

平成22年3月31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2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2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2月に判明した事務処理誤り等について

Ⅰ 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、2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55件のうち、公表可能な30件及びシステム事故1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。

Ⅱ 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55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 (1.8%) |
| 〔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 | 17件 (30.9%) |
| 〔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 | 11件 (20.1%) |
| 〔審査決定すべき届書の未処理、社会保険オンラインシステムへの入力漏れ、日本年金機構本部への進達漏れ、関係部署からの返戻書類の未処理等〕 | |
| (4) 入力誤り | 8件 (14.5%) |
| 〔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 | 4件 (7.3%) |
| 〔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 | 2件 (3.6%) |
| 〔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 | 9件 (16.4%) |
| 〔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 | 2件 (3.6%) |
| 〔受理した申請書、添付書類の紛失等〕 | |
| (9) 記録訂正誤り | 1件 (1.8%) |
| 〔別人の記録を訂正、別人の記録を統合〕 | |
| (10) 事故等 | 0件 (0.0%) |
| 〔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 55件 (100.0%)

2 制度等別件数

(1) 厚生年金適用関係	17 件 (30.9%)
(2) 厚生年金徴収関係	5 件 (9.1%)
(3) 国民年金適用関係	6 件 (10.9%)
(4) 国民年金徴収関係	3 件 (5.5%)
(5) 年金給付関係	24 件 (43.6%)
(6) 船員保険関係	0 件 (0.0%)
(7) その他	0 件 (0.0%)
合計	55 件 (100.0%)

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)	3 (1)	4 (2)	4 (0)	1 (0)	2 (1)	1 (0)	1 (0)	1 (0)	0 (0)	17 (4)
健康保険・厚生年金保険徴収関係	1 (0)	3 (2)	1 (1)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	5 (3)
国民年金適用関係	0 (0)	1 (1)	1 (0)	1 (0)	1 (1)	0 (0)	1 (1)	1 (0)	0 (0)	0 (0)	6 (3)
国民年金徴収関係	0 (0)	1 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	2 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	3 (0)
年金給付関係	0 (0)	9 (5)	5 (2)	3 (3)	2 (1)	0 (0)	5 (4)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	24 (15)
船員保険関係	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)
その他	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)
計	1 (0)	17 (9)	11 (5)	8 (3)	4 (2)	2 (1)	9 (5)	2 (0)	1 (0)	0 (0)	55 (25)

(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

- ① 確認不足・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 39 件 (70.9%)
 [窓口装置操作の際にキータッチ等を誤ったもの・入力を漏らしていたもの、通知書等の封入封緘時における内容物や宛先の確認を漏らしていたもの等]
- ② 適用・認識誤り・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 5 件 (9.1%)
 [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]
- ③ 届書等の放置・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 11 件 (20.0%)
 [本来行うべき処理を多忙や失念により適切な時期までに処理を行わなかったもの]
- ④ その他・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 0 件 (0.0%)
 [不正な事務処理等]

合計 55 件 (100.0%)

(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	0 (0)	16 (9)	3 (1)	8 (3)	4 (2)	2 (1)	5 (3)	0 (0)	1 (0)	0 (0)	39 (19)
適用・認識誤り	0 (0)	1 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	4 (2)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	5 (2)
届書の放置	1 (0)	0 (0)	8 (4)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	2 (0)	0 (0)	0 (0)	11 (4)
その他	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)
計	1 (0)	17 (9)	11 (5)	8 (3)	4 (2)	2 (1)	9 (5)	2 (0)	1 (0)	0 (0)	55 (25)

(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	14 (3)	3 (2)	3 (2)	2 (0)	17 (12)	0 (0)	0 (0)	39 (19)
適用・認識誤り	0 (0)	0 (0)	1 (1)	1 (0)	3 (1)	0 (0)	0 (0)	5 (2)
届書の放置	3 (1)	2 (1)	2 (0)	0 (0)	4 (2)	0 (0)	0 (0)	11 (4)
その他	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)
計	17 (4)	5 (3)	6 (3)	3 (0)	24 (15)	0 (0)	0 (0)	55 (25)

(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	10 (2)	3 (1)	3 (3)	2 (0)	11 (6)	0 (0)	0 (0)	29 (12)
1万円未満	0 (0)	0 (0)	2 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	2 (0)
1万円以上 5万円未満	1 (0)	1 (1)	1 (0)	0 (0)	3 (2)	0 (0)	0 (0)	6 (3)
5万円以上 10万円未満	2 (1)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	1 (1)	0 (0)	0 (0)	3 (2)
10万円以上 50万円未満	1 (0)	1 (1)	0 (0)	0 (0)	6 (4)	0 (0)	0 (0)	8 (5)
50万円以上 100万円未満	1 (0)	0 (0)	0 (0)	1 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	2 (0)
100万円以上 500万円未満	2 (1)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	2 (1)	0 (0)	0 (0)	4 (2)
500万円以上	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	1 (1)	0 (0)	0 (0)	1 (1)
計	17 (4)	5 (3)	6 (3)	3 (0)	24 (15)	0 (0)	0 (0)	55 (25)

(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、①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、②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)	5	12,939,718	2,587,944
未払い (年金等の額を少なく支払った件)	8	1,359,414	169,927
過徴収 (保険料金額を多く徴収した件)	3	1,601,987	533,996
未徴収 (保険料金額を少なく徴収した件)	7	4,482,517	640,360
誤還付 (保険料金額を誤ってお返しした件)	0	0	0
その他 (未徴収と過徴収がある件)	1	36,614	36,614
計	24	20,420,250	850,844

(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・・・・・・・・・・・・・・・・ 15 件 (27.3%)
- (2) 日本年金機構外部からの通報等により判明・・・・・・ 40 件 (72.7%)
- (3) その他 (事件・事故等)・・・・・・・・・・・・・・・・ 0 件 (0.0%)

合計 55 件 (100.0%)

III 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)
H22.2.5	平成 22 年 2 月の年金定期支払の過誤払いについて	14	過払い・未払い	3,873,642

(注1) 「影響区分」は過払い (年金等の額を多く払い過ぎた件)、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 2 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2月分の事務処理誤り等一覧(1～7ページ)

1. 厚生年金適用関係 整理番号 1～13
2. 厚生年金徴収関係 整理番号14～15
3. 国民年金適用関係 整理番号16～18
4. 国民年金徴収関係 整理番号19～21
5. 年金給付関係 整理番号22～30

(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、の順に編綴

○日本年金機構の平成22年2月分 システム事故等一覧(8ページ)

