

平成22年4月30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

### 事務処理誤り等(平成22年3月分)について

平成22年3月分の事務処理誤り等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等の再発防止に努めてまいります。

## 事務処理誤り等（平成22年3月分）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。社会保険庁時代のものを含む。）について、3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176件のうち、公表可能な136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。

## 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176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  | 2件 (1.1%)   |
| 〔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   | 32件 (18.2%) |
| 〔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  | 29件 (16.5%) |
| 〔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  | 41件 (23.3%) |
| 〔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   | 10件 (5.7%)  |
| 〔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   | 27件 (15.3%) |
| 〔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  | 14件 (8.0%)  |
| 〔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  | 9件 (5.1%)   |
| 〔受理した申請書、添付書類の紛失等〕  |             |
| (9) 記録訂正誤り  | 5件 (2.8%)   |
| 〔別人の記録を訂正、別人の記録を統合〕   |             |
| (10) 事故等  | 7件 (4.0%)   |
| 〔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 176件 (100.0%)

## 2 制度等別件数

(1) 厚生年金適用関係	48件 (27.3%)
(2) 厚生年金徴収関係	11件 (6.3%)
(3) 国民年金適用関係	13件 (7.4%)
(4) 国民年金徴収関係	28件 (15.9%)
(5) 年金給付関係	71件 (40.3%)
(6) 船員保険関係	0件 (0.0%)
(7) その他	5件 (2.8%)

合計 176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	1 (0)	4 (0)	10 (1)	11 (1)	0 (0)	14 (3)	1 (0)	5 (1)	1 (0)	1 (0)	48 (6)
健康保険・厚生年金保険徴収関係	1 (0)	1 (1)	3 (0)	0 (0)	5 (3)	1 (1)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	11 (5)
国民年金適用関係	0 (0)	3 (1)	1 (0)	2 (1)	2 (0)	3 (1)	0 (0)	0 (0)	2 (1)	0 (0)	13 (4)
国民年金徴収関係	0 (0)	7 (2)	5 (1)	7 (0)	1 (0)	3 (0)	2 (0)	3 (0)	0 (0)	0 (0)	28 (3)
年金給付関係	0 (0)	17 (4)	10 (1)	21 (10)	2 (0)	6 (3)	11 (2)	1 (0)	2 (1)	1 (0)	71 (21)
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)	5 (1)	5 (1)
計	2 (0)	32 (8)	29 (3)	41 (12)	10 (3)	27 (8)	14 (2)	9 (1)	5 (2)	7 (1)	176 (40)

(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	125件(71.0%)
〔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・認識誤り	13件(7.4%)
〔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	31件(17.6%)
〔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〕	
その他	7件(4.0%)
〔不正な事務処理等〕	

合計 176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)	26 (8)	5 (0)	40 (12)	9 (2)	27 (8)	10 (1)	3 (0)	5 (2)	0 (0)	125 (33)
適用・認識誤り	0 (0)	6 (0)	1 (0)	1 (0)	1 (1)	0 (0)	4 (1)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	13 (2)
届書の放置	2 (0)	0 (0)	23 (3)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	6 (1)	0 (0)	0 (0)	31 (4)
その他	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	7 (1)	7 (1)
計	2 (0)	32 (8)	29 (3)	41 (12)	10 (3)	27 (8)	14 (2)	9 (1)	5 (2)	7 (1)	176 (40)

(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	36 (4)	6 (4)	12 (4)	19 (2)	52 (19)	0 (0)	0 (0)	125 (33)
適用・認識誤り	1 (0)	2 (1)	1 (0)	2 (0)	7 (1)	0 (0)	0 (0)	13 (2)
届書の放置	10 (2)	3 (0)	0 (0)	7 (1)	11 (1)	0 (0)	0 (0)	31 (4)
その他	1 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	1 (0)	0 (0)	5 (1)	7 (1)
計	48 (6)	11 (5)	13 (4)	28 (3)	71 (21)	0 (0)	5 (1)	176 (40)

(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	32 (5)	7 (5)	8 (1)	11 (0)	27 (8)	0 (0)	5 (1)	90 (20)
1万円未満	2 (0)	0 (0)	1 (0)	3 (1)	2 (1)	0 (0)	0 (0)	8 (2)
1万円以上 5万円未満	3 (0)	1 (0)	1 (1)	11 (2)	4 (2)	0 (0)	0 (0)	20 (5)
5万円以上 10万円未満	2 (0)	0 (0)	2 (1)	1 (0)	5 (2)	0 (0)	0 (0)	10 (3)
10万円以上 50万円未満	4 (0)	0 (0)	1 (1)	1 (0)	19 (5)	0 (0)	0 (0)	25 (6)
50万円以上 100万円未満	5 (1)	2 (0)	0 (0)	0 (0)	5 (0)	0 (0)	0 (0)	12 (1)
100万円以上 500万円未満	0 (0)	1 (0)	0 (0)	1 (0)	5 (2)	0 (0)	0 (0)	7 (2)
500万円以上	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	4 (1)	0 (0)	0 (0)	4 (1)
計	48 (6)	11 (5)	13 (4)	28 (3)	71 (21)	0 (0)	5 (1)	176 (40)

(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)	16	25,252,861	1,578,304
未払い(年金等の額を少なく支払った件)	36	28,345,001	787,361
過徴収(保険料金額を多く徴収した件)	8	3,524,545	440,568
未徴収(保険料金額を少なく徴収した件)	17	1,962,074	115,416
誤還付(保険料金額を誤ってお返しした件)	7	1,473,608	210,515
その他(未徴収と過徴収がある件)	2	78,724	39,362
計	86	60,636,813	705,079

(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・・・・・・・・・・・・・・・・ 46件 (26.1%)
- (2) 日本年金機構外部からの通報等により判明・・・・・・ 126件 (71.6%)
- (3) その他(事件・事故等)・・・・・・・・・・・・・・・・ 4件 (2.3%)

合計 176件 (100.0%)

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)
H22.2.17	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等について	源泉 26,558件	未払い 261件	未払総額 1,781,413
		支払額誤り 619件	過払い 358件	過払総額 5,614,725

(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3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3月分の事務処理誤り等一覧(1～19ページ)

1. 厚生年金適用関係 .....1P 整理番号 1～42
2. 厚生年金徴収関係 .....6P 整理番号 43～48
3. 国民年金適用関係 .....7P 整理番号 49～71
4. 国民年金徴収関係 .....11P 整理番号 72～82
5. 年金給付関係 .....13P 整理番号 83～132
6. その他 .....19P 整理番号133～136

(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3月分 システム事故等一覧(20ページ)

整理番号	受付年月日	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生日月	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	2010年3月4日	「年金記録に係る確認申立書」の送付漏れについて	受付時の書類管理誤り	東京	江東	2008年12月20日 2009年4月15日 2009年4月30日	2010年3月4日	○平成22年2月18日、「年金記録に係る確認申立書」の第三者委員会への早期送付の徹底について(本部からの指示文書)に基づき、再確認を行ったところ、標準報酬額及訂正調査対象者(2万件該当)より、第三者委員会に「年金記録に係る確認申立書」が当所に提出され受付していましたが、旧東京社会保険事務局を経由して第三者委員会に送付されていないものが、新たに3件判明しました。 ※平成22年3月1日「平成22年1月事務処理誤り等について」により公表(整理番号7)している案件の追加報告です。	○調査対象者に対しては、面談し標準報酬額及訂正調査を行いました。「年金記録の申立書」については、調査時に説明をし用紙を手交して調査を終了しました。 ○後日、「申立書」を受付していましたが、面談担当者が「申立書」を担当課に回付しなかったため、旧東京社会保険事務局へ送付されていませんでした。 ○面談担当者(当時、社会保険調査官)が、当該書類を放置(失念)し、その進捗を管理・点検できていなかったことが原因と思われます。	3事業所 3名	なし	0	○未送付の「年金記録に係る確認申立書」(3名分)を、第三者委員会へ送付しました。 ○ご本人様に対して、今回の事象を説明の上、お詫びし謝罪しました。	○面談担当者に「確認申立書」の適正な取扱いについて周知徹底するとともに、類似の不適正な事象があった場合は、その概要と処理結果を報告することを徹底します。 ○「確認申立書」の受付簿を定期的に複数の方で確認する体制を整備します。	内部
2	2010年3月9日	健康保険・厚生年金保険被保険者資格取得届の処理誤りについて	確認・決定誤り	愛知	豊橋	2010年2月2日	2010年3月4日	○健康保険・厚生年金保険被保険者資格取得届(以下、「取得届」という)を提出したA事業所B支所から、A事業所の記号で被保険者証が作成されてきたとの連絡が平成22年3月4日にあり、確認したところ、同一所在地のA事業所として処理していたことが判明しました。	○平成22年1月20日に、郵送にてA事業所B支所の取得届を受け付けた。この届書には、事業所記号欄の未記入以外の不備がなかったことから返戻せず、豊橋年金事務所職員が事業所記号を事業所台帳にて検索のうえ記入し、同日に共同事務センターに回付しました。 ○この検索の際、同一所在地にA事業所とA事業所B支所の2事業所があることに気づかず、別事業所の記号を記載するとともに、記入されていた事業所番号を事業所が誤ったものとして書き換えてしまいました。 ○また、共同事務センターにて事前審査の際、記入されていた被保険者整理番号とコンピュータ上の払い出し予定番号が相違していたため、事業所に電話確認しましたが、事業所記号の相違が発覚しないまま別事業所の被保険者として処理されました。	2事業所 1名	その他	65,556	○平成22年3月4日に共同事務センターから取得届の写しをFAXで取り寄せ、事実確認を行ったうえ、事務所において、誤って処理した資格取得届の取消処理及び正しい資格取得処理を行いました。 ○上記の処理後、当初連絡を受けた適用調査課職員が電話にて状況説明と謝罪を行いました。また、正しい被保険者証が3月5日に健康保険協会から発行される事、同事業所の保険料の超過及び過少は至月分で調整させていただきますと事を説明し、ご理解いただきました。 ○平成22年3月8日に厚生適用調査課長が事業所を訪問のうえ担当者面談し、謝罪するとともに、事務処理誤りの経緯と再発防止策について説明し、ご理解いただきました。また、正しい資格取得届の決定通知書をお渡しし、誤った被保険者証を受理しました。なお、担当者は着任して日が浅く、届書の事業所記号の書き方が分からなかったことから、今後、不明な点についてはお気軽に電話でお尋ねいただきたいことを申し添えました。	○職員に対し、名称が類似した事業所がありうることから、事業所名の確認の際は支店・支所・営業所等名称の最後まで確認を行うよう周知しました。 ○また、併せて、記載事項の訂正を行う場合、お客様とのやり取りによる誤りであることを確認が取れるまで、記載内容の真意をお客様にお尋ねするよう周知しました。 ○前記について、共同事務センターにも周知の依頼をしました。	外部
3	2010年3月9日	記録補正誤りについて	確認・決定誤り	愛知	半田	2008年10月7日	2010年3月4日	○平成20年10月10日に進達した、再裁定申出書が、平成22年2月5日に「4種期間の削除により寡婦加算不該当となりますので、年金額が減額になります。必要に応じて返納方法申出書を添付願います」との理由から機構本部より返戻されました。 ○記録補正処理票、過納額調査決定決議書等を確認し、平成20年10月7日に取消すべきでない第4種記録を取消し、平成20年10月17日に保険料を還付していることを確認しました。	○「ねんきん特別便」の「年金加入記録照会票」が平成20年3月15日に提出され、調査の結果、厚生年金記録が10ヶ月判明しました。記録統合をするにあたり、当該被保険者は第4種の被保険者期間2ヶ月を有するため、この記録を取消しました。 ○判明した厚生年金記録は40歳以前の記録であり、40歳以降180月となる第4種記録は取消すべきではありませんでした。 ○制度に対する知識不足による誤りであり、決裁時にも発見できませんでした。	1名	誤送付	15,808	○平成22年3月4日 取消すべきでない第4種記録を補正処理していました。 ○平成22年3月8日返戻された再裁定を機構本部へ進達しました。 ○平成22年3月8日厚生年金徴収課長よりご本人様がおこくりになられているため奥様に電話をし、今回の事象を説明しました。また、ご迷惑をおかけしたことを深くお詫びし、保険料の還付について及び年金が5月支払いになる旨を得ました。 ○平成22年3月11日奥様へ返納金の納付書を送付しました。	○現在は、再裁定となる事例は必ず年金見込額を計算し、補正が正しいことを確認しています。	内部
4	2010年3月26日	新規適用届の管掌区分誤りについて	確認・決定誤り	東京	千代田	2010年2月18日	2010年3月4日	○3月4日、株式会社A事業所B様より入電があり、調査課担当者が対応しました。C事業所の新規適用届を窓口にて健康保険組合管掌事業所である旨伝えたにもかかわらず、全国健康保険協会の被保険者証が送付されたとの申出により管掌区分の誤りが判明しました。	○2月17日、事業所担当者が窓口にて当該事業所の新規適用届を提出されました。口頭にて健康保険組合管掌である旨申し出たことですが、新規適用届の「①健康保険組合名」欄が空欄となっており、そのまま入力担当者に引き継がれました。本部より健康保険組合管掌の新規適用事業所である旨の通知も届いていなかったため、2月18日に協会管掌事業所と判断し入力しました。 ○窓口での確認が不十分であったため、①欄が未記入のまま入力担当者に引き継がれたことが原因です。	1事業所	なし	0	○調査課担当者が謝罪し、同日中に協会管掌事業所として払い出された事業所整理記号を取り消し、新たに組合管掌事業所の事業所整理記号を払い出しました。訂正後の適用通知書を東京事務センターを経由し事業所あてに送付しました。 ○3月26日、所長、適用課長が事業所を訪問し、C様、D様に謝罪し、「事務処理誤りにかかるお詫びとご報告」を手交のうえ、事務処理誤りの経緯、再発防止策について説明し、ご了承をいただきました。	○窓口担当者が事業所担当者の健康保険組合管掌である旨の申出に注意を払わず、「①健康保険組合名」欄が空欄のまま入力担当者に引き継いだことが原因です。新規適用届の受付時の注意事項について業務処理マニュアルにより正確に行うよう窓口担当職員に周知いたしました。	外部
5	2010年4月1日	定時決定時の標準報酬月額相違	確認・決定誤り	東京	上野	2008年9月8日	2010年3月12日	○北年金事務所より、A様の平成20年度算定基礎届のファックス依頼があり、届書を確認したところ標準報酬月額の金額誤りが判明しました。該当被保険者がねんきん定期便を受け取り、北年金事務所へ問い合わせをされていたものです。	○当該被保険者は4、5、6月の支払基礎日数がいずれも17日未満であるため、従前の標準報酬月額が適用されることから、事業所が記載した平均額を二重線で抹消すべきでした。	1事業所 1名	未徴収	143,676	○即日、標準報酬月額の訂正処理を行い、担当者より事業所へ電話にて事象を説明し、謝罪しました。また、差額分については2月分の保険料支払で調整させていただいた旨説明し、了承を得ました。	○正確な事務処理を心掛けるよう係内で徹底しました。また、繁忙期に向けて特定・アシスタント契約社員も事前審査を含めた通常業務を習得し、係内のレベルアップを図ることとしました。	外部
6	2010年1月25日	基金脱退手続きの処理もれ	未処理・処理遅延	奈良	奈良	1996年4月頃	2010年1月22日	○平成22年1月22日、A事業所より、厚生年金基金を脱退したのに基金加入のままの状態になっているとの申し出がありました。事業主様が自身の年金相談に行った際、脱退したはずの基金に会社が加入し続けている状態になっていることが判明しました。	○厚生年金基金脱退に関する通知について、事務所内保管文書及び旧事務局保管文書を確認しましたが、発見できませんでした。厚生局から旧社会保険事務局(当時は保険課)への通知もれであるが、事務所での処理もれであるかについては不明です。オンライン上、脱退処理ができていません。(加入入力処理は、平成8年4月3日)	1事業所 8名	未徴収	522,288	○A厚生年金基金の担当者に事実確認したところ、平成7年7月2日脱退との回答でした。 平成22年1月25日、A様に電話連絡し、事情説明し謝罪を行いました。保険料等詳細については、平成22年1月27日事務所に来所することで、その際説明を行うこととしました。 ○平成22年1月27日事務所所長室において、所長と担当者が対応しました。 今回の事象原因については、調査をしてみたが、現在のところ不明であること、従業員の方への説明は、当事務所において責任をもって対処することについて説明し、了承いただきました。また、保険料については、さかのぼって2年間分納めていただかなければならないことを説明したところ、年金事務所側のミスで、一方的であるが、分割で納付すると約束していただきました。文書に基づき、記録を訂正することになるので、処理が完了した際に連絡することを約束しました。 ○平成22年1月29日、A厚生年金基金の常務に、厚生局へ確認した結果をお伝えするとともに、A厚生年金基金で保管されている文書について、公文書にて依頼し、送付していただく約束をする。 ○平成22年2月4日 A厚生年金基金より「基金脱退通知」及び規約変更通知の写しを受理しました。 ○平成22年2月10日 A様あて訂正処理完了を連絡しました。 ○平成22年2月～3月 年金受給者であるご本人様(3名)に内容を説明し年金額訂正申出書を受理しました。被保険者であるご本人様(5名)あて、内容の説明文及び訂正後の年金加入記録照会回答を送付しました。	○再発防止策については、平成19年2月26日付「厚生年金基金の設立、解散等が行われた場合の事務の取扱いについて」に基づき、厚生年金基金加入・脱退事業所受付管理簿により担当者及び課長において、管理を徹底しています。	外部
7	2010年2月12日	賞与支払届の入力もれ等について	未処理・処理遅延	愛知	豊田	2007年8月3日 2007年8月14日	2010年2月10日	○平成22年2月10日に厚生年金基金事務担当者から平成19年7月支払分の賞与支払届を送付したが、処理された形跡のない事業所があるため調べてほしいとの電話連絡があり、確認したところ申出のとおり1事業所9名分の未入力が判明しました。 ○同様の事例の有無を確認した結果、別に1事業所1名の賞与額300,000円で届出されているものを30,000円で誤決定のうえ入力していることが判明しました。	○先の事例は、総括表のみ平成19年8月14日に共同事務センターにおいて入力されているが届書の入力を失念したものです。 ○後の事例は、記入された賞与額の確認が不十分のまま平成19年8月3日に共同事務センターにおいて入力したものです。 ○なお、双方のケースで事務所においても入力結果のチェックが不十分のまま処理済書類としてまとめてしまったためと思われます。	2事業所 10名	未徴収	660,510	○適用調査課長が2事業所を訪問し今回の事象についてお詫びをした後、被保険者に対するねんきん定期便の記載にも不備が生じていると思われること、被保険者記録は届出に基づいて訂正すること、保険料については時効を過ぎているため新たな請求はないことを説明し、2事業所ともに了承いただきました。	○事務センターに当該事象の発生を連絡し、事務処理後のチェックは必ず複数人で慎重に行うよう指示しました。また、事務所内で事務処理を行う場合にも同様にチェックを徹底するよう課内で申し合わせました。	外部
8	2010年2月15日	「賞与支払届」未提出事業所への督促誤りについて	未処理・処理遅延	北海道	新さっぽろ	2010年2月15日	2010年2月15日	○事業所代表者様が来所し平成20年2月支払の賞与について督促がきたが、提出している旨の申立がありました。	○被保険者賞与総覧一覧により確認したところ、平成20年2月29日支給、平成20年3月14日に処理していたことが確認できました。 ○「賞与支払届総括表」の入力もれ及び被保険者賞与総覧一覧による確認もれが原因と思われます。	1事業所	なし	0	○その場で代表者様に謝罪し了承を得ました。 ○督促前に必ず「被保険者賞与総覧一覧」により確認することを徹底しました。 ○同じ時に督促した16事業所について確認したが誤りはありませんでした。	○書類の管理と迅速な業務処理を徹底するよう注意喚起を行いました。	外部

