

463	年金受給権者支給停止事由該当届の進達誤りについて	東京	目黒	H21. 9. 18	H21. 11. 4	○平成21年9月、失業保険受給に伴う老齢厚生・退職共済年金受給権者支給停止事由該当届が未提出のため、特別支給の老齢厚生年金が支払保留されていた受給権者が来所し、老齢厚生・退職共済年金受給権者支給停止事由該当届(様式583号)を受理した。その際、当該受給権者は求職申込みを二回行っているため、支給停止事由該当届を2部受理して進達すべきであったところ、1部しか受理・進達していなかった。その結果、社会保険業務センターにおいて支給停止解除が行われず、平成21年10月15日に支払うべき年金が支払保留されたままとなっていた。 ※支払いが遅延した年金額については確認中のため未確定。	○担当者が支給停止事由該当届を受理した際、社会保険業務センターに処理方法を確認していたが、失業給付記録回答票の求職日、支給番号等の確認が不十分であったため、届書が2部必要なケースかどうかの確認までは行われなかったこと。 ○決裁時においても失業給付記録回答票の確認が不十分であったため、支給停止事由該当届が1部しか進達されていないことに気付かなかったこと。	1名	0	○目黒社保の年金給付課長が電話で受給権者に経過説明及び謝罪をしたが理解を得られず。すぐに支払いを開始するよう求められ、支給開始日について連絡することとした。(11/4) ○業務センターに支払開始日について問い合わせたところ、最も早い支払いで11月30日であるとの回答を受けた。(11/4) ○総合相談室長より再度受給権者に電話連絡し、支払時期について、11月30日より早い支払いは不可能ということ伝えるが、理解を得られず。(11/4) ○所長、総合相談室長が受給権者宅を訪問するが不在(11/7)であり、その後も電話によりご理解をいただけるよう謝罪及び説明に努めていたが、理解は得られなかった。 ○所長、総合相談室長が受給権者宅を訪問し、謝罪するも理解を得ることはできなかった。(11/13) ○所長、総合相談室長、運営管理課長が受給権者宅を訪問し、業務センター及び運営管理課長名による文書にて経過説明し謝罪したが理解を得ることはできなかった。(11/25) ○支払遅延となっていた老齢年金を随時払いした。(11/30)	○目黒社保では、年金給付課長より担当課全員に当該事象を周知し、支給停止事由該当届を受理した際は失業給付記録回答票により、届書の必要枚数を確認するよう徹底した。また、社会保険業務センターに確認を行った際は、相手方、確認内容等の経過を相談受付票に記載するよう改めて徹底した。
464	老齢基礎年金裁定時における配偶者状態の登録誤りについて	福井	武生	H4. 6. 18	H21. 7. 10	老齢基礎年金の繰上請求書を裁定した際に、配偶者状態を老齢満了者(コード11)として誤って登録したため、65歳到達時から振替加算が支給されていた。 その後、ねんきん特別便により厚生年金保険被保険者期間が判明し、再裁定の手続きの審査の過程で振替加算要件に該当しないことが判明しました。 【過払いとなった期間と金額】H9年6月～H21年5月 2,696,500円 【返納する期間と金額】H16年6月～H21年5月 約83万円	○老齢基礎年金の裁定の際に、配偶者の被用者年金加入月数が240ヶ月未満であるにもかかわらず、配偶者状態コードを振替加算要件を満たしている「11」と誤って登録したため。 ○決裁の際にも配偶者状態コードの誤りに気付かなかったことによる。	1名	2,696,500	○社会保険事務所長、年金審査係長及び国民年金調査官が受給権者宅へ赴き、配偶者の被用者年金の加入月数が240ヶ月未満であることを確認したうえで、事務処理誤りの経過説明と謝罪を行った。 また、年金の過払いについては、今後の各支払月の年金額の1/6の金額を返納(内払い調整)することで、受給者の了解を得た。(7/10)	<武生事務所> ○当該事象を全職員に周知すると共に、年金給付事務に携わる職員に対して配偶者の資格記録の確認の徹底を指示し再発防止の注意喚起を行った。 ○現在は裁定請求書の入力の際、配偶者記録と配偶者状態コードが相違する場合は、エラーメッセージが表示されるため、それにより確認を行っている。 <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。
465	老齢厚生年金の裁定誤りについて	東京	北	H5. 5. 13	H21. 3. 17	旧国鉄職員共済組合の退職年金の受給者(昭和6年10月6日生)が、国鉄退職後、厚生年金保険に加入し平成5年3月31日に退職し、最終事業所の管轄であった北社会保険事務所へ老齢厚生・基礎年金裁定請求書を提出し、審査決定のうえ、支払されていたところであるが、本来、昭和61年4月1日現在、55歳未満であり、旧法による共済の退職年金の受給権者であるため、その基礎期間については老齢基礎年金の年金額の計算とはしないこととされているにもかかわらず、今回判明するまで退職共済年金の基礎期間について、老齢基礎年金として重複して支給されていた。 ※老齢基礎年金の過払い額：約400万円(平成10年11月分～平成21年1月分)	共済組合員期間を有する者の老齢厚生年金を裁定する際、旧法による共済の退職年金を受給している場合は、共済組合員期間を老齢基礎年金の給付に反映しない「合算対象期間」として入力することになっている。裁定請求書が保存されておらず経緯は不明だが、共済組合員期間を誤って「共済記録」として入力したため、老齢基礎年金として重複して支給されていたものと思われる。 また、審査時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ものと思われる。	1名	4,000,000	○東京事務局企画課より北社保に連絡し、早急に社会保険業務センターに再裁定処理を依頼するよう指示した。(3/17) ○詳細報告未提出事案の確認を行ったところ、その後の対応が行われていなかったことが判明したため、年金給付課長が社会保険業務センターに事案を説明し、再裁定手続きの指示を受ける。(12/14) ○指示を受け再裁定手続きを行った。。	○課長より担当課職員に当該事象を周知し、共済組合員期間を有する者の老齢給付裁定請求書の審査時における請求書の補正方法を再確認させた。また、審査時及び決裁時は複数担当者により点検・確認を徹底するよう改めて指示した。
466	旧法共済年金受給者に対する老齢基礎年金の裁定誤りについて	東京	立川	H6. 3. 17	H21. 9. 1	○平成6年3月、府中社保において裁定処理を行った特別支給の老齢厚生年金裁定請求書について、共済組合が支給する旧法共済退職年金額の基礎となった組合員期間が、老齢基礎年金においても重複して年金額の基礎として計算され支給されていた結果、老齢基礎年金に過払いが生じていた。 ※過払いとなった年金額：約256万円	○府中社保が特別支給の老齢厚生年金裁定処理を行う際、旧法退職年金額の計算対象となった共済組合員期間は合算対象期間として処理すべきところ、裁定請求書の項目補正及び入力方法を誤り、当該期間を実期間(共済記録)として処理したこと。 ○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、審査・入力誤りを見落としていたこと。	1名	2,560,000	○立川社保の次長及び年金給付課長が受給者宅を訪問し、裁定処理誤りについてのお詫びと過払い年金額の返納方法について説明し、ご理解をいただいたため、返納方法申出書を受付した。また、社会保険業務センターから再裁定処理のために「共済組合年金期間確認通知書」の提出が必要との連絡を受けていたため、共済組合から交付を受けるために必要な本人からの委任状をご提出いただいた。(9/14) ※共済組合より共済組合年金期間確認通知書の交付を受け、再裁定依頼書類の進達を行った。	○立川社保より府中社保に連絡し、事象の周知及び注意喚起を依頼した。また、担当課内会議を開き、旧法共済の退職年金受給者に係る老齢給付裁定請求書の項目補正及び入力方法について再確認させるとともに、注意喚起を行った。
467	老齢基礎年金の裁定誤りについて	鳥取	米子	H6. 6. 16	H21. 4. 20	・平成6年6月16日裁定した特別支給の老齢厚生年金について、共済組合から年金として支給されている共済加入期間を基礎年金対象期間に含めたため、平成8年7月15日受給権発生した老齢基礎年金に、4月15日の支払日時点で3,172,284円の過払いが生じた。	・特別支給の老齢厚生年金の裁定処理にあたり、共済組合員期間を合算対象期間とすべきところ、誤って基礎年金対象期間に含めたことが原因である。裁定庁が鳥取社会保険事務所であり、同事務所で調査したが、裁定請求書の保存年月を経過している為詳細は不明である。	1名	3,172,284	・年金受給者に対し、訪問の意向を伝えるも本人及び夫が来所。総合相談室長が事情説明とお詫びした上で「過払いについて返還していただく必要がある」旨の説明を行い了解を得た。	<米子社会保険事務所の対策> ・米子社会保険事務所長は、今回の事象を職員に周知し、共済組合員期間を有する裁定請求書について、確実にチェックリストへの表示を行なうよう改めて指示した。 <鳥取事務所の対策> ・鳥取社会保険事務所は、今回の事象を業務管理室及び鳥取・倉吉事務所に周知し、共済組合員期間を有する裁定請求書の適正処理について再度徹底した。

468	特別支給の老齢厚生年金の裁定誤りについて	東京	上野	H7. 6. 15	H21. 4. 20	○平成7年6月に上野社保で裁定処理を行った特老厚裁定請求書について、旧法共済退職年金（旧ＪＲ共済）の年金額の計算の基礎とされた組合員期間が、老齢基礎年金においても重複して年金額の計算の基礎として裁定され、支給が行われていた結果、老齢基礎年金に過払いが生じていた。 ※老齢基礎年金の過払い額：6, 7 2 9, 8 0 0円（平成10年3月分～21年3月分） 返納額：3, 0 5 9, 0 0 0円（平成16年4月分～平成21年3月分）	○共済組合員期間を有する者の老齢厚生年金を裁定する際、旧法共済の退職年金を受給している場合は、共済組合員期間を老齢基礎年金の給付に反映しない「合算対象期間」として入力することになっている。裁定請求書が保存されておらず経緯は不明だが、共済組合員期間を誤って「共済記録」として入力したため、老齢基礎年金として重複して支給されていたものと思われる。 また、処理結果リストのチェック及び決裁時の確認が不十分であったため、審査・入力誤りを見落としたものと思われる。	1名	6, 729, 800	○北海道事務局運営課からの連絡に対し、上野社保次長が事実確認を行い、事務処理誤りとして報告する旨説明する。（4/20） ○札幌北社保総合相談室長及び年金給付課長が受給者の自宅を訪問し、事情説明及び謝罪を行い、年金に過払いが発生しており、5年分ご返納していただきたいことを説明し、返納についての了解を得た。なお、過払いの返納について、「返納方法申出書」と「生活状況の申立書」の提出を受けた。（4/28）	○課長より、担当課職員全員に対し注意喚起を行うとともに、共済組合員期間を有する者に係る裁定請求書の処理に当たっては、裁定誤りのないよう「共済受給者」と朱書きし注意表示をした上で点検・確認することにより再発防止を図ることとした。なお、職員全員に対し、当該事案について周知し、適正な事務処理の徹底を改めて指示した。
469	老齢給付裁定時における配偶者状態表示確認誤りについて	東京	江東	H9. 3. 6	H21. 4. 3	平成9年1月、配偶者から特別支給老齢厚生年金の裁定請求書が提出された際に、Ａ様の退職共済年金は老齢未満であり、配偶者は加給年金額加算対象者に該当していなかった。ところが、配偶者の裁定請求書の配偶者状態表示のコード入力を誤ったため、配偶者の65歳到達時に妻への振替加算が誤って支給開始され、過払いが生じてしまった。 ※過払いとなった振替加算額：9 1 2, 3 2 5円（平成12年1月分～平成21年3月分）	当時の裁定請求書は保管されていないが、配偶者の裁定原簿において配偶者状態表示のコードは「21」となるべきところ、誤って「11」と登録されていた。このことから、江東社保で裁定請求書を審査する際、配偶者状態表示の判定誤りにより、誤ったコードを入力していたと考えられること。また、入力結果のチェック及び決裁時の確認においても不十分であったため、入力誤りを見落としていたものと思われる。	1名	912, 325	○江東社保年金給付課係長が、配偶者に電話で振替加算の過払いと理由を説明のうえ、謝罪するも了承を得られず。（4/6） ○配偶者より返納について納得できない旨の電話連絡あり。年金給付課長より、再度、過払いの理由及び返納方法について説明し、理解を求める。（4/8） ○配偶者宛にお詫びの文書と返納方法申出書用紙を送付し、提出を依頼する。（4/16） ※配偶者より1／20で内払調整する旨の申出を受け、平成21年8月の支払から調整している。	○現在はシステム変更がされ当該事象については機械的にもチェックがかかるが、審査・入力時の確認においても、配偶者が退職共済年金受給者で配偶者状態表示を登録する際は、退職共済年金証書により配偶者加給年金の支給の有無を複数担当者で必ず確認することを徹底する。
470	老齢基礎年金の裁定誤りについて	福井	敦賀	H10. 4. 20	H21. 7. 27	62歳の特別支給の老齢厚生年金を裁定した際に、旧法の退職年金として支給される国家公務員共済組合期間について、本来、合算対象記録（カラ期間）として入力しなければならぬ期間を、誤って共済記録として入力したために、65歳から当該期間を含めて老齢基礎年金が裁定され、過払いが発生したことが判明しました。 【返納期間】 平成16年4月～平成21年5月分 3, 172, 000円	○裁定請求書は廃棄しているため詳細については不明ですが、旧法退職年金の支給対象期間（299月）は、裁定請求書の「合算対象記録」欄に記載して、合算対象期間（カラ期間）とする取り扱いですが、「共済記録」欄に記載したため、当該期間を含めて老齢基礎年金を裁定したことによるものです。 ○決裁の際にも誤りに気が付かなかったためです。	1名	3, 172, 000	○庶務・年金給付課長が受給者に電話連絡し、謝罪と経過説明のために8月3日に訪問すること約束する。（7/31） ○社会保険事務所長、庶務・年金給付課長が受給権者宅へ赴き、事務処理誤りの経過説明と謝罪を行った。 また、年金の過払いについては、一括返納することで受給者の了解を得た。（8/3）	<敦賀事務所> ○当該事象を全職員に周知すると共に、年金給付事務に携わる職員に対して旧法の退職共済年金の対象となる期間の確認の徹底を指示し再発防止の注意喚起を行った。（7/31・8/3） ○現在は裁定請求書の審査・入力は集約処理を実施していることから、集約担当係に当該事務処理誤りの発生と原因を周知し、再発防止の注意喚起を行った。（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）
471	老齢基礎年金の裁定誤りについて	宮崎	宮崎	H10. 4. 30	H21. 3. 23	配偶者の厚生年金記録判明後の再裁定時に、本人が振替加算対象者でないにもかかわらず、本人の老齢基礎年金に振替加算が支給されていたことが判明した。 ※過払額 2, 121, 600円（平成10年4月～平成21年3月） 返納額 990, 300円（平成16年2月～平成21年3月）	老齢基礎年金の裁定請求時に、配偶者状態表示を「21」とすべきところを、誤って「11」として入力したのと思われる。	1名	990, 300	○3月23日 業務センターからの連絡を受け、受給者本人に会って年金過払いの説明したい旨を電話で話し、近日中に話し合いの場を設けることとした。 ○3月24日 自宅を訪問し、本人と配偶者へ事情を説明のうえ謝罪した。今後の年金額及び過払い分の支払調整について了解を得て、返納方法申出書を預かった。 ○3月25日 業務センターへ配偶者の再裁定及び本人の返納方法申出書を送付した。また、本人へも6月支払分から調整される旨の電話連絡を行った。	所内会議及び課内会議で当該事象を報告し、事務処理誤りの原因、問題点を検証し再発防止の徹底を図った。 また、現在、事務局運営課にて年金裁定請求書の集約処理を行っており、配偶者状態表示については複数人で確認を行っており、また、機械的なチェックも入るため同様な事象の発生はありません。
472	老齢基礎年金の裁定誤りについて	宮崎	延岡	H13. 1. 25	H21. 10. 8	当社会保険事務所において、平成13年1月15日に受付し裁定を行った老齢基礎、厚生年金受給者について、旧法の退職年金（私学共済）を受給しているにもかかわらず、共済組合加入期間が合算対象期間ではなく基礎対象期間として登録され、平成18年2月から現在に至るまで、老齢基礎年金が誤った金額で支給されていることが判明した。 過払い額 1, 489, 600円	当社会保険事務所で老齢厚生年金を請求した時点（平成13年1月15日）では退職年金はまだ決定されておらず、老齢厚生年金裁定後の平成13年2月13日に昭和60年4月まで遡及し退職年金の決定がなされたため、旧法で決定されたことがわからずに新法受給者として、事務処理を行ったため。	1名	1, 489, 600	10月9日、総合相談室長・庶務年金給付課長が本人宅に訪問し、経緯を説明するとともに、謝罪を行った。誤った年金額については、早急に訂正するよう要望あり。また、年金額の返納申出書を受け取った。	所内会議及び課内会議において当該事象を報告し、事務処理誤りの原因・問題点を検証し、再発防止の徹底（チェック体制の強化）を図った。ただし、裁定事務は、事務所では現在行っていない。

473	老齢基礎年金の裁定誤りについて	三重	伊勢	H14. 3. 6	H21. 4. 9	4月9日、市町村職員共済組合より電話があり、当該受給者について共済年金加入期間で一時金決定済み期間が老齢基礎年金として決定されていると思われるので調査してくださいとのこと。裁定請求書の原議を確認したところ、年金加入期間確認通知書の添付があり、当該期間については一時金決定者の表示があったにもかかわらず、裁定請求書の入力時に通常の共済年金加入期間として入力していたことが判明した。そのため、当該受給者が65歳に達したとき、その期間が老齢基礎年金として裁定されてしまい過払いが発生したものである。 過払い額 143,000円	当該受給者は二つの共済年金加入期間（市町村職員共済と農林漁業団体職員共済）があり、市町村職員共済の期間だけが一時金決定済みであった。審査時に一時金決定済みの期間を共済記録欄に誤って記入し、そのまま入力をしてしまい決裁段階においても発見できなかった。	1名	143,000	4月10日午前9時30分、総合相談室長が裁定請求書に記載の自宅の電話番号に電話し、受給者の夫と話をした。当所の事務処理の誤りにより奥様の年金の過払いが発生したことを説明し、謝罪をした。返納となる金額の説明をし、一括返納することで了承を得た。手続き等の為に13日（月）に来所いただくこととなった。 4月13日、ご本人が夫とともに来所された。総合相談室長が対応し、改めて謝罪を行うとともに返納申出書を受理した。（一括現金返済）	現行の事務処理及び入力処理は事務センターが行うこととなっているため、年金審査係における審査と決裁段階におけるチェックを複数職員にて慎重に行うことを周知徹底する。 また、事務局運営課業務管理室年金審査係の職員に対し事案の周知と適正な事務処理の徹底について指導した。
474	老齢厚生年金裁定時の沖縄特例措置特別加算漏れについて	沖縄	那覇	H14. 9. 11	H21. 6. 2	老齢厚生年金に、厚生年金沖縄特例措置の特別加算が支給されていないことが判明し、年金の未払いが発生した。	老齢厚生年金裁定時に、「厚・沖縄特例措置の特例納付記録」の確認を怠ったため、老齢厚生年金の特別加算が支給されなかった。	1名	1,060,000	平成21年6月2日年金相談窓口において、老齢厚生年金に沖縄特例措置の特別加算が支給されていないことについて謝罪し、早急に未払い分を遡ってお支払いすることを説明、本人のご理解をいただいた。	今後、裁定請求書の受付にあたっては、沖縄特例・特別納付記録の有無の確認を確実に行うよう、勉強会等において職員等に周知するとともに、このような事務処理誤りを発生させないよう入力前の複数職員による確認を徹底した。
475	老齢基礎年金の裁定誤りについて	兵庫	須磨	H15. 6. 17	H21. 11. 30	第一号被保険者期間として裁定すべきところを誤って第三号被保険者期間のまま裁定したことによる老齢基礎年金の過払い。 63ヶ月 3号期間 が減る。 現在の年金額 947,100円 正しい年金額 843,200円	特別支給老齢厚生年金裁定請求書受付後、審査時に配偶者（夫）の厚生年金が喪失し第一号被保険者への種別変更届をとるべきところを確認が漏れてしまいそのまま裁定されてしまったため。 65歳裁定時には確認できないので特老厚時の審査・確認漏れが原因である。	1名	147,192	12月1日18時に総合相談室長が、ご自宅に電話連絡し2日13時にご自宅に状況等説明に伺うことを伝えた。 12月2日13時に次長・総合相談室長がご自宅を訪問し、この度の事務処理誤りについて説明するとともにお詫びし了承を得た。 また今後の手続きとして、国民年金記録の訂正および再裁定について本人に説明し老齢基礎年金の返納についても了承を得た。	国民年金第三号被保険者期間を有する方から裁定請求があった場合は老齢年金等の受付時に必ず、国民年金記録の配偶者情報を確認し誤りがないか点検するように再度、徹底した。
476	老齢基礎年金の裁定誤りについて	三重	松坂	H16. 2. 26	H21. 4. 23	受給者より『65歳になり退職共済年金が減額されたが、老齢基礎年金が増額されていない。』旨の相談窓口での申し出に基づき調査をした結果、「国民年金・厚生年金老齢給付裁定請求書」の裁定処理を平成16年に行った際に、国家公務員共済組合期間の取り扱いに誤りがあったため、65歳（昭和19年1月生）になられ本来増額となるべき年金額が増額されずに支給されてしまった。なお、誤って支給した期間は平成21年2月分から3月分である。 未払い額 22,266円	受給者より提出していただいた「国民年金・厚生年金老齢給付裁定請求書」の裁定処理をするにあたり、国家公務員共済組合加入期間（原資凍結者）を同裁定請求書に記入しなかったため老齢基礎年金の裁定に誤りがあったもので、担当者による審査及び決裁段階での再審査の際に同期間の記載漏れを発見することができなかった。	1名	22,266	4月23日相談窓口来訪時、老齢基礎年金の裁定誤りについて謝罪し、老齢基礎年金の支払額の差額分については、後日支払いを行うことで了承を得た。また、社会保険庁に早期に再裁定処理を行うよう依頼した。 4月24日再裁定請求書を進達済み。	現在は審査・入力処理を事務センターで行っているため、事務センターに対し事案の周知を行った。 新規裁定請求書受付時に共済年金期間を有する書類については付箋等を添付し、裁定請求書の審査時に誤りを防止することとする。
477	老齢厚生年金の裁定誤りについて	福井	武生	H16. 6. 3	H21. 7. 2	60歳の特別支給の老齢厚生年金を裁定した際に、農林共済の退職年金として支給される共済組合期間を、厚生年金の被保険者期間に含めて裁定したため、過払いが発生したことが判明しました。 【過払い期間】 平成16年5月～平成21年5月分 5,971,579円 【返納期間】 平成16年6月～平成21年5月分 5,635,120円	〇繰上げ支給の退職共済年金の待機者にかかる農林共済組合員期間については、本人の申出により当該期間を老齢厚生年金の基礎期間とする取扱いとなっており、申出の有無については「農林共済組合員期間証明書の裁定情報記載欄」に表記されます。老齢厚生年金の裁定時において、当該取扱いに気付かず統合日（平成14年4月1日）以降の農林共済組合期間を、厚生年金の被保険者期間として支給するといった誤った事務処理によるものです。	1名	5,971,579	〇総合相談室長及び年金審査係長が受給者宅へ赴き、謝罪のうえ経過を説明したところ、本人は家族の同席のうえでの説明を希望されたため、再度来訪することを伝えた。(7/8) 〇総合相談室長及び年金審査係長が受給者宅へ赴き、本人及び配偶者に謝罪のうえ経過を説明した。返納方法については、訂正後の老齢厚生年金額の内払いとして、各期支払額の3分の1の額を返還することで概ね、後日来所することを伝える。(7/14) 〇総合相談室長及び年金審査係長が受給者宅へ赴き、本人に対して返納申出書の提出を指導し、返済期間が10年を超えるため、「理由書」と「受給者の子供の債務確認書」が必要となることを説明。受給者から子供への説明を依頼され、8月17日以降に再度訪問することを伝えた。その後再度訪問し、子供の了解を得た。	＜武生事務所＞ 〇当該事象を全職員に周知すると共に、年金給付事務に携わる職員に対して関係法令及び事例を周知し、再発防止の注意喚起を促した。(7/6) ＜事務局＞ 〇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)

478	年金裁定時の被保険者記録確認誤りについて	東京	年相センター	H16. 7. 22	H20. 8. 6	○平成１６年７月、立川年金相談センターにおいて請求者Ａの老齢給付裁定請求書を受付した際、氏名索引照会を行ったところ、Ａの旧姓と同姓同名・同生年月日のＢの厚生年金記録３ヶ月が判明。Ａの申し出に基づき、当該記録をＡの記録と誤って判断した。Ａは在職中であつたため、氏名変更届・年金手帳記号番号登録処理票・老齢給付裁定請求書を管轄の旧神田社保に回送し、入力処理が行われた結果、Ａの厚生年金加入記録にＢの記録が混入したまま誤った年金裁定処理が行われた。Ａの年金は平成１５年７月分から全額支給停止であつたが、平成２０年７月分から停止が解除されたため、平成２０年８月１５日支払の年金が過払いとなった。	○立川年金相談センターにて老齢給付裁定請求書の受付時に窓口装置により氏名索引照会を行った際、照写された同姓同名・同一生年月日の記録が、Ａから申し出のあつた職歴と管轄事務所が同じであるとして事業所名称の確認を十分に行わなかつたため、期間の一部重複があつたにもかかわらず、当該記録を統合すべき記録と誤って判断し、被保険者記録照会による確認を行なかつたこと。 ○旧神田社保にて裁定請求書等の審査を行う際、職歴等と被保険者記録照会回答票との照合を行わず、本人記録であると思ひ込み統合処理を行つていたこと。	2名	3, 725	○府中社保の庶務課長がねんきん特別便の相談時にＢに事情説明及び謝罪を行い、経過を確認の上記録の整備を行うためお待ちいただくよう説明した（20/8/6）。 ○千代田社保の年金給付課長がＡに電話で事情説明及び謝罪を行い、年金裁定請求時のやりとりについて確認する。問題の記録は立川年金相談センターで対応した職員に見つけてもらったとのこと。Ａに当時働いていた事業所名を問うも、事業所名は覚えていないとの回答がある（8/7）。 ○千代田社保の年金給付課長よりＡに再度電話連絡し、別人記録を誤って統合していたため、記録の訂正により年金の過払いが生じること、過払い分を10月の支払いで調整させていただきたいことを伝え、了承を得る（8/12）。 ○Ｂから府中社保に老齢給付裁定請求書の提出があり受理する。その際、次長より経過説明及び謝罪を行い了解を得た（21/5/25）。 ○問題の記録をＢの基礎年金番号に統合処理し（7/17）、老齢厚生年金・老齢基礎年金の裁定処理を行い（8/7）、9月15日に初回支払いを行った。	○立川社保では、年金相談センター・事務所の相談担当職員及び年金給付課職員に当該事象を周知し、氏名索引照会時は職歴等と被保険者記録照会回答票との照合・確認を十分に行い、事業所名称・所在地等が一致する場合のみ、本人記録と特定するよう改めて徹底した。 ○千代田社保では、年金給付課長より年金相談室及び年金給付課職員に対して当該事象を周知し、再発防止を注意喚起し、処理票やハードコピーが添付されていても鵜呑みにせず、必ず職歴等との照合を行った上で統合処理を行うよう徹底した。
479	老齢厚生年金の審査決定誤りについて	沖縄	那覇	H16. 7. 31	H21. 7. 17	基礎画面（基本情報）の給付情報のコード（１１５０・１１７０）に共済受給があり、確認したところ、老齢厚生年金の裁定時（平成16年11月4日）において、農林共済記録の入力誤りが判明し、その結果、年金の過払いが発生した。	老齢厚生年金の裁定時に、「農林共済組合員期間証明書（厚年等裁定用）」の備考欄の「特退共未決定（統合日以後発生）」を見落とし、老齢年金裁定請求書入力項目６８・共済コード共済記録に、昭和３８年７月から平成６年５月までの期間が入力されていないため過払いが発生した。（農林共済と重複支給となっている）	1名	6, 922, 646	受給者の、６５歳時「国民年金・厚生年金老齢給付裁定請求書」の年金相談窓口において、農林共済と厚生年金が重複支給となっているため、その分過払いとなっていることを説明し、謝罪を行いご理解をいただいた。返納額が高額となるため返納方法については、社会保険業務センターと調整のうえ後日連絡することです承。７月２１日社会保険業務センターと返済方法について調整を行う。各期（１４７,２６６円）に支払われる年金の二分の一の返済（７３,６３２円）で、返済期間が長期（１５年８ヶ月）を要することの説明をし了解を得た。７月２１日、受給者のご自宅を訪問し再度謝罪、返納方法等について説明をし「返納方法申出書」を提出していただいた。また、ご本人に万が一（死亡）のことがある場合には、相続人に返納義務が継承されることも説明する。 しかし、７月２２日にＡ様が「返済金額」を三分の一に変更したい旨で来所。再度、「返納方法申出書」を提出していただき、社会保険業務センターのと再度調整、了解を得た。 ７月２７日社会保険業務センターへ関係書類を進達した。	平成16年9月（受付）当時は、事務所の年金給付課で入力処理をしていたが、現在は沖縄社会保険事務局・年金審査係で処理を行っていることから当該事象を説明し、同様な入力誤りが起こらないよう確認チェックを徹底するよう申し入れた。
480	老齢基礎年金の裁定誤りについて	沖縄	名護	H17. 3. 17	H21. 4. 27	平成１７年３月１日、老齢基礎年金の裁定請求書入力時において、請求書の配状（配偶者状態）を、本来は振替加算の対象でない配偶者であるにもかかわらず、振替加算の対象者として入力処理してしまい、平成１７年３月分～現在まで振替加算のついた年金を支給していた。（配偶者が満了者でないにもかかわらず満了者として配偶者状態を１１にて入力処理） 過払い額 632, 941円	配偶者が満了者であるかの確認を誤り配偶者状態を誤記入したことによる。	1名	632, 941	離島のため平成２１年４月２８日にご本人に電話にて説明。 平成２１年５月２日に事務所来所予定。その時点で詳細説明及び返納申し出の方法について確認予定。 平成21年5月2日ご本人事務所来所。過払いとなった原因を説明し謝罪しご理解をいただいた。返納についての説明を行い返納申出書を受理。	事務所受付時に配偶者基礎年金番号の記載の徹底及び配偶者の資格画面を印字添付し内部への引継ぎ、審査係進達前における再確認を徹底することで再発防止に努める。
481	国民年金厚生年金保険老齢給付裁定請求書の審査誤りによる振替加算の誤支給。	徳島	徳島北	H17. 5. 13	H21. 11. 20	平成１７年３月１４日に徳島北社会保険事務所において、Ａ様の国民年金厚生年金保険老齢給付裁定請求書（以下、裁定請求書という。）に基づく入力処理を行った。その後、配偶者の新たな年金記録（厚生年金）の判明により再裁定手続きを行った。平成20年12月3日に受付けた配偶者に係る年金再裁定申出書を社会保険業務センターにおいて審査したところ、Ａ様に付加された振替加算が本来付加されないことが判明した。平成21年11月12日付で徳島社会保険事務局業務管理室からＡ様に徳島北社会保険事務所への来訪案内を送付した。平成21年11月20日に夫が来訪し、当時の裁定処理に係る事実を調査をしたところ、事務処理誤りが判明した。	Ａ様の裁定請求書審査時において、配偶者状態を９１とすべきところ１１と誤つたため振替加算が付加された。	1名	719, 783	年金相談コーナーにおいて、年金相談員が配偶者に謝罪し説明するも、ご理解が得られず、再調査を行い、改めて事務処理誤りについて説明することとした。 平成21年11月24日午後2時30分、徳島北社会保険事務所長と年金給付課長両名がＡ様宅を訪問し、あらためてお詫びをするともに、事務処理誤りの内容及び再発防止対策、今後の過払い金の返納方法について説明を行った。 結果、制度的な部分については、難しく良く分からないとのことであつたが、ご理解を頂き、過払い金の返納について同意が得られた。 返納方法は、各期に支払われる年金の4分の1に相当する額を返済に充てることとなった。	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、周知徹底を図った。

482	遺族厚生年金の裁定誤りについて	山口	岩国	H18. 1. 25	H21. 9. 4	平成21年9月4日、遺族厚生年金の受給権発生年月日が平成18年1月10日であるべきところ、平成17年1月10日で裁定していたことが判明した。そのため平成17年2月分から平成18年1月分までの支払済年金額109,700円が過払いであることが判明したものの。	平成18年1月当時、裁定請求書の審査・入力は社会保険事務所で行っていたが、遺族厚生年金裁定請求書を審査する際に請求書の「受給権発生年月日」欄に誤って1年前の日付を記入し入力処理を行った。決裁時において、処理結果リストと裁定請求書に添付された戸籍謄本等との点検において確認漏れがあった。 なお、ご本人の妻が受給していた老齢厚生年金の未支給・死亡届の処理については誤りはなかった。	1名	109,700	平成21年9月4日、相手方ご本人宅を訪問し、今までの経過等を説明し謝罪した。ご本人から了解が得られたので、過払い額について「返納方法申出書」（10分の1調整）を受理した。 年金証書は、紛失しているとのことであり、後日、その旨の理由書を受理することとした。	今回の事案を課員に周知し、処理結果リストと請求書、添付書類、届書等との確認を的確に行うことを徹底した。
483	準確定申告用源泉徴収票交付申請書の受付誤りについて	大阪	八尾	H18. 6. 9	H18. 7. 4	八尾社会保険事務所において、申請者の亡父に係る平成18年分の準確定申告用源泉徴収票（以下「源泉徴収票」という。）の交付申請書を受理したが、亡父については平成18年分の年金支給がないことから交付できないものであった。 また、求めていた年の分とは異なる平成17年度の源泉徴収票が社会保険業務センターから送付されたことについて、申請者から問い合わせがあったが、その回答を失念していた。 （参考 平成18年分の源泉徴収票は交付できないので申請書を返戻するべきであった。）	交付申請書受付時における年金支払記録の確認不足及び内部事務担当者の審査不足によるもの。	1名	0	申請者の方へは、経過説明及び謝罪を行った。平成18年は年金の支払いがないため、平成18年分の源泉徴収票は作成できないことを、説明した。	受付時に年金支払記録の確認を徹底し、内部事務担当者は正確に申請書を審査するとともに、申請者に対して適切な説明をするよう、事務所全職員を指導した。
484	年金受給者死亡届の確認誤りについて	静岡	三島	H18. 6. 16	H21. 8. 31	三島社会保険事務所へ来訪した方が、相談窓口にて平成18年6月16日死亡した母の年金手続きについて相談。 母の資料を何も持参しなかったため、窓口担当者が基礎年金番号の検索をし、未支給年金の請求をするように請求書に職員自ら基礎年金番号を記入し、必要書類を添え提出するよう指示した。 しかしながら、相談窓口で記入した基礎年金番号は千葉県旭市の同姓同名、同一生年月日の別人であり、別人に対し死亡失権処理をし、8月支払いを停止させてしまったものの。 未払い額 367,664円	相談窓口において氏名検索の際、基礎年金番号の該当者が1名であったため、本人確認を怠り、死亡者は年金受給者でなかったことから基礎年金番号が付番されていなかったにもかかわらず、そのまま別人の基礎年金番号を誤って記載してしまったことによる。	1名	367,664	届出提出者の方に21年8月31日夜事情確認のため架電。提出時の状況の確認をし、誤った提出指導についてお詫びをするともに、改めて正式にお詫びさせていただくことを伝える。旭市の年金受給者の方について義弟宅で病気療養中のため今回の件について義弟に謝罪。11月支払、介護普通徴収等了解を得る。	課内会議を開催し、当該事象を報告し、年金相談者の本人確認について年金手帳番号が不明の場合、氏名、生年月日、住所の確認を徹底することで、再発防止することを確認しました。 各社会保険事務所に対して、全職員に周知するよう今回の事例を情報提供しました。また、所長会議において、再度徹底するよう説明しました。
485	老齢厚生年金の審査誤り	沖縄	業務管理室	H19. 3. 8	H21. 10. 22	配偶者の基礎年金裁定請求書を審査の際、当該受給者の基礎画面を確認したところ1150と1170の給付情報がありどちらも満了者になっていたため、月数を確認したところ農林共済の期間が重複裁定されていることがわかり、過払いが発生した。	老齢厚生年金審査時に、「農林共済期間証明書」の備考欄に記載された「特退共未決定」表示を見落とし、かつ審査時にはすでに特退共（1170）が決定されていたことに気がつかず、農林共済の期間を共済コード欄に入力せずに決定をしたため。	1名	3,566,550	○10/22日審査係より、電話にてA様へおおよその経緯をご説明し謝罪、返済額については高額になることから詳細についてはご訪問をして説明したい旨申し出たところ、A様が名護社会保険事務所に出向いて話を聞きたいとのことで日程を調整し面会し、本人の了解を得る。その後「返済申出書」を提出してもらい平成22年1月に再裁定を行う予定。	○係内で緊急ミーティングを開催し、農林共済及び三共済については特退共受給者または受給待機者ではないか十分確認のうえ処理をするよう注意喚起した。 ○また、年金受給者にとって返納金が発生することは、ご本人の生活に重要な影響を及ぼすことを職員全員に再認識させ、添付書類、記録の確認を徹底するよう指示した。
486	老齢基礎年金の裁定誤りについて	宮城	業務管理室	H19. 4. 5	H21. 4. 8	老齢年金裁定時、警察共済の退職一時金期間（期間の種類：組合員）を合算対象期間として登録したため、基礎年金に反映されなかったもの。 未払い額 84,600円	添付されていた警察共済の年金加入期間確認通知書の「年金証書」欄に、「退職一時金」表示があり、「原資凍結者」の表示が全くなかったため、誤って合算対象期間として登録した。	1名	84,600	4月8日、年金審査係長から受給者へ電話で経過の説明と謝罪を行った。未払い分については6月15日の支払予定であることをお伝えし、了承を得た。訪問による謝罪は不要、公表についても了承を得た。	事務所長会議において業務管理室長より発生事案の経緯、原因と再発防止策の報告を行い、全所への周知と注意喚起を行った。

487	国民年金障害基礎年金 診断書コードの記載誤りについて	長野	長野南	H19. 4. 12	H21. 7. 31	障害基礎年金裁定請求書の審査・決定を行った際、裁定請求書の診断書コード欄に誤ったコードを記載したため、定時の診断書提出時に「言語機能の障害用診断書」が送付されなければならないところ、「肢体の障害用診断書」が送付されてしまったもの。	裁定請求書の審査・決定において、入力項目である診断書コード欄に、本来「4（言語機能の障害）」と記載すべきところ、誤って「6（肢体の障害）」と記載してしまい、二番のチェックにおいても誤りに気づかず、そのまま決定されてしまったことによる。	1名	0	長野市役所国民年金室より医師に状況説明をする。受給者本人宅へ、連絡をとるも不在。 平成21年8月24日、本人に電話にて経過を説明しご了承をいただきました。	障害基礎年金裁定請求書に、診断書コードを記載する際は、認定調書に記載されている傷病コードから判断することなく、添付されている診断書の様式を確認することにより、診断書コードを記入し、記載内容について二審制によるチェックを徹底して行う。 事務局として、診断書コードを記載する際は、認定調書に添付されている診断書の様式を確認することにより、そこから診断書コードを記入し、事務取扱要領と照合を行い、その内容を担当者を含め2人以上で確認するよう指示する。
488	国民年金通算老齢年金に係る審査誤りについて	大分	別府	H20. 2. 20	H21. 10. 28	新たに国民年金の記録が判明した際に、国民年金の旧法制度の該当の方については、社会保険業務センターに（必要事項を記載し）進達を行い裁定をしてもらう。他に厚生年金の期間がある方については、通算対象記録の欄に表示をすることにより、受給権発生年月日が決定されることを、入れてはいけな、他制度満了期間の欄に表示を行ったため、その欄の年月日により通算老齢年金の受給権発生年月日が裁定され、年金額が過小に払われてしまったため。	国民年金通算老齢年金を進達する際、他制度満了年月の確認あやまりによる。	11名	465,370	当事象発生後、当時の担当者在職期間に係る国民年金通算老齢年金裁定請求書を全て確認（確認終了平成21年11月26日）ところ、同事象の誤りが他に10件あることが判明。 11件全てについて、自宅を訪問し今回の誤りの経緯の説明とお詫びを行った。	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。
489	遺族厚生年金裁定時の入力誤りについて	神奈川	業務管理室	H20. 3. 6	H21. 2. 25	業務管理室において、横須賀社会保険事務所から回付された遺族厚生年金の裁定を行った際に、短期要件で裁定すべきところを長期要件で裁定していたことが判明した。	請求書の作成原因選択欄の記入をせず、事務所から裁定センターへ送付し、裁定センターでは担当者は長期要件としたが、決裁時に短期要件で裁定すべきと誤りが判明したが、担当者へ詳細な指示を行わなかったため、訂正の指示が理解されていなかった。	1名	759,202	平成21年2月25日、連絡を受けた担当係長よりご本人様へ電話により謝罪した。また、経過と今後の対応についても説明し了承を得た。 平成21年4月15日、遺族年金の不足分759,202円が支払いされる。	裁定センターで、遺族厚生年金の裁定にあたっての「長期要件」、「短期要件」について再確認を行った。 また、審査段階での指摘事項の伝達方法をより確実とするために、最終決裁まで指摘事項がわかるようにし、事故防止を図る。
490	ねんきん特別便相談時の年金記録統合誤りについて	東京	荒川	H20. 3. 12	H21. 5. 25	平成20年3月、年金受給者が持参したねんきん特別便に基づき、相談担当者がWMIにより加入記録を確認した際、脱退手当金支給済み手番「A」及び別手番「B」を確認した。手番Bも脱退手当金支給済み記録であったが、手番Aへの重複取消処理が漏れていたために、手番Bには一時金記録画面が表示されていなかった。 その後、同年4月、当該受給者がねんきん特別便（再送便）を持参した際、対応した別の相談担当者は、特別便に記載された手番Bの記録を本人記録と特定し、手番Aとの関係に気付かないまま、手番Bの記録の基礎年金番号への統合処理を行い、年金の再裁定処理が行われた結果、過払いが生じた。	○平成20年3月、相談担当者は手番A及び手番BをWMにより確認し、受給者に当該記録は年金の支給には結びつかない旨を説明したが、当該手番が脱退手当金支給済みであることから「特別便対応済み」のコンピュータ登録のみを行い、手番Bの手番Aへの重複取消処理、及び基礎年金番号への統合処理を行わなかったこと。 ○平成20年4月、別の相談担当者は被保険者記録の確認が不十分であったため、手番Aと手番Bとの関係を見落とし、Bが脱退手当金支給済みであることに気付かないまま、Bを本人記録と特定し、統合処理を行ったこと。	1名	4,440,379	○荒川社保の適用課長が電話で受給者に事情説明及び謝罪を行った。また、詳細説明のため29日に自宅まで赴く旨を約束した。（5/28） ○受給者の配偶者が説明内容の確認のため来所したことから、適用課長より再度謝罪及び説明した。過払いとなった精算額の返納方法について検討を依頼し、後日事務所あてに連絡を頂くこととした。（5/29） ○適用課長が受給者宅を訪問し、詳細な経過を説明し、返納について後日回答いただくよう依頼した。（6/8） ○受給者の配偶者が来所、返納申出書（一括返済）を受け、了承を得た。（6/30）	○事務所長より全職員に対し、ねんきん定期便・特別便等を持参し資格確認のために来訪した者には、申出に基づく資格記録を慎重に調査・確認するとともに、判明した記録を統合する際には統合する記録に続く記録の有・無を判定したした後に行うこと、判明した本人記録の統合は速やかに行うことを改めて徹底した。
491	時効特例給付対象者報告書進達漏れについて	東京	世田谷	H20. 8. 7	H21. 8. 7	○平成20年8月7日、老齢厚生年金裁定請求書とともに、時効特例給付対象者報告書（様式127号の3）を受理したが、同報告書が受付されておらず、社会保険業務センターに進達漏れとなっていた結果、時効特例分の精算額の支払いが遅延した。 ※支払いが遅延した年金額：2,570,132円	○受付担当者が確認不足により様式127号の3を見落とししたこと。 ○審査担当者のチェックが不十分で時効特例に該当していることに気づかず、当該報告書を裁定請求書に挟んだまま保管していたこと。	1名	2,570,132	○世田谷社保の相談対応者が受給者に事情説明及び謝罪を行い、直ちに報告書の処理を行い、支払日を確認のうえ連絡する旨説明する。（8/7） ○社会保険業務センターに報告書を進達し、早期支払いの対応を依頼する。（8/17） ○社会保険業務センターに照会を行い、9月15日支払予定で処理完了したことを確認。年金給付課長が受給者に電話でその旨を伝え、了解を得る。（8/24） ※9月15日に時効特例法による差額の支払が行われた。	○審査時における時効特例該当有無確認の徹底と、受付時の書類分別の徹底や、付箋を付けて添付書類を目立たせることなどによる受付もれ防止の徹底を図った。

