日に行ったが、送付されて来ないため、社会保険事務所へ問い合わせたところ、納付書が作成された事蹟がないうえ、平成19年4月分の最終納付期限を平成21年6月1日であると時効日を誤って回答していたことにより、平成21年5月31日までに納付することができなくなった。	○依頼を受けているにもかかわらず失念したため、納付書を直ぐに作成し発送していなかったこと。 ○回答した職員が、平成19年4月分保険料の最終納付期限となる時効日が平成21年5月31日で日曜日に当たるため、翌日の平成21年6月1日の月曜日になると誤認していたこと。	1名	0	○平成21年6月2日、被保険者から電話連絡が入った時は、他の職員が対応し、お詫びをするとともに、時効の説明を行い、ご本人からの了解が得られた。 ○平成21年6月3日、5月29日に対応した職員が、改めて被保険者に電話し、お詫びをした。直ちに、平成19年5月以降の納付書を作成し、送付することで了承を得たので納付書を同日に郵送した。	○平成21年6月2日、職員に対し法定納期限(納付期限)と時効日(納付書の使用期限)の違いを再確認するとともに、依頼を受けた納付書は直ちに発送するよう適正な事務処理の取り扱い及び進捗管理の徹底を指示した。 ○平成21年6月3日、保険料に係る法定納期限(納付期限)と時効日(納付書の使用期限)の関係について一覧表を作成し、全職員及び管内市町村国民年金主管課に交付し、周知徹底を行った。

446	国民年金保険料に係る納付期限の説明誤りについて	奈良	櫻井	H21. 5. 29	H21. 6. 1	被保険者から保険料の納付期限について照会があった際、平成19年4月分保険料の最終納付期限を誤って時効を超えた日(平成21年6月1日(月))を案内していたため、平成21年6月1日(月)に社会保険事務所で納付しようとしたところ、平成21年5月31日(日)で時効となっており、平成19年4月分保険料は納めることができなかったことが判明した。	回答した職員が、平成19年4月分保険料の最終納付期限となる時効日が平成21年5月31日で日曜日に当たるため、翌日の平成21年6月1日の月曜日になると誤認していたこと。	1名	0	○平成21年6月3日(水)午前10時：被保険者宅へ所長・担当課長・担当者の3名でお伺いし、ご本人及び父親と面談し、この度のことをお詫びしたが、ご本人から何とか納付できる方法はないものかと相談を受けた。こちらの方が誤った説明をしたとしても法令上時効により現段階では納入していただくことは出来ないことを説明した。また、60歳からの任意加入制度について併せて説明した。 ○平成21年6月10日(水)午前10時：再度、被保険者宅へ所長・担当課長・担当者の3名で訪問し、ご本人及び父親と面談した。文書については、1箇所訂正の依頼があり、訂正後の文書を送付することを約束した。また、改めて、法令で決まっていることであるため、納付はできないことを説明した。	○平成21年6月2日、職員に対し法定納期限(納付期限)と時効日(納付書の使用期限)の違いを再確認するよう指示した。 ○平成21年6月3日、保険料に係る法定納期限(納付期限)と時効日(納付書の使用期限)の関係について一覧表を作成し、全職員及び管内市町村国民年金主管課に交付し、周知徹底を行った。
447	国民年金保険料の時効期限説明誤りについて	東京	池袋	H21. 6. 1	H21. 6. 1	○平成21年6月1日、被保険者より電話があり、「昨日コンビニエンスストアにて平成19年4月分保険料を納付しようとしたが、納付書のバーコード部分が読み取れず、納付ができなかった」との申出を受けた。対応者は保険料の時効期限が経過しているにも関わらず、同日中であれば納付書を再発行することができ、納付が可能と誤って説明した。同日、被保険者が池袋社保に納付のため来所したが、納付書を発行することができなかった。	○被保険者からの電話連絡を受けた対応者が、保険料の月分をよく確認しなかったため、平成19年4月分保険料の時効期限(平成21年5月31日)と平成21年4月分保険料の納付期限(平成21年6月1日)を混同して説明していたこと。	1名	0	○池袋社保の国民年金保険料課長が被保険者と面談し、時効期限の説明及び説明誤りの謝罪を行った。また、平成19年4月分保険料の取扱いについては東京事務局と協議の上、後日連絡する旨を伝えた。(6/1) ○協議の結果、保険料の納付を認めることとしたため、被保険者に連絡。被保険者が来所した際、国民年金保険料課長が改めて謝罪し、平成19年4月分保険料を金銭登録機により領収し了解を得た。(7/2)	○池袋社保では当該事象を担当課職員全員に周知し、納付書の作成依頼を受けた際は、時効期限を必ず確認の上、的確な説明を行うよう徹底した。