整理番号	受付年月日	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生日月	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
9	2010年2月18日	健康保険組合編入にかかる事務処理の遅滞について	未処理・処理遅延	宮城	仙台北	2009年11月9日	2010年2月16日	○平成22年2月16日東北ブロック本部より電話がありました。(東北ブロック本部にはA健康保険組合から照会がありました。)内容は平成21年11月9日付で組合編入の通知のあったB事業所の事務処理状況の確認でした。未処理だったため、早急に入力をしたうえで事業所あて連絡するよう、ブロック本部より指示がありました。 ○仙台北年金事務所には平成21年11月9日付宮城社会保険事務局長より組合編入の通知が存在しない(通知日前後のメールの受信履歴を確認したが、当該受信がないことを平成22年2月16日確認)ため、東北ブロック本部より通知を送付してもらい処理を行うこととしました。平成21年11月1日よりA健康保険組合へ編入となるため、平成21年11月以降の健康保険料は「0」となるべきところ、事務処理の遅れから平成21年11月と同年12月の保険料については、口座振替され還付金が発生しました。 ○平成22年1月分保険料についても、3月1日振替予定となっているため、口座振替の停止処理を行ったうえで、納付書により納付が必要となりました。	○宮城社会保険事務局長より仙台北社会保険事務所長へ「健康保険組合の事業所編入について(通知)」メールの送信が漏れたことによるものです。	1事業所	過徴収	929,042	○平成22年2月16日16時45分に処理遅延の謝罪および説明のため電話しましたが、事業主様および事務担当者ともに不在で、明日午前11時頃にお問い合わせしたいとのことでした。 ○平成22年2月17日10時55分に事業主様あて電話をし、謝罪のため伺いたい旨申出を行ったところ、仕事が入っており面談は無理とのことでした。電話で内容を話し2か月分の還付および1か月分を納付書で納めていただく旨で了解していただきました。この内容および他の事務処理について別途文書を送付し、還付の時期について確定し次第お知らせすることを了解いただきました。 ○平成22年2月18日東北ブロック本部へ連絡し、東北ブロック本部の指示どおりに、徴収課より宮城事務センターへ還付の手続き依頼を行い、還付請求書原本は夕方の発送(簡易書留速達)で機構本部あて送付しました。 ○平成22年2月18日機構本部から東北ブロック本部あてに来週末に入金予定のスケジュールである旨の連絡がありました。	○年金事務所においては事前に調査依頼があるため、調査の報告後一定の期間決定通知がない場合、ブロック本部に確認を行うこととしました。 ○ブロック本部においては、平成22年1月から、厚生年金基金の取扱いに準じて、進捗管理簿を作成し、編入処理が完了した旨報告を求めるとし、また、進捗管理簿から報告がない年金事務所については確認を行うことになっています。	外部
10	2010年2月23日	賞与支払届(FD分)にかかる補正処理誤りについて	未処理・処理遅延	奈良	大和高田	2007年8月13日	2010年2月19日	○平成22年2月19日、A厚生年金基金から、基金記録と国からの情報を突合したところ、在老停止額が含まない年金受給者が1名おり、平成19年7月支払の賞与が入っていないのではないかという照会がありました。当該受給者の在職している事業所からの平成19年7月支払分の賞与支払届(FD)の処理について確認を行ったところ、エラーリストが出力されたあと補正処理を行わないまま、未処理となっていることが判明しました。 ○当該年金受給者であるA様について、賞与分を含めて計算していれば、国、基金とも全額停止になるべきところ、基金分については一部支給されていることが判明しました。	○原因について厚生年金適用調査課で調査確認を行った結果、届出のあったFD届(平成19年7月分賞与)の処理を平成19年8月13日に行った際、エラーリストが出力されましたが、補正入力漏れていたことが判明しました。当該受給者については、平成19年7月3日で資格喪失し、同日付で同事業所において再取得となっていました。提出のあったFD届が以前の被保険者番号で提出されたため、エラーリストが出力され、その後の被保険者番号の補正入力を行わなかったため、賞与の記録がもれたことによるものです。	1名	未徴収	147,902	○平成22年2月19日、厚生適用調査課長から厚生年金基金あて電話連絡を行い、事務処理誤りがあったことを報告し、お詫びするとともに、事業所と年金受給者には当事務所から説明する旨お伝えしました。 ○事業所には、厚生適用調査課長から電話連絡を行い、事務処理誤りがあったことを報告し、お詫びするとともに、後日改めて、事業所を訪問し、経過説明を行いたい旨をお伝えしました。 ○A様には、現在も当該事業所に在職中であるため、事業所から説明を行いたい旨の申出があったので、詳細について確認後、事業所へ報告することとしました。 ○保険料を徴収する権利については、時効起算日が平成19年9月1日であるため、平成21年8月31日をもって時効完成となります。ただし、行政の瑕疵となるため厚生年金保険法第75条を適用せず、年金給付額に反映させるものとした。 ○平成22年2月25日、副所長と厚生年金適用調査課長が事業所を訪問し、改めてお詫びし、経過の説明を行いました。A様については改めて説明を行うこととしました。 ○平成22年3月3日、副所長と厚生年金適用調査課長が事業所へ受給者を訪問し、経過の説明文書を手渡し、経過の説明を行ったうえお詫びしました。	○再発防止策として、エラーリストの入念なチェック及び決裁時における上司の再チェックを徹底しました。	外部
11	2010年3月9日	二以上勤務被保険者保険料に係る過徴収について	未処理・処理遅延	鳥取	米子	2009年1月30日	2010年3月8日	○調査した結果、平成21年1月の「標準報酬月額変更届」により標準報酬が下がっているが、平成21年1月30日に保険料登録処理を行った際、非選択事業所のみ保険料登録処理されており、選択事業所であるA事業所は未処理のままとなっており、標準報酬月額変更前の保険料となりました。また、平成21年10月の基本保険料算出内訳書による確認でも保険料の誤りを見落としており、このため平成21年1月分から平成22年1月分までの13か月間において保険料を過徴収したものです。	○調査した結果、平成21年1月の「標準報酬月額変更届」により標準報酬が下がっているが、平成21年1月30日に保険料登録処理を行った際、非選択事業所のみ保険料登録処理されており、選択事業所であるA事業所は未処理のままとなっており、標準報酬月額変更前の保険料となりました。また、平成21年10月の基本保険料算出内訳書による確認でも保険料の誤りを見落としており、このため平成21年1月分から平成22年1月分までの13か月間において保険料を過徴収したものです。	1事業所	過徴収	590,375	○A事業所へ厚生年金徴収課長が電話にて事務処理誤りについてお詫びし、責任者B様へ面談の上お詫びの方を事象報告したい旨お伝えしました。 ○A事業所より電話があり、B様が3/11(木)に出社するので、午前11時に来社願いたいとの連絡がありました。 ○厚生年金徴収課において他の二以上勤務被保険者の保険料登録額に誤りがないか検証し、誤りがないことを確認しました。 ○厚生年金徴収課長がB様と面談し、事象の報告とお詫びを行い、2月分保険料で過徴収分を差し引くことについて説明し、承諾を得ました。 ○厚生年金徴収課において2月分保険料計算結果による増減内訳書により過徴収分が正しく差し引きされていることを確認しました。	○課内会議において当該事象に対し、入力処理票と処理結果リストのチェックを徹底すること、業務処理マニュアルに定められた10月の基本保険料算出内訳書による確認を確実に実施するように指示しました。	内部
12	2010年3月15日	FD賞与データ未処理について	未処理・処理遅延	神奈川	厚木	2010年3月15日	2010年3月15日	○平成17年4月28日支払分の賞与データについて、当該事業所からの問い合わせがありました。内容は、FDで賞与データを提出しているはずだが、データが入っていないようだ、調べて欲しいというものでした。	○適用調査課で倉庫内に保管していた過去のFDを確認したところ、該当のFDは未処理のままであるにも関わらず、処理済みのFDと一緒に保管されていました。 また、平成17年4月の賞与データは、平成17年4月の賞与データと一致していません。誤って未処理のFDを処理済みのFDに重ねてしまったか何かの原因ではないかと思われます。	1事業所 3名	過払い	60,682	○当該事業所にはこちらの処理上のミスであることを認めたくなくて、当時の従業員の方で年金受給者が複数いるため、影響する年金額等の詳細調査を行い、改めてお詫びとご報告に上がることをお伝えしました。 同時期に処理したFDは全て再確認を行い、他の入力漏れがないことを確認しました。 ○H22.3.25 影響額の試算が終了したことを受け、お客様とのアポイントメントをとり事業所を訪問し、担当者様にお詫び並びに今回の給与支給対象者への対応を説明しました。波及し当該となる3名様にはまず事業所からコンタクトしていただき、簡単に経緯をご説明いただいた後、年金事務所から連絡を入れることでご了承いただきました。	○今後のFD処理については、担当者が入力したものを別の職員が入力が完了しているかどうかの目視確認を行うこととしました。	外部
13	2010年3月26日	賞与支払届の入力漏れについて	未処理・処理遅延	長野	長野南	2003年7月31日	2010年3月24日	○平成22年3月16日A事業所より厚生年金基金の記録と突合したところ、平成15年の賞与の記録が含まない者が1名おり、関係書類を送付するので確認してもらいたいとの電話がありました。	○平成22年3月18日A事業所より平成15年7月31日付けの賞与額決定通知書(長野北社会保険事務所送付分及びB厚生年金基金送付分)の写しが送付されました。 ○平成22年3月18日 平成18年10月1日に所在地変更により長野北社会保険事務所より長野南社会保険事務所へ管轄変更となっているため、長野北年金事務所へ届書が廃棄されず残っているか確認を依頼しました。 ○平成22年3月24日 長野北年金事務所より届書が廃棄されず残っていたため写しの送付を受けました。平成15年7月15日 長野北社会保険事務所で届出受理、平成15年7月10日賞与支払分172名の届出がされており、その中で最後の被保険者1名が被保険者番号の記載がなく、入力が漏れてしまっていることを確認しました。 ○漏らしてしまった1件については、被保険者番号の記載がなかったため、入力委託されなかったか、入力委託に回されたが入力ができなかったことが推測されます。	1事業所 1名	未徴収	11,739	○平成22年3月25日 A事業所より厚生年金適用調査課長が訪問し、経緯、原因を説明し、謝罪しました。記録の訂正、保険料の納付について、確認のため後日連絡させていただくことで了承を得ました。 ○平成22年3月29日 ブロック本部より行政の責によるものであり、厚生年金保険法第75条には該当しない。また、保険料請求権は消滅しており納入告知は行わないとの回答を得ました。 ○平成22年3月30日 入力漏れ賞与支払届を入力しました。A事業所へ厚生年金適用調査課長が訪問し、賞与額決定通知書をお渡しして、記録を確認していただき、保険料の納入告知は行わないことを説明しました。	○ミーティングにおいて、当該事象を説明、複数による処理結果リストのチェックと厳格な決裁の徹底をしよう申し合わせました。	外部
14	2010年3月30日	新規適用届の事業所名称の入力誤りについて	未処理・処理遅延	東京	千代田	2009年11月24日	2010年3月16日	○A事業所より入電がありました。B事業所(A事業所関係事業所)の10月に届出をした資格喪失届185名分の確認通知書が届かず、以前当所に照会した際に、再交付し発送すると伝えられていたが、未だ届いていないとの申出がありました。	○照会の決定通知書は、10月21日に郵送にて届出された185名の資格喪失届か見込まれますが、受付経過管理システムを確認すると、10月30日に東京事務センターに委託し、11月24日発送と入力されていました。 ○当初発送分した確認通知書の未着については不明ですが、再交付処理の未処理が原因です。	1事業所 185名	なし	0	○3月17日に適用課長より、昨年11月24日に東京事務センターより事業所あて発送している旨をお伝えし、届いていないか確認を依頼しました。 ○発送の経過、事業所との連絡について東京事務センターに照会中です。 ○3月25日、所長、適用課長がA事業所を訪問し、責任者様へ謝罪し、「事務処理誤りにかかるお詫びとご報告」を手交しました。あわせて、再交付した確認通知書185名様分を手交しました。事務処理誤りの経過、再発防止策について説明し、ご了承を得ました。	・決定通知書の送付にかかる照会については、受付経過管理システムにより確認し、不明な点については、すみやかに東京事務センターに照会することにより迅速な対応をおこなうよう適用課・調査課職員に改めて徹底いたしました。	外部
15	2010年2月9日	被扶養者の生年月日の入力誤りについて	入力誤り	滋賀	事務センター	2010年2月2日	2010年2月4日	○事業所から健保協会へ被扶養者追加の保険証の発送状況の照会があり、処理状況を確認したところ生年月日の元号が誤っていることが健保協会において判明しました。 ○同日、健保協会より事務センターに対し元号誤りの情報提供がありました。健康保険証については3日に発送済みであり事業所に誤った保険証が送達されることが判明しました。	○2月2日に、当初平成22年を誤って平成21年と入力したため訂正処理を行いました。訂正入力時に誤って平成(7)を昭和(5)と入力し処理結果リストの点検で22→21にとらわれて、新たな元号の誤りに気づかなかったことによるものです。	1名	なし	0	○担当グループ長が事業主様に電話にてお詫びし、事業主様の了解のうえ5日被保険者様宅へ健康保険証を届け、事業所を訪問のうえ再度お詫びをし誤作成をした保険証を回収しました。	○グループ内会議で当該事象を説明し、入力補正する際には誤った箇所だけでなく入力項目すべてを慎重に確認するよう指示するとともに、誤りやすい事例を再点検するよう申し合わせました。	外部

整理番号	受付年月日	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	2010年2月19日	健康保険厚生年金被保険者資格取得届の入力誤りについて	入力誤り	岡山	岡山東	2010年2月10日	2010年2月18日	○A市にある事業所から全国健康保険協会岡山支部あて、見たことのない方の健康保険証が送付されたとの電話による連絡があったため、全国健康保険協会岡山支部から当所あて確認の依頼がありました。岡山事務所にて保管している届書を確認したところ、B市にある事業所から提出のあった資格取得届を当所が2月10日に入力する際、事業所記号を誤って入力したために、健康保険証が誤った事業所名(A市にある事業所名)にて作成され、発送されたものであることが判明しました。	○平成22年2月4日 B市の事業所より岡山事務所あて平成22年1月26日資格取得日の資格取得届の提出がありました。 ○2月10日に岡山事務所から入力支援依頼があり、岡山東年金事務所にて、平成22年1月分(3月1日納付期限)保険料計算に間に合わせるために資格取得届を入力しました。 ○職員が入力の際、誤った番号を入力し、事務所へ届書を送付しました。 入力を受けた原因として、 ① B市にある事業所から提出された資格取得届書に「事業所番号」の記載がなかったため、届書を補正する際、職員が誤った「事業所番号」を記載したことです。 ②補正時に資料を確認せず、自らの記憶で入力処理を行ったためです。 以上①②は同一職員が実施したことです。 ③処理結果リストを確認する職員が、B市の番号誤りを見逃したことです。	1名	なし	0	○2月18日 職員がA市にある事業所に赴き、誤った被保険者証が送付されたことをお詫びし、健康保険証を回収しました。 ○厚生年金徴収課にてA市にある事業所の平成22年1月分保険料額の更正をおこないました。 ○2月22日 副所長・厚生年金適用調査課長が、誤った処理のため健康保険証の到達が遅れた事業所を訪ね、事象説明の上、お詫びと再発防止策を説明し、了承を得ました。また、副所長・厚生年金適用調査課長がA市にある事業所を訪ね、誤った健康保険証が送付されたことの連絡を入れてくださったことのお礼とご迷惑をおかけしたことをお詫びを再度行い了承を得ました。	○今後の再発防止策として、 ①郡市区の符号を確認することとしました。 ②届出書に未記入等不備があり補正した場合には、複数職員が再度の確認を行うこととしました。 ③処理結果を確認する際、届書の事業所名と事業所番号の一致を必ず確認することとしました。	外部
17	2010年2月23日	標準賞与の入力誤りについて	入力誤り	富山	富山	2006年10月	2010年2月19日	○「厚生年金加入記録のお知らせ」を受け取った年金受給者様から、平成18年8月の賞与の記録が漏れているとの申出があり、確認したところ同事業所の他の被保険者記録にその分が誤って登録されていたことが判明しました。	○平成18年10月に委託業者が標準賞与のデータを誤って作成したことに加え、旧富山社会保険事務所における入力結果の確認が不十分であったことによるものです。	1事業所 2名	未徴収	2,700	○平成22年2月19日に適用調査課の職員が謝罪し、改めて調査し連絡することを伝え了承を得ました。 ○平成22年2月22日に副所長及び適用調査課長が事業所を訪問し、謝罪及び経過説明を行い了承を得ました。	○所内会議において、今回の事象を説明し、FD入力分の処理結果の十分な確認についての徹底を指示しました。	外部
18	2010年3月10日	健康保険被扶養者(異動)届について	入力誤り	東京	事務センター	2010年3月2日	2010年3月8日	○A事業所の担当者様から送られてきた健康保険被保険者証の被扶養者の氏名が間違っているとの連絡がありました。東京事務所にて確認したところ、被扶養者氏名の誤入力が発見されました。	○東京事務所において、健康保険被扶養者(異動)届の入力の際に被扶養者の氏名を誤って入力したためです。 ○また、入力後の処理結果リストの確認で、入力誤りが発見できませんでした。 ○東京事務所において、氏名の訂正処理を行い、A事業所の担当者様には、お詫びのうえ、了承していただきました。 ○その後、事業所の担当者様からの依頼で、ご本人様に連絡を入れたところ、早急に健康保険証が必要であるので、対応するよう依頼がありました。	1名	なし	0	○担当課長が、全国健康保険協会に至急健康保険証を送付するよう依頼しました。 ○ご本人様の希望により、3月8日21時に担当課長が携帯電話に架電し、留守電にメッセージを入れました。 ○3月9日11時頃、ご本人様から担当課長宛に入電あり、確実に送付するよう依頼がありました。 ○3月9日に特定記録郵便、速達で送付することを担当課長が全国健康保険協会に確認しました。 ○3月9日21時過ぎに担当課長が携帯電話に架電し、対応について、説明するも理解を得られませんでした。 ○3月10日21時に所長より携帯電話に架電し、誤った事務処理に対する謝罪をしました。また、明日の21時に実際に入力誤りをした事務所からの謝罪と説明を求めているため、事務所から連絡することとしました。	○管理職会議において、当該事例を説明して、適正な事務処理の徹底を図りました。	外部
19	2010年3月11日	70歳以上被用者該当届の誤入力について	入力誤り	三重	事務センター	2009年12月22日	2010年3月9日	○平成22年3月8日にA事業所より、津年金事務所へ被保険者報酬月額変更届(1,500,000円から1,200,000円に降給)の提出があり、3月9日に届書審査のため70歳以上被用者該当届の登録状況を確認したところ、標準報酬月額相当額が「150千円」と登録されており記録に疑義が生じたため、当該被保険者に係る70歳以上被用者該当届を確認した結果、事務所における入力誤りが判明し、3月10日に当センターに連絡がありました。	○平成21年12月18日にA事業所から津年金事務所へ提出された70歳以上被用者該当届を事務所において入力時、報酬月額欄には「1500000円」と記載されていることから入力「150」と入力すべきところを見誤って「150」と入力を行ったためです。 ○また、その後実施した処理結果リストと届書との突合及び決裁時においても入力誤りを発見できなかったことによるものです。	1事業所 1名	過払い	147,766	○3/10事務所長の担当グループ長から、A事業所に電話にて今回の経緯の説明とお詫びを行い、3月15日に振り込まれる1月分の年金については過払いとなるため、後日調整させていただきます必要があることを説明しました。また、現在の状況では2月分3月分も4月に振り込まれてしまっただけの過払いとなることから、年金事務所にて支払いを保留する手続きをとらせていただきたい旨説明を行ったところ了承を得ました。なお、当該者については老齢基礎年金(繰り下げ請求)が未請求であることから、至急請求手続きを取っていただく必要があることを説明し、津年金事務所より必要な請求書を送付することを約束しました。 ○津年金事務所厚生年金適用課長に電話にて説明を行い了承を得たことを報告しました。また、年金の支払保留入力及び基礎年金請求手続き書類、返納申出書の送付を依頼しました。 ○3/15津年金事務所へ支払入力及び請求書等の送付状況について電話にて確認したところ、当該者を訪問して請求手続きについて説明する予定であるとのことでした。 ○3/16津年金事務所副所長、相談室長にてA事業所を訪問し、請求手続きについて説明しました。支払保留入力についても完了したことを厚生年金適用課長から電話にて報告を受けました。	○適用グループ会議にて今回事象について説明し、コマ( )が記入されていないと見誤りやすいので入力前審査において必ずコマ( )を記入する等、ハンチャークが間違えないようはつきり記入するよう指示した。また、複数名で行っている入力チェックについても慎重に行うよう指示しました。	内部
20	2010年3月17日	資格確認・資格取得年月日の誤入力について	入力誤り	群馬	渋川	1993年2月19日	2010年3月15日	○ねんきん定期便を送付したA様から資格取得年月日が誤っているとの申立が、平成22年3月15日にあり、確認したところ、B事業主様から提出されたA様の被保険者資格取得届の資格取得年月日の入力誤りが判明しました。	○平成5年2月19日にB事業主様から送付された被保険者資格取得届の資格取得年月日を誤って入力していたことによります。	1事業所 1名	なし	0	○担当課長がB事業所に電話にて、お詫びし了承を得ました。 ○A様から受理した年金加入記録回答票、年金記録に係る確認申立書、被保険者資格取得確認標準報酬決定通知書(写)をもとに資格取得年月日を訂正のうえ、被保険者記録照会回答票を郵送しました。	○早期ミーティングにおいて、当該事象を説明し、届書等の入力をを行った場合は、複数名によるチェックを行うよう申し合わせを行うこととしました。(事務所へも当該事象を通報し、チェック体制に万全を期すよう要請しました。)	外部
21	2010年3月25日	健康保険料・厚生年金保険料・児童手当給付金 二以上事業所勤務被保険者保険料登録票の入力誤りについて	入力誤り	神奈川	厚木	2009年9月17日	2010年3月24日	○平成22年3月分健康保険料の料率変更に伴い、二以上事業所勤務被保険者保険料登録票の入力処理を平成22年3月23日に行ったところ、1事業所について入力確認と本課業務が相違している事業所を発見しました。過去の入力帳票を調査したところ、昨年9月の健康保険・厚生年金保険料の料率変更に伴う入力処理の入力結果帳票において、被保険者1名分の二以上事業所勤務被保険者保険料登録票の入力が、一つの事業所に重複して入力されていたため、21年9月分から22年2月分の保険料告知額に、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届書コードA事業所、及び届書コードB事業所と入力するところを、A事業所を2回入力してしまい、担当者の入力結果帳票のチェックでは、入力誤りを見落としてしまったためです。 ○また、複数で行う入力処理のチェックについては、担当者の入力結果帳票のチェックが複数で行われていなかったことによるものです。	2事業所	その他	13,168	○3月25日、厚生年金徴収課長が担当者様に電話連絡を行い、今回の事務処理誤りの説明とお詫びを申し上げました。尚、保険料額の調整が必要なことから訪問する旨を説明し、担当者様都合により29日(月)10時に事業所に厚生年金徴収課長が訪問することを約束しました。 ○3月29日、厚生年金徴収課長が事業所を訪問し、担当者様に再度の説明と謝罪を行い、2事業所の保険料の徴収と返還については、3月分保険料告知額で調整することについて了承を得ました。	○課内会議において当該事象を説明し、保険料額に影響する帳票作成及び入力にわたっては、再度慎重に取り扱うことと徹底を指示するとともに、複数名によるチェックを行うよう申し合わせしました。	内部
22	2010年3月26日	新規適用届の事業所名称の入力誤りについて	入力誤り	東京	千代田	2010年3月4日	2010年3月16日	○株式会社A事業所B様より入電があり、調査課担当が対応しました。東京事務所センターと千代田年金事務所の両方からC事業所の適用通知書が届いたが、2つとも事業所名称が誤っているとの申出がありました。	○平成22年3月4日B様より当該事業所の管轄区分誤りの申出を受け、調査課担当が訂正の入力を行った際に事業所名称を誤って「C事業所」と入力しました。この適用通知書は東京事務所センターを経由し事業所に送付されましたが、到着前にB様より未着の連絡がありました。東京事務所センターに問い合わせたところ、既に送付済との回答であったため、事務所にてパソコンにて適用通知書を作成し直轄事業所へ送付しました。作成時に事業所名称を誤って入力したため事業所名称が誤った2通の適用通知書が送付されました。	1事業所	なし	0	○調査課担当が謝罪し、当日中に訂正、正しい事業所名称の適用通知書を再作成し速達にて郵送しました。返信用封筒を同封し誤った適用通知書を回収しました。 ○3月26日、所長、適用課長が事業所を訪問し、B様、D様に謝罪し、「事務処理誤りにかかるお詫びとご報告」を手交しました。事務処理誤りの経過、再発防止策について説明し、ご了承を得ました。	○入力処理を行った場合は、2名以上で届書と処理結果リストを確認していますが、十分な時間を取り慎重な確認を徹底するよう指導しました。	外部
23	2010年3月29日	適用事業所所在地変更届の入力誤りについて	入力誤り	岡山	岡山西	2008年11月6日	2010年3月24日	○会計検査院の実地検査にかかる対象候補事業所リストからA社を検査対象事業所として選定しました。3月24日に副所長がA社への来所依頼通知書の手交に際し、A社の所在地を地図で調べていたところ、A社の所在地が岡山東年金事務所の管内であることが判明しました。記録管理システムで事業所の随時変更記録を確認したところ、平成20年11月6日に所在地変更の入力処理がなされていました。これに係る原簿及び処理確認リストを確認したところ、管轄外であるものを管轄内として誤って入力していることが判明しました。なお、A社は検査対象事業所から除外しました。	○社会保険労務士が代行して所在地変更届を管轄内の様式により業務管理室へ郵送し、平成20年11月4日に同管理室が受理しました。業務管理室で平成20年11月6日に変更後の所在地が、岡山東なの岡山西なのかを確認しないまま、提出された様式により岡山西の管轄内と判断して入力したのと思われます。 ○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ます。 ○社会保険労務士は管轄内の様式を管轄外と訂正して届出しています。	1事業所	なし	0	○3月26日に副所長が代行した社会保険労務士事務所を訪問し、事象について説明、お詫びをして了解を得ました。 ○社会保険労務士に、これから事業所を訪問してお詫びをすることを説明すると、責任者である事業主様は、忙しい事業所内から分らないことと、社会保険労務士が事業主様あて電話して、事象について説明してくださり、その後、電話を繋ぎながら副所長が事業主様とお詫びをし、訪問して直接お詫びをしていただくことを申し上げると、わざわざ来ていただく必要はない、良く分かった。と了解をいただきました。	○所長から岡山事務所長へ今回の事象について説明して届書等の写しを手渡し、速やかに事務所での会議を開き、今回の事務処理誤りの事象を職員に説明するとともに、決裁にあたっての留意点を改めて徹底するよう依頼しました。	内部
24	2010年3月30日	算定基礎届の入力誤り	入力誤り	長野	長野北	2009年8月6日	2010年3月29日	○平成22年3月29日午後3時20分にA事業所の事業主様より電話があり、「会計事務所から連絡があり、計算が合わないのではと指摘された」との指摘を受けたため調べてほしいとの問い合わせが入りました。 ○同日、午後3時40分事務所倉庫に保管されている算定届を確認したところ、平成21年7月13日に当事務所へ届出受理した算定届のうち1名の標準報酬月額が3,500,000円と記入されているにもかかわらず報酬月額が360,000円と登録されてしまっていることが判明しました。	○誤入力してしまった件については、当時ハンパ委託していた業者の入力誤りおよび事務所のチェック漏れが原因と推測されます。	1事業所 1名	未徴収	247,010	○平成22年3月29日午後4時00分A事業所へ電話するも業務中のため一旦電話を切りました。 ○同日午後4時15分A事業所事業主様より当年年金事務所へ折り返し電話があり適用調査課にて対応しました。今回の件について事情を説明するために訪問させていただきたい旨を告げるも忙しいとのことで電話での回答を希望されたため、今回の経緯および原因について説明するとともに謝罪を行いました。今後の訂正処理についても質問があったため、記録の訂正・保険料の納付処理についてご説明し、厚生年金保険料および児童手当提出未徴収額について4月末の口座引き落としとなる旨を説明し了承を得ました。また、訂正後の標準報酬決定通知書について郵送させていただくことについても了承を得ました。	○朝のミーティングにおいて当該事象を説明し、入力には十分注意するとともに複数名によるチェックを必ず行うよう申し合わせしました。	外部