492	障害基礎年金の裁定誤りについて	東京	八王子	H20. 8. 20	H20. 10. 9	○障害基礎年金の裁定請求の審査において、障害認定日による請求であったことから平成１６年１０月時点の診断書により障害等級の審査をしたが、診断書に数値の記載がないことにより障害認定日における障害等級の認定ができなかった。その際、併せて現症（平成２０年７月）による診断書も添付されていたことから、当該事後重症による診断書について障害等級の審査した結果、２級に該当した。 ところが、請求者は平成２０年７月時点において、既に老齢基礎年金を繰上げて受給中であったため、事後重症による障害基礎年金の裁定請求は行えないにもかかわらず、当該事後重症による２級の障害基礎年金を誤って決定していた。誤った裁定を取り消し、障害認定日請求による障害基礎年金の裁定を行ったことにより、支払いが遅延した。 ※遅延した年金額：３, 290, 707円（平成16年11月分～20年7月分は1級該当、20年8月分～は2級該当）	○障害基礎年金裁定請求書の審査時及び入力時に、請求書と年金受給記録とのチェックが不十分であったため、老齢基礎年金繰上げ受給者であることに気付かないまま裁定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請求書と添付書類の照合・確認においても不十分であり、審査誤りを見落としたこと。	1名	3, 290, 707	○八王子社保の年金給付課長が請求人あて電話にて説明するが、説明途中で電話を切られる（20/10/9）。 ○その後、架電するも通じないため、請求人あて謝罪の手紙を送付し、連絡を依頼する（10/17）。 ○後日、代理人（甥）から電話があり、事情説明・謝罪のため請求者宅を訪問したい旨伝えたところ、代理人が来所していただけることとなった。 ○代理人が来所し、年金給付課長・審査係長が事情説明・謝罪を行う。また、請求者が障害基礎年金を受給するためには、認定日請求で障害等級に該当する以外は方法がないことを伝え、認定日の診断書の数値等の記載が可能かどうかを病院に問い合わせ、結果を連絡していただくよう依頼した。同日、誤裁定の裁定取消処理を行う（10/22）。 ○その後、障害認定日の診断書に追記したものの提出があり、認定何を行った結果１級に該当した。再度裁定処理を行い、代理人に連絡の上、年金給付課長・審査係長が請求者宅を訪問して事情説明及び謝罪を行い、誤裁定の年金証書と本来の年金証書の差替を行い、了解を得た。（12/9） ※遅延した障害基礎年金が全額支払われる。（21/2/13）	○当該事象を年金相談室及び年金給付課の職員全員に周知し、障害給付裁定請求書の審査・入力後の処理結果のチェック時及び決裁時においては、複数担当者により請求書と添付書類の照合・確認を厳格に行うよう改めて徹底した。
493	障害基礎年金所得状況届の審査誤りについて	三重	伊勢	H20. 8. 28	H21. 10. 6	平成２０年度の障害基礎年金所得状況届の所得審査において、判定誤りをし、２０年８月分から２１年７月分までの年金について本来支払うべき年金額を支払うことができなかった。判定誤りのあった４名のうち、２名は全額支給のところ半額停止、２名は半額停止のところ全額停止の誤った処理を行ってしまった。２０歳前傷病による障害基礎年金については、前年の所得額が3, 604, 000円を超えると半額停止、4, 621, 000円を超えると全額停止となる。（扶養親族がいないとき）	20年度の所得状況届の審査において、全額停止と半額停止の限度額の金額を見誤り、誤った判定をしてしまった。また、決裁の段階においても判断誤りを発見できなかった。	4名	1, 782, 192	電話にて該当者に連絡し、経過を説明し謝罪を行ったうえで、正当額の支払予定をお知らせしご理解を得た。	所得状況届の審査を厳格に行い、課長が審査結果を再度確認することを徹底し、今後このような事象が発生しないよう努める。
494	障害基礎年金の支給誤りについて	山口	宇部	H20. 9. 3	H21. 9. 4	平成20年9月に障害基礎年金（20歳前・障害等級1級）の受給権者の所得額（平成19年所得）を確認した際に、所得額の減少に伴い全額停止から一部停止への変更をすべき処理をしなかったため、平成２０年８月から２１年７月までの年金額が全額停止のままとなった。	所得連名簿の所得金額により全額停止から一部停止に変更となったが、○ＣＲ転記において一部停止の表示をすべきところ、その表示を漏らしたため、全額停止のままとなった。 なお、決裁時において連名簿を確認したが、○ＣＲ帳票との整合性について複数人での確認ができていなかった。	1名	495, 050	9月8日訪問し、留守であったところ、9日本人より電話があり、面談のうえお話ししたいことを告げたところ、電話で話ができないかとのことで、今回の経過についてお伝えした。支払いをしてもらえるのなら、訪問での謝罪は必要ないとのことで、ご理解をいただいた。 なお、公表までしくてもよいとのことであったが、個人情報が出ないのであれば、かまわないとのことである。 平成20年8月分から平成21年7月及び平成21年8月分から平成21年9月分は、10月15日に支払できるよう処理を行った。	今後においては、複数名で所得連名簿と○ＣＲ帳票との整合性について確認を行うよう徹底し、確実に実施する体制とした。
495	旧厚生老齢年金裁定請求書受付時の説明誤り及び審査時の補正誤りについて	東京	江東	H20. 9. 11	H20. 10. 10	○平成６年に死亡した受給権者に係る旧厚生老齢年金裁定請求書及び未支給金請求書が同時提出されたが、請求漏れとなっていたものであり、記録の確認漏れ等がなく時効特例法が適用されないため、未支給金請求権の時効により全く支給されないケースであったが、誤って時効特例分が支給される旨を説明してしまった。 また、裁定請求書の審査時に支払保留欄に死亡保留表示「２」の記入を漏らし、記入漏れに気付かないまま裁定請求書の写しを社会保険業務センターに回付した。同センターでは内容審査を行わないため、死亡保留が入力されないまま裁定処理された結果、郵便局の送金通知書が死亡者の住所地（香川県）宛に誤って送付されてしまった。	○裁定請求書等提出時に、時効特例法が適用されるかどうかを確認の上受付すべきであったが、確認していなかったこと。また、送金通知書が誤って送付された際にも、対応者は時効特例法が適用されるものと思い込み、確認しないまま誤った未支給金額を説明していたこと。 ○裁定請求書の審査時に、請求書と添付書類の照合・確認が不十分であったため、死亡保留表示の記入漏れを見落としたこと。また、その後の決裁時の確認においても不十分であったため、記入漏れを見落としたこと。	1名	0	○江東社保年金給付課の担当者が請求者に何度か電話にて連絡をしたが連絡が取れなかった為、１０月２１日文書にて謝罪するとともに経過について説明し、送金通知書の返戻をお願いした。 ○１１月初旬に請求者が来所したため、改めて謝罪及び説明を行い、送金通知書を回収した。その際、時効特例に該当するかどうか確認が取れていないにもかかわらず、精算される旨の説明をしてしまった。 ○１２月１８日業務センターの回答により時効特例に該当しない旨を確認。 ○１２月２４日請求者が来所したため、改めて担当者が謝罪を行い、時効特例に該当しないため未支給金は支給されない旨を説明し、了解を得た。	○裁定請求書等の提出時に時効が問題となるようなケースでは、時効特例法の取扱いを十分に確認した上で説明及び受付を行うよう徹底した。 ○旧法裁定請求書の審査時には、請求書と添付書類の照合・確認を十分行い、補正内容に誤りがないことを複数担当者により確認した上で、請求書写しの回付を行うよう改めて徹底した。
496	住所・支払機関変更届の口座名義確認漏れについて	東京	荒川	H20. 10. 29	H20. 12. 18	平成２０年１０月、年金受給権者が住所及び金融機関の口座名義（カナ）を変更したことに伴い、住所・支払機関変更届が荒川社保に提出された。当該届書の「変更後の受取機関の口座名義（カナ）」欄には変更後の口座名義（カナ）が記載されており、年金受給権者原簿記録に登録された氏名フリガナとは相違していた。本来、氏名変更届を提出させるべきであったところ、受給権者に確認を行わないまま届書のとおり入力処理を行ったため、平成２０年１２月１５日支払予定の年金が口座名義人相違により振込不能となった。 ※支払いが遅延した年金額：１５４, １１６円（平成20年10月分・11月分）	○受給権者は平成２０年９月、住所・支払機関変更届と併せて氏名変更届を提出しており、本来の氏名の読み方から金融機関の届出口座名義に合わせた読み方に変更して平成２０年１０月１５日の年金の支払いを受けていた。同年１０月、住所変更と併せて、金融機関口座名義（カナ）を本来の読み方に変更し金融機関の証明を受けて住所・支払機関変更届を提出した。荒川社保で届書の内容審査の際、これまで年金支給実績がある方であったため、受給権者原簿記録氏名と口座名義の読みが同じであるものと思い込み、窓口装置により受給権者原簿記録氏名と届書口座名義（カナ）を照合・確認しないまま、届書のとおり入力処理を行っていたこと。 ○入力後の受給権者原簿記録氏名と口座名義人フリガナの確認が不十分であったため、誤りを発見できなかったこと。	1名	154, 116	○荒川社保の年金給付課長より受給権者に経過説明及び謝罪を行い、年金受給権者氏名変更届をご提出いただいた。事務局を通じて社会保険業務センターと調整し、１月１５日支払可能を確認し、本人へ伝達するも了解を得られなかった。（12/18） ○荒川社保所長より電話で改めて謝罪するとともに、１月１５日の支払いについて理解を求めるも了解を得られなかった。（12/19） ○受給権者から荒川社保所長宛に入電がある。年金の年内支給を要望されるも、困難である旨を説明し、上級庁として東京事務局企画課を案内する。同日、受給権者から企画課に入電があり、課長補佐が対応。荒川社保の担当課長の対応が良くないとの苦情、1ヵ月分だけでも年内に支給するよう要望があり、謝罪するとともに年内支給は困難な旨を伝えると、２４日に本庁へ行くと言って電話が切れる。同日、企画課長補佐より受給権者宅に電話するも不在であった。（12/22）	○荒川社保では、担当課係職員に対し注意喚起を行うとともに、住所・支払機関変更届を入力する際は、入力前・入力後に口座名義（カナ）欄と受給権者原簿記録氏名を複数人で照合・確認するよう改めて徹底した。

497	老齢基礎年金の裁定誤りについて	東京	世田谷	H20.11.10	H21.2.5	旧共済組合員期間と国民年金期間を有する者が65歳になったことに伴い、老齢基礎年金裁定請求書が提出されたが、裁定時に旧共済組合員期間を誤って厚生年金保険の加入期間として取り扱ったため、本来発生しない特別支給の老齢厚生年金が5年間遡及して裁定され、支払われてしまった。 裁定取消しを行い、改めて老齢基礎年金を裁定し直したことにより、支払われた全額が過払いとなった。 ※過払いとなった年金額：7,757,421円 (平成15年12月分～20年11月分特老齢、平成20年12月分～21年1月分老齢基礎・老齢厚生)	○老齢基礎年金裁定請求書の審査時に請求書を補正する際、担当者が旧共済組合員期間を裁定請求書の「共済記録」欄に記入していなかったこと。 ○入力時に表示された警告メッセージ、入力後に出力された裁定者事故一覧表の確認が不十分であったこと。 ○審査時及び決裁時の点検・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	7,757,421	○世田谷社保の年金給付課長が受給者に架電するも留守電。(2/5) ○年金給付課長が再度架電し、受給者に経過説明及び謝罪を行う。(2/6) ○誤裁定の裁定取消し及び訂正入力を行うとともに、年金給付課長が受給者宅を訪問し、過払い額及び後日返納が必要であることを説明し、返納方法申出書の提出について了解を得る。	○担当課職員全員に注意喚起を行い、警告メッセージ及び裁定者事故一覧表の確認の徹底を指示するとともに、老齢給付裁定請求書を入力したときは、必ず送信後の画面のハードコピーを取得し年金額をチェックすることとした。 ○審査時及び決裁時の点検・確認を確実に行うよう改めて徹底した。
498	老齢基礎年金の繰り下げ請求取消しに係る進達誤りについて	東京	世田谷	H20.11.25	H21.1.15	平成20年11月、先に老齢基礎年金繰下げ受給の申し出をしたため、老齢厚生年金のみの裁定処理を行った受給権者より、老齢基礎年金を65歳に遡って本来請求したい旨の申し出がある。受付担当者が様式236号「老齢基礎年金裁定請求書(65歳支給)」の提出を指示するとともに、諸変更処理スケジュールに基づいて、支払日が平成21年1月15日になる見込と説明し、請求書を受理して社会保険業務センターに進達した。ところが、当該請求書は様式が相違するため正しい様式により再進達する必要があるとして、社会保険業務センターから返戻されていたため、支払予定日に年金が振り込まれなかった。	○厚生年金加入期間が1年未満の場合、様式127-2号(再裁定)を進達することにより、老齢厚生年金のみの裁定を取消して、65歳時点での老齢基礎及び老齢厚生年金の裁定に変更する処理が必要となること、受付担当者が処理方法を誤認し、236号様式「老齢基礎年金裁定請求書(65歳支給)」を業務センターに進達してしまったため。 ○進達書類の決裁時の確認が不十分であり、様式の誤りを見落としたため。	1名	1,922,240	○総合相談室長が再進達後の支払スケジュールが平成21年3月15日予定であることを確認。次長より受給権者に電話で経過説明及び謝罪を行い、支払予定日を伝えるも、受給権者より、平成21年1月15日の支払を見込んで税金等の支払を約束しており、当初の説明通り支払うよう求められる。東京事務局を通じ、業務センターと支払日を調整させていただきたい旨伝える。(1/15) ○東京事務局運営管理課より、平成21年2月13日の支払いになる旨の連絡あり。次長が受給権者に電話で支払予定日を伝え、支払通知書の発送日については判明次第再度連絡する旨伝える。(1/20) ○東京事務局運営管理課より、支払通知書の送付が平成21年2月10日～12日頃になるとの連絡を受け、次長が受給権者に電話にてその旨連絡する。(2/3) ○受給権者より支払日について問い合わせがあり、業務センターに2月13日振込みであることを再度確認したため、受給権者にその旨を伝える。(2/12)	○世田谷社保では所長より当該事象を担当課職員全員に周知し、事務取扱要領により老齢基礎年金繰下げ請求取消に係る事務処理方法を再確認させ、適正な事務処理を行うよう指導した。 ○進達書類の決裁時は、様式に誤りがないかを複数担当者で十分確認するよう改めて徹底した。
499	障害基礎年金の現況届の入力誤りについて	沖縄	業務管理室	H20.12.19	H21.2.2	浦添事務所の担当職員が、差止トランス作成者一覧表のチェックを行ったところ、現況届の入力漏れにより本来差止すべきでない受給者が、差止になっていることが判明。	○住基登録者は、現況届の入力は必要ないと誤認したため処理を行っていなかった。	1名分	132,016	○入力もれに気付いた年金審査係職員が年金受給者の記録照会に記載されている番号に、2月2日に5回連絡したが、不在。2月3日に10回連絡したが不在。また、104にも同番号が登録されている。ご本人からの連絡をお待ちしていたが、御連絡がないため、3月13日に支払いされる旨のお詫び状を、2月3日に配達記録の文章を送付した。2月6日10時37分、受給者からの御連絡あり。3月13日に年金支払いされることを説明し、了解する。11時40分、受給者からの御連絡あり。色々の所に借金があり、2月の年金支払いで返すと約束したので、やはり、2月13日に支払いして下さいとのこと。2月9日、2月末までに支払いする旨を了解を得る。18時55分、受給者に御連絡。2月末までの支払いで了解していただいた。	○課内で緊急ミーティングを開催し、審査時及び入力処理後の複数名による確認点検を徹底するよう指導した。 ○また、年金受給者にとって、支払いが1ヶ月遅れることは、ご本人の生活に重要な影響を及ぼすことを職員全員に再認識させ、現況届のチェックの徹底を指示した。
500	年金見込み額の試算誤りについて	東京	千代田	H20.12.22	H21.3.13	年金受給権者が裁定請求のため年金相談室に来訪し、65歳以上の在職老齢年金年金にかかる見込額を試算した。その際、誤った標準報酬月額により支給停止額を少なく計算したため、初回支払額を多く誤って説明していた。 ※初回支払見込額 正：882,165円 誤：1,821,430円 (差額：939,265円)	65歳時の年金見込額を試算する際、被保険者記録照会回答票による標準報酬月額の確認が不十分であったため、65歳到達2ヵ月後に標準報酬月額の随時改定(470千円→620千円)が行われているのを見落とし、誤って470千円のまま計算したことによる。	1名	0	○千代田社保の相談担当者が受給権者からの申し立てを受け、謝罪するとともに、振込み通知書に記載された額が正しいことを説明する。(3/13AM) ○受給権者から電話があり、午前中の説明を受けて正しい金額は理解したが、納得できないとの苦情あり。責任者より連絡させることを伝える。 ○千代田社保の総合相談室長が受給権者に電話連絡し、改めて事象の説明及び謝罪を行うが、今後の生活設計に影響があるため、納得できないとのこと。(3/13PM) ○千代田社保の総合相談室長が受給権者宅を訪問し、改めて経過説明及び謝罪をして、詫び状と算出説明書を手渡し、先方より了承を得た。(3/19)	相談室、年金給付課職員に対し事故の経過を周知し、年金見込額の試算を行う際は被保険者記録等の確認を十分に行うよう徹底した。
501	障害基礎年金の現況届の入力誤りについて	沖縄	業務管理室	H20.12.24	H21.2.2	浦添事務所の担当職員が、差止トランス作成者一覧表のチェックを行ったところ、現況届の入力漏れにより本来差止すべきでない受給者が、差止になっていることが判明。	○住基登録者は、現況届の入力は必要ないと誤認したため処理を行っていなかった。	1名分	132,016	○浦添事務所より連絡を受けた年金審査係職員が年金受給者の記録照会に記載されている番号に電話したが、現在使用されていなかった。また、104にも登録されていなかった。2月2日15時に、御本人の自宅を訪問したが、不在だったので、連絡票を新聞受けに投函した。ご本人からの連絡をお待ちしていたが、御連絡がないため、3月13日に支払いされる旨のお詫び状を、2月3日に配達記録の文章を送付した。2月6日13時御本人宅及び父親宅訪問したが、不在であるので、連絡票を新聞受けに投函した。13時50分、病院のケースワーカーの方に電話連絡し、御本人は退院し、自宅療養中ですとのこと。御本人から連絡させますとのこと。14時10分受給者本人より連絡。2月5日に手紙もらった。御自宅を訪問したことを伝え、わざわざ来なくてもよかったのに、3月13日に支払いされることについては了解したとのこと。	○課内で緊急ミーティングを開催し、審査時及び入力処理後の複数名による確認点検を徹底するよう指導した。 ○また、年金受給者にとって、支払いが1ヶ月遅れることは、ご本人の生活に重要な影響を及ぼすことを職員全員に再認識させ、現況届のチェックの徹底を指示した。

502	障害基礎年金の現況届 の入力誤りにについて	沖縄	業務管理室	H21. 1. 6	H21. 2. 2	○住基登録者で、現況届の入力もれのチェックを行ったところ、本来差止すべきでない受給者が、差止になっていることが判明。	○住基登録者は、現況届の入力は必要ないと誤認したため処理を行っていなかった。	1 名分	132, 016	○2月2日12時21分に現況届の入力もれに気付いた年金審査係職員が年金受給者の記録照会に記載されている番号に電話。本人に3月13日に支払いされる経過を御説明。直接会って説明したいと言ったが、話を聞くだけの体力がないので訪問不要、2月13日の未払い不満、担当者が立替払いしてほしいと言ひ理解を得られなかった。2月3日14時30分本人に再度説明するが理解を得られなかった。本人に、2月末の支払になることを説明するため再三電話するも連絡とれず、妹に2月末の支払うことを説明し、本人に伝言をお願いした。	○課内で緊急ミーティングを開催し、審査時及び入力処理後の複数名による確認点検を徹底するよう指導した。 ○また、年金受給者にとって、支払いが1ヶ月遅れることは、ご本人の生活に重要な影響を及ぼすことを職員全員に再認識させ、現況届のチェックの徹底を指示した。
503	障害基礎年金の現況届 の入力誤りにについて	沖縄	業務管理室	H21. 1. 6	H21. 2. 2	○住基登録者で、現況届の入力もれのチェックを行ったところ、本来差止すべきでない受給者が、差止になっていることが判明。	○住基登録者は、現況届の入力は必要ないと誤認したため処理を行っていなかった。	1 名分	132, 016	○現況届の入力もれに気付いた年金審査係職員が年金受給者の記録照会に記載されている番号に電話したが、現在使用されていなかった。また、104にも登録されていなかった。2月2日16時10分に、御本人の自宅を訪問したが、不在だったので、連絡票を新聞受けに投函した。16時53分に御本人から連絡が有り、3月13日に支払いされる経過を御説明した。直接お会いして御説明したいと言ったが、それには及ばないとのこと。2月13日に支払いされないことには、御不満ながら了解した。	○課内で緊急ミーティングを開催し、審査時及び入力処理後の複数名による確認点検を徹底するよう指導した。 ○また、年金受給者にとって、支払いが1ヶ月遅れることは、ご本人の生活に重要な影響を及ぼすことを職員全員に再認識させ、現況届のチェックの徹底を指示した。
504	死亡者に係る年金受給 権者支払保留処理票の 入力誤りにについて	東京	立川	H21. 1. 20	H21. 2. 17	平成21年2月、遺族年金裁定請求書受付簿等に基づき、死亡者に係る年金受給権者支払保留処理票を起票する際、 ①誤って死亡していない受給権者Aに係る処理票を作成したが、気付かずそのまま入力処理されたため、受給権者Aの年金が振り込まれなくなった。 ②遺族年金裁定請求書の死亡者の基礎年金番号記載欄に、請求者である受給権者Bの基礎年金番号が誤って記載されていることに気付かず、受給権者Bに係る処理票を作成し、そのまま入力処理されたため、受給権者Bの年金が振り込まれなくなった。	①死亡者に係る支払保留処理票の起票作業中に、担当者が受給権者Aから別件(第三者委員会の関係)で問い合わせを受け、受給権者Aの被保険者記録を確認した。その際、書類管理が不十分であったため、支払保留処理票の起票対象者の書類に受給権者Aの被保険者記録が混入していたが、死亡が確認できる書類を確認せず当該被保険者記録に基づき処理票に誤って受給権者Aの基礎年金番号、生年月日等を記載したこと。 ②遺族年金裁定請求書に基づき死亡者に係る支払保留処理票の起票を行う際、死亡者の基礎年金番号記載欄に誤って請求者である受給権者Bの基礎年金番号が記載されていたが、確認が不十分であったため、処理票に誤って受給権者Bの基礎年金番号、生年月日等を記載したこと。 ○支払保留処理票入力前の処理票と関係書類との照合・確認が不十分であったこと。 ○処理結果リストのチェック及び決裁時の確認においても不十分であったこと。	2名	446, 266	○立川社保の年金給付課長より受給権者Aに電話連絡の上、次長とともに自宅を訪問し、本人に経過説明及び謝罪を行った。未払いとなった年金については平成21年3月13日支払予定であることを伝え、先方より了解を得た。(2/17) ○立川社保の年金給付課長より、受給権者Bの遺族年金請求代理人あてに電話連絡し、経過説明及び謝罪を行った。未払いとなった年金については平成21年3月13日支払予定であることを伝え、先方より了解を得た。(2/19) ※A、Bとも3月13日に年金支払い済み。	○立川社保では、担当課長より当該事象を担当課職員全員に周知し、支払保留処理票起票の際は、未支給等請求書の写しと死亡事実が確認できる書類を必ず確認してから起票すること、入力処理前に起票誤りがないか再度確認すること及び書類を適正に管理することを徹底した。 ○処理結果リストの二重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。
505	老齢厚生年金受給に係 る金融機関支店名入力 誤りにについて	宮城	業務管理室	H21. 1. 22	H21. 3. 30	提出された裁定請求書に記入されていた銀行の支店名を誤記入と勘違いし、訂正して入力した結果、振込不能となったもの 【未払い額 251,432円(3月13日分125,716円、4月15日分125,716円)】	請求書に添付されていたキャッシュカードの写しが『A銀行』であり、通帳コピーの添付も無かったため、担当者は記入されていたB銀行「本所支店」を「本店」の誤記入と思い、本人や金融機関への照会をせず入力したもの。参考にした支払機関コード便覧も古かった。なお、カード確認で受理した窓口担当者が添付して回付した「連絡票」には『本人記載どおりの処理』の連絡記入があったことを見落としていた。	1名	251, 432	3月随時と4月定期支払い共に手払いとすることとし4月2日に本人自宅を管理室長、年金審査係長が訪問し、謝罪と支払予定、伴う一時的な支払金融機関登録の変更の了承を得た。4月21日の支払予定であったが、念のため16日に確認電話を入れたところ振込通知書が届いており、翌日本人より「入金された」との電話をいただいた。	所長会議において管理室長より事例発生の報告と再発防止策の報告を行い、全所への周知、注意喚起を行った。金融機関に関する訂正は、本人又は金融機関への確認を行い、訂正理由の事跡を訂正部分に記入することとしていたが徹底されていなかったことが判明したものであり、あらためて徹底の再確認・注意喚起を行った。
506	年金受給権者支払機関 変更届の金融機関コード 確認誤りにについて	東京	池袋	H21. 1. 29	H21. 4. 17	平成21年1月、受給権者から金融機関の確認印が押印された年金受給権者支払機関変更届の提出がある。当該届書の審査の際、申請された金融機関とは別の金融機関のコードを誤って転記し、そのまま入力していたため、取引なしにより平成21年4月15日支払い予定の老齢基礎年金が口座に振り込まれなかった。 ※振り込まれなかった年金額：90,716円(平成21年2、3月分老齢基礎年金)	○当該届書に記載された銀行名と誤入力した金融機関コードに該当する銀行名は最初の2文字が同じであり類似していた。審査担当者の確認不足により金融機関コードを取り違えて誤ったコードを記入したこと。また、入力担当者の入力画面の確認が不十分であったため、審査・入力誤りに気付かなかったこと。 ○担当課では届書と処理結果リストの複数人確認を行っていたが、銀行名の最初の2文字を見てコードが正しく入力されていると思い込み、銀行名とコードの照合・確認が不十分であったため、誤りを見落としたこと。	1名	90, 716	○池袋社保の次長が受給権者あて電話にて連絡し、経過説明及び謝罪を行った。また、振り込まれなかった年金の支払いについては東京事務局を通して社会保険業務センターと調整を行い、5月10日から15日頃の支払予定である旨を説明し、了解を得た。(4/17) ○次長より受給者に架電。15日には振込されているはずなので確認してほしい旨を伝えた。(5/18)	○池袋社保では、担当課長より当該事象を担当課職員全員に周知し、支払機関変更届の審査・入力時及び決裁時における金融機関名と金融機関コードとの複数担当者による照合・確認の徹底について、改めて指示した。

507	年金裁定請求に係る金融機関確認誤りについて	宮城	仙台東	H21. 2. 2	H21. 5. 7	4月28日、社会保険業務センターより、初回支払が振り込み不能となったため請求書等の確認依頼の連絡があった。確認した結果、請求書に記入された支店名と口座番号の訂正事跡があったため、5月7日に本人と連絡がとれ、経過を確認したところ、当日の窓口にて、担当者に記入済みの預金通帳を別の預金通帳に変更することを申し出ていたことが判明した。 未払い額 257,850円	請求書提出の当日、本人から記載してあった受取金融機関を変更したい旨の申出があり、担当者が訂正をしていたが、その際に、支店名と口座番号のみを訂正して銀行名を訂正していなかったことによる振込み不能であることが判明した。本来、本人に記入いただくところを本人に代わって担当者が行っていたことと、訂正後の内容の預金通帳との照合が不十分だったことによる。	1名	257,850	○2/2 年金請求書受付。 ○4/28 社会保険業務センターより確認依頼。 ○4/30 連絡を願う文書を送付。 ○5/7 本人より連絡を受け、事情を説明し謝罪。記載してあった金融機関の変更を申し出た当日のやりとりも聴取させていただいた。支払機関変更届を提出いただくことをお願いし、了承された。	○事務所長会議において該当事務所所長より誤り発生の経緯及び再発防止策の報告を受け、全職員への周知と再発防止策の徹底を図った。 具体的には、窓口における金融機関口座確認は、5点（金融機関名・支店名・名義人・口座番号・通帳の種類）確認であり、5点を読み上げながら確認を行うこと、及び、本人から承諾を得られない方以外については預金通帳のコピー添付を基本とすることの徹底を図った。
508	支払機関変更届に係る基礎年金番号確認誤りについて	沖縄	那覇	H21. 2. 10	H21. 4. 16	平成21年4月16日、Ａ市在住の受給者より年金が振り込まれていないと、問い合わせがあり那覇社会保険事務所で調査したところ、平成21年2月10日「年金受給権者住所・支払機関変更届」処理の際に、誤って同名（漢字も同一）、同一生年月日の別人（Ａ市在住）の基礎年金番号を記載したことが判明した。	「年金受給権者住所・支払機関変更届」受付時に基礎年金番号を確認した際、十分な確認を怠り、氏名索引をした同名、同一生年月日である別人の基礎年金番号を誤って記載したことによる。	2名	158,132	平成21年4月16日、京都西社会保険事務所に受給者Ａ様が来所。 4月15日支払い日の年金の振り込みがされていない旨、確認したところ、住所変更及び支払機関変更されているので、Ａ様に確認したところ、変更していないとのこと。そこで、入力課所である那覇社会保険事務所へ京都西社会保険事務所から電話で確認したところ、事務処理誤りが判明。 別の受給者Ｂ様から提出のあった、「年金受給権者住所変更・支払機関変更届」に間違えて、同名同名、生年月日が同じ、Ａ市のＡ様の基礎年金番号・年金コードが記入され、入力も当所において行っているた。 Ｂ市のＢ様に電話で、同名同名でＡ市のＡ様と間違えて処理したことを説明し、謝罪した。 平成21年4月17日Ｂ市のＢ様へ電話にて、謝罪と経過説明をした。 Ａ市在住のＡ様には、所長より電話で謝罪し了解を得	緊急役付会議を開き、再発防止策として、氏名索引の際は、氏名と生年月日以外に必ず個別の具体的情報により確定（お客様の住所・前住所や以前働いていた事業所の確認を確実に行う）するよう職員へ注意喚起を行うこと、また、入力の際には、訂正前と訂正後のハードコピーを必ず添付すること等を指示し、事故防止の徹底を図った。
509	老齢基礎年金の裁定誤り	岐阜	事務センター	H21. 2. 12	H21. 10. 10	老齢年金（繰り上げ）裁定請求書審査の際、国民年金資格記録について、60歳到達による資格喪失年月日を誤って入力処理し、そのまま裁定処理をしてしまったため、正當年金額より少ない年金額で決定されてしまった。	国民年金の60歳喪失年月日について、平成21年1月10日であるところ、年金審査係担当者が誤って平成20年1月10日と記入した処理票を作成し、管理第1係へ入力委託、その後の記録確認を怠り、そのまま裁定処理されてしまったため。	1名	13,900	平成21年10月10日受給者本人が多治見社会保険事務所へ来所された際に、総合相談室長が、裁定誤りについて謝罪するとともに、再裁定処理及び支払不足額の支払いについて早期に行う旨説明し、了承を得た。	岐阜社会保険事務局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、繰上げ請求に係る審査の際は、国民年金の資格喪失年月日及び資格喪失理由について十分な確認を行うとともに、資格記録追加報告書の入力処理は、複数人による点検の上行うよう指示した。 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。
510	裁定請求書の請求者氏名フリガナの確認漏れについて	東京	上野	H21. 2. 13	H21. 2. 16	平成20年10月、在職中の受給権者より特別支給の老齢厚生年金の裁定請求書を受理した際、裁定請求書の「請求者の氏名」欄と「住所」欄にそれぞれ異なる氏名のフリガナが記載されていたが、被保険者記録に収録された氏名のフリガナは「請求者の氏名」欄のものと同一であったため、そのまま入力・裁定処理した。ところが、被保険者記録に収録された氏名のフリガナは誤っており、振込先金融機関の口座名義人氏名と相違していたことから、平成21年2月13日の初回支払いが口座名義人氏名相違により振込み不能となった。 ※振込みされなかった年金額：291,200円(平成20年10月分～平成21年1月分)	○年金相談室で裁定請求書を審査する際、裁定請求書に記載された氏名のフリガナが被保険者記録と相違していれば確認のうえ所要の訂正を行っている。今回、受給権者は被保険者記録の氏名のフリガナ誤りに気づき、住所欄に正しいフリガナを記載したものと思われるが、担当者は被保険者記録と同一のフリガナが正しいものと判断し、受給権者に確認せずに住所欄のフリガナを記載誤りとして訂正したこと。 ○年金給付課での審査時においては、裁定請求書記載の氏名のフリガナと被保険者記録とが一致していたため、氏名のフリガナが誤っており、口座名義人氏名と相違していることに気付かなかったこと。	1名	291,200	○上野社保の年金給付課長より社会保険業務センターに連絡し、再振込みが3月13日に行われる旨の回答を得る。(2/16) ○次長と年金給付課長が受給権者宅を訪問し、経過説明及び謝罪を行い、再振込みスケジュールを伝え、先方より了承を得た。また、新しい年金証書を交付し、事業所を通して被保険者氏名変更届を提出していただくよう依頼した。(2/17) ○被保険者氏名変更届の提出があったため、訂正処理を行った。(2/23)	○上野社保の年金給付課長より当該事象を担当課職員全員に周知し、裁定請求書受付時及び審査時における請求者氏名と口座名義人氏名の確認の際には、氏名のフリガナにも注意するよう徹底した。
511	年金裁定請求書に係る支払機関コード入力誤りについて	千葉	事務センター	H21. 2. 19	H21. 5. 18	千葉社会保険事務所において、老齢厚生年金の裁定請求書を受理する際、支払金融機関の確認を誤り、かつ、年金請求書を集約処理している年金給付事務センターにおいても当該金融機関コードを誤って記入（Ａ銀行であるべきものをＢ銀行と誤認）し、また、審査過程でもこれを見落としことから、正しい金融機関の登録がなされず、5月15日の年金支払が不能となったもの。	平成21年2月19日千葉社会保険事務所において「老齢厚生年金裁定請求書」を受理する際、年金の支払金融機関と預金通帳とを誤って照合し、これを審査、入力処理する年金給付事務センターにおいては金融機関コードを誤って記入、入力し、審査過程においても見落とししたことによる。	1人	986,000	5月18日年金給付事務センター審査第2係長がご本人に電話にて謝罪し、振込み不能になった経過や今後の再振込みの予定について説明しましたが、納得してもらえず、翌日の5月19日、年金給付事務センター長及び審査第2係長がご本人宅へ訪問し経過説明及び再度謝罪いたしました。しかし、再振込みについて通常のスケジュールでは納得してもらえませんでした。再度対応について調整後5月29日に支払いできることとなり、ご本人のご家族へ連絡し支払い予定が5月29日となることを説明し、ご了承いただいた。	管内社会保険事務所担当職員及び年金給付事務センター職員に今回の事象を報告するとともに、事務処理マニュアルによる、請求書受理時の預（貯）金通帳の確認の徹底、並びに「国庫金振込みのできる金融機関一覧」による金融機関コードの確認を改めて徹底し、再発防止に努めます。

512	年金受給者に係る支払機関登録誤りについて	兵庫	事務センター	H21. 2. 23	H21. 4. 20	平成21年2月に年金受給者の支払機関変更届を提出しているが、4月15日の支払日に年金が振り込まれていないと変更後の金融機関より照会があった。受給原簿で確認すると、A銀行但馬照来支店となっており、ご本人の希望されたB銀行但馬照来支所とは登録されておらず、支払機関変更の処理誤りが判明した。支払機関変更届の入力届書を確認したところ、支払機関コードを誤って審査決定していたため年金が振込不能となっていたことが判明した。 未払い額 320,016円	年金受給者支払機関変更届の届出審査の際には、住所変更のみ分、金融機関変更のみ分等入力項目や変更後の金融機関ごとに分け審査をおこなっているが、支払機関コードを記入する際に十分確認を行わず誤って記入し、その後の相互チェックにおいても見落とし、入力担当に引き継いだことによる。また、結果リストに出力された金融機関名と原義との点検作業も複数名で行っているが、入力誤りに気がつかなかったことによるものです。	1名	320,016	4月20日に本人と連絡が取れ本人宅へ伺うことを約束。年金給付課長が本人宅へ赴き、この度の処理誤りについて陳謝し、年金支払が早くても5月18日以降になることをご本人に話し、ご本人の了解を頂いた。	支払機関変更届の審査時には、支払機関コード表を机に貼り、慎重に金融機関コードを記入するとともに、審査の相互チェック時においても金融機関コードについては、再度慎重に審査をし、複数名でこのような点検作業においても、結果リストに出力された金融機関名と原義との点検を行うように周知徹底をした。
513	老齢給付裁定請求書の決定誤りについて	愛知	業務管理室	H21. 2. 23	H21. 4. 16	平成21年1月22日、大曽根社会保険事務所で受付した老齢給付裁定請求書を年金裁定センターで審査した際に、合算対象期間の記載を漏らしたため、受給権発生年月日を誤って裁定、本来は60歳より支払うべき特別支給の老齢厚生年金が正しく支払われなかった。	年金審査第1係で、加入期間確認通知書（合算対象期間）の添付があるにもかかわらず、入力帳票に合算対象期間を記入せず、そのまま入力・裁定処理を行ったため。請求者が高齢任意加入により、請求時に300月以上となっていたため、合算対象期間は不要と判断し記載漏れとなった。	1名	387,833	平成21年4月16日、大曽根社会保険事務所の庶務年金給付課長より裁定センターに電話連絡があり、業務管理室長より本人宅へ電話、本人不在のため夫に今回の処理誤りについて謝罪と説明をし、後日あらためて、今後の支払等について説明させていただくということで了承を得る。平成21年4月30日、室長よりお客様宅へ電話し、夫にあらためて謝罪し、裁定のやり直しを行って正しい年金証書を作成、明日5月1日にお送りすることと、差額の支払については、6月にお支払できるよう手続きをしていることをお伝えし、ご理解をいただいた。	役付会議において、今回の事務処理誤りについて周知し、受給要件を確認するため被保険者記録にゴム印を押して確認しているが、今後は60歳時点后被保険者記録に明記することとする。
514	選択申出書の処理誤りについて	東京	世田谷	H21. 2. 24	H21. 6. 11	○平成21年2月、障害厚生年金受給者から老齢厚生年金裁定請求書の提出を受けた際に、年金の受給選択について説明し、年金額は障害者特例による老齢厚生年金が高いが、受給者は障害厚生年金を受給する意向であった。窓口担当者は年金受給選択申出書の「受けようとする年金の年金コード」欄に障害厚生年金の年金コード1350を記入し、「受けようとする年金以外の年金コード」欄に老齢厚生年金の年金コード1150を記入し、社会保険業務センターへ進達した。ところが、当該選択申出書の「備考」欄に「本人に有利な年金を選択」のゴム印が押されていたため、社会保険業務センターでは年金額が高い老齢厚生年金を支給するよう処理されていたことから、6月15日支払いの老齢厚生年金に過払いが生じた。	○社会保険業務センターの事務処理においては、選択申出書に受けようとする年金コードとそれ以外の年金コードが記入されていても、選択申出書に「有利選択」の表示がある場合、当該表示に基づき、年金額が高い年金を選択する処理を行うことになっている。受給者の意向により、金額が低い障害厚生年金を選択することを確認したにもかかわらず、年金給付課の進達処理担当者に的確に伝達されていなかったため、選択申出書の備考欄に「有利選択」のゴム印が押されているのを進達前にチェックできなかったこと。 ○当該ゴム印が押されていた経緯については不明。	1名	13,405	○世田谷社保では、東京事務局を通じて社会保険業務センターにさかのぼって選択をやり直すよう処理を依頼し、願末書及び返納申出書を社会保険業務センターに提出した。（6/11～12） ○世田谷社保の総合相談室長より、受給者に経過説明及び謝罪を行い、選択処理を遡ってやり直すこと、今後の支払い予定については、決まり次第文書で連絡することを説明し、了解を得た。（6/11） ○社会保険業務センターより選択処理のやり直しが終了した旨の連絡を受け、総合相談室長が電話で受給者に経過を説明し、8月15日の支払いまでに障害厚生年金の選択に変更すること、6月15日支払の過払額については今後支払われる年金から調整させていただくことについて了解を得た。（6/24） 同日、今後の支払い額及び調整額等に関する説明文書を作成し、送付した。（6/24） ※選択の変更により、8月14日の支払いから、障害基礎・厚生年金が支給開始され、特老厚は全額支給停止となった。	○所長より担当課職員全員に対して当該事象を周知し、年金受給選択申出書を受理する際は、ご本人の選択の意向を確認のうえ、有利選択以外の場合は必ず備考欄にその旨を記入するよう徹底した。
515	遺族厚生年金裁定時の金融機関コード入力誤りについて	東京	世田谷	H21. 2. 26	H21. 4. 17	遺族厚生年金の新規裁定時に、裁定請求書に記入された振込先口座の金融機関コード番号を誤って入力し、そのまま裁定処理された結果、4月15日予定の年金の初回振込みができなくなった。 ※支払いが遅延した年金：293,633円（平成21年2月分・3月分）	○裁定請求書を受理し、審査担当者が振込先口座に対応する金融機関コードを請求書に記入した後、受給者より振込口座変更の依頼があり、請求書の振込口座を訂正した際、金融機関コードの訂正を漏らしたため、誤ったコード番号で入力したこと。 ○入力処理結果を2度チェックしたが、金融機関名とコード番号の照合・確認が不十分であり、入力誤りを見落とししたこと。	1名	293,633	○世田谷社保の年金給付課長が受給者に電話で事情説明及び謝罪し、訂正入力処理済みであること及び遅延した年金の支払いは5月下旬予定となる旨を説明するが、了解を得られず。（4/17） ○受給者から本庁サービス推進課に国民の声が寄せられる。サービス推進課から問い合わせがあり、年金給付課長が経過説明する。（4/20） ○サービス推進課が社会保険業務センターと調整し、4月30日までに振込みでできることとなったため、年金給付課長が受給者に電話で支払日を伝え謝罪するも、事務所の事後対応について了解を得られず、受給者よりサービス推進課に苦情の電話がある。（4/21） ○世田谷社保次長より受給者に架電し、謝罪のため訪問する旨伝えるも、来所を希望される。（4/22） ○受給者が来所し、所長、次長及び年金給付課長が面談。職員の対応に失礼があったことを謝罪し、再発防止及び対応改善に努めることを説明し、了解を得る。	○年金給付課長より担当課職員全員に事象を周知し、裁定請求書の金融機関コードは複数職員により誤りがないかを確認するよう徹底し、処理結果リストのチェック及び決裁時においては、金融機関コードに注意して確認するよう指導した。
516	老齢年金裁定時の支払金融機関コードの入力誤りについて	三重	事務センター	H21. 3. 11	H21. 4. 14	平成21年4月14日、四日市社会保険事務所に「第2コールセンター」より連絡があり、「年金請求者から支払通知が届いたが、金融機関が間違っていると指摘された。」とのことであった。確認したところ、書類の事前チェックで金融機関コードの記入を誤り入力をしたため、4月の初回支払分が本人の口座に入金されなかった。 未払い額 60,450円	老齢年金裁定時、誤った金融機関コードを記入し、そのまま入力した。その後の処理結果リストチェックでも発見できなかった。	1名	60,450	第2コールセンターから四日市社会保険事務所に連絡があったため、事務所は事務センターに対応を依頼。調査の結果、入力誤りが判明したため、年金受給者に連絡。謝罪の上、翌月（5月中旬）に支払うことで了解を得た。	当事務局事務センターの各職員に対して今回の事務処理誤りを周知するとともに、複数職員による申請書等と処理結果リストとの確認を徹底するよう指示した。

517	年金分割のための情報通知書の誤りについて	愛知	熱田	H21. 3. 24	H21. 11. 18	年金分割のための情報提供請求に基づき情報通知書を作成したが、戸籍謄本に記載された婚姻期間のみで作成してしまい、婚姻する以前より継続する国民年金第3号被保険者の期間について対象期間とされていないことが判明した。（情報提供請求者が、弁護士を通じて家庭裁判所に年金分割も含め、離婚に伴う財産分与等の調停の申し立てを行った。裁判結果を受けて、本人が笠寺社会保険事務所に来庁し、年金分割の届け出を行った際に調停証書を確認したところ問題の期間について、年金分割の対象期間となっていないことが判明した。）	情報提供請求者が、年金相談コーナーに来訪した際、窓口担当者が、婚姻前の事実婚期間の有無の確認を怠り、婚姻期間のみにかかる「年金分割のための情報提供請求書」を受け付けてしまった。「年金分割のための情報提供請求書」を処理するにあたり、婚姻前の第3号被保険者期間にかかる期間についての再確認を行わず、「年金分割のための情報提供請求書」に記載された、婚姻期間のみでの情報通知書を作成してしまった。	1名	0	笠寺社保の窓口担当者が本人に説明するとともに、担当弁護士とも連絡をとった結果、誤った情報通知書を作成してしまったことについての事務処理誤り報告と訂正後の情報通知書の発行を求められ、了解した。	窓口担当者及び年金給付課職員について、離婚分割の申出等については、婚姻前の事実婚の期間についても対象となることを周知するとともに、「年金分割のための情報提供請求書」を受け付ける際には、本人に対し内容確認を行うことを徹底した。
518	記録統合に伴う再裁定後の年金見込額計算誤りについて	東京	荒川	H21. 3. 24	H21. 8. 24	○平成21年3月、センターからの回送便により資格確認業務を行い本人記録を特定した。年金見込額を計算して年金額仮計算書を作成する際、本来減額改定となるケースであったが、見込額の算出を誤り増額改定となる旨の誤った年金額仮計算書を作成し、受給者本人あてに年金額仮計算書・年金再裁定申出書を送付した。受給者から記名押印した年金額仮計算書・年金再裁定申出書が提出されたため、業務センターに再裁定関係書類を進達し再裁定処理が行われた結果、受給者の了承を得ずに減額された年金が8月14日に支払われてしまった。 ※支払い遅延年金額：26,900円	○今回統合した記録は脱退手当金支給済期間であったが、年金見込額試算の際に当該期間と国民年金納付記録の整理を失念し、計算を誤ったため、本来減額改定となるべき年金額仮計算書を増額改定として作成してしまったこと。○年金額試算結果について、複数担当者で十分に確認を行わなかったため、誤りに気付かないまま、年金額仮計算書・年金再裁定申出書を受給者あてに送付してしまったこと。	1名	26,900	○年金給付課長が受給者に事情説明及び謝罪を行い、本来の年金見込額による年金額仮計算書を送付する旨、及び今後の対応方法については事務局と協議の上、連絡する旨を伝えた。(8/24) ○東京事務局との協議により、額末書及び再裁定依頼書類を業務センターへ送付し、従前の年金額にて再度、再裁定を行うこととした。(9/11) ○年金給付課長が受給者に架電、不足額は12月15日支払い予定と伝え、了解を得た。(11/21) ○精算払いが行われた。(12/15)	○荒川社保では職員全員に当該事象を周知し、仮計算書作成の際には、本人記録を全て確認し、重複期間がある場合、厚年及び国年期間を再確認の上、慎重に見込額を算出するよう徹底した。
519	老齢給付裁定請求書の決定誤りについて	愛知	業務管理室	H21. 3. 26	H21. 5. 11	平成21年2月23日提出された厚生年金・国民年金老齢給付裁定請求書を処理する際、繰上げ請求希望ではなく、また繰上げ請求書の添付が無いにもかかわらず、繰上げ請求として裁定してしまった。	厚生年金・国民年金老齢給付裁定請求書を入力事前チェックをする際、繰上げ請求書の添付がないにもかかわらず、誤って繰上げ項目欄に記載したため。	1名	47,833	平成21年5月11日請求者が豊橋社会保険事務所に来所し誤りが判明。謝罪するとともに、返納金について説明し返納申出書を提出していただき、納付書による一括返納の了承をいただいた。 併せて、社会保険業務センターに裁定の訂正および返納金の告知依頼を行った。	年金裁定センターにおきましては、センター内会議において今回の事務処理誤りを周知し、チェック項目の確認を改めて見直しすることとした。 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を周知し、再発防止に努めることとした。
520	障害基礎年金の受給権発生年月日誤りについて	千葉	事務センター	H21. 3. 26	H21. 4. 23	20歳前の障害基礎年金裁定請求書の審査及び決裁の際、受給権発生年月日である20歳到達年月日を平成21年1月4日とすべきところ、誤って、平成20年1月4日として決定、入力及び裁定し、平成20年2月分から平成21年1月分までの990,100円が過払いとなった。(年金の支払い予定が5月15日だが、4月23日現在支払い日の変更ができなかった。 5月15日支払い額内訳(平成20年2月分から平成21年3月分まで1,155,116円))	障害基礎年金請求書の審査に当たり、その決裁過程において20歳到達年月の確認が確実に行われなかったことによる。	1名	990,100	平成21年4月23日、請求者の母に年金給付事務センター担当係長が架電し、経過を説明し謝罪する。また、4月24日に同担当係長が自宅を訪問し改めて事象発生 of 経過、今後の事務処理の予定を説明するとともに謝罪を行い、今回5月に入金される年金については返納申出書により一括返納していただくことで了承していただきました。 5月25日、請求者の母に架電。改めて裁定をした年金証書を本日送付したこと、および支払いの予定日について説明する。返納金納付書については6月末に送付されることを説明し、ご了解をいただいた。	審査・裁定を行っている年金給付事務センターにおいて、担当者全員に会議を通じ当該事象の報告、注意喚起を4月23日に行った。また、20歳前の受給権発生年月日でもエラーとならないことから、認定調書作成時及び障害基礎年金審査及び決裁の過程で年齢早見表を使用し、複数人で20歳到達年月日等の確認を行うことを徹底した。
521	遺族厚生年金裁定時の死亡年月日入力誤りについて	東京	練馬	H21. 3. 30	H21. 4. 23	平成21年3月、遺族厚生年金裁定請求書を受付後、内容審査時に担当者が受給権発生年月日(死亡年月日)欄を記入する際、「平成21年3月7日」とすべきところを誤って「平成20年3月7日」と記入していた。そのまま入力処理を行い、処理結果のチェックが適正に行われていなかったため、誤った受給権発生年月日により裁定された結果、1年分の過払いが生じた。 事象判明後、事務所内の報告及び事務局への報告が行われていなかった。 ※過払い額：1,642,800円(平成20年4月分～21年3月分) ※チェックが適正でなかった件数：遺族給付請求書31件(1件に誤りがあり、残り30件は適正であった)	○裁定請求書の審査担当者が受給権発生年月日欄を記入する際、請求書と添付書類の照合・確認が不十分であったこと。 ○処理結果について入力担当者が内容の1次チェック、謝金職員が入力が適正かどうかの2次チェックを行っているが、同チェックの際にも請求書と添付書類の照合・確認が不十分であり、誤りを見落としたこと。 ○4月は処理すべき書類の件数が多く、遺族給付に係る担当係長の3次チェックを訂正処理の締切日までに行えなかったことから、裁定前に誤りを発見できなかったこと。 ○事務処理誤り判明時の報告の取扱いが事務所において徹底されていなかったこと。	1名	1,642,800	○練馬社保の年金給付課長が、受給者宛に経過説明及びお詫びの文書、返納方法申出書(現金一括返納に○印を付したものを)を送付する。(4/23) ○課長が、受給者の知人である事務所謝金職員に受給者への電話連絡を依頼し、文書を送付したこと及び連絡が欲しい旨を伝える。(4/24、27) ○受給者から課長に入電、事務処理誤り及び対応の不備を謝罪する。現金一括返納をお願いし、納付書による納付方法を説明するが、返納方法が変更可能なことは説明せず。訪問による謝罪を申し出るが不要との返事がある。(4/28) ○受給者より、現金で一括返納する旨の返納方法申出書が郵送される。(5/21) ○練馬社保の次長が受給者に電話で改めて謝罪する。返納方法を確認し、誤った年金証書の返送を依頼。公表についても説明し了解を得る。(5/21)	○練馬社保では課内会議を開き、事務処理誤りの内容を検証し、審査を厳重に行うとともに裁定訂正可能日までには必ず3次チェックが終了するよう課長・係長が点検を行うことを徹底した。 ○東京事務局では、5月25日開催の事務所長会議で再発防止及び事務処理誤り判明時の適正な報告の取扱いを全職員に改めて徹底するよう指示した。また、5月28日開催の年金給付課長等打合せ会議で当該事象の周知及び適正な事務処理の徹底を指示する。

