

平成22年3月1日
(照会先)
品質管理部長 伊藤 誠一

(電話直通 03 - 6892 - 0752)
経営企画部広報室
(電話直通 03 - 5344 - 1110)

報道関係者 各位

平成22年1月の事務処理誤り等について

日本年金機構における平成22年1月分の事務処理誤りの件数及び個別の事案等について、別添のとおりお知らせいたします。

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

平成22年1月の事務処理誤り等について

概 要

日本年金機構（本部及び年金事務所等）における社会保険業務の事務処理誤り及び業務上発生した事件・事故（以下「事務処理誤り等」という。）について、1月に、本部担当部署及び年金事務所等の事務処理誤り等の詳細な報告が完了したもの及びシステム事故等の詳細な報告が完了したものを取りまとめたもの。

・これらの事務処理誤り等については、被保険者等の関係者から公表を控えるよう強く要請されない限り、原則として、その事案の概要等を公表します。今回取りまとめた60件のうち、公表可能な44件及びシステム事故3件について、その概要を日本年金機構HPに掲載しています。

状 況

以下の分析については、システム事故等を除く事務処理誤り等の60件を対象としています。

1 事務処理区分別件数

- | | |
|---|-------------|
| (1) 受付時の書類管理誤り | 1件 (1.7%) |
| 〔郵送や窓口で受領した書類の担当部署への回付漏れ等、受付時の誤り〕 | |
| (2) 確認・決定誤り | 15件 (25.0%) |
| 〔届書内容の確認誤り、金融機関等のコード記入誤り等、事実関係の誤認や法令の適用誤り〕 | |
| (3) 未処理・処理遅延 | 5件 (8.3%) |
| 〔審査決定すべき届書の未処理、社会保険オンラインシステムへの入力漏れ、社会保険業務センターへの送達漏れ、関係部署からの返戻書類の未処理等〕 | |
| (4) 入力誤り | 15件 (25.0%) |
| 〔数字や氏名等の入力誤り、一部項目の入れ違い等、入力時の誤り〕 | |
| (5) 通知書等の作成誤り | 1件 (1.7%) |
| 〔様式誤り、記載事項誤り等、出力・作成時等の誤り〕 | |
| (6) 誤送付・誤送信 | 13件 (21.7%) |
| 〔別の送付先への書類混入等の誤送付、誤送信、誤交付等、配付時の誤り〕 | |
| (7) 説明誤り | 2件 (3.3%) |
| 〔窓口、電話等での制度説明誤り、申請書等の指示誤り等、相談時の誤り〕 | |
| (8) 受理後の書類管理誤り | 4件 (6.7%) |
| 〔受理した申請書、添付書類の紛失等〕 | |
| (9) 記録訂正誤り | 2件 (3.3%) |
| 〔別人の記録を訂正、別人の記録を統合〕 | |
| (10) 事故等 | 2件 (3.3%) |
| 〔身分証明書等の紛失、不正な事務処理等、通常の業務処理の流れの中での誤りには該当しないもの〕 | |

合計

60件 (100%)

2 制度等別件数

(1) 厚生年金適用関係	25 件 (41.7%)
(2) 厚生年金徴収関係	4 件 (6.7%)
(3) 国民年金適用関係	11 件 (18.3%)
(4) 国民年金徴収関係	6 件 (10.0%)
(5) 年金給付関係	11 件 (18.3%)
(6) 船員保険関係	1 件 (1.7%)
(7) その他	2 件 (3.3%)

合計 60 件 (100%)

3 制度等別・事務処理区分別内訳

表 1 制度等別・事務処理区分別内訳一覧表

	受付時の書類 管理誤り	確認・ 決定誤り	未処理・ 処理遅延	入力誤り	通知書 等の作成誤り	誤送付・ 誤送信	説明誤り	受付後の書類 管理誤り	記録訂 正誤り	事故等	計
健康保険・厚生年金保険適用関係	0 (0)	6 (1)	2 (0)	7 (4)	0 (0)	7 (1)	0 (0)	1 (0)	2 (0)	0 (0)	25 (6)
健康保険・厚生年金保険徴収関係	0 (0)	0 (0)	1 (0)	2 (1)	0 (0)	1 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	4 (1)
国民年金適用関係	1 (1)	2 (0)	0 (0)	1 (0)	1 (0)	3 (0)	0 (0)	3 (1)	0 (0)	0 (0)	11 (2)
国民年金徴収関係	0 (0)	3 (1)	0 (0)	2 (1)	0 (0)	0 (0)	1 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	6 (2)
年金給付関係	0 (0)	4 (3)	2 (0)	2 (0)	0 (0)	2 (1)	1 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	11 (4)
船員保険関係	0 (0)	0 (0)	0 (0)	1 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	1 (0)
その他	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	2 (1)	2 (1)
計	1 (1)	15 (5)	5 (0)	15 (6)	1 (0)	13 (2)	2 (0)	4 (1)	2 (0)	2 (1)	60 (16)

(注) () 内は、非公表とした事案の件数を再掲したものである。

4 事務処理誤り等の原因

(1) 原因別件数

確認不足・単純ミス	53件(88.3%)
〔窓口装置操作の際にキータッチ等を誤ったもの・入力を漏らしていたもの、通知書等の封入封緘時における内容物や宛先の確認を漏らしていたもの等〕	
適用誤り	0件(0.0%)
〔法令や通知等に係る解釈を誤っていたもの、理解が不足していたもの等〕	
届書等の放置	5件(8.3%)
〔本来行すべき処理を多忙や失念により適切な時期までに処理を行わなかったもの〕	
その他	2件(3.4%)
〔事故など不正な事務処理等〕	

合計 60件(100%)

(2) 原因別・事務処理区分別内訳

表2 原因別・事務処理区分別内訳一覧表

	受付時の書類管理誤り	確認・決定誤り	未処理・処理遅延	入力誤り	通知書等の作成誤り	誤送付・誤送信	説明誤り	受付後の書類管理誤り	記録訂正誤り	事故等	計
確認不足・単純ミス	1 (1)	15 (5)	2 (0)	15 (6)	1 (0)	13 (2)	2 (0)	2 (1)	2 (0)	0 (0)	53 (15)
適用誤り	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)
届書の放置	0 (0)	0 (0)	3 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	2 (0)	0 (0)	0 (0)	5 (0)
その他	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	2 (1)	2 (1)
計	1 (1)	15 (5)	5 (0)	15 (6)	1 (0)	13 (2)	2 (0)	4 (1)	2 (0)	2 (1)	60 (16)

(注) ()内は、非公表とした事案の件数を再掲したものである。

(3) 原因別・制度等別内訳

表3 原因別・制度等別内訳一覧表

	健康保険・厚生年金保険適用関係	健康保険・厚生年金保険徴収関係	国民年金適用関係	国民年金徴収関係	年金給付関係	船員保険関係	その他	計
確認不足・単純ミス	24 (6)	4 (1)	9 (2)	6 (2)	9 (4)	1 (0)	0 (0)	53 (15)
適用誤り	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)
届書の放置	1 (0)	0 (0)	2 (0)	0 (0)	2 (0)	0 (0)	0 (0)	5 (0)
その他	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	2 (1)	2 (1)
計	25 (6)	4 (1)	11 (2)	6 (2)	11 (4)	1 (0)	2 (1)	60 (16)

(注) ()内は、非公表とした事案の件数を再掲したものである。

5 事務処理誤り等による影響

(1) 事務処理誤り等による影響額別内訳

表 4 事務処理誤り等による影響額別一覧表

影響額	健康保 険・厚生年 金保険適 用関係	健康保 険・厚生年 金保険徴 収関係	国民年金 適用関係	国民年金 徴収関係	年金給付 関係	船員保険 関係	その他	計
影響額なし	11 (2)	2 (0)	7 (1)	1 (0)	4 (1)	0 (0)	2 (1)	27 (5)
1万円未満	0 (0)	0 (0)	1 (0)	1 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	2 (0)
1万円以上 5万円未満	2 (0)	0 (0)	0 (0)	3 (1)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	5 (1)
5万円以上 10万円未満	1 (0)	1 (1)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	1 (0)	0 (0)	3 (1)
10万円以上 50万円未満	6 (3)	0 (0)	1 (0)	1 (1)	2 (1)	0 (0)	0 (0)	10 (5)
50万円以上 100万円未満	5 (1)	0 (0)	1 (0)	0 (0)	1 (0)	0 (0)	0 (0)	7 (1)
100万円以上 500万円未満	0 (0)	0 (0)	1 (1)	0 (0)	2 (0)	0 (0)	0 (0)	3 (1)
500万円以上	0 (0)	1 (0)	0 (0)	0 (0)	2 (2)	0 (0)	0 (0)	3 (2)
計	25 (6)	4 (1)	11 (2)	6 (2)	11 (4)	1 (0)	2 (1)	60 (16)

(注 1) () 内は、非公表とした事案の件数を再掲したものである。

(注 2) 影響額の区分は、事務処理誤り等によって年金や健康保険等の給付、保険料徴収額等に影響のあった額を表示した。

(注 3) 影響額の区分欄の「影響額なし」とは、誤送付などで年金や健康保険等の給付額、保険料徴収額等に影響のないもの、賞与支払届の金額を誤って入力したが、保険料納付までに保険料納付額を訂正できたものなどで年金や健康保険等の給付、保険料徴収額等に影響のないものをいう。

(2) 事務処理誤り等による事象別内訳

表 5 事務処理誤り等による事象別一覧表

事 象	件 数	総額 (円)	平均金額 (円)
過払い (年金等の額を多く払いすぎた件)	6	18,576,879	3,096,147
未払い (年金等の額を少なく支払った件)	2	372,902	186,451
過徴収 (保険料金額を多く徴収した件)	13	30,453,375	2,342,567
未徴収 (保険料金額を少なく徴収した件)	8	2,885,280	360,660
誤還付 (保険料金額を誤ってお返しした件)	4	1,381,580	345,395
その他	0	0	0
計	33	53,670,016	1,626,364