整理番号	受付年月日	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生日	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
25	2010年2月9日	決定通知書の別送先誤送付について	誤送付・誤送信	東京	上野	2010年1月15日	2010年2月5日	○事務センターから送付された決定通知書が誤って届いていると、社会保険労務士事務所から平成22年2月5日に2件連絡がありました。確認したところ、平成22年1月19日に事務センターへ委託した届書の受付経過管理システムの別送宛先・住所等のデータが一斉ずりされており、6事業所分が誤った別送先(全て社会保険労務士事務所)へ送付されていました。	○平成22年1月15日に受付経過管理システム入力時に、一行削除すべきところを誤ってセル削除を行い、別送宛先、住所等のデータがそれぞれ一行ずつずれてしまいました。修正したものの、事業所名と別送宛先等の一致の確認を怠ったため、一行ずれたまま事務センターへ委託してしまったことによるものです。	6事業所 16名	なし	0	○2月5日 誤って送付した別送先6件へ電話にて事情を説明するとともに謝罪し、決定通知書等を4件回収、訪問不要と言われた2件については郵便にて返送待ちとしました。 ○2月12日、2月15日にそれぞれ回収を済ませ、2月15日に正しい送付先に決定通知書等の発送を完了しました。	○係内で個人情報漏洩の重大さについて厳重注意を行うとともに、個人情報取扱っている責任を常に意識しながら日常業務を励行することを徹底しました。また、受付経過管理システムのデータ登録・修正等の際は、必ず複数名にてチェックを行うよう、再確認を行いました。	外部
26	2010年2月19日	被保険者資格取得届決定通知書の誤送付について	誤送付・誤送信	長野	事務センター	2010年2月10日	2010年2月12日	○事業所より手続きを依頼された会計事務所では、決定通知書の返送先を記載した付箋を、資格取得届に貼付して提出したが、届書の受付または区分けの工程において、付箋が届書から離れてしまい、違う事業所の届書に貼り付けてしまい、処理後の発送においても貼付されている付箋を信用して、付箋に記載された会計事務所宛に送付を行ってしまったためです。	○事業所より手続きを依頼された会計事務所では、決定通知書の返送先を記載した付箋を、資格取得届に貼付して提出したが、届書の受付または区分けの工程において、付箋が届書から離れてしまい、違う事業所の届書に貼り付けてしまい、処理後の発送においても貼付されている付箋を信用して、付箋に記載された会計事務所宛に送付を行ってしまったためです。	1事業所 1名	なし	0	○担当グループ長が会計事務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。(2/12) ○会計事務所に向かい、改めてお詫びを行い、誤って送付した決定通知書の回収を行うとともに、誤って決定通知書を送付してしまった事業所に電話により、お詫びと経過説明を行い、ご了解を得ました。(2/15)	○朝ミーティングにおいて当該事象を説明し、提出された届書等に付箋等が貼付してある場合は、ホッチキスで止めるなどの防止策を行うことを徹底しました。また、会計事務所等に対しても、返送先は付箋ではなく封筒をつけるなど、事故防止への協力を依頼していくこととしました。	外部
27	2010年2月18日	健康保険・厚生年金保険資格喪失確認通知書の誤送付について	誤送付・誤送信	長野	事務センター	2010年2月15日	2010年2月17日	○平成22年2月17日に健康保険・厚生年金保険資格喪失確認通知書を送付したA事業所より、他の事業所の確認通知書が混入していたと連絡があり、長野事務センターにお届けいただいた。確認したところ、封入の際、B事業所に送付すべき確認通知書を、誤ってA事業所に送付した確認通知書に混入させていたことが判明しました。	○通常、健康保険・厚生年金保険資格喪失確認通知書の事業所への発送は、委託者により行っているが、現在、通知書の発送が遅れているため、委託者による発送と平行して職員も発送業務を行っています。今回の事象は、発送業務を行った職員が、封入時において確認通知書の事業所名等の確認を行わず、A事業所の確認通知書と次のB事業所の確認通知書を併せて封入してしまったためです。	1事業所 1名	なし	0	○誤送付した確認通知書をお届けいただいたA事業所に対して、担当グループ長よりお詫びと経過説明を行い、ご了解をいただきました。 ○担当グループ長がB事業所に電話にて、今回の事象を説明しお詫びしたあと、訪問の上、謝罪し、回答書を交付したい旨申し出たところ、日中は仕事で外出しているため訪問は不要のこととしたので、回答書を郵送しました。	○朝ミーティングにおいて当該事象を説明し、封入に当たっては、通知書の事業所名等を必ず確認するよう指示するとともに、複数名によるチェックを徹底するよう申し合わせました。	外部
28	2010年2月18日	被扶養者(異動)届の誤送付について	誤送付・誤送信	沖縄	事務センター	2010年2月10日	2010年2月18日	○被扶養者(異動)届の事業所控を送付したA事業所から他の事業所の控も混入しているとの連絡が平成22年2月18日にあり、確認したところ、封入の際、誤ってB事業所分をA事業所に混入させていたことが判明しました。	○平成22年2月10日にアシスタント契約職員が被扶養者(異動)届(控)を事業所に送付する際、A事業所の用紙とB事業所の用紙が重なっていることを見落としてしまい、A事業所用紙を裏にB事業所分も意図せず封筒に封入したことによるものです。 ○また、チェックする別のアシスタント契約職員も誤りに気づかずそのまま封緘したことによるものです。	2事業所 1名	なし	0	○管理・厚生グループ長がA事業所を訪問の上謝罪し、誤送付した被扶養者(異動)届(控)を回収しました。 ○管理・厚生グループ長がB事業所に電話にて今回の事象を説明しお詫びしたあと、訪問の上謝罪し、被扶養者(異動)届(控)を手交したい旨申し出たところ、訪問は不要のこととしたので事業所控を郵送しました。	○グループ職員(正・准職員)全員に当該事象を周知し、事業所あて通知書を送付する際には、他の事業所分が混入していないか複数名によるチェックを必ず行うよう指示しました。またアシスタント契約職員に対しても今回の事象を説明し同様の指示を行いました。	外部
29	2010年2月19日	ねんきん定期便回答書の誤送付について	誤送付・誤送信	愛知	笠寺	2010年2月17日	2010年2月15日	○被保険者記録照会回答書に別人分が混入しているとのこととA様が郵便事業様に別人分を返戻し、平成22年2月17日郵便事業から当所あて電話連絡がありました。郵便事業(株)に当所あてに被保険者記録照会回答書を送送してもらうように依頼し2月18日に回収しました。確認したところ、封入の際、誤って前順番のB様分を後順番のA様分に混入させていたことが判明しました。	○平成22年2月15日に当所郵便送係が年金定期便を決済原簿と回答書に仕分けして個人ごとに束ねていましたが、その際、個人名を確認せず仕分けしており、A様分とB様分を同一と見誤って束ねていたためと思われます。 ○また、封入時にも一件ずつ個人名等を確認せず、束ねられていた回答書をそのまま封入したためとされます。	2名	なし	0	○担当課長がA様に電話にてお詫びし、謝罪のため訪問を申し出たところ、忙しいため訪問は不要のことでした。 ○担当課長がB様に電話にて、今回の事象を説明し、お詫びしたあと、訪問の上、謝罪し、回答書を交付したい旨申し出たところ、日中は仕事で外出しているため訪問は不要のこととしたので、回答書を郵送しました。	○課内会議において、当該事象を説明し、回答書を個人ごとに束ねる際には、個人名を必ず確認するよう指示するとともに、複数名によるダブルチェックを必ず行うよう申し合わせました。又、封入時個人名を必ず確認するよう指示しました。	外部
30	2010年2月25日	船員保険被保険者資格証明書の送付誤りについて	誤送付・誤送信	愛知	熱田	2010年2月23日	2010年2月24日	○平成22年2月24日にA事業所から、別の船舶所有者宛の書類が届いているとの連絡を受け送付誤りが判明し、すぐに訪問し誤送付書類を回収させていただきました「船員保険被保険者資格証明書」の送付誤りであることを確認しました。	○平成22年2月23日に郵送受付をしたB事業所の被扶養者3名分の船員保険被保険者資格証明書申請書があり、当日窓口交付希望のA事業所の被扶養者1名分の船員保険被保険者資格証明書申請書があり、A事業所分の即時交付を行いました。 ○その後B事業所分の郵送交付準備を行い、郵送用封筒を作成した際に誤ってA事業所の所在地・名称で封筒を作成し、封入時点での複数人確認を怠り、単独で封入したことにより、送付誤りが発生しました。	2船舶所有者 (被保険者1名 被扶養者3名)	なし	0	○担当者がA事業所を訪問し、誤送付した書類を回収させていただきお詫びをし、了解を得ました。 ○担当者からB事業所へ連絡し、今回の送付誤りについて説明するとともに、回収した書類をお届けし直接お詫びしたい旨を伝え、同日中に訪問し、書類の交付とお詫びをし、了解を得ました。	○今後は必ず封入封緘確認を複数名で行うことを課内で申し合わせました。	外部
31	2010年3月5日	健康保険・厚生年金保険標準賞与決定通知書の誤送付について	誤送付・誤送信	長野	事務センター	2010年2月26日	2010年3月1日	○平成22年3月1日から平成22年3月3日にかけて、健康保険・厚生年金保険標準賞与決定通知書を送付した複数事業所(7事業所)より、他の事業所の決定通知書が混入していたとの連絡が事務センターにありました。確認したところ、封入の際、A事業所の決定通知書を、B事業所に送付した決定通知書に混入させていたことが判明しました。	○通常、健康保険・厚生年金保険標準賞与決定通知書の事業所への発送は、委託者により行っていますが、現在、通知書の発送が遅れているため、委託者による発送と平行して職員も発送業務を行っています。今回の事象は、発送業務を行った職員が、封入時において確認通知書の事業所名等の確認を行わず、A事業所の確認通知書と次のB事業所の確認通知書を併せて封入してしまったためです。	7事業所 117名	なし	0	○誤って決定通知書をお送りした事業所に対して、担当グループ長よりお詫びと経過説明を行い、ご了解をいただきました。(3/1～3/3) ○また、誤送付をした事業所に対しては電話により、お詫びと経過説明を行い、ご了解を得たため、お詫びの文書とともに、回収した決定通知書を郵送しました。(3/1～3/4)	○課内ミーティングにおいて当該事象を説明するとともに、特に賞与支払届は誤送付により大勢の方の個人情報の漏洩につながることを認識するよう注意しました。また、決定通知書の封入に当たっては、通知書の1ページ目と最終ページの事業所名等を必ず確認するよう指示するとともに、複数名によるチェックを徹底するよう申し合わせました。	外部
32	2010年3月23日	70歳以上被用者賞与支払届に関する案内書面の誤送付について	誤送付・誤送信	静岡	掛川	2010年3月15日	2010年3月19日	○平成22年3月15日にA事業所に対して、「70歳以上被用者賞与支払届の提出について」という書面を送付したところ、本来の送付先であるA事業所ではないB事業所より、該当する職員はおらず、送付先が誤っているのでは?という連絡があり、確認したところ、送付誤りであることが判明しました。	○70歳以上被用者記録照会や被保険者資格記録照会にて賞与支払届が未提出であることを確認するも、その書類送付先である事業所の情報(住所)を照合する際に、事業所整理記号をキーのミスマッチにより別の事業所のものを出力してしまい、封入の際、封筒の宛名と事業所の照合はしたものの、本来確認すべき事業所整理記号の照合をせずそのまま送付してしまったことによるものです。	2事業所	なし	0	○3/19午前、電話を受けて直ちに事実確認をし、誤りが判明したためA事業所にお詫びしました。その後担当者がA事業所を訪問し、再度お詫びをして誤送付した書面を回収しました。 ○3/19昼:担当者が戻った後、担当課長がB事業所に電話にて今回の事象を説明し、お詫びしました。訪問の上、謝罪し書面を手渡したい旨申し出るも、忙しいため訪問は不要のこととあったので、お詫び文を添えて文書を郵送しました。	○課内会議において、当該事象を説明し、今回の件に限らず、事業所に郵送する際には、事業所データと封筒のデータと先を照合するのは当然のこと、事業所記号を含む被用者のデータとの照合を徹底させるよう指示するとともに、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。	外部
33	2010年3月23日	被保険者資格取得届の事業所記号、番号の記入相違について	誤送付・誤送信	東京	上野	2010年3月5日	2010年3月15日	○事業所より、全国健康保険協会に社員ではない方の健康保険証が送付されてきたとの申し出があり、届出書類を確認したところ被保険者資格取得届に誤った事業所記号、番号を記載して、集約事務センターへ進達したことが判明しました。	○窓口で被保険者資格取得届を受付した際、事業所記号、番号の記載が無かったため、受付者が記録管理システムで事業所名検索を行ったものの、事業所名、住所が類似していた事業所が2つあったため誤記入してしまったものです。	2事業所 1名	なし	0	○平成22年3月16日 担当者が誤送付先事業所を訪問し、事象を説明の上謝罪し、被保険者証を回収しました。保険料は口座振替払いのため、3月分の保険料は納入告知書による支払いをしていただくことを説明し、ご了承いただきました。 同日、届出先事業所に訪問し、事象の説明、謝罪を行い、了承を得ました。	○窓口受付時、事業所記号、番号の記載が無く、事業所の確認が取れない場合は、記録管理システムの画面の印字を添付し事業所名、住所、事業主名等の確認を十分に行うことを係内で徹底しました。	外部
34	2010年3月23日	70歳以上被用者標準報酬月額相当額のお知らせの誤送付について	誤送付・誤送信	沖縄	事務センター	2010年3月15日	2010年3月23日	○「70歳以上被用者標準報酬月額相当額のお知らせ」の事業所控を送付したA事業所から他の事業所の控も混入しているとの連絡が平成22年3月23日にあり、確認したところ、封入の際、誤ってB事業所分をA事業所に混入させていたことが判明しました。	○平成22年3月15日にアシスタント契約職員が当該お知らせの控を事業所に送付する際、A事業所の用紙とB事業所の用紙が重なっていることを見落としてしまい、A事業所用紙を裏にB事業所分も意図せず封筒に封入してしまいました。 ○また、チェックする別のアシスタント契約職員も誤りに気づかずそのまま封緘し送付したことによるものです。	2事業所 1名	なし	0	○管理・厚生グループ職員がA事業所を訪問の上謝罪し、誤送付した(控)を回収しました。(3/23) ○管理・厚生グループ長がB事業所を訪問し、誤送付について説明及び謝罪を行い、ご了承をいただいた上で回収したB事業所控を手交しました。	○グループ職員(正・准職員)全員に当該事象を周知し、当該用紙は非常に薄いため、事業所あて通知書を送付する際には2枚重ならないかを常に意識した上で複数名によるチェックを必ず行うよう指示しました。またアシスタント契約職員に対しても今回の事象を説明し同様の指示を行いました。	外部
35	2010年3月26日	年金手帳の誤送付について	誤送付・誤送信	東京	千代田	2010年3月4日	2010年3月8日	○平成22年3月8日A事業所より入電があり、B事業所(A事業所の関係事業所)あてに年金手帳が送付されたが、当該事業所に該当する被保険者がいない、別事業所の被保険者の年金手帳が誤送付されたものと思われるが、自社の被保険者の年金手帳が別事業所に送付されていることはないか確認してほしいとの申し出により誤送付が判明しました。	○平成22年3月4日、当所アシスタント職員が封入らびに発送作業をおこなったが、確認が不十分であったため、当該事業所の直前に入力した別事業所の被保険者の資格取得時に新規に払い出された年金手帳を誤って封入し発送してしまいました。なお、年金手帳のみ封入し、決定通知書は封入してなかったことによるものです。 ○当該事業所については年金手帳の払出しはなかったため、当該事業所の被保険者の年金手帳が別事業所に送付されることはなかったことを確認しました。 担当者の封入時の確認作業が不十分であったこと、2名以上での確認が不十分であったことが原因です。	2事業所 1名	なし	0	○電話対応した職員が謝罪し返信用封筒を送付し年金手帳を回収しました。誤送付された被保険者の事業所に対し、適用課担当者より電話にて謝罪し事情を説明したところ、郵送にて送付することでの了承があり、謝罪文を添えて年金手帳、決定通知書を郵送しました。 ○適用課長よりA事業所のC様あて電話連絡し、誤送付について謝罪し、当該事業所の被保険者の年金手帳が別事業所に送付されたことはいずれも無知な旨をお知らせいたしました。 ○3月26日、所長、適用課長が事業所を訪問し、C様、D様に謝罪し、「事務処理誤りにかかるお詫びとご報告」を手交のうえ、事務処理誤りの経過、再発防止策について説明し、ご了承を得ました。	○年金手帳の送付にあたっては、受付管理簿を作成し受付と送付の経過を管理することにより事故防止を図りました。また、郵便物の発送にあたっては、必ず2名以上で確認のうえ行うことを適用課、調査課全職員に徹底いたしました。	外部
36	2010年3月3日	滞納事業所の情報漏洩(説明誤り)について	説明誤り	福島	相馬	2010年2月25日	2010年2月25日	○平成22年2月25日に事務所会議室において適用事業所の調査を実施し、調査終了後に別会場において納入相談を実施したところ、誤って滞納事業所では無い(調査)事業所に対し説明を行いました。当該事業所担当者より、滞納の事実はない旨ならびに強い遺憾の意が示され、憤慨し帰られました。 なお、滞納事業所の情報(書類)の交付は行っていません。	○調査対象事業所一覧を課内で供覧(周知)した際、事業所名より滞納事業所として把握したが、事務所管内の他郡市区において同一名称の事業所が存在しており、双方の事業所を錯誤したことによるものです。 また、滞納事業所への納入相談として対応した厚生年金適用徴収課長も、予め調査事業所と滞納事業所の情報照合を行わず、来所された事業所担当者に対しても整理記号等の基本情報の確認を怠ったうえ、納入相談について相手側の認識を十分に聞かぬまま滞納状況の話を持ち出してしまったことによりです。 課内における事業所整理記号、所在地等の確認不十分ならびに不用意な接客対応が原因です。	2名	なし	0	○平成22年2月25日厚生年金適用徴収課長及び国民年金課長が当該調査事業所に赴き、事業主様と面談のうえ、誤った説明の経過ならびに謝罪を行い、一応の了解を得ました。 ○平成22年2月26日誤って他事業所へ滞納情報の漏洩がされていることから、当該滞納事業所に対しても事業所の説明と謝罪の対応を指示しました。適用徴収課長より事業所あて電話連絡し面談を求めましたが、事業主様は出張で不在のため、適明けの再連絡となりました。3月1日所長より事業所に連絡しました。事業主様は2日まで出張との説明がありましたが、事業所の説明と謝罪に伺う旨を伝え訪社し、担当者様と面談のうえ謝罪を行いました。内容の了解は得られましたが、事業主様に伝達してもらい再度面談謝罪する意のあることを伝えました。 ○平成22年3月4日滞納事業所へ電話連絡し、1日の謝罪の件については、事業主様の了解を得ている旨を確認しました。	○厚生年金適用徴収課において当該事象を説明するうえ情報共有の再徹底のため、事業所あて通知書を送付する際には2枚重ならないかを常に意識した上で複数名によるチェックを必ず行うよう指示しました。また、滞納事業所の納付相談における相手方は十分確認のうえ(事業主等の責任・権限ある者へのみに)説明を行うこと)取り組みよう周知しました。このほか、管理職員による適次打合せ会においても事象を説明のうえ、他課(室)においても情報の取扱いや接客時における注意を促しました。	内部

整理番号	受付年月日	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生日	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
37	2010年2月4日	資格喪失届の紛失について	受理後の書類管理誤り	沖縄	コザ	2009年12月9日	2010年2月1日	○平成21年12月2日に名護社会保険事務所受付された2以上勤務者のA様(H21.12)喪失届(従たる事業所分)が12月9日にコザ社会保険事務所に回送されましたが、コザ社会保険事務所受付された届書が不明です。平成22年2月1日に従たる事業所(B事業所)の事務担当者から当該被保険者分の平成21年12月分保険料の納付書が届いているとの連絡が寄せられました。	①平成21年12月9日に名護社会保険事務所担当者からコザ社会保険事務所(事務局経由)へ資格喪失届を送付しました。 ②コザ社会保険事務所庶務課に当該届書が届いたかは不明です。 ③庶務課から業務課へ当該届書が回付されたかは不明です。 ④業務課の担当者は当該届書の存在があったのか記憶がないとのことでした。 ⑤今回の届書紛失の原因は、業務課において適用関係届書の受付簿がないため処理経過がわからなかったことにあります。	1事業所 1名	なし	0	○平成22年2月1日にB事業所事務担当者様へ平成21年12月分保険料の納付書が送付されたことを謝罪し、納付書を破棄するよう依頼し、後日、徴収決定額取消通知が送付されることを説明し、了承を得ました。 ○平成22年2月1日から2月3日までに紛失した届書の捜索を行いました。 ○平成22年2月3日、名護社会保険事務所(に保管されていた資格喪失届書の写しに基づき、2以上勤務者にかかる事務処理を行いました。 ○平成22年2月4日、電話にて主たる事業所(A事業所)の担当者様に謝罪及び今回の経過を説明し、了承を得ました。	○受付分の適用関係届書については、受付簿を作成し、管理を行うこととしました。	外部
38	2010年2月9日	健康保険被扶養者届控の送付漏れについて	受理後の書類管理誤り	東京	渋谷	2010年1月8日	2010年2月3日	○平成22年2月3日A社会保険労務士が来所され、被扶養者届の届が届かないとの申し立てがありました。資格取得届の届が届いた時点(日付未確認)で問い合わせをしたときに、処理が別々に行われていることからしばらく待つように説明があったが、今日現在届いておらず、どうなっているのか、個人情報がかかっているのではないかとのおし出があったため確認したところ届の送付漏れが判明しました。調査の結果、事務センターから入力後送付された被扶養者届に届書控が届付けされた状態で保管されていました。	○事実経過としては、当初で平成22年1月4日に受け付けた被扶養者届を事務センターにおいて平成22年1月8日入力処理を行い届書控を社会保険労務士宛送付すべきところ、確認が不十分のため処理後の届出書類の正副とも年金事務所へ送付がありそのまま保管され届書控の未送付となったものです。原因としては届出書の正副が届付けされたことから(添付書類を届付けする際に事業所控を誤って届付けしたと思われる)、事務センターにて入力処理後に事業所控を郵送する際に確認が十分でなく送付が漏れたこと、および、当事務所に処理後の届書が届いた時点で確認がなかったことによるものです。	1名	なし	0	○送付漏れとなったことについてお詫びし、事業所控に本日付の確認印を押しお渡ししたところ、1月4日受付なので1月4日の日付にしてほしいとの申し出があり、当所としては処理日の平成22年1月8日の確認印は押せる旨話したところ、所長印を押すよう求められたため、所長印は押せない旨伝え、控の交付が遅くなった経過については文書で出せる旨説明しました。ご本人様にはご納得いただけず、上席の者の対応を求められたため副所長が対応を行いました。副所長より改めて送付漏れについてお詫びし、 1、今後このようなことが無いように職員に再度周知したこと 2、平成22年1月4日付けの確認印は押せないが当所提出分のコピーをお渡しすること 3、副所長名で今回の経過について文書で説明をすることで了解をいただきました。	○今後の対応として、届書が事務センターより返戻された場合当所で保管すべきもの以外が含まれていないか十分確認するよう職員に周知しました。事務センターには情報提供しました。	外部
39	2010年2月12日	被保険者氏名変更(訂正)届の入力漏れについて	受理後の書類管理誤り	東京	事務センター	2009年12月21日	2010年2月8日	○平成22年2月8日、港年金事務所から被保険者証が届かないとの電話がありました。確認したところ住所変更届は入力されておりましたが、氏名変更届が入力されていないことが判明しました。 ○確認したところ、事務センターから届付された届書の中に、ホチキス止めの住所変更届と氏名変更届が見つかりました。ホチキスがされていたため、表の住所変更届だけを入力し、裏にあった氏名変更届を入力しないまま事務所へ届付されていました。	○平成21年12月21日、東京事務センターにて届付された届書の仕分けをする際に、届書ごとに分けなかったこと。また、ホチキス止めをしていたため入力者が入力を漏らしてしまったことによるものです。	1事業所 1名	なし	0	○南関東ブロック本部から港年金事務所の副所長へ事実確認をするよう依頼がありました。 ○南関東ブロック本部が届書及び被保険者証が見つかったことを伝え事業所の担当者様へ謝罪しました。なお、改めて港年金事務所又は事務センターから謝罪させることを伝えました。 ○東京事務センター-厚年適用第3グループ長が、事業所の担当者様に電話にて謝罪を行うとともに、経過及び謝罪について文書を送付することで了承を得ました。	○東京事務センター-厚年適用第3グループ長が、担当部署及び職員等に当該事象を説明し、適正な事務処理を徹底するよう注意喚起を行いました。	外部
40	2010年2月23日	年金額訂正届の未処理(紛失)について	受理後の書類管理誤り	群馬	前橋	2008年2月	2010年2月18日	○平成20年2月頃に、年金額訂正届・年金証書・年金手帳を提出したが、まだ何も連絡がないのでどうなっているのかとA様が平成22年2月18日来所されました。当時の担当者Bに何度か照会していたが、もう少し時間がかかると言われ待っていたとのことでした。受付簿を確認しましたが、記載はなく、事務所内を捜索したが当該届書等は発見されませんでした。Bに確認しましたが、持っていないとのこと、未処理(紛失)が判明しました。	○当時、担当者Bは、記録統合の処理は行いましたが、届書の処理を後回しにしたまま、転勤(平成21年10月)となったため書類を紛失してしまったことによるものです。	1名	未払い	5,416	○前橋年金事務所厚年適用調査課長がA様に電話にて経過を報告し謝罪しました。 ○厚年適用課長と担当者BがA様宅を訪問し謝罪しました。経過を説明の上、年金証書・年金手帳を再交付し手渡すとともに、当該届書を受理し了承を得ました。	○課内ミーティングにて当該事象を報告し、受付・処理でのチェックを再確認するよう申し合わせました。	外部
41	2010年3月5日	資格取得時の基礎年金番号特定誤りについて	記録訂正誤り	愛知	熱田	2008年12月12日	2010年3月4日	○東灘年金事務所において「ねんきん定期便」作成処理に係る被保険者記録対象の確認を行ったところ、被保険者A様の記録に別人記録が含まれている可能性がある旨連絡を受け、熱田年金事務所加入中の記録について届書を確認したところ被保険者B様の記録が被保険者A様の基礎年金番号に含まれていることが判明しました。	○熱田年金事務所管内のB事業所から提出された被保険者B様の健康保険・厚生年金保険被保険者資格取得届を確認したところ、資格取得時に20歳前で基礎年金番号欄が空欄、年金手帳未添付であったため、社会保険オンラインシステムで氏名を検索し、カマ氏名・生年月日が一一致している被保険者A様の記録を、漢字氏名・住所が不一致であったにもかかわらず被保険者B様の記録と誤って特定し処理したことによるものです。	2事業所 2名	なし	0	○平成22年3月5日東灘年金事務所担当者からA様の勤務する事業所Aに電話で、事務処理誤りの経緯とお詫びをし、適切な記録に訂正した旨お伝えしました。 ○平成22年3月9日熱田年金事務所適用調査課長がB様の勤務する事業所Bに電話にて、今回の事象を説明し、お詫びした後、訪問のうえ謝罪しB様の年金手帳を交付したい旨をお伝えしました。同日午後副所長と適用調査課長が事業所Bを訪問し、事業主様に経緯とお詫びを行い、適切な記録に訂正した旨お伝えし、年金手帳を交付しました。	○基礎年金番号が不明な場合は、業務処理マニュアルに基づき、年金手帳のコピーを求め、紛失の場合は年金手帳再交付申請書の提出を求め、また、年金手帳再交付申請書の提出を受けた場合は、他人の記録との統合ミスを防止するため、4情報(氏名、性別、生年月日、住所)の他に履歴も確認の上、基礎年金番号を特定することの周知徹底を図りました。	内部
42	2010年3月9日	地方第三者委員会に対する「年金記録に係る確認届出書の放置及び年金記録の改ざんについて	事故等	神奈川	厚木	2007年12月3日	2010年1月19日	○旧厚木社会保険事務所において、平成19年9月から平成21年12月までの間に本人様から提出された「年金記録に係る確認届出書」114件が、年金記録確認第三者委員会へ送付されていなかったこと、また、その一部(40件)について、「社会保険事務所段階における記録訂正基準」に基づかない不正な記録訂正が行われていたこと、うち5件については訂正後の年金が支給されていることが判明しました。  ・ 確認届出書(厚生年金)受付件数(平成19年9月～21年12月) 196件 ・ 第三者委員会に送付されず不適正な取扱いがされたもの(合計) 114件 ① 第三者委員会に送付されず放置されていたもの 74件 ② 社会保険事務所段階で記録の不正な訂正を行ったもの 40件 ②のうち既定が行われたもの 10件 ア、平成22年3月までに支給が行われたもの 5件 イ、平成22年4月に支給が開始される予定のもの 2件 ウ、在職中で年金支給が停止となっているもの等 3件 (イについては、4月支給予定分を含む)	○当時の担当者に確認したところ、 ・業務が忙しく、届出書の処理を先延ばししたこと。 ・届出書を第三者委員会に届付せず、自らの判断で記録を訂正したことが判明しました。	114件	その他	調査中	○対象となるご本人様に対し、訪問によりお詫びするとともに本件の概要を説明します。 ○不正に訂正された記録については、ご本人様にご説明の上、訂正前の状態に戻します。 また、既に不正な記録訂正により支給された増額分については返還をお願いします。 ○早急に確認届出書を第三者委員会に送付します。  ※平成22年3月30日厚生労働省と連名で(「年金記録に係る確認届出書」の不適切な取扱いについて)公表済み	○記録訂正については決裁権者が課長であり、課長ひとりでの処理できるものとなっており、年金事務所内で、記録の補正状況についてのチェック体制が十分でなかったことを踏まえ、以下の対応をとることとしました。 ①記録訂正に係るオンライン入力についてダブルチェックを徹底します。 ②年金事務所長による進捗管理の徹底を図ります。 ③第三者委員会への送付に係る旧社会保険事務局の事務を引き継いだ事務センターにおける進捗管理の徹底を図ります。	外部