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額	対応	対策	判明契機
1	資格取得時標準報酬月額決定誤り	確認・決定誤り	福島	郡山	2005年7月	2010年1月8日	○ねんきん定期便の資格取得時(平成17年7月1日)標準報酬月額に間違いがあるとして、第三者委員会へ年金記録に係る確認申立てがされました。 事業所へ当時の関係書類の提出を求めたところ、被保険者資格取得確認および標準報酬決定通知書の写しが平成22年1月8日提出され、郡山社会保険事務所での標準報酬月額決定に誤りが判明しました。	○誤りの原因は、平成17年7月に標準報酬月額決定した当時、資格取得届の金銭によるものの額1,176,400円を117,640円と桁数読み誤りでゴム印にて月額表示(上段に健保118千円、下段に厚年118千円)を行った後、気付かずそのまま入力していたことによるものです。 また、決定後の決裁においても、標準報酬月額の表示誤りがチェックできませんでした。 ○上記と同じ平成17年7月に資格取得届による標準報酬月額を決定した際、同じ原因で、もう1名の方の金銭によるものの額1,706,000円を170,600円と読み、標準報酬月額を誤って決定していたものです。	1事業所 2名	未徴収	4,088,886	○担当課長が被保険者と面談のため被保険者勤務先の事務担当者へ電話連絡しました。(1/13) ○第三者委員会へ申し立てした被保険者と1月19日に面談することを約束しました。(1/13) ○新たに判明したもう1名の方については、忙しいのでこの電話で話をしたい旨申し出がありました。 電話で経過及び事後処理を説明した結果、記録を正しく訂正し、訂正前後の記録と正しい「ねんきん定期便」を送付してもらえば面談の必要は無いと申し出があり、本人申し出のとりの対応しました。(1/13)なお、他の被保険者との面談時に、事務担当者へ「ねんきん定期便」の再交付申請書の提出を依頼しました。(1/19) ○副所長と担当課長が被保険者の勤務先に赴き、謝罪と経過及び事後処理について説明を行い、ご理解をいただきました。 なお、第三者委員会への申立ての取下届についてもお預かりしてきました。(1/19)	○現在は支給額を直接入力していることや、2人で処理結果の点検を行っています。	外部
2	資格取得届の書類審査漏れについて	確認・決定誤り	東京	中央	2010年1月7日	2010年1月25日	○事業所より保険料の告知額が多いとの連絡が平成22年1月25日にあり、確認したところ、資格取得届の取得日が1年違っていたが書類審査の段階で見落としていたことが判明しました。	○4名の資格取得届を平成22年1月7日窓口にて受付、そのうち3名が60日以上遡及する取得日でしたが、資金台帳及び出勤簿のコピーが2名分しかありませんでした。添付の確認を漏らした1名については平成21年1月1日と記入がされていましたが「6ヶ月以上遡及」の付箋もつけず事務センターへ送付し、そのまま入力がされてしまったことによるものです。	1事業所 1名	過徴収	403,372	○本来は会社への確認をすべきところであり、見落としていたことを謝罪し担当課へ伝えました。保険料については今回全額納付してもらい、取得年月日訂正を1月中旬に提出してもらえれば次回保険料で相殺できる旨説明し了承を得ました。	○課内会議において、当該事象を説明し、事務処理マニュアルに基づく細心の審査の徹底を申し合わせました。(2/2)	外部
3	賞与支払届の入力漏れについて	処理遅延	岡山	岡山西	2005年8月26日	2010年2月2日	○B事業所に勤務経験のある被保険者が平成17年7月賞与の記録漏れについて、第三者委員会への申立を岡山東年金事務所に行いました。岡山東年金事務所から平成22年1月29日に岡山西年金事務所に対して照会があり、B事業所から届出された書類を確認したところ入力漏れが判明しました。 (時効に該当するため請求できず、影響金額は無し。)	○調査したところ、B事業所から平成17年7月25日支払分の84名分の賞与支払届が平成17年8月18日に提出され、同年8月26日に入力したが、被保険者整理番号の記載のない18名の被保険者について、被保険者資格が無いパート・アルバイトであるとして、確認を怠り入力を不要と判断したと思われます。 ○決裁についても確認不足により同様の判断をしたものであると思われる。	1事業所 18名	なし	0	○入力漏れに係る保険料については時効により徴収はできませんが、賞与記録を2月5日に追加入力し、2月8日にB事業所に説明及び謝罪に赴きました。本件についての事象説明と謝罪の意を記した書面について、現に被保険者である者についてはB事業所を通じて通知していただくことので了承を得ました。 ○2月12日にB事業所に赴き、現に被保険者である者の通知8名分を持参のうえ通知の依頼をしました。また、過去に被保険者であった者の連絡先について、岡山西年金事務所で不明な場合は情報を提供していただくよう了承を得ました。 ○2月12日に過去に被保険者であった者10名に対して通知書を郵送しました。 ○2月15日から3月8日にかけて、上記の10名に電話連絡し連絡がとれた7名に説明と謝罪を行ない了承を得ました。B事業所にも情報が無く、返信のない残り3件について再度、通知書の文面に「受け取った段階で、当年金事務所へ電話を掛けていただくようお願いします。」の文言を入れて3月9日に送付しました。	○2月12日に所内連絡会議を行い、今回の事務処理誤りの事象を課長相当職以上に説明するとともに、複数によるチェック体制の確立と課長職の決裁にあたっての留意点を改めて徹底しました。	外部
4	「年金記録確認申立書」の未処理について	処理遅延	香川	高松西	2008年6月25日	2010年2月10日	平成22年2月4日に平成20年6月25日付の脱退手当金の受給に係る第三者委員会申立書一式がバインダーにはさまれた状態で厚年徴収課キャビネットより発見されました。	○平成19年9月3日厚生年金期間に係る第三者委員会申立書を受理しました。 ○平成20年6月20日厚生年金期間が脱退一時金を受給済であったことが判明したため、その旨回答しました。 ○平成19年9月3日受付の厚生年金期間に係る第三者委員会申立書を受取り下げ、合わせて脱退手当金の受給に係る第三者委員会申立書を受理しました。 ○第三者委員会受付処理簿に記載されず、処理が完結されることなく現在に至っていました。 ○平成22年2月8日…ご本人様(母親)の手続はご長男様が行い、その後2～3回ご長男様ご自身の記録相談時において、事務所相談窓口の方からは、認められるのは難しい旨の回答を得ており、取り下げていると思っていたとのことでした。	1名	なし	0	○当時の担当者より事情を聞くも確認できませんでした。ご本人様宅訪問したが不在でした。(2/5) ○厚年適用調査課長が、ご本人様及びご長男様に連絡し2月8日訪問する旨了承を得ました。(2/5) ○所長、副所長及び現在の担当者のご本人様宅を訪問し、ご長男様宅へ訪問要旨を説明のうえ事情確認しました。改めて申出するとのことなので、その場で新様式に記入いただき受理しました。(2/8)	○厚年適用調査課の受付担当者が、他の受付と同様に第三者委員会受付処理簿に受付日、基礎年金番号及び氏名を入力し、第三者委員会担当者へ引き継ぐように変更し、複数名による受付チェックとしました。また、届書は、決裁を受けるよう指示しました。 ○所内課長会議において事象を説明し、受付処理簿に記載もれが起る可能性がないか及び決裁を受けることなく処理不要としているものはないかの確認を指示しました。	内部
5	算定基礎届による標準報酬決定誤りについて	入力誤り	長崎	佐世保	2009年8月7日	2010年1月19日	○平成22年1月19日事業主様が来所され、保険料請求額が相違するとの問い合わせがありました。確認したところ、平成21年被保険者標準報酬月額算定基礎届により平成21年9月改定標準報酬を160千円と決定すべきところを誤って98千円と決定していました。	○標準報酬の入力については、パンチ委託業者により「100」と誤認しパンチを行い、FD作成後入力された。また、事務センターでもチェックできなかったことによるものです。	1事業所 (1名)	未徴収	62,603	○厚年適用調査課長及び職員において、事業主様に算定基礎届書を確認のうえ、説明を行い謝罪し、了解を得ました。保険料に関しては、来月末の納入告知額に今回判明した差額分62,603円が平成22年2月末の口座引落し時に加算されることもあわせて説明、応諾していただきました。なお、差額分については、平成22年3月1日納付していることを確認しました。	○事務所全職員に対し不明瞭な記載があった場合は、事業所に確認するとともに、わかりやすい記載に朱書きにより補正するように再発防止に努めるよう周知しました。また、事務センター職員に対しても周知するよう依頼しました。	外部