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

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

6 事務処理誤り等の判明契機

- (1) 日本年金機構内部で判明 9 件 (15.0%)
- (2) 日本年金機構外部からの通報等により判明 49 件 (81.7%)
- (3) その他 (事件・事故等) 2 件 (3.3%)

合計 60 件 (100%)

システム誤りに伴う事故等

表 6 システム事故等一覧表

発生年月日	件 名	対象者数	影響区分	総額 (円)
22.1.4	準確定申告用源泉徴収票に記載された金額の不備について	6	なし	0
22.1.13 ~22.1.15	平成 21 年分源泉徴収票に記載された支払金額・源泉徴収税額・社会保険料の金額の表示誤りについて (第 1 報)	20,549	なし	0
22.1.13 ~22.1.15	平成 21 年分源泉徴収票に記載された支払金額・源泉徴収税額・社会保険料の金額の表示誤りについて (第 2 報)	15,643	なし	0

(注 1) 「影響区分」は過払い (年金等の額を多く払いすぎた件) 、未払い (年金等の額を少なく支払った件) を表示した。

(注 2) 「総額 (円) 」は、システム事故等によって年金等に影響のあった額の合計金額を表示した。

(注 3) システム事故等の詳細は、別添の「日本年金機構の平成 22 年 1 月分システム事故等一覧」を参照して下さい。

○ 日本年金機構の平成22年1月分の事務処理誤り等一覧(1～6ページ)

1. 厚生年金適用関係		整理番号1～19
2. 厚生年金徴収関係		整理番号20～22
3. 国民年金適用関係		整理番号23～31
4. 国民年金徴収関係		整理番号32～35
5. 年金給付関係		整理番号36～42
6. 船員保険関係		整理番号43
7. その他		整理番号44

(注)各事項について、1. 受付時の書類管理誤り、2. 確認・決定誤り、3. 未処理・処理遅延、4. 入力誤り、5. 通知書等の作成誤り、6. 誤送付・誤送信、7. 説明誤り、8. 受理後の書類管理誤り、9. 記録訂正誤り、10. 事故等の順に編綴

○ 日本年金機構の平成22年1月分 システム事故等一覧(7ページ)

日本年金機構の平成22年1月分の事務処理誤り等一覧													
整理番号	件名	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額	対応	対策	判明契機
1	算定基礎届の入力誤りについて	三重	伊勢	2009年11月6日	2010年1月14日	A事業所の経理担当会社B社より電話にて、算定基礎届の報酬月額について問い合わせあり。当所で届書を確認し入力誤りが判明しました。	当所業務課員が事業所よりの算定基礎届けを入力する際、4月、5月、6月が一時帰休有りの者で、9月帰休解消の者の報酬決定を行うにあたり、従前等級で決定するべきところを4月、5月、6月の平均報酬で入力を行いました。 決裁時においても誤りを発見できず、決定通知書を事業所に送付しました。	1事業所 (1名)	未徴収	19,219	担当課長が、B社に電話にて、経過説明を行い、お詫びして平成22年1月分で調整したい旨伝えたと、承諾を得ました。	当該事象を課内会議において説明し、審査、入力に際しては細心の注意を払うこと、処理結果リストのチェック、決裁時の確認の徹底をすることを申し合わせました。	外部
2	被保険者資格取得届の取得区分の審査誤りについて	長野	事務センター	2008年11月4日	2010年1月14日	○事業所より、国民健康保険組合に加入しているのに健康保険証が届いた旨年金事務所に連絡がありました。資格取得届を確認したところ、「健康保険被保険者適用除外承認申請書」の提出がされているにもかかわらず取得区分を誤って記載したため、健康保険証が発行されてしまったことが判明しました。	○当該事業所から提出された資格取得届とあわせて、「健康保険被保険者適用除外承認申請書」の提出があり、届書の審査において取得区分を誤って訂正し、入力委託にまわしてしまったためです。 ○また、その後の処理結果のチェックにおいても誤りを発見できなかったためです。	1事業所	なし	0	○事業所に電話にてお詫びと経過説明を行い、ご了解をいただきました。また、送付済の健康保険証については、回収を行いました。	○朝ミーティングにおいて当該事象を説明し、資格取得届とあわせて、「健康保険被保険者適用除外承認申請書」が提出されている場合の審査における取得区分の確認、及び処理結果リストチェック時の取得区分の確認の徹底を指示しました。	外部
3	月額変更届受理後の入力誤りについて	神奈川	相模原	2009年8月25日	2010年1月5日	事業主様より当所徴収課宛に電話あり、社会保険料額が想定額より低すぎるので、再度確認して欲しい旨の依頼がありました。 調査の結果、入力処理された標準報酬月額に誤りがあり、請求額が大幅に不足していることが判明しました。	当所徴収課にて届書を確認したところ、事業主様による記入誤り及び事務センターによる月額変更処理の誤りが判明し、事業主様に経過説明をすべく連絡しました。事務処理誤りによる訂正処理に伴ない、精算額が発生することに対しては理解して頂いたが、事業主様によれば昨年も2度問い合わせたにもかかわらず、「請求額に誤りはない。」と回答を得ているということでした。	1事業所	未徴収	369,332	事業主様に対しては、順末書を作成し、所長とともに経過報告及び謝罪に伺うことを予定していたが、事業主様より郵送で結構ですとのお言葉を頂いたので、速やかに事業主様宛順末書を送付することとしました。 なお、訂正に伴なう差額(精算)分については、納付済みであることを確認しました。	事務センターに対しては、業務マニュアルに基づく添付書類の確認を徹底する様に依頼しました。	外部
4	育児休業等取得申出書(延長)の入力誤りについて	東京	府中	2009年11月2日	2010年1月18日	○事業所担当者より電話があり、「10月分保険料が前後の9、11月と比べ高くなっているがなぜか？」との照会ありました。確認の結果H21.10.30まで育児休業の申出があった者について延長の申出がされたが、育児休業開始日をH21.10.31とすべきところ、H21.11.1で処理されており該当者の保険料が10月分に上乗せとなっていたことが判明しました。	○平成21年11月2日に当該申出書を事務所で受理(郵送)したが、育児休業開始年月日の記入もれのまま11月4日にセンターへ送付しました。 ○処理後、事務所において育児休業等開始年月日についての内容チェックもれのため保険料が発生することとなりました。	1事業所 (1名)	過徴収	72,042	○電話対応をした職員が、事実関係確認後、訂正入力処理及び保険料の調整について事業所担当者あてに電話により説明とお詫びをしました。 ○事務処理の流れはご了承いただいたが、責任の所在を明らかにするために書面で欲しいとの要望がありました。 ○所長名にて「お詫び」文を送付しました。	○課内会議において当該事象を説明し、届書の記載内容の不備等については審査・チェックを的確に行うよう申し合わせました。	外部
5	育児休業等取得者申出書(新規)の入力漏れについで	群馬	前橋	2009年2月27日	2010年1月19日	○育児休業取得者申出書(延長)を提出したA事業所より、「新規申出書が未提出の為」の理由で書類が返戻されたが、1年前に申出書を提出した旨の連絡があり、確認したところ、平成21年2月27日付で受付しており入力漏れが判明しました。	○平成21年2月27日付でA事業所より育児休業取得者申出書を2名分受付したが、申出書が重なっており、2枚目の当該者の入力漏れが発生しました。 ○また、決裁においても、届書と処理結果のチェック漏れがありました。	1事業所 (1名)	過徴収	188,865	○A事業所に電話にて経過を報告しました。 ○担当課にて漏れ分を入力し、徴収課へ保険料の調整(更正減額)を依頼しました。 ○徴収課より平成21年12月分保険料の徴収決定済額の更正通知をA事業所に送付しました。 ○A事業所を訪問し、謝罪及び経過と保険料等の説明を行い、了承を得ました。	○課内ミーティングにて当該事象を報告し、受付・処理・決裁でのチェックを再確認するよう申し合わせしました。	外部
6	賞与支払届の入力漏れについで	大分	大分	2007年8月1日	2010年1月19日	○平成19年8月に賞与支払届を提出した事業所担当者より、届け出た従業員の賞与が記録に反映されていない旨の申し出があり、確認したところ、入力漏れが判明しました。影響額：なし(事業主、被保険者には、時効により影響なし)	○確認したところ、該当者は平成19年7月31日付け資格喪失後、同年8月1日付け再取得しており、このときに被保険者番号が変わったため事前に送付されていた「賞与支払い届け」を処理した際、「該当者喪失済み」のエラーリストが出力されたものの、その後、現存であることのチェックをしないまま、「処理不要」として処理しました。	1事業所 (1名)	なし	0	○A事業所へ電話にて謝罪し、訪問して謝罪することを申し出るが都合が悪いとの申し出があったため、改めて事前連絡のうえ、訪問することをご了解いただきました。 ○A事業所へ訪問し、謝罪と経過説明を行いました。その後、入力を行い、通知書を送付しました。	○課内会議において、今回の事例の説明と事務処理後の複数名によるチェックの周知・徹底の申し合わせを行いました。また、事務センターへも同様の周知・依頼を行いました。	外部
7	「年金記録に係る確認申立書」の送付漏れについで	東京	江東	2009年3月13日	2010年2月8日	○標準報酬額及訂正調査対象者より、江東年金事務所にに対し、第三者委員会に「年金記録に係る確認申立書」を提出しているが、「何の連絡もないがどうなっているのか」と問い合わせがあり、調査・確認したところ、平成21年3月13日に「申立書」を受理していたが、正規の手続きがとられず、年金記録確認第三者委員会に送付されていないことが判明しました。	○平成21年3月11日、本人より「申立書」の再送付依頼があり用紙を送付し、3月13日に「申立書」を受理していましたが、面談担当者、「申立書」を担当課に回付しなかったため、第三者委員会へ江東年金事務所において、送付されていませんでした。 ○全ての受付簿(進行管理表)を再点検したところ、事例の件を含めて事業主分6件、従業員分1件が送付されていないことが判明しました。	7名	なし	0	○平成21年度の受付簿に登録の上、未送付の「年金記録に係る確認申立書」6名分(事業主)を、第三者委員会に持込み早急な処理をお願いしました。なお、残り1名分(従業員)については、雇用保険情報を確認のうえ早急に記録訂正する予定です。 ○該当者(7名)に対して、電話にて今回の事象を説明及びお詫びしたあと、訪問の上、謝罪し了承を得ました。	○全ての年金事務所において、「確認申立書」の受付簿を定期的に複数の者で確認する体制を整備しました。	外部
8	被保険者資格喪失届入力漏れ	沖縄	コザ	2007年10月2日	2009年12月25日	「被保険者資格喪失届」の起票及び入力漏れ。事務局事務連絡の「ねんきん定期便」作成処理に係る被保険者記録の確認についての事象別対象者一覧(期間重複)で判明しました。	平成19年8月の「賞与支払届」を入力する際、該当被保険者が平成19年9月1日に資格を喪失していたため、いったん喪失を取り消し、賞与支払届を入力しました。しかしその後、再度、資格喪失届を起票、入力すべきをもらしました。 また、平成20年度は退職と表示、平成21年度は平成19年9月1日付資格喪失処理済と表示としてありましたが、入力委託業者において「0」と入力し、その後の決裁で見落としてしました。	1事業所	過徴収	978,801	事務担当者に今回の事象を説明し翌月分の保険料より調整される旨説明し了解を得ました。	当時は、ダブルチェックの認識が不十分であったと思われるため、今後は、徹底を図ります。 また、算定時の審査及びFD入力処理の後、決定通知書送付前のチェックを徹底します。	内部
9	二以上勤務者にかかる資格取得届の入力誤りについて	岐阜	高山	2009年6月1日	2010年1月14日	○当該お客様の勤務する事業所から委託を受けている社会保険労務士より、毎月の調定保険料額が多いのではないかと照会があり、確認したところ、二以上勤務による資格取得届の入力に誤りがあることが判明しました。	○二以上事業所勤務被保険者保険料登録票の処理誤り、誤った保険料額で請求してしまいました。	1事業所	過徴収	982,241	○社会保険労務士に事情を説明し、社会保険労務士より事業所担当者へ連絡していただき、訪問させていただく日程を調整することとしました。 ○社会保険労務士から事象の内容だけ説明していただければ、事業所への訪問までは不要との連絡がありました。 ○担当職員から経理担当者へ電話し、今回の事象について説明し、所長と訪問のうえ、お詫び申し上げたい旨伝えるも、事業主は不在が多く、内容は事業主に伝えておくので、訪問までは必要ないと固辞されました。 ○所長より事業所へ電話したところ、事業主がおられたため、今回の件についてお詫びをしました。入力誤りによる当方のミスであると説明し、訪問のうえ、改めてお詫び申し上げたい旨伝えるも、不在も多く事情もわかったので、今回の電話のみで構わないと訪問については固辞されました。	○「二以上事業所勤務被保険者一覧表」と「二以上事業所勤務被保険者名簿」を突合し、今回の事象以外は入力漏れがない旨確認しました。 ○業務処理マニュアルにある毎月の突合・確認について、徹底するよう指示しました。 ○今後、新規の二以上勤務者の届出があった場合は、届出書に「二以上勤務」表示をはっきり明記し、コード番号記載漏れ・入力漏れを防ぐとともに、処理完了後の決裁も特に慎重を期す様に所内会議において指示しました。	外部