整理番号	受付年月日	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生日	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
43	2010年2月16日	二以上事業所勤務所勤務者に係る保険料の徴収誤りについて	受付時の書類管理誤り	福島	平	2009年8月26日	2010年2月12日	○厚生年金徴収担当者が他の二以上事業所勤務者に係る保険料の事務処理中に、資格喪失者の保険料処理がなされていないことに気づき、今回の事務処理誤りが判明しました。	○平成21年8月26日付で、二以上事業所勤務者の喪失届(非選択事業所のみ)が提出されたが、当時の適用課の担当者が資格喪失した場合は、徴収課へ引継がなければならないことを知りませんでした。 ○また、徴収課担当者も毎月の確認時に、資格喪失したことは把握していたが自動的に処理がなされると思っていたため、処理を怠っていたことによるものです。	2事業所 1名	過徴収	1,099,812	○厚生年金徴収課長がA事業所に連絡をし事業主様に謝罪し、改めて訪問のうえ説明をすることで合意しました。 ○現在の担当者に事実を説明するとともに、他の事務処理誤りがないか確認をしました。 ○A事業所に訪問のうえ事業主様に対し説明と謝罪を行いました。	○両課の課内会議において、当該事象を説明するとともに、複数名で確認することを徹底するように申し合わせました。	内部
44	2010年3月5日	厚生年金保険特例納付保険料に係る納入告知の遅れについて	未処理・処理遅延	福島	平	2010年1月25日	2010年3月4日	○第三者委員会の事務担当者が、千代田年金事務所から送付された第三者委員会あっせん事案に係る引継書関係書類の納付申出書について、厚生年金徴収課担当者へ確認を取ったことにより今回の事務処理誤りが判明しました。	○千代田年金事務所より送付された特例納付保険料に係る関係書類(引継書)について、担当者が徴収課へ引継がなければならないことを知らなかったために、今回の事務処理誤りが発生しました。	1事業所 2名	未徴収	19,549	○厚生年金徴収課長が電話にてA事業所の担当者様に謝罪を行い了解を得ました。	○事務処理担当者に事実を説明するとともに、他の事務処理誤りがないか確認をしました。また、事務処理担当者及び受付担当で二重チェックを必ず行うことを再確認しました。	外部
45	2010年3月11日	育児休業等取得者申出書の入力漏れによる保険料請求誤りについて	未処理・処理遅延	京都	事務センター	2010年3月3日	2010年3月3日	○事業主様から京都西年金事務所にA金融機関で口座振替された保険料について電話照会があり、京都事務センターで処理漏れによる事務処理誤りが判明しました。 ○届書入力漏れのため平成21年4月分に通及して保険料が発生し、過大な保険料を平成22年2月19日納入告知、3月1日指定口座から口座振替したものです。	○第1子出産後、育児休業による保険料免除申出者(～平成21年10月1日まで承認) ○平成21年11月24日(京都西年金事務所窓口受付)第二子出産による育児休業等取得申出書を提出しました。 ○平成21年11月26日第一子の育児休業期間と重複するため、第一子の育児休業終了届出が必要であると電話で説明しました。 ○平成22年1月27日(京都西年金事務所窓口受付)指通に基づき終了届の提出がありました。提出のあった終了届のみ入力しました。このとき、別に保留していた第二子出産による育児休業等取得申出書の処理を怠ったために事業所に過大な保険料請求を行ってしまいました。 ○前任からの事務引継ぎが適当に行われていなかったため、処理をすべき届書の確認を怠っていたことが主な原因と考えられます。	1事業所	過徴収	688,176	○3/3 事業主様へ電話で謝罪しました。事後の対応について税理士と相談してから電話することでした。 ○同日18時、事業所へ電話し、改めて事業主とお話したところ、自分自身の給与が振込不能となったため、京都西年金事務所へ電話した。すぐにも超過分を送付してほしいとの申し立てがありました。スケジュール通りだと早くても月末振込みとなる旨を説明しましたが、それでは納得できない、早急に超過して納付した金額を送付してほしい旨の申し立てがありました。 事業所へ赴き、指定口座から社会保険料が引き落とされていることを確認し、還付請求書を発行しました。 ○保留書類の再確認を行い、他に長期にわたって未処理となっている届書がないか、担当職員全員で確認を行いました。	○審査段階で処理を行えない届書は返戻することを徹底するよう指示しました。 ○やむを得ず保留する場合でも、1週間を限度として所定の場所に保管し毎週確認するよう申し合わせました。	外部
46	2010年3月16日	保険料還付金の支払遅延について	未処理・処理遅延	千葉	千葉	2010年2月5日	2010年3月12日	○保険料等還付請求書を出したが振り込まれないとの申し出があり、確認したところ、事務センターで還付請求書が未入力であると判明しました。	○平成22年1月21日にA事業所より「避及喪失届を提出の際に窓口で還付金が振り込まれると聞いたがまだ振り込まれていない」との問い合わせがありました。担当者に確認したところ12月に避及喪失届を提出し1月13日に充当未済一覧表が出力されたため還付処理を行う予定でした。事業主様に経過と保険料等還付金請求書を送付し返送説明しました。「聞いていた話と違う、早急に振り込んで欲しい」との申出のため、事業主様に「近日中に保険料等還付金請求書を送付するので届き次第返送して欲しい、こちらに届いてから1ヶ月程度で振り込める予定です」と説明し、事業主様もご納得されました。 ○平成22年2月4日に千葉年金事務所へ保険料等還付請求書を受付。2月5日、事務センターへ電話。担当者離席中のため至急、保険料等還付請求書を送付する旨伝言依頼し保険料等還付請求書に付箋にて至急支払処理をして欲しい旨を記載し回付しました。 ○平成22年3月12日に事業主様より電話があり、「当初の説明だと提出してから1ヶ月程度のことだったが処理はどうなっているのか」との問い合わせがあり、確認し折り返し連絡する旨を伝えました。 事務センターに確認したところ、処理遅延により還付入力はまだ行っていないとのことで、最速の入力処理で3月17日入力(4月2日以降振り込み)とのことでした。	1事業所 1名	未払い	809,532	○担当課長が機構本部に通常のサイクルによらない方法について確認し、事業主様に電話にて、お詫びをし、機構本部に確認した通常のサイクルによらない方法での振込をご了承いただきました。	○課内課長会議において、当該事象を説明し、お客様より早急に還付金等を支払って欲しい旨の連絡があった際には、年金事務所と事務センターの担当者同士での話をせず、管理者同士が連絡をとり担当者へ指示を出すこととしました。その際電話だけではなく併せてメールによる指示も行うよう申し合わせました。	外部
47	2010年2月5日	管理換帳票「領収済通知書」の印刷誤りについて	通知書等の作成誤り	熊本	事務センター	2010年1月29日	2010年2月3日	○2月3日、A銀行から八代年金事務所へ、領収済通知書の印刷が誤っているのではないかと問い合わせがあり領収控を確認したところ、印刷誤りが判明し、熊本事務センターへ報告がありました。 ※領収済通知書(延滞金分)は、1月28日に熊本事務センターから発送したものでした。 ○旧社会保険庁印刷の日本年金機構用管理換帳票のうち、熊本事務センターに納品された領収済通知書(八代年金事務所分)について、2枚目と3枚目が印刷誤りにより入れ違いとなっていることが判明しました。 ○本来は2枚目が「領収控」、3枚目が「納入告知書 納付書・領収証書(歳入徴収官印影あり)」となるべきところ、2枚目が「納入告知書 納付書・領収証書(歳入徴収官印影なし)」、3枚目が「領収控(歳入徴収官印影あり)」となっていました。 ○1月28日に発送した領収済通知書(延滞金)77件(115枚)のうち、1月29日にA銀行においてB事業所が納めた1枚が、該当領収済通知書であったことが判明しました。	○印刷業者による印刷誤りが原因です。	77件 115枚	なし	0	○八代年金事務所から報告を受けた熊本事務センター担当者が、機構本部徴収企画グループに報告しました。 ○取り急ぎ、本部から印刷誤りのない領収済通知書を郵送してもらい、2月5日に再作成のうえ対象事業所へお詫びの文書とともに再度郵送するよう準備をすることとしました。(お詫びの文書は当事務センターで作成し、機構本部徴収企画グループに確認してもらうこととしました。) ○今回判明した事業所分について、領収書として有効であるかの確認をしたところ、有効であるとの機構本部徴収企画グループから回答を得ました。	○印刷業者に対して原因を調査させ事故防止の徹底を指導いたしました。	外部
48	2010年3月2日	お知らせ文書の事務所電話番号記載誤り	通知書等の作成誤り	東京	目黒	2010年2月26日	2010年3月1日	○平成22年2月26日「日本年金機構設立に伴う社会保険事務所の組織変更について(お知らせ)」を送付した、A事業所から(お知らせ)文書の事務所電話番号に記載誤りがあるとの連絡が平成22年3月1日にあり、控により確認したところ、記載された事務所の電話番号に誤りがあることが判明しました。	○「日本年金機構設立に伴う社会保険事務所の組織変更について(お知らせ)」の文書を作成時、文書内容についてチェックを行ったが見落としとしてしまったためです。	216事業所	なし	0	○担当課長が、誤って記載した電話番号の事業所に電話にてお詫びしました。また、事業所を訪問し、事務処理経過など説明の上、再度謝罪しました。 ○文書送付事業所に対し「電話番号記載誤りのお詫び」文書発送しました。	○事務所内課長会議において事務処理誤り内容を説明し事務所作成文書での電話番号の記載誤りがないよう注意するとともに、内容チェックは複数名により行うよう申し合わせました。	外部

整理番号	受付年月日	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生日月	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
49	2010年3月8日	国民年金第3号被保険者該当届の処理に伴う、被保険者資格記録の補正処理及び保険料の還付誤りについて	確認・決定誤り	東京	上野	2005年1月11日	2010年3月4日	○当所管内の事業所担当者様より、過去に第3号被保険者該当届を届出した者に係る加入記録の照会があり、届出された第3号該当届の処理を行う際の被保険者記録の訂正処理に誤りがあり、届書と記録について確認したところ、本来であれば1号被保険者とすべき期間について無資格期間とし、お返しする必要のない保険料について返付していることが判明しました。	○平成17年11月1日付をもって、平成16年5月21日及び平成16年9月21日を該当年月日とする第3号該当届が届出されました。当該届書には、雇用保険受給資格者証が添付されており、平成16年6月23日～9月20日の間については、基本手当を受給しており、被扶養配偶者に該当しないことが確認できました。届出があった時点のご本人様の資格記録は、平成16年5月21日より1号被保険者となっており、平成16年5月から11月分の保険料について、納付済でありました。このため、本来であれば、平成16年5月21日の第1号被保険者の資格取得記録を第3号被保険者の資格取得記録に訂正することにより、平成16年5月21日～平成16年6月23日及び平成16年9月21日以降の期間について第3号被保険者期間とし、平成16年6月23日～9月20日の間については、第1号被保険者記録とする必要がありました。しかしながら、事務担当者は、平成16年5月21日の第1号被保険者の資格取得記録の取消処理を行い、平成16年5月21日～平成16年6月23日、平成16年9月21日以降の期間について第3号被保険者期間としたため、平成16年6月23日～9月20日の間が無資格期間となり、納付済であった平成16年5月から11月分の保険料が還付されてしまいました。	1事業所 1名	誤還付	39,900	○ご本人様へ、お詫びの文書とともに記録訂正後の被保険者記録照会回答票及び被保険者記録照会(Ⅱ)を送付しました。 ○東通年金事務所より、返納金の納入告知書が年金局より届いた旨の連絡があったため、当所への送付を依頼しました。 ○東通年金事務所より、返納金の納入告知書が送付されたため、当所国民年金課長がご本人様の配偶者へご連絡のうえ、改めて事務処理誤りに係るお詫びを行うとともに、納入告知書を返付させていただくこととしました。 ○配偶者より、連絡があり、返納金の納付と年金記録についてのご照会があったため、年金記録は既に正しく訂正済である旨をお伝えするとともに、返納金についてのご説明をさせていただきました。また、この度の事務処理誤りが生じた経過について文書にまとめたものが改しのご要望があったため、作成のうえ、お送りさせていただくこととしました。	○現在の当所においては、国民年金第3号被保険者該当届の処理にあたっては、誤入力等を防止するため、処理結果リストの確認のみならず、複数の者により、入力処理後の記録管理システムの照写画面及びハードコピーをチェックすることによって、入力処理前後の資格記録等の確認を行うこととしていますが、課内会議において、当該確認方法の徹底を図りました。	外部
50	2010年3月11日	国民年金保険料還付誤りについて	確認・決定誤り	兵庫	豊岡	2009年5月18日	2010年3月9日	○平成22年3月8日窓口にて国民年金被保険者資格喪失届(申出)書を受理し、平成22年3月9日に国民年金課担当者が当該届書を入力処理する際に、資格記録を確認したところ、納付記録変更履歴及び過誤納があり、誤って還付していることが判明しました。	○平成21年5月18日国民年金被保険者資格取得申出書(60歳以上の任意加入申出用)を処理する際に資格喪失日を誤って入力し訂正入力をしたが、納付記録を追加すべきではないとご。過誤納とすることを考慮せずに誤った納付記録の追加処理をしたためです。 ○また、平成21年6月16日過誤納者整理票を処理する際にも、チェックをもらしたためです。	1名	誤還付	14,410	○担当者がご本人様に電話をし訪問の意向を伝えましたが、本日の訪問は不要とのことであったため、電話にて、お詫びし、誤って還付した保険料の返納をさせていただくことについて了解を得ました。返納の納付書の作成に日数を要するため、作成でき次第改めて連絡をしたうえ、ご自宅を訪問し納付書をお渡しと通知書等の回収をさせていただくことを了解いただきました。 ○返納金の納付書が送付されたため、担当者が電話にて、改めて事象の説明をお詫びをしたあと、担当課長と担当者が訪問のうえお詫びをした。また、返納金の納付書をお渡し返納金の納入について了解を得ました。	○課内会議において、当該事象を説明し、納付記録の追加処理後の記録チェック及び過誤納者整理票を処理の際のチェックを慎重に行なうよう指示し、決裁時においても改めてチェックすることとしました。また、入力結果については、複数名による相互チェックの徹底を行うことを申し合わせました。	内部
51	2010年3月19日	国民年金保険料の納付記録追加処理の誤りについて	確認・決定誤り	愛知	名古屋北	2009年10月23日	2010年3月15日	○愛知事務センター 第三者委員会担当者から、平成21年10月23日に処理された、昭和49年2月分と3月分の国民年金保険料の納付記録の追加についての照会が、平成22年3月12日にあったため確認し、A市役所にも確認したところ平成22年3月15日回答があり、誤って納付記録の追加処理をしていたことが判明しました。	○平成21年8月17日受付した国民年金保険料納付記録照会申出書の調査過程において、昭和48年度の国民年金保険料を納付交換処理する際に、国民年金被保険者台帳との整合性を確認せず、市役所の被保険者名簿をもとに処理してしまつたためです。 ○当被保険者様は、昭和48年度国民年金保険料を前納していましたが、昭和49年1月分から国民年金保険料の改定があり、差額保険料を納付していなかったために、国民年金被保険者台帳では、差額未納分のみなし免除との記載があったにもかかわらず、前納で完納と記載された市役所の名簿をもとに、納付記録の追加処理をしてしまったためです。	1名	なし	0	○国民年金課長がご本人様に電話にて、今回の事象を説明しお詫びした後、訪問の上謝罪し回答書を送付したい旨申し出たところ、説明内容は良くなったので訪問は不要とのこと、通知書を送りました。	○上司が出張中であったため、担当者からの報告が遅延したことに対し、所内の報告体制について役付会議及び課内会議において徹底しました。 ○課内会議において、当該事象を説明し決裁時の点検を徹底し、また、みなし免除等特殊事例について周知徹底しました。	内部
52	2010年3月24日	継続免除審査誤りについて	確認・決定誤り	北海道	帯広	2009年7月9日	2010年3月23日	○A市役所国民年金担当者様から、「窓口にて免除申請を受付したお客様の中に、全額免除に該当しない方であるが、配偶者が全額免除になっているので調べてほしい。」との連絡があり、平成22年3月19日にA市から所得確認書類の送付を受け平成22年3月23日に世帯状況及び所得を確認したところ、平成21年7月に継続免除により全額免除承認した配偶者の審査が誤りであったことが判明しました。	○平成21年7月7日に、A市より免除等の継続審査をするための、世帯状況及び所得情報を磁気媒体で提供を受けました。その際、A市から「世帯情報未収録となっている者がいるので、紙媒体で照会してほしい。」との情報提供があり事後確認をすべきところ、磁気媒体での審査で自動的にエラーになると思ひ込み、その後の確認を怠っていました。そのため、世帯情報及び所得情報がエラーとならずに収録となり、誤った内容での承認を行ってしまいました。 ○A市から情報提供された他の磁気媒体不備対象者について確認したところ、同様の誤りはありませんでした。	1名	未徴収	25,690	○担当職員がご本人様に電話し、概要説明のうえお詫びをし、改めて訪問してお詫びをしたい意向を伝えましたが、これから仕事に出かけるため時間がないとのこと、後日改めて連絡させていただきますこととなりました。 ○担当職員からご本人様に数回電話するも不在でありましたが、数日後、国民年金課長から電話したところ話ができました。ご本人様にお詫びし訪問の意向を伝え、3月29日に訪問することを約束しました。 ○国民年金課長及び担当職員が、ご本人様の自宅に訪問し、お詫びのうえ経過と、今後の対応として国民年金保険料免除申請書の提出をいただき、多段階免除に該当するかを改めて審査のうえ結果をお知らせをすること、保険料の負担が生じることを説明し了承を得ました。	○市町村との連絡を密にし、磁気媒体への収録不備については事後確認を複数名で行うこととしました。 ○世帯情報または所得情報の収録に不具合が生じる場合は、エラーとなるようにシステム改善を市町村に要望しました。	外部
53	2010年3月26日	国民年金保険料の還付誤りについて	確認・決定誤り	東京	杉並	2007年7月25日	2010年3月23日	○ねんきん定期便の回答について調査をしていたところ、平成19年7月25日に処理を行った国民年金第3号被保険者特例措置該当期間金額(取消)届書に係る被保険者記録の訂正処理に誤りがあり、それに伴い国民年金保険料の還付金に誤りがあることが判明しました。	○平成19年7月25日に国民年金第3号被保険者特例措置該当期間(取消)届書に係る被保険者記録の訂正処理をする際に、納付済であった第1号被保険者期間の追加処理をしなかったため、国民年金保険料還付金1,708,000円のうち53,170円が過払いとなり、返納していただくことになりました。 ○また、決裁においても被保険者記録の訂正誤り、及びそれに伴う過誤納額の還付決定誤りのチェック漏れをしたことによるものです。	1名	誤還付	153,170	○担当課長が被保険者様宅を訪問のうえお詫びし、今回の事象についての説明を行い、返納金についての了承を得ました。 ○ねんきん定期便の回答書を被保険者宅へ郵送しました。返納金納付書は後日送付予定です。	○国民年金課職員全員に、当該事象を説明し、被保険者記録の訂正処理及び保険料の還付処理をする際には、慎重に行うよう指示しました。	内部
54	2010年3月26日	国民年金保険料還付金の支払い誤り(誤還付)について	確認・決定誤り	秋田	事務センター	2009年12月18日 ～ 2010年2月19日	2010年3月25日	○支払のための内容審査を行う際、「国民年金保険料還付請求書」と「国民年金過誤納保険料還付決定通知書」と突合しながら審査を行うべきところを行っていませんでした。 ○窓口装置による画面確認(「国民年金被保険者記録照会(過誤納)」画面)を失念していました。	○平成22年3月26日～同年3月30日、国民年金グループ長が被保険者様4名に対して電話にて事実確認を行ったところ誤還付が確認できたため、謝罪とともに経過や返納に関する手続きについて説明を行いました。なお、後日、返納手続きに応じ、納付していた旨確認しました。	3事務所 4名	誤還付	93,440	○事件発生後、「国民年金保険料還付請求書」と「国民年金過誤納保険料還付決定通知書」と突合しながら審査を行うことを徹底しました。 ○また、二次チェック者においても、窓口装置による画面確認(「国民年金被保険者記録照会(過誤納)」画面)を行うことを再度確認しました。 ○グループ内において、当該事象の説明をし、適切な事務処理及び決裁時のチェックの徹底を図りました。	内部	
55	2010年3月19日	記録統合取消に関する事務処理誤りについて	確認・決定誤り	本部	記録管理部 記録業務グループ	2010年1月27日	2010年3月9日	○国民年金保険料還付請求書が届いたご本人様から、還付の内容について小倉南年金事務所にお問い合わせがあり、年金事務所より出力原因を調査しましたが判明せず福岡事務所を連じ本部記録業務グループに連絡がありましたが、記録業務グループでも判明できませんでした。 ○本部システム開発部へ出力装置について確認したところ、記録統合取消時に記録補正処理を行わなければ還付請求書が作成されてしまう旨を確認し、記録業務グループにおいて還付請求書出力となる処理の調査の結果、ねんきん特別便回答票の処理をしている委託業者の事務処理誤りが判明しました。	○記録統合処理が必要な記録は、記録を管理しているシステムへの入力時に警告メッセージが表示されていますが、当該表示の報告を管理者等にしていなかったため、管理者等が記録の統合取消を行い、その際の補正処理を行わず、その後オペレータが一旦取り消した記録を再入力したことによって、国民年金納付記録が重複納付となって誤った還付請求書が年金事務所へ出力されました。	誤送付11名 誤還付1名	誤還付	55,500	○小倉南年金事務所へ発生原因を報告しました。 ○該当年金事務所(事務センター)に処理状況の確認を行い、未還付の確認ができたものは還付請求書が事務処理誤りによる出力であることを説明し、還付取消処理の依頼を行いました。(10件) ○すでに還付済(1件)の該当者には事務センターから、返納金発生の手続きの連絡をもらうことと、返納金発生を速めてもらうよう依頼しました。 ○3月25日年金事務所からご本人様に謝罪し返納することについて了解をいただきました。	○委託業者には、統合取消入力の場合には記録補正処理が発生することの周知徹底を図ると同時に、取消が必要となった場合には安易に取消処理を行わず、職員へ報告し職員からの指示による処理を行うよう徹底を図りました。	外部
56	2010年2月8日	国民年金第一号資格取得の入力漏れについて	未処理・処理遅延	千葉	木更津	2009年11月27日	2010年2月8日	○被保険者A様から、昨年11月にB市役所にて加入手続きをしたが納付書が届かないとの電話が平成22年2月8日にあり、確認したところ、千葉事務所での入力漏れがあったことが判明しました。	○平成21年11月27日に千葉事務所において、B市から報告された資格取得と氏名変更の項目が記載された当該書類を入力する際、氏名変更のみを入力し、資格取得の入力を漏らしたことによるものです。 ○処理結果の点検時に漏れを発見できませんでした。	1名	なし	0	○担当課長がA様に電話にてお詫びをしました。A様は謝罪文書を強く求めているため、明日発送手続きをとることとしました。 ○担当課長がA様に電話をし、直接訪問してお詫び文書と納付書をお渡ししたいと申し出たが断られ、送付して欲しいとのことでしたので、お詫び文書と納付書をA様へ発送しました。	○事務センターにおいて、当該事象を説明し、届書と処理結果の安全は、ローテーションを組み、作業の慣性化による見落としが生じないよう申し合わせました。	外部
57	2010年2月2日	国民年金付加保険料納付申出書の入力漏れについて	未処理・処理遅延	三重	事務センター	2010年2月1日	2010年2月1日	○原因は、担当者の処理、未処理を混同した事による不注意及び業務の進捗管理の不行き届きが原因です。 ○平成2月2日、高齢任意担当者の未処理書類のチェック確認を行ったところ、処理済の決裁箱より未処理の任意加入申出書及び付加申出書を発見し、書類の納付期限は、既に経過していることが判明しました。また、合計8件の付加保険料納付申出書等が、処理されず放置されていたことが判明しました。	○原因は、担当者の処理、未処理を混同した事による不注意及び業務の進捗管理の不行き届きが原因です。	8名	未徴収	0	○平成22年2月12日本部より付加保険料受理について承認の回答を受理しました。 ○対象となる方々について、各保険者である事務所へ連絡をとり、今回の事務処理遅延の件について説明を謝罪を行いました。そのうち伊勢・四日市分については、年金事務所にてご本人様と話しをしてもらいました。津に当たっては当方センターにて説明しました。その後、保険料を徴収しました。 ○管轄する年金事務所職員が対応し、全員の保険料を受領しました。	○書類が、滞りとならないよう水捌けのよい体制造りを構築するため事務分掌を見直します。事務処理遅延については、事務所から協力支援の申し出もあり連携を図ることにより解消します。	外部