6	資格取得届の誤入力について	入力誤り	東京	東京事務センター	2010年1月8日	2010年1月22日	○平成22年1月22日、A事業所の担当者が文京年金事務所に来所され、送付された納入告知書に誤りがあるとの申出がありました。 確認したところ平成22年1月6日に資格取得された被保険者の資格取得年月日が、誤って平成21年1月6日で入力されており、社会保険料が遡って請求されていることが判明しました。	○平成22年1月8日、東京事務センターにて資格取得届を入力及び一次チェックを行い、次に二次チェックを行いました。が、双方誤りに気付かないまま処理を終了したことによるものです。	1事業所 1名	なし	0	○文京年金事務所の徴収課長が、事業所の担当者に謝罪するとともに、事務処理を行った東京事務センターに連絡をとり、改めて事業所へご連絡することを伝えました。(1/22) ○東京事務センターの厚年適用第3G長が事業所を訪問の上、今回の事象を説明し謝罪しました。(1/25) ○東京事務センターの厚年適用第3G長と文京年金事務所の徴収課長が、事業所を訪問し更正減をした社会保険料について説明を行い、正当額の保険料納入告知書を手渡しました。健康保険被保険者証についても差替えを行いました。また、社会保険料は、2月1日15時に文京年金事務所の徴収課職員が事業所にお伺いして、お支払いいただくことで了解を得ました。(1/27) ○文京年金事務所の徴収課職員が事業所に伺い、社会保険料を領収しました。(2/1)	○担当職員を集め、当該事象を説明し、相互チェックを徹底するよう注意喚起を行いました。(1/25)	外部
7	被扶養者異動届の誤入力について	入力誤り	東京	東京事務センター	2010年1月26日	2010年1月29日	○平成22年1月29日、事業所Aの担当者から千代田年金事務所に電話があり、送付された健康保険被保険者証に誤りがあるとの申出がありました。 確認したところ平成22年1月26日に入力処理された被扶養者異動届において、男性のお子様を誤って女性で入力していることが判明しました。	○平成22年1月26日、東京事務センターにて被扶養者異動届を入力及び一次チェックを行い、次に二次チェックを別の職員が行いましたが、双方誤りに気付かないまま処理を終了したことによるものです。	1事業所 1名	なし	0	○電話を受けた千代田年金事務所の厚年適用課職員が、事業所の担当者に謝罪し、健康保険被保険者証の差替えを行うことを伝えました。(1/29) ○千代田年金事務所の厚年適用課職員が、事業所に伺い謝罪を行った上で健康保険被保険者証の差替えを行いました。(2/1)	○担当職員を集め、当該事象を説明し、誤入力の防止、チェックの徹底を図るよう指示しました。(2/1)	外部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額	対応	対策	判明契機
8	被保険者報酬月額変更届の入力処理誤りについて	入力誤り	静岡	清水	2005年7月12日	2010年2月1日	○平成22年2月1日、A厚生年金基金より、B事業所平成17年7月分 1名分の報酬月額変更届の入力処理が誤っている、との電話連絡がありました。事務所にて内容を確認したところ、届書には「等級変更せず」の表示があるため入力処理不要でしたが、誤って降級入力処理を行っていたことが判明しました。 (時効に該当するため請求できず、影響金額は無し。)	○平成17年7月12日、清水社会保険事務所でB事業所の報酬月額変更届を郵送受付し内容審査後、平成17年7月14日に事務局事務センターでB事業所の平成17年7月分報酬月額変更届の入力処理を行ったが、その内の1名分について入力処理不要にもかかわらず、誤って340千円で降級入力処理を行っていました。入力処理後の2名によるチェックでも確認できませんでした。	1事業所 1名	なし	0	○平成17年7月分報酬月額変更届の入力処理を取り消し、平成17年9月決定の報酬月額算定基礎届を340千円で入力処理しました。この処理により平成17年7月分、8月分の標準報酬月額は、340千円であったものを380千円に変更しました。 ○2月2日、担当者がB事業所に電話連絡。事業所の担当者は、出張中であり2月8日出社予定のため、2月8日に改めて電話連絡することとしました。 ○2月8日、担当者がB事業所に電話連絡しました。事業所の担当者の上司に今回の事象を説明しお詫びし、翌日の訪問を約束しました。 ○2月9日、適用課長と担当者がB事業所に赴き、事業所の担当者の上司と面談し、今回の事象を説明し、お詫びしました。 ○2月10日、所長、適用課長及び担当者がB事業所に赴き、事業所の担当者の上司、被保険者と面談し、再度説明し、お詫びしました。 ○同日、A厚生年金基金へ電話連絡。B事業所へ赴き今回の事象を説明、お詫びしたことを報告しました。	○同日、マネージメント・ミーティングにおいて、事務所各課長に当該事象を説明し、届出書の事前チェック及び入力後のチェックを確実に行うことを指示しました。 ○同日、課内会議において、職員に対し注意喚起を行うとともに複数人でのチェックを行うことを徹底しました。	外部
9	「厚生年金加入記録のお知らせ」に係る氏名等の誤印字について	通知等の作成誤り	本部	事業管理部門	2010年1月27日	2010年2月8日	○「厚生年金加入記録のお知らせ」を送付したお客様から宛名の漢字が間違っているとの連絡が平成22年2月8日にあり、委託業者が調査したところ、誤印字が判明しました。 570件(氏名相違 533件、住所相違 30件、事業所名称 7件)	○委託業者において外字コードを誤って変換し、本来の外字とは異なった外字で印刷されたことによるものです。	570名	なし	0	○平成22年2月22日、対象者に対し、詫び状とともに通知書の再送付を行いました。	○技術試験において、委託業者が外字データの編集を行った場合には、その編集内容も提出させることとしました。	外部
10	被保険者記録照会回答票の添付資料の交付誤りについて	通知書等の作成誤り	北海道	砂川	2010年1月22日	2010年2月1日	○平成22年2月1日午前11時頃、A医療機関の事務のご担当者様から、平成22年1月22日に塵肺管理区分の判定のため提出された、B様の被保険者記録照会回答票に添付されている被保険者記録照会回答票が、別人のC様のものであると電話連絡がありました。	○平成22年1月22日、塵肺の手続きのため被保険者記録回答票が至急必要とB様が来所されました。 ○担当職員が被保険者記録照会回答票を作成し被保険者記録照会回答票2枚目を添付する際、B様対応の前に電話で老齢年金の手続きについて照会のあったC様の被保険者記録照会回答票が残っており、それを誤ってB様の被保険者記録照会回答票の2枚目に添付し確認せず交付したことによるものです。	1医療機関 2名	なし	0	○担当室長が、B様に電話し、誤って被保険者記録照会回答票をお渡したることについてお詫びし、正しいものと交換したい旨申し出たところ、外出の予定があるとのこと、改めて日程を調整のうえ伺うこととしました。(2/1) ○副所長が、連絡をくれたA医療機関を訪問し、お詫びのうえ正しい被保険者記録照会回答票をお渡しし、B様からA医療機関に提出された(写)のうち誤添付したC様の被保険者記録照会回答票を回収しました。(2/1) ○担当室長が、C様に電話し、C様の被保険者記録照会回答票を誤って他人に渡したことをお詫びし、訪問のうえお詫びしたいことを伝えたと、話は分かったのでそこまでする必要はないとのことでした。(2/2) ○担当室長が、B様宅を訪問し、お詫びのうえ正しい被保険者記録照会回答票(資格画面)をお渡した。誤添付したC様の被保険者記録照会回答票(資格画面)については、見当たらないとのことであったため、見つかり次第返信用封筒にて送付してもらうよう依頼しました。	○所内会議において、事務処理誤りの発生と書類の窓口交付については十分に書類の確認をし交付するよう職員に徹底するよう指示しました。(2/1) ○再発防止策として、今後、お客さま相談室において、お客様にお渡しする書類については写しを取り、本人のものであるか確認をしたうえで控えに確認済みのサインをし、原本を客様にお渡しする事を申し合わせました。(2/9)	外部