整理番号	件名	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額	対応	対策	判明契機
10	算定基礎届報酬月額の入力誤りについて	東京	新宿	2009年8月25日	2010年1月25日	平成21年12月分の納入告知書を受け取ったA事業主から、会社で計算した保険料額と告知書の保険料額が合わないとの連絡がありました。確認したところ、21年9月の算定基礎届の報酬月額の入力誤りが判明した。 正しい報酬月額 340千円 誤って入力した報酬月額 1030千円	○算定基礎届の報酬月額の入力を、本来入力するべき340千円と入力せずに誤って、1030千円と入力したためであります。 ○また、入力後、処理結果リストで確認しているが、入力誤りを発見できなかったものです。 ○事業主からは、昨年、事業所に送付されてきた納入告知書の保険料額が事業所の計算と合わないことから、社会保険事務所に宛に照会したが、保険料の料額表が送られてきただけで、十分な説明がなかった。その際に確認していただければ、少なくとも3ヶ月間にわたって、誤った保険料を納入することはなかったとのことでした。	1事業所	過徴収	302,331	○事業主に連絡して、お詫びをするとともに事情を説明しました。その後、事業所を訪問して、再度、謝罪と事実経過の説明を行いました。 ○今後の納入について、事業主に相談し、その結果、2月1日の口座振替を停止して、後日、正当額の保険料納入告知書をお持ちするとともに、2月1日に事業所にお伺いして、お支払いいただくことで了解をいただきました。 ○事業主と約束のうえ、正当額の保険料納入告知書を手渡しました。	○課内会議において、当該事象を説明し、正確な事務処理に努めるとともに処理結果の複数名による確認の徹底を指示しました。また、問い合わせの際の対応についても、お客様の要望を確実に実行するように指示しました。 ○管理職会議においても当該事象を説明して、適正な事務処理の徹底と満足いただけるお客様対応の実施について周知しました。	外部
11	健康保険・厚生年金保険標準報酬月額決定通知書の誤送付について	岩手	二戸	2010年1月6日	2010年1月7日	A事業所より、健康保険・厚生年金保険標準報酬月額決定通知書の早期送付依頼が有り、当所で進捗状況を確認する旨回答しました。 当所で書類を確認していたところ、B事業所より、同所宛の郵便物にA事業所の健康保険・厚生年金保険標準報酬月額決定通知書が同封されていたとの連絡があった旨、岩手事務センターから連絡を受け、郵便物の誤送付が判明しました。	事業所あてに送付した書類の中に、別事業所に送付すべきであった、健康保険・厚生年金保険標準報酬月額決定通知書を混入して発送していたことが判明しました。 通常は、厚生年金適用調査課の職員が封入し、アシスタント職員が封筒の宛名と送付する書類等の内容確認を行った後に封緘し発送していたところであるが、職員が封入した書類の内容確認の指示がアシスタント職員に徹底されず、封入書類の内容が確認されないまま発送を行なったことによります。	2事業所	なし	0	職員がB事業所を訪問し、事務担当者と面談し謝罪のうえ、誤送付された「健康保険・厚生年金保険標準報酬月額決定通知書」を回収しました。 副所長と職員がA事業所を訪問し、事務担当者と面談し経緯と再発防止を説明のうえ謝罪するとともに「健康保険・厚生年金保険標準報酬月額決定通知書」を手交しました。	所長より厚生年金適用徴収課職員へ厳重に注意をするとともに、業務マニュアルに沿った事務を進めるよう徹底しました。 副所長より厚生年金適用徴収課職員に事故防止の徹底を図りました、各課室長より職員へ事故防止の注意喚起を行いました。	外部
12	健康保険・厚生年金保険資格関係にかかる決定通知書の送付遅延について	奈良	奈良	2009年11月13日 ～ 2009年12月11日	2010年1月18日	○健康保険・厚生年金保険資格関係の届書類の編綴を行っていたところ、事業所あて発送されていない決定通知書が発見しました。	○合計13事業所分の決定通知書送付漏れです。決裁後通知書を送付せずに編綴する書類に混入させていたためです。	13事業所	なし	0	○当該事業所あて決定通知書を持参し、経過説明及び謝罪を行いました。 13件のうち、9件については、事業所へ赴き事情説明を行い、通知書を手渡しました。 4件については、社会保険労務士事務所受託事業所であったため、社会保険労務士あて電話にて事情説明を行い、通知書を郵送しました。 保険料に関しては支障がなかったこともあり、すべての事業所にご理解いただくことができました。	○今後の再発防止策としては、決裁は早急に行い、決裁後については、遅くとも翌日までには、発送及び編綴作業を終えるよう徹底します。	内部
13	賞与支払届(写)の誤送付について	愛知	名古屋西	2010年1月8日	2010年1月14日	○A社労士事務所から、提出したB事業所の賞与支払届について、当所が受理したことを確認できる受付済の賞与支払届(写)を送付してほしい旨の依頼文書が当該賞与支払届に付され、返信用封筒が添付されていました。この依頼に基づき、依頼のあったB事業所の賞与支払届(写)を作成し送付しました。 ○A社労士事務所から、依頼したB事業所の賞与支払届(写)とは別のC事業所の賞与支払届(写)が送付されたと電話連絡がありました。 ○確認をしたところ、賞与支払届(写)を作成した際に、誤ってC事業所の賞与支払届(写)を作成し、送付していたことが判明しました。	○1月8日受付の賞与支払届の束より、A社労士事務所から依頼のあったB事業所の賞与支払届(写)を作成しました。 ○その際にB事業所の1つ前のC事業所の賞与支払届(写)について誤って作成しました。 ○また、封入時にも事業所名等の確認を怠り、そのまま封入して、A社労士事務所から依頼のあったものと異なるC事業所の賞与支払届(写)をA社労士事務所あて誤って送付しました。	1事業所 (5名)	なし	0	○A社労士事務所に電話し、今回の経緯を説明のうえ、お詫びし、「訪問のうえ、謝罪したい。」と申し出たところ、「忙しいため訪問は不要。」とのことでした。今回依頼のあったB事業所の賞与支払届(写)は当該賞与支払届にかかる決定通知書と一緒に送付することで了解を得ました。 ○また、誤って送付したC事業所の賞与支払届(写)についても、当所より送付する返信用封筒により返送いただくよう改めてお願いし、了解を得ました。 ○誤って賞与支払届(写)を作成したC事業所に電話し、代表者に今回の事象を説明のうえ、お詫びし、「訪問のうえ、謝罪したい。」と申し出たところ、「その必要はない。」とのことでした。	○課内職員に当該事案を説明し、届書(写)を作成する際及び送付物を封入する際は、事故防止のため、必ず事務処理誤りがないか十分チェックするよう、再度周知徹底を行いました。	外部
14	賞与額決定通知書の誤送付について	東京	渋谷	2010年1月12日	2010年1月12日	別送登録をしていない事業所の賞与額決定通知書が社労士事務所へ送達したことが、社労士より連絡があり判明しました。	当該届出を作成提出した社労士事務所宛に、別送登録がしていないにもかかわらず、賞与額決定通知書を誤送付してしまいました。	2事業所	なし	0	電話にて担当課への注意を促すことで了承を得ました。	当所担当課に注意喚起し、再発防止に努めました。	外部
15	厚生年金手帳の誤送付について	東京	事務センター	2010年1月14日	2010年1月15日	○取得届決定通知書及び年金手帳を送付したA事業所より、別の事業所の年金手帳が混入しているとの連絡があり、確認したところ、封入の際、誤ってB事業所分の年金手帳を混入させていたことが判明しました。	○新規払出しの厚生年金手帳は、シールを厚生年金手帳に貼付し、事業所単位ごとにクリアファイルに入れ、事業所記号を表示しています。クリアファイルまたは厚生年金手帳に付箋等を貼付した時に、別事業所の事業所記号を付箋等に記載してしまい、決定通知書と組み合わせで発送しました。厚生年金手帳には、事業所記号等の記載がないので、通常月は、最終確認し、決定通知書等と組み合わせ発送するが、繁忙時期のため最終確認をせずに送付してしまった。	1事業所 (28名)	なし	0	○事業所担当者へ連絡し、別事業所分の厚生年金手帳が混入していたことを謝罪し、了承を得ました。別送先である大阪の事業所より東京本社へ誤送の厚生年金手帳28名分を送付依頼しました。東京本社より混入していた厚生年金手帳28名分が届きました。同日、記録を確認のうえ、該当事業所へ厚生年金手帳の送付が遅くなったことを謝罪し、送付しました。	○新規払出しの厚生年金手帳に基礎年金番号等のシールを貼付したときは、シールを貼付した者以外の職員が事業所単位ごとにクリアファイル別になっているか、必ず複数人で確認し、最終確認については、繁忙時期にとられず、必ず新規払出しの厚生年金手帳を決定通知書と組み合わせる前に、クリアファイル別になっている基礎年金番号で事業所を確認し、同一事業所であることを再確認のうえ、組み合わせで発送することを全職員に徹底しました。	外部
16	標準賞与額決定通知書の誤送付について	東京	事務センター	2009年12月21日	2010年1月5日	○標準賞与額決定通知書を送付したA事業所から他の事業所の通知書が混入しているとの連絡があり、確認したところ封入のB事業所とC事業所の標準賞与額決定通知書を混入させたことが判明しました。	○標準賞与額決定通知書は、委託業者に引き渡したものであり、発送委託業者が、スケジュールに基づき、決定通知書等を事業所ごとに封入、封緘し発送しました。発送の際、発送マニュアルに基づき2重チェック等を行うこととなっているが、最終確認の漏れにより、別事業所分の決定通知書等が混入しました。	2事業所 (325名)	なし	0	○事業所担当者へ連絡し、別事業所分(2事業所)が混入していたことを謝罪し了承を得ました。また、事業所へ赴き誤送付の決定通知書を回収し、回収した2事業所分の決定通知書を事業所へ送付しました。	○発送委託業者より誤送付になった原因と改善策を文書にて提出させました。また、あわせて口頭にて決定通知書等の封入・封緘作業について、封入・封緘をした者以外が別事業所分が混じっていないか、漏れがないか必ず確認のうえ発送することを徹底するよう指示しました。	外部
17	賞与支払届の紛失(未確定)について	愛知	名古屋西	2009年12月24日	2010年1月20日	○A事業所からB事業基金経由で提出した賞与支払届にかかる「標準賞与額決定通知書」がまだ届かないが、どうなっているかと電話照会があり、状況を確認したところ提出の形跡がありませんでした。 ○また、12月分の保険料計算に間に合うように賞与支払届を提出しているのだから、賞与も含めた保険料額の納付書を送付するよう求められたため、早急に調査して返答すると伝えました。	○受付状況を確認するなかで、12月24日に受け付けたB事業基金からの送付物のうち当該A事業所にかかる賞与支払届だけ受付跡がないことが判明しました。	1事業所 (26名)	未徴収	739,908	○事務センターおよび事務所内も職員総出で、所内の確認を行いました。 ○副所長および厚生年金徴収課長がA事業所を訪問し、状況を説明し、新たに作成した平成21年12月分の納付書を手交し、今月末の納付を依頼したところ了承を得ました。 ○なお、所在不明である当該届書について、引き続き搜索を行うことをA事業所にお約束し、理解を得ました。	○不明である当該届書が、当所内で紛失した可能性もあることから、職員に対し、今後このような事態が起こることが絶対に無いよう、郵便物の開封時の点検等について厳しく周知徹底を行いました。 ○再発防止策として、郵便物の受付時に内容物の届書件数等について送付書と必ず突合のうえ、相違していないかを確認し、受付処理簿に記載し管理するよう全職員に周知徹底を行いました。	外部