整理番号	受付年月日	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生日	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
58	2010年1月5日	国民年金保険料口座振替納付からクレジットカード納付への変更処理における入力誤りについて	入力誤り	宮城	事務センター	2009年11月10日	2009年12月25日	○平成21年12月25日、仙台東社会保険事務所に、被保険者から11月分保険料が口座引き落としされなかったとの電話照会がありました。内容確認後説明することで了解を得ました。同日、記録管理システム上の口座振替情報記録が欠落していたことから社会保険業務センターに原因を照会しました。平成21年12月28日、社会保険業務センターから連絡があり、口座振替情報記録変更履歴に平成21年11月10日に取消処理が行われていることが判明しました。	○平成21年11月9日に入力処理を行った「国民年金保険料クレジットカード納付申出書」⑧「クレジットカード名義人氏名」の入力に誤りがあり、平成21年11月10日に補正入力を行う際に入力コードを誤ったため、口座振替取消の処理が行われたこと、また、クレジットカード納付に変更になるため口座振替取消については、そのまま差し支えないと判断し、決断においても同様に誤った判断をしたことにより、平成21年11月分保険料(早割=14,610円)の振り替えが行われなかったものです。	1名	なし	0	○平成21年12月28日、ご本人様に電話連絡し事務の誤りによって口座引き落としとならなかったことを説明しお詫びしました。なお、早割り前納額で領収させていただくことについては、本部と協議するため越年する旨を伝えて了承を得ました。 ○本部より2月1日回答があり、平成21年11月分の保険料を早割り前納の金額で現金領収することで回答を得ました。 ○2月3日、ご本人様に電話連絡し、早割り前納の金額で現金領収する旨伝えました。 ○2月4日、ご本人様宅を訪問し現金領収しました。	○朝礼時のミーティングにて事務処理誤りがあったことを全職員に周知し、ほとんど使用することのない届書コードを入力する際は、マニュアルを精読し、また、他の職員と相互に確認を徹底するよう指示しました。	外部
59	2010年2月23日	国民年金任意加入被保険者資格喪失予定年月日の誤りについて	入力誤り	埼玉	川越	2008年6月9日	2010年2月17日	○60歳以上の国民年金任意加入者について、資格喪失予定年月日一覧表により資格喪失日の入力処理を行う際に再確認したところ、喪失予定年月日を誤って入力していたため満額(480月)に1ヶ月不足していることが判明しました。	○平成22年2月17日、60歳以降国民年金任意加入者について、資格喪失予定年月日一覧表により平成22年2月1日喪失記録を入力するため被保険者記録を再確認したところ資格喪失予定年月日を誤って登録していたため満額(480月)に1ヶ月不足していることが判明しました。 ○資格訂正記録を確認したところ、任意加入申出入力の際には喪失予定年月日(480月到達日)の登録を行わず、平成20年6月9日に資格喪失予定年月日を平成22年1月1日として入力したことにより、(この際に喪失予定年月日を1月誤って計算したと推測されます。)	1名	過徴収	490	○事故が判明した時点で喪失日入力を保留し、担当者よりご本人様へ電話にて連絡し、お詫びのうえ喪失予定日が平成22年2月1日となることならびにお詫びの文書を添え1月分の定額+付加保険料の納付書を送付しました。 ○ご本人様より電話連絡あり、資格喪失日の誤りは事務所のミスであり正しい事務処理を行ってはいれば前納で割引された金額で納めることができました。たとえ1月分とはいえず自分に落ち度がないのに割引されない金額で納付することに納得がいかない。そちらのミスなのでどうにか対応できないのかとの申し出がありました。 ○ブロック本部へ今回の件について相談し、ご本人様の希望に沿った形で対応することが可能か確認しましたが前納割引で差額のみ納付いただくことは困難であるとの回答をいただきました。 ○再度、ご本人様へご連絡し、今までの経過を説明しました。今回の件でお客様に落ち度がないにもかかわらず大変ご迷惑をおかけしたこと、ならびに事務処理誤りに至った経過についてお詫びご伺いたい旨を説明しましたが、訪問してきたところで割引した金額で納付できないのであれば訪問は不要とのことでした。不足する1か月分については手元に届いた納付書で納付いただけるとのご了解を得ました。 ○また、今後このような事例が発生するかもしれないので対応策はどうするのかとの質問があったため、今回の件については事務処理誤りとして機構本部ならびにブロック本部へ報告すること、今後については決裁の際には加入月数に誤りがないよう複数名によるチェックの徹底を行うよう伝えました。なお、ご本人様より機構本部へ報告した内容について自分あてにどういった内容で報告したか知らせてほしいとのことであったため、別途報告内容についてのお詫びの文書を送付しました。	○今回の件については課内会打ち合わせを行い、資格喪失予定日の確認する必要があるものについては複数名によるチェックを行うよう周知しました。	外部
60	2010年2月24日	国民年金還付保険料の郵便局名入力誤り及び苦情について	入力誤り	京都	京都西	2010年2月23日	2010年2月24日	○A様から「還付保険料支払時期を照会した際、2月中旬支払予定と説明されたが未だに案内がない」とのお問い合わせあり、確認したところ、A様が提出した還付請求書の受取先に記載された郵便局名称に誤りがあり、入力した事務センターでは、名称もれに気づかず、誤って記載通りの郵便局名称を入力し、登録を完了していたことが判明しました。 ○還付エラーとなったものを掲載する「支払不能一覧表」を確認した結果、A様の氏名があり、還付請求事故であることが判明しました。	○事務センターでは、記載された郵便局のコード番号を確認し、入力・登録していました。当該コード番号が実在するコード番号であることから、入力処理が完了しており、還付エラーとの認識がありませんでした。 ○現在の還付処理方法では、郵便局のコード番号と、郵便局名称それぞれの入力が必要となっております。但し、入力処理上、コード番号と郵便局名称との連動性はなく、コード番号が正しければ、郵便局名称入力に誤りがあっても入力処理が完了するようになっております。 ○還付請求書には、「A郵便局で受け取ります」との記載がありました(正しくは「B郵便局」)。事務センターでは、当該郵便局の正しいコード番号を入力しましたが、郵便局名称の入力に誤りがあったことによるものです。	1名	未払い	42,060	○国民年金課長がご本人様へ事情を説明し、エラー後の支払に約2週間かかるとの説明を行いました。ご理解を得ませんでした。 ○ご本人様が来所され、支払遅延に対する苦情と、遅やかな支払と具体的な支払時期について、至急の回答を求められました。国民年金課長が、機構本部へ、支払時期の調査依頼と、至急の回答を依頼する文書を送付しました。 抽出調査は困難であるため回答には時間を要するとの回答を受けました。お客様あて送付日を確認中である旨連絡するも、25日正午までの連絡・回答を求められました。 ○国民年金課長がご本人様へ、改めて年金局からの返事待ちで、送付日を確認中である旨を連絡しました。 ○本部から、週明けにご本人様宛送金通知書が届く見込み(早ければすでに発送済)であるとの連絡を受けました。 早速ご本人様あて連絡し、遅くとも週明けには送金通知書が発送されると思われること、早ければ週明け早々にも送金通知書が手元に届くと思わますが、郵便事情等もあるので、余裕をみて3月5日まで待つてほしい旨を伝えました。その後、ご本人様からのお問い合わせはありません。	○事務センターへ、書類審査における、コード番号と正式な郵便局名称の確認・入力依頼した。事務所における還付手続き相談では、郵便局窓口受取りには手作業ミスによる支払エラーのリスクがあると、正式名称の記載が必要なお客様へ伝えること、さらに、支払予定時期の相談に対して、データ送信後のデータエラーを想定のうえ対応するよう、課内職員へ周知しました。	外部
61	2010年3月2日	国民年金保険料の領収済通知書の誤入力について	入力誤り	東京	事務センター	2010年2月12日	2010年2月26日	○国民年金被保険者であるお客様から世田谷年金事務所に、「保険料還付請求書が送付されたが理由を教えてください。」との問合せがあり、確認したところ、2月12日(金)に本部からの依頼により手入力で処理した領収済通知書(以下、「通知書」という。)について、再度、光学文字読取装置(以下、「OCR」という。)による処理を行ったため、重複納付と同じ扱いとなり、還付請求書を送付したことが判明しました。	○平成22年2月12日機構本部から「東京事務センターに送付すべき通知書を他県の事務センターに送付してしまい本部へ返送されました。1月分の実金処理に間に合わない恐れがあるため、今から通知書をPDFにしてメールするで2月12日中に手入力で処理してください。当該者の通知書そのものは後日送付します。」と依頼されたため手入力で処理しました。 ○本部から依頼を受けた時、通知書と同時にOCR処理する集計表について、通知書を手入力した場合の処理方法を機構本部に照会しましたが、関係箇所を確認後に連絡することとしたので、本部から追加指示があると認識し、回答を待っていました。その間に、当該者の通知書が、本部から送付される通常分の通知書(約5,000通)と一緒に送付されたため、混在していることに気づかずOCRによる処理を行いました。 ○手入力した通知書について再度OCR処理を行ったため、重複納付と同じ扱いとなり、世田谷年金事務所から保険料の還付請求書をご本人様に送付してしまつたものです。	1名	なし	0	○世田谷年金事務所国民年金第一課長が、ご本人様のお母様に連絡し、経過説明を行い謝罪するとともに、ご本人様宛の保険料還付請求書についても返送していただくことで了承いただきました。 ○世田谷年金事務所にて、保険料還付請求書の返送を確認し、過誤納の取り消しを行いました。 ○朝のグループ内ミーティングを通じ、今回の事象と今後の対応方法を説明し、職員の注意喚起を促しました。	○機構本部国民年金部に、領収済通知書について手入力などの特別処理を行った際には、当該通知書の本体は「別送してもらう」若しくは「別途依頼費である旨のメモを付箋等で貼付する」など、通常にOCR処理する通知書と混在しないような対応を依頼し、事故防止策を確認しました。 ○朝のグループ内ミーティングを通じ、今回の事象と今後の対応方法を説明し、職員の注意喚起を促しました。	外部
62	2010年2月19日	国民年金保険料の口座振替自動引当にかかる事務処理誤りについて	通知書等の作成誤り	北海道	札幌北	2010年2月5日	2010年2月18日	○お客様より「国民年金第三号被保険者であるにもかかわらず口座振替動奨文書が送付されてきたが、間違いではないか」との問い合わせがあり、確認したところ、国民年金年度末対策口座振替動奨対象者のうち、動奨する必要がない国民年金第三号被保険者に対して、口座振替動奨文書を送付していることが判明しました。 ○その後の調査で、国民年金基金加入者で国民年金本体分保険料を口座引き落とししている方に対しても、口座振替動奨文書を送付していることが判明しました。	○2月5日に対象者を誤って抽出後、札幌北年金事務所宛宛名シールを作成し、北海道事務センターから口座振替動奨文書を送付したことになるものです。	417名	なし	0	○2月18日事象判明後、国民年金課職員により、国民年金第三号被保険者で電話番号が判明しているお客様に対して、電話による謝罪を行いました。2月19日始業時から、国民年金課職員及び国民年金課特定業務契約職員により、国民年金基金加入者で電話番号が判明している者に対して、抽出条件に当てはまるか、記録管理システムによる確認検査を行うこととしました。 ○国民年金課全員に対し事象を説明し、注意喚起を行い再発防止を図りました。(2月23日課内研修(職員)により実施済み。特定業務職員については事象について周知しました。) ○決裁については、所長まで必ず取得することとしました。	○抽出条件(対象者一覧表の5基本情報)の選定について、2名以上の者により確認することとしました。 ○対象者一覧表を出力し、抽出対象者一覧表に記載されている者に対して、抽出条件に当てはまるか、記録管理システムによる確認検査を行うこととしました。 ○国民年金課全員に対し事象を説明し、注意喚起を行い再発防止を図りました。(2月23日課内研修(職員)により実施済み。特定業務職員については事象について周知しました。) ○決裁については、所長まで必ず取得することとしました。	外部
63	2010年3月19日	20歳適用に係る案内文書(20歳を迎えたあなたへ)の連絡先(電話番号)の表示誤り	通知書等の作成誤り	沖縄	事務センター	2010年3月5日	2010年3月17日	○那覇年金事務所へ被保険者のお母様から20歳適用に係る案内文書の「20歳を迎えたあなたへ」の連絡先(電話番号)が誤っているとの電話連絡が入り、沖縄事務センター-国民年金グループという。連絡先電話番号は、一般のお客様(以下「A様」という。)の連絡先となっていることが判明しました。 ○なお、当該案内文書は、H22.3.5(金)に、沖縄事務センター-国民年金グループから那覇年金事務所管内の20歳適用対象者の計318件を送付しました。	○20歳適用に同封した案内文書の「20歳を迎えたあなたへ」は、H22.3.5(金)の送付前に、那覇年金事務所作成の文書の案内先が事務所及び担当課の名のみであったため、沖縄事務センター-国民年金グループの担当者は、当該年金事務所担当課の電話番号を追加表示を行ったが、当該電話番号を誤って表示し、被保険者様あて送付されたことによるものです。	318名	なし	0	○誤って表記された電話番号の所有者であるA様へ電話の上、同日A様を訪問しお詫びと経過説明を行い、今後の対応についてご了解を得ました。 ○今後の対応としては、送付した318件に対して、改めて、訂正後のお詫びの文書を作成し、送付することを伝えました。	○案内文書の作成及び当該内容の裏更・訂正及び過配するときは、その都度、管轄事務所との調整を行うとともに、管理者への事前報告を怠ることのないよう、職員に指示しました。	外部

整理番号	受付年月日	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生日月	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
64	2010年1月15日	ねんきん特別便回答票送付封筒の未封緘について	通知書の作成誤り	兵庫	三宮	2009年12月28日	2009年12月28日	○平成21年12月28日にA様より奥様の社会保険業務センターに照会したねんきん特別便の回答が届いたことについて電話による問い合わせがありました。届いた封筒が封緘されていない状態になっているので、封入物が抜き取られたり、無くなっていないかが問題であり、個人情報を慎重に取扱う必要があるとの申し出でした。	○ねんきん特別便の回答票を封入封緘を行い、発送する際に封緘できているか十分に確認を行わず発送されたためです。	1名	なし	0	○国民年金課長が対応し、電話で封筒を見せてもらいたい旨を伝え、平成22年1月9日A様宅に赴き、封筒を見せてもらったところ、全く封緘した様子がありませんでした。誰かが故意に空けたり、郵送中に封が空いたのではなく、全く封緘がされていないと思われました。 ○A様より ①封筒の封緘が完全に行われているかを発送前に確認しているのか、確認していればこのようなことは起こらない。封入物は無くなっていないのかも心配である。個人情報を慎重に取扱う必要があるはずである。 ②送付の封筒にあるねんきん特別便照会ダイヤルに電話し「封筒が封緘されていないことを聞いても、オペレーターからはマニュアルにないことはわからない。自分が担当でないのかわからない。等」具体的な照会先の説明もないので電話を切ったとのこと。 の申し出がありましたので、 ①については、封筒には被保険者記録照会回答票(平成21年12月15日作成)と回答票の送付書が入っており、特に封入物は無くなっていないことをお伝えし、②については、照会先の説明ができなかったことに対し謝罪を行いました。 ○封筒を預らせてもらうことを了承していただき、 ①封筒の発送前の事前チェック体制がどうなっているかの確認を行い、このたびの事故の再発防止を上部に伝えること、 ②ねんきん特別便照会ダイヤルに電話した場合、マニュアルにない照会があった場合の照会先を正確に照会者に説明できるようにマニュアルの改訂するよう上部に伝えること、をお約束しました。	○ねんきん特別便ダイヤルのオペレーターに対しては、マニュアルに無いことを聞かれた場合、一旦電話を切り、確認後、折り返し電話するよう注意喚起しました。 ○封入封緘時の機械のセットについて業者に調査確認をしたが、今回の事象の1件とすることで、原因の特定には至りませんでした。 ○業者に対して封入封緘時の機械セット及び作業中のエラー等の封入状況について注意・確認を徹底するように指示しました。	外部
65	2010年2月23日	国民年金口座振替動員にかかる抽出誤りについて	誤送付・誤送信	北海道	室蘭	2010年2月4日	2010年2月18日	○平成22年2月18日、北海道ブロック本部より、国民年金被保険者に送付した口座振替動員状の送付対象者についての照会があり、抽出条件等を電話及びFAXにより回答しました。 ○翌19日にブロック本部より、再度今回の送付対象者に第3号被保険者や国民年金基金加入者が含まれていないか等についてメールで照会があり、再確認したところ国民年金基金加入者56名のうち基金において口座振替を行っている34名について、口座振替動員状を送付していたことが判明しました。	○平成22年2月4日に収納支援システムにより口座振替動員対象者の抽出作業を行いました。国民年金基金により口座振替を行っているお客様も一部含まれてしまう抽出条件となっていること気づかず抽出を完了したことによるものです。 ○動員状発送にかかる起案の決裁においても、動員対象者の抽出誤りを発見できなかったため、基金により口座振替を行っているお客様に対しても動員状を送付してしまいました。	34名	なし	0	○平成22年2月19日、国民年金担当課員2名により、国民年金資格記録の中に電話番号のあるお客様24名のうち電話番号が21名に対し、今回のお詫びと事象について説明を行い、送付した口座振替動員状については破棄していただくようお願いして承を得ました。 ○平成22年2月22日、国民年金資格記録に電話番号の無い方について番号の調査を行い、19日不在であったお客様を含め6名に対し、お詫びの電話をし了承を得ました。 ○平成22年2月23日、残り7名様のうち前日不在の方及び新たに電話番号が判明した4名様についてお詫びの電話をし了承を得ました。3名様は戸別訪問により対応し、3名様のうち2名(夫婦)様は留守であったため、お詫びの文章を差し置きしました。	○納付書や各種動員状等の抽出条件設定については、課長を含めた複数名により事前に十分な検討を行い、正確な抽出条件入力を行うよう徹底しました。	内部
66	2010年3月12日	事務センターでの入力誤りによる誤送付について	誤送付・誤送信	兵庫	事務センター	2009年5月18日	2010年2月19日	○兵庫事務センターで国民年金第1号被保険者の住所入力を行ったことにより、A様に係るねんきん定期便が届いた住所に配達されましたが、郵送先に同一名の方がいらしたため、受取人B様が自分宛と思い開封し内容を見てしまいました。しかしながら、内容の意味がわからず、約半年経過した時点で年金事務所に相談し別人のものであることを確認し、その後、B様がA様に定期便を持参し翌日にA様が須磨年金事務所に電話を行い事務処理誤りが判明しました。	○原因は、事務センターで平成21年5月18日に住所を入力し、翌19日に補正処理しましたが、ねんきん定期便の住所情報抽出が、その補正される間に行われたことによるものです。	2名	なし	0	○須磨年金事務所国民年金課担当者よりA様に電話連絡し、今回の件を謝罪し、事務センターでの住所入力誤りによる誤送付されたことを伝えましたが、電話による口頭謝罪では了承を得られず、経緯の説明と謝罪を文書で求められました。 ○事務センターより文書を送付しました。	○事務センターにおける誤入力防止の徹底と早期に補正処理することを徹底しました。	外部
67	2010年3月19日	国民年金被保険者記録照会の誤送付について	誤送付・誤送信	愛知	一宮	2009年12月16日	2009年12月21日	○年金加入記録照会依頼書により被保険者記録照会を送付したA様から、別人の記録が送付されていると連絡があり確認したところ、誤って送付されたことが判明しました。	○年金加入記録照会依頼書により被保険者記録照会を印字し、別の職員が確認して送付していますが、送付した記録が2部作成されていて、A様の記録が作成されていないため、確認時に誤って送付されたものです。	2名	なし	0	○平成21年12月21日、担当者が平成21年12月16日に被保険者記録照会を送付した方全員に、他人の記録が混入されていないことを電話で確認し、国民年金適用課長がA様に謝罪し、お詫び文書及び正しい記録の交付、別人の記録の回収におきたい旨を説明しました。 ○平成21年12月28日、前任国民年金適用課長がA様宅に訪問し、送付誤りについて謝罪し、お詫び文書及び正しい記録を交付しました。なお、A様の記録についてなぜ印字がされていないかを調査するよう依頼があり、別人記録はその回答時に返すとの回答がありました。 ○平成22年2月10日、国民年金課長と国民年金課職員でA様宅を訪問し、謝罪および状況を説明し、別人の記録を回収しました。なお、A様の記録について再度調査するよう依頼がありました。 ○平成22年3月4日、国民年金課長がA様に電話にて、平成22年3月3日、機構本部 開発グループに照会していた処理の事柄について回答があり、情報のバックアップは、2日間しか保存していない旨を説明し、これ以上の調査が出来ないことを説明しました。 ○平成22年3月24日、A様に別人記録として送付してしまったB様に面談し、訪問が大変遅くなったこととお詫びし内容の経過を説明しご本人の了解を得ました。	○照会回答は、作成者が送付せず、他の職員が確認して送付しているが、さらに、送付対象者の記録であることの確認を徹底して送付することとしました。印字したことの有無について、後からの調査は不可能であることを全職員にも周知しました。	外部
68	2010年3月3日	市場化テスト事業内容の説明誤りについて	説明誤り	東京	新宿	2010年2月24日	2010年3月2日	○機構本部サービス推進部業務改善グループより、本部に下記の内容で電話が入ったとの報告を受けました。 ○平成22年2月24日被保険者様から電話があり、株式会社A様より「自宅に国民年金保険料を収納するために訪問予定だが事実確認したいとの問い合わせがあった。その際、応じた担当者が「訪問することはあるが保険料の収納は行っていません。」との回答をしたため、戸別訪問を不審に感じ国民年金保険料を支払わなかった。その後3月2日に新宿年金事務所に保険料納付のために訪れたが、平成20年1月分国民年金保険料は時効期限(平成22年2月28日)経過しているため保険料を納付することができなくなったとのお申出がありました。	○平成22年2月8日に株式会社A様よりホットラインが架電(電話勧誘)を行い、2月24日に戸別訪問のうえ国民年金保険料を収納することを被保険者様と納付約束しました。 ○平成22年2月24日に戸別訪問を不審に思い、新宿年金事務所へ電話にて問い合わせをしたところ、担当者が「株式会社A様よりホットラインは保険料の収納業務は行っていません。」と答えため、戸別訪問があったが保険料をお支払されませんでした。	1名	未徴収	14,100	○本部サービス改善グループより電話により説明誤りを連絡し、新宿年金事務所より今後の取扱いについて後日連絡がいくことを説明しました。 ○本部の国民年金グループに連絡し、平成20年1月分保険料を収納できるように協議伺いをしました。 ○担当課長が被保険者に電話し、今回の事象を説明してお詫びをしたあと、本部協議後に時効経過した保険料について収納可能となる可能性を申出たところ、時効となった保険料は納付しなくてもよい、とのことでした。説明により委託業者での収納業務があることが正当なものと判断できたので不審な業者では無いとのことでした承りました。	○課内会議において、当該事象を説明し、戸別訪問による保険料収納を行っていることを改めて周知しました。また、時効期限に近い保険料の納付についても確認を徹底して対応するよう指示しました。	外部
69	2010年3月19日	学生納付特例申請書の受付について	受理後の書類管理誤り	福岡	西福岡	2010年3月12日	2010年3月18日	○平成22年3月12日ご本人様が一宮窓口に来所され、就職が内定している会社から年金の未納について確認するよう指示されているため、その内容について質問がありました。 窓口担当職員は、記録管理システムにて19年度学特・20年度未納・21年度学特になっていることを説明しました。20年度については今から学特の受付はできないので、未納を無くすためには納めて頂くしかない旨の説明をし、納付書を作成し手渡しました。 ○平成22年3月15日父親であるA様よりブロック本部へ直接電話があり、面談を希望されました。ブロック本部より電話を受け、国民年金課長が電話にて20年度未納について説明しましたが納得していただき、ブロック本部の職員との面談を強く希望されました。 ○平成22年3月17日ブロック本部面談、その中で推進員が自宅を訪問していること等を説明したところ、「一度も金っていない等の発言があったため、記録管理システムだけではなく活動結果報告書等を探し内容を確認するようブロック本部より指示がありました。 ○平成22年3月18日上記指示により活動結果報告書を調べたところ、平成20年7月30日「学特動員」平成20年12月3日「学特獲得」との記載があることが判明しました。	○当時のその地域を担当していた推進員の活動結果報告書には、平成20年12月3日「学特獲得」と記載していることから、一旦受付をしていることは間違いありませんが、受付簿には記載されておらず処理もされていない状況から、申請書の紛失が疑われます。 ○当時の免除申請書や学特の申請書等を検索しましたが申請書は発見されず、推進員が事務所への提出を怠ったためか、推進員が事務所へ提出後に事務所内で紛失したのか不明です。	1名	なし	0	○ご本人様から聞き取りした内容と推進員からの聴取内容および活動結果報告書の内容等総合的に判断すると、推進員の提出もれか当事務所内での申請書の紛失の可能性が高いため、ご本人様の申し出のとおり平成20年度の学特を交付したものとして適宜して記録を訂正し、平成22年3月23日A様へ謝罪をしました。	○所内連絡会議および国民年金課内会議において、当該事象について説明し、現在推進員はいないものの、窓口や郵便で受付けた申請書等の事務処理の流れについて再確認し、事務処理マニュアルに沿って処理するよう周知徹底し、受付簿の整理および照会中・補正依頼等の理由による保留中の書類や処理済みの申請書等の管理を徹底するよう申し合わせました。	外部