522	国民年金死亡一時金の支給決定誤りについて	愛知	業務管理室	H21. 4. 6	H21. 4. 8	遺族給付裁定請求書と死亡一時金裁定請求書を受理し、遺族給付が支給されるにもかかわらず、業務管理室分室で平成２１年３月１９日に死亡一時金の支給をしていた。	中村社会保険事務所の相談窓口での対応時に遺族基礎年金請求者に対して、同時に国民年金死亡一時金請求書の提出指示及び受理をしたこと。また、年金裁定センターにおいて添付書類の確認が不十分のまま、支給決定したことによる。	1名	120,000	平成２１年４月９日午前９時に請求者へ電話連絡するも、今から出掛けるので、本日午後３時に再度連絡をしてほしい旨申し出あり。午後３時に請求者へ電話し、午後４時に説明に何う約束をする。午後４時、室長、年金審査第四係長が請求者宅へ訪問する。謝罪及び説明し、死亡一時金（１２０,０００円）について、一括返納の了承を得る。後日納付書を送付する旨説明する。	社会保険事務所の相談窓口での適切な請求書等の受理を依頼する。 年金裁定センターでは、滞留している裁定請求書进行处理するため、死亡一時金は臨時的に担当係を超えて処理をしていたため、４月９日役付け会議を開催し、職員に事務処理誤りがあったことを周知するとともに、臨時的な処理を実施する間についても適切な事務処理を徹底するよう指導した。
523	老齢基礎年金支給繰上げ請求書の記載事項確認漏れについて	東京	世田谷	H21. 4. 8	H21. 6. 16	○平成２１年４月、特老厚受給者から老齢基礎年金支給繰上げ請求書の提出があった際、受給者は一部繰上げを希望したため、相談担当者は一部繰上げの仕組み及び見込み額を説明した。ところが、受給者が老齢基礎年金支給繰上げ請求書の全部繰上げ欄に誤って○印を付しているのに気付かず、に受理して年金給付課に回付した。その後、記載誤りに気付かないまま当該請求書を社会保険業務センターに進達し、全部繰上げの処理が行われた結果、６月１５日の支払額に支払い不足が生じた。 ※支払不足額：３,２５８円 （６月１５日支払い額：一部繰上げの場合→160,316円、全部繰上げの場合→157,058円）	○相談担当者が老齢基礎年金支給繰上げ請求書（様式２３４号）を受理した際、記載事項の確認が不十分であったため、記入誤りに気付かなかったこと。 ○当該請求書を相談室から年金給付課に回付する際のチェックにおいても、相談受付票との照合・確認が不十分であり、記載誤りを見落としたこと。	1名	3,258	○世田谷社保より東京事務局運営管理課と対応方法を協議し、順末書の提出指示を受ける。（６/16） ○世田谷社保の年金給付課長が受給者宅を訪問し、事情説明及び謝罪を行い、東京社会保険事務局を通じて社会保険業務センターに一部繰上げへの変更を依頼することを説明し、ご了解を得た。（６/17） ○順末書を添付の上、社会保険業務センターに全部繰上げから一部繰上げへの変更処理を依頼する。（６/23） ○年金給付課長が受給者に電話連絡し、一部繰上げへの変更処理が完了し、差額を７月１５日に支払う予定である旨を伝え、了解を得た。（６/26）	所長より総合相談室及び年金給付課担当者に事象を周知し、提出書類受理時及び相談コーナーから年金給付課へ回付する際の相談受付票と提出書類のチェックを更に厳格に行うよう指導した。
524	年金受給権者支払機関変更届の受取口座種別確認誤りについて	東京	年相センター	H21. 5. 1	H21. 6. 15	平成２１年４月、大森年金相談センターにて、年金受給権者より老齢年金及び遺族年金に係る年金受給権者住所・支払機関変更届を受理した。その際、受給権者が申出した郵便局の口座種別は、年金自動振り込みができない貯蓄貯金であったが、相談担当者はそのことに気付かないまま通帳のコピーを添付して、大田社保に回付した。大田社保の審査でも貯蓄預金の口座であることに気付かないまま、東京事務局年金裁定センターに入力委託を行い、そのまま入力処理が行われた結果、平成２１年６月１５日支払予定の受給権者の老齢年金及び遺族年金が振込不能となってしまうた。 未払額 195,833円	○大森年金相談センターの相談担当者が届書を受理した際、通帳に記載された口座種別の確認が不十分であったため、普通預金口座と思い込み、届書に窓口確認済みの表示を行い通帳のコピーを添付して受理していたこと。 ○大田社保においても、担当者による届書と通帳コピーの照合・確認が不十分であったため、口座種別誤りを見落としたまま、東京事務局年金裁定センターに入力を委託していたこと。 ○年金裁定センターでは、届書に窓口確認済みの表示がある場合は、再点検を行わないこととしているため、審査・入力誤りを発見できなかったこと。	1名	195,833	○大田社保の担当課長が、処理内容確認のため裁定センターの届出原簿及び添付の通帳コピーで貯金種別の確認を行い、貯蓄貯金であることを確認した。 ○同日、年金給付課長から受給権者に連絡し、経過説明及び謝罪を行ったところ、受給権者よりゆうちょ銀行の普通貯金口座を開設した旨の連絡があり、普通貯金口座への変更登録を行った。また、次長及び担当課長が受給権者宅を訪問し、改めて経過説明及び謝罪するが、７月の随時支払いでは了承できないとしてより早期の支払いを求められたため、再度連絡する旨を伝え帰所した。（６/15） ○受給権者の家族より入電、次長が対応し、７月１５日より支払いを早くすることはできないこと、職員が年金額を立て替えて支払う対応はできないことを説明し、重ねて謝罪するも納得を得られず。（６/16） ○事務局企画調整二係長が家族に架電、事務処理誤りを謝罪し、支払日について理解を求めるも納得せず。職員の処分及び公表について説明する。支払日については理解されるも、すぐ支払わない対応に納得を得られず。（６/16）	○大田社保では、年金相談室・年金給付課職員及び大森年金相談センター職員全員に当該事象を周知し、年金受取口座を確認する際は、口座種別が貯蓄預金（又は貯蓄貯金）ではないことを必ず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。
525	国民年金死亡一時金の支払額誤りについて	兵庫	西宮	H21. 5. 12	H21. 9. 15	平成２１年９月１５日に事務所内の自治監査を実施したところ、年金給付課の支給決定決議書合計金額と庶務課の支払決議書合計金額に相違が認められた。確認したところ、平成２１年５月１２日支払いの国民年金死亡一時金について、正当額１２万円のところ誤って１７万円支払いしたことが判明しました。（ご本人様への死亡一時金支給決定通知書の金額は１２万円、振込通知書の金額は１７万円で送付済）	年金給付課課長が決済時に、担当者が国民年金死亡一時金の金額の決定誤りをしていることに気づき、担当者に決議書の金額訂正を指示し訂正を行ったが、裁定引継簿の合計金額は訂正されないまま庶務課へ引き継ぎされた。 庶務課において決議書の見誤り振込通知書が作成された。本来であれば、年金給付課の裁定引継簿の合計金額と相違するため気づくはずのところ裁定引継簿の誤ったままの合計金額と一致したため、誤った金額で支払いをしてしまいました。	1名	50,000	平成２１年９月２８日に次長がご本人様に電話し、謝罪と説明を行う。６５歳からの年金見込み額について相談したいとのご要望があり、平成２１年１０月２日自宅への訪問を約束させていただく。 平成２１年１０月２日次長と元給付課長が自宅に訪問し、ご本人様に改めて謝罪と説明を行い返納についてもご了承いただいた。 平成２１年１０月５日ご本人様の意向のとおり５０,０００円を２分割した納付書（10月末、11月末を納付期限）を作成し郵送させていただいた。	引継簿合計金額と支給決定決議書合計金額との突合、支給決定決議書と振込通知書との突合、支給決定決議書合計金額と支払決議書合計金額との突合等二重チェックすることを再度徹底した。
526	遺族厚生年金の裁定誤りについて	東京	渋谷	H21. 5. 12	H21. 7. 16	○平成２１年５月、遺族厚生年金裁定請求書を新宿年金相談センターで受付し、渋谷社保に回送した。被保険者資格喪失後、被保険者期間中に初診日のある傷病によって初診から５年以内に死亡した場合の事案であったが、当該請求書の受付及び審査にあたり、納付要件（前１年または被保険者期間の３分の２）のチェックもれにより、本来不支給の決定をすべきところを、誤って裁定していたことが判明。 ※年金の過払額：６,４４６,３００円（平成１６年４月分～平成２１年５月分）	○新宿年金相談センターでの受付時に、「死亡の原因となった傷病」と「在職中に初診がある傷病」との因果関係には着目したが、納付要件についてのチェックがもれ、納付要件を満たさないにもかかわらず、因果関係の認定がされてから裁定になるとして受付し、渋谷社保に回送したこと。 ○渋谷社保にて入力に当たり審査を行ったが、死亡時には１８歳到達の年度内であった子の遺族基礎年金の請求についての確認を新宿年金相談センターに行ったが、納付要件は相談センターで確認済みと思い込み、納付要件のチェックがもれたまま、入力し、裁定を行ったこと。また、処理結果リストのチェック時及び決裁時の確認が不十分で裁定誤りを見落としたこと。	1件	6,446,300	○年金給付課長より、請求者ご自宅あて架電。ご本人に、死亡者の国民年金の加入期間や納付期間について尋ねる。記録されている以外には納付期間のないことを確認のうえ、納付要件を満たしておらず、不支給決定すべきであったことを説明し、７月１５日に支払いされた金額については、全額返納いただく事になる旨を説明のうえ、お詫びする。（７/17） ○請求者及び社労士が来所し、年金給付課長面談。改めて謝罪し年金の過払い額について説明し了解を得る。先方より一括では返せないので分割返納したいとの申し出あり。返納方法申出書を渡し、提出依頼する。また、返納金納付書による返納方法について説明する。（11/24） ○請求者より５年以内の分納計画による返納方法申出書が郵送され、受付する。（12/7） ○社会保険業務センターに関係書類を進達する。（12/11）	○新宿年金相談センター及び渋谷社保では、被保険者資格喪失後、被保険者期間中に初診日のある傷病によって初診から５年以内に死亡した場合の事案については、死亡者に係る保険料納付要件（前１年または被保険者期間の３分の２）のチェックを行うよう徹底した。また、渋谷社保では、障害年金の場合に準じて、チェックシールにより保険料納付要件の確認を行うよう徹底した。

527	老齢厚生年金裁定請求書の審査誤りについて	千葉	船橋	H21. 5. 13	H21. 8. 20	平成21年8月20日、ご本人様から老齢厚生年金の初回支払い分（平成21年8月14日）が振込まれていないとの連絡を受け確認したところ、老齢厚生年金裁定請求書に記入された支払金融機関が配偶者名義の口座のものとなっていることが判明した。	○平成21年5月13日、老齢厚生年金の裁定請求書を受付した際、ご本人様は配偶者名義の口座にも入金できると思い違いをして支払機関欄に配偶者名義の口座を記入していたが、窓口担当者が預金通帳との確認が洩れ、口座名義人が相違していることに気づかず請求書を受理したことによる。 ○年金給付事務センターの審査・裁定の際にも、裁定請求書に記入された内容と添付した預金通帳の写しとの確認を怠ったことが原因である。	1名	79,433	○当事務所の年金給付課長及び総合相談室長が電話連絡し、年金支払いが9月18日前後に遅延してしまう旨の経過説明と謝罪を行う。ただちに、経過等お詫び文及び正しい口座に変更処理するための書類を送付しました。 ○8月24日 受給者名義の口座に訂正を行い訂正後の記録を本人へ送付しました。 ○9月3日電話にて振込不能分の再振込が8月28日付けで行なわれ、近日中に指定口座に入金される旨連絡をしました。 ○9月11日電話にて受給者と話し、受給者ご本人の指定口座に入金されたことを確認し、改めて謝罪しご了承いただいた。	○事務所内においては会議を開催し、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窓口研修を含め注意喚起を図る。 ○事務局管内社会保険事務所相談窓口担当職員を対象に今回の事象の周知を行なうとともに、業務処理マニュアルに基づく年金請求時における「金融機関」の確認等取扱いについて改めて徹底する。
528	年金の支払保留に係る入力誤りについて	東京	八王子	H21. 5. 19	H21. 6. 15	○年金受給者の死亡に伴い、生計を同じくしていた親族より提出のあった死亡届を処理し、未支給年金請求書を社会保険業務センターに進達したところ、死亡者には配偶者があったため、死亡者との生計同一の有無の確認が必要であるとして、未支給請求書が返戻された。事務所では、死亡者の受給していた年金の支払保留処理を行ったうえで生計同一確認を行うこととしたが、処理票を起票する際、誤って受給者（配偶者）の基礎年金番号を転記し、そのまま入力処理してしまった。その結果、受給者の6月15日支払い予定の年金が振り込まれなかった。	○未支給請求書から年金受給権者支払保留処理票（死亡）へ転記する際に、添付書類による死亡者の確認照合を確実に行わなかったため、生計同一確認用に添付しておいた受給者の原簿記録から誤って受給者の基礎年金番号、生年月日等を転記し、そのまま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ため、起票・入力誤りを見落としていたこと。	1名	218,516	○八王子社保の年金給付課長が受給者あて電話にて謝罪に伺いたいことを伝え、翌日の午前中に自宅での面談を約束する。同時に社会保険業務センターへ支払保留の解除依頼及び東京事務局運営管理課経由で年金の随時払いについて依頼を行う。（6/15） ○次長・年金給付課長が受給者宅を訪問し、今回の事象を説明するとともに謝罪する。受給者からは、一定程度の容赦をいただくが、年金を早期に支払ってほしい旨を依頼される。（6/16） ○東京事務局運営管理課から24日に日本銀行へ年金振込の手続きを行うので、26日から30日までの間に受給者口座に振り込まれるとの回答がある。（6/17） ○所長及び年金給付課長が受給者あて電話でその旨を説明し、了承していただく。（6/17～18） ○相手方に電話し、改めて謝罪のうえ年金振り込みの確認を行ったところ、6月24日に振り込まれたとの回答を得る。（7/2）	○年金受給権者支払保留処理票（死亡）を起票する際は、記載内容と未支給請求書等との照合確認を確実に行うよう徹底した。 ○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指示した。
529	年金受給権者支払機関変更届の金融機関コード確認誤りについて	東京	年金裁定センター	H21. 5. 20	H21. 6. 16	平成21年5月、受給権者より中央社保に年金受給権者支払機関変更届が提出された。中央社保より入力委託を受け、年金裁定センターにて当該届書の審査をした際に、「A信用組合」への支払機関変更の申出であったにも関わらず、届書に「A信用金庫」の金融機関コードを記載し、そのまま入力処理をしたため、平成21年6月15日支払の遺族厚生年金が振込不能となった。 ※振込不能となった遺族厚生年金の金額：249,066円（平成21年4・5月分）	○年金裁定センターにて、金融機関コード一覧から金融機関コードを転記する際、「A信用組合」を「A信用金庫」と勘違いし、「A信用金庫」の金融機関コードを届書に記載していたこと。 ○処理結果リストには「Aシンヨウ」までしか印字されないため、リストチェック時に入力誤りに気付かなかったこと。	1名	249,066	○中央社保の年金給付課係長が受給権者からの問い合わせに対し、処理経過及び支払日を確認の上、後日回答する旨を伝えた。（6/16） ○東京事務局から社会保険業務センターに支払日を確認したところ、平成21年7月第3週になる旨の回答があり、中央社保に伝えた。中央社保年金給付課長より振込先金融機関に連絡し、事情を説明して日銀に戻す処理を急ぐよう依頼する。（6/16） ○中央社保の次長、年金給付課長及び事務局業務課の調査業務指導官が受給権者の自宅を訪問し、謝罪及び経過説明を行う。また、年金の支払いについては、7月上旬を目途に調整中である旨を伝え、先方より了承を得た。（6/19） ○年金の振り込みを確認した。（6/26）	○年金裁定センターでは、当該事象を審査担当職員全員に周知し、届書に金融機関コードを記載する際の複数人による確認の徹底について、改めて指示した。
530	年金受給者支払保留の処理誤り	東京	年金裁定センター	H21. 5. 21	H21. 5. 22	○21年4月、東京事務局年金裁定センターにて、上野社保から回付されたA様の特老厚裁定請求書（厚年期間20年以上）を受付した際、配偶者の加給年金額支給停止事由該当届及び「裁定・支払処理の再調査及び訂正について」（127号の2様式）が添付されており、127号の2様式には「過払いが発生するので6月の支払いのときは止めてほしい」旨が記載されていた。 ○21年5月、年金裁定センターの審査担当者がA様の請求書を審査する際、添付された関係書類の記載を見て、配偶者の本体年金を止める指示と勘違いし、事務所に確認せずに配偶者の年金の支払保留の処理を入力担当者に行わせてしまったため、夫の6月15日の年金の支払いができなくなった。 ※支払いが遅延する配偶者の年金額：280,099円（平成21年4月分・5月分）	○当該関係書類は上野社保から社会保険業務センターに進達して処理を依頼すべきものであったが、確認不足により誤って請求書とともに年金裁定センターに回付してしまったこと。 ○請求書の審査担当者が関係書類の添付に気付いた際、事務所に確認した上で事務所に返戻する等の処理を行うべきであったが、当日は諸変更入力処理の締め切り日であり、業務処理終了時刻が迫っていたため、あわててしまい、配偶者の本体年金に過払いが発生するものと思いこんだため、過払いの防止を最優先すべきと判断し、入力担当者に直ちに処理するよう依頼したこと。 ○事務所で受理した請求書以外の関係書類を年金裁定センターで入力することは通常ないが、審査担当者から急いで入力するよう依頼されたため、入力担当者はよく確認しないまま支払い保留処理を行ったこと。	1名	280,099	○年金裁定センターより上野社保に連絡し、事務所より配偶者本人に支払が遅れる旨の連絡を行うよう依頼し、A様の裁定請求書を速やかに処理した。（5/22） ※事務局より社会保険業務センターに連絡し、手払いによる対応について調整を行う。 ○相手方に対し電話にて改めて謝罪の上、6月中に支払い予定である旨を連絡し、了解を得た。（5/26） ○平成21年4月・5月分の年金については、6月末に支払いを完了したことを確認した。	○年金裁定センターでは、職員全員に事象の周知及び注意喚起を行い、事務所から回付された請求書に特殊な書類が含まれている場合は、必ず事務所に窓口での対応状況等をよく確認した上で処理方法を慎重に判断するとともに、処理を行う前には必ず別の担当者と相互にチェックを行うよう徹底した。
531	老齢厚生年金裁定請求書の審査決定誤り等について	東京	世田谷	H21. 5. 28	H21. 7. 10	○老齢厚生年金裁定請求書を入力し、裁定処理後に受給権発生日が誤りであったことが判明。また、裁定取消及び訂正入力を行うが、裁定取消通知の社会保険業務センターの進達及び支払保留解除の依頼を漏らしていたことから、年金の初回支払日が当初案内した8月14日に間に合わず、9月15日予定となった。 ※支払いが遅延した年金額：205,798円（平成21年4月～7月分）	○裁定時において、3号特例届受理日（平21.3.26）で受給権発生させるべきところを、60歳到達日（平7.6.25）で受給権発生させていたが、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見落としたこと。 ○裁定誤り判明後の処理方法の確認が不十分であったこと、また、対応状況の進捗管理が行われていなかったこと。	1名	205,798	○世田谷社保の審査・裁定係長が受給者の配偶者に経過説明及び謝罪を行い、初回支払日はシステム上9月15日となることを説明するが、1日も早い支払を求められ、東京事務局を通じて社会保険業務センターに早期の支払いを要請する旨伝えた。（8/4） ○世田谷社保より社会保険業務センターへ早期支払いを依頼した。（8/18） ○業務センターより8月末日頃の支払予定である旨の連絡があり、年金給付課の係長が受給者に電話でその旨を伝え、了解を得た。（8/24）	○当該事象を年金給付課職員全員に周知し、裁定請求書審査時における業務取扱要領に基づく適正な事務処理について徹底した。また、裁定誤りが判明した場合の事後対応については、適切な進捗管理を行うよう徹底した。

532	未支給死亡届に係る年金証書記号番号確認誤りについて	東京	江戸川	H21. 6. 3	H21. 7. 28	○平成21年6月、年金受給者Aの死亡に伴う未支給死亡届を受付した際、Aの年金手帳・年金証書等の持参がなかったため、窓口装置で氏名索引照会を行ったが、同姓同名・同一生年月日の別人の年金証書記号番号を、Aのものと誤認して未支給死亡届に記載してしまった。当該届書が東京事務局年金裁定センターに回付されそのまま入力処理された結果、Bに係る8月14日支払予定の年金が支払えなくなった。 ※支払いが遅延した年金額：59,833円（平成21年6・7月分、旧法国年老齢年金） ※Aについては、死亡月まで支払済みのため未支給年金不該当。	○相談担当者が窓口装置で氏名索引照会を行う際、照写された該当者の住所の確認を怠ったこと。 ○年金給付課において届書を審査する際、届書と受給記録の照合・確認不足により、住所が相違しているを見落とししたこと。	1名	59,833	○江戸川社保の年金給付課長が社会保険業務センターと連絡を取り、Bに8月の随時払いが出来るよう調整した。また、年金給付課長がBに連絡したが、Bは入院中であつたため、配偶者に経過説明及び謝罪をして、支給されなかった平成21年8月14日支払分については、8月末の支払いを予定しているが、確定次第改めて連絡させていたきたい旨伝え、了承を得た。（7/28） ○年金給付課長が電話で配偶者に連絡。業務センターに8月31日支払予定であることを確認した旨伝え、了解を得た。（8/17）	○担当職員に対し当該事例を周知し、今後、氏名索引照会を行う際は、住所についても必ず複数担当者が確認した上で、本人の特定を行うよう徹底した。
533	老齢給付の繰下げに係る裁定誤りについて	東京	府中	H21. 6. 29	H21. 7. 29	○平成21年6月、66歳の受給権者が老齢給付裁定請求書を提出する際、66歳時点での繰下げ支給を希望する申出があつたが、年金給付課での審査時には繰下げ支給申出書が添付されていなかったため、65歳からの支給として審査され、入力された結果、本来支払われない65歳から66歳までの間の年金額が計算され、8月14日に支払われることとなつてしまった。 ※過払いとなった年金額：685,500円（平成20年7月分～平成21年6月分相当額、老齢基礎年金・老齢厚生年金）	○相談室において裁定請求書を受理した際に、繰下げ申出書が添付されているかどうかの確認を怠ったこと。（繰下げ申出書を受理したかどうかは確認できなかった） ○年金給付課で審査する際、当該裁定請求書表面の「繰下げ申出書」のゴム印表示を見落とし、繰下げ申出書の添付がないため、65歳の本来請求であると判断して審査を行っていたこと。	1名	685,500	○府中社保の年金相談対応者が事情説明及び謝罪を行い、年金の過払いについて説明した。（7/29） ○年金給付課長が相手方の自宅を訪問し、過払い額の返納等について説明のうえ、了解を得る。（8月初旬） ○業務センターに年金の訂正等を依頼。（8月中旬） ○繰り下げされないままの年金が支払われる。（10/15） ○相手方が来所し、10月15日の年金支払いについて苦情があり、年金給付課長が対応し謝罪した。（11月初旬） ○年金給付課長が業務センターに連絡し、年金の訂正等の事務処理を急ぐよう依頼し、12月15日支払いには繰下げた年金額が支払われる旨の回答を得る。（11月下旬） ○受給者が来所し、年金給付課長が今までの経過説明と謝罪を行い、12月15日の支払いについて、繰下げた年金額が支給される旨説明し了解を得る。（11/30）	○府中社保では当該事象を次長より担当課職員全員に周知し、裁定請求書審査にあたっては繰り上げ・繰り下げの確認を充分に行う等、再発を防止するよう徹底した。
534	支払金融機関コードの確認誤りについて	東京	中野	H21. 7. 1	H21. 10. 15	○特老厚裁定請求書を中野社保で受付した際、支払金融機関の名称が誤って記載されていたが、気付かず東京事務局年金裁定センターに回付した。同センターにおいて、内容審査及び入力項目補正を行った際、支払金融機関の名称を勘違いし、誤って別の金融機関のコードを請求書に記載して入力したため、平成21年10月15日の初回支払いが該当口座なしとして振り込まれなかった。 ※振込されなかった年金額：494,625円（平成21年5月分～9月分）	○中野社保において裁定請求書を受付する際、支払金融機関の名称「〇〇信用金庫」が「〇〇金庫」と記載されていたが、確認が不十分であつたため、記載漏れに気付かなかったこと。 ○年金裁定センターにおいて、入力項目の補正を行う際、金融機関の支店名まで確認することとしていたが、確認が不十分であつたこと。また、金融機関の証明印との照合を行わず、「〇〇銀行」の記載誤りであると勘違いし、裁定請求書に誤って「〇〇銀行」の金融機関コードを記入したこと。 ○処理結果のチェック及び決裁時の確認においても金融機関名称と金融機関コードの確認が不十分であつたため、入力誤りを見落としたこと。	1名	494,625	○中野社保の年金給付課長が受給者と面談し、事象の説明及び謝罪を行うも理解を得られず。今後、中野社保及び年金裁定センターの担当職員が受給者宅を訪問し、振込時期等の説明及び謝罪を行うこととする。（10/15） ○年金裁定センターにおいて支払金融機関の訂正入力を行うとともに、支払金融機関と再振込について調整する。 ○中野社保年金給付課長、年金裁定センター調査業務指導官の2名で受給者宅を訪問、今回の支払遅延の原因及び今後の再振込予定についての書面を手交するとともに、状況を説明、謝罪を行いご理解いただく。（10/13） ○再振込を確認する。（10/28） ○中野社保年金給付課長が受給者に電話で振込の連絡を行い、了解を得る。（10/30）	○中野社保では、受付した書類の金融機関名が正しく記載されているかの確認を十分に行うよう、改めて注意喚起を行った。 ○年金裁定センターでは、審査・入力項目補正時は必ず金融機関支店名まで確認した上で、該当する金融機関コードを記載するよう徹底した。また、処理結果のチェック及び決裁時は金融機関名称を十分確認するよう徹底した。
535	老齢年金裁定時の金融機関コードの入力誤りについて	千葉	事務センター	H21. 7. 15	H21. 8. 11	当事務局年金給付事務センターにおいて、郵送にて提出された「老齢厚生年金裁定請求書」審査の際、裁定請求書への金融機関コードの記載を誤り、入力処理をしたため、初回支払いである7月15日の年金が振り込み不能となつたもの。	裁定請求書の金融機関コードを誤って記入、平成21年4月10日に入力をし、審査過程においても見落としたことによる。	1人	292,916	8月11日、担当者が本人の息子に電話にて謝罪し、振込み不能になった経過や今後の再振込みの予定について説明しましたが、何時、再振込みされるのか具体的な日付を連絡してほしいとのこと。振込み日については、日銀から指定銀行の支店への振込日数が銀行ごとに異なることから、確認には数日かかる旨説明済みであり、判明後連絡することとした。8月17日、信用金庫に8月18日午前中に再振込分が入金予定であることを確認後、本人の息子に再度電話にて説明しご了承していただいた。	老齢年金を審査・裁定処理をしている年金給付事務センター職員に今回の事象を説明するとともに、適正な「支払機関」について、事務処理マニュアルによる事務処理を徹底し、再発防止に努めます。
536	脱退手当金の受給要件審査誤りについて	東京	江東	H21. 8. 3	H21. 8. 28	○旧厚生年金保険法第69条に基づき、脱退手当金の支給を受けるためには、60歳到達時点で5年以上の被保険者期間を有していることが要件とされている。被保険者から年金相談を受けた際、厚生年金被保険者期間159ヶ月を有していたが、60歳到達までに5年（60月以上）の被保険者期間を有しておらず、脱退手当金の受給要件を満たさなかったが、満たしているとの誤った説明を行い、裁定請求書を受理してしまった。 ※誤って説明した支給額：492,900円	○相談室及び年金給付課において、脱退手当金の受給要件についての認識が不十分であつたこと。 ○請求書の処理結果のチェック及び決裁時の確認が不十分であつたため、裁定誤りを見落としていたこと。	1名	0	○江東社保の年金給付課長が電話で請求者及び配偶者に対して事情説明及び謝罪を行うも了承を得られず。8月3日に脱退手当金の請求を受理したこと、その時、1ヵ月から1ヵ月半での振込について説明した事実の証明を求められる。（8/28） ○裁定処理を行い、10月2日付の不支給決定通知書とともに、説明誤りに関するお詫び状を請求者あてに送付した。（10/3）	○相談担当職員及び年金給付課職員全員に当該事象を周知し、脱退手当金の受給要件について再度確認させるとともに、請求書受付時及び審査時は60歳到達時における被保険者記録の確認を確実に行うよう、改めて徹底した。

537	老齢厚生年金の死亡失権処理誤りについて	長崎	業務管理室	H21. 8. 6	H21. 10. 1	年金受給者の死亡失権処理する際に、別人の同姓同名の年金受給者を誤って処理した。 ①死亡失権処理しなければならなかった諫早市在住の年金受給者 ②死亡失権処理を誤って行った大阪在住の年金受給者 未払い額 100,950円	○市役所から社会保険事務所に照会を受けた際、氏名と生年月日を聴取して「氏名索引」を行った結果、受給者は一人であったため、住所確認を行わず、誤った者の基礎年金番号を市担当者へ教えた。その後、死亡届が提出されたが、業務管理室において、死亡届に正しい生年月日と他人の基礎年金番号が記載され、入力エラーになったにもかかわらず、添付書類の確認を怠り、他人の基礎年金番号の生年月日に訂正し、入力を行ったため。	2名	100,950	○平成21年10月5日 業務3課支払1係より、支払について10月最終週になるとの連絡。 ○平成21年10月6日 電話番号の登録がなかったため、お詫びと連絡先を知らせていただきたい旨の文書を送付。 ○平成21年10月13日 連絡先を記した手紙を受理。A様宅へ架電：今回の事務処理誤りについてのお詫びと経過説明を行った。また、10月定期支払ができないこと、支払日が確定した段階で再度連絡を取ることで了承。 ○平成21年10月23日 業務3課支払1係へ連絡をし、遅くとも30日（10月28日付入金金融機関へ確認済）までには振込みができる旨を架電、了承を得た。また、介護保険料については、おって、大阪市の介護保険担当課から納付書が送付されること。12月定期支払以降については、特別徴収の復活を関係部署と調整中であり、後日連絡することを説明し了承を得た。 ○平成21年11月17日 諫早市在住の未支給年金請求者へ今回のお詫びと事情を電話にて説明し、支払については12月予定であるが、確定後、連絡することで承諾を得た。	管内社会保険事務所及び事務センターの職員に対し、氏名により基礎年金番号を検索する場合は、氏名・生年月日・住所まで確認を行うよう、又、審査・入力を行うにあたり提出された請求書・届書等と添付書類を確認するよう改めて周知徹底しました。
538	同姓同名の別人の厚生年金記録統合誤りについて	福岡	久留米	H21. 8. 27	H21. 11. 13	平成21年8月27日、本人からの期間照会の処理時に、誤って同姓同名の別人の厚生年金記録を統合してしまったもの。	非常勤職員が特別便の期間照会の調査をした際に、「八幡渉外労務管理事務所」の厚生年金記録(S25.12.5～S26.2.2)が見付かったが、同事業所で生年月日は違うものの同姓同名の記録(S27.6.1～S27.9.9)があり、両方とも本人の記録と思い込んで処理したもの。実際の統合処理は、非常勤職員が職員に依頼したが、職員の十分な確認がもれ、入力してしまった。	1名	0	11月13日に次長と通用課職員で自宅を訪問し、勤務期間等を確認して、本人の記録ではないことが判明したため、記録を訂正することを了承してもらい謝罪した。	通用課職員及び記録担当謝金職員の全員に所長から、記録の確認は複数の職員での確認を徹底するように指示した。
539	障害基礎年金所得情報入力帳票作成誤りについて	岡山	業務管理室	H21. 8. 28	H21. 10. 15	平成21年10月15日、岡山市南区在住の3名分の障害基礎年金「平成21年10月15日支払い分（平成21年8月・9月分）」について差し止められているとの事象があることが、岡山市役所担当者からの一報により判明した。 未払い額 538,016円	平成21年度国民年金（短期年金）受給者に係る所得審査を行う際、提出された「所得状況届」を基に「連名簿」を整理する過程において、3名の受給者について、誤って「連名簿」への提出済表示を漏らしたため、未提出者としての事務処理を行い、また、事務処理後の確認も不十分であったため、平成21年10月15日支払分の年金額が差し止めとなった。	3名	538,016	10月15日夜、事務局職員2名が3名の方の自宅に赴き、この度の事象を謝罪し、支払いが10月末になる旨説明し、了解を得る。 また、各事務所において同様のケースがないことを確認した。	所得審査事務の過程において、現在「連名簿」と「所得状況届」との確認を一人で行っていたが、今後は全ての点検・確認を複数人で行う。また、今回の事象について各事務所に周知し、コンピュータ帳票入力後に配信される「連名簿処理結果リスト」・「所得状況届」・「連名簿」との最終チェックを徹底することとし再発防止に努める。

540	老齢厚生年金裁定請求書の支払金融機関の口座番号の記載誤り	岐阜	大垣	H21. 8. 31	H21. 10. 15	平成２１年８月３１日に年金相談窓口で受け付けた老齢厚生年金の裁定請求書の支払金融機関の口座番号の記載が誤っており、平成２１年１０月１５日の初回支払の老齢厚生年金1,298,140円が振込不能となってしまった	平成２１年８月３１日、老齢厚生年金の裁定請求書を年金相談窓口で受け付け、請求書の支払金融機関の口座番号を相談担当職員が誤って書き写したことによる。その際、預金通帳をコピーしておらず、その後の点検確認はされていなかった。	1名	1,298,140	平成21年10月15日、誤り判明後、直ちに口座変更の処理を行い、同日、相談室長・庶務課長が、受給者宅に説明とお詫びに伺う。振込不能分については、社会保険庁に資金が戻ってから、再振込となることを説明しお詫びするも、今回振込みされる予定の年金については事業の運転資金として予定しており、明日の午前中に必ず振り込んでほしいとして、ご理解はいただけなかった。 平成21年10月16日、受給者と妻が来所し、所長と庶務課長が面談。今回の事務処理誤り及び再振込に時間を要することについて謝罪するが了承は得られず、直接、本庁に訴えたい旨強く申し出をされたため、社会保険業務センターの担当者に電話対応をしていただいた結果、早期の支払について最大限の努力を行うことで了承を得た。	大垣社会保険事務所においては、年金相談担当職員に対して、職員による裁定請求書の記入は原則行わないよう周知徹底するとともに、裁定請求書には可能な限り支払金融機関に係る預金通帳のコピーを添付するよう指示した。 岐阜社会保険事務局においては、各社会保険事務所に對して、今回の事務処理誤りについて周知するとともに、振込不能事故防止についての事務連絡を発出し、再発防止に努める。
541	窓口相談における年金加入記録確認誤りについて	兵庫	明石	H21. 9. 8	H21. 10. 21	千葉社会保険事務局記録センターより、別人の記録を誤って登録処理がされているとの連絡があり。	特別便窓口において、本人より過去に勤務されていた期間調査の申し出があり、記録確認を行ったところ勤務期間が、本人の申し出された期間と一致したことにより、本人了解のもと本人の記録として登録処理を行った。	1名	0	本人に連絡を行い、窓口での状況を確認した。窓口対応時に今回誤って登録した加入期間と同時期に勤務されていたのは事実であったが、事業所名を思い出すことができなかったと話がされた。また、氏名のよみは同じであったが、氏名の漢字の一字が相違していたこと及び生年月日が1日相違していたことをお伝えすると、本人より「別人です」と返事をいただいた。また、今回の年金記録を統合したことと、国民年金加入期間との重複による還付請求については、すでに提出済みであったため、支払いの停止を依頼し、誤って登録された加入記録については老齢年金新規裁定中のため、社会保険庁に、新規裁定の取消処理を行い訂正することとした。	窓口対応については、本人の記録確認には万全を期すため、疑わしい記録については、二重チェックにより、十分な調査確認作業を徹底するよう職員への周知を行う。
542	時効特例給付の見込み額試算誤りについて	東京	池袋	H21. 9. 8	H21. 12. 18	○総務大臣によるあっせんによる記録訂正を行った年金受給者に、今後の支払いについてスケジュールと見込み額を示していたが、時効特例分の金額を321,660円（昭和12年8月から16年9月まで50月分）としたが、218,112円の誤りであった。 ※見込み額と振り込まれた額の差額：103,558円	○担当者が見込み額を算出する際、在職中の停止を勘案せず、差額見込みに月数をかけてしまったため。 ○試算額に誤りがないかのチェックが不十分であったこと。	1名	0	○本人来所した際、次長が面談し事情説明及び謝罪を行う。ご本人より見込み額どおりに支払ってもらいたいとの要望があるができない旨を説明。改めて謝罪した。謝るだけで済ませることは納得できないとのことだったが、対応ができないことについては理解されたものと思われる。	○全職員に当該事象を周知し、記録訂正に伴い遡及する期間に係る年金見込額を試算する場合は、年金履歴回答票等により十分に確認を行った上で算出するよう徹底した。
543	年金受給権者支払保留に係る入力誤りについて	東京	板橋	H21. 9. 8	H21. 10. 13	○平成２１年９月８日、区から年金受給者が８月２７日死亡との連絡があったとして、過払い防止のため当該受給者の年金の支払保留処理票を起票し、年金裁定センターに回付して処理を行った。ところが、当該受給者は死亡していなかったため、本来１０月１５日に支払い予定であった年金の支払いが行われなかった。 ※支払われなかった年金額：1,055,466円（定時分及び記録判明に伴う差額精算分）	○区役所に受給者の未支給請求書又は死亡届が提出された場合は、区役所からホットラインで事務所に連絡があり、支払保留処理を行うことにより過払いを防止することとしている。 ○年金受給権者死亡の連絡があったときは、受給権者の基礎年金番号、氏名、生年月日、死亡年月日等を聴取し、窓口装置の情報と一致することを確認の上、これらの情報及び通報者の氏名、住所、連絡先及び死亡届等の提出について支払保留処理票に記載することになっているが、事務所担当者が受給権者情報及び通報者氏名等を十分に確認せずに処理票を作成したと思われること。 ○処理票の作成経過について他の職員が十分に確認を行わないまま、入力処理に回してしまったこと。 ※処理票に経過及び区役所担当者名が記載されていないこと、区役所には連絡した経過が残っていないこと、事務所担当者本人が経過をよく覚えていないことから、誤った処理票作成の詳細な経過は不明。	1名	1,055,466	○受給者の親族からの電話による問い合わせ後、区役所に確認を行ったところ、当該受給者は現在生存中との回答がある。（10/13） ○年金給付課長が受給者の自宅を訪問し、本人と親族に経過説明と謝罪を行うが、その場で至急支払を求められる。（10/13） ○受給者の親族より、今回の件について納得できない旨の電話があり、次長が改めて謝罪し、時効特例分の支払日が確認でき次第連絡する旨伝える。（10/27） ○10月15日支払予定分が手払いにより支払われる。（10/30） ○次長が受給者の娘に電話連絡し、時効特例分の支払予定日（平成22年1月15日）を伝えた。（12/8）	○板橋社保では当該事象を担当課職員に周知し、区役所から連絡を受けた際は相手の氏名、日時を確認し年金受給権者支払保留処理票に記載を行うと同時に、復唱により聞き違いを起こさないこと、また、処理票に記入誤りをしないことについて職員に徹底した。
544	厚生年金期間の共済組合への移管未確認者の再裁定について	滋賀	草津	H21. 10. 15	H21. 10. 27	年金記録問題により新たに厚生年金期間が判明した者で、共済組合への移管の確認をしないまま統合処理を行い、業務センターに再裁定処理の進達を行ったため、11月13日の随時支払いが行われることとなりました。 なお、本人からは、当該期間については、共済組合より一時金を受給されたとの申し出が申請時にありました。	フォローアップ照会の担当者が、共済組合の移管記録の疑いがあるにもかかわらず、統合処理を行ったことと年金給付課担当職員が再裁定処理を迅速化するために当該事業を十分に確認せずに処理を行ったことが原因であります。 なお、新たに厚生年金期間が判明し、共済組合移管記録対象となるかの判断は、現状では難しく、仮に対象となる場合には、業務センターへの照会が必要であり、回答まで長期間の保留となります。 また、具体的な事務処理マニュアルが存在しない状況であり、業務センターでの再裁定処理においても確認がされていないと思われます。	1名	1,714,076	年金証書は発送されていますが、支払通知書の発送及び支払い（11月13日）までかなりの日数があるため、支払いの取消し等について、事務局より業務センターへ依頼するも取消しの処理は出来ないとの回答がありました。 このことから、謝罪と説明（経緯及び返納等）を近日中に行うこととしています。 11月5日 年金給付課長が本人宅へ赴き、謝罪と経過説明を行いましたところ、ご了承を得ました。 なお、相手方より返納方法の申出書を受理いたしました。	共済組合加入期間のある者であって、共済組合加入以前に厚生年金に加入していた場合、その加入期間が共済組合に移管されている場合があることから、安易に統合することなく、業務センターに照会する等、慎重な対応をするよう職員に周知徹底を図りました。

545	障害基礎年金に係る納付要件の確認誤り及び説明誤りについて	奈良	大和高田	H21. 11. 24	H21. 12. 10	平成2 1 年1 1 月2 4 日、納付要件を満たしているとして障害基礎年金裁定請求書を受付後、事務センター年金審査係において、ご本人様の記録を確認したところ、第3号被保険者記録に種別変更すべき第1号被保険者記録が混在していた。障害基礎年金に係る納付要件を確認したところ、納付要件不該当となることが判明しました。	障害基礎年金請求時における納付要件確認については、第3号被保険者に係る期間の場合、配偶者の年金記録を確認し、未届けの第1号被保険者の期間が存しないかを確認すべきところ、配偶者記録の確認を怠ったため。	1 名	0	平成2 1 年1 2 月1 0 日 別件により来訪されていた請求者に総合相談室長及び担当者が、お詫びを申し上げ国民年金資格記録の誤りについて説明を行う。その後、所長から事務の誤りについてお詫びを申し上げた。 平成2 1 年1 2 月1 1 日 請求者、請求者の親族が来所。総合相談室長と担当者により、お詫び申し上げるとともに、今回の誤りについて説明を行った。	総合相談室及び庶務・年金給付課において、当該事象の報告を行うとともに、年金記録の正確な確認及び適正な事務処理の徹底について職員全員に周知徹底を図った。
546	脱退手当金の重複支払について	兵庫	事務センター	H21. 11. 27	H21. 12. 8	平成20年3月6日、支払い済みである脱退手当金について、平成21年7月6日再度請求書が東大阪年金相談センターで受付され、明石社会保険事務所経由で、当事務センターで平成21年11月17日に決議し、明石社会保険事務所に引継ぎ、平成21年11月27日支払がおこなわれた。	1 明石社会保険事務所で平成20年3月6日支給後の「一時金記録入力」が速やかになされていなかったため、東大阪年金相談センターで再度「脱退一時金請求書」が受付された。 2 当事務センターでは、本来直近の記録を再度確認し処理すべきところを、東大阪相談センターから引き継がれた厚生年金記録照会票にて決議をした。	1名	157, 600	平成2 1 年1 2 月1 0 日、業務管理室長補佐と年金審査第4 係員が東大阪市のご本人のご親族宅へ訪問し、ご本人とご本人のご親族と面談した。この間の状況を説明するとともに詫びして過払い分¥1 5 7 , 6 0 0 の返納も了承いただき、金融機関に同席して全額納付されたのを確認した。	平成2 1 年1 0 月1 日より、年金給付事務が当事務センターに集約となり、審査支払い決議は当事務センターで行い、支払事務は社会保険事務所となっている。社会保険事務所において、支払い後は、直ちに「一時金記録入力」を行うよう徹底した。また、請求書の審査時には、受付事務所から添付されている厚生年金記録照会票のみで審査することなく、直近の記録を再度確認することを徹底した。
547	年金受給権者支払保留処理票の入力誤りについて	愛知	半田	H21. 12. 15	H21. 12. 15	受給者死亡による支払保留処理時に基礎年金番号を誤って処理したため、現存者の平成2 1 年1 2 月定期支払いが遅延することとなった。	年金相談窓口担当者が年金給付係への支払保留の依頼時に基礎年金番号を誤って書類を作成したため。	1名	419, 605	社会保険業務センター業務部業務及び業務渉外課共済業務係に支払保留の誤処理を報告するとともに、早期の支払いに関して依頼を行い、22年1月5日までに支払いが行える旨を確認。総合相談室長より、お客様に架電にて謝罪を申し出るとともに今後の支払スケジュールを伝え、了承を得る。	支払保留依頼時には年金相談受付票及び死亡診断書等を添付することにより、基礎年金番号及び氏名の突合を処理票と行い対象者の確認の徹底を図り、再発防止に努める。
548	加給年金の支払い誤り	福岡	東福岡	H21. 12. 15	H21. 12. 15	D市在住のA様から「本日5年分の加給年金が遡って支払われるという説明を受けていたが振り込まれていないのはなぜか」という問い合わせがあり確認したところ、A様には以前から加給年金が正しく支払われており遡及支払い分はなかった。当所で8月に受付した配偶者の裁定請求書から、D市在住のB様（同姓同名、同生年月日）の記録を配偶者の記録として打ち出し受付をしていることが判明。後日審査係との間で加算開始事由該当届、添付書類のやりとりを行った際も配偶者はD市のB様の記録となったまま処理が進んでしまい本日、D市在住のB様に5年分の加給年金が誤まって振り込まれた。謝罪するためD市のB様に電話したところ、1 2 月9日にE社会保険事務所で今回の振込み金額と今後の振込み金額を確認を行った際に遡及支払いのため問題ないという間違った説明を受けてあることも判明した。	配偶者の請求書受付時に氏名検索を行った際、同姓同名の別人の記録を配偶者記録として判断しハードコピーを添付してしまったこと。審査係から返戻があり加算開始事由該当届、添付書類の確認を行う際にも別人であることに気付かず処理を進めていること。	1名	1, 810, 782	C市在住のA様への対応 1 2 月1 5 日電話にて状況の説明と謝罪を行った。明日ご自宅を訪問し再度状況の説明と謝罪を行うことを約束した。1 2 月1 6 日に次長、室長がご自宅を訪問し状況の説明と謝罪行い了承を得た。 D市在住のB様への対応 1 2 月1 5 日課長が電話にて状況の説明と謝罪を行ったが、ご本人が既にE社会保険事務所に於いて振込み金額が間違いないという確認をしてあったため納得されなかった。再度連絡する約束をして、一度電話を切りE社会保険事務所に連絡をしたが既に担当者が帰宅されていたので、担当課の方に内容を伝えてもらい明日の朝電話にて状況をお伺いすることとした。ご本人に電話にて説明と謝罪を行い再度連絡する旨を伝えた。1 2 月1 6 日朝電話にて担当室、課長と状況の確認を行った直後、ご本人が前回担当した職員を訪ねE社会保険事務所に来所された。今回の状況説明と謝罪を行われたところ納得された。併せて過払年金額と返納方法の説明をしていただき返納方法申出書を受理していただいた。当所からはご本人宛て謝罪文を送付することで了承していただいた。	年金相談を受ける場合は、氏名検索基番0 1 0、共通0 9 0とも十分に確認を行い対応することを含め年金相談マニュアルに添った事務処理の周知徹底を担当している全職員に行った。 また連絡会議において今回の事務処理誤りを報告し各課長から、担当課の全職員に周知し、再発防止の徹底を図った
549	老齢基礎年金の裁定誤りについて	福島	白河	H. 5. 1. 21	H21. 4. 13	厚生年金期間判明により再裁定報告書を社会保険業務センターに進達したが、老齢基礎年金請求書の裁定の際に（平成5年1月21日裁定）、共済組合加入期間を合算対象期間として審査処理すべきところ、誤って、基礎年金の期間として審査登録されているとして業務センターより再裁定報告書が返戻され、老齢基礎年金の裁定誤りが判明、過払いが発生することとなった。	既に、共済組合期間は旧法共済年金として支給されていたが、老齢基礎年金請求書の裁定の時（平成5年1月21日裁定）において（当時は郡山社会保険事務所にて処理）、誤って、合算対象期間として審査すべきところを、基礎年金対象期間として審査処理し入力したため。	1 名	約3, 300, 000	4 月1 4 日、受給者宅へ出向して事象について説明してお詫びをした。（過払いによる返納金額330万円、厚生期間判明の再裁定による未払い額約160万円） 6 月4 日、再度受給者宅へ出向し、改めて事象を説明のうえ、お詫びする。受給者よりただでさえ生活が大変であるのに、これからの年金が減額されるうえに、返納していくのは非常に困難である。月々の返納額については生活状況を考慮してほしい旨あり。当該事象の性質からこれを了承し、返納申出書を受け取った。	役付会議を開催し当該事象を報告して事務処理誤りがないよう注意喚起を行い、担当課に適正な事務処理の徹底を図り、今後同様な誤りが生じないよう指示しました。 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。