整理番号	件名	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額	対応	対策	判明契機
18	基礎年金番号別人の登録について	神奈川	相模原	2010年1月4日	2010年1月8日	本人より国民年金保険料12月分が引き落としされていない。また、国民年金保険料還付請求書が送付されてきたが、どういことなのか。との問い合わせの電話ありました。	当該基礎年金番号には、平成21年12月より厚生年金の加入記録が入っているため、還付等が発生している旨を説明すると、本人は、厚生年金に加入していないとのことでした。そのため調査したところ、被保険者が20歳の国民年金取得の際に、当所にて、同姓同名の別人の基礎年金番号で取得の処理をしてしまったため、被保険者の納付記録が別人の記録の中に登録されていることが判明しました。	1名	未徴収	944,320	被保険者本人に経過を説明し、新たな基礎年金番号にて、資格取得の処理をすると同時に納付記録の整備を行うことで本人了承を得ました。別の方についても経過を説明し、記録整備後の記録を送付することで了承を得ました。	職員全員に対して、被保険者の基礎年金番号の確定の際には、本人の住所が一致していることの確認を必ず行うよう徹底しました。	外部
19	資格喪失届の入力誤りについて	大阪	貝塚	2009年12月27日	2010年1月22日	○A事業所事務担当者より平成21年12月分の保険料が含まないとの連絡ありました。	○平成21年12月分事業所保険料について増減内訳書により増減確認しました。 B様のH.21.12.21資格喪失について、届出していないとの申出がありました。 ○資格喪失届、賞与支払届を確認し、B様のH.21.12.21付資格喪失届がありませんでした。 ただし、C様のH.21.12.21付資格喪失届あり、H.21.12.22の入力印が押下されているが、処理されておらず現存となっていました。 ○B様とC様を誤って資格喪失処理していることが判明しました。 また、H.21.12.11付賞与も支給されていました。	1事業所 (2名)	過徴収	16,047	○B様のH.21.12.21付資格喪失の取消処理をしました。 C様のH.21.12.21付資格喪失届の処理を行いました。 事務担当者に電話連絡し、資格喪失届の事務処理誤りにについてお詫びし、訪問しお詫びさせていただきたい旨伝えるも訪問は不要とのことであったため、保険料について、C様の賞与が保険料発生せず、B様の賞与が発生し差額が生じるため、平成22年1月分保険料で調整となることを説明し、承諾を得ました。 本来の正しい12月分の保険料が知りたいとの要望があり、1月25日にFAXを送信しました。	○今回の事象について説明し、入力後のチェックの徹底を図りました。	外部
20	領収金(歳入金)の送付遅延について	山形	米沢	2010年1月28日	2010年1月28日	○徴収簿に記載するのと同時に送付金のチェックをしていたところ、平成22年1月27日領収した保険料等を翌日である1月28日の金融機関の窓口開設時間内に金融機関へ送付していなかったことが判明しました。	○金融機関への送付行為を行う前に前日までの領収について現金領収証書と送付書の突き合わせをするべきところ、現金領収証書と送付書を突き合わせませんでした。	1事業所	なし	0	○領収した保険料等は平成22年1月29日に金融機関へ送付したことを報告します。また、領収書はその場で渡しており、お客様への直接の影響はないことからお客様への説明はしていません。	○課内会議において、当該事象を説明し、金融機関に送付行為をする前に現金領収証書と金融機関への送付書とを複数名により突き合わせを必ず行うよう申し合わせしました。	内部
21	健康保険・厚生年金・児童手当の徴収決定誤りについて	青森	弘前	2010年1月5日	2010年1月5日	○A事業所担当者より、通常と違うと思われる保険料が口座から引き落とされており、確認したいとの電話がありました。 ○オンラインシステムで確認したところ、調定している金額が明らかに違うという事実が判明しました。	○A事業所については、平成17年5月13日までの遡りの資格関係の届出書処理があり、遡り分の保険料の調定が必要としないため、保険料計算日後に更正減の処理を行いました。あわせて保険料計算日以降にプラス調整伺いの処理を行いました。保険料計算日前に正当な資格関係処理を行っていたので、本来は調整伺いの入力処理は必要としなかったものです。 ○更正減及び調整伺いの処理をしていることから、保険料計算後の確認を行う必要がありました。 ○事業所から納入告知書が届いていないとあるが、郵送物について確認をしたが郵便局からの返送はされていません。	1事業所	過徴収	26,762,984	○1月5日経過説明と謝罪のため訪問しました。 ○1月6日A事業所担当者に電話したところ、1月12日が給料日のため遅くとも1月8日中に返金されたい旨の強い要請があり、関係部署と調整した結果、1月8日に振込みました。 ○事後の謝罪訪問については、先方より多忙のため今回の件についてはよろしいとのことでした。	○「調整伺い事務」処理においては入力結果を複数で確認を行います。また、調定結果を増減内訳書により再確認を行います。	外部
22	納入告知書の誤送付について	宮城	事務センター	2010年1月21日	2010年1月22日	○納入告知書を送付したA事業所から他の事業所の通知書が送付されてきたと連絡があり、確認したところ、封入の際、誤ってA事業所分をB事業所へ、B事業処分をA事業所へ誤送付していたことが判明しました。	○委託業者Cが依頼のあった別送納入告知書を引き抜き送付する際、名称の似通ったA事業所とB事業所を取り違えたためです。 ○また、封入時も事業所名等を確認せず、封緘送付しました。	2事業所	なし	0	○A事業所に電話にてお詫びし、事業所を訪問の上、再度謝罪し、誤送付した納入額通知書を回収しました。 ○B事業所にてお詫びし、納入額通知書を回収したい旨をお話したが、郵便が届いていないことから、到着を待って訪問したいと伝えました。 ○郵便物の到着を確認しB事業所を訪問の上、改めて謝罪し、A事業所に届いた納入額通知書を手渡し、誤送付分を回収しました。	○委託業者にこの間の経過を説明し、引き抜き作業者、別送封筒と引き抜き通知書のセットをする者、封入封緘担当をそれぞれ別とし、複数でのチェックを行うよう確認しました。	外部
23	国民年金第3号被保険者取消し入力漏れについて	滋賀	事務センター	2009年5月27日	2010年1月14日	A市役所にお客様が、国民年金第3号届の相談に来所され記録を確認したところ、平成20年5月に共済において被扶養者の取り消しが遡って行われたことによる3号から1号への訂正報告をしているにもかかわらず、現在まで第3号被保険者となっていることから、草津事務所に照会があり、事務センターにおいて処理不要として扱われていたことが判明しました。	A市よりの国民年金異動報告書については、他の異動届とともに平成20年5月27日に事務センターで受付、同日処理された事蹟が確認できました。また、A市より同時に送付された異動一覧表に「処理不要」の押印があり、入力不要との判断をしたと推測されます。 発生原因については、3号資格が取り消しとなり1号に変更である旨の記載がある「国民年金異動報告書」を確認せず、異動の表示のある「異動一覧表」を用いて入力処理を行ったことから、同日付で3号に変更となっている資格記録をもって処理済と判断したのではないかと推測されます。 A市に対し対応内容等を聞き取りしたが、当時の状況について対応時には特段の申し出はなく、当時事務センターと本人又は家族とのやり取り等があったかについては不明です。 なお、扶養認定遡及取消について共済組合に問合せを行ったが、収入要件との回答が得られたのみでした。	1名	未徴収	14,940	○1年7ヶ月の時間経過があることから、当時の届書、入力帳票等の抽出等、事故の概要把握を行いました。 ○A市の対応職員から、今回申出時の内容等経過の聴取を行ったところ被保険者の配偶者が来所しており、当時夫又は本人と社会保険事務所との間に接触があったと思われる発言はなく、何らかの経過により入力不要とした可能性は殆ど無く、審査時の処理誤りであると判断しました。 ○本人の配偶者と連絡がつき、国民年金グループ長が配偶者の希望により配偶者職場に訪問し、本人が入退院を繰り返している状況とのものであるので、配偶者に対し謝罪と平成19年2月から12月分の国民年金保険料が時効により納付できないため未納期間となることの説明を行いました。配偶者より自身の共済により扶養が遡って取消されたことが発端であり、共済組合から何の説明もないため国民年金の納付について気づかなかった状況がある、入力ミスはミスとして問題があるが未納期間についてどうしようもないものであれば理解するとの回答を得たので、扶養家族に認定された後の3号届出を行うことを説明しました。	○現在は処理不要についても事後チェックを行っているが、今回の事象をグループ内に周知し確実に複数名によるチェック行うことと、処理依頼内容と入力時点の状況に整合性がない場合には市町村等に確認を行い、経過、状況を把握して処理を行うことを申し合わせました。	外部
24	国民年金高齢任意加入喪失予定年月日審査誤りについて	愛知	笠寺	2007年3月19日	2010年1月21日	○国民年金高齢任意加入されている方が未納の保険料を支払いたい、又、いつ年金がもらえるかとのことで来所しました。平成19年3月15日受付の国民年金高齢任意加入届書を確認したところ、喪失予定年月日が審査誤りであったことが判明しました。	○平成19年3月19日に受付した国民年金高齢任意加入届審査時に、一時金を受給した共済組合のカラ期間の計算を、昭和33年9月からとすると昭和36年4月からと計算、又、決裁者も間違いを見落としたため、平成19年5月1日に受給権が発生しているにもかかわらず、平成21年11月まで納付となりました。	1名	過徴収	620,520	○国民年金高齢任意加入の平成21年12月1日喪失は誤りであることをお詫びし、喪失日は平成19年5月1日であることを説明しました。保険料は還付となること、年金の裁定請求はできるので、届出していただけでは平成19年6月分から遡ってもらえることを説明したところ了承を得ました。併せて、支払いまでには時間がかかることも説明し了承を得ました。 ○お客様から裁定請求書を1月25日に届出するとの連絡ありました。	○課内会議において、当該事象を説明し、国民年金高齢任意加入受付時に加入期間を確認する際には、共済組合で一時金を受けた場合は昭和36年4月以前の期間も対象となるので、国民年金高齢任意加入受付時には必ず確認するよう指示しました。	外部
25	国民年金第3号被保険者資格取得届入力誤りに伴う未納期間の発生について	東京	墨田	2006年1月5日	2010年1月6日	○年金請求時に記録を確認したところ、国民年金第3号期間が、平成17年10月11日となっていたため、配偶者の厚生年金保険の加入日に合わせて、17年11月11日に訂正し、その結果17年10月分の国民年金保険料が未納となりました。 ○平成18年当時、国民年金の第1号被保険者から第3号被保険者に変更する際に、平成17年10月11日付で処理を行ったため、納付済みであった平成17年10月分の国民年金保険料を墨田年金事務所(当時は墨田社会保険事務所)で還付をしていました。	○平成18年当時、国民年金第3号被保険者資格取得届の入力は、千代田年金事務所(当時麹町社会保険事務所)で届書通り、取得日平成17年10月11日で入力処理しました。 ○千代田年金事務所で配偶者の厚生年金保険の記録を確認漏れと思われます。なお、配偶者の厚生年金保険の届書の取得日は17年11月11日となっていました。	1名	誤還付	13,580	○事象発生の案件が千代田年金事務所のため、調査後に説明を実施しました。	○今後、入力時の確認を行うこととしました。	外部