11	第三者委員会申立書の指示誤りについて	説明誤り	兵庫	姫路	2009年12月18日	2010年1月26日	○1月26日、姫路年金事務所に第三者委員会への申立てするために来所され、窓口で申立書を確認したところ、申請書が「一般用」ではなく「脱退手当金用」の様式であったことから、前回来所された際に誤って申請書を手渡したことが判明しました。	○前回(平成21年12月18日)に来所された時に、誤って「脱退手当金」用の様式を手渡してしまっ。窓口担当者の名刺から、社労士会窓口委託が対応していました。 ○お客様に申立書の種類を十分に確認しないで、渡してしまったことによるものです。	1名	なし	0	○所長・副所長が謝罪を行い申立書の書き換えをお願いしたが、聞き入れてもらえませんでした。(聴き取り形式で対応させていただきたい旨を申し入れるが断られる) 「総務省へ出向き訴え、今回の事務処理誤りを追及する」と言い残され、申請書は持ち帰られました。(1/26) ○1月27日配偶者から26日の経緯について照会の電話があり、副所長が経過を説明しました。29日にご夫婦で来所することとなりました。 ○1月29日配偶者とともに来所され、副所長が謝罪と説明を行い、第三者委員会への再申立てをしていただくことの了承を得ました。 ○2月10日来所、29日に次の面会日の調整を事務所から連絡することになっていたが、一向に連絡が無いことに対しての苦情を申し立てられました。 ○2月12日来所、副所長が対応し、第三者委員会への申立の手続きを進めることとしました。 ○2月19日来所、副所長が対応し、第三者委員会への申立書を受理しました。 ○3月4日、第三者委員会へ申立書を送付しました。	○1月27日に相談室長に対して事象発生の周知及び届書等の手渡し際の注意喚起を指導しました。	外部
12	健康保険被保険者資格喪失届の手続き漏れについて	受理後の書類管理誤り	神奈川	相模原	2009年7月15日	2010年2月2日	○平成22年2月2日、A事業所の社会保険事務を代行しているB法人より当所適用調査課宛に電話がありました。 平成21年7月15日付で退職した社員の資格喪失手続きがなされていないのではないか？との問い合わせがありました。 調査の結果、被保険者資格取得届については、確かに受理されていました。 上記控えを確認した結果、当所による入力漏れが判明しました。	○届出書類が郵送されることから、受付簿を確認したところ、受理した記録がありませんでした。 また、当時の状況(詳細)について調査すべく、返戻付箋を探したところ、担当者が異動しており確認できませんでした。 しかしながら、明らかに不手際と思われる為、B法人宛に経過説明及び謝罪をすべく連絡しました。	1名	過徴収	614,245	○適用調査課長名による願末書を作成し、A事業主様に対してはB法人ご担当者様よりご説明いただける運びとなりました。 なお、資格喪失の適及処理に伴う過納額については、2月末日ご請求分の保険料にて精算することで了解を得ました。	○今般の案件については、郵送にて書類が受理され、控えをB法人様宛ご返送していることから、今後は各人が作成する返戻付箋だけでなく、返戻簿を作成し、当課内にて保管することを周知徹底しました。	外部
13	厚生年金記録の統合誤りについて	記録訂正誤り	北海道	北見	2008年7月3日	2010年1月20日	○平成22年1月18日、郵送受付した「ねんきん定期便年金加入記録回答票」に厚年加入期間で「勤務記憶なし」と記載の回答書を1月20日発見しました。 平成20年7月4日記録統合時の関係書類を確認し、1月22日本人宅訪問し、勤務経験のない同姓同名者の厚生年金記録を誤統合していたことが判明しました。 (誤統合期間 昭和36年4月1日から同年5月7日(1ヶ月))	○平成20年5月26日、「ねんきん特別便」の記録確認にご本人様が来所されました。 昭和39年3月1日から昭和41年3月1日までの厚生年金加入記録が判明しました。 ○平成20年6月10日、「年金額仮計算書」を受理しました。 ○仮計算書受理後、再度年金給付課担当者が氏名索引し、同姓同名の別の記号番号による昭和36年4月1日から5月7日までの厚生年金記録を発見しました。 本人確認を行わずに同年7月3日、国民年金業務課に統合依頼、平成20年7月4日に統合処理が行われました。 ○平成20年7月15日、社会保険業務センターへ年金裁定申出書を進達しました。 ○平成21年3月12日再裁定処理が裁定されました。 ○平成21年4月15日差額分支給しました。	1名	過払い	10,425	○1月22日、お客様相談室長がご本人様へご連絡し、勤務記憶ないことを聴取、事象を説明謝罪し、訪問を申し出し了解を得ました。ご本人様宅訪問し、再度経過説明謝罪を行い、返納についての了承を得、返納申出書・年金額仮計算書、統合取消申出書を受理しました。 ○1月27日、日本年金機構本部担当者あて、返納申出書・年金額仮計算書を直送、同担当者から平成22年4月定期払いにて過払い分の調整をする旨連絡を受けました。	○1月27日各課朝会で以下について、各課管理者から所属職員全員へ周知徹底しました。 ①氏名索引については、安易なサービス精神で実施せず、本人からの申し出を原則とする。 ②氏名索引による本人特定は基本5項目の確認を必ず実施する。 ③必要に応じて、勤務歴・住所履歴・氏名変更履歴等の本人特定の参考材料を本人から聴取し、関係書類に経過記載する。 ④各管理者は決裁時において、氏名索引による特定経過について必ず確認する。	外部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額	対応	対策	判明契機
14	振替済通知書の紛失について	受付時の書類管理誤り	東京	武蔵野	2010年1月5日	2010年1月18日	○平成22年1月18日、当事務所管内の適用事業所であるA事業所より、平成21年11月分保険料に係る督促状が送達されたが、既に納付しているはずとの電話連絡により調査したところ、日本銀行本店より送付された振替済通知書が未着となっており収納データが未納の状態となっていることが判明しました。	○当該事業所は、毎月の保険料を経理の都合上2つに分割し、一方を日銀代理店で納付し、もう一方を日銀で振替により納付していました。調査したところ日銀代理店で納付した分については、領収済通知書は処理されていましたが、日銀本店で振替を行った分についての振替済通知書は処理されておらず、未処理分の通知書はありませんでした。	1事業所	なし	0	○当所担当者より事実関係を確認のため当該事業所より振替に関する書類をFAXにて送付いただきました。(1/18) ○日本年金機構内部で捜査するも振替済通知書所在不明でした。(1/18) ○日銀業務局国庫業務担当に状況説明したところ、振替済となっており振替済通知書については、厚生労働省年金局へ郵送済とのことでした。今後の対応について検討するので後日連絡するとの回答でした。(1/18) ○当所担当者より事業所担当者へ状況について、謝罪説明しました。(1/20) ○日銀業務局国庫業務担当より歳入徴収官より歳入金領収済証明請求書を提出すれば証明書を発行できるとの連絡ありました。(1/21) ○担当課長より事業所担当者に状況を説明し謝罪しました。上司の方にお詫び及び説明させて頂きたい旨話すも不要とのことでした承を得ました。(1/21) ○日銀本店宛歳入金領収済証明請求書を送付しました。(1/22) ○歳入金領収済証明書受領し、入力処理完了。担当課長より事業所担当者に処理完了につき連絡し、了承を得ました。(2/2)	○年金事務所において、領収済通知書到着時における件数確認及び進捗管理表の点検を再度徹底しました。	外部
15	現金払込書の計算及び記載誤り報告について	確認・決定誤り	神奈川	相模原	2009年12月25日	2010年1月13日	○平成22年1月13日 月計突合表証明簿作成簿作成処理票入力時、日銀合計と合っていないことが判明しました。	○平成21年12月25日 保険料現金領収275,556円と記載すべきところ、集計表には275,529円と誤った金額を記載したことによるものです。 ○平成21年12月28日（翌営業日）にそのまま払込をしてしまいました。(27円はおつりに紛れ込む)また、おつりの確認も怠っていました。 ○平成22年1月4日 原符WM入力、この時点での集計表とのチェックがうやむやになってしまったことによるものです。	なし	なし	0	○担当課長が南関東ブロック本部に連絡し、今回の事象を報告しました。(1/13) ○27円については、厚生労働省年金局残務承継官あて払込みをしました。(1/15)	○課内会議において、当該事象を説明し、領収金額と内容について収納担当者以外の複数名によるチェックを必ず行うよう申し合わせました。(1/13)	内部