550	老齢基礎年金の振替加算の裁定誤り	宮崎	宮崎	H. 9. 2. 20	H21. 7. 21	配偶者の厚生年金記録判明後の再裁定時に、本人が振替加算対象者でないにもかかわらず、本人の老齢基礎年金に振替加算が支給されていたことが判明した。 ※過払金額 1, 258, 166円（平成14年2月分～平成21年7月分） 返納額 1, 116, 833円（平成14年12月分～平成21年7月分）	特別支給の老齢厚生年金の裁定請求時に、配偶者状態表示を「2 1」とすべきところを、配偶者の年金記録支給状況の確認を誤り「1 1」として入力したことが原因。	1 名	1, 258, 166	○7月2 1日 業務センターからの連絡を受け、受給者本人に会って年金過払いの説明したい旨を電話で話し、近日中に話し合いの場を設けることとした。 ○7月2 2日 自宅を訪問し、本人と配偶者へ事情を説明のうえ謝罪した。今後の年金額及び過払い分の支払調整について了解を得て、返納方法申出書を預かった。 ○7月2 3日 業務センターへ配偶者の再裁定及び本人の返納方法申出書を送付した。	所内会議及び課内会議で当該事象を報告し、事務処理誤りの原因、問題点を検証し再発防止の徹底を図った。 また、現在、事務局運営課にて年金裁定請求書の集約処理を行っており、配偶者状態表示については複数人で確認を行っており、また、機械的なチェックも入るため同様な事象の発生は考えられない。
551	配偶者加給年金額の支給停止処理漏れについて	東京	葛飾	H15. 4. 1	H21. 6. 5	A様の老齢厚生年金の加給年金額の加算対象者である配偶者が、平成15年4月から自分自身の障害基礎年金を受けられるようになったため、A様の加給年金額は支給停止されなければならないところ、その処理が行われず、加算されたままになっていた。その後、配偶者は障害基礎年金を引き続き受給していたが、平成19年10月から自分自身の老齢厚生年金を受けられるようになり、未選択保留により障害基礎年金を引き続き受給していたにもかかわらず、A様の加給年金額の支給停止処理が行われなままとなっていた。 その結果、平成15年5月分～平成21年3月分に支給された夫の加給年金額が過払いとなっていたことが判明。 ※過払い額：130万円	○平成15年4月、葛飾社保で妻の障害基礎年金裁定請求書を審査した際、配偶者情報の確認が不十分であったため、A様の加対者であることに気付かず、「加給年金額支給停止事由該当届」の提出を指示していなかったこと。 ○平成19年11月、足立社保で配偶者の老齢年金請求書を受付し、葛飾社保で審査した際、配偶者情報の確認が不十分であったため、A様の加対者であることに気付かず、「加給年金額支給停止事由該当届」の提出を指示していなかったこと。	1 名	1, 300, 000	○葛飾社保の次長が受給者本人に電話にて連絡し、経過の説明を行い配偶者加給金が過払いの状態になっていることを謝罪した。今後の年金支給額より加給金分は減額されることは了解されたが、過払分の返納について説明するも了解を得られず。（6/5） ○受給者が来所。A様の年金に加算されている加給年金の停止については、理解を得る。過払い分の返納について説明するも、返納については配偶者が障害基礎年金受給中であり返納困難なため了解を得られず。今後もし合いたい旨説明する。（6/11） ○次長より、受給者宅へ架電するも不在（6/9、8/20、11/10） ※現在、引き続き交渉している。	○担当課職員に今回の事象について周知し、相談室窓口受付時、審査時、特に区役所からの請求分については、配偶者情報の確認を複数担当者で確実に行うよう改めて徹底した。
552	老齢給付裁定時の6 5歳裁定替え依頼漏れについて	東京	練馬	H15. 4. 24	H20. 7. 28	平成1 5年3月、年金受給権者より国民年金・厚生年金保険老齢給付裁定請求書を受理し、平成1 5年4月2 4日付で作成原因「0 2」で特別支給の老齢厚生年金の裁定を行った。請求が6 5歳以降（請求時6 9歳）であり、6 5歳裁定替がされていなかったため、訂正報告書（様式1 2 7号）の進達により老齢基礎年金・老齢厚生年金の受給者原簿作成を社会保険業務センターに依頼する必要があったが、その処理が行われていなかった。その結果、特別支給の老齢厚生年金は遡及して支給されたが、老齢基礎年金及び老齢厚生年金の裁定処理が行われておらず、6 5歳以降支払われるべき年金が未払いとなっていた。 ※未払いとなった老齢基礎年金・老齢厚生年金：7, 6 7 5, 5 9 1円（平成12年1月分～平成20年7月分）	○作成原因「0 2」で裁定処理を行い、裁定日において請求者が6 5歳に到達している場合、6 5歳裁定のシステムによる自動裁定が行われないため、訂正報告書（様式1 2 7号）により老齢基礎・老齢厚生を受給権者原簿作成を社会保険業務センターに依頼するという事務処理について、事務担当者が認識しておらず、自動的裁定が行われるものと誤って判断したこと。 ○裁定請求書の審査・決裁時における裁定請求書及び関係書類の点検・確認が不十分であったこと。	1 名	7, 675, 591	○練馬社保の年金給付課長より受給者に電話連絡し、経過説明及び謝罪を行う。 ○練馬社保の年金給付課長より電話で受給者に連絡、再度経過説明及び謝罪を行い、支払い日については9月1 2日の予定である旨を説明し、了承を得た。（8/19）	○年金給付課において課内会議を開催して、事務処理誤りの内容を検証するとともに、事務担当者を含め作成原因「0 2」裁定の場合の事務処理方法について再度周知徹底を図った。また、事後の点検では複数担当者により進達もれがないかを確実にチェックするよう徹底した。
553	事務処理遅延	鹿児島	鹿屋	H18. 8. 1	H21. 7. 15	平成2 1年7月1 5日、総合相談室長が年金給付課の書類整理を行っていたところ、処理不要・処理済の書類の束の中に平成18年6月1日から平成20年9月30日までの間、年金給付課に在籍していた職員の未整理の書類が見つかり、その中から未完結の書類が発見された。	業務センター等から添付書類不備等のための返戻分や本人提出で記載内容・添付書類不備等による本人連絡・確認中（未確認・未連絡を含む）の書類等を、誤って処理不要・処理済の書類の束の中に混入していた。21年8月の人事異動による引継ぎの際に判明した。 これまで早期事務処理を指示しているにも拘わらず周知徹底されておらず、担当者任せで未処理の把握・進捗管理が十分でなかった。	22件	0	事務局職員を8月3日に派遣して、年金給付課職員と共に未処理件数の確定と処理状況の把握を行い、事後処理を含めた対応を講じた。 また、職員本人（現在、業務課所属）と所長・室長で各申請者（届出者）一人ひとりを訪問し謝罪と経過説明を行い、了承を得た上で各添付書類等を受理して早期に処理するようにした。	「きれい化」により再三、各課及び職員の机等について確認を行うよう言ってきたにもかかわらず、未処理書類が発見されたことに伴い、早急な点検を行い、担当課長等が責任を持って確認することとした。なお、事務局として、保留書類については、平成21年3月17日各事務所等へのメール通知及び、平成21年3月27日の所長会議で示した「未処理状況調査報告書」並びに「未処理状況申告書及び未処理引継ぎ書」の提出を徹底するよう指示した。 また、今月（8月31日）の所長会議において、所長自らの「毎月自治監査」に未処理状況調査の追加項目を設け、報告をさせることを提案することとした。更に、業務マニュアルの周知徹底と進捗管理の徹底についても再度指示した。

554	国民年金保険料過誤納調査決定の処理漏れについて	沖縄	コザ	H19. 4. 1	H20. 12. 5	平成１８年７月１０日に被保険者より国民年金の免除期間に係る追納の申し込みを受付し、平成８年７月～平成９年３月、平成９年４月～平成１０年３月及び平成１１年４月～平成１２年３月分の納付書を作成し、本人あて送付した。本人は送付されてきた納付書により、平成８年７月～平成９年３月分を平成１８年７月１３日に、平成１１年４月～平成１２年３月分を平成１９年３月３０日に金融機関で納付したが、平成９年４月～平成１０年３月分が納付されていなかったため、平成１９年３月３０日に納付した平成１１年４月～平成１２年３月分が「追納可能期間あり」の理由で過誤納となった。この過誤納について調査・決定がなされていないことが判明した。	新住所地の管轄である那覇社会保険事務室より照会があり、調査を行ったが当時の担当者が現在いないため、処理漏れとなった原因を特定することはできなかった。また、当時、過誤納未調定者リストの作成が行われておらず、過誤納者整理票の進捗管理が不十分であったためと思われる。	１名	184,800	平成21年1月30日に本人宅に向向き、平成19年3月30日に納付いただいた保険料は、収納することができず、お返ししなければいけないこと、また、平成11年度分の追納については、改めて納付していただかなければならないことを説明したが、ご本人は納得されなかった。平成21年2月末ごろに配偶者とともに来所。最初と同じ説明を行ったが、納得されず、このことについてどこに相談すればよいかと質問されたため、審査請求と第三者委員会に説明。平成21年3月4日再来所。第三者委員会に相談したところ、社会保険事務所を通して申立書を提出するようにと指導を受けてきたため、第三者委員会の申立書を受理。	現在は過誤納者整理票の処理は事務センターで一括処理され、その後、事務所で最終確認を行い、還付・充当の決定を行っているところである。当事務所では還付・決定の処理を現在市町村ごとに担当者を定め処理しているが、今後は担当を１人に定め、また、過誤納未調定者リストの決裁を行い、進捗管理の徹底を図る。
555	脱退手当金の重複支給について	東京	立川	H19. 7. 13	H20. 10. 25	平成19年6月八王子社保で受付し、立川社保に回送された脱退手当金裁定請求書について、年金給付課で支給決定（厚年75ヶ月、105,600円）後、適用課に脱退手当金支給記録の登録を入力依頼すべきところ、長期に渡って行っていなかった。その後、平成20年4月に受給権者が八王子社保で「ねんきん特別便」の相談を行った際、基礎年金番号に未統合の厚生年金被保険者記録１ヶ月が見つかったが、脱退手当金支給記録が見当たらなかったため、八王子社保では脱退手当金未請求と判断して再度裁定請求書を提出させた。平成20年6月、請求書が回送された立川社保では既に支給済みであることに気付かず再度支給決定（厚年76ヶ月、104,700円）を行っていた。 また、平成20年6月、重複支給が判明後、直ちに受給権者に連絡し返納を依頼する等の処理を行うべきであったが、その処理も遅延していた。 ※重複支給による過払い額：１０５,６００円	○年金給付課の脱退手当金担当係長は、脱退手当金支給決定の際、脱退手当金裁定年月日等を登録するための処理票をすぐに作成せず、後でまとめて作成して適用課に登録依頼することとしていたが、他の業務に追われ後回しにしてしまったこと。また、処理票の作成及び適用課への回付が担当者任せになっていたため、処理状況の進捗管理が行われておらず、脱退手当金が支給済みであることが発見できなかったこと。 ○脱退手当金の重複支給が判明し、担当課長への報告を行ったが、過払い額の返納処理が担当者任せであったため、その後の進捗管理が行われていなかったこと。 ○八王子社保において、再度脱退手当金請求書を提出させた経緯の詳細は不明。	1名	105,600	○立川社保の年金給付課長が受給権者に電話で経過説明及び謝罪を行った。また、脱退手当金の過払いについて説明し、最初に支給した脱退手当金の返納について１１回に分割して返納していただくということで了承を得た。（10/25)	○立川社保では、年金給付課長より当該事象を担当課職員全員に周知し、脱退手当金裁定処理後の裁定年月日等の登録処理票の処理状況は複数職員で進捗管理を行うこととした。また過払い等が判明した際は受給権者等への対応を速やかに行うとともに、対応状況については管理者が適切に進捗管理を行うよう改めて徹底した。
556	年金支払額変更の処理遅延について	愛知	大曽根	H19. 11. 20	H21. 6. 15	当所国民年金適用課にて平成19年11月6日付で国民年金第3号被保険者資格取得届（以下「取得届」という）・国民年金第3号特例措置該当期間登録届（以下「登録届」という）（平成7年9月～平成8年2月）、平成19年11月20日付で国民年金第3号資格取得年月日訂正届（以下「訂正届」という）（平成2年3月1日～平成元年4月1日）を受理し処理はしたが、年金額変更のための処理が行われていなかった。	平成19年11月6日に取得届と登録届、平成19年11月20日に訂正届を大曽根社保の窓口で受付をしているが、訂正届には添付書類が必要であり、平成19年11月6日に添付書類の説明をし、再度提出していると思われる。訂正届は、多治見社保へ訂正依頼をFAXしている。特例届は平成19年11月7日に大曽根社保で、訂正届は平成19年11月29日に多治見社保で入力されているため、それぞれ翌日に再裁定リストが配信されているが、この場合、再裁定リストに関係なく支払額の変更届を業務センターに進達すべきところ失念していた。	１名	43,200	6月15日処理状況を確認する電話連絡をうけた際、3号届書を確認し至急で期間追加の再裁定処理を社会保険業務センターに依頼し、9月か10月頃の支払になることを説明し支払いが遅くなることをお詫びした。6月25日ご本人より書類が放置されていたのではないかと電話があったため、未処理の経緯及び書類を放置していたわけではないことを説明し処理遅延のお詫びを再度したが納得されていない様子であった。7月7日所長が電話でお詫びするも納得されていない。事務局がお詫びのため訪問することを告げるも拒否され、お詫びの文章を希望されたため、7月23日にお詫び状を送付した。	お客様に書類提出後の流れについて説明したことを書類に記載することとし、受給者であることの表示を届出書にすることにより年金受給者の記録補正を行った場合について、再裁定依頼をしているかのチェックを再度徹底する。
557	裁定請求書の処理遅延について	東京	武蔵野	H20. 2. 15	H20. 10. 6	ねんきん特別便に係る相談時に未統合記録が判明し、記録整備によって受給権を確認したことにより旧法年金給付裁定請求書を受理した者のうち、社会保険業務センターへ請求書を進達後、返戻された２２件に係る再進達処理が漏れていた。また、新規裁定請求書を受付後、４９件が未処理のままとなっており、社会保険業務センターに進達していなかった。	事務所ではねんきん特別便の窓口対応及び大量の再裁定処理を最優先して行う状況にあったため、ねんきん特別便関係の書類の整理が後回しになっていたこと。	71名	0	○武蔵野社保では対象件数の特定を行うとともに、東京事務局に報告する。（10/6～10/8） ○東京事務局が社会保険業務センターと協議を行う。（10/9） ○対象の裁定請求書を業務センターに直接持ち込み、顛末を報告して優先的な事務処理を依頼するとともに、支払い時期を調整した。（10/10） ○裁定処理の完了した者から、年金給付課長が相手方に対し電話で経過説明および謝罪をするともに、支払い時期の説明を行い了解された。（20. 10～21. 9. 11）	○ねんきん特別便送付対象者の関係書類の整理を速やかに行うよう徹底するとともに、裁定請求書の処理状況を受付経過簿により確認し、複数担当者で確実に進捗管理を行うよう徹底した。
558	厚生年金通算老齢年金裁定請求書の進達漏れについて	岡山	岡山西	H20. 3. 31	H21. 5. 14	父親の旧法厚生年金通算老齢年金の裁定請求書を平成２０年３月に岡山年金相談センターへ提出しているが、未だに年金の支給がないとの申し出があった。業務センターに確認したところ進達がないとの回答があった。当所の記録では、平成２０年３月２７日に岡山年金相談センターにて受付し、同月３１日に業務管理室に送付したとの記録があったので、業務管理室に確認したところ、業務センターへ裁定請求書の進達が漏れていたことが判明した。 未払い額 210万円	旧法厚生年金通算老齢年金の裁定請求書については、県内各社会保険事務所より、業務管理室へ送付されてきたものを、送付書件数と請求書件数の突合を行い、１件ごとに受付簿へ登録している。その後、担当者が審査を行い、事務所ごとに進達票を作成し、請求書のコピーを添付のうえ、毎週金曜日に業務センターへ進達している。（原本は業務管理室で保存） 進達時には、進達票の伺いを回すが、担当者の審査が終了した時点で進達用の請求書コピーが漏れ、係長のチェック時には、請求者氏名の進達票と進達用請求書コピーとの突合及び進達件数の確認は行なうが、請求書原本と進達用請求書コピーとの突合が十分にできていなかった。 また、受付簿の事後整理も十分でなく、進達日（裁定年月日）の登録を行っていなかったことが今回の事象を起こした原因と考えられる。	1人	2,100,000	5月15日 年金給付課長から申請者の子へ電話連絡。業務センターへ進達すべき裁定請求書を進達していなかったため、裁定ができていなかったことによるものと説明した。当方の誤りにより支給が遅れていることについて謝罪。平成21年9月までには、初回の支給となることを説明し、一応の了解を得た。	業務管理室において、決裁時に、進達票と請求書原本及び進達用請求書コピーとの突合せ確認を決裁文書にチェックシートを設け、決裁漏れ及び進達漏れを防止する。更に、決裁後の進達漏れ防止のために、進達後4ヶ月が経過しても年金が裁定されていない請求書について、社会保険業務センターへ進捗状況の確認を行う。

559	年金再裁定の事務処理漏れについて	福岡	小倉南	H20. 4. 4	H21. 5. 18	小倉南社会保険事務所において、出張相談窓口において平成20年4月4日に受付を行った年金再裁定に係る「申出書」を、受付を行った担当者が未処理のまま業務資料の中に混在させて机の中に保管していたことが、処理の進捗状況の確認のために小倉南事務所に来訪された受給者からの照会によって判明した。	本事案は、遺族厚生年金の受給者A様が、死亡した夫の「ねんきん特別便」に係る照会、確認のために平成20年4月4日に出張相談窓口に来訪、相談され、調査の結果新たに記録が判明したことから、年金記録の訂正及び裁定の変更（再裁定）を行うため「申出書」と併せて「年金証書」を提出していただき受付を行ったが、基礎年金番号未付番者であったことから付番処理を担当職員に依頼し、その後処理を行うこととして処理保留のまま受付担当者個人が書類を保管し、日々多数の事案を処理するなかで当該事案も処理したものと思い込んだために発生したものです。また、管理者も各職員の机の中も含めて数度の未処理書類確認を行ったが、徹底した確認ができていなかったために、当該職員の業務資料の中に混在していた未処理書類を発見できなかったものです。	1名	0	○小倉南事務所次長及び総務年金給付課長が受給者の自宅を訪問し、経過と今後の処理についての説明と謝罪を行い、ご了解をいただいた。	○事務処理誤り根絶のための具体的取組みを更に徹底するとともに、各職員の机の中を含めた各課長による点検を毎週実施し、結果を所長まで報告することとした。なお、当該職員に係る確認は、当分の間、所長が直接行う。 ○年金相談窓口において受付けた書類は受付けた時点で一括管理の保存箱へ入れることにより個人保管は行わないことを徹底し、併せて、日々の業務終了後の年金相談担当職員から年金給付事務担当者への書類の引継ぎについては、引継書（受付件数票）を作成し、確実に引継ぎを行うこととした。
560	再裁定報告書の処理遅延について	東京	世田谷	H20. 6. 26	H20. 9. 24	ねんきん特別便フォローアップ照会により国民年金の手番記録が判明したことに伴い、再裁定関係書類を作成したが、保留分書類の中に綴られていたため、進達されないままとなっていたことが判明。 ※支払いが遅延した額：1, 096, 759円	○受付書類の整理保管が不十分であったため、不注意により要進達分と保留分を混在させてしまったこと。 ○保留分の処理状況の進捗管理が担当者任せで不十分であったため、進達漏れを見落としていたこと。	1名	1,096,759	○対応者より、ご子息に、処理が遅延していることを説明のうえ謝罪。（20/9/24） ○ご子息より「父親は高齢であり、一日でも早く清算をして欲しい」との強い要望があったため、社会保険業務センターに早急な処理を依頼し、再裁定関係書類については社会保険業務センターへ進達。（9/29） ○平成20年12月定期支払または平成21年1月随時支払に間に合うよう、再裁定処理される見込となった。 ○対応者よりご本人へ再裁定処理の完了見込および支払予定を電話連絡し、了解を得た。（9/30） ○業務センターにおいて12／18に再裁定処理が行われ、1月15日に5年以内遡及分の差額を支払い、2月13日に時効特例分に係る差額を支払った。 ※世田谷社保では、保留分を含めて未進達の再裁定関係書類の再点検を行い、他には進達漏れとなっている書類がないことを確認した。	○所長より、年金給付課職員に事象を周知し、受付した再裁定関係書類の整理保管を適切に行うこと、保留扱いとなっている書類は複数担当者で処理状況の進捗管理を行い、進達漏れがないかを十分確認することについて徹底した。
561	年金額仮計算書・年金再裁定申出書の作成・送付漏れについて	東京	世田谷	H20. 7. 24	H21. 8. 20	○旧台帳記録の電話照会により本人の記録と判明したものの3名分について、電話照会担当者が調査結果票を年金額仮計算書・年金再裁定申出書の作成担当者に引き継がなかったため、当該3名の受給者に係る年金額仮計算書・年金再裁定申出書が作成・送付されず、年金の再裁定処理が行われないうままとなっていた。 ※支払いが遅延した精算額：計1, 179, 813円 受給者A：137, 499円 受給者B：65, 449円 受給者C：976, 865円	○電話照会担当者が多忙のため調査結果の連絡を失念してしまったこと。 ○調査結果の進捗管理が不十分であったこと。	3名	1,179,813	○世田谷社保の次長が問い合わせのあった受給者Aに電話で経過説明及び謝罪を行う。また、年金額仮計算書・再裁定申出書等の手続き関係書類を送付するためご提出いただくよう依頼し、提出があり次第、社会保険業務センターへ早急な再裁定処理を依頼する旨、再裁定処理完了見込みがわかり次第改めて連絡する旨を説明する。同日書類発送。（8/20） ○世田谷社保の次長が残る2名の受給者B、Cに電話連絡し、経過説明及び謝罪を行う。また、年金額仮計算書・再裁定申出書等の手続き関係書類を送付するためご提出いただくよう依頼し、提出があり次第、社会保険業務センターへ早急な再裁定処理を依頼する旨、再裁定処理完了見込みがわかり次第改めて連絡する旨を説明する。同日書類発送。（8/21） ○Aは11月26日に再裁定され、1月15日に差額支払い。Bは11月12日に再裁定され、12月15日に差額支払い。Cは10月22日に再裁定され、12月15日及び1月15日に差額支払い。 ○次長が3名の受給者に架電、改めて支払いの遅延を謝罪し、支払予定日を説明して了解を得た。（11/30）	○担当者全員に事象の周知及び注意喚起を行い、電話照会の調査結果は確実に年金額仮計算書・年金再裁定申出書の作成担当者に引き継ぎ、引継ぎ漏れがないか確実に進捗管理を行うよう徹底した。
562	再裁定申出書の処理漏れについて	新潟	上越	H20. 7. 28	H21. 6. 25	ねんきん特別便において、記録判明統合処理後、再裁定処理が遅延したもの。 未払い額 20,248円	平成21年6月25日(木)本人来所。昨年7月にねんきん特別便で事務所に来所し記録が判明したが、未だに支払がない。どうなっているのか。届書等を確認したところ、20年7月28日に来所し、厚生年金期間が22月判明した。その場で説明、仮計算書を受けとり7月31日に記録統合を行った。その際仮計算書の原本を受け取りコピーを渡すべきところ、原本を渡してしまったため、後日差し替えようと思い再裁定の処理を保留していたもの。その後、そのことを失念してしまい処理遅延となったものである。	1名	20,248	対応した総合相談室長が、経過を説明謝罪した。処理遅延した職員によく注意し、今後このようなことのないようにすることで、了解していただいた。	月1回の再裁定の件数及び進達に要する期間等の調査報告時に、仮計算書を受付て年金給付課に引継ぎをしていないものを各課長に把握させていた。また、役付会議のつど処理の遅れている書類の把握を命じていた。引き続き徹底を図るとともにさらに今後は、未処理分がすぐに判るように個人個人が保管するのではなく、各課毎の全員分を箱やファイルに保管し誰でも未処理状況がわかるように対応することにする。
563	障害基礎年金受給にかかる支給停止解除の処理遅延	福井	敦賀	H20. 9. 3	H21. 10. 30	障害基礎年金現況届の診断書により3級該当で支給停止とした後、審査請求により社会保険審査官から原処分を取り消しする旨の通知がなされたが、社会保険事務所において支給停止解除の処理を行わなかったため、年金支払いが停止されたままとなっていたことが判明した。 【未払い期間】 平成20年6月～平成21年9月分	審査請求の決定通知を受理後、他の通知に紛れて保管してしまっていたため。	1名	1,056,128	○受給者から電話があり、相談専門官が照会を受け、至急確認のうえ回答する旨説明する。（10/30） ○受給者宅に庶務・年金給付課長が訪問し、謝罪と説明を行い了承を得る（11/2） ○社会保険業務センターへ国民年金短期年金額改定報告書（支給停止解除）進達（11/6）	＜敦賀事務所＞ ○当該事象を全職員に周知するとともに、文書管理を徹底を指示し再発防止の注意喚起を行った（11/6） ＜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する。

564	年金再裁定書類の進達遅延及び年金額の説明誤りについて	東京	府中	H20. 10. 6	H21. 3. 1	○受給者が厚生年金期間について第三者委員会に申し立てた結果、あっせんの通知があり、記録訂正を行った。府中社保から社会保険業務センターに再裁定関係書類を進達すべきところ、未処理のまま約６ヶ月間放置されていた結果、精算額の支払いが遅延した。 ○再裁定関係書類を進達後、受給者宛に説明文書を作成・送付した際、平成２１年５月１５日に５年以内の差額分を精算し、その３・４ヶ月後に５年を越えて６０歳までの差額を精算する旨記載した。ところが、受給者は受給権発生当時に雇用保険受給により年金が全額支給停止されていたため、２回目の精算は行われず、説明が誤りであったことが判明。 ○再裁定の進達遅延について、事務局への報告が適切に行われていなかった。	○第三者委員会への申立事案に係る年金再裁定は、申立受付社保から進達することとされていたが、適用課長は通常の再裁定と同様に記録訂正処理を行った社保から進達するものと勘違いしていたため、年金給付課への引継ぎを行わず、その後の進捗管理を適切に行っていなかったこと。 ○申立者に対して再裁定の見込み額について説明する際、適用課長は一般的なパターンの説明文書を作成し、年金額のみ年金給付課に確認を受けていた。今回、進達が遅延したため見込み額等の確認をより慎重に行うべきであったが、年金受給記録の確認が不十分であり、雇用保険との調整による年金全額支給停止期間を見落とし、一般的なパターンについての説明文を記載し、上司の確認を受けていなかったこと。 ○再裁定処理の遅延判明時に、所長より次長に事務処理誤り等報告書の提出を指示したが、他の業務の対応に追われて失念したこと。	１名	21, 675	○受給者からの電話に適用課長が対応、事務処理の遅延について説明及び謝罪するも納得せず。（３下旬） ○受給者が来所し、所長及び適用課長面談、謝罪し所長名の謝罪文を渡し、再裁定関係書類については、５月１５日の支払いに間に合うよう進達した旨説明した。（４/１） ○府中社保から送付された文書の説明が誤っていたこと等について、受給者から東京事務局企画課に苦情が寄せられる。企画調整一係長が受給者に架電し、当該事象について今後詳細な調査を行い結果を報告する旨約束した。（５/28） ○東京事務局企画課の係長２名が府中社保に臨場、所長・次長・課長より詳細な事情聴取を行った。（６/2） ○事務局及び事務所の担当者が受給者と面談し、説明及び謝罪を行った。（６/12） ○東京事務局総務部長が相手方に対しお詫びの文書を手交するとともに、改めて謝罪を行い了解を得た。（６/24）	○府中社保では当該事象を次長より年金給付課ならびに適用課職員全員に周知し、両課の連携を密にすることにより再発を防止するよう徹底した。
565	脱退手当金の重複支給について	東京	足立	H20. 10. 10	H20. 11. 7	平成20年7月、足立社保において、鶴見社保から回送された脱退手当金裁定請求書を支給決定したが、年金給付課から適用課への脱退手当金支給記録の登録依頼を速やかに行っていなかった。平成20年9月、同一被保険者に係る脱退手当金裁定請求書が再度鶴見社保から回送されたが、脱退手当金支給記録がなかったことから、すでに支給済みであることに気付かないまま、再度支給決定を行っていた。 ※過払いしていた脱退手当金：２３０、６００円	○脱退手当金支給決定後、担当係長が適用課への脱退手当金記録の登録処理の依頼を速やかに行わず、まとめて行っていたこと。また、処理票の作成及び適用課への依頼が担当係長任せになっていたため、処理状況の進捗管理が行われていなかったため、受付・審査の際に既に同一期間について脱退手当金を支給済みであることに気付かなかったこと。 ○鶴見社保において、再度脱退手当金請求書を提出させた経緯の詳細は不明。	１名	230, 600	○足立社保の年金給付課長が横浜市神奈川区福祉事務所担当者に架電。経過及び過払いについて説明し、請求者は高齢で単身者のため、返納手続きは福祉事務所を通じて行うこととし、連絡の取次ぎを依頼した。また、既裁定分に係る点検を行い、適用課への登録処理依頼を行った。（11/12） ○年金給付課長が被保険者あて電話し、経過説明及び謝罪を行った。そして、２回目の振込分を返納していただく必要があることを説明し、被保険者宅を訪問して謝罪したい旨申出するも、不在がらであるとして断られる。（11/14） ○被保険者あて、謝罪文書と返納金納付書を送付し（12/12）、返納を確認した。（12/24）	○足立社保では、担当課職員に注意喚起を行い、脱退手当金支給決定後は、速やかに適用課に登録処理依頼を行うよう徹底した。また、登録処理票の処理状況については複数担当者で進捗管理を行うこととした。
566	老齢福祉年金の定時届に係る入力処理もれについて	東京	運営部運営管理課	H20. 10. 16	H21. 6. 1	○平成20年10月、老齢福祉年金の支給決定を行う際、各区市町村から提出された「老齢福祉年金受給権者定時届関係連名簿」に基づき老齢福祉年金受給権者台帳システムへの入力処理を行ったが、公的年金受給中のため一部支給停止となる1名の受給者について、前記連名簿の入力処理が漏れていたため、当該受給者に係る平成２０年１１月期と平成２１年４月期の老齢福祉年金が支給されていなかったことが判明。 ※支払いが遅延した老齢福祉年金額：６８、０６６円（平成20年8月分～平成21年3月分）	○入力処理の必要な連名簿については付せんを付していたが、当該受給者の連名簿には付せんがなく、入力すべき帳票であることを見落としていたこと。 ○平成20年度において、公的年金受給による一部支給停止者について、処理漏れがないかどうかの全件チェックを行っていなかったため、入力漏れを発見できなかったこと。	1名	68, 066	○事務局運営管理課の担当者が、電話で受給者の家族に経過説明及び謝罪を行い、平成２０年８月分～平成２１年３月分の未払金６８、０６６円を平成２1年７月期随時支払いにて支給する旨説明し了承を得る。（６/1） ※全件チェックを行い、他には処理漏れがないことを確認した。 ○未払い分の年金が振り込まれていることを確認した。（7/2）	○事務局運営管理課では、当該事象を担当係員全員に周知し注意喚起するとともに、今後は支給額の入力処理後に、公的年金一部停止者リストを老齢福祉年金受給権者台帳システムより出力し、入力もれがないかの全件チェックを必ず２人以上で行うよう徹底した。
567	在職老齢厚生年金の過払いについて	千葉	事務センター	H20. 11. 4	H21. 3. 13	平成２１年３月１３日、受給者本人より在職中の老齢厚生年金の支給停止額について照会の電話があり、被保険者記録を確認したところ、平成２０年９月の算定基礎届（定時決定）情報が入力されていないことが判明。結果、平成２０年１２月支給の賞与情報が年金の一部支給停止に反映されず、この分の過払いが発生したものの、 過払い額 ４, 167円	平成２０年１１月４日に事務センターにおいて、平成２０年６月に遡及した月額変更届を入力処理するため、算定基礎届を一旦取り消し、月額変更届を入力処理後、誤って、算定基礎届記録を再入力しないまま処理を終了していた。その後、平成２１年１月８日に事務センターにおいて、平成２０年１２月１５日支払の賞与額（５万円）を入力処理したが、平成２０年度算定記録が取消状態のままであったことから、その後の賞与記録が年金ファイルに反映されない状態であったため、２月支払の年金額が本来の支給停止（一部）額とならなかった。	１名	4, 167	電話照会先である市川社会保険事務所の担当課長から、電話にて、お客様に１２月支給の賞与額が反映されていない支給額（過払い）となっていることと、その経過について説明及び謝罪し、６月支給の年金で、過払い額の調整をさせていただきたい旨をお願いし、了承いただいた。	市川社会保険事務所及び千葉社会保険事務局から千葉社会保険事務局事務センターに事象を報告し、関係職員に処理結果リストの点検を確実に複数の者で行うよう改めて徹底させた。 千葉社会保険事務局事務センターでは、平成２１年３月１６日に業務管理室長から職員に対し、事象の報告と処理結果リストの複数者による点検の確実な実施を指示した。
568	年金受給権者支払機関変更届の入力処理漏れについて	東京	練馬	H20. 11. 6	H20. 12. 15	平成２０年１１月５日窓口で、NTT共済年金と厚生年金通算老齢年金の年金コードが併記された年金受給権者支払機関変更届１枚を受付し１１月６日に入力した。その際、NTT共済年金のコードのみ入力し、厚生年金通算老齢年金のコードの入力を漏らしたため、１２月１５日にNTT共済年金のみ変更後の口座に振り込まれ、厚生年金通算老齢年金は従前の口座に振り込まれた。 ところが、受給者側の事情により従前口座から年金を引き出すことができなくなってしまったため、年金を再度支払うよう求められた。 ※受給者が引き出せなくなった年金額：５２、２３３円（厚生年金通算老齢年金、平成20年10月分・11月分）	受付した年金受給権者支払機関変更届に二つの年金コードが記載されている場合は、入力処理を行う派遣職員が分かりやすいように、当該支払機関変更届をコピーして２件分として処理を行うようにしている。今回、審査時の確認が不十分であったため、年金コードが併記されていることに気付かず派遣職員に入力依頼をし入力漏れしてしまったこと。 処理結果リストのチェック及び決裁時の確認においても年金コード欄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	○練馬社保の年金給付課長が受給者に電話でお詫びと説明を行ったが、納得を得られないため、後日事務所での面談を約す。（12/25） ○受給者が来所したため、年金給付課長より再度お詫びと説明を行ったが納得を得られず、先方より厚生省・社会保険庁に抗議したいとの発言がある。（12/26） ○年金給付課長より、受給者に対してお詫びと経過の文書を送付することを約し、後日受給者宛に郵送した。（1/7着）	課内会議を開き、事務処理誤りの内容を検証し、１枚の年金受給権者支払機関変更届に二つ以上年金コードが併記されている場合、窓口担当者はわかりやすく表示すること、コピーを取っておくことを徹底するとともに、受付簿担当者も再度確認を行うよう指示した。 また、入力担当の派遣職員にも処理方法を説明し、入力漏れに注意するよう指導した。

569	遺族厚生年金裁定請求書の処理遅延について	滋賀	草津	H20.11.11	H21.5.1	平成20年11月11日付、草津社会保険事務所にて夫が死亡したことによる遺族厚生年金の裁定請求書等を受理し事務センターの年金審査係に回送しましたが、書類審査の段階で老齢年金の支払額の中に、本来支払できない「配偶者加給金」が支給されていることが分かったため、裁定請求書等の書類一式が事務所あて返戻されてきました。その後、請求者へ書類が不備であることを連絡すべきところ未処理のまま放置されていました。	事務所担当者（年金給付係長）が多忙のため長期間放置していたこと及び裁定請求書の未処理チェックにおいてその未処理理由の把握が不十分であったことが原因です。	1名分	1,131,750	遺族厚生年金裁定請求書については、速やかに入力し、8月14日にお支払いさせていただくこととした。 加給金の過払いについては、「加給年金額支給停止事由該当届」及び「返済方法申出書」を提出していただき、8月14日から支払調整させていただくこととした。 年金給付課長及び事務処理担当係長が、当該受給者宅を訪問し、経過説明と謝罪を行い、一応の了承を得ました。 8月6日、事務処理担当係長が再度当該受給者宅を訪問し、業務センターから取り寄せた「生計維持確認届」の写しをご提示し詳細をご説明しました。また、8月14日以降の年金支払い金額についての説明を行いご了承を得ました。	裁定請求書の未処理チェックについては、定期的に行っていますが、遺族年金と障害年金は裁定までに4ヶ月以上を要する案件も散見されるため、老齢年金に比べて未処理チェックの期間を広く取っていました。 今後は、老齢年金と同様に2ヶ月以上未裁定の請求書について、その保留理由等も確認したうえで厳格にチェックを行い、再発防止に努めることとします。
570	障害状態確認届の入力漏れについて	東京	足立	H20.11.19	H20.11.25	区役所から送付のあった10月生まれの障害基礎年金受給権者に係る障害状態確認届のうち、2名分の入力処理を諸変更入力締め切り日（平成20年11月19日）までに行わなかったため、12月15日の定時支払いが差し止めとなった。 ※差し止めになった年金額：132,016円×2名＝264,032円	○区役所から障害状態確認届の送付を受けた際は、誕生月毎に受付経過簿に記載後、誕生月毎に届書を仕分けして保管し、毎月の諸変更締め切り日に間に合うように入力処理を行っている。当該2件の届書は10月生まれ者として受付経過簿に記載したが、届書を仕分けする際、誕生月の確認が不十分であったため、11月生まれ者の届書に混入させてしまったこと。 ○平成20年10月生まれ者の届書を入力処理した際、受付経過簿の消し込みを行って処理漏れがないことを確認すべきであったが、これを怠ったため入力漏れに気付かなかったこと。	2名	264,032	○足立社保の年金給付課審査係長がそれぞれの受給権者に電話で経過説明及び謝罪を行う。差し止めとなった年金の支払日について業務センターと調整のうえ、早急に応ずる旨を伝える。先方より、年内に支払うよう要望がある。(11/26) ○東京事務局運営管理課を通じて社会保険業務センターに順末書を送付し年内の支払いを依頼する。(11/28) ○足立社保の年金給付課審査係長が2名の受給権者に電話連絡し、支払日が12月19日頃となることを説明し了解を得る。(11/28) ※12月19日に支払いが完了したことを確認する。	○足立社保では、年金給付課長より当該事象を担当課職員全員に周知し、区役所から障害状態確認届が送付された際は、速やかに誕生月毎に仕分けし、複数人で確認を行うよう徹底した。また、届書入力時は直ちに受付管理簿の消し込みを行い、処理件数と受付件数が符合することを確認するよう徹底した。
571	年金受給権者・支払機関変更届の入力漏れについて	東京	品川	H20.12.11	H21.5.15	平成20年12月9日年金受給権者から、住所変更及び支払機関変更のハガキが郵送された。同年12月11日入力担当者は住所変更のみ入力し、支払機関の入力を漏らした。その後のチェックにおいても入力漏れが発見されず、平成21年2月及び4月の支払い時に変更前の金融機関に振込みが行われた。	○入力時の届書と入力画面の目視チェックが不十分であったこと。 ○処理結果リストの相互チェック時及び決裁時においても、届書と処理結果との照合・確認が不十分であり、入力漏れを見落としたこと。	1名	0	○担当課長より、受給権者の息子に事情説明及び謝罪を行うが、担当者として直接話したい旨の申し立てがあり、了解を得られず。次長より改めて説明及び謝罪を行い、担当者を含め実名で上部組織に報告を上げる旨を説明したが了解を得られず。所長から改めて謝罪を行ったが、担当者から直接謝罪してほしいとのことであり、午後4時までに検討のうえ回答することとした。 ○その後、午後3時50分に担当者を待機させ、所長より受給権者の親族に架電するが、担当者からの謝罪のタイミングが遅すぎるとして担当者の謝罪には至らず。先方より、時期は未定であるが、直接来所し、担当者に意見を言うとのことで電話を終えた。(5/15)	○入力時の目視によるチェック及び入力後の相互チェックをより確実に行うよう、担当課職員全員に周知徹底を図った。
572	年金受給者選択申出書の処理漏れについて	福岡	業務管理室	H20.12.19	H21.4.15	平成21年4月15日、年金受給者より西福岡社会保険事務所に對し、本日の年金支払日に入金がないとの電話による問い合わせがあった。窓口装置で確認したところ、他の年金を受けているため支払い保留となっていたので、年金受給者選択申出書の処理の途中であると判断し、5月6月の支払い見込みと回答した。念のため裁定請求書を確認したところ、社会保険庁業務センターに送付すべき年金受給者選択申出書が、挟み込まれたままであったことが判明した。	年金裁定請求書と同時に受け付けた選択申出書を裁定が完了した後、点検の際に引き抜き、社会保険庁に送達すべきであったが、点検作業の際に担当職員が一束だけ引抜きをしないまま社会保険事務所に送付してしまったものと思われる。 業務管理室における年金給付事務の一括処理は平成20年10月1日からであるが、当初、出力された年金証書と裁定請求書のチェック及び同封書類の準備、裁定者一覧表の選択届が必要となる者の表示欄の確認、届書の引き抜き、社会保険庁への送付といった一連の作業工程を確立しておらず、作業手順を詳細に示していなかったため、徹底できていなかったことによる。	1名	154,649	業務管理室において4月17日、社会保険事務所から年金受給者選択申出書を取り寄せ、社会保険庁宛送付することとした。また、入金予定日が確定次第、業務管理室室長補佐が訪問のうえ、お詫びと経過説明を行って了解を得た。 なお、同じ日の裁定請求書についてすべて点検したところ、同じ束の中に更に3枚の引き抜きもれがあったが、送付が不要なものなどであり、特に年金額に影響のある書類は無かったことを確認した。	昨年10月から今年1月までに裁定した請求書について、全県分の点検を行う予定である。引拔が必要な届書の上部に付けていた付箋は、他の付箋と混同しないよう書類の右側に貼付し、はずれないようホチキスで留めること及び付箋をつける作業は裁定請求書の受付時に受付担当の職員が行うこと等、更に詳細な工程を取決め、徹底を図ることとした。
573	老齢給付裁定請求書の処理遅延について	東京	世田谷	H21.1.7	H21.3.27	平成20年12月、受給者が老齢厚生年金裁定請求書の提出のため来所し、相談室で請求書を受理する。その際、住民票の添付がなかったが事務所に説明不足があったとして公用請求することとし、平成21年1月6日付で住民票を世田谷区役所より取得した。本来、速やかに入力処理を行うべきところ、審査担当者へ回付されず未処理であったため、年金の初回支払いが遅延した。 ※支払が遅延した額：44,100円	○相談担当者は住民票を取得後、裁定請求書を直ちに審査担当者に回付すべきであったが、後で回付するつもりで裁定請求書を自席で保管し、そのまま失念していたこと。 ○裁定請求書受付より2ヶ月経過したが審査決定されていない受給権者については、年金給付課長が受付簿のチェックを行うこととしているが、確認不足により当該請求書の審査遅延を見落としたこと。	1名	44,100	○世田谷社保の相談担当者及び年金給付課長が受給者に経過説明及び謝罪を行い、5月支払いの了承をお願いするが、受け入れていただけなかった。 ○所長より電話で受給者に謝罪し、処理遅延の経過を調査して順末書を送付するとともに、東京事務局を通じて社会保険業務センターに早期支払処理を依頼し、結果を連絡する旨説明した。 ○裁定請求書を入力し、事務局運営管理課に早急な支払対応を依頼した。(3/27) ○所長名の順末書を作成し、送付した。(3/31)	月1回行なっている受付簿チェックを、毎週行うこととする。その他検討中。

574	年金受給権者住所支払機関変更届の処理漏れについて	東京	足立	H21. 1. 20	H21. 2. 2	平成20年12月16日及び17日郵送受付した4名分の年金受給権者住所支払機関変更届入力処理を、諸変更締切日の平成21年1月20日（火）までに行わなかったため、2月定時支払分が変更後の金融機関に振り込みできなくなった。	○受付処理を行った諸変更届は日付ごとにクリアーファイルに整理して入力し、業務終了時までに入力処理できなかったものについては、年金給付課書庫に戻し翌日処理している。しかし、平成20年12月16日及び17日に受付した諸変更届の内、処理できなかった分を年金給付課書庫の定位置に戻さず、何らかの理由により書庫内のパイプファイルの間に挟み込んだため、翌日以降の処理分として引継ぎされなかったこと。 ○諸変更締切日において、受付管理簿により未処理分の有無の確認を十分に行っていないかったこと。	4名	380,681	○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対応し、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名は受給者本人が対応し、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る。 ※変更前金融機関及び業務センターとの調整を行い、変更後の郵便局口座に変更した。	○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、業務終了時までに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。
575	障害基礎年金現況届の入力漏れについて	静岡	裁定センター	H21. 1. 20	H21. 2. 13	平成21年2月13日（金）、障害基礎年金受給者から、平成21年2月の年金が振り込まれていない旨、住所を管轄する富士社会保険事務所に連絡があった。当センターで確認したところ、2月支払いの諸変更締切日に現況届の入力が間に合わず、2月支払いが差し止めとなっていたことが判明。 未払い額 1,419,160円	諸変更の入力締め日を、担当が承知していなかったことと、それを係長が確認しなかったため。また、月間スケジュール表による確認を怠ったため。	10名	1,419,160	事務局へ緊急報告するとともに、連絡のあった受給者以外の対象者の有無を確認した。（10名該当） 併せて、3月随時払より前の随時払いが可能であるか確認し、可能であることが確認できたため、照会のあった受給者あて電話連絡したほか、改めて訪問し説明と謝罪を行い了承を得られた。他の対象者については、電話にて処理誤りがあったことを連絡し謝罪するとともに、支払日の説明を行ったうえ訪宅し改めて説明・謝罪を行い、2月23日までに対象者全員から了承を得られた。	月間スケジュール表により担当あて諸変更の入力締め日を周知し、係長が進捗管理票の残件数と担当の未処理内容との確認を徹底する。 確認結果については分室長あて報告し、未処理状況の把握に努める。
576	障害基礎年金受給者に係る現況届の入力漏れについて	大阪	大手前	H21. 2. 19	H21. 4. 10	障害基礎年金受給者から21年2月末提出期限の現況届が提出されていたが、この入力を入力期限である3月20日までの処理を漏らしたことにより、21年4月分支払が差し止めとなった。 【受給者3名 影響金額1名あたり132,016円】	事務局へ障害認定を受けるため診断書を送付し「障害認定書」を受理したが、窓口装置からの入力漏れによるもの。	3名	396,048	平成21年4月10日に各受給者に対し、事務所における事務処理の経過及び4月定期支払に間に合わないことを謝罪し了解を得る。なお、支払遅延となった年金は5月上旬に振り込まれるよう調整した。 入力漏れとなった受給者に対し振り込み状況を電話にて確認したところ4月末日までに随時支払されたことを確認した。	事務局へ障害認定を受けるために活用する回送簿及び社会保険業務センターから送付される対象者一覧表により処理経過を確実に把握することにより再発防止に努めることとしました。
577	年金裁定請求書の事務処理遅延について	長崎	諫早	H21. 2. 25	H21. 5. 8	平成21年2月24日に受付された障害厚生年金裁定金請求書を本人様に対し不備返戻することを失念して、放置していたことが判明した。 事務処理の遅れ：約3ヶ月	○諫早事務所庶務年金給付課業務係長から内容の不備があり、返戻文書とともに年金審査官へ引継いだが、返戻を失念したため。 ○障害厚生年金請求とは別の遺族年金についてもご本人より相談を受けていたので、お答えする文面の作成がうまくいかず滞っていたために、障害厚生年金請求書をご本人に返すことが遅くなってしまった。	1名	0	○平成21年5月13日 諫早社会保険事務所年金審査官が事務局へ人事異動していたために、諫早事務所庶務年金給付課業務係長へ関係書類の引継ぎを行った。 ○同年5月14日、庶務年金給付課業務係長から本人へ連絡したところ本人は仕事で不在のため、代わりに母親が対応した。 障害厚生年金裁定請求書については、内容に不備があったため対応が遅くなったお詫びと不備箇所の説明・整備をお願いした。 ○同年5月15日諫早社会保険事務所より本人へ書類を返戻した。	＜事務局の再発防止策＞ ○社会保険事務局より管内事務所の全職員に対し当該事象を周知するとともに、改めて適正な事務処理（受付簿の進捗状況管理）の取扱いの徹底により再発防止に努めるように指導した。
578	年金受給者住所・支払機関変更届の入力漏れについて	三重	伊勢	H21. 3. 2	H21. 3. 31	3月2日、年金相談窓口において、当該年金受給者より住所・支払機関変更届、氏名変更届、証書再交付申請書の提出があった。証書の即日交付希望であったため、処理を行い、証書を交付した。その際、住所・支払機関変更届の処理において、支払機関の変更を見落としてしまった。3月31日、課長が決裁の段階で、入力もれを発見した。	いくつかの処理が重なったことと、窓口での交付があったため迅速な処理の必要があったことが見落とした原因のひとつである。また、決裁を受けるのが遅れてしまったことが、発見が遅れた原因である。	1名	0	4月2日、ご本人より電話があり、本日昼過ぎなら在宅であるとのこと。12時半ごろ、年金給付課長が自宅を訪問しご本人に謝罪を行うとともに、5月15日に振り込めるよう調整を進めることで了解を得た。 4月3日、本人から電話連絡があり、ゆうちょ銀行に確認したら旧口座が残っていたので氏名変更届を提出しましたとのことでした。そのため4月の定期支払分は振込不能とならず旧口座へ振込まれることとなった。	窓口交付等により即日処理を行うときは、必ず課長等の確認を受けることとし、処理結果リストの二重チェックと決裁を迅速に受けることを徹底する。 また当事務局から管内事務所へは事案の周知をするとともに職員に対し適正な事務処理の徹底について指導しました。