448	国民年金任意加入者の保険料還付説明誤りについて	東京	港	H21. 7. 31	H21. 7. 31	○平成21年7月、国民年金の任意加入被保険者が満額の老齢基礎年金の受給が可能となる月数に達した後に納付した保険料還付の取扱いについて、被保険者本人からの申出書の提出が必要でないケースであるにもかかわらず、申出書の提出が必要であると誤って説明し、申出書の提出を求めていた。	○平成20年4月16日付庁保険発第0416001号通知の取扱いを担当者が誤って理解していたため、平成17年4月以降に保険料納付済期間が480ヶ月に達したときは本人からの申出が必要ないにもかかわらず、申出書が必要であると誤って説明を行っていたこと。	1名	0	○被保険者から議員を通じて本庁年金保険課に問い合わせがあり、東京事務局より港社保に事実経過及び申出書が必要かどうかの確認を指示する。関係通知を再確認し、申出書は必要ないことを確認する。(7/31) ○港社保より東京事務局年金調整課に、経過及び申出書は必要ない旨を報告する。本庁年金保険課から議員を通して被保険者に謝罪及び説明を行った結果、還付請求書のみを提出していただくことで本人の了解を得た旨の連絡を受ける。(8/3) ※事業所より8月中旬に還付請求書が提出され、8月末頃還付している。	○当該事象を課員全員に周知し、平成17年3月29日付庁保険発第0329004号及び平成20年4月16日付庁保険発0416001号の取扱い及び的確な説明について、改めて徹底を図った。
449	厚生年金保険料延滞金額の説明誤りについて	東京	目黒	H21. 8. 24	H21. 9. 15	○平成21年8月、事業所より平成21年6月分保険料納付を指定期限内に一部内入れした場合の延滞金について問い合わせを受けた際、担当者は勘定毎に内入れした部分については延滞金は発生せず、残額部分についてのみ延滞金が発生すると誤って回答した。その後、事業所が指定期限である平成21年8月24日に平成21年6月分保険料を窓口で一部内入れした際にも、担当者は誤った延滞金額を伝えていた。 ※延滞金額(厚生年金保険料のみ) 正：4,500円 誤：1,200円	○指定期限内に内入れがあった場合の延滞金の計算方法について、担当者は指定期限までに内入れした部分に係る延滞金は発生しないとの誤った認識をしていたこと。	1事業所	0	○目黒社保の徴収課長が事業所担当者に電話連絡し、経過説明及び謝罪を行い、正しい延滞金額を伝え、了承を得た。(9/15)	○目黒社保の徴収課長より、当該事象を担当課職員全員に周知し、指定期限内に内入れがあった場合の延滞金の計算方法について再度確認させ、的確な説明を行うよう徹底した。
450	国民年金保険料口座振替の説明誤りについて	東京	練馬	H21. 9. 14	H21. 10. 5	○平成21年8月27日、被保険者から高齢任意加入資格取得申出書、付加保険料納付申出書及び口座振替納付申出書が郵送される。9月7日・8日に当該申出書の入力処理を完了し、9月14日に被保険者宛に申出受理通知書を送付する際、「任意加入処理完了について」という文書を同封したが、初回の口座振替は11月2日に9月分及び10月分早割りが引落し予定であったところ、誤って9月30日に8月分及び9月分早割りが引き落とされる旨を記載し、8月分納付書は破棄するよう指示していた。その結果、被保険者は当該保険料を納付期限までに納付しなかったため、付加保険料が納付できなくなってしまった。 ※納付されなかった保険料額：15,060円(平成21年8月分付加込み保険料)	○新規申出分口座振替処理の締めは月末であるため、9月末の口座振替には間に合わないにもかかわらず、担当者が諸変更処理の締めと勘違いし、9月末より引き落とし可能であると誤って認識し、説明を記載したことによる。	