整理番号	件名	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額	対応	対策	判明契機
26	「クレジットカード納付」に係るお知らせ用紙の誤使用について	新潟	事務センター	2010年1月12日	2010年1月14日	新発田年金事務所国民年金担当から「クレジットカード納付のお知らせ」用紙の印刷の位置がずれている旨の連絡を受けました。 当該業務は、委託業務となっていたため、委託会社の担当に確認したところ別用紙を使用して作業を行ったことが判明しました。	クレジットカード納付の申し出のあった方に対しては、クレジットカードの有効性を確認のうえ、「クレジットカード納付のお知らせ」を送付することとなっていますが、誤って「クレジットカードの有効性の確認結果のお知らせ」を使用して作成及び送付を行ったこと判明しました。 当該業務は、委託業者が請け負っており、職員は圧着済みのシーラーハガキと一覧表の突合・確認を行っていたが、用紙の相違に気づけなかった。	7名	なし	0	当該誤通知を送付した方7名に対して、当センターにおいて電話による連絡および謝罪を行い、正しいお知らせ及び謝罪文と返信用封筒(誤送付分回収用)を同封して送付することとしました。	委託業者に対して、事故報告及び改善報告の提出を求めました。 委託業者より順末書及び再発防止策の提出を受けました。再発防止策のマニュアルへの追記及びマニュアルの完全履行による再発防止策の徹底を申し入れ了解されました。	内部
27	被保険者記録照会の送付誤りについて	京都	下京	2010年1月12日	2010年1月14日	被保険者A様からいただいた、「ねんきん定期便にかかる調査結果のお知らせ」の添付書類として「被保険者記録照会」を送付する際、誤って被保険者B様の記録を送付してしまいました。	送付物を封入封緘する際に2名で確認しておりますが、確認が不十分であったことが原因です。	2名	なし	0	被保険者A様から連絡あり、「ねんきん定期便にかかる調査結果のお知らせ」を確認したところ、別人(B様)の「被保険者記録照会」が混入していました。 確認したところ、国民年金課で平成22年1月12日に送付していたことが判明しました。 A様に連絡し、謝罪と正しい記録の交付、およびB様の記録を回収に赴きたい旨、説明しました。 A様宅に赴き、送付誤りについて謝罪し、正しい記録を交付し、B様の記録を回収しました。 A様から今回の誤りについてお詫きをいただきました。 A様にお送りする予定であった「被保険者記録照会」が平成22年1月12日に「ねんきん定期便の調査結果のお知らせ」を発送した方(10名)に間違っって送付されている可能性があったため、他者の記録が混入していなかったかを電話で確認。 10名全員から混入なしとの回答を得ました。 被保険者B様宅に連絡し、事情を説明しました。 ご自宅に赴き、謝罪したい旨、伝えたとこ、事情はわかったので、来てもらわなくて結構である。」旨のお話をいただきました。B様には電話で謝罪しました。	今後は封緘時に他者記録が混入されていないか旧姓の再確認もするよう徹底しました。	外部
28	個人情報の誤送付について	徳島	事務センター	2009年12月11日	2010年1月22日	「国民年金口座振替開始のお知らせ」を送付したお客様から、他人の年金記録が同封されているとの電話連絡がありました。確認したところ、本人の国民年金記録が同封されており、裏面に他人の年金受給記録が印字されていることが判明しました。	「国民年金口座振替開始のお知らせ」を送付する際、割引制度の説明を要する方であったため、別送扱いで説明文書等の封入作業を行ったところ、引き抜きのため用意していたご本人の国民年金基本記録を誤って封入し送付しました。 さらに、裏面利用した紙であったため反面に別人記録が印字されていたことも判明しました。	2名	なし	0	○電話にて概略説明と謝罪を行い、訪問のうえ詳細説明等を行う旨伝えたとこ、訪問の必要なしとの返事をいただいたため、今後内部規程に基づいた対応をとる事を説明し了解を得ました。	○再発防止策として、再度二重チェックの徹底を全職員に周知するとともに、事務処理過程において事故に繋がりやすい事案の点検を指示しました。また、特定業務職員等のレベルアップに向けた指導を指示しました。 ○今後、個人記録を印字した紙の裏面利用は行わないこととし、職員に徹底することを周知しました。	外部
29	年金手帳の誤送付について	埼玉	事務センター	2010年1月19日	2010年1月25日	○A様より納付書が送付されたが、別人B様の年金手帳が混ざって送付されていると電話連絡がありました。確認したところ、封入の際、誤って混入させていたことが判明しました。	○C町役場から郵送された国民年金関係届を担当者が入力処理を行い、その後のお客様あて諸通知書を封入する際、納付書と年金手帳を同一人のものと見誤って束ねてしまい、封緘時も確認を怠り、郵送してしまいました。	2名	なし	0	○電話にてお詫びし、自宅へ訪問の上、年金手帳を回収する旨伝え、A様の都合の良い日に訪問すると約束しました。 ○B様へ電話にて年金手帳を誤って別の方へ送付してしまったことについて、謝罪の電話を掛け、後日、年金手帳を回収後、訪問し、謝罪する旨を伝えるが、働いていることもあり郵送での理解を頂きました。 ○A様の自宅を訪問し、改めて謝罪し理解を頂き、また、回収した年金手帳に謝罪の手紙を同封し、B様宛て郵送しました。	○この件について職員に周知し、今後も封入時、必ず2名以上でチェックすることを徹底しました。	外部
30	国民年金資格取得届の紛失について	愛知	名古屋北	2009年11月19日	2009年12月24日	A市役所から、名古屋北社会保険事務所に進達した「国民年金資格取得届」が処理されているか照会があり、記録確認するも付番されていないので、愛知事務センターに確認したところ紛失が判明しました。	○A市役所が受理した「国民年金資格取得届」を名古屋北社会保険事務所に進達しました。当該書類は、市町村が事務センターに直送する書類であったため、名古屋北社会保険事務所はその週の便で愛知社会保険事務局事務センターに回送しました。 ○その後処理状況についてA市から名古屋北社会保険事務所に照会がありましたので、事務センターに照会したところ紛失が判明しました。名古屋北社会保険事務所の担当課長が、A市に当該届出書をFAXにて再提出を依頼し受け取りました。 ○A市役所から処理状況の照会があり、確認するも付番されていないため愛知事務センターに確認するも書類は見あたりませんでした。 ○A市からの「国民年金関係書類送付書」とリストの件数を確認しましたが、相違はないものの当該届出が記載されていないのでA市に確認したところ、特殊な書類(今回は外国人の資格取得届)はリストには載せず、単票で確実に送付したとのことであった。 ○所長が当時の担当課長に改めて正したところ、書類を捜すために確認の意味でFAX依頼したことを思い出し、処理が途中で中断し引継が漏れていたことの申し立てがありました。 ○当時の担当課長の机の周辺を探し、翌日当該用紙(FAX)を発見し、即時、当年年金事務所において入力処理しA市役所に報告しました。	1名	なし	0	○担当課長がA市役所を訪問し、今回の事象について説明してお詫びしました。被保険者に対する対応を協議しましたが、当該被保険者は生活保護を受けており、付番されれば法免の処理をするだけであるので、協議の結果、謝罪訪問等は不要であるとのことでした。	○A市に対し特殊なケースの届出の提出においても送付書を添付するよう依頼しました。 ○課内会議において当該事象を説明しマニュアルに沿って適切に回付するよう指示しました。 ○所長が当時の担当課長に対し、未処理について確実に引継を行うよう厳重に指示しました。	外部
31	学生納付特例申請書の紛失について	新潟	事務センター	2009年7月	2010年1月19日	平成21年7月に学生納付特例の申請を行ったが審査結果が届いていない旨連絡があったため、年金事務所及び事務センターの未処理分の確認をしたが、当該申請書が確認されませんでした。	平成21年7月ターンアラウンド申請書をA市役所に持参されたが、市役所から投函してもらう要望があり市役所職員が投函しました。7月3日に事務センターにて、申請があった旨の電話番号サインを入力したが、その後の申請書の流れは不明である。 電話番号のサイン入力、申請書に記載されている電話番号を事務センターで入力することになっていたため、事務センターに申請書が到着した事実はあったものと思料します。当時は、事務センターでは受付管理簿の記載については、受付件数のみであったため、その後の詳細な流れは確認できない状況にあります。	1名	なし	0	年金事務所よりお詫びの電話をした後、事務センターから再度お詫びの電話を行いました。ターンアラウンド申請書が、事務センターに到着した事実は確かであることから、事務センターにおいて学生納付特例申請書を作成しました。	なお、平成21年10月以降は、事務センターにおいて学生納付特例申請書の受付簿を作成し、進捗管理を行っており、入力委託者への届書の引継ぎ及び引受けも厳密に行っています。今後このようなことがないよう事務センター全体で情報の共有を図りました。	外部