整理番号	受付年月日	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生日	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
70	2010年3月23日	国民年金保険料免除申請書の紛失について	受理後の書類管理誤り	茨城	下館	2009年11月2日	2010年3月23日	○3月9日 被保険者より「平成21年10月27日にハローワークで免除申請(21年度)したが処理はどのようになっているか?」との照会がありました。 ○記録管理システムの記録の事跡記録に「21.10.27 ハローワークにて免除受理」と登録されているが、受付簿に記載が無く届書の紛失の疑いがあることが判明しました。	○平成21年10月27日のハローワークでの免除申請の受理は国民年金推進員が担当、平成21年11月2日に国民年金推進員が事務所への報告の際に国民年金収納指導員へ渡したことが判明しましたが、その後、どの時点で紛失したかは不明です。	1名	なし	0	○国民年金課長よりご本人様へ電話連絡し、現在までの確認状況を説明しお詫びをしました。また、自宅にお伺いしてお詫びしたい旨を申し出ましたが訪問は拒否されました。また、免除した場合と納付した場合の違いについて説明したところ、免除については取り消し、納付したいとの申出がありました。免除申請書については引き続き捜すこととしました。 ○副所長がご本人様へ電話連絡し、謝罪の上、訪問して謝罪したいと申し入れましたがご本人様からは、「起こってしまったことを謝ってもらっても仕方がない。願末書(所長名)を郵送で送ってもらうだけでいい。」との申出がありました。 ○免除申請書の未処理分で同様の事例は見当たりませんでした。同日受付した他の免除申請書18件については所在が確認されました。紛失したのは1件のみでした。 ○ご本人様へ願末書(所長名)を郵送しました。ご本人様からは今回のことは願末書を送付したことにより了解いただきました。	○課内会議において当該事象を説明し、申請書の処理状況がすぐに把握できるよう事務管理を行うことを申し入れました。	外部
71	2010年3月15日	別人の基礎年金番号に資格記録を入力	記録訂正誤り	兵庫	姫路	2007年9月11日	2010年3月11日	○A様が年金手帳の再交付申請のため、豊中年金事務所に来所した際に別人の基礎年金番号に資格記録を入力されていることが判明しました。	○平成19年8月1日、健康保険・厚生年金保険新規適用届、B様の配偶者の資格取得届、健康保険被扶養者届およびB様の国民年金第3号被保険者資格取得届を受付しました。(受付時点では、被保険者B様の基礎年金番号の記載はありませんでした) ○各種届を当所の健康厚年適用課で審査後、B様の国民年金第3号被保険者資格取得届を兵庫共同事務センター国民年金担当係へ回付しました。 ○平成19年9月11日、回付を受けた国民年金係が、B様の国民年金第3号届を入力する際、別人である被保険者A様の基礎年金番号で入力しました。	2名	なし	0	○豊中年金事務所に来所したA様に対して、豊中年金事務所の国民年金課長が、事務処理誤りの経過とお詫びを申し上げ、新しく出した基礎年金番号の年金手帳を交付しました。「今後このような間違いがないようお願いします」とのお言葉をいただくとともに、この度の件に関し、ご了解いただきました。 ○姫路年金事務所の国民年金課長が、A様に対して電話にて経過と謝罪を行い、「被保険者B様に迷惑のかからないようにしてください」とのお言葉をいただき、ご了解を得ました。 ○姫路年金事務所の国民年金課長が、被保険者B様に対して電話するも不在であり、奥様にご都合の良い日にお伺いしたい旨伝えたと、3月23日の18時30分以降にご自宅でお会いする約束して頂きました。 ○姫路年金事務所の国民年金課長及び適用調査課長が、B様宅に赴き、B様と奥様に面談し、今回の事務処理誤りの経過と謝罪を行い、新しく出した基礎年金番号の年金手帳をお渡しし、ご了解いただき、3月15日発送した「ねんきん定期便」を回収しました。	○所内会議において、今回の事象を説明し、基礎年金番号を確認する際は、慎重に行うよう指示しました。また、決裁においても、改めて慎重にチェックするよう指示いたしました。	外部

整理番号	受付年月日	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
72	2010年2月10日	事務処理遅延による追納期間の効力期限経過	未処理・処理遅延	埼玉	事務センター	2010年1月21日	2010年2月5日	○平成22年1月受付書類の確認をしていた事務担当者より、平成12年1月(免除期間)から追納申込をしている未処理申請書の存在が確認され、すでに納付可能な期限を経過していることが判明しました。 ○3件の書類は浦和年金事務所より進達されたもので、埼玉事務センターの受付は1月21日受付が2件、1月28日受付が1件の計3件でした。	○本来、最初に受付を行った時点で申請期間等を確認し、受付・回送・センター受付・処理・発送等の組織スケジュールを鑑み、「事務所作成」「緊急FAX依頼」等により対応をとるべきでしたが、画一的にセンター一括処理の原則のみを優先させた対応が行われました。また、進達を受けた事務センターは、細かな対応ができないまま業務を行い、期限等に前もって書類進達の予測、また、その確認を怠っていました。そのため、最終的に期限経過を生じさせ、本件事故の発生となったものです。	3名	未徴収	48,570	○A様には電話にてお詫びを申し上げ、謝罪を行いました承を得ました。 ○B様・C様は電話するも不在であったため、平成12年2月以降の期限が迫っていることもあり、取り急ぎ事象説明文書と納付書を送付し、その後、2月8日・9日の日中・夜間等に電話連絡を行い、改めて事象を説明し、お詫びを申し上げました。 ○ご本人様には全く瑕疵がないにもかかわらず、納付の機会を失ったことに対する憤りは激しかったのですが、最終的に全員の方より了承していただきました。 電話対応については、埼玉事務センター・国民年金グループ長と浦和年金事務所 国民年金課長が行いました。	○この件については職員はもとより年金事務所に周知し、受付書類の緊急性を確認し、各セクションが責任を持って対応することとしたしました。	内部
73	2010年2月10日	国民年金保険料納付書の発行遅延について	未処理・処理遅延	岐阜	多治見	2009年11月23日	2010年2月9日	○ご本人様より、平成21年11月23日に、自宅を訪問した職員に未納保険料納付書の再送付の依頼をしたが届かないとの電話照会があり、確認したところ、納付書の再作成が行われていなかったことが判明しました。	○委託業者の担当者が、ご本人様宅を訪問し、納付書を再作成し送付すると説明しましたが、年金事務所に対し納付書作成依頼を失念したことによるものです。	12名	未徴収	14,100	○ご本人様に対し、電話にてお詫びするとともに納付書を再発行して発送しました。 なお、同一事故の有無を委託業者に確認させたところ新たに2件判明しました。 ○納付済みの1件を除く、11件についてご本人様にお詫びし、了承頂いて納付書を再作成し発送しました。	○委託業者に対し、事務処理後の確認を複数により徹底するよう指示しました。	外部
74	2010年3月5日	追納申し込みに係る納付書送付の遅延について	未処理・処理遅延	大分	事務センター	2010年2月15日	2010年3月4日	○平成12年2月～3月、2ヶ月分の追納申込をされた本人様より、昨日納付書が届いたが、平成12年2月分の納付書が期限を過ぎており納付できないとの申し出がありました。確認したところ、追納承認通知及び納付書が3月2日に発送されていることが判明しました。	○平成22年2月9日、追納申込書を事務センターにて受付し、翌週2月15日に担当者が承認通知及び追納納付書を作成しましたが、通常処理分の書類と混在して委託業者に回付してしまい、たまたまその他の未処理書類が多く処理が遅れ、ご本人様への発送が通常スケジュールより1週間以上遅れてしまいました。 ○納付書作成時点で緊急対応分の認識が甘く、特別な処理を行わなかったこと、委託業者回付前後のチェック体制の不徹底が原因です。	1名	未徴収	16,190	○ご本人様に電話にてお詫びし、謝罪の訪問をしたい旨伝えましたが、仕事をしているため改めて後日ということで了解を得ました。(本部へ協議したうえ、その結果を踏まえて経過説明及び正式な謝罪をすることを併せて伝えました) ○本部よりの回答を受けてご本人様と面談しました(仕事の都合によりご本人様が事務センター来所されました)。センター長より謝罪と経過説明を行い了解を得ました。	○国民年金グループ内打合せ会議において、当該事象を説明しました。チェック体制の徹底、危機管理意識を持って業務に当たることの徹底を図りました。	外部
75	2010年2月25日	口座振替申出書の入力誤りについて	入力誤り	広島	事務センター	2010年1月28日	2010年2月23日	○A金融機関より、3月1日付の口座振替依頼で依頼者B様の名義人が相違しているとの連絡がありました。異年金事務所より処理済の「20歳加入届」及び「口座振替申出書」の写しを取り寄せ確認したところ、基礎年金番号が一番違いの別人C様に口座振替申出入力が行われていたことが判明しました。 ○その結果、申出のあったB様の口座振替が「名義人相違」で振替不能となるとともに、申出をしていないC様に対し、口座振替通知書が送付されていました。 ○届出を行ったB様のお母様の話から、市役所での手続きの際に担当者から別人C様の番号を聞き取り、その番号で20歳加入と口座振替申出を行ったことが判明しました。	○B様から届出のあった口座振替申出書の基礎年金番号欄に、一番違いのC様の基礎年金番号が記載されていましたが、生年月日が同一であったためシステム上のチェックがからず、また入力時の処理結果リストとの氏名確認も不十分であったため、C様に口座振替情報を登録してしまったものです。	2名	過徴収	50	○国民年金グループ長がB様のお母様に電話し謝罪するとともに、経過説明を行いました。また、3月1日付の口座振替が行われないことを説明し、改めて納付書による納付をお願いするとともに、B様の都合をお聞きし、指定された日時に、再度お詫びと説明に訪問することで了承を得ました。 ○B様宅を訪問し、ご両親と面談をしました。改めて、謝罪をするとともに経過の説明を行いました。ご両親からは、「人がする作業では限界があると思うので、機械的にチェックできる仕組みを導入したらどうか。口座振替の申出をしたのに納付書が届く仕組みと、通知書の開始時期の説明が不十分である。」との指摘がありました。指摘のあった内容は受け止めさせていただいて再発防止に努めるとともに、改めて謝罪し了解を得ました。 ○C様宅を訪問したところ、C様は別に居住していて、この住所には居ないとのこと、C様のお兄様にお願いしていただきました。このたびの誤送付等について謝罪し、経過を説明して了承を得ました。また、誤って送付した口座振替開始通知書と保険料振替額通知書の回収を求めましたが、開始通知書は見当たらなかったため、振替額通知書のみ回収させていただきました。回収できなかった開始通知書は、見つかり次第返送いただくことをお願いして了承を得ました。	○改めて、入力担当者及び職員に対して、機械的なチェックでは補えない事象であることの認識を周知するとともに、入力後の一次、二次チェックを十分に行うよう、指示徹底を行いました。	外部
76	2010年2月26日	国民年金保険料還付請求書の氏名・住所の入力誤りについて	入力誤り	栃木	事務センター	2010年1月15日	2010年2月25日	○平成22年2月25日機構本部より電話を受けました。財務省会計局会計センターに、A様から、既に請求した国民年金保険料の還付について、国庫金送金通知書が返送されてきましたが、「印刷されている氏名・住所が誤っていたため、郵便局で還付金を受け取ることができなかった。については氏名・住所を訂正してほしい。また、書留料500円を負担してほしい」との内容が記載されていた。	○平成22年1月15日に、お客様より請求のあった還付請求書に基づき、還付請求書入力表(エクセルファイル)への入力をした際に、誤って入力してしまったことによるものです。 また、読み合わせの際、氏名の漢字までチェックが及ばず、住所もチェック漏れがあったことによるものです。	1名	なし	0	○本部に問い合わせ、年金局からの対応方法についての回答待ちと送付日を確認中である旨お客様へ連絡しました。	○課内会議において、当該事象を説明し、還付請求書入力表の入力を行う際には、氏名の漢字の確認、住所地名の読み合わせを慎重に行う旨を指示するとともに、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。また、決裁においても改めてチェックするよう指示しました。 ○朝会においては、全職員に対して当該事象を説明し、入力業務を行う際には、慎重に行う旨を周知徹底しました。	外部
77	2010年3月11日	国民年金保険料領収済通知書の処理誤りについて	入力誤り	三重	事務センター	2010年1月20日	2010年3月8日	○平成22年3月8日伊勢年金事務所から1月13日にA金融機関で納付した領収書を持参して来所したお客様の納付記録が反映していないと連絡がありました。領収済通知書処理担当者が、当該領収済通知書の処理を確認したが突合結果、領収済内容等正常に処理されていると確認しました。 3月9日、収納記録が反映されていない理由が不明のため本部国民年金部へ電話照会しました。メールで事象を説明するよう指示がありメール送付しました。 3月10日、その後原因追及していたところ、一括処理に誤りがあったことが判明しました。	○本来であれば、「領収済通知書入力エラー一覧表」を確認した場合は、エラー補正入力で1件ずつ手入力すべきところ、翌日、再度一括処理を行ってしまったため発生した事象です。その翌日配信された集計入力エラーリストを取扱要領を確認しましたが、「処理不要」となっていたため正常に処理されていると判断しましたが、判断誤りです。	40名	なし	0	○「領収済通知書入力エラー一覧表」により、納付しているにもかかわらず納付書が送付されたお客様7名に対して、職員から電話で説明のうえ謝罪しました。(13日に電話完了し、全員からご理解を得られました。)また、委託業者が該当のお客様に納付督促しないよう連絡しました。 ○本部より納付追加により処理するよう指示あり入力完了しました。納付記録が正常に反映されていることを確認しました。	○処理直前にも目視チェックを実施し記載誤りのないよう厳重に確認します。また、エラーへの対応については、担当者だけで判断せず、より慎重に対応することとしました。	内部
78	2010年3月16日	国民年金保険料還付金の二重払いについて	入力誤り	三重	事務センター	2010年3月9日	2010年3月12日	○還付請求者より支払い日の確認が、保険者である、津年金事務所へ電話照会がありました。確認したところ、国民年金保険料を二重に還付していることが判明しました。	○平成22年2月2日に処理した届書を処理済であるにも関わらず2月9日にも重複して処理を行ってしまつたため、2月2日分は2月18日に支払い済み、2月9日処理分については、3月9日に再度、支払い済となっていることが判明しました。	50件	誤還付	1,101,380	○対象となる方々には、電話等で連絡をとり、今回の件について説明をし、返納について理解していただくこととしました。 ○グループ内で、手分けをして各々様へ説明とお詫びをしました。	○グループ内で、入力時の注意の喚起はもとより、処理後は、別作成のフォルダーにて管理し、処理済と分けて徹底を図ることとしました。	外部
79	2010年2月22日	国民年金口座振替勤奨の抽出誤りについて	誤送付・誤送信	北海道	岩見沢	2010年2月4日	2010年2月18日	○平成22年2月18日、口座振替勤奨状を送付したお客様から、国民年金基金に加入しており国民年金基金において口座振替をしているとの申し出があり、確認したところ、国民年金基金において口座振替をしているお客様に対して口座振替勤奨状を送付していたことが判明しました。	○平成22年2月4日に口座振替勤奨状送付者の抽出作業を行いました。その際国民年金基金加入者で、国民年金基金において口座振替をしている者について不要である抽出条件を入力すべきでした。入力があったため送付されてしまったことによるものです。	43名	なし	0	○担当課長以下係員3名にてお客様に今回の事象について説明し、電話にてお詫びしたあと、送付した口座振替勤奨状については破棄していただくようお願いをしました。その結果41名のお客様については了承を得ました。(残り2名(ご夫婦)様については説明内容を記入の上、自宅に文書を差置きました。)	○口座振替勤奨状送付者の抽出条件については、課長を含めた複数名により事前に十分な検討を行い、正確な抽出条件入力を行うよう徹底しました。	外部
80	2010年2月23日	国民年金口座振替勤奨の案内の誤送付について	誤送付・誤送信	北海道	苫小牧	2010年2月4日	2010年2月19日	○口座振替勤奨について、平成22年2月19日北海道ブロック本部より、国民年金基金加入者へ勤奨の案内を送付していないか確認するよう指示がありました。確認したところ、国民年金基金加入者39名について、口座振替勤奨状を送付していることが判明しました。	○平成22年2月4日に支援システムにより、口座振替勤奨対象者を抽出したが、国民年金基金加入者を除外して入力すべきところ抽出条件を誤ったため、39名の方に誤送付となりました。 ○抽出条件入力後の点検の際、見落とししてしまったことによるものです。	39名	なし	0	○担当課長、職員により、誤送付したご本人様に電話にて、国民年金基金加入の方に誤って口座振替の勤奨を送付したことを謝罪しました。誤送付した文書については破棄していただくことで了承を得ました。なお、電話連絡先不明が2件あり、戸別訪問を行いました承を得ました。2月24日改めて、所長まで謝罪の文書送付し、全件対応完了しました。	○課内会議において、今後については抽出結果のハードコピーと抽出結果リスト出力し、抽出条件について、ダブルチェックを確実に実行し、誤送付の防止を徹底しました。 ○事務所課長会議において、今回の事例の周知と各課における点検・確認をさらに徹底するよう注意喚起を行いました。	内部

整理番号	受付年月日	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生日	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
81	2010年3月11日	国民年金保険料口座振替緊急停止に関する説明不足について	説明誤り	北海道	北海道ブロック本部	2010年2月中旬	2010年3月10日	○国民年金保険料口座振替(3月1日振替分)の緊急停止について、2月中旬に北海道事務センターに電話依頼したご本人様から、当該国民年金保険料が振替されているとの電話連絡が平成22年3月10日にあり、確認したところ、当該保険料は収納されていました。また、口座振替緊急停止を処理する年金事務所(確認したところ、北海道事務センター及びご本人様より停止依頼の連絡がないことが判明しました。	○ご本人様は、2月中旬に北海道事務センターに電話で緊急停止の依頼を行い、その数日後に再確認の電話照会をしていましたが、最初に対応した職員は特定できませんでした。 ○再確認の際に対応した職員は、電話依頼しているのであれば処理されていると思うが、事務センターでは確認できないので札幌青年年金事務所に確認してくださいと説明しており、事実確認をせず、十分な説明が不足していたことが原因でした。 ○ご本人様は、再確認の電話で口座振替が緊急停止されることを確認したとして、当該保険料を2月24日に現金納付しており、口座振替分と現金納付分が重複納付となり、3月9日還付金が発生しました。	1名	過徴収	29,320	○国民年金第2グループ長よりご本人様に電話にて、対応の不十分な点をお詫びし、保険料還付請求書を持参の上、早急に支払処理を進めることを説明しましたが、支払日が遅いことから理解が得られませんでした。再度電話連絡し、国民年金第2グループ長より、支払日を早めることができないことを説明しましたが、了解は得られず、機構本部に電話する旨の回答がありました。 ○サービス推進部より国民年金第2グループ長へ、早期支払いの協議が可能である旨連絡を受けました。 ○国民年金第2グループ長より機構本部国民年金部へ報告した結果、早期に支払うことが可能である旨確認しました。 ○国民年金第2グループ長は被保険者宅を訪問し、国民年金保険料還付金請求書を受理しました。 ○機構本部国民年金部から国民年金第2グループ長へ還付金の支払予定日が3月15日の週の末になる旨連絡があり、ご本人様に電話連絡し了解を得ました。	○朝の連絡会議において、国民年金保険料の口座振替緊急停止については、各年金事務所が対応しており、被保険者様から該当の年金事務所へ直接電話連絡していただくよう案内することの徹底を図りました。 ○朝の連絡会議において、お客様からの照会案件は、電話照会処理票により事跡の記入の徹底を図りました。	外部
82	2010年3月4日	学生納付特例申請書の処理滞りについて	受理後の書類管理誤り	新潟	三条	2007年10月16日	2010年3月1日	○平成22年3月1日夜間延長相談時にお母様が来所され、自宅に平成19年10月16日に職員が自宅を訪問してくれた際、学生納付特例の手続きをしたとばかり思っていたのに、承認になっていないとお申出がありました。しかし、オンライン記録上は、承認された記録、不承認記録が無いので、市町村での受付状況等を確認して電話連絡することとお帰りいただきました。 ○ご自宅を訪問したのは、国民年金推進員と考えられることから、当時の「国民年金推進員活動結果報告書」を確認したところ、平成19年10月16日の19時から20時に訪問していた事実を確認しました。 ○A市役所へ電話にて確認したところ、平成18年4月8日に転出していることを確認しました。 ○平成19年8月21日出力の「20歳到達予定国民年金適用対象者等一覧表」を確認したところ、当該被保険者様についても出力されており、「平成18年10月B区へ転出のため取り消し」と記入されていました。 なお、当該リストに当時受理した分と思われる「国民年金保険料学生納付特例申請書」及び市町村からの「国民年金被保険者関係届書」の写しが添付されていることを確認しました。 平成18年10月B区へ転出ということで回送した可能性も考えられることから、C年金事務所へ電話照会を行うも、B区役所も含めて、回送受付を確認することはできませんでした。 既決文書綴り、処理不要分綴りを確認するも申請書原本を確認することができませんでした。	○平成22年3月8日副所長と国民年金課長でご自宅を訪問して謝罪のうえ、経過説明を行いました。 ※祖父様に対応していただきましたが、持参したお母様あての謝罪、経過説明、今後の処理予定についてのお手紙をお渡しして下さるよう依頼しました。 ○今回の事務処理滞りについて、申請事案が確認できた平成19年9月分から平成20年3月分については、学生納付特例承認期間として処理を進める旨説明し、平成20年4月分から平成21年3月分については、申請事案が確認できないことから納付いただくことで説明し、併せて当該期間の納付書を再発行のうえ持参してお渡ししました。 ○学生納付特例承認期間に係る追納及び卒業後の若年者納付猶予制度についても説明し、住所変更の場合は速やかに市区町村役場でお手続きをお願いしました。	1名	なし	0	○再発防止策として、回送、返戻の際のチェック体制を再徹底することとしました。	外部	