1名	15,060	○練馬社保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、8月分保険料の納付方法については、事務局と協議の上、連絡する旨を伝えた。(10/5) ○東京事務局年金調整課と協議をし(10/6)、付加保険料を領収することとした。 ○被保険者が来所したため、担当係長が改めて謝罪し、平成21年8月分付加込み保険料相当額を金銭登録機により領収して了解を得た。(10/13)	○国民年金担当課職員に対し当該事象を周知するとともに口座振替処理スケジュールを再確認させ、被保険者等に対する的確な説明を行うよう徹底した。

451	国民年金保険料クレジットカード納付（変更）申出にかかる説明誤りについて	東京	武蔵野	H21. 9. 14	H21. 10. 30	配偶者名義のクレジットカードによる６ヶ月前納納付を実施している被保険者より、平成２１年９月、本人名義のカードによる１年前納への納付(変更)届が提出され、入力処理した。数日後、被保険者より、やはり配偶者名義のカードより納付したい旨の相談を受け、対応者は１０月末日の前納処理には間に合わないため、平成２１年１０月分から平成２２年３月分保険料までは、本人名義のカードによる毎月納付(定額)になることを説明した。 被保険者は平成２１年１０月分保険料は本人名義のカード、平成２１年１１月分保険料からは配偶者名義のカードによる毎月納付(定額)の納付を行うことを希望し、改めて配偶者名義のカードによる毎月納付(定額)への変更申出があり、入力処理した。ところが、１０月分から翌年３月分までが本人名義のカードによる６ヶ月前納となる旨の開始通知書が送付されてしまった。	○クレジットカードによる６ヶ月前納から同１年前納に変更の申出があり、その入力処理日が１０月からの６ヶ月前納の入力期限内に行われた場合、毎月納付ではなく、６ヶ月前納になる取扱いについて、担当者に徹底されていなかったため、１０月分から翌年３月分までは毎月納付となると判断したこと。 但し、このことは業務処理マニュアルや、申出書にも記載されておらず、システムがそのような仕様になっているというものである。	1名	89, 630	○武蔵野社保の国民年金調査官より、被保険者妻に経過説明及び謝罪を行い、保険料の取扱いについては、東京事務局を通じて本庁と協議を行い、結果を連絡させていただきたい旨を伝えた。また、１０月分保険料については納付書で納付していただくよう依頼し了承を得た。(10/30) ○東京事務局年金調整課に協議を依頼する。(11/2) ○事務局年金調整課より社会保険庁年金保険課にクレジットカード納付立替払取消依頼を行う。(11/2) ○社会保険庁よりクレジットカード納付の請求停止承認の回答がされる。(11/10) ○国民年金調査官より相手方に対し、電話であらためて謝罪するとともに、当該引き落としの停止について連絡し了解を得た。(11/13)	○国民年金保険料課長より当該事象を担当課職員全員に周知し、クレジットカードによる前納の引き落とし月分については十分な確認を行い、再発を防止するよう徹底した。
452	学生納付特例申請に係る不適正な処理について	神奈川	横須賀	H18. 7. 16	H19. 11. 19	平成２０年５月１２日に国民年金推進員より連絡があり、被保険者より提出している学生納付特例申請書（１８年度分）が書類紛失のため処理されていないことが判明、また被保険者本人に対しては手書きの承認通知を出していたことも判明した。	書類を紛失したことにより、その旨を本人に言えずに場当たり的な回答を行い、書類がないため処理もできず、承認通知を作成したと思われる。	1名	0	本人に対し、学生納付特例申請書の写を貰うとともに、事務センターと市役所に連絡をとり所得確認のうえ承認作業を行った。また、当事者は転勤しているため電話にて事実確認を行った。	<横須賀社保の対策> 今回の事象を課員に徹底するとともに、事務所の各課にも保管場所を定め紛失しないよう徹底させる。また、受付処理簿の日々確認等、事務処理の進捗管理の徹底を指示する。 <神奈川事務局の対策> 今回の事象を各所属長に周知、書類の管理、事務処理の進捗管理の徹底を改めて指示した。