整理番号	件名	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額	対応	対策	判明契機
32	国民年金保険料の誤還付について	滋賀	大津	2009年12月21日	2009年12月21日	国民年金の保険料還付金の支払いについて、すでに支払済であった期間を、再度提出された請求書で支払ったことが、入力後の確認で判明しました。	本来なら、過誤納者整理票との突合を行い確認後支払の入力処理を行うのであるが、入力後にその確認を行い誤還付に気づいた。	1名	誤還付	14,360	・被保険者に対し電話をし振込みの確認と、経過の説明を行い謝罪しました。 後日、返納の書類を送付し納付いただける旨確認しました。	・事務処理での事故であったため、課内会議において当該事象を説明し、注意喚起を行いました。	内部
33	国民年金保険料還付金額の決定誤り及び納付記録の補正誤り	香川	高松東	2004年11月24日	2010年1月21日	○当事務所に定期便の内容について確認のためにお客様が来所されました。昭和58年度の国民年金保険料について、前納したにもかかわらず未納になっているとの申出がありました。そのため、窓口対応者が調査する旨説明し、回答票を受理しました。	○回答票に基づき、記録等を調査したところ、昭和58年度の国民年金保険料は前納されていたが、平成16年11月に前納期間中に厚生年金の被保険者期間があることが判明したため、記録統合のうえ当該期間の国民年金保険料を還付済みでした。 ○しかしながら、還付金額を確認すると、本来、3ヶ月分のみを還付すべきところ、誤って9ヶ月分の金額を還付していることが判明。また、昭和58年10月～昭和59年3月分の保険料納付記録について納付記録追加処理を行っていなかったため、記録上未納期間表示となっていました。 ○今回の事象は、前納期間中に厚生年金の被保険者記録が判明した場合における還付保険料額の算出誤り、また、資格補正後に納付記録追加処理が行われていなかったことが原因です。	1名	誤還付	34,980	○当該お客様に電話にて経緯を説明のうえ謝罪しました。納付記録は速やかに追加処理を行い、定期便回答を行うこと、また、誤って還付した保険料還付金については、返納金となる旨を説明し、後日納付書により納付いただくことで了承いただきました。	○課内において、当該事象について説明、適切な事務処理及び決済時のチェックの徹底を図りました。	外部
34	国民年金保険料口座振替納付(変更)申出書に係る入力誤りについて	兵庫	豊岡	2008年9月26日	2010年1月28日	○被保険者から国民年金保険料の口座振替が1年前納で申し込みをしたにもかかわらず、1年前納になっていないとの申出があり、確認したところ、国民年金保険料口座振替納付(変更)申出書を処理する際に振替方法欄の入力を誤り、結果的に毎月納付となっていることが判明しました。	○国民年金保険料口座振替納付(変更)申出書を入力する際に、振替方法欄の入力を誤って一段下の番号を入力していたためです。 ○また、決裁においても入力誤りのチェックを漏らしました。	1名	過徴収	3,090	○被保険者に電話し、今回の事象を説明しお詫びをしました。平成22年度から1年前納とすることで了解を得ました。 ○訪問は拒否されたため、お詫び文書を郵送しました。 ○担当者が被保険者へ電話し、昨日、文書を送付した件を伝え、改めてお詫びをしました。	○課内会議において、今回の事例を説明し、入力を行なう際には、慎重に行い、相互チェックのさらなる徹底を行ない、漏れのないよう指示しました。 ○慎重に入力及びチェックを行うよう指示しました。	外部
35	国民年金クレジット納付申出書に対する説明誤り	徳島	徳島北	2010年1月6日	2010年1月6日	現在、夫2号被保険者、妻3号被保険者のご夫婦が、4月に夫が離職するので事前にクレジット納付申出書を提出できるかという年金相談に対し、誤って「できる」と回答しクレジット納付申出書を受理しました。 職員ができないことにすぐ気づき、事務センターに確認の結果、誤りであることが判明しました。	機構発足直後であり、窓口担当職員及び担当課職員が業務に習熟していなかったこと及び不確かな知識により独自の判断によって処理を行い、正確な内容の確認が行われていなかったことにより発生したものです。	2名	なし	0	担当職員及び担当課長が電話にて謝罪。丁寧にお願い申し上げるも納得が得られず、電話を切られました。 一方的に電話を切られたこともあり、対応に苦慮していたところ、再度、被保険者より電話連絡あり。その後、何の連絡もしないのは、どうか。できない書類を説明しておいて、届書を受理したままなのはどう説明するのか。と主張し電話を切られました。 電話を受け、所長と担当課長が被保険者宅にお詫びのため訪問しました。ご主人は応じる必要がないと会えず、奥様に経緯を説明しお詫び申し上げ、該当届書をお返ししました。	窓口担当職員へは業務研修を行い、業務知識の拡充を図るとともに、不確かな知識によって独自に判断し処理を行わず、正確な内容を確認したうえ、お客様への対応を行うよう確認行為の徹底を図りました。 また、毎朝のミーティングを通じて常に正確な処理と確認の徹底を図り、再発の防止に努めます。	内部
36	国民年金・厚生年金遺族給付年金請求に係る決定誤り	和歌山	和歌山東	2001年4月5日	2009年12月24日	和歌山東社会保険事務所へ老齢年金の請求があり受理し、記録審査係において、遺族共済年金・遺族厚生年金の長短表示が相違していたため、和歌山市町村職員組合へ確認を取ったところ、遺族共済が短期要件で決定していることが判明しました。当該要件の場合は遺族共済は支給、遺族厚生は不支給となりますが、遺族厚生年金を誤って支給していたのです。	裁定が平成13年4月であるため正確な原因は不明です。推測される原因としては、共済組合に支給要件(長・短)の確認ができていなかったか、確認誤りか、入力誤りではないかと考えます。また、選択届が業務センターへ進達されていることから業務センターではその情報で処理されたものと考えられ、共済との連絡調整ができていなかったものと考えられます。	1名	過払い	1,223,916	事務センターから本人の老齢年金請求書が返戻され事情が確認できたため、対応が遅くなったが、和歌山西事務所で裁定取消をし、返納債権の事務処理を確認の上、改めて本人の老齢年金請求の事務処理を行うこととします。 和歌山東及び和歌山西事務所担当課長から本人に面談し、お詫びと事情説明を行い、「本人からは請求時併給できないとの説明を受け選択届も提出しました。併給されたので共済組合に照会しましたが、こちらで(共済と庁と思われる)調整するので待っていただきたいとの回答を得たので待っていたがそのままだったのでそれでいいとの解釈をしていたとの返答。」返納に応じるが一括返納は無理であるため1年単位の5年間の分割で返納するとの確約及び返納方法申出書を受理しました。 遺族厚生 の裁定取消を和歌山西事務所で行った後、本人の老齢年金の裁定入力を行いました。	現在は事務所受付時に確認、事務センターにおいても確認審査を行っています。	外部
37	再裁定進達及び年金額等の説明誤りについて	東京	足立	2009年2月5日	2010年1月12日	○本人より電話があり、平成21年2月5日に申出た再裁定についての進捗状況の問合せがあったため、調べて折返し連絡とすることとしました。 ○確認したところ再裁定が進達漏れであることが判明しました。	○ご子息窓口来訪時、減額、4種還付金、受給権発生遡り(精算有)等説明し、申出書を受理したが、最終確認時、減額になるため、減額対象者として要確認ボックスに戻し、その後再確認がされていませんでした。 ○またご子息来訪説明時に、受給権発生遡り分の金額について、現在の年金額から目安としての説明をしたと思われるが、当時の年金額からの計算した金額と相違しており、説明誤りと思われます(ご子息来訪時のメモ有)。	1名	過払い	849,602	○担当デーフ、室長が自宅訪問し、遅延となった経過及び遡及分の金額との開きについて(説明不足)謝罪し、正しい減額金額、還付金額、遡及金額の手書き計算書及び機構組織図(13日ご子息より求められていた)を渡し説明しました。 ○途中、ご子息が立会人として呼ばれた、A氏が来訪しました。 ○A氏にも遅延経過等説明しました。 ○A氏が間に入り、再裁定の支給処理を優先してするよう提案されました。ご子息了解するも、メモで良いので、この場で要望等を書いて、3人が署名し、その回答を平成22年1月31日必着で郵送するよう求められました。メモ書きに室長、ご子息、A氏が署名し写しをいただきました。 ○A氏退席後、不足書類について説明し、受理しました。 ○ご本人様の要望事項等について、文書にて回答しました。 ○所長・室長にてご本人様宅を訪問し、改めて謝罪及び再裁定の処理スケジュールについて説明しました(処理が早まる場合は室長より御子息に連絡する)。御子息より5月までには完了することで了解をえました。	○課内会議で、遅延書類の再確認及び再裁定申出書受理時の申し送り書の作成等について確認しました。	外部