579	老齢年金裁定請求書の 処理遅延について	愛知	半田	H21. 3. 9	H21. 6. 10	平成21年3月6日（金）に当所年金相談窓口で老齢年金の裁定請求書を受理するも、不足書類（戸籍謄本・住民票）があったため、書類の提出を依頼。3月9日（月）に当該者の裁定請求書を総合相談室より「未処理保管内訳」とともに未処理保管分として年金給付課に回付。同日にご本人から不足書類が提出され、年金給付課で当該老齢年金裁定請求書に添付すると同時に、「未処理保管内訳」の当該者欄の消し込みを行うも請求書等を未処理保管分として保管した。平成21年6月10日（水）にご本人の夫から裁定処理状況の照会電話があり、処理遅延が発覚した。	ご本人から、不足書類が提出され「未処理保険内訳」の消し込みを行ったにも関わらず、未処理保管分として保管してしまったこと。その後の進捗管理が不十分だったため。	1名	117,232	裁定事務センターへ連絡し、7月15日支払いでの処理を依頼。 庶務年金給付課長が請求者の夫に電話。処理経過の説明及び謝罪。老齢年金の支払いについて7月15日予定と伝えたところ、所長名でのお詫び文書を送付することで了承を得る。	未処理保管書類について、不足書類の提出があり、「未処理保管内訳」の消し込みを行ったにも関わらず、未処理書類として保管を行ったことについては、課内において未処理分書類に関する不足書類の提出があった際の受付時の処理手順を確認、徹底しました。また、毎週水曜日を点検日とし、年金給付係長、課長を確認者として未処理保管内訳と未処理保管書類の突合確認を行い、未処理保管文書の定期的な進捗管理により再発防止に努めます。
580	年金受給者住所・支払 機関変更届の入力漏れ について	三重	松阪	H21. 3. 18	H21. 4. 14	平成21年4月14日、Ａ金融機関から『当支店に送金された年金の名義が口座名義と相違しているため振込み処理が出来ない。』旨の連絡に基づき調査をした結果、通算老齢年金（厚年）の「年金受給者住所・支払機関変更届」が入力漏れがあったため、従来の受け取り先であるＡ金融機関へ送金されていたことが判明した。なお併せて提出のあった氏名変更届が入力済の為、口座の名義と相違し振込不能となった。 未払い額 56,766円	Ａ様より「年金受給権者氏名変更届」および老齢年金(国年)・通算老齢年金(厚年)の二つの年金の受け取り先を変更する旨の「年金受給者住所・支払機関変更届」の提出があり、その氏名変更・支払機関変更の入力処理を行った際、通算老齢年金(厚年)に係る「支払機関変更届」の入力が漏れたもので、入力後の処理結果リストおよび決裁段階でのチェックにおいて入力漏れが発見できなかった。 なお、通常の入力は事務センターで行うが、諸変更締切りに間に合わない為事務所で入力したものです。	1名	56,766	受給者に対し、通算老齢年金（厚年）の振込み誤りになったことの謝罪・経緯の説明を行い、また、ご指定された振込先への再振込みをさせていただきたい旨をお願いをし、ご理解をいただいた上で通算老齢年金（厚年）の振込み先を変更する入力処理を行った。なお、改めて今回の振込み誤りについて謝罪にお伺いしたい旨お願いしたところ、「その必要はない。」とのことであった。	一枚の届書で複数の年金の支払機関変更を希望されている場合、入力漏れを防ぐために届書のそれぞれの年金コード欄にマーカー等で印をつけることにより確実に入力を行うものとし、決裁においての処理結果リストの確認は、複数職員にて慎重・確実に行うよう職員に周知徹底する。
581	年金記録訂正の処理遅 延について	山口	宇部	H21. 3. 27	H21. 6. 13	第三者委員会からの記録訂正（あっせん）の決定を受け、宇部社会保険事務所より本人あて記録訂正の「お知らせ」「被保険者記録照会回答票」及び「年金再裁定申出書」を通知すべきところ通知していなかったことが判明した。	第三者委員会からの記録訂正（あっせん）の決定について、平成21年3月18日に山口社会保険事務局より通知があり、3月25日に記録の訂正を行い、27日に事務局へ報告のみを行った。本人へ通知を出すことを先送りし、担当課長の机下のロッカーに保管した結果、他の書面と混在し処理を失念した。 なお、今回の事務処理誤りが判明し、調査したところ、同様に事務局への報告のみを行い、本人への通知を失念していたものが他に2件判明した。 所長からは、3月25日及び4月20日の2度にわたって本人あて通知を出すよう指示を受けたが、その後直接管理することがなく、未処理となってしまった。	3名	0	平成21年6月15日、照会のあった本人に対して記録訂正の「お知らせ」「被保険者記録照会回答票」及び「年金再裁定申出書」を送付する。その後、ご本人が6月22日午前に来所され、所長から処理遅延について謝罪を行い、ご理解をいただき、再裁定申出書を受付する。 今回、判明した他の2件についても、6月18日に通知を行うとともに、同日、電話連絡により、謝罪の上ご理解をいただいた。 社会保険業務センターに事情を説明し、再裁定の処理を優先的に処理することの調整を行う。	今後、年金記録訂正とご本人へのお知らせを同時に処理すること、所長において受付簿と処理内容を対照する管理を1件1件確実に行う処理体制とする。
582	遺族厚生年金の支払遅 延について	静岡	裁定セン ター	H21. 4. 3	H21. 6. 11	平成21年6月11日（木）、遺族厚生年金請求者の家族から遺族年金の証書は着いたが年金の振込みされていない旨、住所を管轄する沼津社会保険事務所に連絡があった。確認したところ、既に自身の老齢基礎年金を受給していたため、選択処理のため入力した「未選択保留1」の解除がされていないことが判明した。 未払い額 432,550円	遺族厚生年金の裁定後、年金裁定センターから社会保険業務センターあて、「未選択保留1」の解除依頼を進達すべきところ、裁定請求書に作成済みの「様式第127-2」が一緒に保管されており、進達漏れであったことが判明。	1名	432,550	受給者のご家族に説明・謝罪を行い理解を求め了解を得られた。	職員に対し、年金裁定後社会保険業務センター宛進達等処理を要する書類については、請求書内容審査の際添付書類を十分確認するとともに進達漏れ防止のため請求書裏面外側にホッチキス止めをし、年金証書と裁定請求書と突合せをする際確認できるよう周知徹底し再発防止に努めてまいります。 また、事務局として当該事例を各社会保険事務所に情報提供し注意喚起を図るとともに所長会議において当該事例を情報提供し周知徹底を図る。
583	年金裁定時の繰り下げ 支給の有無に係る確認 漏れについて	東京	中野	H21. 5. 18	H21. 7. 10	○平成21年5月、特別便の相談で厚生年金記録が新たに判明したことに伴い、特別支給老齢厚生年金の受給権が発生した被保険者に対し、老齢基礎繰下げの意思を確認していたにもかかわらず、老齢給付裁定請求書用紙のみを送付し、繰下げ申出書を送付しなかった。その後、老齢給付裁定請求書のみ提出された結果、本来請求であると誤って判断し、65歳からの本来請求として裁定を行った結果、65歳からの老齢基礎・老齢厚生年金が誤って支給され、年金額の過払いが生じてしまった。 ※過払い年金額：535、466円（平成20年10月分～平成21年5月分）	○相談対応者が被保険者に請求書用紙を送付する際に、相談時の対応経過をよく確認していなかったこと。 ○繰下げの意思を確認した経過が、相談対応者から請求書審査担当者に引き継ぎされておらず、繰下げの意思が確認できなかったこと。	1名	535,466	○電話では繰下げの意思が確認できなかったため、中野社保の年金給付課長が文書により謝罪し連絡をくれるよう依頼する。（7/14） ○受給者より入電。年金給付課長が謝罪及び説明を行い、請求時に繰下げ支給の意思があったことを確認したため、関係書類を送付する。（7/17） ○受給者より、繰下げ支給申出に係る関係書類が郵送され（7/28）、業務センターに再裁定依頼を行う。 ○年金給付課長が受給者宅を訪問し、改めて謝罪及び経過説明を行う。また、過払い額については、社会保険庁から送付される納付書により返納していただきたいことを説明し、了解を得る。（7/31） ※WM記録により、再裁定処理済みであること、返納金が一括で返納されたことを確認済み。	○年金給付課長より関係職員等に事象を周知し、年金記録の確認の処理を行う際に、記録判明により新たに年金請求を行うこととなった該当者については、繰下げ等の意思確認を十分に行うよう徹底を図った。

584	年金分割のための情報通知書の送付漏れについて	東京	世田谷	H21. 5. 25	H21. 9. 16	○離婚成立後に元妻から「年金分割のための情報提供請求書」が提出された際、当事者の双方に対して「年金分割のための情報通知書」を交付すべきであったところ、元妻にのみ交付し、元夫に対して交付を漏らしていた。 その後、裁判所において按分割合に係る審判が行われ、按分割合５０％による審判が確定したため、改定通知書を作成し双方に送付したが、元夫側より、情報通知書が送付されなかったことにより、弁護士と協議する等の対応が遅れ、納得できない内容で審判が確定したとして、年金分割を取り消すよう求められた。	○離婚分割に係る処理担当者が、年金分割のための情報通知書を作成・送付する際、確認を十分に行わなかったため、元夫側への交付を失念したこと。 ○決裁時においても確認が不十分であったため、交付漏れを見落としたこと。	1 名	0	○世田谷社保の年金給付課長が元夫の代理人と面談し、経過説明及び謝罪を行い、裁判所において審判が確定しているため、年金分割を取り消すことはできない旨を説明した。（9/16） ○世田谷社保の次長が代理人に電話で謝罪及び説明を行い、裁判所の判断が変わらない限り年金分割を取り消すことはできない旨を説明する。代理人より離婚前と離婚後で情報通知書の交付対象が異なる取扱いの理由を問われ、確認の上連絡することとした。（9/17） ○事務局運営管理課に確認の上、次長が代理人に電話で回答を行う。先方より、年金分割や第３号被保険者についての制度改善要望があり、国民の声として上部機関に伝える旨説明する。また、年金分割を取り消すことはできないため、今回の事務処理誤りで損害を被ったということであれば、国に対する訴訟を提起してもらうしかないことを説明した。（9/18） ○代理人より長官メールが寄せられ、事務局企画課より事務処理誤りについて謝罪し、裁判所の審判が確定しているため要望にはそえない旨を回答した。（10/21）	○世田谷社保では、年金分割のための情報通知書に係るチェック票を作成し、処理内容をチェック票に照らして確認するとともに、決裁時においても詳細かつ入念に点検することとした。
585	支給停止事由該当届の進達漏れについて	愛知	名古屋西	H21. 6. 1	H21. 7. 15	受付書類が、進達もれのため支払保留が解除されなかった。	通常の進達では間に合わないと思った窓口担当者が、ＦＡＸで先に業務センターに連絡しようと思って別保管としたまま失念し、受付簿にも記載されていなかった。同日、再裁定の申し出書を受理していたこともあり、窓口相談受付票とのチェックでも発見できなかった。	1 名	99, 015	平成21年7月15日、583届を業務センターに急ぎＦＡＸする。 平成21年7月16日、あらためて来所され早期支払の希望を受けて業務センターに早期支払いを依頼。	窓口相談受付票の受理書類欄との突合確認を徹底するとともに、窓口担当者が手元に保管する場合はコピーでの保管とし、原本は必ずその日のうちに受付に回付することを徹底する。
586	年金再裁定申出書の進達遅延について	東京	世田谷	H21. 6. 12	H21. 9. 15	○年金受給者に係る未統合の年金記録が判明したが、厚生年金記録と国民年金記録に重複があり国民年金記録の補正が必要であった。年金額仮計算書を手交し、年金再裁定申出書を受付した後、年金給付課より国民年金業務課へ記録の補正依頼を行ったが、国民年金業務課において当該受給者の帳票を補正済みの書類に混在し、帳票に誤って入力済のゴム印表示を行い、処理済帳票に偏縦していた。そのため、記録補正待ちの状態のまま再裁定申出書の進達が行われていなかった。 ※支払いが遅延した年金額差額：１，２７３，５２４円	○国民年金業務課において、確認不足により未処理帳票を入力済帳票と誤認して取り扱っていたこと。また、決裁時においても確認が不十分で入力処理もれを見落としたこと。 ○年金給付課においては毎月未進達分の点検は行っていたものの、進捗管理が十分でなく補正内容に応じた処理担当課への督促を行っていなかったこと。	1 名	1, 273, 524	○世田谷社保では、直ちに補正処理を完了させ、東京社会保険事務局運営管理課を通じて社会保険業務センター業務第1課支払調整係へ早期処理を依頼のうえ、再裁定申出書等を郵送により進達した。（9/15） ○次長が受給権者に電話で事情説明及び謝罪を行い、自宅を訪問して謝罪したい旨を伝えたところ、事務局を訪問したい旨の申出があり、同日、事務局企画課企画調整一係長及び業務調整専門官及び世田谷社保次長が事務局で面談した。改めて謝罪を行い再発防止策を説明し、差額の支払い時期については11月15日に5年以内遡及分を支払い、時効特例分についても早急に支払うよう調整中である旨伝え、了解を得た。（9/16） ※時効特例法適用期間分の差額は12月15日に支払われた。	（１）年金給付課から補正処理担当課への引継時に、依頼内容・件数等を明確にして引継ぐよう改善した。 （２）年金給付課においては進捗管理を行い、補正内容に応じ、予想される処理期間を越えて未処理となっている場合は、担当課へ督促することとした。
587	「扶養親族申告書」の進達処理漏れ	三重	事務センター	H21. 6. 15	H21. 8. 4	８月に新規支払となるの受給権者から、「年金証書の内容について年金ダイヤルに問い合わせたところ、税金が多く源泉徴収されており、請求書提出時に税金の控除に関する「扶養親族等申告書」を提出したにも関わらず、未提出であると言われた。」との電話が平成２１年８月４日にあった。確認したところ、「扶養親族等申告書」が進達されていなかったことが判明した。そのため、８月１４日支払いの年金から源泉徴収される予定の額が、本来７，８８５円あるべきところ３５，２７１円となってしまった。	本来、新規裁定処理を行った後、「扶養親族等申告書」を社会保険業務センターへ進達すべきものであるが、審査の際に確認が漏れており、決裁の段階でも確認できなかったことによるものである。	1名	27, 386	業務センター業務第３課支払１係の担当者に「扶養親族等申告書」を直送し、次回の定期支払に反映できるよう依頼。受給権者には、電話で謝罪し、文書にて今後の支払予定を連絡することです了承を得た。	各職員に今回の事務処理誤りの経過を話し、再度のチェック体制の強化を図った。

588	年金受給権者住所・支払機関変更届の処理漏れについて	千葉	年金給付事務センター	H21. 6. 17	H21. 8. 5	年金受給権者から提出のあった「年金受給権者住所・支払機関変更届」の入力処理を諸変更締切り期限内に行なわなかったことから、平成21年8月定時の年金支払いが変更後の支払機関に振込みでできなかったことが判明した。	松戸社会保険事務所から回付された年金受給権者住所支払機関変更届に「入力済」の付箋が貼られていたことから、受付事務担当者は当該届書の処理済入力印が押印されていないことを確認せず、付箋内容が受付簿入力済の表示で未処理にもかかわらず完結済の届書として保管してしまったことによる。	2名	0	8月定時に変更後の金融機関での口座に年金が振り込まれないことから電話と文書により謝罪し今回の経緯について説明する。 (1) 年金給付事務センター長等が、2名のお客様につきましては、8月6日に、電話連絡にて経過説明と謝罪を行い、再振込みについては、変更後の口座がゆうちょ銀行となることから10月15日の振込みとなる旨説明し、ご了承をいただいた。 (2) 1名のお客様につきましては、年金給付事務センター長及び松戸社会保険事務所担当課長が、8月7日に電話にて経過説明と謝罪を行い、再振込日については、確認後ご連絡をし、変更後の口座に入金を確認の後、ご了承をいただいた。 (3) 1名のお客様につきましては、年金給付事務センター長及び担当係長が、9月2日に電話にてご連絡がとれ、先に送付してあった、今回の振込み手続きの遅延のついで経過説明と謝罪の文書について説明を行い、改めて謝罪を行い、再振込については、変更後の口座で受領いただくことで、ご了承を得られた。	千葉社会保険事務局給付事務センター及び管内全社会保険事務所の担当職員を対象に今回の事象の周知を行うとともに、受理した書類の進捗管理を複数人で確実にを行い、入力締切日前には、月間事務処理スケジュール確認票により再度確認を行うことを改めて徹底し、再発防止を図ることとした。
589	年金裁定時の振込口座変更処理漏れについて	東京	八王子	H21. 6. 19	H21. 8. 11	○平成21年6月、八王子社会保険事務所において、同年5月に町田年金相談センター窓口にて遺族厚生年金裁定請求書及び未支給年金請求書を受付けた受給者より、両請求書の振込口座の変更の申し出を受けた。担当者が年金裁定センターに振込口座の変更依頼を文書にて行ったが、年金裁定センターでは未支給年金の口座の変更処理が行われたものの、遺族厚生年金の口座については変更処理が行われなかったため、遺族厚生年金の8月初回支払分が誤って変更前の口座に振り込まれてしまった。 ※変更前の口座に振り込まれた年金額：34,666円	○八王子社保の担当者が変更の申し出を受け、事前に年金裁定センターの担当者に電話連絡を行い、両請求書の口座の変更について依頼したうえで口座変更に係る依頼文書を送付したものの、本来の様式である支払金融機関変更届による入力処理の依頼を行っていなかった。年金裁定センターの担当者は、未支給金については変更処理を行ったが、遺族厚生年金に係る口座の変更については、次の処理締日まで期間があったことから、後日改めて支払金融機関変更届による依頼が行われるものと想定し、入力処理を行っていなかったこと。 ○八王子社保においても、緊急的な変更依頼を受けたものについて、確実に変更処理が行われたか否かを窓口装置により確認していなかったこと。	1名	0	○八王子社保の年金給付課長が、受給者の親族に電話で事情説明及び謝罪を行った。(8/11) ○所長及び年金給付課長がご自宅を訪問し受給者本人及び親族と面会、このような重大な誤りをしたにもかかわらず担当者の対応が人の気持ちを理解していない不誠実な態度であり担当課長の説明も不適切な発言があったとの厳しい指摘を受け、改めて謝罪を行った。(8/25) ○その後、受給者宛にお詫びと経過説明の文書を郵送した。(9/15) ○口座変更依頼書については9月10日に処理が行われており、10月支払い分より変更後の口座に振り込まれていることを確認した。(10/15)	○八王子社保では、担当課職員全員に対し注意喚起を行い、振込口座変更を伴う年金給付裁定請求書や届書等を年金裁定センターに送付する際には、処理のサイクル等を考慮のうえ、確実に変更処理が行われるよう必ず所定の様式により変更処理を依頼するとともに、緊急的な事象については事後、変更内容について窓口装置により確認するよう徹底した。
590	年金受給者現況届の入力漏れについて	京都	京都西	H21. 6. 19	H21. 7. 16	現況届の未提出により平成21年6月定期払いの年金が未払いとなっている方から、平成21年6月15日に現況届の提出があり、平成21年7月15日に支払われる旨説明したが、その後提出された現況届の入力を行わず誤って業務センターへ進達したため、平成21年7月の年金が未払いとなっていることが受給者の代理人からの照会で判明した。他に同様の事例がないか調査したところ、新たに2名の方の年金が未払いであった。 未払い額 410,180円	現況届の未提出により6月定期支払いが差止めとなったため、6月15日に受給者の子が当所へ電話連絡があった。現況届が未提出であり、すぐに届出をすれば7月15日の支払いがされることを説明した。同日、代理人が委任状を持参の上来訪し現況届を受理した際、担当した職員は7月15日支払いとなることを、受給者の子に説明した。担当職員から書類の受付た経緯(7月支払を要望)を進達担当職員に引継がれなかったため、他の進達書類とともに6月19日業務センターへ進達し、業務センターにて6月25日に処理がされ8月定時支払いとなったため。 6月16日及び6月19日に受付した2名の現況届も同様の処理であった。	3名	410,180	社保にて随時支払の要望書を作成し、該当者3名の方へ電話及び訪問を行ったが、不在等により1名の方とは面談できず、1名の方は電話連絡があり経過説明及び謝罪を行った。	・総合相談室及び総合案内における書類の内容確認と判断を、謝金職員を含む職員全員に周知するとともに、差止め者に関する届出については窓口担当者から処理担当職員へ引き継ぎ書を作成し、確実な支払予定時期の説明を行うことを徹底する。
591	老齢福祉年金・特別障害年金給付金の所得状況確認遅延について	宮崎	宮崎	H21. 6. 30	H21. 12. 11	老齢福祉年金及び特別障害給付金は、その受給者について毎年6月に、前年度の所得額の確認のため市町村に照会する必要があるが、一定額以上の所得がある受給者については、年金の一部又は全額を支給停止することになっている。 平成21年12月11日、福祉年金担当者が、老齢福祉年金及び特別障害給付金の受給者について所得状況の確認を市町村に依頼せず、所得確認をしないまま12月の支払いを行った可能性があることが判明した。 受給者への影響等については、今のところ不明。	老齢福祉年金及び特別障害給付金の所得状況確認のための伺い決裁終了(H21. 6. 30)後、福祉年金事務担当者が文書発出処理を怠ったため。	不明	0	市町村の福祉年金事務担当者に対し、決裁文書当関係書類の提示を求めた。 併せて、老齢福祉年金及び特別障害給付金の所得状況確認の依頼文書の発出を指示した。 依頼文書を発出している形跡が確認できなかったもので、平成21年12月14日 26市町村(老齢福祉年金168名26市町村、特別障害給付金91名17市町)に対し、電話でお詫びするとともに所得状況確認の協力依頼文書を送付した。	職員に同様の発送もれ等がないか確認させた。 起案が回付されたときには担当者に準備状況を確認する。また、決裁終了後は担当者に文書送付の完了報告を求めるとともに、管理者からも発送の確認を行う。
592	障害基礎年金現況届の処理遅延について	宮城	古川	H21. 7. 23	H21. 7. 23	6月生まれの障害基礎年金受給者に係る診断書を、市役所経由で7月21日に当所で受付した。8月支払に間に合うよう、諸変更締切日(7月21日)までに現況届の入力をすべくであったが、他の書類と混在していたこともあり、担当者が診断書の受付を認識したのが翌々日となり、入力が間に合わず8月支払が差止めとなった。 【未払い額 1,622,160円】	市役所からの提出が当所で設定していた期限を過ぎていたこと、7月で当所担当者が変わった際の事務引継ぎが不十分であったことが要因となり市町村からの提出確認を諸変更処理日前に充分に行えなかったことによる。	11名	1,622,160	電話にて、支払いが数日遅れる旨のお詫びと説明をし、ご理解いただくようお願いすることとした。なお、A銀行口座の方(該当者3名)にあつては手払いは不可能であり、他の金融機関口座を有する場合はその口座への手払いが可能となる。ゆうちょ口座のみの場合には新しく金融機関口座の開設をしていただく又は9月15日までお待ちいただくのいずれかのお願いをすることとなった。 電話(9名)と訪問(2名)による謝罪と経過説明により、銀行の口座である3名については、他の銀行口座ではなく9月15日の支払についてご了解をいただき、ゆうちょ口座以外の8名については、手作業支払で8月15日～20日までの間に振込みされることのご了解をいただいた。	○事務所長会議において該当事務所長より誤り発生経緯報告と、7月から業務管理室審査係における集約業務であるために、審査係での再発防止として諸変更締め切り前の確認の徹底の必要を報告した。 ○審査係においては、今回の誤りを受け、毎月市町村に送付する一覧表の送付文に【提出期限】を明記することと、諸変更締め切り前に提出状況の照合を行い未提出者について市町村に確認する流れとすることで再発を防止することとした。 全職員への周知と再発防止策の徹底を図った。

593	老齢・障害給付加給年金額支給停止事由該当届の放置について	奈良	櫻井	H21. 8. 1	H21. 10. 8	平成21年10月8日、年金受給者から、すでに支給停止事由該当届を提出している配偶者加給年金について、10月の振込通知書にまだ停止されない状態で記載されているとの照会により調査したところ、平成21年6月30日付で当該届書を受付し社会保険業務センターに進達されていたが、その後確認不足により返戻されており、事務所において内容確認後再進達すべきところ、未処理のままとなっていたことが判明した。 【影響内容：加給年金額の過払い額 132,000円】	社会保険業務センターから返戻される書類は、奈良社会保険事務局事務センターを経由して、受付社会保険事務所に返戻され、返戻文書は担当者に配布する流れになっているが、担当者が返戻された当該届書を未処理分に入れ置き、放置したままになっていた。	1名	132,000	○平成21年10月9日午後1時頃 事務所長からご本人に電話し、処理遅延のお詫びと今後の年金について説明を行うが納得を得られず。 ○お詫び文書と経過書を送付することとなる。返納方法申出書の提出についてはその後検討するとの事に対応継続中。 ○平成21年10月13日 お詫び文書と経過書を送付する。その後、経過書について一部訂正依頼があったため訂正する。 ○平成21年10月20日午後1時45分頃 事務所長と庶務・年金給付課長がご本人様宅を訪問する。訂正した経過書を手交し改めてお詫びした結果理解を得た。また、返納方法についても年金からの内払調整（2分の1調整）で了解をしていただいた。	○受付簿に返戻及び再進達の経過まで詳細に記載し、進捗管理を行う。 ○書類等の整理整頓、保管管理を厳正に行い、処理未完了の書類は、決まった場所で保管を行なう。 ○書類のチェックは複数人で行なう。 ○電話照会のあった案件は、内容を正確に確認し担当者へ確実に引き継ぎ、引継ぎを受けた者は、適切な回答を行う等、お客様への対応を、迅速、正確、丁寧に行う。 以上の内容を全課員に徹底した。
594	老齢福祉年金 振込処理誤りについて	千葉	運営課	H21. 8. 1	H21. 8. 1	老齢福祉年金受給者への定時払い（平成21年8月期払分）において支払いミスが発生し、10月随時払いで再振込をする予定が再度、ミスを生じた（9月の支払い手続を忘れた）ため、二重の誤りを犯してしまった。同じ受給者に対して同じ誤りをしてしまったことに、受給者のご家族が憤慨し、大至急支払いを、との要求があった。11月払いに載せることをお願いしたが許されず本日中に結果報告をするよう求められた。	8月定時払いのミスー受給資格者が県内住所変更したことを、その当時同時に数件あった他県への住所変更の方と誤り8月払いの転入先事務局との二重払いにならぬよう、定時払いを止めてしまった。定時払い支払い手続きの準備に余裕がなく、確認を怠ったことによる。さらに、支払いミスを犯したことに対するリカバリー方法が的確に判断できずに処理が後廻しになり放置されてしまった。	1名	135,266	お客様への、今回の誤りの発生の理由を時系列的にご説明をした。 最短で再度支払い手続が行なえるように社会保険庁、年金保険課へ支持を仰ぎ、出来るだけの方策を立て、最短の支払い日を設定することとした。お客様へは、これ以上のご心配をおかけしないように、数度、途中経過を報告した。本庁との協議を得て、10月上旬の支払いを約束し、ご了解をいただいた。 また、10月9日（金）に支払いがされたことについて、翌週にお客様から電話が入り、再度謝罪をしご了承いただいた。	老齢福祉年金・特別障害給付金の事務処理にあたり、受付から支払い業務、その後の個別対応を含め、効率的な処理に努める。 パソコンでの管理チェックを活用して、支払い月の異なる、福祉年金2種類を円滑に把握し、相互チェック機能が欠落しないように、係内体制の見直しを行った。具体的には、最終的なチェックの必要事項を明確に表し、確認行為の徹底を図ることとした。
595	老齢福祉年金の支払いデータの入力漏れについて	福岡	運営課	H21. 8. 4	H21. 8. 7	老齢福祉年金の8月期支払いについて、県内在住の受給者4名分の支払いデータが、入力漏れしていたことにより、当該4名分についての8月期支払いがされていないことが判明した。（口座振込による支払いは8月4日だが、送金による支払いについては8月11日であるため、送金による受給者分について、現時点では期日での支払いが間に合わない状態である。）	老齢福祉年金の8月期支払いについては、パソコン管理している受給者台帳に金額を入力することで、支払データが社会保険庁に送られるようになっている。平成20年度の連名簿及び現在生存中である者を抽出したデータとを突合して金額を入力したが、その際、二重チェックをしていたにもかかわらず、受給者4名分について入力もれていた。	4名	541,064	受給者4名のうち、電話での謝罪と9月の随時払いで対応させていただきたい旨説明するも、うち3名は了承されたが、他の1名については了解が得られなかったため、その日のうちに受給者宅へ訪問するも即日現金で支払いを求められる。本庁へ事情を説明し8月19日の臨時支払いにて対応をお願いし、了解が得られなかった1名についてもその旨連絡を入れた承を得る。	支払いデータを入力する対象者となる受給者を手作業により抽出する際に、漏れがないように確実に複数名により二重チェックを行う。さらにその抽出後の対象者についての金額入力の際にも二重チェックを行うことを徹底し再発防止を図ることとした。
596	障害基礎年金受給者の支払い差止めについて	福岡	業務管理室	H21. 8. 31	H21. 10. 15	年金受給者の所得状況届の処理を行うにあたり、職員の入力誤りにより県内6人のお客様の所得状況届が未提出とされ、平成21年10月15日支払いの年金が差止めとなったものです。	A・D・E～所得状況届が提出された際、所得状況届連名簿へ記入を洩らしたため、入力帳票作成時に「所得状況届未提出」で処理していた。 B～所得状況届が提出され連名簿には記入をしていたが、連名簿備考欄に支払保留「4」（「4」の理由：成年後見人の口座であったため、保留をたて入力。）の表示があり、担当者が資金職員に説明をしていなかったため、資金職員が「未提出者（4）」と勘違いし、誤って入力帳票を記入した。 C・F～転出者については所得状況届連名簿に所得状況届提出（現）の記入をした上で、転出先に所得確認を行っていなかった。	6名	934,063	A・B・C・Dー処理誤りについて謝罪し、11月13日の支払いになることを説明し了解を得た。《A受給者（視覚障害）の子（所得状況届出者）・B受給者（精神障害）の母・C受給者（精神障害）の父（所得状況届出者）・D受給者（精神障害）の妹（所得状況届出者）》Eー所得状況届に記載のある連絡先に電話するが不出。19日に自宅に行くが不在のため連絡依頼書を玄関のポストに投函した。その後も自宅に電話したが不出。先方からも本日まで連絡なし。（小倉北区役所に住所の異動状況を確認したが変更なし。） Fー受給者に処理誤りについて謝罪し、11月13日の支払いとなることを説明し了解を得た。	①所得状況届と所得状況届連名簿との照合作業を複数名にて点検する。 ②所得状況届提出締め切り（7月31日）以後については、「未提出者一覧表」を作成し、締切日以後は所得状況届提出毎に一覧表に受付日を記入し、入力帳票作成入力処理までの作業を複数名に点検する。
597	障害状態確認届の入力漏れについて	東京	新宿	H21. 10. 2	H21. 10. 2	○8月生まれの2級障害基礎年金受給者から、平成21年7月に障害給付額改定請求書の提出があり、障害認定伺いを行った結果、不該当と判断された。当該受給者からは同時期に障害状態確認届も提出されていたため、担当者は障害給付額改定請求の不該当通知処理と同時に障害状態確認届を処理する予定としていた。ところが、障害給付額改定請求の不該当通知処理のみ行い、障害状態確認届の処理を怠ったため、平成21年10月分の定時支払が差し止めとなってしまう。 ※差し止めとなった障害基礎年金額：132,016円（平成21年8、9月分）	○担当者は額改定請求書に基づき障害状態確認届の入力を行う予定としていたが、後日入力処理をする際に、確認不足により障害状態確認届の処理を失念していたこと。 ○障害状態確認届の処理が担当者任せとなっており、課において処理状況の進捗管理が不十分であったため、処理漏れとなっているのを見落としたこと。	1名	132,016	○事象判明後、新宿社保の年金給付課長より受給権者あて連絡し、経過説明及び謝罪をした。支払時期が11月になる旨伝えるも、受給権者より今回の件は社保の責任でありそんなに待つことはできないとの申出を受ける。東京事務局と協議し、連絡する旨伝えた。（10/2） ○東京事務局運営管理課を通じて業務センターと調整を行い、10月21日の支払い予定との回答を得た。（10/2） ○年金給付課長が受給者に架電、支払い予定日を伝え改めて謝罪して了解を得た。（10/21） ※10月21日に支払い済み。	○新宿社保では、担当課長より当該事象を担当課職員全員に周知し、受付した障害状態確認届については、複数担当者で処理状況の進捗管理を適正に行うよう、改めて徹底した。

598	障害厚生年金請求書の 処理放置について	神奈川	藤沢	H21. 10. 5	H21. 10. 27	請求者の親族が藤沢社会保険事務所（以下「事務所」という）に代理として障害厚生年金裁定請求書等（以下「請求書等」という）を提出し、事務所から社会保険業務センター（以下「センター」という）に進達したが、診断書不備により事務所へ返戻された。その後、請求者の親族と書類の不備についてやりとりをしていたものの、請求書等を手元に持ち続けたまま、処理を放置していたことが判明。	センターからの請求書等返戻後、適切な判断ができなくなり、所長や他の職員に相談せずに、対応について悩み、処理をしないまま、転勤及び退職し放置してしまったもの。	1名	0	平成21年10月30日、総合相談室長が請求者の親族に電話連絡し、謝罪をするとともに11月6日に事務所へお越しいたき、請求書等受理に至るまでの説明し、早急に事務処理をする約束で了承した。	<事務所の対応>管理者が受付簿より進捗状況をしっかりと管理するよう指導する。 <事務局の対応>同様な事務処理放置・遅延が他事務所で発生していたことから、受付簿への登載の徹底指導から管理者の定期的な進捗管理の徹底、および11月には所属長自ら一斉点検を実施したところである。
599	生計維持関係申立書の 未処理について	兵庫	事務センター	H21. 10. 19	H21. 12. 4	兵庫社会保険事務所において、平成21年12月4日にお客様から12月払の確認の問い合わせがあり、平成21年10月15日に総合相談室の窓口で「生計維持申立書（様式7号）」を受理し事務センターに回付し、年内支払いということをお客様にお話していたが、事務センターに於いて当該書類を社会保険業務センターに進達していいないことが判明した。	1 事務センターにおいて事務所より回付を受けた書類が社会保険業務センターに進達されていなかった。 2 兵庫事務所から当事務センターに当該書類を回付する際に、当業務センターへの進達を急ぐように連絡をしなければならぬところ、連絡が十分ではなかった。	1名	109,633	お客様にお詫びし、社会保険業務センターに早期の支払いを依頼し、年内支払いの回答を得たため、12月11日にその旨兵庫社会保険事務所からお客様に連絡し、ご了解いただいた。	当該書類が進達されていなかった原因は、誤って処理不要とされており、今後は処理不要分についても、複数名でのチェックを実施する。また、本年10月から年金給付事務が事務センターに集約されたため、常に事務所と事務センターとの連絡を密にし、即時に対応しなければいけない場合は、電話等で個別連絡対応を行う。
600	年金受給権者 住所・ 支払機関変更届の未処理	神奈川	港北	H21. 10. 20	H21. 11. 11	郵便局送金にて年金受給中の者が転居により平成21年8月4日に『年金受給者 住所変更届』を提出した際、届出者が住所の記入誤りをしたため平成21年10月の定時支払い分を受け取ることができなかった。 このため、10月16日に再度来所し、支払い機関の変更も含め、正しい住所で『年金受給者 住所・支払機関変更届』を提出したが、支払機関は変更されたものの、住所変更はされているものと思い込み入力をしていなかったため郵便局での受け取りができなかったもの。	『年金受給者 住所変更届』については、すでに変更済みであると誤認し処理結果を確認しなかったため。	1名	381,792	年金給付の職員が電話対応をしたが、上司に代わるよう要求された。しかしながら、次長・総合相談室長がともに来訪者の相談対応で合ったため、庶務・年金給付課長が対応した。 送金通知書の再発行を業務センターに依頼、再発行後11月16日自宅にお届けする。	処理済である場合でも、それを確認できる画面等を添付するなどし複数の職員で確認できるよう決裁する。
601	ねんきん特別便に係る 再裁定報告書の処理遅延について	東京	八王子	19. 12. 28～ 20. 3. 31	平成20年8月頃	平成19年12月28日～平成20年3月31日までに受付した、ねんきん特別便送付対象者に係る年金再裁定報告書（第127号様式等）117件について、書類がねんきん特別便に紛れ込んでいたため、社会保険業務センターへの進達が行われていなかったことが判明。	ねんきん特別便の相談で来所した年金受給者について、基礎年金番号後の未統合の記録が判明し、記録の整備に伴い受給中の年金の再裁定処理が必要となる場合は、相談対応時に再裁定報告書等の書類を作成し、ねんきん特別便とともに受付した。 後から書類を整理して処理するため所定の場所に保管していたが、ねんきん特別便相談窓口の対応を最優先する状況が続いていたため、ねんきん特別便の整理作業が後回しとなり、進捗管理が行われず、再裁定報告書の進達の遅延を把握していなかった。	117名	0	○未整理となっていたねんきん特別便等の書類を全て再点検し、未進達の再裁定報告書等の確認作業を行い、件数を特定するとともに進達の準備を行う。（8月～9月） ○事務局より社会保険業務センターに再裁定報告書を持ち込み、順末を報告し、早急な処理を依頼する。（10/2） なお、対象の受給者宛に文書等で近日中に連絡することとしており、受給者から支払い時期について問い合わせがあった場合は、概ね6ヶ月として回答する旨を伝える。 また、受給者からもっと早く支払うよう強い要望がある場合には、別途個別に相談する旨を伝える。 ○再裁定処理の完了を確認した。（20/10～21/11）	○ねんきん特別便送付対象者に係る関係書類の整理を徹底するとともに、未進達の再裁定報告書については進捗管理を複数担当者で行うよう指示した。
602	障害厚生年金裁定請求 書等に係る再進達遅延 について	東京	青梅	H21. 3月下旬	H21. 5. 25	○平成20年10月に障害厚生年金裁定請求書を受付し、八王子社保を経由して社会保険業務センターへ進達した。請求者は障害認定日による請求を希望していたが、障害認定日における診断書に不備があるとして平成21年1月に返戻された。青梅社保では請求者及び診断書作成医療機関と連絡を取り合い、障害認定日における診断書の訂正及び追加を依頼した。その後、平成21年3月下旬には診断書の送付を受けたが、なお不備があったため、社会保険業務センター担当者に相談し、経過書を添付して再進達することとした。ところが、同経過書の作成が遅やかに行われなかったため、再進達の処理が遅延し約2ヶ月後となった結果、現症の診断書に基づき事後重症による障害厚生年金が裁定されたが、支払いが遅延した。 ※支払いが遅延した額：829,208円（障害厚生年金、平成20年11月分～平成21年5月分）	○請求者が障害認定日による請求を希望していたため、できる限り当時の資料を用意してもらうよう請求者及び医療機関に依頼していたが、説明が十分でなかったため、診断書の不備がなかなか解消されず、結果的に何度も提出させることになったこと。 ○請求書を再進達するにあたり、業務センターから指示のあった経過書を早急に作成する必要があったが、担当者が他の案件に係る対応に時間を取られたため、経過書の作成が遅れてしまったこと。 ○社会保険業務センターから不備返戻された書類の進捗管理が担当者任せとなっていたこと。	1名	829,208	○青梅社保の前総合相談室長が請求者に電話で経過説明及び謝罪を行い、請求書は5月19日に社会保険業務センターに送付しており、早急に認定審査を行うよう担当官に依頼済みである旨説明する。また、室長名の謝罪文書を作成し郵送する。（5/25） ○請求者より、謝罪文の内容への抗議文とともに謝罪文が返送される。前室長が請求者に電話で謝罪し、所長名の謝罪文を作成し郵送する。（5/29） ○請求者より入電。現室長が電話で裁定遅延を謝罪し、現在の裁定状況（6/25裁定済み、8/14初回支払予定）を説明するも、本件の責任の所在が曖昧であるとして納得を得られず。（7/1） ○請求者より、東京事務局企画課に入電、事務所の対応が不満である旨の苦情を受ける。企画調整二係長が青梅社保に経過を確認の上、請求者に架電。今回の裁定遅延について謝罪し、事務処理誤りとして本庁に報告済みでありマスコミに公表予定であることを説明し、本人の了解	○相談室職員及び年金給付課職員に対し当該事象を周知し、返戻された請求書等の進捗管理を適切に行うよう徹底し、書類の返戻等のやりとりで時間がかかる案件については、請求者に必ず経過説明を行うよう指導した。

603	老齢基礎年金に係る共済組合期間の算入誤りについて	千葉	木更津	H3. 8. 15	H21. 2. 24	平成21年2月23日、千葉社会保険事務局運営課からの特別便フォローアップの電話により年金加入記録が判明した受給権者が、平成21年2月24日再裁定手続き及び年金相談に来所され、当該受給権者の原簿記録等を確認した結果、国家公務員共済組合の加入期間について、共済組合より退職年金を受給しているにもかかわらず、当該期間を老齢基礎年金の対象期間として算入し、年金を支給していることが判明した。 過払い額 3, 057, 700円。	旧法に該当する退職年金の共済組合加入期間は合算対象期間とするところ、老齢厚生年金請求の審査の際、誤って基礎年金対象期間として入力、裁定したことによる。	1名	3, 057, 700	再裁定請求時に判明した老齢厚生年金の裁定誤りと、返納金についての説明と謝罪をした。また、裁定訂正処理に共済組合から発行される年金加入期間確認通知書が必要であることを説明し、過払い金の返納方法については通知書受処理時に改めて相談して決めることとした。	管内社会保険事務所担当職員全員及び、年金給付事務センター職員に今回の事象を報告するとともに共済加入期間の取り扱いについて改めての説明を行い、事務処理マニュアルによる処理を徹底し、再発防止に努めます。
604	配偶者状態表示の入力誤りについて	長野	飯田	H11. 4. 9	H20. 5. 31	共済組合期間が240月以上あって振替加算の対象者ではない旧法退職年金受給権者に、死亡した配偶者の老齢厚生年金の裁定処理時に、旧法退職年金受給権者の配偶者表示を誤って振替加算の対象者として入力していたため、老齢基礎年金の振替加算が誤って支払われていた。 過払 平成11年10月～平成21年1月分 1, 685, 950円 返納 平成16年 2月～平成21年1月分 898, 184円	配偶者の老齢基礎・厚生年金の裁定時に、配偶者状態表示を「41」と入力すべきところを「21」と入力していたため、老齢基礎年金振替加算の過払いが発生した。 配偶者の老齢年金給付裁定請求書は保存期限経過のため廃棄されており入力誤りが生じた詳細は不明である。 裁定請求書起票時に誤った配偶者状態表示を記入したか、審査時における受給権者の他年金受給状況の確認に適正を欠いていたものと思われる。	1名	898, 184	平成21年3月4日、庶務・業務課長が受給者宅を訪問。 過払い額の返納について、今後支払われる年金から分割で返納していただくことでご了解を得る。 「返納方法申出書」「生活状況の申立書」等関係書類を受理する。	窓口において、配偶者に係る年金受給状況の聞き取り調査とオンラインシステムの基礎年金番号情報照会回答票による把握を徹底する。 当事務局では管内各社会保険事務所に同事象を周知するとともに、改めて適正な事務処理を行うよう徹底しました。
605	老齢厚生年金の裁定誤りについて	山口	下関	H17. 2. 3	H21. 10. 27	老齢厚生年金の裁定請求時に、他人の記録が混在していたにもかかわらず、その記録を削除せず裁定していた。具体的な事象は、年金手帳の記号番号が二つあり、その一つは、他の社会保険事務所で払い出しされ、先頭記録が他人、2番目の記録が本人記録であり、かつ、他人の年金手帳の記号番号に、コンピューター上は、本人の氏名、生年月日が記録されていた。二つ目は、本人記録のみであり、この二つの記録を基礎年金番号に単純に統合し、裁定したことが原因。	裁定請求受付時に本人記録でないと判明していたが、記録統合の際に確認を漏らして処理し、裁定後の審査でも、漏らしていたと考えられる。平成17年1月17日受付し、窓口担当者からは、他人記録であることの記載がハードコピーに注意書きされていたところ、年金裁定時に見落とししたものと考えられる。 請求書は残っているものの詳細は不明である。	1名	112, 116	ご本人に社会保険事務所の裁定時の確認ミスであること説明した。また、総合相談室長から謝罪の上、正しく裁定をやり直すことをご説明し、裁定訂正の申し出書と返納方法申出書の提出をお願いし、それぞれ受理した。納得いかないうであったが、過払いの返納については65歳から各期年金支払額の20分の1返納としていただいた。	裁定後のチェックを複数職員にて確実に行うこと。 また、現在は裁定事務を運営課年金審査係へ集約しているところであり、窓口担当者から年金審査係へ連絡票の添付を徹底することについて改めて注意喚起を行った。
606	年金受給権者支払機関変更届の金融機関コード入力誤りについて	東京	文京	H20. 8. 11	H20. 10. 14	平成20年8月に受理した年金受給権者支払機関変更届を入力処理する際、金融機関コードを誤って入力し、処理後のチェックによっても誤りを発見できなかったため、平成20年10月振込分老齢基礎・老齢厚生年金が口座に振り込まれなかった。 ※振り込まれなかった年金額：185, 682円(平成20年10月振込分老齢基礎・老齢厚生年金)	○支払機関変更届の審査時には正しい金融機関コードを記入していたが、入力担当者が誤って別の銀行のコードを入力し、画面の確認が不十分であったため気付かなかったこと。 ○当該届書に記載された銀行名と誤入力したコードに該当する銀行名は頭の文字が同じであった。担当課では届書と処理結果リストの三重チェックを行っていたが、銀行名の確認が不十分であり、銀行名の頭の文字を見て別の銀行と勘違いしたため、コードが正しく入力されていると思い込み、誤りを見落とししたこと。	1名	185, 682	○文京社保の年金給付課係長が窓口にて対応し、受給権者に経過説明及び謝罪を行った。年金の再振込に関しては、金融機関から振込不能の連絡が社会保険業務センターに届いてからになるため、日数がかかることを説明した。受給権者より、口座の引き落としがあるため、再振込はできるだけ早くお願いしたいとの申出を受けた。(10/14) ○再振込みは11月10日頃になることを確認のうえ、年金給付課係長より、受給権者あて電話にて連絡し、再振込みの日程を伝えそれまではお待ちしていただきたい旨伝えた。(10/17) ○年金給付課係長より、受給権者あて電話にて連絡し、振込みがなされたか確認したところ、11月12日に振り込まれていたとの回答があり、了解を得た。(11/14)	○文京社保では、担当課長より当該事象を担当課職員全員に周知し、年金受給権者支払機関変更届の審査・入力時における複数担当者での金融機関コードの確認を徹底するよう改めて注意喚起した。 ○東京事務局では、平成21年3月24日付事務連絡により管内各社会保険事務所に当該事務処理誤りを周知し、再発防止及び適正な事務処理の徹底について改めて指示した。
607	所得状況連名簿の処理誤り	埼玉	春日部	H20. 9. 9	H21. 9. 4	OCR処理誤りのため、平成14年8月11日死亡情報により差し止めとなっていた障害基礎年金が支給されてしまったもの。(平成15年8月分～平成21年7月分)	平成20年度の連名簿のOCR処理の際に誤ったコードを記入したため、差し止めとなっていた障害基礎年金が遡及支給されてしまった。死亡保留処理がされていなかったことと、本人口座も閉鎖されていたため死亡者の口座に振り込まれてしまった。	1名	4, 760, 644	A役場に死亡の確認をとり、死亡保留を入力、平成21年10月以降の支払を停止する。 死亡者の親族に概要と経過説明、死亡届受理のために自宅を訪問したい旨を電話連絡する。 相手方の自宅に訪問し、経過説明とお詫びをする。 死亡届を受理するとともに、返済金額等について説明する。	今回の事例を課内会議で課員に説明し、再発防止のために平成21年度の連名簿を確認して市町から死亡が報告されている者についての確認と死亡保留の入力を徹底した。OCRの記入コードについても再確認した。