整理 番号	件名	事故 等の 区分	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響 区分	影響金額	対応	対策	判明 契機
16	国民年金任意加入申出者に係る付加保険料申出の未入力	処理遅延	新潟	新発田	2009年1月9日	2010年1月15日	○1月15日、ご本人様とご主人様が平成21年1月9日付けで任意加入の申出をした際に同時で付加加入の申出をしたが、定期便には定額保険料の記載しか無かったことから疑問に思われ来所されました。（当時の任意加入申出書を確認したところ、同時に付加加入の申出があったことが確認されました。）	○当該処理は資格取得申出書処理と同時に付加保険料申出書の処理が必要でしたが、付加保険料申出書の処理を失念したため発生したものです。また、処理結果リストにチェックが1つしかないことから、決裁時において複数人による処理結果の確認を怠ったこととも発生の要因と考えられます。	1名	未徴収	4,800	○任意加入をいただいた際に間違いなく付加加入の申出をいただいております、平成21年1月当時の入力もれてあったことを謝罪し、遡及した付加保険料の取扱いについて上部機関と協議のうえ連絡する旨を説明し、了解を得ました。なお、平成22年1月分からは付加保険料を含んだ保険料を口座振替させていただく旨も説明し了解を得ました。 ○平成22年2月16日収納可能という協議書の回答を受けました。 ○平成22年2月17日国民年金課長がご本人様宅へ伺い、改めて謝罪のうえ、平成21年1月分から平成21年12月分の付加保険料4,800円を収納しました。	○複数人による処理結果のチェックの徹底。また、役付会議においてこの事例について報告し、全職員において徹底することを確認しました。	外部
17	喪失予定日の設定誤りのため正しい口振前納がなされたかった件について	入力誤り	静岡	掛川	2006年12月28日	2010年1月25日	○65歳未満喪失予定年月日到達者リストにより、喪失予定日の設定誤りのため正しい口振前納がなされたかったことが判明しました。1月25日被保険者様宅へ電話にて連絡しました。	○A市役所より送付された資格取得申出書を平成18年12月に処理した際、喪失予定日を平成21年12月1日とすべきところを11月1日と入力してしまいました。そのため21年度保険料は4月末に4～10月分を口座振替となりました。満額の基礎年金を受給するため残り1ヶ月分を納付書で納付していただくこととなりますが、正しく口座振替された場合との差額は被保険者が負担することとなります。	1名	未徴収	14,300	○1月25日の電話の際に謝罪のうえ1ヶ月分を納付書で納付していただく必要がある旨説明しました。後日、詳しい説明と謝罪のため被保険者宅を訪問しました。 ○2月8日被保険者様・配偶者様が来所され、謝罪のうえ状況を説明しました。定額納付書で残り1ヶ月分納付していただく旨了承を得ました。	○今後事務所で処理をする際には必ず年金額の試算を行い、喪失予定日に誤りがないことを確認するよう国民年金担当者に周知徹底しました。過去に処理した分についても誤りがないか再点検を行いました。	内部
18	資格取得処理の遅延のため前納納付ができなかったことについて	受理後の書類管理誤り	香川	善通寺	2009年12月15日	2010年1月26日	○被保険者の父、A様が来所し、国民年金保険料の納付書が届いたが、希望していた内容と異なる前納納付書が届いたとの申し出があり、確認したところ、12月15日に市役所で20歳到達による取得届を提出し、12月分からの前納を希望する旨を伝えたにもかかわらず、市役所から事務センターへの連絡に誤りがあり、12月分からの前納納付書が作成されなかったことが判明しました。事務処理のミスであり、平成21年12月分から平成22年3月分までを前納分として領収するよう要望されました。	○平成21年12月15日 被保険者の父、A様が市役所にて、被保険者の20歳到達による資格取得届書と被保険者関係届書を提出されました。その際、20歳の取得届には12月分からの前納を希望する旨を記載されました。前納希望者の場合は、至急扱いとして、事務センターへファックスで送付し、対応するケースがありますが、ファックス分の受付も確認できませんでした。 ○また、12月20日、市役所から事務センターへは、被保険者関係届のみが送付され、前納希望であることが把握できなかったため至急分としての処理をしなかったことによるものです。20歳の勸奨担当にも連絡されず、再勧奨も行ってしまうしました。	1名	未徴収	150	○1月26日 窓口にて、事務処理誤りをお詫びし、事実確認の上、申出内容を上部機関にあげ、対応について後日連絡することを約束しました。 ○1月28日、本部からの連絡を受け、A様に、平成21年12月から22年3月分を前納として、現金収納させていただくことを伝えました。学生納付特例の申請についても考えているため、時間が欲しいとの回答を得ました。2月10日、A様より電話があり、今回は、学生納付特例の申請をするとの回答がありました。	○1月27日 市役所担当者および事務センターに当該事象を説明し、前納など至急を要する案件について、ファックスでの対応をする際は、送信・受信の確認を徹底すること。届書の送付に当たっては、20歳の取得であること、前納希望であること等の記載の確認を徹底するよう指示しました。	外部