整理番号	件名	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額	対応	対策	判明契機
38	障害厚生年金の業務センターへの進達もれについて	埼玉	大宮	2009年3月3日	2009年10月29日	大宮年金相談センターに来所したお客様より、同センターに提出した障害厚生年金がまだ裁定されないとお話があり、進達漏れが判明しました。	お客様は、平成21年3月3日に大宮年金相談センターに来所し、障害厚生年金と老齢厚生年金の請求書を提出しました。お客様がお帰りになられてから、書類の確認をしたところ、添付書類がもれていたことがわかり、後日、ご本人に連絡するために別保管としていたが、その後の対応を失念し、未処理の状態になっていました。その後、お客様が平成21年10月29日に再来所し、そのときに請求書が未処理のままであったことが判明しました。埼玉入力センターに書類を持参し、早急な処理の依頼を行なったが、後日取り寄せた不足書類の送付において、コピーして老齢・障害の各請求書につけるよう伝達をしなかったため、老齢年金のみ裁定がされ、「不足書類待ち」として、障害厚生年金請求書が進達されずに、現在の埼玉事務センターに残っていたものでありました。	1名	なし	0	現在のセンター長から事件の詳細の説明がありました。当時のセンター長に対して、事実確認を行なったうえで対応を協議し、1月15日に副所長が、年金機構本部に直接出向き、請求書に順末書をつけて、経過説明した上で早急な処理について依頼を行いました。ご本人が相談センターに来所されるとのお話になっていたが、お見えにならなかったため、センター長より、経過の説明とお詫びの文書を送付しました。さらに、お電話にて謝罪をしたところ、今後の経過について、逐次ご連絡することで、ご了解をいただきました。	前センター長には、異動先の所長より今後このようなことのないよう指導しました。また、年金相談センターには、センター長に対して注意喚起を依頼すると共に、当所の「お客様相談室」にもこの内容を説明し、このような事例が発生しないよう指導を行いました。また、窓口段階での添付書類の確認、きちんとした伝達、整理整頓について、徹底するよう所内会議、ミーティング等での徹底を図りました。	外部
39	老齢福祉年金の未払いについて	青森	事務センター	2009年7月9日	2009年12月28日	平成21年12月28日に受給者の親族から、平成21年8月から年金が振り込まれていない旨の電話がありました。台帳により確認したところ平成21年7月9日に事務局で「支払機関変更届」の受付をしましたが業務処理の締切日を過ぎていた為、支払保留をしました。その後、庁に支払依頼すべきところを失念し、今日に至りました。 未払期間 平成21年8月支払(平成21年4月～7月分) 平成21年12月支払(平成21年8月～11月分)	老齢福祉年金の支払機関変更届が、平成21年7月6日にA役場で受付し、7月9日に事務局へ送付されました。債主コード要求の締切が前日であり8月支払振込不能が考えられたので保留をかけた。その後、債主コードが交付され支払依頼すべきところを失念しました。	1名	未払い	270,532	○受給者宅に電話し受給者の親族に今回の経過を説明しお詫びするとともに組織変更により支払時期が確定した時点で連絡することとしました。その際に「支払されるのであればよいです」との回答をいただきました。 ○年金給付グループ長と職員で自宅を訪問し、孫に今回の経過及び支払予定日を説明しご理解をいただきました。	○グループ内会議において、当該事象を説明し支払保留した場合は、その理由及び解除の必要性の有無等複数チェックをより一層確実に行うよう徹底指示をしました。	外部
40	配偶者状態の登録誤りについて	三重	尾鷲	2010年1月18日	2010年1月18日	○年金記録について調査の申し出があり、確認したところ、配偶者状態表示が、誤って登録されていたため、配偶者が65歳を過ぎても加給金が支給されてい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5年5月～平成22年1月	○老齢年金裁定時又は、再裁定時の配偶者状態表示の登録誤りです。	1名	過払い	1,140,433	○受給者宅を訪問し、今回の事象を説明してお詫びし、過払い金の返納をお願いし、老齢年金からの分割返納について了承を得ました。	○再発防止、新規規定のプログラムの改善を行いました。	外部
41	年金証書の誤送付について	東京	事務センター	2010年1月6日	2010年1月12日	遺族厚生年金新裁受給者より、自己に届いた年金証書と一緒に他の証書2通が誤送されてきたと港年金事務所お客様相談室長に連絡がありました。	誤送された証書については、連絡のあった受給者の後に配信された別紙裁定分の証書であった。 別紙が他の裁定請求書に混入していたため、職員が証書封入時に請求書にあわせて封入し、職員による封入物の確認、再確認でも発見できずに発送してしまいました。	3名	なし	0	電話にて謝罪し、受給者のご都合にあわせ証書の引き取り及び謝罪に伺うこととしました。副センター長及び年金給付第一グループ長が証書の引き取り及び謝罪に伺い面談の上証書及び年金手帳を返していただきました。 返戻していただいた年金証書及び年金手帳については、基礎年金番号を変更の上、再作成し年金給付第一グループ長が自宅に訪問し謝罪を行い年金証書及び年金手帳を手交しました。	封入処理を担当するチームに封入時の指導及び封入後の確認、再確認について注意を徹底するとともに複数枚の証書や手帳等同封物がある証書については、封緘前に再度確認を行うこととしました。	外部
42	厚生年金保険の配偶者加算の受給資格期間と振替加算の説明誤り	静岡	静岡	2008年11月4日	2008年11月4日	厚生年金保険の配偶者加算の受給資格期間と振替加算について誤って説明したことにより、配偶者加算の時期と振替加算が将来受給できなくなっていました。 社会保険事務所に相談したうえで起こったことなので記録を訂正してもらいたいと申出がありました。	過去、2度ほど年金相談センター及び年金相談コーナーに来所相談し、説明の内容が相違していたため再度事務所の年金相談コーナーに来所相談した際、相談員が誤って配偶者の受給要件を、昭和28年1月8日生まれは厚生年金保険の加入期間のみで21年で資格要件を満たすことから、老齢厚生年金配偶者加給年金の要件を20年11ヶ月と説明した結果、厚生年金保険加入継続により加入期間は20年を超過し、配偶者加給年金額及び振替加算が支給されないものとなりました。	1名	なし	0	平成19年7月31日 静岡年金相談センターに来所、A様が老齢厚生年金配偶者加給年金を65歳まで受給するための相談をした際に、妻：B様の厚生年金加入期間が21年を超える場合に受給できないという誤った説明を行った。 平成20年11月4日 過去の3回の説明が異なるため再度静岡社会保険事務室に来所し、同様のことについて確認したところ、20年を超える場合に配偶者加給年金が受給できないということが判明し過去の説明誤りが確認されました。なお、既に妻の厚生年金加入期間は20年を超えていました。 平成20年11月13日 自宅に赴き、配偶者加給年金の支給要件についての説明誤りについて謝罪し、厚生年金保険の加入期間については訂正できないことを説明しました。年金のプロに確認したうえで行ったことであり、配偶者の記録を訂正し、正しい記録にするまで納得できないとの申出がありました。 平成22年1月12日 A様に電話し、現在のところ回復困難であることを伝えたところ、本人もその話は聞いているとの回答を得ました。しかし、そのまま放置することなく今後も加給年金が支給される方向で対策を行い、その経過を連絡するよう要求がありました。また2～3月置きには状況が変わらなくても連絡するよう依頼があり、対応する事で了承しました。	研修で今回の事例を説明し、相談内容の把握を徹底するよう、窓口担当職員等に周知しました。	外部
43	船員保険被保険者月額変更(基準日)届にかかる事務処理誤りについて	宮城	仙台東	2009年9月3日	2010年1月20日	○船員保険事務組合のA漁業協同組合の担当者から、提出した船員保険被保険者の平成21年8月の月額変更届処理がされていないと思われるため、確認してほしい旨の連絡がありました。 ○当該届書を確認したところ、月額変更届の受付審査時に担当者が「等級変更なし」として誤って表記したために、当該届が適切に処理されていないことが判明しました。	○平成21年9月3日に、5名の被保険者について報酬月額変更届の提出があったが、内2名が等級変更該当者であったにもかかわらず、1名のみを等級変更該当者として確認し、他の1名を等級変更に該当しないものとして確認、結果的に当該者の月額変更処理を行なわなかったものです。 ○その後の決裁の際にも確認を漏らし、その後の入力処理の際にも「等級変更なし」の表示があったことから入力が行なわれなかったこと、さらに処理結果リストの確認時においても当該事務処理誤りを発見できなかったものです。	1事業所(1名)	過徴収	53,802	○ただちに当該処理を行ない、船員保険事務組合担当者に電話連絡し、今回の事象を説明しお詫びしました。 ○船舶所有者に対する連絡・謝罪については、船員保険事務組合の担当者に一任しました。	○臨時所内課長会議を召集して、当該事象を説明、決裁においては慎重にチェックを行うように指示しました。併せて、全職員に対しても当該事象を周知し、届書の審査・処理には慎重を期するよう「事故防止の徹底」について注意を強く喚起しました。	外部
44	派遣職員によるお客様とのトラブルについて	東京	新宿	2010年1月15日	2010年1月15日	来所されたお客様と対応についてトラブルとなった。	対応に出た職員Aの対応が失礼だとのことで、本人に対して謝罪を求められた。すぐに副所長も謝罪するが、本人に伝えたいことがあるから、同席するようにとの強い要望があり、職員も同席しました。その中で職員がとった、少しお待ちくださいと答えた時にとった手の動作が、犬を追い払うような態度であるとの言い分でした。決してそのようなことではないことを説明するも、一向に聞こうとはしないで、職員が興奮している様子を見て、更に高圧的な態度に出たことから、職員がお客様の左の襟を掴んでしまいました。これに対して、暴力を振るわれたので110番通報するとのことで、お客様自身が警察署に連絡し、警察官が来所しました。	1名	なし	0	○当事者となった職員が、派遣職員のため、派遣職員の行う業務に受付業務は含まれていないが、今回のように突然に接客をしなければならぬ場面も考えられることから、派遣会社に対しては、常識的な接客対応等についても、派遣職員に教育していただくように依頼しました。 ○派遣会社、派遣職員の双方に対して、交代について打診をしたところ、派遣会社、派遣職員からも交代したいとの回答があったことから、当該派遣職員には交代していただきました。	○お客様目線に立ったサービスの提供に心がけるよう徹底するとともに、トラブルの対応方法等についても、各課長より全職員に注意喚起を行いました。	事故等