453	国民年金保険料学生納付特例申請書の紛失について	神奈川	藤沢	H19. 4. 26	H19. 11. 19	藤沢社会保険事務所の窓口において、被保険者から学生納付特例の申請を受理したにもかかわらず、国民年金推進員が当該被保険者宅を訪問し、学生納付特例申請の未提出を勧奨をしたことから、申請書を紛失していることが判明した。	窓口において当該被保険者の学生納付特例申請書を受理した後、書類バイnderにはさみ所定の書類箱に入れ、1日分まとめて受付簿に記載することになっているが、当時は窓口が大変混雑していたこともあり、各担当者への書類の配布の仕方（簡単なクリップで留めているだけのため、机の上の他の書類に混入の可能性あり）、あるいは配布後、受付簿に記入するまでの担当者の書類の管理上に問題があったものと思われる。	1名	0	平成１９年１１月１９日午前１１時ごろ、当該被保険者の母親に、国民年金課担当職員が、調査した結果申請書が紛失してしまったことを説明のうえ謝罪し、再度、書類の提出を依頼し、了承を得る。 平成１９年１１月２０日、年金電話相談センターに当該被保険者の父親より電話があり、国民年金課担当職員より、当該被保険者の父親に折り返し電話連絡をして、謝罪及び経過説明するも了承を得られないため、国民年金課次長及び担当職員で、自宅に赴き謝罪及び経過説明をし、再度、提出していただくことで、ご了承をいただいた。	<藤沢社保の対策> 課内会議を開催し、各担当者に書類を配布する場合に、他の書類と混入しないようバイnderに挟んで配布すること、また、書類の配布を受けた各担当者は、書類の管理の徹底を図ることを改めて周知した。また、所内において、緊急の幹部会議を開催し、書類の適切な管理について、注意喚起をした。 <神奈川事務局の対策> ○藤沢社会保険事務所にに対し、事務処理方法を検討し再発防止策を講ずるよう指示した。 ○所長会議・国民年金課長会議において今回の事象を説明し、事務処理誤りの防止についての周知徹底を図る。
454	国民年金保険料免除申請書の紛失について	神奈川	相模原	H19. 10. 13	H19. 10. 13	平成19年10月13日、国民年金推進員が徒歩で戸別訪問中に被保険者から受領した国民年金保険料免除申請書（1枚）を紛失した。	免除勧奨のため戸別訪問を実施した際は、免除申請書を受理した場合、必ずクリアケースに入れ個人情報の漏洩がないよう指導してきたところですが、今回は、受理した免除申請書のクリアケースの中に戸別訪問用の明細地図（写し）を一緒に入れて持ち歩き、何度か開閉したことにより落としてしまったものと推測される。	1名	0	○国民年金推進員が別の被保険者から国民年金保険料免除申請書を受領した際に、先に受領した当該被保険者の国民年金保険料免除申請書を紛失したことに気がつき、歩いてきた道をもどって捜したが見つめることができなかった。 ○当該被保険者宅へ赴き、経過説明と謝罪を行うとともに、今後の対応については後日連絡することとした。 ○平成１９年１０月１５日、上記経過について国民年金推進員から連絡を受け業務次長・国民年金第二課長・国民年金推進員で再度戸別訪問した道のりを捜したが見つめることができなかったため、警察署に紛失届を提出した。 ○平成１９年１０月３１日、警察署に紛失物（国民年金保険料免除申請書）の届け出がないことを確認した。 ○平成１９年１１月５日、当該被保険者に電話し、紛失した国民年金保険料免除申請書を捜し出すことができなかったためご理解をいただきたいことをお願いした。また、お詫び文を出すことにより、今回の件については、ご本人にご了解をいただいた。	<社会保険事務所の対策> 戸別訪問において被保険者からお預かりした書類等は、鞆のなかにしまい、明細地図等頻繁に出し入れするものは、別のクリアケース等にするよう指導徹底した。 <神奈川事務局の対策> ○相模原社会保険事務所にに対し、事務処理方法を検討し再発防止策を講ずるよう指示した。 ○今回の事象について所長会議・国民年金課長会議においても事務処理誤りの防止について周知徹底を図る。