整理 番号	件名	事故 等の 区分	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響 区分	影響金額	対応	対策	判明 契機
19	老齢基礎年金 受給権者にかかる 追納申出処理 誤りについて	確認 ・決 定誤 り	北海道	札幌東	2010年1月19日	2010年2月3日	○平成22年2月3日、北海道事務センターから65歳以降に追納されていることから保険料が過誤納となっているとの連絡があり、確認したところ老齢基礎年金の受給権者であるため追納が出来ない方であることが判明しました。(国民年金法第94条)	○平成22年1月19日に当所窓口にて追納申出書を受付する際に、老齢基礎年金受給権者であることの確認を怠り、納付書を発行してしまいました。 ○決裁においても老齢基礎年金受給権の確認を漏らしていたことによるものです。	1名	過徴収	584,370	○担当者がお客様に電話し、今回の事象を説明してお詫びし了承を得ました。早急に保険料を還付するために訪問して還付請求書を提出していただきたい旨話しましたが、郵送でかまわないとのご理解を得ました。 ○北海道事務センターに連絡し、2/5に作成される還付請求書を速達でお客様宛送付してもらうこととしました。(2/4)	○課内打合せにおいて当該事象を説明し、追納申出を受ける際には、老齢基礎年金の受給権確認を確実にを行うよう指示しました。(2/4) ○決裁時において確認を徹底するよう指示しました。(2/4) ○直近の追納申出書(21年10月～22年2月受分)を点検したところ、同様の案件がないことを確認しました。(2/4)	内部
20	国民年金保険料の還付に関する説明誤り	説明 誤り	千葉	佐原	2009年12月11日	2010年1月5日	○平成21年12月11日：平成20年10月頃特別便に年金額が示されていないとのクレームで来所され概算金額を確認されました。平成21年の定期便で通知された年金額と前回の概算額が大幅に違うためご立腹され、平成21年12月11日に来所され年金の増額要求をされました。ご本人様は法人事業主であり、本来厚生年金保険に加入されるべきである旨説明し、厚生年金加入により年金が増額となるため納得されました。その際、厚生年金加入に関する説明を実施しましたが、国民年金前納分があり厚生年金保険と重複するため、還付・充当の説明を行いました。この時充当に関する説明が十分でなかったため、ご本人様は前納額が還付されるものと理解されました。	○平成21年12月11日に来所された際に、厚生年金加入に関する説明を実施したが、国民年金前納分があり厚生年金保険と重複するため、還付・充当の説明を行いました。この時充当に関する説明が十分でなかったため、ご本人は前納額が還付されるものと理解されました。	1名	なし	0	○平成22年1月5日：厚生年金保険加入のため来所され、国民年金保険料の還付・充当の説明を行ったところ前回の説明誤りだとの申し入れがあり、還付の要求をされました。本部確認の結果「還付不可」の結論で、ご本人様に平成22年1月20日朝報告し謝罪しましたが、事務所段階の謝罪はわかるが、2度の誤りであり上層部の謝罪が無いと納得できないとの事で、ブロック本部を含め謝罪対応を行いました。 ○3月4日13時30分より15時：南関東ブロック相談・給付支援G、佐原年金事務所長、お客様相談室長の3名で年金事務所にて対応し、今回の2度の不手際については、報道に公表(機構本部の事故・誤りの定例公表)することで、最終的な了解を得ました。	○再発防止策：特殊なケースの場合は、説明に際し十分ご理解を得るために細心の注意を払いながら複数の職員で確認してご説明を行うこととしました。また、職員に周知するため3月5日の所内課長会議にて周知徹底を図りました。	外部
21	国民年金保険料の充当に関する説明誤りについて	説明 誤り	岐阜	岐阜北	2009年12月10日	2010年1月25日	○A様が平成22年1月25日「岐阜南社会保険事務所へ平成21年12月14日に来所して国民年金保険料の還付請求書を提出した。その際1ヶ月で還付すると窓口で言われましたが、まだ入金されていない」との電話による問い合わせがA様の奥様よりありました。確認したところ、70,500円充当後の2,320円の還付について支払の予定を確認する旨伝えたと「12月に岐阜北社会保険事務所にて充当分も還付するようお願いした際、還付請求書にその旨記載して請求してもらえば72,820円還付すると回答されたのでその通りにしたのに、今更返せないとは嘘つきで詐欺だ。」との申し出がありました。以前の説明は誤りであったことを謝罪し、充当後2,320円の還付となる旨説明するも納得されず、当初の説明のとおりで72,820円の還付を求められました。	○12月に岐阜北社会保険事務所にて対応した者へ確認したところ、「充当しなければならず還付は2,320円」の旨説明したが、充当せずすべて還付希望の申し出されたため、還付事務担当者に確認したところ「還付請求書にその旨記載してもらえば72,820円還付する」との返答があったので、その旨相談者に伝えたとの事。還付事務担当者の充当処分に関する認識誤りが原因です。	1名	なし	0	○担当課長より電話にて説明誤りの件を謝罪したが、納得いただけないため、特別措置として全額還付が可能であるかどうかについて本部と協議する旨を伝えました。(1/26) ○所長及び担当課長が本人宅を訪問のうえ説明誤りについて謝罪し、特別措置として全額還付が可能であるかどうかについて本部と協議中であることを伝えました。また、充当処分に関する審査請求書を受付しました。(1/27) ○本部との協議の結果、特別措置はできない旨の回答を得たため、本人に電話し再度謝罪のうえそのことについて説明し了承を得ました。(1/28)	○課内職員に対し、当該事例について周知を図り、併せて法令、マニュアル等を必ず確認のうえお客様に対しお答えするよう指示を行いました。(1/29)	外部