日本年金機構の平成22年1月分システム事故等一覧

整理番号	発生年月日	判明年月日	件名	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額	対応	対策	判明契機
1	2010年1月4日	2010年1月7日	準確定申告用源泉徴収票に記載された金額の不備について	○準確定申告用源泉徴収票に記載されている金額が、前年以前の遡及支払分も含めた金額を記載しているのではないかと、照会があり問題が判明しました。	○準確定申告用源泉徴収票の発行処理で支払額欄に記載すべき支払額を求める際、準確定申告用源泉徴収票作成の対象年以前に遡って支払いされた分が含まれ、機械的に準確定対象年の正しい支払額を求めることが困難と判定された場合、警告コードが出力され、手作業によって正しい支払額を求め、準確源泉を作成・発送しています。 ○しかしながら、プログラムの判定条件誤りにより、当該警告コードが出力されず、本来、当年分の支払額のみを記載すべきところを、前年以前の遡及支払分も含めた金額を記載した準確源泉を作成しました。	6名	なし	0	<本格対応> ○警告コード判定の見直し対応(プログラム修正) ○再交付データベースの補正。 <暫定対応> ○機構本部における対応 1月5日(火)～7日(木)までに作成した準確確定申告用源泉徴収票は全件発送を見合わせ、このうち誤って出力されている対象者(6件)を手作業にて対応し、それぞれ速やかに送付します。	本格対応が完了するまでの間、年金事務所に対し事務連絡にて、該当者に係る準確定申告用源泉徴収票の再発行を実施しないよう周知しました。	外部
2	2010/1/13 ～2010/1/15	2010年1月15日	平成21年分源泉徴収票に記載された支払金額・源泉徴収税額・社会保険料の金額の表示誤りについて(第1報)	○平成21年分源泉徴収票については、平成22年1月13日から15日までの間に受給者宛に送付したところですが、支払金額、源泉徴収税額、社会保険料の金額が正しく表示されていないものが一部あることが判明しました。	○年の途中で年金額の改定(再裁定処理)により前年以前に係る年金のお支払いがあった場合に源泉徴収票の補正を行っているところ、社会保険庁時代に実施した事務処理が誤ってありました。	20,549名	なし	0	対象者の方には、お詫びのお手紙と正しい源泉徴収票を送付し差替えをお願いしています。 平成22年1月25日公表済み	システムの改修を実施する際の確認作業等を更に徹底します。	外部
3	2010/1/13 ～2010/1/15	2010年1月28日	平成21年分源泉徴収票に記載された支払金額・源泉徴収税額・社会保険料の金額の表示誤りについて(第2報)	○前記第1報でお知らせした案件について、引き続き確認作業を行った結果、新たに源泉徴収票に記載された金額の表示誤りが判明した。	○平成21年中に過去分にかかる税額の過不足調整を行った場合は、平成21年の源泉徴収票にも正しい税額が表示されるように補正処理を行うこととしていますが、社会保険庁時代の事務処理誤りにより誤った金額を表示しました。	15,643名	なし	0	対象者の方には、お詫びのお手紙と正しい源泉徴収票を送付し差替えをお願いしています。 平成22年2月5日公表済み	今後も事故防止策として、確認作業等を更に徹底します。	内部