455	国民年金保険料免除申請書の紛失について	東京	江戸川	H20.11.10	H21.3.17	平成20年11月、被保険者より郵送された20年度の免除申請書（退職による特例免除申請）を受理した。その後、平成21年2月頃、江戸川社保より被保険者に電話で適用勸奨状の提出を依頼し、書類の欄外に「昨年10月特例免除申請済」と記載するよう指示した。同年3月、適用勸奨状が届き、欄外の記載事項を確認したため、免除申請書を処理しようとしたところ、保留原議の中に当該申請書が見当たらなかった。納付督促事項にも受理した経過が記載されていたため、被保険者に書類が返戻されていないかを確認するが、返戻されていないとの回答がある。事務所内を探索するも見当たらないため、事務所内で紛失したものと考えられる。 ※個人情報外部に漏洩したとの事実は確認されていない。	○担当課において、郵送受付した申請書の整理保管が適切に行われていなかったこと。 ○保留原議の管理が担当者任せとなっており、処理を保留した経過の記載及び進捗管理が適切に行われていなかったこと。	1名		0	○江戸川社保の国民年金保険料課係員より区役所に当該免除申請書の受付状況を確認したが、該当なしとの回答がある。(3/19) ○国民年金保険料課係員より、被保険者に電話連絡し、免除申請書を返戻していないか問うも、返戻されていないとの回答がある。また、2月頃、江戸川社保女性職員から連絡があり適用勸奨状を提出した経過の申し立てがあり、再度書類を捜して連絡することとした。(3/23) ○国民年金保険料課の女性職員全員に確認したが、被保険者に電話をした者はなし。再度免除申請担当者の持ちち書類、事務所内を確認するも、書類を発見できなかった。(3/24) ○国民年金保険料課長より、被保険者あて連絡し、経過説明及び謝罪を行い、再度免除申請書及び離職票の写しを送付していただくことを依頼し、了承を得た。(3/30) ○被保険者より免除申請書及び雇用保険受給資格者証の写しが郵送され、受付する。(4/13) ○当該申請書の処理を行った結果、平成20年10月から平成21年2月に係る全額免除が承認決定される。(5/26)	○江戸川社保では国民年金保険料課長より、当該事象を担当課職員全員に周知し、保留原議の適正な管理及び受付簿への経過の記載について徹底した。また、課内の全保留原議について、週に一度係長が確認を行い、複数人により進捗管理していくよう改めた。
456	国民年金保険料口座振替申出書の紛失について	山形	寒河江	H21.1.22	H21.4.14	平成21年4月14日に、4月からの国民年金保険料の前納を口座振替するために、平成21年1月13日に国民年金保険料口座振替申出書（以下、申出書）を銀行に提出していたが、自宅に納付書が届いたと国民年金被保険者から事務所に照会があった。窓口装置から口座振替情報登録を確認したが未登録のため、被保険者が提出された金融機関へ照会したところ、平成21年1月21日に配達証明で寒河江事務所に郵送済みである旨回答あったため、事務所内を探したが見当たらず、紛失が判明した。	本来、申出書の受付後の届書の処理について、事務センターへの入力委託分又は、緊急時の自庁入力分とするか区分を行い進捗管理を行うことになっていたが、受付後の申出書の処理を失念してしまった。	1名		0	平成21年4月14日に、国民年金課長が自宅を訪問し、経過説明及び謝罪を行い了承を得た。 なお、平成21年4月から11月分までの口座振替前納の割引額と、現金での割引額について相違する点について了承を得、平成21年4月16日に、納付をしていた。 ○寒河江事務所平成21年4月14日に緊急課長会議開催し、今回事象発生原因、経過について周知を図るとともに、平成17年10月5日付け庁文発第1005003号「社会保険業務の適正な事務処理について」に基づき、進捗管理表等で処理経過の管理をし、適正な事務処理を図るよう周知徹底。 また、封筒開封後の二重チェックと封筒廃棄時のチェック及び金券・現金書留受付簿への氏名及び件数等の記載、届書への書留のゴム印の押印等実施し再発防止に努める。	