608	年金受給権者支払機関変更届の入力誤りについて	愛媛	松山西	H21. 2. 17	H21. 4. 21	老齢基礎年金受給者から提出された「年金受給権者住所・支払機関変更届」（以下「支払機関変更届」という。）の入力処理において、金融機関コードを誤って入力したため、4月15日の定期支払分が振替不能となった。 未払い額 147,550円	入力前に金融機関コードを誤って記載し、入力時にもコード番号の誤りに気付かなかった。 金融機関コード番号（正） 0174（伊予銀行）（誤） 0576（愛媛銀行） また、入力後の処理結果リストとのチェック及び決裁においても、金融機関コードの誤りを発見することができなかった。	1名	147,550	平成21年4月21日、次長及び年金審査官（庶務・年金給付課）が受給者宅を訪問し、受給者本人が不在のため配偶者（夫）と面談のうえ、今回の事象の説明及び謝罪を行うとともに、振替不能に係る今後の支払スケジュール（予定）を説明し、了承を得た。 平成21年5月12日、振込不能分について支払があった。	担当課内において当該事象を周知し、支払機関変更届の処理における金融機関コードについては、赤ペンで表示することとし、処理結果リストとの相互チェックを確実に行うよう徹底した。 また、所長会議において、管内社会保険事務所長に対し当該事象を説明し、事務所で入力処理を行う場合は、上記再発防止策を徹底するよう指示した。
609	老齢年金裁定時の支払金融機関コードの入力誤りについて	三重	事務センター	H21. 3. 9	H21. 9. 18	平成21年9月18日、四日市社会保険事務所にねんきんダイヤルより、「年金受給者に入金されていない。金融機関が間違っている。」との連絡があった。確認したところ、老齢年金裁定請求書の処理の際、金融機関コードの記入を誤り入力をしたため、失業保険終了後の初回払いである9月支払分が本人の口座に入金されなかった。	老齢年金裁定時、誤った金融機関コードを記入し、そのまま入力した。その後の処理結果リストチェックでも発見できなかった。	1名	358,275	ねんきんダイヤルから四日市社会保険事務所に連絡があったため、事務所は事務センターに対応を依頼。調査の結果、入力誤りが判明したため、年金受給者に連絡。年金受給者の自宅を訪問したが、留守であったため、電話にて謝罪の上、9月支払い分を翌月（10月中旬）に支払い、10月支払い予定分を11月中旬に支払うことで了解を得た。	各職員に今回の事務処理誤りの経過を話し、再度のチェック体制の強化を図った。
610	年金受給権者死亡届の入力誤りについて	三重	事務センター	H21. 3. 19	H21. 5. 28	平成21年5月28日、社会保険業務センター債権調査課から松阪社会保険事務所に、『年金受給者の死亡年月日の確認』の照会があり、社会保険事務局事務センターにて確認した結果、「未支給【年金・保険給付】請求書」の「③死亡した年月日」欄に記載された死亡日が平成21年2月20日とすべきところ、平成20年2月20日となっており、そのまま入力したため、未支給年金請求者宛に（過払いがあるとして）返納金の通知を送付してしまった。 未払い額 34,466円	「未支給【年金・保険給付】請求書」の「③死亡した年月日」を未支給年金請求者が誤って記載していたことを、添付書類（戸籍謄本）の確認不足のため審査及び入力後の決裁段階でも発見することができなかった。	1名	34,466	平成21年6月3日、社会保険庁債権調査課債権調査2係から未支給年金請求者に経緯を説明し了承を得るとともに返納金の取消処理を行う。 なお、未支給年金については6月5日「再裁定（127号）」を推進することにより再裁定処理後に未支給年金の支払を行った。	事務局事務センターにおいては、全担当者に添付書類と記載内容の確認を確実にに行い、決裁者についても慎重な審査を周知徹底しました。
611	年金支払い保留の誤入力について	岩手	盛岡	H21. 3. 30	H21. 6. 15	平成21年6月15日支払の年金が振り込まれていないとの照会が受給者からあり、確認したところ、死亡による支払保留になっていることが判明した。 未払い額 319,816円	○他人の死亡連絡を、生存者のハードコピーに間違えて記入したため。	1名	319,816	○受給者からの電話に年金給付課長が対応し、今回の事象を説明しお詫びした。（6/15） ○所長と年金給付課長で受給者宅を訪問し、改めてお詫びし、早期の支払が6月末である旨を再度説明したところ了承をいただいた。（6/15）	今まで受付している支払保留の書類を再確認し、同様の事象がないことを確認した。 死亡の電話連絡があった際の確認方法について、業務処理マニュアルに沿った取扱いの徹底を課内で研修し、再発防止に向け改めて周知徹底を図った。
612	特別支給の老齢厚生年金裁定時の受取金融機関口座番号入力誤りについて	東京	府中	H21. 5. 7	H21. 7. 3	○平成21年3月、受給権者より特別支給の老齢厚生年金の裁定請求書を受付した。入力処理の際、受取金融機関口座番号の上2ケタの入力を誤ってしまったため、平成21年6月15日の初回振込がなされなかった。 ※振込されなかった年金額：23,350円（平成21年4・5月分特別支給の老齢厚生年金）	○入力担当者による入力時の目視による受取金融機関口座番号の確認が不十分であったため、口座番号の最初の2ケタが「50」であるにも関わらず、「05」であると勘違いして入力していたこと。 ○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ったため、口座番号の入力誤りに気付かなかったこと。	1名	23,350	○府中社保の年金給付課長が受給権者宅に電話連絡した。受給権者本人が不在のため、夫に経過説明及び謝罪を行い、遅延した年金について8月14日に2回目支払分とあわせて振込する旨伝え、先方より了承を得た。また、年金給付課長より改めて7月6日の8時～9時の間に受給権者本人に電話連絡することを約束した。（7/3） ○7/6、年金給付課長が体調不良で休暇となったが、受給者本人に電話することについて次長に伝達されていなかった。9時40分頃、受給権者本人から電話連絡があり、次長が対応した。先方より、約束について担当課長から次長に伝達されていないことに対するお叱りを受けた。また年金の支給が遅れることについて納得を得られず、経緯等に関して公文書による説明を求められた。 ○これまでの経緯とお詫び、および平成21年7月中に振り込がされる旨の所長名文書を送付し、了解された。（7/10）	○府中社保では、当該事象を次長より担当課職員全員に周知し、入力時の目視による受取金融機関口座番号の確認、処理結果リスト及び決裁時の確認の徹底について、改めて注意喚起した。

613	年金受給者死亡に係る支払保留の誤りについて	宮城	石巻	H21. 6. 15	H21. 8. 5	6月15日、年金受給者の息子より電話にて、年金受給者死亡の連絡を受け7月21日に死亡保留を入力していたが、8月5日に年金審査係より遺族年金を請求している妻の年金に死亡保留が入力されていたことの連絡を受けて判明した。 【未払い額 76,400円】	年金受給者の息子より年金受給者の死亡による未支給、遺族年金の相談を受けた。死亡者については、年金給付課職員が随時、保留入力を行っていた。年金受給者の息子より年金受給者の死亡の連絡を受けた時点で、死亡者ではなく、未支給請求者の原簿画面を印字し、年金給付課職員に渡したことによる。	1名	76,400	8月5日、6日と年金審査官が受給者宅へ電話したが、不在で、連絡つかず。8月6日、年金審査官が受給者宅へ訪問した。玄関は開いていたが不在。隣人に確認したところ、受給者は施設に入所しており、不在。施設名は知らないとのこと。息子は別住所に住んでいるが連絡先は知らないとのこと。郵便受けに連絡いただく旨の手紙を入れてきた。8月10日、再度、受給者宅へ電話したが、不在で、連絡つかない為、文書にて、連絡することとし、手紙を郵送した。9月24日息子さんに経過、謝罪を行った。その後未払い額の支払いを行った。	○事務所長会議において発生事務所の所長より発生の経緯及び再発防止策について報告を受け、全職員への周知と再発防止策の徹底を図った。 ○全所給付課と管理室年金審査係の担当者の打ち合わせ回を開催し、本来の電話相談票への記載と復唱による確認の徹底に加え、死亡を確認できる証拠書のない保留入力については入力の時点において市町村に再確認を行うことを再発防止策として確認した。
614	年金受給者の死亡保留入力誤りについて	広島	三原	H21. 6. 15	H21. 6. 15	妻の死亡に伴う未支給請求の際に誤って生存している夫の記録に死亡保留をかけたため、平成21年6月定時払いの支払が行われなかったことが判明した。 未払い額 237,133円	平成21年5月12日に妻の死亡に伴い、夫の代理として次男が死亡及び未支給請求の手続きに来所した。窓口担当の相談員が、死亡に伴う支払保留処理を依頼するためハードコピーを印字したが、その際に同時に出力していた夫のハードコピーと取り違え、死亡日のメモ書きを添えて入力担当者に手渡した。入力担当者は翌日5月13日に入力したが、その結果、夫の記録に死亡保留情報が打ち込まれ、保留がかかって6月の定時支払が行われなかったものである。	1名	237,133	問い合わせがあった次男の妻に電話連絡し、謝罪と経緯を説明。7月15日の随時払いとなることの説明を行ったが、了解が得られなかった。業務センターと6月末の特別支払とすることで調整し、その内容を改めて伝えたところ、了解を得た。	○平成21年6月18日に課内ミーティングを開催し、再発防止策の徹底を図った。 ○支払保留入力の際は死亡情報が確認できる書類を添付し入力後は複数職員による確認を徹底させる。
615	年金受給者死亡に係る支払保留の誤りについて	宮城	石巻	H21. 6. 26	H21. 8. 5	6月26日、市役所市民課より電話にて年金受給者死亡の連絡を受け、7月21日に死亡保留を入力していたが、8月5日に年金受給者の妻の再裁定を確認中に、誤って妻の年金に死亡保留を入力していたことが判明した。 【未払い額 146,083円】	市役所市民課より年金受給者の死亡による未支給、遺族年金の相談を受けた。死亡者については、年金給付課職員が随時、保留入力を行っていた。気仙沼市役所市民課より年金受給者の死亡の連絡を受けた時点で、死亡者ではなく、未支給請求者の原簿画面を印字し、年金給付課職員に死亡保留の入力依頼を渡したことによる。	1名	146,083	8月5日、年金給付課職員が受給者へ電話にて、誤って保留としてしまったことを謝罪し、年金支払いについて、9月15日までお待ちいただくことを説明し、了承いただき、公表についても了承いただいた。	○事務所長会議において発生事務所の所長より発生の経緯及び再発防止策について報告を受け、全職員への周知と再発防止策の徹底を図った。 ○全所給付課と管理室年金審査係の担当者の打ち合わせ回を開催し、本来の電話相談票への記載と復唱による確認の徹底に加え、死亡を確認できる証拠書のない保留入力については入力の時点において市町村に再確認を行うことを再発防止策として確認した。
616	年金受給権者支払機関変更届の入力誤りについて	三重	事務センター	H21. 7. 3	H21. 9. 10	平成21年9月10日に、年金受給者様から『平成21年8月15日に振り込まれるはずの老齢年金がA銀行に振り込まれていない』旨の電話があり調査をした結果、「年金受給権者支払機関変更届」の支店名のフリガナ欄に本来「ハナオカ」と記入すべきところを誤って「ハナソノ」と記入して入力したため、A銀行花岡支店に送金されずに振り込み不能となっていたことが判明した。	「年金受給権者支払機関変更届」は受付後、金融機関のフリガナを確認し、記載がなければ補記して入力委託を行う。今回未記入であったため補記をする際、「A銀行花岡支店」を「A銀行花岡支店」と見間違えたため、誤ったフリガナを記載してしまった。また入力後のリストチェックでも発見できなかった。	1名	210,816	年金受給者様に対し、老齢年金を8月15日に振込むことが出来なかったことへの謝罪・経緯の説明を行い、再振込みをすることで了承を得た。 (9月10日に訂正入力を行い、9月15日に日銀において再振込みの処理を行う)	各職員に今回の事務処理誤りの経過を周知し、事務処理の適正化を図った。
617	年金受給権者支払金融機関変更届の入力誤りについて	岐阜	岐阜北	H21. 7. 21	H21. 8. 10	「年金受給権者住所・支払機関変更届」の金融機関コードを誤って入力したことにより、年金が振込不能となってしまうた。	ご本人から提出された「年金受給権者住所・支払機関変更届」の金融機関欄は、信用金庫と記載されて届け出があったにもかかわらず、担当職員が誤って農協の金融機関コードを入力してしまったことによる。 また、入力後、複数人でチェックを行ったが、誤りに気づかなかった。	1名	132,016	平成21年8月10日、誤り判明後、年金給付係長が直ちに金融機関変更処理を行うとともにご本人謝罪し、9月初旬には支払いを行う旨説明した。 8月11日、ご本人よりあらためて電話連絡があり早期に支払ってほしい旨の申し入れがあったため、年金給付係長が農協に電話連絡をし、早期の返金手続きについて依頼を行うとともに、ご本人に、今後の予定について説明し、あらためて謝罪を行った。 8月28日、総合相談室長が業務センターにて再振込処理が行われたことを確認し、ご本人には約1週間後に振り込まれる旨電話連絡を行い、了承していただいた。(9月2日振込済み)	岐阜北社会保険事務所においては、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、入力後の処理結果リストによる複数人によるチェックを厳重に行うよう指示した。 岐阜社会保険事務局においては、各社会保険事務所に對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。

618	老齢年金裁定時の支払金融機関コードの入力誤りについて	三重	事務センター	H21. 8. 19	H21. 10. 13	平成21年10月13日、四日市社会保険事務所に本人より、「支払通知が届いたが、金融機関が間違っている。」との連絡があった。確認したところ、老齢年金裁定請求書の処理の際、金融機関コードを記入する時に、「0154」とすべきところを「0155」と記入し、そのまま入力をしたため10月15日に振り込まれるはずの初回払いである9月分が本人の口座に入金されないこととなった。	老齢年金裁定時、誤った金融機関コードを記入し、そのまま入力した。その後の処理結果リストチェックでも発見できなかった。	1名	2,958	四日市社会保険事務所は事務センターに対応を依頼。調査の結果、入力誤りが判明したため、年金受給者に連絡。電話にて謝罪の上、10月支払い分を翌月(11月中旬)に支払うことで了解を得た。	委託業者に今回の事務処理誤りについて厳重に注意を行った。また、各職員に今回の事務処理誤りの経過を話し、再度のチェック体制の強化を図った。
619	年金受給権者支払機関変更届の入力誤りについて	広島	広島西	H21. 8. 21	H21. 10. 9	平成21年8月21日、広島県在住の受給権者が年金相談窓口へ年金の支払機関変更届の届出をされた際、基礎年金番号の記載がなかったため、氏名索引を行った。そのとき、基礎年金番号が複数照写されたが住所等の確認をせず、先頭に照写された同姓・同名・同生年月日の別人(栃木県在住)の基礎年金番号を支払機関変更届に記載し処理を行った。 結果、別人(栃木県在住)の年金受取口座を変更したことが判明。また、広島県在住の受給権者は、支払機関変更届提出前に受給していた銀行の口座をすでに解約しており、お二方の10月定期支払の年金の支払が遅れることとなった。 未払い額 132,833	年金相談窓口でご本人様から年金受取の金融機関変更のお申出があり、基礎年金番号のわかる書類の持ち合わせがなかったため、免許証提示による本人確認に基づき窓口装置で基礎年金番号の氏名検索を行った。その際に、ご本人様の現住所と照写された住所の一致を確認せず同姓同名同生年月日の別人(栃木県在住)の基礎年金番号を誤って記載したため。	2名	132,833	広島県在住の受給権者に今回の事情を説明し、謝罪のうえ今後の対応について後日連絡する旨伝える。 栃木県在住の受給権者に今回の事情を説明し、謝罪のうえ今後の対応について後日連絡する旨伝える。 誤って入金される金融機関に、事情を説明し年金の入金停止依頼をし、入金停止手続きをする。 栃木県在住の受給権者に年金支払時期について説明し、了解を得る。 広島県在住の受給権者に年金支払時期についての説明、及び誤った年金の入金停止をした旨説明し、手続き不要の連絡をし了解を得る。	年金の諸手続きについては、基礎年金番号の確認を徹底し、今後は基礎年金番号の氏名索引を行った場合は届書に年金相談受付票の写し等を添付し、審査段階においても再度、該当者の基礎年金番号及び氏名・住所・生年月日を確認する。
620	未支給年金請求書の入力誤りについて	愛知	年金裁定センター	H21. 8. 27	H21. 11. 16	亡き夫の未支給を請求した請求者様の長女の夫が「未支給年金振込み通知書」を持参の上来所し、11月13日振込みがされていないがどうなっているのかと問合せがあり。確認したところ裁定センターでの「氏名のフリガナ」入力誤りのため振込不能になっていることが判明した。	裁定センターで死亡届の入力を行ったときに、フリガナを誤って入力し、審査段階でもフリガナの入力誤りを見落としたため。また、社会保険庁業務センターで未支給金を処理するに当たり、審査段階で入力誤りを、見落としたため。	1名	125,758	11月16日総合相談室長・庶務課長が事務所内にて対応する。社会保険業務センターに確認し、通常だと振込不能の年金が12月初旬に業務センターへ返り、1月15日の支払となってしまうこと説明するも、本人がミスした訳でなくすべて社会保険側のミスであるのにもかかわらずどうして1月15日まで待たないといけないのか、直ちに支払を行ってほしい。本人は、今寝込んでおり、医者にかかりたくてもその未支給金が振り込まれなければ医者にかかることもできない、どうしてくれるのだと強い態度で申し出あり。上局へはミスがあったこと報告し、業務センターへは少しでも早く支払ができるかどうかの確認を行うのであれば時間をくださいと説明し、後日連絡をする約束をし、本日はお帰りのいただいた。愛知銀行桜山支店に電話。資金は本店にあり、24日日銀へ返納予定である旨回答あり。同時に、理由が一字相違による名義相違である点から、愛知銀行において再振込をする旨の申出あり。依頼することとし、16日に	職員に対し、審査段階において、判読しにくいフリガナについて必ず補正し、入力後のチェックにおいても、漢字を確認し正しいフリガナで入力されているか確認するよう、再度徹底させた。
621	障害基礎年金定時届に係る入力誤りについて	広島	三次	H21. 9. 7	H21. 10. 16	障害基礎年金定時届において、平成21年8月3日付で現況届及び所得状況届が提出されたにもかかわらず、事務担当者の入力誤りにより10月期支払いが差止となったもの。 (未払い額:132,016円)	所得状況届の審査結果を連名簿から「OCR帳票」(入力帳票)に転記する際、当該者の後の欄の者が所得状況届が未提出であったため、当該者が所得状況届未提出であると見誤り、所得状況届未提出者の差止コードを「OCR帳票」に記入したため。入力後のチェックは複数人で行っていたが、「OCR帳票」への転記のチェックは複数人で行っていなかった。	1名	132,016	10月30日支払いとなることが判明。 主任相談専門官により本人に架電し、差止となったことについて謝罪するとともに10月30日の支払いとなる旨を説明し了解を得た。その後、事務所長より本人に架電し、事務処理誤りについて謝罪を行った。	「OCR」処理後の処理結果リストについては複数人によるチェックを行っていたが、「OCR帳票」への転記に際して複数人によるチェックができていなかったことが原因であり、今後、転記を必要とする事務処理については、転記後のチェックを複数人で行うことを徹底する。
622	老齢厚生年金等の裁定誤りについて	滋賀	業務管理室	H21. 9. 11	H21. 12. 4	住居が同一市、生年月が昭和24年8月、氏名もよく似たAB両氏から、平成21年8月に彦根社会保険事務所で老齢厚生年金の裁定請求書を受理し、事務センターに回送した。 受付時は、両氏とも本来請求の希望であったが、すぐ後にA氏から老齢基礎年金の全部繰上げの請求があったため、繰上げ請求書を受理後、ただちに事務センターへ電話連絡するとともに書類回送した。 事務センターでは、A氏の裁定請求書に繰上げ請求書をセットして裁定すべきところ、誤ってB氏の裁定請求書にA氏の繰上げ請求書をセットして裁定していたことが判明した。	住居、生年月日、氏名、提出時期等、酷似した二人について、基礎年金番号の確認が疎かになったため。	2名	152,025	12月4日：B氏からの申出を受けて、事務センターの年金業務指導官からAB両氏に電話連絡し、概略の説明とお詫びを申し上げ、あらためてお伺する旨伝えた。 12月7日：朝9時ごろ、運営課から業務センターに早期支払について依頼し、25日ごろの支払いについて努力する旨回答を得る。午後4時～、事務センター長及び年金業務指導官がA氏宅を訪問し、経過説明とお詫びを申し上げる。 12月10日：午前10時～、年金業務指導官がB氏宅を訪問し、経過説明とお詫びを申し上げる。今後の事務処理を説明するとともに、必要書類を受理する。	担当係で注意喚起を図り、基礎年金番号・氏名・生年月日・住所を充分確認し、該当の正しい請求書に挟み込むよう徹底する。 年金証書発送までに、もう一度適正な事務処理がされているか、請求書原本と繰上げ請求書(様式第102号)の突合及び裁定原簿の確認を励行する。

623	年金受給権者支払機関変更届の入力誤りについて	北海道	帯広	H21. 11. 9	H21. 12. 14	帯広市在住の年金受給者（受給者A）から11月9日郵送により支払機関変更届の届出あり。基礎年金番号が未記入のため氏名索引により確認し記入の際、フリ仮名同一である枚方市在住の年金受給者（受給者B)の基礎年金番号を誤って記入したことにより入力誤りとなってしまったもの。	○受給権者支払機関変更届が郵送で提出された際に基礎年金番号が記載されていない場合、氏名索引により確認を行っているが、生年月日の元号を大正と昭和を見誤り、さらに氏名の漢字及び住所の確認を怠ったことにより、別人の基礎年金番号を支払機関変更届提出者のものとしてしまったことによる。また、複数の職員による確認がされていなかった。 ○入力については裁定センターで行っているが、誤った年号で入力され、職員による処理結果との突合でも見逃していた	2名	153, 899	○平成21年12月14日 受給者Aへ電話連絡によりお詫びと経過について説明し、変更申し出前の口座に振込まれることの了解を得る。 ○平成21年12月14日 受給者Bへ帯広社会保険事務所年金給付係長がお詫びのうえ経過をご説明したが、12月中に支払うことを強く求められる。 社会保険業務センター業務3課支払2係と協議し手払い対応となるが、24日振込み処理のため1月5日までには入金される予定だが、12月末日までの入金は約束できないとのこと。 ○平成21年12月15日 受給者Aへ12月定期払いは変更前の金融機関へ振込みされることと、変更後の口座へ12月15日付で本来お振込みすべきでない金額が振り込まれ、後日お返しいただくことになることをお詫びのうえご説明し了解を得る。 ○平成21年12月16日 年金給付課長が受給者Bにあらためてお詫びをし、振込みに至るまでの状況を確認し、報告することを伝えるも、年内振り込みを強く要求される。 ○平成21年12月24日支払いを確認し、本人に説明し、了解を得る。	○平成21年12月15日 職員に対し、本事案が発生した経緯について周知し、氏名索引による基礎年金番号の確認にあたっては、必ず漢字氏名、生年月日、住所が一致することを確認し、ハードコピーを出力して他の職員の確認を行うことを徹底する。 ○裁定センターにおいては、平成21年12月15、16日に職員、派遣職員に対し、今回の事案を報告し入力及び処理結果の点検の際には、生年月日(年号)の確認も十分にすよう徹底した。
624	老齢厚生年金等の諸変更誤りについて	宮崎	高鍋	H16. 7. 22	H21. 10. 23	平成21年10月21日、夫婦で社会保険事務所を訪れ、夫についていた加給年金がなくなったことについての相談があった。 23日電話にて妻の共済年金についての受給状況の確認を行ったところ、妻は共済年金の満了者であり、妻の老齢厚生年金裁定時に、社会保険業務センターへ「厚生年金保険老齢・障害厚生年金加給年金額対象者年金受給報告書」の進達を行っていたが、夫についていた加給年金が過払いとなっていることが判明したため、26日に加給年金額が過払いになっている旨の説明を行った。 * 過払金額 1, 477, 500円（平成16年 8月分～平成21年7月分） 返納金額 1, 378, 800円（平成16年12月分～平成21年7月分）	妻の老齢厚生年金裁定時に、夫の老齢厚生年金の加給年金額対象者が共済年金の満了者であることが判明し、「厚生年金保険老齢・障害厚生年金加給年金額対象者年金受給報告書」を社会保険業務センターへ進達を行っていた。しかしながら、WMでは配偶者状態表示が変更されていないため、社会保険業務センターに確認をしたところ、共済年金の満了者については、この報告書では対応しないとのことと、この報告書は処理不要のゴム印が押印されており、当事務所へ返戻をしている形跡はないとのことであった。当事務所としては、返戻がないため、適正な処理をしていたと思い、そのままチェックされることもなく、妻が65歳到達まで支給されたものである。	1名	1, 378, 800	○10月23日 配偶者の共済年金の受給状況の確認を行ったところ、加給年金額の過払いが判明する。 ○10月26日 電話にて加給年金額の過払いが生じている旨の説明を行うとともに、後日自宅へ訪問し再度説明を行う旨の連絡を行う。 ○10月30日 自宅訪問し、夫婦と面談。配偶者加給金の制度について説明した。配偶者の共済年金について聞き取りしたところ、共済年金が60歳から支給されていることを確認した。年金請求時に、配偶者加給金の話はいつさい聞いていない。配偶者加給金が停止になるのだったら、何故、その時に説明してくれなかったのか。夫婦共、長い期間、厚生年金や共済年金に加入してきたし、お互いに扶養にはいったこともなく、配偶者加給金がついていることすら知らなかった。年金の手続きを自分たちは言われたとおりにしているので、私たちには何の落度もないはず。行政側の対応の誤りであり、全ての責任を我々に負わせるというのは納得することは一切できない。返納金について、我々だけでなく行政側も支払うべきである。年金証書発送時に送付する「年金受給者のしおり」について説明するものの、一般人にこのような物で理解しろというのはおかしい。年金相談に行ってるのだから、その時教えてくれるのが当たり前。数時間、説得を繰り返すものの行政責任を取らない以上納得しない。最終的に、返納について納付書が送られてくるということについては同意を得ることはできたものの、納付書が送付されてきた際に異議申立てをするということになった。	<高鍋社保の対応> 現在は、老齢・障害給付 加給年金額支給停止事由該当届を進達するので過払いとなることはないが、課内会議を開催し、当該事象の報告をするともに、適正な事務処理の徹底について注意喚起を図った。
625	離婚時の年金分割のための情報通知書の作成誤り等について	東京	世田谷	H21. 3. 10	H21. 5. 21	○平成21年3月、離婚当事者の一方の被保険者が来所し、「年金分割のための情報提供請求書」を提出した。当該被保険者の場合、離婚時の厚生年金の分割の対象とならないケースであったが、対象になると誤認したため、誤って分割後の年金見込額を算出し、「年金分割のための情報通知書」を作成・交付していた。	○離婚時の厚生年金の分割制度の対象となるのは、平成19年4月1日以降に離婚した場合であり、当該離婚に係る婚姻期間中に第2号被保険者期間のあることが必要。当該被保険者は平成19年4月1日前に離婚し、その後同一人と再度婚姻していたが、二度目の婚姻期間中には、配偶者が厚生年金被保険者期間を有していないため、年金分割の対象とならない。ところが、担当者が戸籍謄本の記載事項を十分に確認しなかったため、一度目の離婚日の記載を見落とし、婚姻期間が請求書提出日まで継続しているものと誤って判断したこと。 また、処理結果リストのチェック及び決裁時においても、戸籍謄本との照合・確認不足により誤りを見落としたこと。	1名	0	○被保険者が標準報酬改定請求書を世田谷社保に提出した際、対応した年金給付課長が誤りについて事情説明及び謝罪を行い、年金分割の対象外であることを説明して理解を求めた。（5/21） ○被保険者より社会保険庁に苦情の電話があり、連絡を受けた東京事務局より世田谷社保に対応を指示した。（7/14） ○世田谷社保の次長が被保険者に架電。事務処理誤りについて改めて謝罪し、今後誤りがないよう職員の指導を徹底することを説明した。（7/14）	○年金給付課職員全員に当該事象を周知し、離婚時の年金分割に係る手続きにおいては、戸籍謄本等添付書類や入力事項を複数担当者で入念にチェックするよう改めて徹底した。
626	年金記録照会回答誤り及び年金額仮計算書の作成誤りについて	東京	中野	H21. 5. 1	H21. 6. 5	○平成20年10月、年金受給者よりねんきん特別便の回答が提出され、後日判明した厚生年金加入記録は脱退手当金支給済みであり、当該記録を基礎年金番号の記録に統合しても、受給中の年金額の変更は行われないケースであった。ところが、平成21年5月、年金記録照会の回答を作成する際、誤って脱退手当金が支給されていない記録として回答していた。また、併せて、当該年金記録の統合により年金額が変更される旨の誤った年金額仮計算書を作成・送付し、受給者より返送させていた。	○「厚生年金保険の期間照会について（回答）」及び年金額仮計算書を作成する際、被保険者記録照会回答票の確認が不十分であり、一時金画面を見落としていたこと。 ○「厚生年金保険の期間照会について（回答）」及び年金額仮計算書を作成後、決裁時における添付書類との照合・確認が不十分であったため、作成誤りを見落としていたこと。	1名	0	○中野社保の年金給付課長より、受給権者あて連絡し、経過説明及び謝罪をした。また、改めて正しい内容の文書を交付することを約束し、先方より了承を得た。（6/5） ○次長及び適用課長が受給者宅を訪問し、改めて謝罪及び説明を行った上で、誤った回答書及び仮計算書を回収し、正しい回答書及び仮計算書を渡し、了解を得た。（6/11）	○中野社保では、当該事象を年金給付課長より担当課職員全員に周知し、厚生年金保険の期間照会回答及び年金額仮計算書作成時における、脱退手当金支給記録の有無の確認を徹底するよう、改めて指示した。

627	年金振込通知書再発行時の様式誤りについて	東京	北	H21. 8. 14	H21. 8. 24	○公的年金からの個人住民税の特別徴収の実施に伴い、平成21年8月24日から再発行用振込通知書の帳票レイアウトが変更され、個人住民税額の欄が追加された。したがって、同日から新様式による振込通知書の再発行をすべきところ、3名のお客様（A様・B様・C様）に誤って旧様式の振込通知書を交付してしまった。	○同日から新様式に変更されたことが、総合窓口まで周知徹底されていなかったこと。 また、再発行した振込通知書の印字内容の確認を漏らしたため、枠外に印字されているを見落としてしまったこと。	3名		0	○北社保の年金給付課担当者よりA様・B様ご夫婦の自宅へ電話連絡したところ、同日中に差し替えよう強い希望があったため、所長がA・B様の自宅を訪問し事情説明及び謝罪を行い、正しい通知書と差し替えを行い了解を得た。（8/24） ○C様には年金給付課担当者より電話連絡したところ郵送での対応について了解を得たため、お詫び文書とともに正しい通知書を郵送した。（8/24）	○旧様式を窓口用紙入れより回収し、新様式のものを入れ替えた。 ○「公的年金からの個人住民税の特別徴収に係る事務の取扱いについて」（庁保険発第0818001号平成21年8月18日付本庁運営部企画課長通知）及び「個人住民税の公的年金からの特別徴収に伴う社会保険オンラインシステムの業務処理の取扱いについて」（社業発第17号平成21年8月19日付社会保険業務センター総務部長、社会保険業務センター情報管理部長、社会保険業務センター中央年金相談室長通知）の内容を職員及び謝金職員（社労士含む）に周知し、正しい取扱いの徹底を図った。
628	厚生年金保険期間照会回答書の作成誤り	三重	松阪	H21. 10. 19	H21. 10. 30	四日市社会保険事務所長名で作成された厚生年金保険期間照会回答書を松阪社会保険事務所の文書番号で松阪社会保険事務所長の公印を押印し、松阪社会保険事務所から送付した。	期間照会等集約事務センターにて作成された厚生年金保険期間照会回答書が三重社会保険事務局経由で当所に送付されてきた際、四日市社会保険事務所分が混入しているのに気付かず受付、決裁及び発送段階においても誤りを発見できなかった。	8名		0	松阪社会保険事務所担当課長が、当該者に対して電話でお詫びを行うとともに、正しい回答書を四日市社会保険事務所から再度送付させていただくことを説明し、併せて同封させていただいた返信用封筒にて先に送付した回答書を返送していただくよう依頼し了承を得た。（A様については、電話番号不明のため文書のみ対応）	関係職員に当該事案を説明するとともに、今後確実なチェックが行えるよう体制の強化を図った。（三重社会保険事務局から回答書を受付けた際の事務所名の確認の徹底及び文書発送前の年金給付課での事務所名の確認）
629	厚生年金保険期間照会回答書の作成誤り	三重	四日市	H21. 11. 4	H21. 11. 9	津社会保険事務所長名で作成された厚生年金保険期間照会回答書を四日市社会保険事務所の文書番号で四日市社会保険事務所長の公印を押印し、四日市社会保険事務所から送付した。	期間照会等集約事務センターにて作成された厚生年金保険期間照会回答書が三重社会保険事務局経由で当所に送付されてきた際、津社会保険事務所分が混入しているのに気付かず受付、決裁及び発送段階においても誤りを発見できなかった。	1名		0	四日市社会保険事務所長が、当該者に対して電話でお詫びを行うとともに、正しい回答書を津社会保険事務所から再度送付させていただくことを説明。 なお、先に送付した回答書については、本人がすでに破棄したことを確認。	関係職員に当該事案を説明するとともに、今後確実なチェックが行えるよう体制の強化を図った。（三重社会保険事務局から回答書を受付けた際の事務所名の確認の徹底及び文書発送前の年金給付課での事務所名の確認）
630	FAXの送信誤りについて	愛媛	松山西	H20. 12. 18	H21. 2. 27	他社保へFAX送信すべき「被保険者記録照会・回答票（厚生年金保険旧台帳等に係る調査用）」（以下「記録照会・回答票」という。）を、誤って一般個人宅へ送信していたことが判明した。	他社保へ「記録照会・回答票」をFAX送信する際、FAX番号を誤入力した。 FAX番号：（正）0985-●●-●●●● （誤）0895-●●-●●●● また、複数人による送信時の確認作業が行われていなかった。	1名		0	平成21年2月27日、庶務・年金給付課長が、誤送信先へ電話（FAX番号と同一）し、事象の説明及び謝罪を行った。 なお、誤送信した「記録照会・回答票」については、「破棄したかもしれない」とのことであったが、回収するために後日訪問する旨説明し、了承を得た。 その後、訪問するために電話するも、連絡がとれなかった。 平成21年4月6日、誤送信先と連絡がとれ、誤送信した「記録照会・回答票」は既に廃棄済であることを確認した。	所内会議及び職員研修において、全職員に対しFAX送信前及び送信後の複数人による番号確認を徹底するよう指導した。 3月26日の所長会議において、今回の事象について説明し、FAXを送信する際の確認項目を周知徹底した。 また、平成21年4月8日付運営課長事務連絡「事務処理誤り等（誤送付・誤送信等）の未然防止の徹底について」を発出し、管下社会保険事務所に対し事故防止の徹底を図った。
631	被保険者記録照会回答票等の誤送付について	福井	敦賀	H21. 1. 16	H21. 1. 16	「被保険者記録照会回答票（平成20年6月13日作成）」と「ねんきん特別便再交付用確認はがき」（以下「回答書等」という）を送付した際、別人に誤送付したことが判明した。	通常被保険者記録照会回答票等を送付する場合は、窓開き封筒を使用して送付しているが、今回の回答書等を送付した際、住所、氏名が出力された別人の宛名シールを貼付した封筒を使用したこと、及び封入封緘時に複数名での確認を行わなかったことが原因です。	2名		0	○庶務・年金給付課長が誤送付先の被保険者宅を訪問し、謝罪と誤送した回答書等を受理した。（1/16） ○国民年金担当課長が個人情報が漏洩した受給者宅を訪問し謝罪のうえ、誤送付の経過説明と当該回答書等を回収したことを説明し、了承を得た。（1/19） ○庶務・年金給付課長が当該回答書等を送付した者を確認するため、全職員に聞き取り調査を行ったが送付した者は特定できなかった。（1/19） 誤送付した被保険者記録回答票は、国民年金の強制徴収対象者の父親であり、戸別訪問時に本人より記録の確認を依頼された際に作成されたものであることから、前任者（厚生局出向）にも確認したが、送付した事実は確認できなかった。（1/20）	<敦賀事務所> ○全職員に当該事務処理誤りの発生を周知し、被保険者記録回答票を作成及び送付する際は、課長以上の者が最終確認を行ったうえで送付するよう事務処理の流れを改め、再発防止の注意喚起を行った。 <事務局> ○総括危機管理対応者から事務所所長に対して、誤送付の発生防止と被保険者記録回答票の作成及び個人情報の取扱いについて再度職員に周知徹底を行うよう指示した。

632	被保険者記録照会回答票の誤送付について	北海道	旭川	H21. 2. 5	H21. 2. 6	『被保険者記録照会回答票』の送付を求められたお客様へ、基礎年金番号が1番違いの別人の『被保険者記録照会回答票』を誤作成して送付した。	「被保険者記録照会回答票」の作成にあたり、基礎年金番号1番違いの別人の「被保険者記録照会回答票」を作成。送付準備にあたり申出者氏名と回答票氏名の確認を怠り、申出の住所と回答票の住所が異なっていることから、収録住所の変更が行われていないものと勘違いし、申出住所を封筒に手書き作成。複数の職員による確認行為を行うこととされているが、申出書、被保険者記録回答票及び封筒の宛名等についての点検が不十分であった。	2名		0	・平成21年2月6日、担当職員が誤送付したご本人宅へ謝罪と説明のため訪宅し、ご本人から謝罪について了承を得、誤送付した別人の被保険者記録回答票を回収した。 また、平成21年2月13日、ご本人宅を訪問し正しい回答票を交付した。 ・平成21年2月9日、担当職員が誤って送付した記録のご本人に電話で謝罪、改めて訪問による謝罪を申し出たが、謝罪文を送付することで了承を得た。（謝罪文送付：平成21年2月23日）	・処理結果のチェック及び決裁を確実に行う。 ・発送にあたっては、窓開封筒の使用を原則とし、書類の封入・封緘は複数人による確認を徹底する。
633	年金加入期間確認通知書の誤送付について	山口	業務管理室	H21. 4. 13	H21. 4. 20	年金加入期間確認請求書について、事務局年金審査係において処理・発送したところ、一人の者に2枚送付すべきところ、2枚目を誤って別人に送付した。	4月13日に2名の者に年金加入期間確認通知書を窓開き封筒によって件数、宛先を確認して送付した。しかし、この内1名の分は、2枚作成されており、2枚目を別人に送付したものである。2件であり窓開き封筒の宛名も確認したことから、間違いないとの認識を有し、複数の者で確認する手順を怠ったことから、別人の書面を封入したことに気がつかなかった。	1名		0	別人の方には、4月21日に電話にて謝罪とお詫びをし、ご理解をいただいた。 本人には、4月21日改めて年金加入期間確認通知書を送付した。誤送付された年金加入期間確認通知書については柳井市役所から岩国社会保険事務所を通じて4月22日に返却された。また、本人には4月21日から24日までの間連絡がつかず、25日に電話にて謝罪とお詫びをし、ご理解をいただいた。あわせて先に送付した4月13日分1枚と4月21日送付（4月20日付発行）分2枚についてご本人の手元に届いていることを確認した。	今後、発送の際には少ない件数であっても複数で確認すること及び封入封緘の際には送付物と封筒の宛先の確認を徹底した。
634	年金額仮計算書の誤送付について	東京	世田谷	H21. 4. 20	H21. 4. 27	灰色便の電話照会により記録が判明した方に郵送する年金額仮計算書・再裁定申出書を作成する際、受給者Aのデータに基づき作成した年金額仮計算書等を、作成対象ではない別の受給者Bの遺族宛に誤って発送し、Aに対しては年金額仮計算書を送付していなかった。	灰色便記録判明分の年金額仮計算書等を作成するための、パソコンの対象者一覧表に受給者Aのデータを入力しようとした際、誤って一行上の仮計算書等送付対象者ではない受給者Bの欄へ入力したため、BについてAのデータに基づく内容の仮計算書等が出力されたこと。 発送前のチェックにおいては、受給権者原簿及び被保険者記録と作成対象者一覧表及び仮計算書等を照合することとしていたが、チェック担当者への指示に不備があり、作成対象者一覧表と仮計算書等との照合以外は行われなかったため、発送前の第1次、第2次チェックでは別人データで作成されていることが判明しなかったこと。	2名		0	○世田谷社保の次長がBの遺族（妻）へ架電し、誤送についてお詫びを申し上げるとともに、回収に伺いたい旨をお願いするも、30日にご息女が来所するとのことであった。（4/27） ○ご息女より所用で来所できないので同封されていた返信用封筒にて返送する旨、電話にてご連絡いただく。（4/30） なお、再裁定手続きの際、日本人（故人）の正確な加入記録を見ていないとのことであったため、統合後の記録及び謝罪文書を郵送した。（4/30） ○Bの遺族より誤送付した仮計算書等が返送される。担当社会保険調査官がAに電話で経過説明及び謝罪を行い、手続き書類を送付する旨説明。了解を得たため、正しい仮計算書等を郵送した。（5/8）	○対象者一覧表データ入力時の再チェックを徹底するとともに、発送時のチェックにおいても受給権者原簿及び被保険者記録と作成対象者一覧表及び仮計算書等を必ず照合・確認するよう徹底した。
635	年金裁定請求書に係る添付書類追加依頼文書の誤送付について	長崎	業務管理室	H21. 5. 18	H21. 5. 20	老齢年金裁定に伴い添付書類不備による書類追加依頼文書（戸籍抄本添付）を送付したところ誤って他の請求者へ送付した。 （誤送付を受けた方） 諫早市在住 60歳代 男性 （本来送付すべき方） 佐世保市在住 60歳代 男性	返戻文書の決裁時には、宛名が記載された返信用封筒も作成することとしている。今回も決められたとおり作成していたが、封筒の宛先と送付物の確認が不十分であったため。また複数による封入封緘をする時の確認を行わなかったため。 なお、他に誤送付はない。（誤って入れた封筒は、返戻する必要がなくなった他の請求者名義の封筒であった。）	1名		0	○5月21日 電話照会後、年金審査係に保管している双方の書類確認 ①送付を受けた方の処理は審査終了し老齢年金を裁定中（返戻予定だったが、送付不要となった）②誤って送付された方の書類は、添付書類不足のため、審査保留中 ○同日 誤送付をされた方へ電話したが留守。送付を受けた方は、「本日、午後8時に訪問を」と申出があった。 送付を受けた方の自宅を訪問し、誤送付の謝罪し、了解を得て、郵便物を受理した。 ○同日 誤って送付された方と電話で話す。今回の事象について、説明し、謝罪を行い、了承を得た。書類の返戻を行うために、訪問したい旨を伝えたところ、訪問は必要ないと申し出があり、改めて郵便を発送することで了解を得た。 ○5月25日 誤って送付された方から追加依頼した添付書類（戸籍謄本）を受付。関係書類により老齢年金の審査を終了した。	返戻する書類は「全て個人情報」であり、誤送付は「個人情報の漏洩」につながることを常に認識・自覚して発送作業にあたり、封入・封緘の際は、2名以上で確認し行うことの徹底を事務局業務管理室職員に対し周知した。 また、この事象を長崎社会保険事務局及び各社会保険事務所職員へ周知した。
636	厚生年金保険の期間照会回答書の送付誤りについて	徳島	徳島北	H21. 5. 22	H21. 5. 25	平成21年5月22日に「厚生年金保険の期間照会について（回答）」を41名の方に対し送付した。 しかし、5月25日に回答書送付者から別人の回答書が同封されている旨の連絡があった。 他の40名について、電話等により回答書を確認したところ、別に1名の方に送付が誤りであることを確認した。	発送時の複数によるチェックができていなかったことによる。期間照会の回答書については、決裁時に回答書と送付先の封筒の宛名の確認を行いクリップ留めにし発送の準備をする。また、送付時にも回答書と送付先の宛名を確認することとしているが、今回については、送付時の複数の確認を行わなかったことにより、誤送付となった。	2名分		0	○当事務室の年金給付課長が電話にて当該連絡いただいた方と本来送付されるべき方への謝罪を行った。 ○後日、所長と年金給付課長が両名の自宅を訪問し、謝罪と経過説明を行い、回答書の回収及び手交付等を行った。	○緊急の幹部会議を開催し、事象の発生及び原因となった送付時のダブルチェックの徹底を事務局及び各社会保険事務所に周知した。

637	記録照会回答票の誤交付について	福岡	東福岡	H21. 6. 9	H21. 6. 10	6月9日に本人が年金相談に来所され、2～3年前に結婚された奥様の加給金のことについて相談された。奥様の年金記録を確認しながら手続き等について説明を行ったが、奥様の生年月日が昭和24年7月1日で間もなく受給権が発生するため、担当者は奥様の年金請求の手続きについても簡単に説明を行った。その際、奥様に厚生年金基金の加入記録があり、厚生年金基金への請求も必要となるため、それを注意喚起する意味で基金加入記録の部分の「制度共通記録照会回答票」を委任状がないにもかかわらず、誤ってご主人に渡してしまった。翌日(6月10日)9時30分ごろ奥様より電話があり、「夫から自分の年金記録を渡されたが、夫に自分の年金記録を渡すのはおかしいのではないか。個人情報保護法に抵触するのではないか。」と御指摘を受け判明した。	担当職員の個人情報保護に対する意識の薄さ、認識の甘さによるものと思われる。	1名		0	6月11日、次長、総合相談室長が、本人と面談。初めに今回の件について謝罪する。今後2度とこういったことがないよう、徹底することを約束し、お許しいただいた。	総合相談室及び担当者については、事情聴取するとともに嚴重注意。その他の全職員(謝金、非常勤を含む)に所長から事象説明し、たとえ家族であっても個人情報保護の注意喚起を実施した。
638	FAXの送信誤り	福井	敦賀	H21. 6. 24	H21. 6. 29	平成21年6月24日と29日において、再裁定の早期処理依頼のため、社会保険業務センター業務第2課支払調整係あてに「高齢年金裁定の再調査及び訂正報告書」をFAXした際、誤ったFAX番号に送信したことが判明しました。 【正しい番号】03-XXXX-XXXX 【誤った番号】03-YYYY-YYYY	○業務センターにFAXにて再裁定の早期処理依頼をした際に、電話により聞き取りしたFAX番号が誤っていたため。 ○未送達連絡を受け、再送信する際にも聞き取りしたが、誤った番号を教示されたため。 ○送信前に業務センターのFAX番号を職員配置表により確認しなかったため。	1名		0	○誤送信先に電話をするが、FAXの呼出し音のため、誤送付したお詫びと書類の返送をFAXにて依頼した。(6/29及び6/30) ○国民年金第一課長が受給者あてに誤送信の謝罪と経過説明を行い、訪問する旨を伝えたが電話連絡により了承いただいた。(6/30) ○誤送信先から連絡がないため、電話番号検索(インターネット)を行うも当該番号の所有者は確認できなかった。(6/30) ○社会保険業務センター総務部庶務課あてに、FAX誤送信の発生を連絡し、再発防止策として庁LANメールでの書類の送付を要望した。(7/8) ○社会保険業務センターとしては、メールのみと特定した場合、全国の事務局にも波及することから個人情報のやり取りについては、担当者間でFAX又はメールの連絡を行ったうえで、送付する対応としたい。(7/16) ○誤送信先へ再度連絡を取り謝罪し、了承を得た。(7/17)	<敦賀事務所> ○当該事象を全職員に周知徹底するとともに、FAX番号については職員配置表等で番号を確認し、電話等での聞き取りによる番号への送信は極力行わない。また、やむおえず聞き取った番号へ送信する場合は、空文書を送信後到達状況を確認のうえ送信することとした。更に送信時には複数名による電話番号確認の徹底を周知した。 <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。
639	源泉徴収票の誤交付について	兵庫	尼崎	H21. 7. 15	H21. 9. 10	DV被害者(妻)の夫から提出された源泉徴収票再交付申請書を受け、再交付した源泉徴収票をその場で夫に交付してしまい、妻の住所が夫に知れることとなった。	窓口担当者がDV被害者から秘密保持の申出がされていることに気付かず、源泉徴収票再交付申請書(委任状添付)を受付けたことによる。	1名		0	平成21年9月10日 DV被害の申し出は本人の住所地である須磨社会保険事務所に提出されていたため、須磨社会保険事務所へ連絡を入れ、連絡先を聴取した。(連絡先は本人の娘の携帯電話となっていた。) 平成21年9月11日 娘に電話連絡を入れ、秘密保持が義務付けられている本人(母)の現住所が当所の事務処理誤りにより第三者(父)が知ることとなったことを深くお詫び申し上げ、了解を得た。この中で、本人の現住所は娘の住所で届け出ており、父はこの住所は知っており家にも来ているとのこと、本人が実際に住んでいる住所は娘の住所とは別であること、委任状は母が書いていないことを聴取した。 直接会ってお詫びしたいと申し出をし、面会日時(平成21年9月14日14時)を決めた。 平成21年9月14日 娘から電話があり、電話での謝罪で充分である旨の申し入れがあったため面会は中止となった。なお、この度の事務処理誤りについて再度謝罪を行った。	・メールにより、所長から各課長を通し全職員へ注意喚起を行った。
640	年金分割のための情報通知書の送付先誤りについて	東京	中野	H21. 8. 4	H21. 8. 10	○離婚の当事者の一方からの「年金分割のための情報提供請求書」の提出があり、離婚等をする前の情報提供の請求であったことから、「年金分割のための情報通知書」は請求者へのみ送付し、当事者の他方には送付しないことになっていた。ところが、簡易書留により情報通知書を発送する際、請求者から別途指示された送付先ではなく、請求者の基礎年金番号の住所宛に誤って送付したため、当該住所に住んでいる当事者の他方が同通知書を受け取ってしまった。 ※当該郵便物は未開封のまま請求者に渡されたことを確認したため、個人情報の漏洩は生じていない。	○情報通知書を請求者から指示のあった住所宛に送付することについて、処理担当者への指示が徹底されていなかったため、封筒に基礎年金番号の住所を記載してしまったことによる。	1名		0	○中野社保の担当者より、請求者に対し電話にて改めて事象の説明及び謝罪を行い、責任者より連絡等させていただきたい旨伝えたと、基礎年金番号の住所には、まだ妻が住んでいて受けとったはずであり、情報通知書の受け渡しについては、直接本人から妻あて連絡するとの強い意志表示があったので、その結果を後日、連絡いただくこととした。(8/10) ○請求者から電話があった際、中野社保の年金給付課長が謝罪を行い、自宅を訪問して謝罪する旨伝えるも、情報通知書は未開封の状態で受け取っており、個人情報の漏洩等実害がないことから、訪問の必要はないとの返答があり、電話での謝罪で了解を得た。(8/17)	○当該事象を年金給付課職員全員に周知し、年金分割のための情報通知書等を送付する際は、別送の指示がないかどうか等送付先の確認を十分に行うよう徹底した。
641	個人情報が記載されているメモの誤交付について	兵庫	須磨	H21. 8. 20	H21. 8. 31	事務所年金相談窓口において、相談者(A氏)に対して、別人(B氏)の氏名と電話番号のメモ(ポストイット)を貼付したままコピーをした資料を交付してしまい、個人情報漏洩してしまった。	8/20年金相談窓口においてA氏より、旧国鉄共済期間と厚生年金の加入期間について照会され、遺族年金との関連を質問された。旧国鉄共済期間を有している方が亡くなった場合の遺族年金については、日本鉄道共済組合に確認していただく必要があるため、共済組合の連絡先が掲載されている資料(写し)を渡した。 その資料の原本に別人(B氏)の個人情報の入ったメモを貼付したままコピー(写し)をとり、それに気づかず手渡ししてしまったため。	1名		0	8/28(金)のA氏からの電話で判明するも詳細を調査するため一旦電話を切って調べていた。電話だけのため原因が判明しないまま週が明ける。 8/31(月)にB氏が来庁され、「A氏が電話をされてきて判ったがどうなっているのか?」との苦情があった。(たまたま、お亡くなりになったB氏のご主人がA氏の後輩でお知り合いであった為) 受付票や年金記録から上記、原因が判明し、ご本人様(B氏)に説明し納得していただいたが経過を文書で送付することでご了解を得た。 9/4(金)A氏宅を訪問し、発生原因・経過等を説明、謝罪し誤って送付したB氏の個人情報の入った資料を回収した。 9/7にB氏宅に赴きA氏より回収した資料を提示するとともに「お詫び」の文書を手渡し了承いただいた。	管内職員に対し当該事象を周知するとともに窓口でのデータ提供に当たっては十分注意し、手渡し際には再度確認を行うよう徹底した。