整理番号	受付年月日	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生日月	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
83	2010年3月5日	国民年金死亡一時金支給要件の確認誤りについて	確認・決定誤り	愛媛	今治	2010年2月22日	2010年3月4日	○A市役所が今治年金事務所へ支給要件を満たしていることを確認のうえ、国民年金死亡一時金の請求を行ったお客様から、請求手続きを行った市役所より当該一時金が支給されない旨の連絡があったとの申し出が平成22年3月4日にありました。確認したところ、市役所に愛媛事務センターより支給要件を満たさないとのごで請求書が返送されていることが判明しました。	○市役所より、平成22年2月22日に死亡一時金支給要件の確認を前提とした第1号被保険者納付期間(月数)の電話照会が行われた際に、誤って全ての納付期間(第3号を含めた期間)を回答していたためです。	1名	なし	0	○平成22年3月8日と10日に担当課長及びお客様相談室長がお客様宅を訪問し、今回の事象を説明のうえ謝罪しました。その際にお客様から「今後このような事例が起きないように」とのご注意をいただきました。	○課内会議において再度当該事象を説明し、課職員に死亡一時金支給要件(第1号納付済期間36月以上)および確実な情報伝達の重要性について、再度周知徹底を行いました。併せて12日、事務所職員全員に対し当該事象の説明を行い、確実な情報伝達の重要性について、周知徹底を行いました。	外部
84	2010年2月17日	年金受給者の支払機関変更に係る事務処理誤りについて	確認・決定誤り	島根	事務センター	2010年1月8日	2010年2月16日	○平成22年2月16日(火)、A金融機関から、お客様が支払先を変更したが、年金が入金されていないと申し出があったので確認してほしいとの相談が松江年金事務所にありました。確認したところ、事務センターが支払機関変更を処理する際に、金融機関コードを誤って記載していたため振込不能となっていたことが判明しました。	○平成22年1月8日、支払機関変更届に、A金融機関の金融機関コードを記入すべきところ、誤ってB金融機関のコードを記載し入力処理したことによるものです。 ○2次審査の段階及び決裁時入力誤りが発見できませんでした。	1名	未払い	353,138	○事務センターにおいて、訂正入力を行いました。 ○金融機関からご本人様へ振込不能の状況説明をした」との連絡を松江年金事務所から受けました。 その際、当方からご本人様へお詫びしたいため連絡先をお聞きすると、お客様より明朝に連絡してほしいとの希望を受けました。 ○ご本人様あて電話したところ不在のため、留守電にお詫びと、明朝改めて電話する旨のメッセージを残しました。 ○機構本部より3月15日の随時支払い前までには支払いが可能という回答を得ました。 ○管理・厚年適用グループ長、年金給付グループ長が受給者様と面談し、今回の事象の説明、お詫びを申し上げ、支払時期の説明をし、了承を得ました。	○年金給付グループ長に対し、改めてチェック体制の強化、意図の高揚を指示し、センター内職員全員に朝礼等で事象の経過、再発防止に努めるよう指示を出しました。	外部
85	2010年2月23日	国民年金・厚生年金保険・船員保険・共済年金未支給年金請求書の記載もれについて	確認・決定誤り	愛知	笠寺	2006年9月4日	2010年2月22日	○平成22年2月22日、平成18年8月12日に死亡されたA様の配偶者が来所され、死亡したA様の社会保険庁からNTTに代わって支払われるNTT共済の未支給分が未払いになっていることを質問され、調査した結果、未払いになっていることが判明しました。	○平成18年8月12日に、死亡されたA様の厚生年金保険老齢・NTT共済(社会保険庁代理支払分)の内、NTT共済年金(社会保険庁代理支払分)が未払いになっていました。受付された国民年金・厚生年金保険・船員保険・共済年金未支給金の請求書のうち事務所保管の死亡届(正)を確認したところ、支払保留欄で該当年金コードの記載が漏れており、平成18年9月4日入力時の入力漏れ及び内容のチェック漏れが判明したため、年金機構本部に確認することとしました。	1名	未払い	160,250	○A様の配偶者は一旦帰られたため、電話にて謝罪をし、年金機構本部に確認して未払い分を早急にお支払いすること伝えました。お伺いして謝罪する旨を話したところ、この連絡で結構ですとの事でした。	○幹部一同再発防止に向けて話し合った結果、二重チェックにて今後再発防止に努めるよう指示しました。	外部
86	2010年3月5日	国民年金・厚生年金保険老齢給付決定請求書の記載誤りについて	確認・決定誤り	島根	事務センター	2010年1月12日	2010年3月5日	○平成22年3月5日、機構本部から中国ブロック本部へ送付された「疑重複者一覧表」について確認依頼があり、当事務センターで調査したところ、農林共済組合員期間が、厚生年金被保険者期間として重複記載されていたことが判明しました。	○退職共済年金(農林共済)受給中、65歳に到達したため、加入していた1号、3号被保険者期間(国民年金)の決定請求書が提出されました。審査の段階で、決定請求書の(項番)68「共済コード・共済記録」欄に農林共済組合員期間(昭和39年2月1日から平成28年8月1日)を記載すべきところを記入しなかったため、農林共済期間を厚生年金に結合された期間として誤って記載されました。そのため、本来65歳からの老齢基礎年金裁定となるべきところ、60歳から支給される特別老齢厚生年金として過及裁定されてしまいました。	1名	過払い	5,411,563	○平成22年3月6日年金給付グループ長が、請求者様に平成22年3月15日の支払いが誤っていることをお伝えし、お詫びと説明(裁定取消しか再裁定)にお伺いする旨を申し上げます。 ○平成22年3月6日管理厚年適用グループ長及び年金給付グループ長がご自宅を訪問の上、再度の謝罪と事象を説明しご了承をいただきました。	○再発防止として、チェック体制の強化(チェックシート等の活用)及びグループ内研修の実施により資質向上を指示しました。	内部
87	2010年3月8日	老齢年金裁定誤り	確認・決定誤り	茨城	事務センター	2010年2月10日	2010年3月5日	○北関東・信越ブロック本部 相談・給付支援グループより老齢年金裁定「疑重複者」確認の連絡が平成22年3月5日にあり、確認をしたところ、旧四共済期間(NTT共済)を厚生年金加入期間として裁定していることが判明しました。	○老齢年金請求書確認したところ、旧四共済期間(NTT共済期間-昭和38年4月1日から平成5年4月1日まで)について共済記録欄にて入力すべきところ、厚生年金期間として入力していました。警告リストにて、気付くべきところ、二重チェックの段階でも見落としてしまいました。結果、平成22年2月10日に裁定となり、平成22年3月15日に5年分(退職共済として既に支払済分)の過及支払いが発生してしまいました。	1名	過払い	6,060,612	○平成22年3月5日お客様の自宅へ何回か電話を入れるも留守でした。 ○平成22年3月8日朝電話を入れましたが留守でした。午後自宅を訪問しましたが留守でした。郵便物については隣家で預かってくれるようお客様より依頼されていることなので、手紙を預かってもらいました。 ○平成22年3月8日夜、ご本人様に電話連絡し、裁定誤りがあったことをお伝えし、お詫び申し上げます。年金の再裁定と過払いの年金額の返納について説明を行いました。 ○平成22年3月9日再度電話連絡し返納額内訳の説明を行い、返納について了承していただきました。ご本人様の帰宅が3月13日か14日ということだったので、15日には文書を確認して頂き、返納方法申出書及び年金証書を郵送して頂くようお願いしました。 ○平成22年3月15日ご本人様より電話連絡が有り、返納方法申出書記入方法を説明しました。 ○平成22年3月17日ご本人様より返納申出書及び年金証書が郵送されました。	○グループ内会議において、当該事象を説明し、警告リストの要確認及び内容チェックを指示しました。	内部
88	2010年3月8日	老齢年金裁定誤り	確認・決定誤り	茨城	事務センター	2010年2月10日	2010年3月5日	○平成22年3月5日、北関東・信越ブロック本部 相談・給付支援グループより老齢年金裁定「疑重複者」確認の連絡があり、確認をしたところ、旧四共済期間(NTT共済)を厚生年金加入期間として裁定していることが判明しました。	○平成22年3月5日、老齢年金請求書確認したところ、旧四共済期間(NTT共済期間-昭和39年10月17日から平成7年1月1日まで)について共済記録欄にて入力すべきところ、厚生年金期間として入力していました。警告リストにて、気付くべきところ、二重チェックの段階でも見落としてしまいました。結果、平成22年2月10日裁定となり、平成22年3月15日に5年分(退職共済として既に支給済分)の過及支払いが発生してしまいました。	1名	過払い	6,764,207	○年金給付グループ長がお客様に連絡し、電話にてお詫びしました。 ○平成22年3月5日お客様のご自宅に電話をし、裁定誤りがあったことを、お伝えしお詫び申し上げます。年金の再裁定と過払いの年金額の返納について説明を行い、了承を得ました。(ご自宅訪問の上、詳細説明、返済方法申出書の提出を依頼する旨伝えましたが、郵便による対応がよいとの申し出があったため、文書をお送りすることとしました。) ○平成22年3月8日再度電話連絡し、訪問のうえ説明させて頂きたい旨お話ししましたが、固辞され郵便を希望されました。(返納方法申出書の提出については了承されました。) ○平成22年3月12日、お客様より返納申出書(一括返納)及び年金証書が郵便により提出されました。	○グループ内会議において、当該事象を説明し、警告リストの要確認及び内容チェックを指示しました。	内部
89	2010年3月9日	農林共済に係る審査決定誤りについて	確認・決定誤り	愛媛	事務センター	2005年8月23日	2010年3月5日	○本日より「疑重複者一覧表」が送付され、確認したところ厚生年金と農林年金11ヶ月が重複して支給されていることが判明しました。	○平成17年8月23日の65歳請求の際に、昭和36年6月から昭和41年4月までの59ヶ月の退職一時金が決定されている農林の加入期間証明書が添付されていましたが農林期間が1年未満のため、特別退職共済年金が発生しないものと考えたためです。 ○農林共済が1年未満でも、退職一時金とあわせて1年以上ある場合は特別退職共済年金が発生することを認識していませんでした。(農林期間11ヶ月、退職一時金期間59ヶ月) *他の各種共済組合では特別退職共済年金が発生しません。 ○農林共済の特別退職共済年金が平成17年10月27日過及決定されていました。	1名	過払い	87,500	○グループ長が受給者様に電話し、今回の事象(重複支払い)を説明してお詫びをしました。 ○グループ長が受給者様と年金訂正と返納方法を相談して了承を得ました。 ○グループ長が今治年金事務所のお客様相談室長に指示、対応方依頼しました。	○グループ内会議において、当該事象を説明しました。たとえ農林期間が1年未満の場合であっても、退職一時金の期間と合わせて1年以上の場合は60歳から特別退職共済年金が支給されるので、慎重に審査を行うよう指示しました。 ○決裁においても改めてチェックするよう指示しました。	内部
90	2010年3月12日	国民年金通算老齢年金の裁定誤りについて	確認・決定誤り	北海道	札幌西	2008年6月18日	2010年3月11日	○お客様相談室職員に届書・請求書等の処理状況の確認を行ったところ、機構本部より返戻されたA様の国民年金厚生年金保険時効特例給付対象者報告書が未処理のまま放置されていることが判明し、更にA様の年金請求書を再確認したところ、国民年金通算老齢年金の裁定が誤っていることが判明しました。	○平成20年6月18日A様が特別便のご相談で来所され、国民年金の記録が判明したため、現在の基礎年金番号(支払を受けている旧法厚生年金の記録)と統合するとともに、国民年金通算老齢年金の年金請求書を受けました。 ○本来であれば旧法厚生年金の受給資格要件を満たした方は、それ以降国民年金の強制加入から除外されることを、基礎年金番号統合後もそのまま国民年金期間(法定免除)として、誤った国民年金通算老齢年金を裁定しました。 ○総合相談室内での審査(係長、課長、室長)の各段階でも、国民年金の誤適用について見落とされ、チェック機能を果たせなかったことに原因があります。	1名	過払い	753,264	○A様の奥様が来所され、事務所内にて適用調査課長及びお客様相談室担当者が謝罪ならびに状況説明のうえ、年金の裁定取消し及び既に支払済の年金全額について返納をお願いしました。担当者とは処理原簿の保管及び事例に応じた的確な報告・相談の実施を徹底し、管理者は定期的に保管書類等の進捗状況確認をするとともに、担当者に的確な指示を出し進捗管理していくこととしました。 ○課内会議で、当該事象を説明しました。年金裁定請求書を受理する際に、請求者の年金受給状況及び国民年金の資格記録及び免除期間の整合性の確認点検を徹底するよう指示しました。また、請求書等受理後の各担当の確認・審査及び決裁段階においてもチェックできていなかったことから、前記の確認点検の徹底を指示しました。 ○課内研修で、任意加入期間には法定免除の取り扱いがない点等説明し、同様の案件が再発しないよう研修しました。	○課内会議で、お客様に迅速・正確に年金をお届けする目的のため、的確に届書・請求書の処理を行うことの重要性を全員で再確認し、担当者は処理原簿の保管及び事例に応じた的確な報告・相談の実施を徹底し、管理者は定期的に保管書類等の進捗状況確認をするとともに、担当者に的確な指示を出し進捗管理していくこととしました。 ○課内会議で、当該事象を説明しました。年金裁定請求書を受理する際に、請求者の年金受給状況及び国民年金の資格記録及び免除期間の整合性の確認点検を徹底するよう指示しました。また、請求書等受理後の各担当の確認・審査及び決裁段階においてもチェックできていなかったことから、前記の確認点検の徹底を指示しました。 ○課内研修で、任意加入期間には法定免除の取り扱いがない点等説明し、同様の案件が再発しないよう研修しました。	内部
91	2010年3月15日	老齢裁定請求書に係る審査決定誤りについて	確認・決定誤り	宮城	事務センター	2010年2月5日	2010年3月11日	○年金受給者であるA様が平成22年3月11日古川年金事務所に来訪され、3月振り込み分の年金額が少ないと申し出がありました。年金事務所から連絡を受け、当グループで確認したところ、農林共済組合に加入した期間は厚生年金期間として処理すべきところ、一次担当者も二次担当者も誤って共済組合期間として審査し裁定したことが判明しました。	○平成21年12月24日に古川年金事務所でお歳裁定請求書を受付し、1月に年金給付グループで審査しました。一次担当者、二次担当者の知識不足から農林共済期間を厚生年金期間として審査すべきところ、一般の共済組合期間として審査しそのまま裁定したことによるものです。	1名	未払い	6,033	○3月11日グループ長がA様に電話し、今回の事象を説明してお詫びをし、3月15日ご自宅を訪問することとしました。 ○3月15日午後ご自宅を訪問、今回の事象を説明してお詫びをしました。不足分の年金額については、5月分に調整して支払うことについて了承を得ました。	○グループ内で当事象を説明し、審査担当者全員に対し研修を実施して、入力処理については誤りのないよう審査していくことを担当者全員で再確認しました。	外部

整理番号	受付年月日	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生日月	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
92	2010年3月18日	老齢基礎年金の裁定誤りについて	確認・決定誤り	鹿児島	奄美大島	2008年9月11日	2010年3月16日	○遺族厚生年金請求書を事務センターで3月1日に受理しました。遺族厚生年金の審査の過程で、請求者様の3号記録と配偶者の共済記録が一致していないため、3月16日に事務センター職員から請求者様の老齢基礎年金裁定請求書(平成20年9月11日裁定)を確認して欲しいとの連絡があり、確認したところ3号記録を誤ったまま裁定していることが判明しました。	○老齢基礎年金裁定時に請求者様及び配偶者様の相互の記録を確認すべきところ、担当者が確認を漏らしていました。また、決裁においてもチェックを漏らしていました。	1名	過払い	29,700	○3/17お客様相談室長がご本人様に電話で、お詫びと概略説明を行い、明日、訪問して詳細説明する旨伝え、了承を得ました。 ○3/18お客様相談室長がご本人様宅を訪ね、謝罪と詳細説明を行い、了承を得ました。	○お客様相談室において、朝のミーティング等で窓口相談時等に3号記録の確認を行うよう打ち合わせ、不一致を発見した場合には、国民年金業務課と連携して補正するようになりました。	内部
93	2010年3月19日	遺族厚生年金の決定誤りについて	確認・決定誤り	新潟	事務センター	2009年12月11日	2010年3月17日	○平成22年3月17日新潟事務センターに受給権者であるA様のご家族より遺族厚生年金の証書が送付されない旨の電話連絡があり確認したところ、平成21年12月17日裁定済及び送付済みであることを説明し、ご本人様から証書の確認をいただきました。その後改めて該当裁定請求書を確認したところ、遺族共済年金の情報入力が入らなかったため、本来遺族共済年金と併せて決定すべきところ遺族厚生年金のみで決定をしたことが判明しました。	○平成21年12月11日に、遺族厚生年金裁定請求書の審査決定をする際に、遺族共済年金の受給確認が十分にできていなかったため共済コードの入力漏れとなりました。 ○また、決裁においても確認等チェックが不十分であったため発見ができませんでした。	1名	なし	0	○平成22年3月17日に、担当グループ職員がA様のご家族に電話、今回の事象を説明お詫びをし年金証書の送替えについて了解を得ました。 ○平成22年3月19日に、再度担当グループ職員が改めてお詫びをし、早期に遺族厚生年金の処理することを説明しました。	○グループ朝礼において、当該事象を説明し共済に関する遺族厚生年金を処理する際には共済コードの確認、記入を慎重に行うよう指示しました。 ○決裁においても改めてチェックするよう指示しました。	内部
94	2010年3月24日	遺族年金見込額算出誤りについて	確認・決定誤り	東京	中野	2010年1月14日	2010年3月15日	○ご本人様より年金証書が届き年金相談時に提示された金額と大幅に異なる旨の申し出がありました。調査したところ受給要件を取り違えたことが判明しました。	○平成22年1月14日に相談担当の社会保険労務士は受給要件は承知していたものの、遺族年金見込額算出において、受給要件項目に入力すべきところを空欄で算出し、誤った年金見込み回答票をお渡ししてしまったことによるものです。	1名	過払い	555,700	○平成22年3月15日総合相談室長より算出誤りの内容を詳しくご本人様に説明し了解を得ました。 ○平成22年3月17日特殊メールアドレスに平成22年3月16日付に理事長メールを受けました。 ○平成22年3月23日経過説明を含むお詫び状と正しい年金見込み回答票を作成し発送しました。	○今回の算出誤りを相談担当者全員に周知し、二度と誤りをしないよう確認しました。	外部
95	2010年3月25日	死亡一時金裁定請求書に係る振込口座登録誤りについて	確認・決定誤り	宮城	事務センター	2010年2月23日	2010年3月24日	○請求者様のご親族様が平成22年3月24日仙台東年金事務所に来訪され、振込通知書が来たが請求書に記載した支店名と違っており入金もされていない、と申し出がありました。年金事務所から連絡を受け、当グループで確認したところ、金融機関コードを合併前の古い支店コード番号で入力したため振込不能になってしまったことが判明しました。	○平成21年12月16日に仙台東年金事務所で死亡一時金裁定請求書を受付し、1月に年金給付グループで審査しました。1月からアダムス登録による支払いとなり、金融機関は支店コード番号まで登録が必要なため担当者が調べましたが、誤って合併前の支店コードが記載された便覧を見てしまい、そのまま登録したものです。	1名	未払い	145,000	○3月24日、グループ長が来訪したご親族様に電話し、今回の事象を説明してお詫びをし、正しい口座に再振込手続きをしましたが、入金までさらに2週間位の時間をいただきたいこと、再振込時は案内が行かないため、記憶して確認いただきたいことを伝えました。また改めて訪問しお詫びと事情説明したい旨の申し出をしたところ、内容が判れれば訪問は不要とのことでありました。入金は再振込を待っていただくことで了承を得ました。	○グループ会議で、コード便覧にない支店のときは必ず金融機関やご本人様に確認することを周知徹底しました。	外部
96	2010年1月29日	年金受給者の金融機関変更の締め切り日までの入力漏れ	未処理・処理遅延	兵庫	東灘	2009年9月16日	2009年10月22日	○平成21年9月16日に受付けた金融機関変更届けを入力締め切り日までに入力されておらず、新口座への年金の振込みがないことが、お客様の申立により判明しました。結果、10月15日の振込み先が旧口座に振込まれました。また、お母様から本人が倒れ入院したことで、旧口座は金融機関との取り決めで本人以外引き出すことができないこと、通帳と印鑑が不明につき引き出すことが出来ず入院費の支払いができなると申し出がありました。 ○今年1月、ご本人様、お姉様および銀行の協力により、希望口座への振込が完了するも、振込手数料(840円)がかかっており、事務所での事務の誤りなので日本年金機構で負担するよう要望がありました。	○緊急で受付した口座変更届を、本来であれば入力締め切り日までに入力するべきものを、他の一般書類(緊急入力が必要でない書類)として管理していたことにより入力ができなかったためです。	1名	未払い	132,016	○ご本人様のお姉様に連絡するも理解を得られませんでした。 ○お客様相談グループの担当者が、ご本人様のお姉様に連絡のうえ、年金事務所からお詫びの電話をしないことに対し謝罪し、また振込手数料(840円)については、支払できない旨を伝えましたが理解を得られませんでした。 ○ご本人様のお姉様に電話し、振込手数料が支払えない理由を説明してほしい旨の要望があったため、本部に確認のうえ連絡すること約束しました。 ○ご本人様のお姉様に電話し、振込手数料が支払えない理由を説明するも了承を得られませんでした。お詫び文書持参のうえ謝罪を要望されました。 ○東灘年金事務所長及びお客様相談グループの担当者がご自宅を訪問のうえ謝罪しました。 ○東灘年金事務所よりお詫び文書(経過書)をご本人様のお姉様あてに送付しました。	○締め切り間近の受付については、職員間の連絡を密にするとともに、訂正入力日は訂正入力以外の入力を行わないことを周知徹底しました。また、締め切り日について朝礼等で再確認することとしました。	外部
97	2010年2月10日	障害基礎年金にかかる処理遅延	未処理・処理遅延	福岡	事務センター	2010年2月15日	2010年2月9日	○障害基礎年金の定時診断の結果、障害等級が変更になる方については、機構本部への報告書を遅延することとなっておりますが、担当者が失念し、進捗が行われていませんでした。 そのため、機構本部にて年金の支給額変更の処理が行われず、今回、障害等級が2級から3級に変更になり今後は支給停止になる方と、1級から2級に変更になり支給額が下がる方について、2月15日払いの年金が変更前の金額で支払われ、過払いが発生することとなりました。	○担当者は、支払の締め切りに間に合うよう報告書を遅延しなければならぬことは承知していましたが、進捗を失念してしまっていたことによるものです。また、書類の未処理・保留分については、各グループで把握できるように一定の場所に保管することとなっておりますが、それがきちんと保管されておらず、処理遅延の確認が充分に行われていなかったことも原因と考えられます。	6名	過払い	448,040	○担当者が全員の方に電話で事情説明と謝罪を行いました。4名の方については、不支給の決定に関して不服申し立てをするかもしれないとのことでした。 ○機構本部の担当に電話し、支給額変更通知書の送付時期、返納告知書の送付時期、分割給付の取り扱い等について確認し、その内容についてもご本人様に説明しました。	○各職員が週末に、未処理・保留分一覧表をグループ長に提出し、グループ長は内容を確認のうえ必要な指示を行うこととしました。	内部
98	2010年2月16日	支給停止事由該当届の送付遅延による年金支払の遅延について	未処理・処理遅延	新潟	新潟西	2009年11月14日	2009年12月3日	○平成21年11月14日に届け出られた支給停止事由該当届(高齢雇用継続給付分)を、FAX依頼により社会保険業務センターに依頼し12月の支払い間に合わせるべきところでしたが、書類の間に挟み込んだままとなり12月支払い諸変更締め切り日までに依頼せず、支払が遅れることとなりました。	○土曜日開庁のため月曜日に社会保険業務センターへ依頼する書類を保管しましたが、そのまま書類の間に挟み込んだため、依頼を怠ったことによるものです。	1名	未払い	151,994	○12月3日ご本人様に電話連絡し、ご自宅へ伺いし謝罪したい旨をお話しましたが、謝罪を受け入れた訳ではないので自宅へ来て欲しいとの返事をいただき、12月4日改めてご自宅へ電話連絡し謝罪しました。事実関係について文書を作成してもらいたいとお申し出があり、自分が納得いくまで書き直してもらおうとお話されていることから、ご本人様へ文書を送付しお詫びいただけるよう対応しました。	○全職員に周知徹底を図りました。今後このようなことがないよう、既決、未決文書が混ざることがないよう、書類の保管・管理の徹底について周知を図りました。	内部
99	2010年2月19日	寡婦年金裁定決定の遅延について	未処理・処理遅延	長野	小諸	2007年7月19日	2010年2月16日	○A様より北関東・信越ブロック本部に国民の声として電話がありました。私の父が死亡した際、役場の説明不足から寡婦年金の存在を知らずに死亡一時金を受給した。平成19年5月審査請求が受理され、再審査請求手続きの際、事前に長野社会保険事務局で検討を行った結果、寡婦年金を決定することとなり、再審査請求を取り下げた。その後寡婦年金の決定を待っていたが連絡がないため、長野社会保険事務局の担当者に何度か電話照会したが、明確な回答がなく現在に至っている。との内容でした。 ○同日サービス推進・お客様グループより小諸年金事務所担当に事務処理誤りではないかとこの指導を受け、事務処理誤りであることが判明しました。	○役場窓口における説明が不足していました。 ○社会保険事務所における審査不備のため支給決定を誤りました。 ○社会保険審査官による処分誤りです。 ○社会保険事務局及び年金事務所における審査請求申し戻しに伴う寡婦年金支給決定に係る事後対応の大幅な遅延によるものです。 ○平成22年2月19日10時ご本人様宅を訪問し、ご本人様と面談し、今回の経過について謝罪を行い、寡婦年金請求に係る必要書類にご記入いただきました。初回支払いは5月15日には間違いなくお支払いを約束できるが、4月15日の支払いとなるよう努力する旨を説明し、今後の処理状況及び支払日が確定した際は連絡することを約束し、ご本人様にご了解いただきました。 ○寡婦年金決定に係る裁定請求書等を長野事務センターに送付しました。	1名	未払い	771,500	○平成22年2月16日長野事務センターに寡婦年金の裁定スケジュールを電話確認し、3月5日までの入力処理にて4月15日支払いに間に合う旨の回答を得ました。同日18時A様に電話し、スムーズに処理が進めば4月15日に支払いとなる旨を説明し、了解をいただきました。 ○平成22年2月18日A様に電話、今回の件について謝罪及び寡婦年金請求に係る関係書類の記入をしていただくためご自宅を訪問したい旨を伝えたとこ、2月19日の訪問を約束しました。 ○平成22年2月19日10時ご本人様宅を訪問し、ご本人様と面談し、今回の経過について謝罪を行い、寡婦年金請求に係る必要書類にご記入いただきました。初回支払いは5月15日には間違いなくお支払いを約束できるが、4月15日の支払いとなるよう努力する旨を説明し、今後の処理状況及び支払日が確定した際は連絡することを約束し、ご本人様にご了解いただきました。 ○寡婦年金決定に係る裁定請求書等を長野事務センターに送付しました。	○本事業を当初直接取り扱った長野北年金事務所長あてに事象内容及び注意喚起を図っていただくよう連絡を行いました。 ○当所の全職員に今回の事象説明を行うとともに所長名による同様事象発生防止のための文書を全職員に配付し注意喚起を行いました。	外部
100	2010年3月4日	未支給年金・死亡届の処理遅延について	未処理・処理遅延	福井	武生	2010年1月13日	2010年3月22日	○死亡したご主人様の年金支払いについて照会があった際に、受付しているはずの死亡届が見当たらないことから、届書を検索したところ、未処理であったことが判明しました。なお、電話照会のあったものの外にも、死亡届を1件受理していたことを確認しました。	○平成22年1月13日事務所の窓口応援に出た際において死亡届を受理しました。 ○その際に、受付書類の集計業務を当日行なうことができなかった状況のため、翌日処理を行なうとして、紛失しないようクリアファイルに整理し、机の引き出しの中に保管していましたが、日々の業務に追われ、未処理の状態であったものです。	2名	なし	0	○判明後、すみやかに適用調査課長が近畿ブロック福井事務センターへ連絡し、未支給届の処理の締切(4月分処理)に間に合うよう依頼し、金融機関から2月支払分が返納され次第処理する取り扱いとしました。 ○また、当日届出を受理した際に、双方のお客様には、2月の年金支払を止める処理に間に合わないことと、死亡した方の預金口座を閉めるように依頼しているため、お客様への支払等については、ご迷惑を掛けることはないことを説明しました。	○机、引き出し、ロッカー等の書類保管についてのチェック表を作成し、事務所全体で週に1回帰社時に、チェック表を見ながら、上司が部下の書類等の保管状況をチェックする体制を取ることとしました。	外部
101	2010年3月5日	再裁定書類の進捗漏れ及び添付書類の説明漏れについて	未処理・処理遅延	大阪	堺西	2008年9月8日	2010年3月4日	○ご本人様から、平成20年9月8日に申出た再裁定について進捗状況の問い合わせがあったため確認しました。資格取得日昭和37年10月10日、資格喪失日昭和42年9月1日目の59月の記録が確認された期間について、進捗漏れで再裁定がされていないことが判明しました。また、今回の記録の訂正により厚生年金被保険者期間が20月から25月になりましたが、65歳喪失時において配偶者加給金の受給資格を得ることになったが、配偶者加給金対象者の確認に必要な添付書類(戸籍謄本、世帯全員の住民票、配偶者の所得証明)についての説明を漏らしていたことも判明しました。	○平成20年9月8日に、ご本人様から特別便にかかる回答があり記録補正を行いました。決裁段階での確認をもらしたため、完結文書に入れています。また、添付書類の説明漏れは、訂正後の被保険者期間を確認してなかったためと思われます。	1名	未払い	420,900	○平成22年3月5日に、副所長及び厚生年金適用調査課長がご本人様宅に赴き、再裁定書類の進捗漏れ及び添付書類の説明漏れについて謝罪しました。改めて、戸籍謄本、世帯全員の住民票、配偶者の所得証明の提出を求め、了解を得ました。 ○平成22年3月8日に、郵便よりご本人様から戸籍謄本、世帯全員の住民票、配偶者の所得証明の提出がありました。また、ご本人様に電話連絡し、今後の経過について、逐次ご連絡することで了解を得ました。	○全職員に当該事項を報告し、完結文書は必ず複数名で点検を行い、また、記録補正の際は、必ず加給年金対象者の確認が必要かどうかを点検するよう申し合わせました。	外部