整理 番号	件名	事故 等の 区分	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響 区分	影響金額	対応	対策	判明 契機
22	旧法国民年金 の支払保留処 理について	確 認・ 決定 誤り	新潟	新潟西	2009年11月16日	2010年1月13日	○年金受給者の代理人より平成21年12月期の支払い分が振り込まれていないとの連絡があり、確認したところ、配偶者の死亡であるにもかかわらず、平成21年11月16日に年金受給者に支払保留処理を行っていたことが判明しました。 ○平成22年1月13日頃、電話連絡を受けたお客様相談室係員が誤りに気づき、本部へ支払保留解除の依頼を行っていたが、年金受給者への連絡等をしていませんでした。	○死亡者と遺族年金請求者の基礎年金番号を見誤ったものと思われます。また、確認を怠ったためと思われます。	1名	未払い	49,383	○平成22年2月1日に2度目の連絡を受け、1月13日に電話対応した職員より経過を聴取、お客様に対し事務処理誤りがあったことを説明しお詫びをしました。 ○平成22年2月2日、お客様宅へ訪問しました。改めてお詫びをし、支払時期を説明し、了承を得ました。	○処理前の基本情報の確認、処理後の処理結果リストの確認を再度徹底するよう確認しました。	外部
23	時効特例給付 (未支給)の支 払いについて	確 認・ 決定 誤り	本部	全国一括 業務部 門	2009年7月15日	2010年1月15日	○平成22年1月15日に未支給請求者の代理人が報道機関を伴って年金事務所に来訪するとの連絡がありました。 ① 未支給年金を請求した受給権者の配偶者であるA様に、同人が請求中に亡くなられたにもかかわらず未支給の支払いを行いました。 ②A様への支払より前に、A様のご子息様から未支給の請求がなされており、A様の預金口座の未支給年金を振込取消し、自身に対しての未支給の支払を求められました。 ③A様の口座は未支給年金振込み後に凍結されており、相続人全員の承諾による対応をお願いしていましたが、未支給請求者A様のご子息様の代理人が独自に金融機関と調整し、機構から文書で依頼(「誤った支払いであること、相続人の対応は機構が行う。」ことを明記)があれば組戻しを検討する旨の連絡があったため対応を依頼されました。 ④ 機構として金融機関に対して依頼文書は出さず、相続人全員での調整をお願いすることとしました。	①平成21年4月27日に大津社会保険事務所で、死亡届・未支給請求書を受理した時点で、先に進達した時効特例給付(未支給)手続用紙の請求者が死亡した旨の連絡を怠ったためです。(請求書には伝達メモがありました。) ②未支給年金入力処理時の請求者の生存確認が不十分であったためです。 ③A様の口座は、死亡による口座解約の手続きがとられていなかったことによるものです。	1名	なし	0	○平成20年2月12日A様から時効特例給付(未支給年金)の請求書提出されました。 ○平成21年4月27日A様のご子息様から時効特例給付(未支給年金)の請求書提出されました。 ○平成21年7月15日A様の口座に未支給年金を振込(3,494,354円)しました。 ○平成21年8月 6日A様のご子息様の代理人からA様への支払より前に、A様のご子息様から未支給の請求がなされており、A様の預金口座の未支給年金を振込取消し、自身に対しての未支給の支払を求められました。 ○平成21年12月28日 A様のご子息様の代理人に対して、「金融機関と調整したが、相続人全員で対応をお願いする」旨を文書で回答しました。 ○平成21年7月15日の未支給年金の振込みは成立しているため、処理は完結しています。A様に支払った時効特例給付(未支給)は、相続人全員での対応をお願いしています。	○未支給請求中の請求者が死亡したとの連絡を受けた場合は、速やかに処理担当部署へ連絡を行い、再発防止に努めることとしました。	外部
24	厚生年金保険 通算老齢裁定 請求書の裁定 誤りについて	確 認・ 決定 誤り	島根	島根事務 センター	2009年11月27日	2010年2月3日	○新規裁定未支給を社会保険業務センターへ回付(平成21年11月27日)する際に、支払保留「4」を記入すべきところを誤って、「死亡保留1」を記入し、回付したため支払が保留となりました。受給権発生から死亡日までで実際の支給見込額は 101,789円ですが、保留がかけていないため、初回支払い、時効前16年2月から5年間の平成22年1月までの1,301,593円の支給と決定されました。2月15日の支払通知書が送付される予定ですが、既に受給者は死亡しており、支払先である郵便局送金では受け取ることができないため、影響額は発生しません。	○事務処理要領では、「支払保留4」を記載する指示がなされているが、「死亡保留1」を記入したため、誤った処理となりました。	1名	なし	0	○平成22年2月6日、管理厚生適用G長と年金給付G長が請求者と面談。事故の経過を説明し、お詫びを申し上げましたが、納得はされないまま、この未支給請求と同時に通算遺族年金を請求したが不支給となった経緯について、文書で説明を求められました。年金証書と支払送金通知書の返還をお願いしましたが、記念に持っておくと拒否されました。	○今後の対応として、事務センター内の審査で「死亡保留4」を所定欄への記入を指示をしました。併せ、年金事務所にに対し、送付された年金証書・年金決定通知書等と請求書の内容記入事項等を突合し、裁定者一覧表の決裁を受けるようマニュアルの徹底を指示しました。 ○同様な事例の有無を調査したところ、裁定がされていない者で4件判明し、機構本部に「死亡保留4」の記載をお願いしました。 ○本部に死亡届、未支給請求書等の提出を2月8日に行うとともに、未支給請求の支払時期については4月～5月支払いを確認しました。	内部
25	金融機関名誤り について	確 認・ 決定 誤り	本部	全国一括 業務部門	2010年1月14日	2010年2月12日	○平成22年2月12日所沢年金事務所より、お客様から振込通知書の金融機関名が相違しているため来訪があったとの電話連絡により金融機関の誤りが判明しました。	○平成22年1月14日裁定の金融機関コードの誤りによる、平成22年2月15日支払の振込不能が発生しました。 ○裁定請求書の金融機関コードを訂正したものを、正しい金融機関コードか確認しないまま決裁し入力回付してしまい、委託業者においても金融機関名が記載されているものと異なっていることが確認されないまま入力完了で決定してしまったことによるものです。	1名	なし	0	○諸変更により金融機関変更を入力し、2月15日の支払分は手払いによりお支払いすることでお客様から了解を得ました。	○今回の事案を部内に周知し、アシスタント職員、担当者、決裁者および委託業者は、より注意深くチェックを行うことを徹底することとしました。	外部
26	老齢厚生年金 受給者に対する 加給金の過払い について	処理 遅延	青森	弘前	2004年8月13日	2010年1月12日	○記録問題にかかる再裁定処理の過程で、A様に本来支給されるべきでない配偶者加給金が支給されているとの連絡が本部担当者より1月12日に連絡がありました。返納申出書の提出が必要なこと、2月支払からの調整が必要ということでした。年金事務所を確認したところ、過払いが判明しました。(1/27)	本部担当者からの連絡で調査したところ ○平成16年8月13日にA様の配偶者の老齢厚生年金裁定請求書を入力した際、A様の配偶者情報を確認しながら、配偶者に係る届出の進達をしていませんでした。 ○この時、A様は、在職中で全額停止であったため、加給金の支給はありませんでした。 ○平成18年2月に標準報酬の改定がされ、基金代行部分の一部支給が始まったため、加給金の支給が開始されました。	1名	過払い	1,096,500	○A様宅へ連絡し、奥様へ謝罪したい旨伝え、日時について連絡をもらうこととしました。(1/27) ○A様宅を訪問し、謝罪と説明を行い、返納についてご理解いただきました。また、後日詳細な資料を持参の上、返納申出書を提出していただくことで了解をいただきました。(1/29) ○A様宅を訪問し、奥様へ資料をお渡ししました。今週中の返納申出書提出を依頼しました。(2/1) ○A様より郵送にて、返納申出書の送付がございました。(2/8)	○相談室打合せにおいて、今回の事象を職員に説明し、今後同様の事案が発生しないように、入力時の配偶者状況の確認を徹底するよう指示をしました。(2/9)	内部
27	障害基礎年金 現況届受付時 の入力漏れにつ いて	処理 遅延	北海道	北見	2010年1月20日	2010年1月22日	○1月22日障害基礎年金現況届について、受付書類の未処理状況の確認を行ったところ、12月誕生者の受付時入力が行われていなかったことから、2月15日に年金支払が行われない事象が判明しました。 ○受付状況 A様 平成21年12月18日役場受付、同12月24日事務所受付	○従前、当該届受付時翌日までに入力処理をしていたが、年末時において一時書類滞留の状態となり、年明けの処理を予定していました。 ○年明けの業務輻輳等により、事務処理滞留し、未処理で推移した本件について、期日経過後の22日判明に至ったものです。	1名	未払い	132,016	○A様へ電話にて支払い遅延説明謝罪を行った際、至急の支払い要請を受け週明け再度の連絡を約束しました。 ○1月25日、本部照会を実施、12月受付のA様についての対応について教示を受けました。 ○A様に電話連絡の上自宅訪問し説明、謝罪しました。年金受取金融機関が郵便局のため、臨時払いによる支払い不可のため金融機関の開設口座所持の有無を確認しました。 2月19日支払い予定で作業することです了解を得ました。	○各課管理者へ未処理文書滞留防止に向けた毎週の現認実施及び毎月未確認結果の所長報告を指示しました。	内部