642	障害状態確認届の送付誤りについて	愛媛	松山西	H21. 8. 27	H21. 8. 28	平成21年8月27日、国民年金障害基礎年金（年金コード：5350）の障害状態確認届（以下「診断書」という）を送付した際、A氏の診断書をB氏に、B氏の診断書をA氏に誤って互い違いに送付していた。	封筒の宛先と送付物の確認が不十分であったため。診断書の封入から発送まで、一連の作業を一人で行ったため。	2名		0	平成21年8月28日、庶務・年金給付課長及び年金審査官が、市役所にてA氏と面談し、事象の説明及び謝罪を行うとともに、誤送付したB氏の診断書を回収した。 また、同日、B氏宅を訪問し、事象の説明及び謝罪を行うとともに、B氏の診断書を手渡した。なお、A氏の診断書については、B氏へ郵便未配達であったため、郵便局にて回収し、A氏宅を訪問のうえ手渡した。	松山西社会保険事務所に、書類の送付作業について2人体制によるチェックを徹底するよう指導した。 また、県下社会保険事務所に今回の事象について説明し、発送業務における複数人による送付先・送付物の確認について周知徹底を図るとともに、担当課長に対し発送業務の完了報告を行うこととした。
643	遺族年金証書の誤送付について	長野	業務管理室	H21. 9. 16	H21. 9. 18	事務局伊那事務所に遺族年金受給者が来所、ご自身の遺族年金証書に別人の遺族年金証書が同封されていたと申し出があり、確認したところ別人の遺族年金証書を同封して送付していたことが判明した。	平成21年9月10日裁定の遺族年金において、子供の死亡により2枚の遺族年金証書が配信になったため、両親分を同一の封筒にて発送しようとし、別人と組み合わせて発送してしまった。 担当者が遺族年金証書を組み合わせる時に氏名確認をもらしてしまったこと、及び封入封緘時における複数確認を行わなかったことによるもの。	2名		0	事務局伊那事務所において、庶務業務課長が窓口対応し、別人の遺族年金証書を送付した受給者に謝罪を行いご理解をいただくと共に別人の遺族年金証書を回収。 別人の遺族年金証書を送付した受給者に対し、業務管理室長補佐が電話により謝罪及び経過説明を行いご理解をいただいた。 本来遺族年金証書を送付すべき受給者及びご子息に対し、業務管理室長補佐が電話により謝罪及び経過説明を行いご理解をいただいた。 9月24日本来送付すべき受給者に遺族年金証書を送付。	<長野社会保険事務局の対策> 発送処理のチェック体制について、担当者分担表により確認責任を明確にし、複数確認作業を徹底する。 管理者用チェックシートを改善し、発送処理のチェック体制の管理、指導を強化する。
644	ねんきん特別便回答書の誤送付について	神奈川	平塚	H21. 10. 15	H21. 10. 19	回答書に同封した窓口装置の出力データを別人のものを同封してしまったことが判明。	回答書と封筒をクリップ留めし、宛名を確認した後、封入していたが、複数枚あるものについてのチェックが不十分であったために別人のデータが混入してしまった。	2名		0	10月19日誤送付先のご本人は、目が不自由なため老健施設に入所している。代理人より別人記録が同封されている旨の連絡が入る。担当課長より代理人及び施設担当者に電話連絡をし経緯を説明し謝罪し、後日データを回収した。また、本来送付すべき方についても面談し経緯を説明の上謝罪し了解を得た。	（平塚社保の対応）再発防止に向け郵便物の封入については、再度二人体制での確認の徹底を強化するとともに全職員に対して再度注意喚起しました。 <神奈川事務局の対応>発送作業にあたっては、忙しい中ではあるが、基本を徹底し二人体制での確認を徹底するよう所属長に対し指導する。
645	「ねんきん定期便」の誤送付について	神奈川	横浜西	H21. 11. 10	H21. 11. 18	在外任意加入被保険者あてのねんきん特別便を本来であれば本庁事務連絡に基づき、国内協力者あて送付するところ別人に送付した。	○賃金職員が、本来ねんきん定期便を送付しなければならなかった被保険者A様と、別送者リストの一段上に記載されているB様の基礎年金番号とを見間違えB様の国内協力者であるC様あての宛名シールを作成し、貼付時にも氏名を確認しないまま送付したことによる。	1名		0	○平成21年11月18日社会保険業務センター総務部企画調整課風間上席業務企画調整官がC様宅に赴き、謝罪をし詳細を後日ご連絡することで了解を得て誤送付されたねんきん定期便を回収する。 ○平成21年11月20日横浜西社会保険事務所からの、本案件に関する詳細を社会保険業務センター総務部企画調整課あて報告する。 ○平成21年11月21日風間上席業務企画調整官がC様に架電し、詳細をご説明し了解を得る。 ○平成21年11月24日横浜西社会保険事務所須藤庶務・年金給付課長及び青島国民年金課長がC様宅赴き、改めて経過説明並びに謝罪をし承諾を得る。 ○平成21年11月26日横浜西社会保険事務所青島国民年金課長がA様の国内協力者である母親宅に赴き、誤送付の経緯を説明するとともに謝罪を行いご了承いただきA様のねんきん定期便を手渡す。	横浜西社会保険事務所国民年金課職員に今回の事案の情報提供を行うとともに、各種送付物の封入作業等を行う場合は、複数の者で相互チェックをした上で実施することを再度周知徹底するよう指示し、定期便の別送についてもリストのチェックとシール等の貼布作業を二人以上で行い、相互チェックの徹底を図り事故防止に努める。
646	年金記録の確認のお知らせ（本人控え）の誤送付	福井	敦賀	H21. 12. 2	H21. 12. 3	平成21年12月1日に相談窓口で受理したA相談者の「年金記録の確認のお知らせ」を返送した際、同日、相談に来ていたB相談者あてに誤って送付したものである。	窓口担当者が、A相談者から、本来提出していただく必要のない「年金記録の確認のお知らせ」を誤って預かってしまったことから、本人に返送するための封筒を作成する際、B相談者の「年金相談受付票」で住所、氏名を記入したため。 また、他の職員が封筒を確認する際、あて先と「年金相談受付票」の住所、氏名のみで内容物との確認を怠ったため。	1名		0	○庶務係長が、B相談者に電話にて、事情説明と謝罪を行ったうえで、訪問したい旨を伝えたと、誤送付した「年金記録の確認のお知らせ」を返送いただけたとの回答をいただいた。（12/3） ○A相談者に電話連絡を行うも留守で連絡が取れなかった。（12/3） ○B相談者から誤送付した「年金記録の確認のお知らせ」が返送されたことを受け、再度A相談者に電話連絡を行い、庶務・年金給付課長が自宅を訪問し、「年金記録の確認のお知らせ」を手渡すと共に、事情説明及び謝罪を行って了承を得る。（12/4）	<敦賀事務所> ○事務所職員に事務処理誤りの発生、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、窓あき封筒の活用及び封入封緘時の二人一組による相互チェックの徹底について厳重に注意する。 <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、封入封緘時および送付時の確認の徹底を指示した。

647	「国民年金証書」の誤送付について	三重	尾鷲	H21. 12. 4	H21. 12. 7	社会保険庁から送付のあった国民年金通算老齢の新規裁定に係る「国民年金証書」を、A氏へ送付すべきところを誤ってB氏に送付する封筒へ同封してしまった。	「国民年金証書」の封入作業を、総合相談室長が1人でを行い、国民年金裁定者一覧表の被保険者数と封入後の送付する封筒数とを確認しなかったことにより誤りとなったものであります。	2名	0	平成21年12月7日に尾鷲社会保険事務所の総合相談室長がB氏の自宅を訪問して事象の説明と謝罪をし、併せて「国民年金通証書」を回収した。また、A氏に電話した結果、12月9日に総合相談室長が自宅を訪問して事象の説明を行うこととなった。	関係職員等に事象の説明をするとともに、送付文書の封入の際には、必ず複数人でのチェックを行うよう、周知、徹底を図りました。
648	脱退手当金の支給誤りについて	東京	中野	H14. 7. 3	H20. 4. 29	平成14年に、被保険者が年金相談のため中野社保に来所した際、被保険者記録を確認したところ、受給資格期間を満たしておらず、年金給付を受けられないとして脱退手当金の支給を行った。しかし、被保険者は沖繩に住所を有していた期間があり、沖繩特例の申請をすれば当該期間を免除期間とみなす取扱いが可能であったことから、脱退手当金を請求せずに国民年金に任意加入し、年金の受給要件を満たすことができた、として脱退手当金の支給取消を求められた。	○当時の相談受付票は保存されておらず、相談時に本人から沖繩に住所を有していた期間の申し立てがあったのかどうかは不明。	1名	525, 300	○脱退手当金の支給取消し処理を行うとともに、被保険者の代理人より国民年金特例高齢任意加入の申出書が提出され、受理した。(2/10)	○総合相談室及び年金給付課職員全員に当該事象を周知し、年金相談時において年金受給要件を満たしておらず、脱退手当金を請求させる場合は、相談者に履歴等を詳しく聴取し、年金給付を受けられないことを複数担当者で十分確認のうえ、支給決定を行うよう改めて徹底した。
649	未支給年金請求時の説明誤りについて	東京	板橋	H19. 7. 30	H19. 11. 9	○年金受給者の死亡に伴い、死亡届・未支給年金請求書を受理した際、相談担当者は請求者に対し、受給者名義の振込先口座を凍結すれば平成19年8月15日の年金は振り込まれず、未支給年金として請求者の口座に振り込まれる旨説明したため、請求者は郵便局に口座凍結の申し立てをした。ところが、平成19年8月15日に年金が受給者名義の口座に振り込まれたため、引き出すことが出来なくなり、請求者に支払いを求められたが、郵便局より社会保険庁に戻すことが出来ず、その後も受給者の口座に入金されたままとなっていた。 ※支払いできなくなった未支給金：2 1 3、8 3 3円 ※最終的に、請求者と郵政側の話し合いが行われた結果、請求者は当該未支給金を受け取った。	○年金受給者の死亡により諸変更締切日後に直近支払の振込取消依頼があった場合、社会保険事務所においては取消できない旨を十分説明して了解を得ることとし、金融機関等への相談を誘導するような対応をしないこととされている(平成18年10月23日社会保険業務センター総務部企画調整課長名事務連絡)が、この取扱いが相談担当者に周知徹底されておらず、請求者に対し郵便局に振込先口座の凍結を依頼すれば対応してもらえとの誤った案内をしていたこと。	1名	213, 833	○板橋社保の相談担当者が請求者に電話で謝罪し、年金は振込済のため戻せない旨説明する(19/11/10)。郵政関係機関等に連絡し対応を依頼するも、庁に戻すことはできず、相続手続きをとる以外に方法がないとの回答。請求者に経過を伝えるが理解を得られず(19年11月～12月)。 ○事務所で所長、総合相談室長が請求者と面談し、経過説明及び謝罪するも理解を得られず。(20/1/21) ○本庁でサービス推進課課長補佐、事務局課長補佐、事務所長が請求者と面談し、経過説明及び謝罪を行うも理解を得られず(9/26)。 ○事務所で所長、総合相談室長が請求者と面談、改めて謝罪し経過説明するが、納得せず(21/1/14)。請求者宛に経過説明及び理解を求める文書を送付(1/16)。 ○事務所でサービス推進課係長、事務局係長、事務所長が請求者と面談、郵政に改めて対応を依頼する旨説明(6/18)。その後、電話で状況説明を行い、請求者が7	○相談担当職員及び年金給付課職員全員に当該事象を周知し、諸変更締切日後に年金受給者等から直近支払の振込先変更や振込取消の依頼があった場合は、変更等ができないことを十分に説明して了解を得ることとし、金融機関等に誘導することのないよう、改めて徹底した。
650	年金再裁定に係る見込額説明誤りについて	東京	江東	H19. 10. 4	H19. 10. 31	○平成19年4月、船員保険被保険者期間のみで年金受給中の受給者が年金相談で来所した際、厚生年金期間(昭和63年12月21日～平成4年2月21日)が判明したため、記録の統合を行う旨を説明し、再裁定後の年金見込額を算出した。その際、受給権発生年月日が平成元年2月18日(55歳)から平成4年2月21日に訂正となったが、5年を超える期間の差額支給は行われないケースであったにもかかわらず、担当者は単純に時効特例法の適用により15年分の差額が支払われるとして、5年分が約6ヵ月後に、残りの10年分は約3ヵ月後に支払われる旨を説明した。 また、再裁定により5年分が支払われた後、受給者から残りの10年分の支払い時期について何度も問い合わせがあったが、5年を超える期間分の精算の有無について確認が行われていなかった。	○本来、時効特例法を適用する際は、過払い額、追加支給額ともに受給権発生時からの金額を算出することになっており、受給者の場合は期間の追加により受給権発生年月日が数年後の日付に訂正されるため、時効の撤廃によりかえって返納が発生するケースであった。しかし、相談時に担当者が業務センターに確認したところ、時効特例法については期間追加に伴う増加分が対象であり、在職に伴う減額調整は時効特例の対象にならないとの回答を得たため、平成4年3月分までは増額分が遡及して支払われると説明したこと。 ○受給者から電話で問い合わせがあった際、応対者が再裁定により受給権発生年月日が訂正された経緯をよく確認せずに回答していたため、時効特例法を適用すると結果的に返納が発生することを認識していなかったこと。	1名	0	○江東社会保険事務所の年金給付課長が受給者に電話で経過説明及び謝罪を行い、5年を超える期間分が支給されないことについて業務センターに確認した内容を伝えるも了解を得られず。(20. 11. 8) ○江東社会保険事務所の所長が、受給者の配偶者に電話で5年を超える期間分については差額を支払えないことを説明し謝罪を行うが、了解を得られず。(20. 11. 10) ○受給者の配偶者より所長あて入電。説明を誤った理由と不支給決定通知が10月になった理由について所長の直筆による書面での説明を求められる。併せて、社会保険庁長官の直筆による謝罪文も求められる。(20. 11. 12) ○所長の直筆による謝罪文を配達記録郵便により送付した。(20. 11. 17)	○年金相談で記録を追加する際は、受給原簿記録を十分確認したうえで年金が支払われるかどうかを回答するよう職員に周知徹底した。
651	年金繰り下げ請求にかかる説明誤りについて	東京	目黒	H20. 1. 8	H20. 4. 16	○平成20年1月、当時73歳の受給権者代理人(以下、「代理人」とする)が年金相談で来所した際、受給権者は65歳到達により特老厚生権後、老基・老厚の裁定請求を行っていなかった。繰下げ請求について説明する際、支給開始時期は繰下げを申し出た月の翌月からであるところ、70歳まで遡及して老基・老厚が支給されとの誤った説明を行い、裁定請求書及び支給繰下げ申出書を渡していた。 ○同月、受給権者から裁定請求書及び支給繰下げ申出書の提出があった際にも、当該担当者は支給開始時期等について十分に説明を行わないまま受理し、裁定処理が行われた結果、請求月の翌月からの支給開始となったため、受給権者より70歳まで遡及して支払いを行うよう求められている。	○年金の繰り下げ請求等(厚生年金保険法第36条、第44条の3第1項及び第3項)について、相談担当者の理解が不十分であったため、70歳以降に繰り下げ請求を行った場合、繰り下げによる加算がなくなる70歳時点に遡って年金が支給されると誤って解釈したこと。また、説明に当たり担当課長等への確認を行っていなかったこと。	1名	0	○代理人が目黒社保に来所し、担当者が対応した。担当者は説明誤りを謝罪し、法律どおりに支給しているため、70歳時点まで遡って支給出来ない旨を伝えたが、納得せず。(20. 4. 16) その後も代理人が度々来所し、説明を行うも納得せず。(20. 4～20. 6) ○代理人より質問状の提出を受ける。内容を確認し、制度改善要望と判断したため、国民の声として、東京事務局企画課に報告する。(20. 6. 27) ○代理人が、質問状の回答がないので、本庁サービス推進課へ今回の件につき手紙を出す。(20. 12. 3) ○代理人が行政評価事務所に赴き、今回の件につき相談を行う。(21. 8. 6) ○行政評価事務所より照会があり、回答を送付する。(21. 9. 7) ○東京事務局企画課企画調整一係より、法律どおりの支給であるため差額を支給することは出来ない旨の回答を受給権者あて送付する。(21. 9. 8)	○目黒社保では、当該事象を担当課職員全員に周知し、年金の繰り下げ請求に係る的確な説明及び取扱いについて、改めて徹底した。

652	障害厚生年金に係る額改定請求に対する説明誤りについて	福井	福井	H20. 3. 27	H20. 10. 28	障害厚生年金３級受給者が来所した際、既に６５歳を過ぎて額改定請求はできないにもかかわらず、改定請求ができる旨を説明し、請求書等を交付した。その後、受給者より改定請求書が提出されたが、窓口で請求できない旨説明され、受付してもらえなかったことについて障害者支援センターあてに苦情を申し立てられ説明誤りが判明した。	障害基礎年金の受給者になったことがない（障害等級が２級以上になったことが無い）場合、障害厚生年金の額改定請求は６５歳までと定められているが、最初に相談を受けた職員は年齢等の確認を怠ったため、相談者が６５歳以上であることに気付かず、額改定請求ができると解釈しその旨を説明したため。	１名		０	○障害者支援センターから連絡を受けた後、総合相談室長から受給者あてに電話連絡をし、説明および謝罪を行う。 受給者より診断書作成にかかる経費及び交通費等の要求をされるも、社会保険事務所では負担できない旨を説明する。(10/28) また、今回の説明誤りを上部機関に報告してほしいとの申立があった。 ○総合相談室長が受給者自宅を訪問し、説明誤りの謝罪を行い、マスコミ等への公表を行うことを説明し、了承を得た。(10/29)	<福井事務所> ○当該事象を全職員に周知徹底すると共に、年金給付事務に携わる職員に対して改定請求の要件の徹底を図り再発防止の注意喚起を行った。 <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。
653	年金見込額の説明誤りについて	北海道	札幌東	H20. 5. 15	H21. 1. 10	平成20年5月15日ねんきん特別便窓口で、手番となっている厚年記録を統合すると年金が減額になると、誤った説明を行った。 平成21年1月10日に旧台帳記録への「回答ハガキ」により本人へ照会をし、年金が増額すること説明した際、前回の説明と違うとの申出があり、説明誤りが判明。 未払い額 278,423円	本来、増額となる者であったが、年金見込額試算時に、「試算年月」を入力しなかったことにより、６５歳以降の加入記録が年金額に反映されず年金額が減額となる結果となった。 試算処理誤りに気が付かないまま、年金が減額となると誤った説明を行った。	1名		278,423	平成21年1月10日、本人へ旧台帳記録の照会により、前回来所時の年金見込額について説明誤りが判明。 お詫びをするも支払いに１年程要することに関し、納得できないとのこと。ただし、手続きをすることについて了解を得る。 平成21年1月13日 再裁定申出書等の届書を本人あて送付する。	全職員に対し、再度、WMを使用した年金見込額試算の研修を実施し、試算方法や入力誤りの点検方法について指導を行い、試算結果については総合相談室、年金給付課職員の確認のもとお客様にご説明するよう指示した。
654	年金記録確認時における説明誤りについて	東京	足立	H20. 5. 30	H20. 9. 29	旧法厚年遺族年金受給者が故人である夫のねんきん特別便の相談で来所した際、新たな厚生年金記録（79ヶ月）が確認された。受給中の年金は短期要件での裁定であり、新たな記録を加えても162ヶ月であり240ヶ月に満たないため、記録整備に伴う年金額の増額は行われないケースであった。しかし、相談担当者は旧法のため見込み額をWMで試算できないことから、1ヶ月程したら当所より試算した通知が送付され、精算がある場合は1年後くらいに支払われる旨を受給者に伝え、年金額の変更はない旨を明確に説明していなかった。受給者は新たな記録の追加により精算額として約200万円が支給されるものと受け取り、家族等にその旨を説明していた。	ねんきん特別便相談窓口が大変混雑しており、年金相談担当の職員以外も手伝って対応していた。5月30日の相談受付時に、当該年金が旧法遺族年金で被保険者期間中の死亡であり、短期要件の裁定により支給していることに気付かず、新たな記録を加えても厚生年金被保険者期間が240月に満たない場合は、年金額に変更がないことを認識していなかった。そのため、記録整備に伴い年金額が増えると受け取れる説明を行っていたこと。なお、具体的な金額を記載したメモ等は渡していないため、精算額を約200万円と説明したとされる経緯は確認できない。 また、ねんきん特別便に係る書類の処理が大幅に遅延していたため、受付した書類の内容確認及び仮計算処理が行われず、年金額に変更がないことの確認が遅れたこと。	１名		０	○受給者からの問い合わせにより年金給付課で書類を確認した際、当該年金は今回の記録整備によっては年金額が変更されないことが判明し、その旨を説明するが、相談時に精算差額が200万円支給されると説明を受けたため、それを当てにしていたとの申し立てがあり了解を得られず（9/29）。 ○受給者が来所し、次長・年金給付課長が面談。応じた職員は200万円と説明した覚えはない旨回答していることを伝え、事実関係を再確認して再度面談する旨を伝える（9/30）。 ○受給者と電話連絡が取れないため、所長名の謝罪文書を送付（10/10）。受給者より電話があり、所長自らが出向いて謝罪するよう要請がある（10/15）。 ○所長・次長が事務所の外で受給者及び息子と面談。所長が説明誤りについて説明及び謝罪するが了解を得られず。受給者及び息子への謝罪文の交付、及び上部組織への報告経過の連絡を求められる（10/30）。	特別便対応において新たに記録が確認できた場合は、年金額改定の有無の判断を正確に行うとともに、その場で年金額の増減を問われた場合は、年金給付課に確認してもらったうえで回答するなど、相談対応には慎重を期すよう徹底した。また、仮計算書の作成及び送付を迅速に処理するよう徹底した。
655	年金見込額の試算誤りについて	東京	府中	H20. 6. 1	H20. 10. 25	年金受給者から加入期間照会申出書の提出があり調査の結果、基礎年金番号未統合の厚生年金記録21ヶ月（昭和30年10月～32年6月）が判明し、記録の整備に伴い再裁定処理を行った。受給者が年金相談で来所した際、6ヶ月後に5年分の年金が精算される旨を説明したが、変更後の年金見込額を誤って試算したため、年金額仮計算書に誤った年金額を記載した。また、受給権者が提出した加入期間照会申出書にも「30万増」との記載を行って説明していた。 ※年金額 変更前2,432,200円 変更後 誤った試算額：2,744,500円 正しい試算額：2,483,000円 （差額261,500円）	変更前は加給年金額が支給停止となっていたにもかかわらず、受給権者記録の確認が不十分であったため、変更後の年金額を加給年金額を支給停止しない額で計算し、気付かないまま年金額仮計算書に記載したこと。	１名		０	○府中社保の次長が受給者に電話で記載誤りの理由の説明及び謝罪を行う。これから説明及び謝罪のため自宅を訪問する旨を伝えるも、都合が悪いため、後日来所するとの返答がある。(10/25) ○受給者が来所し、次長が面談する。改めて謝罪及び差額を支払うことはできない旨の説明を行うも了解を得られず。加入期間照会申出書の写しを求められたため、交付する。なお、記載を誤った年金額仮計算書については、回収に応じてもらえず。(10/26) ○受給者が来所し、次長が面談する。改めて謝罪するとともに所長名の謝罪文書をお出しすることを提案したが、これについては不要とされた。(12/18) ○時効にかからない分の差額精算を確認する。(1/15) ○時効特例分の差額精算を確認する。相手方了解。(7/15)	○府中社保では、当該事象を次長より担当課全員に周知するとともに、年金額の見込み算出にあたっては、加給年金等の諸条件をよく考慮のうえ適切に算出し、再発を防止するよう徹底した。
656	年金見込み額の試算誤りについて	東京	千代田	H20. 6. 9	H20. 10. 15	年金受給権者の勤務先顧問社会保険労務士から、老齢厚生年金・老齢基礎年金裁定請求書が提出され窓口装置により年金見込み額を試算した。その際、受給権者は被用者年金制度加入者の配偶者期間であった期間（カラ期間）81ヶ月を算入することにより、６０歳時点（平成17年11月、厚年129ヶ月）で受給権が発生していたにもかかわらず、相談担当者は当該期間を入力しなかったため、300ヶ月到達時点（平成20年5月、厚年159ヶ月）での受給権発生とし、６０歳以降の在職中の厚生年金期間を加算して試算したことにより、見込み額を多く誤って試算した見込み額照会回答票のハードコピーを渡していた。ただし、裁定処理においては正しい受給権発生年月日及び年金額が決定された。 ※年金見込み額（平成20年7月現在） 誤：234,050円 正：161,500円 差額：72,550円	○年金見込み額を試算する際、被保険者記録により年金受給資格要件を満たしていることを確認したため、相談担当者は受給権発生年月日が300ヶ月到達時であるものと思いつい込み、カラ期間の算入により受給権発生年月日が過ぎるかどうかの確認を行わず、被保険者記録のみを入力していたこと。 ○試算結果について、裁定前に他の職員によるチェックが行われていなかったため、試算誤りを見落としたこと。	１名		０	○千代田社保の総合相談室長が社会保険労務士に電話で経過説明及び謝罪を行い、翌日受給権者本人の勤務先を訪問して説明・謝罪する旨を伝え、了解を得た。(10/16) ○総合相談室長が受給権者の勤務先を訪問し、経過説明及び謝罪を行い、了解を得た。(10/17)	○総合相談室長より、当該事象を年金相談室・年金給付課職員全員に周知した。また、年金見込み額を試算する際は合算対象期間の入力漏れがないかを必ず確認するよう注意喚起し、年金給付課職員による裁定前の再チェックを行うよう徹底した。

657	脱退手当金請求書の受付誤りについて	北海道	札幌東	H20. 7. 7	H20下旬	20年7月7日年金相談コーナーで、お客様自身の脱退手当金の相談があり、併せてすでに死亡している配偶者の脱退手当金について相談があった際、60歳前の死亡(昭和63年7月18日死亡)のため受給要件が無いにもかかわらず、受給できると誤った説明を行い、請求書を提出させたもの。また、請求者(夫)に対する説明が遅延していたもの。	窓口受付時に、60歳前の死亡であることを確認せずに、支給できると判断してしまったもの。支給の可否について、担当課長が特例要件等を再度確認のうえ、担当者に指示することとしていたが、最終的な判断をせずにいたもの。	1名		平成21年1月20日 請求者(夫)の親族から請求書の処理状況について照会あり。 平成21年1月23日 請求者へ電話連絡し、自宅へ赴き、これまでの状況説明と謝罪を行った。請求者から謝罪文と不支給となる法的解釈の説明文書の提出を求められる。 平成21年2月12日 請求者へ上記、文書を送付する。	窓口を担当する職員に対し、脱退手当金についての受給要件などを改めて再徹底し、十分な確認を行ったうえで回答するよう指導した。 各課に対し、未処理書類の点検と未処理事由の確認を指示し、今後、判断に迷う事案については複数の職員による検討を行い、早期処理の徹底を指示した。
658	障害基礎年金裁定請求に係る説明誤りについて	福井	福井	H20. 7. 24	H20. 10. 15	老齢基礎年金の繰上受給者が障害の状態になったため、家族が福井市役所へ相談に来所した際、市役所からの照会に対して、障害基礎年金請求が可能であるとの誤った説明を行い裁定請求書を受付たことが判明した。	○老齢基礎年金を繰上請求した場合、初診日が被保険者期間中にあり、障害認定日(初診日から1年6ヶ月目)に障害等級に該当している場合のみ請求ができる。 ○担当者は、当該規定を繰上請求日前に初診日があり、障害認定日に障害等級に該当していれば請求可能であると誤認識していたため、誤って回答したことによる。	1名		○担当者から家族(請求者の妻、娘)に対して障害基礎年金に該当しないことを電話連絡し謝罪した。(10/16) ○年金給付課長が請求者宅を訪問し、説明誤りの経過を説明のうえ再度謝罪した。 障害基礎年金を請求できないことは理解されたが、請求書に添付した診断書等にかかる費用については負担してほしいとの申出があり、社会保険事務所では負担できない旨を説明したところ、社会保険庁に確認するとの申出があった。(10/17) ○年金給付課長が請求者宅を訪問し、不支給決定通知を手渡し再度謝罪した。診断書等の費用については、納得できないが、負担できないことの了承は得た。(10/24)	<福井事務所> ○全職員に当該事務処理誤りの発生を周知すると共に、年金給付事務に携わる職員に対して受給資格要件の徹底を図り再発防止の注意喚起を行った。 <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、再発防止の徹底を行った。
659	老齢厚生年金見込額の試算誤りについて	滋賀	草津	H20. 11. 12	H21. 10. 2	平成20年11月12日に当事務所に年金相談で来所され、年金見込額を試算し老齢厚生年金の「制度共通年金見込額照会回答票」を交付した。 平成21年10月2日に老齢基礎年金の一部繰上げ手続きのため来所され、念のため年金見込額を試算したところ、配偶者加給年金額が実際より41ヶ月間長く加算された状態となった年金見込額が交付されていたことが判明した。	平成20年11月12日に来所された際に、相談担当者が年金見込額試算時に配偶者の生年月を誤って登録し、そのことに気付かないままご本人に「制度共通年金見込額照会回答票」を交付した。 配偶者の正しい生年月は昭和22年7月ですが、誤って昭和25年12月と入力したため配偶者加給年金額が実際より41ヶ月間(1,353,000円分)長く加算される年金見込額が交付された。	1名分		平成21年10月2日に来所された際、誤った年金見込額を交付したことを年金給付課長が謝罪した。 10月7日：所長及び年金給付課長がご自宅を訪問。 今回の事務処理誤りにあった経緯等を再度説明のうえ、お詫びしてご了解をいただいた。	現在の社会保険事務所の窓口体制では、年金見込額の試算時に事前決裁等を受けることは困難であるが、年金見込額試算の際には、資格記録等十分に確認のうえ、より慎重な作業を徹底し、試算の前提条件をはっきりと明示(スタンプの押印等)することとします。 年金相談票に試算結果や本人への回答内容等、詳細な事跡を残すとともに、総合相談室長等が、相談内容の事跡を確認し、受付票に確認印を押印することを徹底した。
660	障害給付の受給資格要件の確認誤りについて	山口	下関	H20. 11. 13	H21. 3. 5	平成20年11月27日に障害年金裁定請求書及び受診状況等証明書を受付した際に、初診日が平成16年12月10日であるにもかかわらず、平成16年2月1日から継続して厚生年金保険被保険者期間である記録を見て、納付要件を満たしていると思い込んで受付を行っていたことが判明した。進達時においても同様の審査誤りを行った。	相談窓口職員並びに障害給付担当職員が、平成16年2月1日から継続して厚生年金保険被保険者期間である記録を見て、直近1年要件を満たしていると思ったため。具体的には、初診日が平成16年12月10日であることから、平成15年11月分から平成16年10月分までが保険料納付済期間又は保険料免除期間であることを満たす必要があるところ、平成15年7月から平成16年1月分までの第1号被保険者の保険料が全て未納であることを見誤ったもの。	1名		お客様へ電話連絡のうえ、謝罪し、再度の期間調査を行い、納付要件を満たしていないことが確認されたため、最終的に平成21年5月13日に裁定請求を取り下げすることでご理解をいただいた。 平成19年1月から平成20年12月分までの受付分について、同種の誤りがないか平成21年4月6日確認し、他に誤りはなかった。	相談窓口職員及び給付担当職員等へ障害給付の納付要件の審査について、及び平成21年3月24日付け社会保険事務局からの事務連絡「障害給付の適正な事務処理について」について、周知徹底行った。 また、平成21年4月22日開催の総合相談室長会議を受けて、年金相談受付票に納付要件審査の内容を記載することの周知徹底を図った。
661	年金見込み額照会回答の試算額誤りについて	福島	金津若松	H20. 11. 16	H21. 1. 14	在職で老齢基礎年金を繰上げ受給している者から、退職した場合の年金見込額照会があり、年金相談担当者が繰上げにかかる入力を行わなかったため、正しい試算額が133万円にもかかわらず、誤った試算額172万円の回答票を交付し説明してしまった。	年金見込額照会処理において、繰上下年齢項目の入力を失念してしまったため。	1名		平成21年1月10日受給者来所時に、室長が説明誤りについてお詫びした。 平成21年3月9日雇用保険受給資格者証持参し受給者来所、室長が支給停止事由該当届受理。見込額の相違についての話はされなかった。 平成21年5月末時点で退職改定は処理済となっており、受給者から何も連絡は来っていない。受給者から照会があった場合は、再度対応する。	在職で老齢基礎年金を繰上げ受給している者にもかかわらず、誤って繰上下年齢項目の入力をしないまま試算を行ってしまった。 今後の年金見込み額の試算にあたっては、慎重に行うとともに、入力項目もれ等誤りの無いことの確認の徹底を図ることとしました。

662	裁定請求書受付時の選択申出書提出指示誤りについて	東京	品川	H20. 12. 8	H21. 3. 26	平成２０年１２月、年金相談室にて1級障害厚生年金受給権者より老齢年金裁定請求書を受理する。その際、受給権者は６６歳であり、６０歳時点及び６５歳時点での２通の選択申出書の提出を指示すべきであったが、相談担当者が選択申出書の提出について指示を誤り、６０歳からの「有利選択」ということで１通の選択申出書のみ受理していた。その結果、受給権者にとって不利な選択となる裁定がされていた。	○受給権者から老齢年金裁定請求書が提出された際、相談担当者は老齢年金と障害年金の額、所得税と住民税の額を総合的に判断して、６０歳時点及び６５歳時点の２通の選択申出書の提出を指示すべきであったところ、誤って６０歳時点での「有利選択」申出書のみで足りると判断したため、税額を考慮せず６５歳時点での選択申出書の提出を指示しなかったこと。 ○選択申出書を社会保険業務センターに進達する際、チェックが不十分であったため、選択申出書が不足しているのを見落とし、そのまま進達していたこと。	1名	422, 145	○受給権者が品川社保に来所され、年金相談室にて源泉徴収票年別内訳書の内容につき問い合わせを受ける。担当者は経過を確認した上、改めて連絡させていただきたい旨伝え、一応の了承を得る。(3/26) ○受給権者より電話連絡があり、年金給付課長が対応、裁定請求時に選択申出書の提出指示を誤ったまま処理したことにより、不利な選択になっていることを伝え、謝罪をした。受給権者より、６５歳からの併給受給ではなく、元の障害年金受給に戻してもらいたいとの申出を受け、東京事務局に協議を依頼する。(3/27) ○所長名の願末書を業務センターに提出し、受給者の希望どおり障害厚生年金をこれまでと同様に受給できるよう処理を依頼する。(3/31) OWMの障害厚生年金原簿から、再裁定処理が行われたことにより精算分も含めて６月１５日に支払が行われることを確認したため、年金給付課長が電話で受給者にその旨連絡し、了解を得る。(5/26)	○品川社保では、当該事象を担当課職員全員に周知し、選択申出書を受理する際は、年金額・税額等を総合的に判断し、請求者に十分説明した上で提出を指示するよう改めて注意喚起した。
663	年金受給権発生日の説明誤りについて	山口	下関	H21. 1. 26	H21. 4. 16	強制徴収対象者の督促保険料納付の為来所した連帯納付義務者に、その連帯納付義務者の母の遺族厚生年金の６５歳時の年金額減額についての質問を受けた。母親の記録を確認したところ、老齢基礎年金が支給されていなかったが、第３号被保険者に係る未届出期間（計９１月分）について特例届を提出いただければ、受給権が発生することが判明した。母親は障害者で働けないとのことであったので、子である連帯納付義務者に説明、第３号被保険者特例届及び老齢基礎年金裁定請求書を窓口受理し、老齢基礎年金の年間の見込み額を伝えた。その際に、６５歳時に遡って年金が支給される旨の誤った説明を行った。	６５歳以上であって、第３号被保険者特例届提出により過去の第３号被保険者の未届期間が保険料納付済期間となり受給権が発生する場合は、届出があった日の翌月分からしか年金は支給されないが、６５歳で受給権発生し、５年未経過の為、６５歳時まで遡して老齢基礎年金が支給されると誤認していた。	1名	0	平成21年4月16日、年金受給権者の子に対し老齢基礎年金の受給権発生年月日は第３号特例届を受理した日であり、６５歳時まで遡さないことを説明し、届出受理日に誤った説明をしていたことを電話にて陳謝した。平成21年4月17日、再度電話し都合のよい日時に上司と今回の件について、お詫びに伺いたい旨申し入れを行う。しかし、「結論が変わらないのであれば、言い訳を聞いてもしょうがないので訪問しないでほしい。」と言われる。	今後、同じような説明誤りが発生しないようにする為に、国民年金第３号被保険者特例届出によって老齢基礎年金受給権が発生するケースの場合、届出の効果は届出があった日以後となることについて職員に周知徹底する。年金給付の受給権発生、金額、支払いに係る相談を受ける際、特に特殊な事例に係る相談を受ける際には、相談者に誤った情報を与えることのないよう、年金給付担当者等に確認のうえで説明するよう徹底する。
664	配偶者加給金の加算時期の説明誤りについて	滋賀	彦根	H21. 1. 28	H21. 4. 13	加給年金加算開始事由該当届を受理した際、誤って加給年金は定額部分の支給開始時に遡って支給を受けることができる旨説明したが、実際には在職のため退職された月の翌月からでないと加算されないことが判明した。	老齢満了の時期は、本来で平成２１年１月１１日(退職日の翌日)であるのに、定額発生時(平成１８年１２月：６２歳)と取り違えたことによる。在職中であるかどうかの確認を失念したことによる。	1名	0	本人様に誤った説明したことについて謝罪し、正しい老齢満了の時期と、加給年金の受給の開始日について説明した。	年金法を再度見直し、誤った説明をしないよう課内及び事務所内職員等を集め、今回の事例をもとにした研修を実施し、再発防止を図った。
665	遺族厚生年金の過払いに係る説明漏れについて	東京	世田谷	H21. 1. 28	H21. 7. 24	○平成２１年１月、老齢厚生年金裁定請求書と同時に年金受給選択申出書を受理した際、当該受給者は本来併給できない遺族共済年金（短期要件）と遺族厚生年金（長期要件）を併給していることに気付かなかったため、遺族厚生年金の裁定取消及び過払い額の返納について説明していなかった。 ※過払い額：８, ５９６, ８７３円（昭和６２年２月分～平成２１年５月分、遺族厚生年金）	○遺族共済年金（短期要件）と遺族厚生年金（長期要件）が誤って併給されていた経緯については、裁定時の状況が不明のため確認できない。 ○説明漏れに関しては、老齢厚生年金裁定請求書の受理及び審査時に、遺族共済年金が短期要件で決定されていることを見落とししたこと。また、処理結果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	8, 596, 873	○世田谷社保の年金給付課長が受給者に架電したところ家族が応対し、受給者は１～２週間不在の予定とのことであったため、連絡をいただきたい旨を伝言依頼する。(7/27) ○受給者より入電。年金給付課長が事情説明を行い、老齢給付裁定請求時に説明を行わなかったことについて謝罪し、過払い額について５年分を返納していただくことについて同意を得た。(8/15) ○遺族厚生年金の取消処理を行った。(10/16) ※返納方法申出書を送付し、提出があったため進達した。返納金の納付書については12/25頃発送社会保険した。	○当該事象を年金相談室及び年金給付課職員に周知し、裁定請求書受付時及び審査時に、共済年金の受給者原簿を確認する際には、長短欄のチェックを徹底するよう指示した。
666	障害手当金の受給要件説明誤りについて	福岡	中福岡	H21. 1. 29	H21. 6. 2	厚生年金加入期間中の事故に伴う右上肢の障害について、事故直後の平成１９年５月頃に障害厚生年金の請求の相談で来所。障害について右肩関節の移動制限とのことであったため、１年半経過後の障害認定日において同様の状態であれば、一上肢、一関節の障害のため障害厚生年金３級には該当しないが、障害手当金としての請求は可能と判断し、障害認定日の到来をまって請求するよう説明した。障害認定日の到来により再度来訪され、必要な診断書等の提出を求め、請求書の受理にいった。本来、年金受給権のある者については厚生年金保険法５６条の規定により障害手当金の権利は生じないが、当初の受付担当者また今回の受付担当者とも、このことを認識しておらず、また受付チェック時においても請求書の障害手当金に表示があるにもかかわらず気づかず進達した。	初診日以後に年金相談に来られた時、一上肢の一関節の障害のため厚年施行令別表１（３級程度）に定める障害に該当しないため、特老厚受給権者にもかかわらず、厚年施行令別表２の障害手当金の請求が可能と誤った説明を行った。その後何度か相談に来たときも誰も気がつかず、平成２１年１月２９日受付して進達、不支給決定通知が送付された。受付担当者が年金受給権者は障害手当金に該当しないとの認識がなかった。	1名分	0	本人死亡のため、妻に対し電話で事情説明し、障害手当金には該当しない旨、説明を行いお詫びしたが現状では了承を得ていない。気持ちを落ち着けた後に本人（妻）から連絡をするとの申し出があり、当所からの接触は断られていた。平成２１年６月１１日に、本人（妻）からの電話により改めてお詫びをし了承を得た。	平成２１年６月３日に年金相談室・年金給付課で緊急ミーティングを行い、室長から所属職員に対し、障害厚生年金及び障害手当金について条文、障害認定基準を示し今回の事象の原因等の周知徹底を図った。また、障害厚生年金請求書の受理時に他の年金の受給権がある者については、請求年金名の「障害手当金」の表記を２重線で抹消し受理。受付点検シートチェック時に抹消の有無の確認を行うこととした。

667	年金相談時の振替加算要件説明誤りについて	東京	目黒	H21. 2. 3	H21. 2. 9	金受給権者が年金相談で来訪したため、年金額等を説明する際、受給権者及びその配偶者はどちらも240月以上の厚生年金加入期間を有しており、受給権者には振替加算が行われないにもかかわらず、誤って加算が行われる旨説明し、年齢基礎年金加給年金額加算開始事由該当及び添付書類の提出を指示していた。	○平成21年2月3日に受給権者が来所した際、受給権者及びその配偶者の被保険者記録の被保険者記録により、振替加算加算要件該当の有無を確認すべきところ、これを怠ったため、受給権者が当該要件を満たしているものと勘違いして説明を行ったこと。	1名	0	○平成21年2月3日の対応者が受給権者に事情説明及び謝罪を行うも納得せず。年金給付課長及び総合相談室長より改めて謝罪を行い、所長不在の旨を伝え、事務処理誤りとして事務局及び庁へ報告する旨説明するも理解を得られず。(2/9)	○目黒社保では幹部職員を通じて全職員に事象の周知を行うとともに、他課においても説明時の記録確認を十分に行い、説明不足や説明誤りのないよう再度徹底を図った。
668	厚生年金通算老齢年金に係る説明誤りについて	大阪	吹田	H21. 2. 6	H21. 6. 5	吹田社会保険事務所年金相談受付窓口において、厚生年金通算老齢年金の受給要件を満たしていないにもかかわらず、受給権がある旨の誤った説明を行ったもの。	昭和36年4月前の厚生年金期間(66月)のみで、昭和36年4月以降の厚生年金の加入期間がないにもかかわらず昭和36年4月以降の合算対象期間を通算することにより受給権を満たすと誤った認識により回答したため。また、社会保険業務センターに進達する前の決裁過程においても確認が出来なかったため。	1名	0	平成21年7月27日に、受給要件を満たしていないことの説明を記載した文書及び受理していた書類の一式を返戻する。 平成21年9月14日 ご本人へ面談のうえ経過説明及び謝罪を行い了承を得る。	管内社会保険事務所に対して事象を周知して注意喚起を行った。 年金受給権等の権利に関する回答を行う事前に、確認行為の履行及び書類審査時の確認の徹底を図ることにより再発防止に努めた。
669	死亡一時金受給に係る説明誤りについて	三重	四日市	H21. 2. 23	H21. 4. 20	平成21年4月20日、遺族(夫)より電話があり、死亡一時金が振り込まれたが「死亡一時金(妻にかかる)請求手続き時に、説明を受けた金額と相違する。」とのことであった。遺族の申し立てによると支給額は27万円であると説明を受けたとのこと。実際に支給されたのは、12万円であった。	年金相談受付票(2/23)を確認したが、詳細についての記入がなく十分な内容確認は出来ないが、国民年金の納付記録の確認が不十分であり、3号被保険者期間を含んで支給額の説明をしたものと思われる。	1名	0	平成21年4月20日、夕刻電話にて遺族(夫)に謝罪を行うも、「説明誤りについて死亡一時金が振り込まれるまでに連絡出来たのではないかと、説明誤りに対するの誠意が感じられないとの申出があった。なお、支給金額については了解を得られた。	全職員(謝金相談員、年金アドバイザーを含む全員)に説明誤りによる事務処理誤りが発生したことを周知し、窓口及び電話等において慎重かつ適確な対応について再認識するよう再発防止の徹底を励行するよう指示した。
670	老齢厚生年金に係る受給権発生年月日の説明誤りについて	福岡	南福岡	H21. 3. 9	H21. 6. 11	国民年金第3号被保険者特例措置該当期間登録届の申請により受給権が発生するAさんに、老齢厚生年金の受給権発生年月日を3号特例の受付日からの見込み額として渡すべきところを、3号特例とカラ期間を合算対象として扱い試算をしたため誤って実際よりも受給権発生年月日が遡及した見込み額を回答してしまったもの。 本来、受給権発生年月日を3号特例受付の平成21年3月9日と説明すべきところを、3号特例とカラ期間を合算対象として扱った試算をしたため受給権発生年月日が平成19年7月1日と打出された年金見込額照会回答票手渡し説明したもの。	職員の第3号特例届出による受給権発生に係る受給権発生要件の理解不足によるもの。	1名	0	平成21年6月18日、自宅を訪問する。資料については、年金法によることなので作成できなかったことを謝罪。3号特例された場合の年金見込み額と3号特例されなかった場合の年金見込み額を比較した資料を提示する。 前回と同様、受給権発生年月日の説明誤りについての説明と謝罪を行った。ご主人から、納得はしていないが説明内容については理解していただいた。	平成21年6月18日、東田室長が総務年金給付課職員、年金相談員に対して、星野業務課長が国民年金職員に対して今回の事務処理誤りがなぜ起こってしまったかを実例研修により、再発防止の周知徹底を図った。
671	年金見込額の試算誤りについて	大阪	守口	H21. 3. 19	H21. 6. 5	守口社会保険事務所において、平成21年3月19日に新たに判明した厚生年金被保険者期間(2事業所分15ヶ月)を追加した場合の年金見込額について誤って試算し、年金額が増額になるにもかかわらず減額となる旨の説明をしていたことが判明いたしました。	事務所における記録確認した後の、見込額算出時において「制度共通年金見込額照会」共通033-1-00の試算年月日の入力を平成21年3月と入力すべきところを、未入力として試算したため。	1名	0	平成21年6月9日に守口社会保険事務所総合相談室長及び徴収課長がご本人宅へ赴き、事務処理誤りとなった原因を説明のうえ謝罪する。また、年金再裁定申出書を受理し同日社会保険業務センターへ進達する。 ご本人より、支払予定日が判明した場合の連絡について要請がされた。	今回の事象の発生を受け、全社会保険事務所に対してこの度の事象を周知し、試算時における入力誤りについて事務連絡により注意を促すとともに、再発防止に努めた。