457	学生納付特例申請書の紛失について	東京	府中	H21.5.13	H21.5.14	○平成21年5月13日、府中社会保険事務所国民年金窓口で被保険者本人より「国民年金保険料学生納付特例申請書」と「国民年金のご案内（加入届）」を受付したが、入力担当者が処理を行うまでの間に、「国民年金保険料学生納付特例申請書」を事務室内で紛失してしまった。 また、紛失に関して担当課長への報告が行われておらず、相手方への説明・謝罪対応が速やかに行われていなかった。	○被保険者より担当係長が「国民年金保険料学生納付特例申請書」と「国民年金のご案内（加入届）」を受付後、机にある書類整理箱にクリップ留めて入れたが、届書を入力する際の入力担当者に引き継ぎ際の確認が不十分であったこと、及び届書の管理が不十分であったことから、事務室内で他の国民年金関係届書に紛れて紛失したと考えられる。 ○入力担当者から相談を受けた担当係長に事務処理誤り等発生時の適正な対応方法が徹底されておらず、担当課長への報告及び被保険者への説明・謝罪対応を後回しにしてしまったこと。	1名		0	○府中社保の担当係長が被保険者に架電し、本人不在のため母親に書類紛失の事実を話して謝罪し、書類の再提出を依頼した。(7/14) ○被保険者本人が来所した際、再度書類の提出があったため受付し、担当係長が改めて謝罪を行った。また、先方より願末書の提出を求められたため、同日付で所長名の文書を作成し被保険者宛送付した。(7/21) ※府中社保では、所内を探索し、他の書類に紛れていないかの確認を行ったが書類は発見されていない。	○受付した届書の適正な管理について、担当課及び全職員に注意喚起を行うとともに、事務室内・机上の整理整頓と処理担当者に確実に引き継ぐ（2件以上はクリップ留めだけではなく、ホチキス止めてクリアファイルに入れる）よう徹底した。 ○事務処理誤りが判明した際は、直ちに担当課長を通じて危機管理対応責任者への報告を行い、相手方への速やかな対応を行うよう改めて徹底した。
458	国民年金保険料口座振替納付申出書の紛失について	埼玉	所沢	平成21年4月30日（振替日）	H21.7.25	平成21年度分の口座振替（1年前納）がされていないとお客様より問合せがあり記録確認を行ったが登録なし。お客様から所持していた国民年金保険料口座振替納付申出書の控え（平成20年6月2日付所沢社会保険事務所受付印あり）の提示があったため申出書を探したが見つからず紛失していることが判明。	受付を行った申出書は、受付者から担当者に引継ぎが行われ管理される。、今回の事象については、どの時点で紛失してしまったか特定できていないが、受付後の管理が不十分であった。	1名		172,230	お客様が所沢社会保険事務所に来所され国民年金課長応対。経過説明及び謝罪を行い、お客様が希望されている口座振替1年前納額にて領収を行う。 ＜所沢社保の対策＞ 課内会議にて事象の報告及び書類受理者から担当者への引継ぎ、引継ぎ後の書類管理について注意喚起し、再発防止に努める。	
459	国民年金推進員による金銭登録機の紛失について	広島	三原	H21.3.29	H21.3.30	○国民年金推進員が被保険者の自宅を訪問のうえ、金銭登録機を使用して国民年金保険料を領収するとともに領収書を被保険者へ手交し、自家用車で寄り道をせず真っ直ぐ帰宅した後、関係書類の整理・確認の際、金銭登録機が見当たらないことに気づいたもの。 ○推進員が、直ちに推進員自宅及び自家用車を探索するとともに、被保険者宅を再訪問し確認するも見当たらず、紛失が判明した。 ・金銭登録機に登録されていた国民年金データ85名	○被保険者宅では玄関外の靴箱の棚を利用し金銭登録機で領収しており、その後は、自家用車で直接帰宅していることから、被保険者宅玄関外の靴箱へ置き忘れた可能性があるが、推進員の記憶が定かでなく紛失場所の特定ができない。 ○金銭登録機については、施錠のある堅固な容器に格納保管することや、携帯する際は身体と係留するなど厳重な管理をすることになっているにもかかわらず、使用後にすぐ鞆に収納しなかったことや、鞆の中身の確認を怠ったことなど、常に適正且つ厳重な保管管理ができていなかったことによる。	85名		0	○推進員より詳細な状況を聴取し、事務所次長及び国民年金課長が推進員に同行し、推進員自宅、自家用車を探索したが発見できなかった。 ○事務所次長及び国民年金課長が被保険者宅を訪問のうえ事情を説明し、置き忘れの確認をお願いしたが見当たらないとのこと。また、玄関外の靴箱を確認したが発見できなかった。 ○事務所次長、国民年金課長と推進員が管轄の警察署へ亡失届を提出した。 ○本庁経理課へ亡失報告書を提出するとともに、事務局・事務所は金銭登録機の無効公示を行った。 ○金銭登録機へ収録されている85名に対し、次長及び担当課長が自宅を訪問し謝罪及び経過説明を行い、全員の了解を得た。	○当該推進員に対し、金銭登録機等の適正且つ厳重な管理保管の徹底を指導するとともに、全推進員に対し、同様の注意喚起を行った。 ○事務所全職員に対し、当該事象を周知するとともに、重要物品の適正且つ厳重な管理の徹底について注意喚起した。 ○事務局においては、所長・庶務課長会議で当該事例を報告し、全推進員及び全職員に対して、重要物品の適正且つ厳重な管理の徹底を指導した。