整理 番号	件名	事故 等の 区分	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響 区分	影響金額	対応	対策	判明 契機
28	障害基礎年金 現況届付診断書に係る処理遅延について	処理 遅延	大阪	守口	2009年12月21日	2010年1月27日	○平成22年1月27日未処理分の書類確認をしていたところ、12月21日受付の障害基礎年金現況届付診断書(2件)が見つかり、2月定時払いが支給停止となることが判明いたしました。	○本来、診断書については認定医へ審査依頼を行い、現況届については締日までに入力を行うところ、担当者が変更となり、引き継いだ未処理文書に係る処理時期を失念していたことによるものです。	2名	未払い	297,032	○担当室長が受給者あて電話し、今回の事象を説明のうえお詫びをするも、3月15日支払については了承を得られませんでした。(1/27) ○本部の支払担当に連絡し、早期支払を依頼しました。(1/27) ○本部より2月19日までの支払について了承を得たので、担当室長がご自宅を訪問し謝罪とお詫び文書をお渡しし、了承を得ました。(2/2)	○役職会議にて当該事例を説明検証し、再発防止策として、書類の管理を含めた「きれい化」の促進、受付文書の進捗管理の徹底を図りました。さらに早急に部下職員全体への研修を行いました。(2/2)	内部
29	被保険者記録 照会回答書への記載事項誤りについて	通知 等の 作成 誤り	兵庫	明石	2010年1月22日	2010年2月2日	○被保険者記録照会回答票を送付した昭和16年4月2日以降の生年月日のお客様から、平成22年2月2日に脱退手当金についての問い合わせがあり、確認したところ、被保険者記録照会回答票へ脱退手当金の請求が出来る旨の記載誤りがあったことが判明しました。	○「年金記録の確認のお知らせ」により回答があったお客様に対する記録整備の結果を、被保険者記録照会回答票を送付することによりお知らせしていますが、回答書を作成した際に、年金受給権に結びつかないと思われるお客様には、「脱退手当金が請求できる」旨、並びに、お客様相談室にご相談いただくよう追記した文書を送付していました。 その際に、昭和16年4月2日以降生まれのお客様に対しても、生年月日を確認せずに付記したことによるものです。 ○また、送付時に使用した封筒にお問い合わせ先電話番号のゴム印を押すのをもらしていたため重ねてご迷惑をおかけしました。	5名	なし	0	○お電話をいただいたお客様には、副所長並びに担当者よりお詫びするとともに、お詫び文と「被保険者記録照会票」の差替えを送付させていただくこととしました。(2/2) ○また、その他のお客様についても、お詫びの電話をさせていただくとともに、断られたお客様以外には、「被保険者記録照会票」の差替えを送付させていただくこととしました。(2/2、2/3) ○当初「回答書」の差替えを希望されなかったお客様から差替文の送付依頼があったため送付しました。(2/8)	○課内会議において、今回の事象を説明し、回答書を送付する際には、作成者以外の者が内容を必ず確認するよう申し合わせました。(2/4) ○また、連絡先についても必ず記載するよう徹底しました。(2/4)	外部
30	年金の遡及支 払いについて	説明 誤り	静岡	沼津	2010年1月19日	2010年1月19日	○過去に納付月数の不足から国民年金の高齢任意加入をし年金受給権を得られるようになりましたが、高齢任意加入した際の説明と65歳到達時点での受給権発生年月日の説明が異っていたため、当初説明で受けた受給権発生で年金を支払うよう要求されたものです。	○平成22年1月19日、夫婦で来所され、「年金特別便の国民年金の納付記録の照会を提出、回答を最近受け取りその内容には納得しましたが、自分が年金受給権を得られるまでの社会保険事務所の対応について不手際があった。60歳の時、納付月数が足りず高齢任意加入の手続きを行ったが、その時の説明では65歳まで納付をすれば年金が受給できると説明を受けた。そのため65歳まで納付をし社会保険事務所に行ったところ、今度は65歳以上11か月分の納付が必要と説明を受けた。60歳の時に受けた説明と話が違うと抗議したが、どうしても納付が必要であり11か月分納付をすれば支払った時から年金が受給できるとの説明を受けたので、すぐにまとめて納付したが、実際には11ヵ月後(資格喪失後)からであった。このように何度も誤った説明をされて本来65歳から受給できと思っていたものが実際には66歳からになったことに対する責任として、65歳での受給権発生として遡って1年分の年金の支払いを受けれるよう法律の変更を求める。」とお申し出がありました。	1名	なし	0	○平成22年1月19日国民年金課員がお客様のお申し出に対して、年金の受給開始はあくまで任意加入の資格喪失日以降でないと出来ない旨の説明をしました。納付されませんでした。年金事務所では法律を変えることは出来ないしどうすることも出来ないことをお伝えし、今回のお申し出については上部に上申するか裁判で争うしかない旨を話したところ、是非上申をしてもらい法律の変更を求めるとのことでした。なお以前の度重なる説明の誤りに対してはお客様に対し謝罪をしました。	○高齢任意加入にかかる説明においては年金受給権に直結する内容であるため、窓口来所時での説明においては記録の確認ならびに説明内容の確認を複数人で行うよう徹底します。	外部

日本年金機構の平成22年2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2月5日	2010年2月5日	平成22年2月の年金定期支払の過誤払いについて	平成22年2月15日の年金定期支払において、一部に支払誤りが判明しました。	平成22年1月から稼働した税関係処理システムの見直しにおけるプログラム誤り及び事務処理誤りにより、年金支払いの一部に未払い、過払いが発生しました。 ○未払い件数 11件 未払い額 1,308円～630,002円(総額869,042円) ○過払い件数 3件 過払い額 13,440～2,970,483円(総額3,004,600円) (参考)2月の年金定期支払総件数は、約3.970万件	14件	未払い 11件 過払い 3件	総額 3,873,642	○未払いの方には、直接お詫びをするともに、未払い額を早急にお支払することとしました。 ○過払いの方には、直接お詫びをするともに、誤ってお支払いした額の返納をお願いしています。	○今後、事故防止として、確認作業等を更に徹底していくこととします。	内部