672	在職老齢年金に関する説明不足について	東京	北	H21. 4. 7	H21. 4. 9	4月7日、被保険者が退職後の所得金額と受給中の年金額の減額の確認で来所する。被保険者が総合案内窓口担当者及び通りかかった職員1名に対し、退職後の年金額について質問した際、被保険者曰く、「退職後に正社員のとときと同じ12勤(隔日12日勤務)で契約社員として働く旨を説明した上で、受給中の年金額の減額があるかどうかを確認したところ、退職したら年金額には影響がないとの回答があった。」 被保険者はその説明を前提に、営業所に今までどおりの勤務形態で再雇用を申し出たところ、本社から社保の指導で厚生年金に加入しなければならないと言われ、年金額は減額となることを知ったことから、質問した際の対応者の説明が誤っていたと申し立てており、トラブルとなっている。	被保険者の申し出どおりであるとすれば、総合案内窓口担当者は退職後の年金額について質問を受けることが多いため、被保険者から申し出のあった再雇用時の勤務条件について十分確認せずに、退職した場合の年金額に関して回答したものと思われる。また、もう1名の職員についても、たまたまとおりがかった際に聞かれたため、被保険者の申し出を再確認しないまま回答したものと思われる。	1名		0	○北社保の所長、庶務課長が対応したと思われる職員に経過を確認し、説明不足について被保険者に謝罪するも納得せず。(4/9) ※その後、現在まで被保険者からの連絡や問い合わせはない。	○総合案内窓口担当者に当該事象を周知し、退職後の年金額について回答する際は、再雇用の予定や勤務形態等をよく確認した上で回答することとし、十分な説明ができない場合は年金相談窓口を案内するよう徹底した。
673	老齢厚生年金見込み額の説明誤りについて	長崎	諫早	H21. 5. 8	H21. 7. 13	9月15日に相談者が来所され、65歳になったため今年の5月に老齢厚生年金受給手続きに社会保険事務所相談コーナーへ相談に来所した際、手続きと共に受給見込み額の試算を行った(見込試算額:4170100円)が、7月に社会保険業務センターから郵送されてきた初回支払額(1505138円)と大きく相違していた。再度説明を受けるために7月13日来所したが、その際に職員から「説明誤りについては上司に話をする」との約束した。相談者に対してのその後の連絡約束は、していなかったが、上司に報告すれば、所長から何らかの連絡があるものと思っていたが、連絡がなかったので所長に対し申出があり判明した。	「年金見込額を試算する際、相談者は在職中であるにもかかわらず在職者の支給停止を考慮せず、60歳に退職し受給する全額支給の年金額の説明をおこなったことによる。 ○5月に説明を受けた誤った年金見込額 4,170,100円 初回支払額 1,505,138円 ※ただし、本来の見込額 1,374,822円	1名		0	○相談者からの申出に対し、関係者の事情聴取として、15日総合相談室長、24日年金相談指導員から、それぞれ当時の経過について事情を聴取する。平行して、年金相談受付票等の内部調査を行う。 ○9月28日午後2時、所長及び年金専門官兩名が年金受給者の自宅を訪問し、①見込額試算に説明誤りがあったこと。②危機管理体制が不十分だったこと。について報告すると共に、多大な御迷惑をお掛けしたことを謝罪したものの、相談者からの承諾は得られなかった。 諫早事務所としての対応としては、誠意を持って対応したものの、ご理解が得ることが出来なかった。その後、本人が来所し、再度謝罪及び説明を行い了解を得た。	○年金相談マニュアル特に年金見込額照会の留意点について、職員へ周知・徹底する。 ○年金見込額の試算結果について説明を行った場合には、年金相談受付票に当該試算結果や回答内容等事跡を残すよう指示した。 ○社会保険事務局より管内の事務所にに対し、今回の事案について周知するとともに、年金相談関係業務取扱要領及び年金相談マニュアルに沿って、お客様の前提条件に充分注意して年金見込み額のご説明をするよう指導した。
674	月額変更届処理に伴う年金支払開始日の説明誤りについて	東京	品川	H21. 5. 11	H21. 6. 15	平成21年5月11日、適用事業所の事業主が品川社保に来所し、事業主自身及び被保険者1名の降給による月額変更届(平成21年4月改定)を提出した。対象者2名とも特別支給の老齢厚生年金受給権者であり、報酬額との調整により年金が全額支給停止されていたが、今回の報酬変更により年金支給停止率が変更されるため、同日、事業主は年金給付課に立ち寄り年金の支給開始時期を照会した。同日の時点では、すでに平成21年6月15日の支払い処理サイクルには間に合わないため、7月15日の随時払いからの支払いとなる旨を説明すべきであったところ、対応者は誤って6月15日の支払いから開始される旨の説明を行っていた。 ※支払開始時期を誤って説明した老齢厚生年金額:計255,016円(事業主:93,525円、被保険者:161,491円)	○年金給付関係処理の平成21年6月15日支払サイクルの入力締切日が平成21年5月11日であったことから、適用関係届書の保険料計算の入力締切日も同日に設定されていると勘違いし、当該月額変更届が同日中に入力処理されれば改定処理も即日で行われるため6月15日の支払サイクルに間に合うと誤って判断したと思われる。	2名	255,016		○品川社保の年金給付課長より、事業主及び受給権者に電話で経過説明及び謝罪を行ったが、両者からご了解をいただくことはできず。(6/15) ○東京事務局運営管理課を通じて業務センターと調整の結果、6月30日までに本人の口座に振り込まれることとなった。(6/16) ○年金給付課長が事業主に電話連絡。月末までに支払いを行う旨説明し了解を得た。また、被保険者についても月末までに支払いを行う旨説明し、本人に伝えていただくことで了解を得た。(6/18) ※WM記録により、支払い済みを確認。	○適用関係届と年金諸変更届の入力締切日の違いを年金給付課全員に再認識させ、支払日に関する照会には的確に回答するよう徹底した。また、受給者の要望になるべく応えるよう、入力業務について両課の連携を図っていくこととした。
675	年金受給資格要件の説明誤りについて	福島	郡山	H21. 5. 25	H21. 5. 25	初回年金相談対応時に、遺族年金は該当しない旨説明をしたが、再来訪時に対応した担当者が遺族年金の受給要件(「死亡日の属する月の前々月までの被保険者期間のうち保険料納付済み期間が3分の2以上あること。')について、国民年金加入未届期間についても被保険者期間に含め3分の2以上になるかを判断するところ、国民年金加入未届期間を含めずに計算し、3分の2を満たしていると判断し、誤って請求手続きの指導を行ってしまった。 請求手続きのため再々来所した際に、遺族年金は受給要件がない旨説明したところ、前回の説明誤りが判明しました。	窓口相談時に、遺族年金の受給要件(「死亡日の属する月の前々月までの被保険者期間のうち保険料納付済み期間が3分の2以上あること。')について、国民年金加入未届期間についても被保険者期間に含め3分の2以上になるかを判断するところ、国民年金加入未届期間を含めずに計算したことによる。	1名		0	5/25夜 自宅へ室長及び庶務年金給付課長が赴き、受給要件説明誤りに至った経緯を説明し謝罪した。	今回の事例を受け事故原因を説明し、業務処理マニュアル、各種年金の受給要件に関する法律等について、十分理解したうえで相談対応に当たるよう年金相談を担当する職員に注意喚起を行なった。 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。
676	障害基礎年金受給要件の説明誤りについて	三重	伊勢	H21. 6. 2	H21. 9. 8	平成21年6月2日に年金相談窓口で障害基礎年金の受給要件の確認が不十分であったため、保険料納付要件を満たしていないにもかかわらず、請求手続きの案内をしたことにより、平成21年9月8日に裁定請求に来訪。	名古屋西社会保険事務所交付の年金記録(020画面等)に初診日、障害認定日及び保険料納付要件確認の記載がなされていたため再確認を行わなかった。 (初診日の前々月以前の9ヶ月が、初診日以降に納付されていたため:名古屋西社会保険事務所の確認も納付日までされていなかった。)	1名		0	請求者本人及び両親に当所の説明誤りについて、経過の説明と謝罪をしましたが理解していただくことが出来なかった。なお、納付要件に関しては、初診日当時に国民年金の保険料を納付していなかったことに自分にも責任があると納得していただいた。	職員に対して今回の事象を周知し、障害基礎年金の請求があった場合には受給要件を必ず再確認するよう指導するとともに、障害基礎年金の制度研修を行った。

677	年金支給月の説明誤りについて	東京	港	H21. 6. 3	H21. 8. 14	○受給者より、3月末に退職後、雇用保険の基本手当を受給しないことになったので、6月分の年金を8月に支給してほしい旨の申し出があった。雇用保険基本手当給付制限期間中の年金支払については、雇用保険基本手当の受給期間終了後に事後精算されることになっているが、その際、雇用保険基本手当の給付制限期間の確認を怠ったため、特別な事情による届出を提出することにより、8月に支払い可能である旨の誤った説明をしてしまった。 ※平成21年6月分年金額：166,208円	○失業給付記録により雇用保険基本手当の給付制限期間を十分に確認せずに説明を行ったこと。	1名	0	○受給者からの電話照会に対し、相談対応者が給付制限期間中の年金の支払いは、雇用保険基本手当の受給期間終了後に事後精算されることになってしまうことを説明し、最初に誤った説明をしたことについて謝罪したが、本人はすぐに払ってほしいと主張し、経過を文書で示すよう要求があった。本人は、その文書を見て検討することである。(8/14) ○所長名の経過説明文書を発送した。(8/18) ○10/15に振込みがなかったため、受給者から再度連絡があった。担当課係長が対応し、所定給付日数が90日残っているため、受給期間満了日(平成22年3月31日)以降の事後清算になることを説明した。受給者は文書による回答、及び条文の送付を求めたため、翌日発送した。(10/16)	○相談室及び年金給付課職員全員に対して、雇用保険基本手当を受給しない場合の特別な事情による届出を受付する場合は、必ず雇用保険基本手当の給付制限期間の確認をすることを徹底した。
678	障害基礎年金の受給に係る説明誤りについて	岐阜	大垣	H21. 6. 11	H21. 7. 8	障害基礎年金について相談を受けた際に、納付要件についても確認を行い、平成12年5月7日の初診であれば障害基礎年金に該当するものとして診断書の用紙を渡した。その後障害基礎年金裁定請求書、診断書及び添付書類を受け付けるにあたり改めて納付要件を確認したところ、国民年金保険料が初診日以後に納付されていることが判明し、当初の確認・説明が誤りであることが判明した。	障害基礎年金受給の相談を受けた際に国民年金保険料の納付年月日の確認を失念したため、初診日前1年の納付要件が満たされているものと誤解し、相談者に対し受給可能である旨誤った説明をした。	1名	0	平成21年7月8日、年金相談の際、納付要件を満たしていないため受給できない旨説明した。 平成21年7月15日、午後1時30分頃、所長及び次長が相手方自宅を訪問。職員の判断、説明誤りによりご迷惑をおかけしたことを謝罪し、障害基礎年金における納付要件を満たしていないため支給できないことを改めて説明した。	大垣社会保険事務所では、担当職員全員に対して障害年金相談時における納付要件については、国民年金保険料納付日を含め慎重に確認するよう周知徹底した。 また、岐阜社会保険事務局では、管内社会保険事務所にこのたびの事務処理誤りについて周知した。
679	死亡一時金請求に係る説明誤りについて	千葉	佐原	H21. 6. 16	H21. 7. 10	妻が夫の死亡による手続きで来所した際、本来障害基礎年金を受給していたため、国民年金死亡一時金の受給権は発生しないが、誤って請求できると説明し、請求書を受理した。	相談対応した社会保険労務士が受給について、給付課職員に確認を行って対応したようであるが、どちらも思い込みによるものと考えられる。	1人	0	事象発生後、すみやかに本人に電話を入れ謝罪をする。請求書類が事務センターより返送された段階であらためてお詫びに伺うことで了解いただく。娘さんとコンタクトを取り7月23日にお詫びに伺うこととした。 7月23日午後7時10分頃、年金給付課長と相談室長で請求者宅訪問。娘さんも同席、経緯の説明と謝罪をし、死亡一時金裁定請求書をお返す。手続から説明誤り判明の連絡までに時間がかかっていることで不満を抱かれたが、謝罪によりご理解いただく。	相談室内の注意喚起のための打ち合わせを行い、事象を報告し死亡一時金受給権の再確認を行うとともに、相談時のチェック、相談受付票の内容確認を徹底し再発防止に努める。
680	障害基礎年金の裁定請求に係る説明誤りについて	福井	敦賀	H21. 7. 6	H21. 7. 31	平成21年7月6日及び7月16日、障害基礎年金の請求にかかる相談を受けた際、納付要件（初診日の前々月以前の1年間の納付記録）の確認を誤り、納付要件を満たさない者に対して、裁定請求の書類を交付したことが、裁定請求書の受付のときに判明した。	○障害基礎年金の納付要件（初診日の前々月以前の1年間の納付記録）の確認は、初診日前に保険料が納付されているか、納付年月日を確認することになっているが、単に納付済みであることだけを確認して裁定請求書等を交付したことによる。	1名	0	○事務所窓口において、相談専門官が被保険者の父親に対して、納付要件を満たさないため裁定請求書を受付できないことを説明し謝罪するが、過去に2度相談に訪れたときには受給できる説明があり、裁定請求書等を交付されたことを理由に納得されず帰られた。(7/31) 総合相談室長及び相談専門官が請求者宅に赴き、被保険者の父親に対して再度、謝罪と経過説明を行ない了承を得た。(7/31)	<敦賀事務所> ○当該事象を全職員に周知すると伴に、年金給付事務に携わる職員に対して、障害基礎年金の受給要件の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)
681	年金初回支払日の説明誤りについて	東京	千代田	H21. 7. 7	H21. 8. 3	○新規裁定に伴う年金の初回支払日について、受給権発生後の失業保険の受給があったため、裁定請求時に「老齢厚生・退職共済年金受給権者支給停止事由該当届（様式583号）」の提出があり、入力時に支払保留がかかっていた。しかし、受給者からの電話照会時にそのことを見落とすため、通常のサイクルに基づき8月14日支払い予定と誤って説明していた。 ※8月14日に支払いできなくなった年金額：378,083円	○裁定請求と同時に様式583号の提出がある場合、支払保留をかけるため支払いサイクルが一回ずれる。今回、受給者からの電話照会時に添付書類の確認が不十分であったため、通常のサイクルでの支払いが可能であると判断して回答したこと。	1名	378,083	○千代田社保の年金給付課長が受給者に事情説明及び謝罪を行い、年金の早期支払が可能かどうかについて、現在、東京事務局、社会保険業務センターと協議中であることを伝える。(8/4) ○受給者あて謝罪文を送付した。(8/7) ○東京事務局、社会保険業務センターと協議した結果、平成21年8月末の随時支払が可能との回答を得たため、年金給付課長が受給者に連絡し、改めて経過説明及び謝罪をして、8月末の支払が可能であることを伝え、了承を得た。(8/10) ※平成21年8月末に初回支払分が支払われた。	○千代田社保では、当該事象を担当課職員全員に周知し、受給者から支払開始時期の問い合わせを受けた際は、裁定請求書、添付書類、被保険者記録をよく確認して回答するよう、改めて指示した。

682	特別支給の老齢厚生年金の受給権発生日に係る説明誤りについて	岐阜	岐阜南	H21. 7. 10	H21. 8. 28	平成21年7月10日、夫婦で年金相談のため来所。妻の記録について確認したうえで3号特例届を受理。3号特例届により、6ヶ月の3号納付済み期間が追加されるため受給権があるとして、60歳時を受給権発生とした年金が選及支払いされることを説明した。しかし、年金証書が届いたところ、受給権発生が平成21年7月10日となっているため、相談対応した職員あて受給者の夫から電話があり、説明誤りが判明した。	3号特例届による6ヶ月の3号納付済み期間を入れて、納付済み期間及び免除期間が303ヶ月になったものであり、受給権発生は3号特例届の受理がされた平成21年7月10日になるが、相談時に対応した職員が60歳到達時点（平成17年3月）に受給権が発生するものと思い違いをしたことによるものである。	1名		0	平成21年8月28日、受給者の夫から受給権発生が当初の説明と相違している旨の電話連絡があり、相談対応職員が3号特例届の受理が7月10日のため、受給権発生が7月10日であることを説明するとともに、説明誤りについて謝罪した。 平成21年9月29日に夫婦で来所された際、当該担当職員が説明誤りのあったことあらためて謝罪した。 平成21年10月14日午前10時、次長及び総合相談室長が受給者の自宅を訪問し、受給者夫婦と面談。職員の説明誤りによりご迷惑をおかけしたことについて謝罪した。しかしながら、受給権発生日については平成21年7月10日を変更することはできない旨説明を行ったが、了承は得られなかった。 平成21年10月23日午後1時30分、所長及び総合相談室長が受給者の自宅を訪問し、受給者夫婦と面談。あらためて経過説明及び謝罪を行ったが、7月10日の相談時における3号特例の説明内容について、担当職員に確認を求められたため、確認し再訪を約束した。 平成21年10月29日午前11時、所長及び総合相談室長が受給者の自宅を訪問し、受給者夫婦と面談。3号特例について担当職員が行った説明について伝え、了承を得た。	岐阜南社会保険事務所においては、年金相談担当職員に対して3号特例届による取扱いについて周知徹底を行うとともに、本人の年金記録だけでは受給要件を満たさないと思われる場合については、特に慎重に審査・確認を行うよう注意喚起を行った。 岐阜社会保険事務局においては、事務センター担当職員及び各社会保険事務所に対して、今回の事務処理誤りについて周知し、再発防止に努める。
683	年金受給見込額の説明誤りについて	愛媛	松山西	H21. 7. 31	H21. 9. 10	平成21年7月31日、厚生年金保険の長期加入者に対して支給される特別支給の老齢厚生年金（以下、「特例厚生年金」という。）の受給者から、再就職にあたり受給中の特例厚生年金が支給停止にならないかとの相談があり、標準報酬月額（104千円）であれば、再就職しても全額支給される旨の回答を行った。 受給者が平成21年8月1日に再就職し、厚生年金の被保険者資格を取得したため、受給中の特例厚生年金の一部が平成21年9月分より支給停止となった。 （支給停止額：1ヶ月 99,033円）	担当した職員の認識不足により、特例厚生年金の受給者であることに気付かず、誤って一般の在職老齢年金の受給者に係る説明を行ったため。	1名		99,033	平成21年9月10日、所長、庶務・年金給付課長及び年金審査官が受給者宅を訪問し、受給者及び受給者の妻に対し、謝罪を行うとともに事情の説明を行った。受給者は事務所の説明誤りに対して損害賠償を求めてきたが、当方が損害賠償することは出来ないため、国に対して損害賠償請求（民事裁判）していただくことになること及び再発防止の徹底に努めることを説明し、一応の了承を得た。 平成21年9月11日、受給者から電話があり、所長及び庶務・年金給付課長が再度受給者宅を訪問したところ、受給者より改めて損害賠償の主張があり、上部機関への報告及びマスコミへの公表を行うよう指示があったので、改めて謝罪するとともに、事務局への報告経過について、受給者あて後日回答する旨伝えた。 平成21年9月16日、所長が、受給者宅を訪問するため電話したところ、受給者の妻（受給者不在のため）から電話報告で構わない旨の回答があったので、受給者の妻に対して、改めて謝罪を行うとともに、事務局及び庁への報告内容を説明した。なお、受給者への説明については、受給者の妻から伝えていただくこととなった。	年金相談職員に対して、長期加入者特例の老齢厚生年金の受給者が厚生年金保険被保険者資格を取得した場合の支給停止（定額部分及び加給年金）について、確認・周知を行った。また、年金相談の回答にあたっては、年金相談マニュアル、関係法令・関係通知及び収集したデータ等に基づき、相談内容に応じた適切な説明を行い、「年金相談受付票」にその説明・回答内容を記載するとともに、管理者による確認を行うよう周知徹底した。 また、所長会議において、管内社会保険事務所長に対し事象を説明し、上記再発防止策を徹底するよう指示した。
684	相談窓口での説明誤りについて	兵庫	明石	H21. 8. 17	H21. 10. 9	社会保険労務士会に委託している年金相談窓口において年金見込額を、委任を受けていない家族の者に提示した。	本人もしくは委任を受けた者以外に個人情報に基づく年金見込額を提示してはいけないことは認識していたが、「ご本人が病気がちであり、また、生活保護等の手続きに早急に必要である」等の強い申し出が家族よりあったため、職歴等を聞き取るにより、やむを得ず年金見込額を提示した。	1名		0	職員にあらためて個人情報にかかる取り扱いを徹底するとともに、今月中に文書で回答すること。また、今回の件を上部機関に報告することで了解を得る。 今回の顛末及び対応結果についての文書を、平成21年10月26日に送付する。	先般（9/25）、所内向けに相談時の留意事項をまとめ配布したところであるが、あらためて、全職員・謝金職員に対し個人情報の取扱について周知徹底を図る。 社会保険労務士会に対し「社会保険事務所等における指定する年金相談窓口等の運営契約」第11条1項に基づき個人情報の取扱を徹底させた。
685	障害基礎年金裁定請求相談受付時における説明誤りについて	北海道	札幌東	H21. 8. 20	H21. 11. 11	平成21年8月20日の窓口相談時に、初診日における納付要件の確認が不十分であったため、保険料納付要件により障害基礎年金の受給要件のない方に請求可能であると誤った説明を行い、障害基礎年金裁定請求書を受付していた。	障害基礎年金について相談を受けた際、初診日が第3号被保険者期間内であったため、配偶者記録等確認したところ、第3号特例納付期間になることが判明した。 これにより、前一年間の納付要件が該当しないことから、3分の2要件を確認する際、20歳前の厚生年金期間について、納付期間にのみ月数を計上し、被保険者期間に加えなかったため、納付要件があると誤った判断をしたことが原因である。	1名		0	11月11日、年金専門官が連絡先である夫に電話で謝罪、途中、年金給付課長に交代し、謝罪するも理解を得られず。相手方が休憩時間のため16時以降に再度連絡をすることになった。 ・再度電話をし、その後、自宅訪問謝罪をするも、理解を得られず。 請求者夫妻から診断書作成料、戸籍謄本申請料、2日間の休業補償を要求されるが、対応できない旨伝えるも理解を得られず。明日、連絡の上、再度謝罪訪問するとして、本日の訪問終了する。 11月12日、所長、次長、総合相談室長が請求者宅を訪問、謝罪文書をお渡しし、お詫びするも理解を得られなかったため、検討のうえ、16日に連絡することとした。 11月16日、請求者宅へ電話連絡し、18日に再度連絡することです了解をえる。 11月18日、所長及び年金給付課長が請求者宅を訪問。経過等を説明し、請求者夫婦のご理解を得る。	障害年金における納付要件等については、年金給付課職員及び係長以上に確認を求めるとし、相談票へ確認を行った職員の氏名を記載する。

686	障害年金請求に係る確認不足について	新潟	長岡	H21.9.14	H21.11.11	9月14日に障害年金請求に係る相談あり。請求に係る説明を行う。 11月11日、診断書を添えて再度来所あり。被保険者年金記録を再度確認したところ、納付要件を満たしていないことが判明した。	国民年金被保険者記録画面の確認において、配偶者記録「20画面」の確認を怠ったことによる。 国民年金被保険者記録で、資格画面及び納付画面が第3号納付となっていたが、配偶者画面で配偶者記録に空白の期間があったことの確認を怠った。	1名		0	平成21年11月12日、被保険者及び配偶者来所。9月14日の初回相談時において、被保険者年金記録の確認を怠ったこと及び納付要件を満たしていないにもかかわらず請求の話を進めたことを謝罪する。納付要件を満たすための救済措置の有無について問い合わせあり。 平成21年11月20日、配偶者来所。救済措置はないことを回答し、前回同様被保険者年金記録の確認を怠ったことを謝罪する。 同日、被保険者自宅訪問。被保険者及び配偶者に対して、被保険者年金記録の確認を怠ったこと及び納付要件を満たしていないにもかかわらず請求の話を進めたことを再度謝罪する。 帰庁後、被保険者あてに謝罪文書を送付する。	11月26日の役付会議にて、全職員に対して、適正な事務処理の励行について徹底を図るよう注意喚起を行う予定。
687	脱退手当金の受給要件説明誤りについて	東京	江東	H21.10.10	平成21年10月下旬	○平成21年10月、休日開庁日に来所した被保険者の年金相談時に、厚生年金被保険者期間が45月しかなく、年金受給要件を満たしていなかったため、対応者が当日の年金相談担当者に脱退手当金受給の可否を確認し、可との回答を受けて被保険者に伝え、脱退手当金の請求手続きについて説明し、請求書の送付を依頼した。その後、年金給付担当で確認したところ、脱退手当金の受給要件を満たしていないことが分かり連絡したが、被保険者はすでに添付書類を用意してしまったことが判明。	○女子の特例が適用されるのは、昭和53年5月31日までに資格喪失した者となっているところ、当該被保険者の資格喪失年月日は昭和53年7月12日であった。対応者が当日の年金相談担当者の接客の合間を見て確認を行った際、受給要件の確認が不十分であったため、女子の特例に該当すると誤って判断したこと。	1名		0	○江東社保の庶務課長が、請求者に電話で受給要件を満たしていない旨を説明し謝罪する。同日、庶務課長が自宅を訪問し、改めて謝罪する。ご本人は、社会保険事務所までのバス代や戸籍取得の手数料が無駄になったことに納得いかないとのことであり、事務所としてはそれらを支払う法的根拠がないことを説明し謝罪するが、理解は得られず、議員等知り合いに相談するとのこと。請求書及び戸籍等、年金記録回答書については、ご本人の要望により返却する。(11/16)	○江東社保では担当課職員に当該事象を周知し、脱退手当金の受給要件を再確認させるとともに、年金相談等で脱退手当金の請求について説明する際は、十分に確認を行うよう改めて徹底した。
688	老齢厚生年金の繰上げ請求に係る説明誤りについて	三重	四日市	H21.10.13	H21.12.11	平成21年10月13日、年金相談窓口において、老齢厚生年金の繰上げ請求について全部繰上げより一部繰上げの方が有利であるにもかかわらず、全部繰上げの方が有利である旨を説明し全部繰上げ請求の書類を受理し結果として、低額な年金額として決定した。	老齢厚生年金の繰上げ請求については共済組合から支払われる見込み額を考慮した上で、一部か全部かを判断すべきであったが、厚生年金と基礎年金のみの見込み額で判断したため、誤った説明をしてしまった。	1名		0	平成21年12月12日に四日市社会保険事務所の担当課長が受給者本人に電話をし、事象の説明を行いあわせて謝罪をした。 全部繰り上げと一部繰上げの金額については、共済組合からの金額を含めるため確認中であり、判明次第、本人に再度、今後の対応を説明することとした。	全職員に説明誤りによる事務処理誤りが発生したことを周知し、窓口相談時において記録を確認し慎重かつ的確な対応について再認識するよう再発防止の徹底を図った。
689	脱退手当金の受給要件説明誤りについて	長崎	長崎北	H21.10.15	H21.11.2	○役場に家族の死亡にかかる手続きを行うために来所した家族の方に対し、役場の年金担当者を通し、その死亡者にかかる脱退手当金の支給要件があるために手続きを行うよう誤った指示した。	○役場からの「当該死亡者に対し支給できる年金がないか」との問い合わせに対し、脱退手当金の受給要件があると誤った判断をしたこと。	1名		0	○11月2日 課員がご遺族に対し、脱退手当金の受給要件を満たしていないこと、誤った説明をしたことのお詫びの電話をした。ご遺族の方からは、添付書類にかかった費用については、補償するよう要望された。 ○11月4日 庶務・年金給付課長が、ご遺族に対し、再度誤った説明及び不要な添付書類を用意させてしまったことのお詫びを行った。ご遺族からの要望が、添付書類にかかった費用の返還であったために、法的に難しい旨説明し理解を得られるよう試みたが、納得は得られなかった。	○受給要件の有無の回答にあたっては、複数の者で確認する等、慎重に行う。 ○社会保険事務局より管内の事務所に対し、今回の事案について周知するとともに、年金相談関係業務取扱要領及び年金相談マニュアルに沿って、お客様の前提条件に充分注意して年金見込み額のご説明をするよう指導した。
690	年金支払日説明誤り	福岡	小倉北	H21.11.13	H21.11.26	平成21年11月13日に年金支払日の照会を受けた。雇用保険受給中であり、業務センターヘルプディスクに照会し支払い予定日が12月15日であることを確認し受給者に伝えた。しかし、平成21年11月26日に再度照会があり、平成21年12月15日の支払いはなく平成22年1月15日支払い予定であることが判明した。	平成21年11月13日の相談の際に、8月支払いの雇用保険情報は登録されていたが、雇用保険情報の履歴の途中に収録されており、相談対応者及び業務センターヘルプディスクの対応者も8月の雇用保険支払い情報を見落としため、9月分が12月に支払予定と回答した。(21年3月の過払いがあり実際には差し引き調整され支払いはなし。)	1名		84,783	平成21年12月には支払いが行われなかったことを確認し、お客様に説明誤りであることを謝罪した。平成22年1月15日支払い見込みであることを伝え、確実に支払日が分かるのは12月18日以降であることを伝えた。清藤様納得されず、あくまでも11月13日の説明とおり12月15日の支払いを求められた。 平成21年12月8日に平成22年1月15日支払を支払予定画面で確認できたので、お客様に連絡したところ了承された。	平成21年11月30日に室長より総合相談室全職員に対して、雇用保険受給に係る年金支払日について、雇用保険情報等を基に支払日を確認したうえで、あくまでも見込みであることを説明することを徹底。

691	年金支払日説明誤り	福岡	小倉北	H21. 11. 13	H21. 11. 26	平成21年11月13日に年金支払日の照会を受けた。雇用保険受給中であり、業務センターヘルプディスクに照会し支払い予定日が12月15日であることを確認し受給者に伝えた。しかし、平成21年11月26日に再度照会があり、平成21年12月15日の支払いはなく平成22年1月15日支払い予定であることが判明した。	平成21年11月13日の相談の際に、8月支払いの雇用保険情報は登録されていたが、雇用保険情報の履歴の途中に収録されており、相談対応者及び業務センターヘルプディスクの対応者も8月の雇用保険支払い情報を見落としため、9月分が12月に支払予定と回答した。（21年3月の過払いがあり実際には差し引き調整され支払いはなし。）	1名	84,783	平成21年12月には支払いが行われないことを確認し、A様の説明誤りであることを謝罪した。平成22年1月15日支払い見込みであることを伝え、確実に支払日が分かるのは12月18日以降であることを伝えた。A様納得されず、あくまでも11月13日の説明とおり12月15日の支払いを求められた。 平成21年12月8日に業務センターに確認し平成22年1月15日に支払ができることが確認できたためA様に連絡し了承を得られた。	平成21年11月30日にB室長より総合相談室全職員に対して、雇用保険受給に係る年金支払日について、雇用保険情報等を基に支払日を確認したうえで、あくまでも見込みであることを説明することを徹底。
692	年金請求時の添付書類説明誤りについて	東京	足立	H21. 11. 17	H21. 11. 17	○平成21年11月、当所1階総合受付案内の職員が、老齢基礎年金の繰上げ支給の請求者に対応した際、当該請求者には必要のない戸籍謄本及び所得証明書を添付するよう誤って指示し、区の出張所を案内した。そのため、請求者は区の出張所へ赴き、当該書類の交付を受けてから再度来所していた。 ※請求者は国民年金のみの加入であり、配偶者は厚生年金保険240月未満で配偶者加給年金額の加算対象に該当せず、添付を指示した書類はいずれも不要であった。	○当日の総合受付案内担当職員(年金相談窓口等の運営委託契約に基づき配置されていた社会保険労務士)が、請求者の被保険者記録を確認せずに、一般的なケースにおいて必要とされる添付書類を指示したため。 期日は不明だが、請求者は事前に当所相談ブースで添付書類を確認していたとのことであり、請求者の申し出を十分に確認していなかったこと。	1名	0	○足立社保の年金給付課長が、請求者に電話で事情説明及び謝罪を行う。請求者から、戸籍謄本及び所得証明書手数料の補償を求められたが、支払いには応じることができない旨説明する。 同日、請求者から社会保険庁サービス推進課に苦情が寄せられたため、事務所に対応を指示し、次長から請求者に電話で謝罪するが、了解を得られず。 同日夕刻、次長及び年金給付課長が請求者宅を訪問し、改めて陳謝するとともに、費用の支払いには応じることができないことを再度説明し、ご理解をいただく。(11/18)	○当日の総合受付案内担当職員(年金相談窓口等の運営委託契約に基づき配置されていた社会保険労務士)が、請求者の被保険者記録を確認せずに、一般的なケースにおいて必要とされる添付書類を指示したため。 期日は不明だが、請求者は事前に当所相談ブースで添付書類を確認していたとのことであり、請求者の申し出を十分に確認していなかったこと。
693	旧法通算老齢年金に関する説明誤りについて	滋賀	彦根	H20. 6	H21. 3. 19	年金相談の際に昭和36年以前の厚生年金期間についても短縮規定が可能と判断し、被保険者に受給権があると説明後、誤って裁定請求書を受付していたことが判明した。	旧法通算老齢年金の特例要件について誤った認識だったため、受給権があると判断をしてしまったため。 社会保険庁より不支給決定の通知がきたにもかかわらず、本人通知をせず放置していた。(受付処理簿等が整理されてなく、未処理の点検が不十分であったため。)	1名	0	本人宅へ赴き、謝罪を行うとともに説明をし、了解を得た。また、本人と妻について、他に期間もれがないかを確認するため、期間照会を受理した。 3月27日：本人宅へ再度説明に伺い、夫(死亡者)の期間は確認できなかったため、請求できない旨を説明し、また死亡一時金及び脱退手当金の請求はできることを説明し、請求書受理。また、妻の記録は判明したが、夫の受給権に及ぼす期間ではなく(19. 10～20. 9)、本人の再裁定のみ受理。	受給権の確認について、更なる理解を深めるとともに、課内での研修に努める。また、窓口においても、内容をよく検討した上での対応を心がける。 不支給など送付されたら、速やかに内容を検討するとともに、請求者に通知・説明をするものとする。
694	年金支給日の説明誤りについて	東京	江東	平成21年4月10日～17日	H21. 4. 24	平成21年3月に裁定請求書を受付した際、担当者は初回支払予定日は6月15日である旨を説明した。ところが、4月上旬に受給権者が年金支払日確認のため電話した際、対応した職員が5月15日支払いの場合の処理スケジュールを説明していたため(受給権者の申し立てによる)、5月15日の入金を当てにして支払いの手配をしているとして、受給権者より5月中の支払いを求められた。 ※5月15日の支払いができない年金額：555,666円(平成20年8月分～21年3月分の特老厚)	受給権者の場合、支払日の問い合わせがあった時点において、事務処理スケジュール上6月15日の支払いとなることは明らかであり、5月15日支払いとの説明を行うことは考えにくい。しかし、受給権者が説明を受けたと申し立てている5月15日支払いの事務処理スケジュールは、事務所等より説明しなければ受給権者には知り得ないものであり、内容にも整合性があることから、経緯は不明であるが、電話の説明時に対応者が誤解を招くような説明をした可能性があること。	1名	555,666	○江東社保の年金給付課長が受給権者に年金証書は来週送付されること、支払いは早くても6月であること及び相談担当者もその旨を説明していることを説明するが、課長の説明の仕方に不満があるとして理解を得られず。(4/24) ○江東社保の次長が電話で事情説明し、説明が適切でなかったことについて謝罪し、5月の支払いは難しい旨を説明するも、5月中の支払いを求められ、検討させてもらうこととした。(4/27) ○社会保険業務センターに5月の支払いができるよう調整依頼する。次長が受給権者に電話連絡し、調整中のため結論はもう少し待つて欲しい旨説明する。(4/28) ○社会保険業務センターからの回答を受け、次長が受給権者に電話連絡し、5月21日までに振込み予定であることを伝え、了解を得る。(5/1) ○次長が受給者に架電、年金が振込済みであることを確認。(5/21)	○受給権者から年金の支払日について問い合わせを受けた際は、事務処理スケジュールを十分に確認の上、誤りのないよう慎重に回答するよう、改めて徹底した。
695	雇用保険受給期間満了に伴う事後精算に係る支払日の説明誤りについて	東京	品川	平成21年6月上旬	H21. 7. 15	○平成21年6月上旬、雇用保険法の給付との調整により年金が支給停止となっている年金受給者から、雇用保険受給期間の満了に伴う事後精算分の支払いがいつになるかの問い合わせがある。雇用保険受給期間満了日は6月18日であり、処理スケジュールでは8月に支払うこととされていたが、誤って7月15日の支払いに間合うと回答していた。 ※7月15日に支払われると説明した額：135,567円	○処理スケジュールにおいては、雇用保険受給期間満了日の翌日の属する月の翌月(＝7月)に機械的に事後精算処理を行い、その翌月(＝8月)に支払いがされることになっていたが、年金給付課長が満了日の翌月の支払いと勘違いして回答してしまったこと。	1名	135,567	○品川社保の年金給付課長が受給者から経緯を聞き、説明誤りであったことを伝え謝罪したが、納得を得られず。(7/15) ○事務局運営管理課を通じて業務センターと調整の結果、7月31日までに本人口座に振り込まれる予定となったため、年金給付課長が電話で受給者にその旨を伝え、了解を得た。(7/17)※年金給付課長が受給者に架電、振込済みを確認した。(7/31)	○雇用保険の受給期間満了日に関して、清算分の支払いが翌月のデータ処理により、その翌月支払いされることが、本来のスケジュールであることを、課長、相談室を含め、課員全員に周知し、的確な説明を行うよう徹底を図った。

696	旧令共済組合履歴申立書の紛失について	東京	八王子	H20. 6. 10	H21. 3. 11	○平成20年6月、町田年金相談センターにて、受給権者から提出代行を受けた社会保険労務士より「旧令共済組合履歴申立書」(以下、「申立書」とする。)の提出を受けた。町田年金相談センターから八王子社保に当該申立書を回付したが(平成20年6月9日センター受付、翌10日に八王子社保に回送した経過が受付経過簿に残されている。)、八王子社保の受付経過簿には受付経過が記載されておらず、当該申立書が社会保険業務センターに進達されないまま所在不明になっていた。 申立書を再受付後、社会保険業務センターに進達したが、処理が遅延したことにより、老齢厚生年金の差額の支払いが遅延した。 ※支払いが遅延した差額：533,800円(昭和63年10月分～平成18年1月分)	○町田年金相談センターで受付した書類を八王子社保に回送する際、八王子社保で受付処理する際に、書類の確認及び管理が不十分であったこと。	1名	533,800	○町田年金相談センター及び八王子社保内を捜索するも申立書を発見することはできなかった。八王子社保の年金給付課長より、社会保険労務士あて電話連絡し、経過説明及び謝罪を行い、申立書が発見されなかった旨を伝えた。先方より、平成8年12月19日に厚生省援護局から返戻された当該申立書等が残っていないか問われる。(3/11) ※その後も捜索を行うが、申立書が発見できないことから、厚生労働省に保管されていた申立書の写し及び返戻内容の送付書を社会保険業務センター経由で八王子社会保険事務所あて送付してもらう。 ○社会保険労務士が八王子社保に来所し、年金給付課長と面談した際に、再度経過説明及び謝罪を行い、受給権者には社会保険労務士から当該事象を説明し、申立書を再提出していただくことで了解を得る。(3/23) ○申立書の提出があったため再受付し、社会保険業務センターに進達する。(4/3) ※社会保険業務センターにおいて旧令共済期間の追加処理が行われる。(7/16) ※時効にかからない差額分の支払いは8月14日に行われ、時効特例分の差額は11月に支払いを行う。	○町田年金相談センター及び八王子社保では、当該事象を担当職員全員に周知し書類の適正な管理について注意喚起した。 ○相談センターから八王子社保に書類を回付する際は必ず送付書を作成することとした。また、相談センターでは送付書の写しを保管し、八王子社保では回付された書類について、送付書と受付経過簿のチェックを行うこととした。
697	レントゲンフィルムの紛失について	大阪	総務部	H20. 9. 25	H20. 12. 16	東大阪社会保険事務所において受付した障害基礎年金請求書及びレントゲンフィルムを事務局を経由し守口社会保険事務所に回送する際、裁定請求書は回送されたが、レントゲンフィルムを紛失したものの。	東大阪社会保険事務所から、裁定請求書及びレントゲンフィルムを送付する際に「返戻・回送簿」の記載の事実があり、担当者の記憶では的確に回送した記憶がされている。 搬送にあたっては、コンテナを使用しており、そのコンテナの受理は事務局において確認されているため、紛失に至った可能性は、東大阪社会保険事務所での発送時におけるボックスへの入れ漏れ、もしくは、事務局におけるコンテナ開封以後の書類管理、又は、事務局より回送された守口社会保険事務所における書類管理の徹底がされていないことが推測できる。	1名	0	レントゲンフィルム受理以後の経過から、守口社会保険事務所及び東大阪社会保険事務所、事務局における紛失が推測されるため、再度、徹底したレントゲンフィルムの捜索を実施している。また、該当事務所以外の事務所に対して誤送の疑いもあるため捜索を指示した。 レントゲンフィルムの形状・封筒に関する情報を基に、再度事務局及び全事務所において捜索するも発見に至らず。	事務所間の文書等に回送に当たっては、事務局を経由していたが、これを廃止し事務所間において直接回送することで管理することとした。 また、送付を受けた事務所において送付書と現物確認を行うことで再発防止に努める。
698	未支給年金請求書の紛失について	岡山	業務管理室	H21. 1. 19	H21. 6. 16	平成21年1月15日 岡山西社会保険事務所(岡山年金相談センター受理)受付の未支給年金請求書を業務管理室において受付簿記載はあるが、死亡届入力及び未支給年金請求書の進達が出来ていなかったことが、未支給年金請求者からの岡山西社会保険事務所に対しての問い合わせにおいて判明した。 未払い額 87,275円	受付後の紛失のため進捗管理が不十分であったことが原因ですが、その詳細については不明です。	1名	87,275	未支給請求者より岡山西社会保険事務所に問い合わせ電話あり。 業務管理室において、未支給年金受付簿を確認、進達票綴り等を捜索するも見当たらなかった。 室内を捜索したが見当たらず、年金審査係長より請求者に電話にてお断りを申し上げた。 翌日(16日)にも再度室内を係全員で捜索しましたが、見つかることが出来なかった。 17日に請求者宅に審査係長及び主任の2名でお伺いをして、お詫びを申し上げると共に未支給請求書を持参し、記入・押印のうえ受理する。 26日必要書類を取り寄せ進達する。(8月15日の支払いを確認)	岡山西社会保険事務局業務管理室において、書類管理の徹底を図り、未支給請求書の受付入力後、入力委託員から職員への書類受け渡し時に件数確認を徹底する。(受渡簿への署名) 返戻書類については、係長が返戻書類と受付簿返戻欄の確認を行った後に返戻をする。 未支給年金受付簿を2ヶ月に一度チェックし、返戻簿との突合を行い、返戻して再提出がない者か、単なる記載漏れなのかをチェックする。 事務所返戻等で再提出が無かった者については、その調査時点において返戻事務所に聞き取り調査する。また、個人への返戻についても同様に電話連絡をする。
699	年金受給選択申出書及び診断書の紛失について	愛知	笠寺	H21. 3. 19	H21. 8. 20	受給権者から65歳到達に伴う障害基礎年金と老齢基礎年金との選択届及び診断書の提出があり、これを誤って庁業務センターへ送ってしまったが、業務センターからの書類返戻を受け、改めて裁定センターへ送付した。8月19日に本人妻から問合せがあり、裁定センターへ事務処理状況の確認をしたところ、受付がされていないとの回答を受け、裁定センター及び事務所内とで書類を捜したが見つからず紛失したことが判明した。	誤って業務センターへ書類を送付してしまったこと及び業務センターから返戻された以降の処理について、返戻書類を回送するためそのまま裁定センター行きコンテナ便へ入れたのみで終わらせてしまい、受付簿での事項管理を行っていなかったこと。	1名	66,000	8月21日に、受給権者宅へ赴き紛失に至った経過説明を行い謝罪をした。 選択申出書及び診断書についてお客様が写しをお持ちであったため、コピーをいただくようお願いし了承を得た。8月24日、事務局運営課及び裁定センターへ診断書の認定についての連絡を入れ、裁定センターへ書類を送付した。	そもその原因が障害基礎年金の選択申出書と診断書を誤って業務センターへ送ってしまったことにあるため、受付簿での事項管理の徹底を図ると同時に、業務センターへの書類進達時に送付書と書類の確認を行いさらに業務センターへ送るべきものかどうかの再確認も徹底することとした。
700	老齢年金裁定請求書の紛失について	兵庫	事務センター	2008/12/20頃	H21. 6. 5	平成20年12月12日に加古川社会保険事務所で受付た老齢年金裁定請求書が回付され、平成20年12月18日、裁定事務センターで受付た。裁定事務センターの受付簿には、受付日の記載のみで、返戻、入力等の記載が無く経過が不明。共同事務センターの請求書保管棚、事務室内を複数人で複数回調べたが当該請求書はなく、他事務所にも裁定請求書が紛れ込んでいないか調査依頼したが当該書類はなかった。 老齢年金裁定請求書の処理が行われずに見当たらなくなった。	各事務所より裁定事務センターに回付された請求書の受付処理時に受付簿、請求書、送付書の件数を確認。各事務所用の未処理の棚に保管。審査、入力、処理結果リスト点検後に入力後の棚に保管。入力何の件数、処理結果リストの入力件数、事務所へ入力済み請求書返送時の送付書の件数、請求書件数すべてを確認。そのつど件数確認は行い、事務所用の棚に保管している。 返戻時に受付簿の整理を忘れた可能性があると思われるが、推測のため原因は不明。	1名	0	平成21年6月8日加古川社会保険事務所より進捗状況を説明。加古川社会保険事務所、裁定事務センター内を複数回調べ、また他事務所にも当該請求書が紛れ込んでいないか調査依頼したが、当該書類はなかった。平成21年6月9日加古川社会保険事務所より次長と年金給付課長がご自宅に赴き、謝罪し経過説明を行った。了承いただいたうえで、老齢年金請求書に記入をしていただき、直ちに請求書を裁定事務センターへ送付。平成21年6月10日裁定事務センターで受付後審査をして入力処理を行った。	・返戻時に受付簿の整理と件数の確認を行っていたが、受付簿の整理が漏れることがあるので各事務所ごとの返戻簿を作成をして二重にチェックが出来るようにする。 ・受付簿より裁定事務センター受付分で2ヶ月以上未処理となっているものを定期的に調査をし原因を追求して裁定事務が遅れないように徹底していく。 ・二つの事務所の請求書を机の上に置かない、請求書は必ず保管棚に戻す、等の請求書の取り扱いについて職員、賞金職員、派遣職員全員に再度周知徹底をした。

701	老齢厚生年金裁定に係る処理遅延について	新潟	新潟東	H21. 4. 6	H21. 4. 6	平成21年1月9日、A様から老齢厚生年金の請求があり、その際、A様の夫の加給年金が支給停止となるので、その旨を伝え、加給年金額支給停止事由該当届の提出を依頼した。 しかしその後、被保険者期間を確認したところ、A様は生年月日からして、中高齢の特例は16年の者であり、60歳受給権発生時点においては、老齢満了をしていない者であることが判明した。 その後本人へ届出提出依頼を行った際に裁定請求書の回送もれであることが判明した。その結果、裁定および初回支払が遅延するという事態となった。 未払い額 204,600円	期間確認の誤りおよび判明時点での裁定請求書の処理状況の確認もれによる。	1名	204,600	平成21年4月6日、A様の夫あて状況説明および謝罪文書を送付。平成21年4月16日、A様の夫を窓口とし、裁定日を伝え、初回支払予定については確認・調整後追って連絡すると説明。手払い処理で6月初回支払前に支払を行うことが可能であることを確認。事務局へ協議・順末報告を行う。証書発送日平成21年5月1日に、手払い予定日が平成21年5月21日となることを伝えご了解いただいた。	○所長会議において、今回の事案を報告して全職員に対し、注意喚起を行った。 また、今後、再発防止のため、厳重な審査・確認及び進捗管理を行うよう再度徹底を図った。
702	厚生年金保険未支給請求書の確認誤りについて	愛知	中村	H21. 6. 4	H21. 7. 2	平成21年6月4日、当所窓口において、厚生年金保険未支給保険給付請求書を受理したが、請求権のない者であったにもかかわらず、未支給年金が支払われるということで請求書を受理してしまい、年金裁定センターでの確認で判明した。	今回の請求書の受理にあたり、当所窓口にて2、3回対応しているが、対応した者すべてが、身分関係を戸籍にて十分に確認しなかったため。	1名	0	庶務・年金給付課長が窓口にて本人に経過説明及び謝罪をし、上局に上げることで了解を得る。	本人は、今回の請求に当たり、当所へ2、3回来所しているということであり、その度に対応した職員が書類を最初から見直すことを徹底する。
703	被保険者記録の誤送付について	愛知	業務管理室	H21. 6. 4	H21. 7. 2	20歳前障害基礎年金受給権者あてのチラシの印刷中に被保険者記録が混入し、封入作業において、チラシと間違えて受給権者に他人の被保険者記録を送付。	チラシを折り込む際にチラシ以外が混入している物を抜き取りが漏れたことと、所得状況届を挿入する際にチラシ以外のものを確認せず、チラシとして封入してしまった。	1件	0	平成21年8月17日電話にてお詫びし、理解していただく。平成21年8月19日室長名でお詫びの文書を送付。	ページプリンターにて、チラシを作成していたため、被保険者記録の出力が混入してしまいこのような結果となってしまった。今後チラシの作成にあたっては、事務局の印刷機を使用し、チラシに被保険者記録が混入しないように対策を講じる。
704	個人情報漏洩	神奈川	横浜中	H21. 8. 17	H21. 8. 24	離婚分割している元配偶者の個人情報（失業保険の受給情報、支給残日数、年金支払予定など）を委任状が無いにもかかわらず、A様（来訪相談者）に教えてしまった。	委任状の持参のない相談者に対する対応が適切ではなかった。個人情報を遵守する意識はあったものの、個人情報の概念が曖昧であったため、通常の年金相談の会話の中で不用意に情報を伝えてしまった。	1名	0	次長より元配偶者に電話連絡をし、相談対応したものは、記憶が無いといっている旨をご説明するも、A様からの手紙には、社会保険事務所で教えてもらったと書かれているとのことであり、再度の調査と担当者の処分について、きちんとした対応を求められた。	個人情報保護については、事あるごとに注意喚起をしてきたが、個人情報が漏洩してしまったため、非常勤職員を含め、全員に再度厳重注意するように伝えた。