460	国民年金保険料に係る口座振替の処理誤りについて	三重	四日市	H21. 4. 27	H21. 5. 8	国民年金の口座振替について、3月26日に電話で平成22年4月から厚生年金加入予定と聞いていたが、平成21年4月からと勘違いし、誤って1年前納の口座振替緊急停止依頼を行った。	3月26日に電話を受けた担当者が退職するため、口座辞退届を送付するように職員に引継いだが、別の職員（緊急停止連絡担当）が内容の確認を怠り4月27日に緊急停止依頼を行ってしまった。	1名		0	母に電話で謝罪及び経緯を説明した。口座振替1年前納額と同じ金額で納付希望有。今後の対応については、後日連絡する旨回答する。 口座振替による1年前納額で5月19日に現金領収する。	管内事務所に申し当該事象の周知を行った。 緊急停止については、担当者の名前を記入した事跡を残し、緊急停止担当者が停止処理を行う際、再度、担当者に確認し依頼を行うこととする。 事跡が残っていないものについては、関係書類を確認する。確認が取れなければ本人へ電話確認を行う。
461	使用期限を経過した国民年金保険料納付書の送付について	熊本	熊本西	H21. 9. 29	H21. 10. 8	依頼により発行し郵送した国民年金保険料の納付書11枚のうちの1枚が、配達された時点ですでに使用期限を経過していたことが判明した。	国民年金推進員から依頼があり、即時に作成し発送用の箱へ投入した。当日の定期発送に間に合えば使用期限前に配達されていたと思われるが、間に合わず翌々日の発送となってしまったため使用期限翌日の配達となってしまったもの。	1名		14,100	平成21年10月9日11時、被保険者へ架電し、謝罪と事務処理誤りの経過を説明するため、訪問時間の都合を聞いたところ、「これから出かけるし、わざわざ訪問する必要はない。」と申し出あり。今回の件について、改めて謝罪し、この電話で経過報告することに了承を得た。事務処理経過や納付期限については、理解を得たが、納付期限が2年間と言うことに問題があるのではないかとの発言あり。	時効直前の納付書発送については、発送締切を確認し、切手によるなど当日の投函を確実に確認する（場合によっては、速達対応。）よう職員へ周知徹底した。
462	国民年金推進員による個人情報の外部への持ち出しについて	大阪	吹田	H21. 9. 30	H21. 10. 1	国民年金推進員が戸別訪問を効率的に実施するために作成した、氏名・住所を記載したリスト（対象件数確認中）庁舎外へ持ち出したうえ、帰宅途中で駅のホームに置き忘れ、取得者がJR岸辺駅に遺失物として届出がされ、事務所職員が回収したものである。	個人情報保護の観点から、庁舎外に持ち出しを禁止している情報を持ち出すという、個人情報保護の重要性への認識が欠けていたことによるものである。 事務局から各社会保険事務所に対して個人情報保護・管理の徹底及び国民年金推進員一人ひとりに対して、再度、個人情報保護の徹底について行った。	968名		0	平成21年10月1日、回収したリスト及び事務所提供した「戸別訪問対象者リスト」の全件を突合するところ、一致したため回収したリストの紛失はなかった。 また、推進員に対する経過確認を面談のうえ実施したところ、持ち出したデータを業務外において一切使用したことがない旨の「念書」及び「始末書」の提出を求め受理する。 なお、当該リストに記載していた被保険者へは経過説明及び再発防止策を記載しお詫び文書を送付することとした。	事務所職員等に対して、個人情報が漏洩することにより、社会的責任の重大さを再度徹底することに併せ、個人情報を外部に持ち出す場合の管理について紛失等が発生することのないよう徹底した。