整理番号	受付年月日	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生日月	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
102	2010年3月17日	年金加入期間確認通知書の回答遅延について	未処理・処理遅延	愛知	豊橋	2010年3月9日	2010年3月16日	○私学共済被保険者のA様が来所され、総合案内窓口にて、所長が次の申し出を受けました。 「先週の火曜日に窓口で年金加入期間確認請求書を提出し、その際に、2～3日で送付されると聞いたことから窓口交付でなくてもいいと、待っていたが、まだ、確認通知が送付されて来ないがどうなっているのか。」	○副所長により、事実確認を行いました。 平成22年3月9日に、窓口でA様の期間確認請求書を受理しました。 ○受付簿により、郵送交付する「年金加入期間確認請求書」の処理を、担当者が出張していたことも重なり、3月8日から3月10日までの分をまとめて3月15日に処理し、当日、郵送したことを確認しました。	1名	なし	0	○窓口にて、受付簿より、昨日送付していることを確認し、ご本人様にお伝えするとともに、来所されていることから、交付の打診を行うも、郵送済みであれば費用の無駄ということで交付は行いませんでした。 ○今回の件について、事実確認を行うとともに、所長の顔末書も求められたことから、了解をいたしました。 ○3月16日に、所長による顔末書を作成し、ご本人様に親展で送付しました。	○窓口でお客様からお急ぎである旨のご要望をいただいた場合や、お手元へ届くまでの所要日数のお約束をさせていただいた場合は、必ずお受けした窓口から処理担当者に確実に引き継ぎをすることとし、また、郵送交付を一人の担当者に一任せず、担当であるお客様相談室として処理を行うよう指導いたしました。	外部
103	2010年3月23日	再載定申出書の担当者への回付漏れ等について	未処理・処理遅延	岐阜	高山	2009年2月24日	2010年3月19日	○保険料の還付処理を行った担当課で書類を整理していたところ、平成21年2月24日にご提出いただいた年金再載定申出書が混入していることが判明しました。	○（以前に亡くなった）ご主人の年金特別便にかかるお申し出により、あらたに統合すべき厚生年金記録が判明し、平成21年2月24日に年金再載定申出書を受理しました。 ○当該お客様の年金再載定の進捗にあたり、記録統合・記録補正・保険料還付の処理が必要な方でした。 ○処理漏れ等の防止と他のお客様の書類が混入しないようするため、お客様単位で1つのクリアファイルで関係書類を保管し、クリアファイルごと処理を行う担当課へ順番に回付していく形をとっていますが、保険料の還付処理後、再載定担当者への回付を失念していたためです。 ○記録補正処理に伴う年金再載定申出書については、補正処理後に受付簿に記載するケースが見受けられ、今回の事象も同様のケースであったため、受付簿には記載されておらず、進捗チェックができませんでした。	1名	未払い	59,500	○3月23日、副所長がご本人様に電話連絡し、本事象を説明の上、お詫びに伺いたい旨をお伝えしたところ、本日の15時をご希望でした。 所長・副所長2名で、ご本人様宅へ訪問し、ご本人様と面談しました。事象について再度説明のうえ、お詫び申し上げ、支払いされるまで、もうしばらく猶予いただく事についてご了解いただきました。 ○同様の事象がないか再確認しました。（同様の事象はありませんでした。）	○年金再載定申出書については、記録補正処理の有無に関わらず、受付後速やかに記載することを徹底するよう、関係課室に指示しました。	内部
104	2010年3月19日	支払日の回答誤りについて	未処理・処理遅延	兵庫	東灘	2010年2月8日	2010年3月12日	○平成22年2月8日、年金相談窓口にて高齢厚生・退職共済年金受給権者支給停止事由該当届を提出に求められたA様に支払日を尋ねられた際、窓口担当者は、諸変更届の処理締切日（平成22年2月17日）まで日数があるので平成22年3月15日の支払に間に合うものと思い込み、平成22年3月15日に支払えますと誤った回答をしたことが、本日（12日）A様よりの支払日の確認の問い合わせで判明しました。	○窓口担当者より左記内容の通りであることを確認しました。本来、2月8日受付分を3月15日支払に間に合わせず、本部支払部に連絡を取り3月15日支払の依頼・確認をした上で本部支払部に進捗すべきでありました。そうしない場合、2月8日事務所受付、9日事務センターへ進捗、10日事務センター到着、12日機構本部へ進捗、15日機構本部到着で17日諸変更届の切りに間に合わないこととなるためです。このスケジュール確認が出来ていなかったのが原因でした。	1名	なし	0	○窓口担当者より引継ぎ、お客様相談室長が話をしたところ、A様より公共料金等諸支払並びに生活費を3月15日の支払で計画されていたので3月15日の支払が無いと生活が大変困窮するとの訴えがありました。 ○今回の事象は、当事務所の窓口担当者の誤った回答に起因していることから機構本部に事情説明し、早期支払を依頼しました。 その結果、3月31日に支払を行うとの回答をいただき、その旨をA様にお伝えし了解を得ました。	○窓口担当者全員に今回の事例を報告し、諸変更締切日と機構本部への進捗スケジュールを十分確認をしたうえで対応するよう徹底しました。	外部
105	2010年2月10日	年金受給者支払保留に係る入力処理誤りについて	入力誤り	福岡	大牟田	2010年1月12日	2010年2月10日	○年金受給権者A様の死亡により未支給年金請求手続きをご案内しましたが、2月の支払について支払保留の処理を行うべきところ、誤ってA様の配偶者の年金について支払保留の処理を行ったことから、2月の支払が振込不能となることが福岡事務センター職員による遺族厚生年金請求の審査過程で判明しました。	○平成22年1月12日に支払保留の入力を行ったが、処理票を使わずに年金相談受付票を使って入力処理を行いました。（相談受付票には配偶者の基礎年金番号が記載されていました）	1名	未払い	204,132	○年金審査係より機構本部の支払担当へ連絡し、処理を解除しました。 ○相談室長、担当職員がご本人様へ電話し、今回の事情を説明しお詫びしました。今回振込不能になった年金については3月15日お支払することを説明し、ご理解いただきました。	○入力処理については処理票に起票したうえで慎重に行い、事後のチェックを必ず行うことを、お客様相談室内ミーティングにて確認しました。	内部
106	2010年2月10日	死亡保留の入力誤りについて	入力誤り	京都	京都西	2009年11月20日	2010年1月28日	○遺族年金裁定請求書の受付時に、誤って、遺族年金請求者の遺族老齢年金の死亡保留を入力していたことが判明しました。このため、2月定期支払が保留されることとなりました。	○遺族年金受付時に死亡者ではなく請求者様の死亡保留を入力したことによるものです。 ○平成22年1月18日、日本年金機構へ引継ぎされた書類の中に含まれていた遺族年金請求書を審査した結果、入力誤りを発見しました。 ○入力誤りの原因は不明です。 ○遺族年金受付時に所定の死亡保留入力処理票を作成せず、相談票（請求者の基礎年金番号と氏名のみが記入されていた）を元に入力したことが原因と思われる。	1名	未払い	37,016	○1月28日に死亡保留を解除し、ご本人様の連絡先電話番号が不明のため、ご自宅宛に文書を送付し、折り返しの連絡を待つこととしました。 ○2月10日、連絡がないためご自宅を訪問し、ご本人様と面談、謝罪を行い、2月15日支給分が支払保留となること、保留となった分は3月15日の支給となることを説明し、了承を得ました。	○死亡保留入力時には所定の入力処理票を作成し、処理票を二重チェックすることを課内会議で徹底した。	内部
107	2010年2月12日	支払機関変更届に係る審査決定誤りについて	入力誤り	岡山	事務センター	2010年2月10日	2010年2月10日	○岡山事務センターに年金受給者であるA様から2月支払分のみ振込通知書の支店名が違うとの申し出があり、確認したところ、支払機関変更届を処理する際に別人の支店、口座番号を誤って入力していたことが判明しました。	○平成22年1月18日に支払機関変更届を正しく入力したにもかかわらず、その後、別人の住所及び支店名と口座番号を誤って補正入力していたものと考えられます。その後の処理結果リストとの実合せでは、住所の誤りについてのみ再補正をし、支払機関についての補正をもらっていました。 ○また、決裁においても支払機関に係る入力誤りのチェックを漏らしていました。	1名	未払い	267,850	○機構本部の支払グループに連絡し、振込不能の場合は、3月中旬になることを確認しました。 ○金融機関に口座名義人相違なので、できるだけ早期に返してもらえよう電話にて依頼しました。 ○年金給付グループ長がA様に電話し、今回の事象を説明して、振込みが3月中旬になることをお詫びし、了承を得ました。 ○入力委託業者に対して、改めて正しい入力方法について徹底するよう指示をしました。（2月12日）	○グループ内の朝礼及びグループリーダーミーティングで当該事象を説明し、支払機関変更届を処理する際には、慎重に行うとともに、十分処理結果を確認するよう指示しました。 ○決裁においても補正分については、原簿画面をチェックするよう指示しました。	外部
108	2010年2月18日	老齢基礎年金決定時における、年金受取先金融機関の入力誤り	入力誤り	愛知	事務センター	2009年11月19日	2010年2月16日	○お客様から名古屋西年金事務所お客様相談室に電話が入り、2月15日の年金の振込みがないことに対する問い合わせがありました。年金請求書を確認したところ受取先金融機関コードが誤っていたことが判明しました。	○名古屋西年金事務所から年金請求書の写しの交付を受け、再確認したところ、平成21年11月19日付け決定分の書類審査において、当センターでの確認が不十分であったことが判明しました。お客様の記載では、金融機関名のみ記載があり、金融機関の種別にも○がありました。なお、通帳のコピーが添付してあり、確認不十分でした。	1名	未払い	191,424	○平成22年2月16日、お客様宛電話しお詫びし、了承を得ました。また、正しい金融機関の入力を完了しました。	○特に事前確認をしっかり行うことはもとより入力後の再チェックも確実に実施することを申し合わせました。	外部
109	2010年2月18日	支払保留（死亡の疑い）の連絡誤りについて	入力誤り	岩手	花巻	2010年1月19日	2010年2月16日	○コールセンターから「死亡の疑い」として2月定期支払が支払保留されている年金受給者ご本人様からの照会があった旨の連絡を受けました。確認したところ、A市からの「死亡者一覧表」報告により、平成22年1月19日に年金支払保留入力処理を行っていることから、市役所に確認し死亡者一覧表の報告誤りでありご本人様の生存が判明しました。	○A市役所において「死亡者一覧表」作成する際に、転入者情報と誤って記入したことに加え、決裁においても記入誤りのチェック漏れをしたことによるものです。	1名	未払い	356,399	○相談室長が受給者様に電話し、今回の事象を説明してお詫びをしました。 ○本部の支払担当に連絡し、2月下旬までに支払いできることを確認しました。 ○A市役所と連絡を取り、A市役所市民課長、市民課給付担当課長及び担当者並びに年金事務所副所長、相談室長が受給者宅を訪問し、改めて今回の事象について詳細に説明しお詫びをするともに、支払時期を説明し了承を得ました。	○A市役所年金担当課に対し、当該事象を説明し、死亡者一覧表等の作成に当たっては複数名によるチェックを徹底し慎重に行うよう指導しました。 ○事務所内の朝礼において、今回の事象を説明し、事務処理における複数名によるチェック体制の再確認を行いました。	外部
110	2010年2月23日	年金受給者の死亡保留入力誤りについて	入力誤り	岡山	岡山西	2009年10月15日	2010年2月19日	○老齢年金（旧厚生年金法）及び通算老齢年金（旧国民年金法）、遺族厚生年金の受給者様の息子様が、ねんきんダイヤルに「平成21年12月15日と平成22年2月15日支払分の年金（2回分）が振り込まれていない」との申出が平成22年2月19日にありました。同日に、ねんきんダイヤルより岡山西年金事務所へ連絡があり調査したところ、平成21年10月15日に死亡者（夫）に支払保留を入力すべきであったにもかかわらず、確認不足で生存している奥様に対して支払保留を誤って入力していることが2月19日に判明しました。	○平成21年10月15日にA市役所B支所から電話連絡があり、年金受給者様の死亡保留の報告がなされました。岡山西社会保険事務所の年金給付課職員が死亡した年金受給者様と未支給年金請求者である奥様と取り違えて支払保留を入力しました。原因は、A市役所B支所からの電話での未支給年金等のやり取りの際に取り違えたものと思われる。 ○受給者様の死亡入力は、業務管理室において未支給年金入力により平成21年11月11日に処理しています。	1名	未払い	582,124	○室長がご本人様のご親族様に電話し、今回の事象を説明してお詫びしたところ、ご親族様からご本人様に説明することで了解を得ました。なお、できるだけ速やかに支払手続きをすることを伝えました。 ○機構本部の支払担当に連絡し、3月19日の振込みが可能であることを確認しました。その場合は、銀行口座への振込みとなる旨を確認しました。また、FAXにおいて2月19日に「死亡保留の解除」を依頼しました。 ○室長がご本人様のご親族様に電話し、現在のゆうちょ銀行では3月19日支払が不能のため、新たに銀行の通帳作成を説明のうえお願いしました。 ○室長及び担当者が2月22日にご本人様宅を訪問し、改めてお詫びと事象を説明しました。ご本人様から年金に関しての管理は、ご親族様に任せていると発言がありました。なお、郵便局の場合は、4月15日の定時支払いにしろならない旨を説明しました。 ○室長がご親族様に電話連絡したところ、4月15日払いで構わないとの申出がありました。	○室内会議において決裁時での誤り発見は電話連絡の場合、不可能であるので死亡保留を入力する際には、もう一度、市役所の職員に対して死亡者が誰であるのか再確認するように徹底しました。 ○所内連絡会議において課長職以上に今回の事象を説明し、再度職員等に指示徹底をしました。	外部
111	2010年2月24日	支払保留の入力誤りについて	入力誤り	東京	上野	2010年1月19日	2010年2月22日	○富士年金事務所にA市在住・B様が来所され、2月15日支払分の年金が振り込まれていないとの申し出があり、確認したところ、上野年金事務所において、2月19日に支払保留（死亡の疑い）の入力が行われているとの指摘がありました。入力内容を調査したところ、台東区役所より送付された「死亡者一覧表」に記載されていた、同姓同名・同一生年月日の方と誤認し、誤って入力していたことが判明しました。	○平成22年1月19日に、死亡者一覧表の情報から支払保留（死亡の疑い）の処理票起票の際、氏名検索で該当した方が1名でしたが、住所を見落とし、誤ってA市在住のB様を起票してしましたことによるものです。 ○また、決裁においても、起票誤りを見落とししたことによるものです。	1名	未払い	120,066	○相談室長より、B様に連絡し、今回の事象を説明してお詫びをしました。 ○本部の支払担当に連絡し、3月19日の支払予定で調整することとなりました。 ○相談室長が、3月19日支払であることを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、再発防止策として、支払保留起票後、入力前に複数名でのチェックを徹底することとしました。	外部

整理番号	受付年月日	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生日月	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
112	2010年2月25日	死亡保留入力誤りによる年金の未払い	入力誤り	埼玉	熊谷	2010年1月12日	2010年2月24日	○平成22年2月24日、A様より平成22年2月15日の支払いが無い旨長野年金事務所に連絡が入り、長野年金事務所より支払保留を入力した熊谷年金事務所にお問い合わせがありました。平成22年2月24日熊谷年金事務所において調査した結果、B市役所からの死亡者情報により平成22年1月12日に死亡保留を入力する際、別人であるC様の基礎年金番号を入力すべきところを、A様の基礎年金番号に入力してしまったため、A様の年金の支払いが差し止めになってしまったことが判明しました。	○B市役所から平成22年1月5日付で提供のあった死亡者情報には、基礎年金番号の情報がないことから、「氏名索引」により基礎年金番号の検索を行い基礎年金番号を特定いたしましたが、この際、住所の確認を怠り別人であるA様の基礎年金番号を死亡者C様(B市在住)の基礎年金番号として死亡保留を平成22年1月12日に入力してしまったため、A様の平成22年2月分の支払いが差し止めになってしまいました。	1名	未払い	105,616	○3月8日熊谷年金事務所長、お客様相談室長及び長野年金事務所担当者が、A様を訪問し、改めてお詫びすると共に、支払保留になった原因等について説明し、支払い時期(平成22年3月19日まで(に支払う)等を説明しました。また、介護保険料については、10月までは天引きできない旨の理由について説明し、納付書で納める負担の軽減策については、長野年金事務所との了解と協力を基に対処策を講じる旨と、今後の再発防止策について説明しました。さらに、課内会議において再発防止策について周知徹底を図る旨説明し、了承を得ました。	○課内会議において、所長より当該事象を説明し、氏名索引による本人確認は慎重に行なうことと相互チェック体制を徹底すること、また、A様の妹様から「貴方たちは人の生活・生命を預かっている、という意識をもって事務をしてほしい」との要請があったことを全職員に伝達するよう指示しました。	外部
113	2010年3月19日	高齢厚生年金にかかる氏名誤りについて	入力誤り	福岡	事務センター	2010年3月4日	2010年3月18日	○平成22年3月16日に送付した高齢厚生年金証書について、A様の配偶者であるB様からA様の年金証書の氏名がB様となっているとの連絡が平成22年3月18日に小倉年金事務所より、確認したところ、受給権者の氏名がA様ではなくB様となっていることが判明しました。	○裁定登録処理が完了したあとの、リスト点検の際、配偶者の氏名が戸籍と相違していることが判明したため、高齢給付裁定請求項目訂正処理を職員Cが行いました。その際、項目29の「配偶者氏名」の項目ではなく、項目20の「被保険者氏名」に誤って入力処理を行いました。相互点検及び2次審査の担当者も点検を行いました。誤りを発見できませんでした。また、年金証書を発送する際の請求書と裁定一覧表との突き合わせの際にも点検担当職員が、氏名の誤りに気づかないまま証書を発送したためです。今回は、入力スケジュールが遅れていたため、訂正入力後のリスト点検を、通常の点検担当者別の者が行ったことも原因の1つと考えられます。	2名	なし	0	○3月18日担当グループ長がB様へ電話によりお詫びし、向ういて謝罪したい旨申し出たところ、奥様には自分から話をしておくので、訂正した証書を送ってもらうだけでよい。忙しいため訪問は不要とのことと、誤った証書は返信用封筒で送付していただくことをお願いしました。同日、謝罪文とともに正しい年金証書をA様宛郵送しました。	○朝礼において、当該事象を説明し、裁定処理登録後の入力補正は、細心の注意を払うこと、書類には付箋をはり、通常の書類と別にして処理することを指示しました。また、入力スケジュールについて、通常の流れで点検ができるよう余裕を持った事務処理を行うこととしました。	外部
114	2010年3月23日	死亡による支払保留の入力誤りについて	入力誤り	広島	広島南	2010年3月16日	2010年3月18日	○年金受給者支払保留処理(死亡)を決済処理中、奥様の死亡による保留入力すべきところ、誤ってご主人様の基礎年金番号を処理票に記載し入力したことが判明しました。	○年金受給者支払保留処理(死亡)作成中、添付の住民票除票により確認後、基礎年金番号等記載すべきところの確認不足及び入力時の氏名等確認不足があったためです。 ○決済処理が締切日間際に行ったことも原因です。	1名	未払い	519,450	○3月18日、機構本部支払グループに支払保留を依頼、FAXにて様式を送付しました。○その後、何度も電話するも連絡がつかない為、3月24日、ご本人様宛手紙を送付しました。○3月29日、ご本人様より電話をいただき、再度事情説明とお詫びをされると5月14日払いの了承をいただきました。	○当該事象を説明し処理結果リスト等の複数人によるチェックの徹底を申し合わせました。	内部
115	2010年3月23日	死亡届の処理誤りについて	入力誤り	岡山	事務センター	2010年3月18日	2010年3月18日	○本部へ遅達したA様の未支給請求書が生年月日相違で返戻されて別人であることが判明しました。	○平成22年1月20日にB市役所にて未支給請求書を受付しました。平成22年1月26日に当事務センター受付後、1月28日に死亡届入力2月5日本部へ進達しました。 ○B市役所C支所の窓口担当者が死亡者の基礎年金番号が不明のため、B市役所の電算システムにより氏名検索を行いました。その際、A様では情報がありませんでしたが、A様の他の読み方では情報が件のみあり、生年月日及び住所情報を確認せずに請求書等に記入してしまいました。 ○専事務センターの入力委託員が死亡届入力の際、届書に記入された基礎年金番号の生年月日に訂正の上、処理し職員によるチェックが十分できていなかったことによるものです。	1名	未払い	158,866	○機構本部に連絡し、「年金受給権者改定取消等入力依頼票」をFAXし、今後の対応の指示を仰ぎました。支払が4月21日になる旨の回答がありました。 ○機構本部に連絡し、顔本書、裁定の訂正等をFAXし、早期支払の依頼をしました。 ○グループ長がA様を戸別訪問し、4月の支払が手違いにより15日から21日に遅延することについて説明し謝罪をしました。	○グループ内の朝礼で当該事象を説明して、日常の処理・確認作業についても改めて注意するよう指示しました。 ○入力委託業者に対して、改めて正しい入力方法について徹底するよう指示をしました。 ○B市役所C支所の担当者に対して、年金番号不明の際の氏名検索については、氏名、生年月日、住所の確認の徹底を依頼しました。	内部
116	2010年2月23日	基礎年金番号相違による年金見込み額の誤回答について	通知書等の作成誤り	宮城	仙台北	2010年1月4日	2010年2月18日	○来訪されたお客様から、前回相談時(1月4日)に渡された遺族年金の見込み額回答と今回届いた年金証書の額が違っているのを確認してほしいとお申出があり、確認しましたところ、別人の厚生年金記録から、誤った「見込額回答票」を作成したことが判明したものです。	○1月4日の年金相談時において、遺族年金の見込み額を算出する際に、請求者の基礎年金番号は正しく入力したものの、死亡者の基礎年金番号を1文字違いで入力したため、別人の厚生年金記録に基づき遺族厚生年金額を打ち出し、その見込額回答票を請求者に交付したものです。 なお、請求者の氏名も印字されていたため、お客様も別人の記録に基づいたものとは気付かずにいたものです。	1名	説明誤り	0	○2月18日来訪時に、応対した窓口担当者が今回の事象の原因説明と謝罪を行い、お客様にはご了承をいただき、先に交付した「見込額回答票」を回収しました。	○遺族年金の見込み額算出にあたっては、請求者の基礎年金番号のほか死亡者の基礎年金番号も別々に入力することから、照射された欄面でそれぞれの氏名、生年月日を確認したうえで、更に交付時には、「見込額回答票」に印字された両方の氏名を相談者と確認し合うことを、お客様相談室職員全員に徹底しました。	外部
117	2010年2月26日	国民年金・厚生年金保険給付不支給決定通知書の誤りについて	通知書等の作成誤り	鹿児島	鹿屋	2010年1月26日	2010年2月24日	○障害基礎年金を請求したが、障害の状態が非該当により却下となったご本人様から社会保険審査官へ審査請求がありました。 ○平成22年2月24日、社会保険審査官がご本人様から示された却下通知書を見ると本来の様式と相違していたので、電話により当所へ却下通知に誤りがあるとの連絡を行いました。 ○当所で確認したところ、ご本人様に送付した却下通知書の様式が誤っていたことが判明しました。	○平成22年1月26日付でご本人様に送付した却下通知書が裁定請求却下による様式ではなく、支給停止解除申請却下用の様式でした。 ○また、平成22年1月以降の当該通知については、本来事務センターで行うべきものであり、誤って事務所で作成・送付してしまいました。 ○却下通知書を作成し決裁に回付する際に確認を怠ったことによるものです。 ○他にも同様の事象がないかどうか確認したところ、同日付で当該事象の外に3件の不支給通知書を作成・送付していることが判明しました。	4名	なし	0	○平成22年2月25・26日、事務センター及び九州ブロック相談・給付支援グループから事後処理に際しての助言を受けて、誤って送付した通知書の回収と事務センターで作成した通知書を送り、ご本人様へ送付することとしました。 ○平成22年3月1日、お客様相談室長が4名の方に電話し、連絡の取れた2名に対して謝罪し、訪問説明の日程をお伺いしました。 ○平成22年3月2日、お客様相談室長が上記の内2名のご本人様の自宅を訪問し、今回の事象の説明と謝罪を行って了承を得るとともに、1名様から障害年金の不支給決定通知書の回収を行いました。回収できなかった方は通知書をご実家に保管しているということでしたので、電話によりご実家のお父様に今回の内容の説明を行って回収に協力頂くようお願いし、了承を得ました。同日、回収の依頼とともに返信用封筒を送付しました。	○今回の事象を全職員に周知するとともに、作成文書等の再確認及び22年1月以降の事務処理方法について再度見直し・確認を徹底するよう注意喚起しました。	外部
118	2010年3月2日	旧台帳に係る年金加入記録確認票の誤送付について	誤送付・誤送信	静岡	三島	2010年2月4日	2010年3月1日	○平成22年2月4日送付の旧台帳に係る年金加入記録確認票がA様から別人の物が送付されたとして返送されました。(3月1日受付) 同日送付したB様の確認票と封入の際誤って封入したことが判明しました。	○封入時に封筒と確認票の氏名を確認せず、封入したことによるものです。	2名	なし	0	○担当副所長がA様に電話にて、お詫びし、訪問の上、再度謝罪し、確認票及び仮計算書に署名いただき受理しました。 ○担当副所長がB様に電話にて、お詫びし、訪問の上、再度謝罪し、確認票に署名いただき受理しました。	○課内会議において、当該事象を説明し封入の際には、封筒の氏名と確認票の氏名を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。	外部
119	2010年3月23日	年金見込額回答票(個人情報)の誤交付について	誤送付・誤送信	岩手	花巻	2009年9月8日	2010年3月18日	○平成22年3月18日、以前(平成21年9月8日)に高齢年金裁定請求のため来所したA様の奥様が年金相談のため来所された際に、A様にお渡ししていた「年金見込額回答票」等を持参されましたが、持参された回答票等の内容がA様とは別人であり、誤って別人B様の回答票等をお渡ししていたことが判明しました。	○当時の「年金相談申出票」などを通って確認しましたが、B様の「年金見込額回答票」等は、前日9月7日の午後7時過ぎに来訪相談があった当日の最終来訪者のものと思われます。また、A様が翌9月8日の朝一番の来訪者であり、相談対応職員の関係書類の保管方法と確認が不十分だったため、誤って別人の回答票をお渡ししてしまったと思われます。	2名	なし	0	○3月18日来訪相談のあったA様の奥様に事情を説明のうえ、その場でA様に電話で連絡を取ってもらい、謝罪のうえ、B様の回答票等の回収について了解をいただきました。 ○3月18日、A様に電話し、今回の事象について再度説明しお詫びするとともに、明日(19日)夕方、訪問のうえ、経過を説明しA様の回答票をお届けすることとしました。 ○3月19日、A様宅を訪問し、改めて謝罪のうえ、回答票をお渡しし年金に関する説明を行いました。 ○3月19日、B様の委任状による代理人様から電話があり、B様は施設に入所しており対応できる状態ではないため、代理人として話を聞くとのことでした。今回の事象について詳しく説明し、お詫びをしたあと、訪問のうえ謝罪したい旨申し出たところ、忙しい帰宅も遅いため訪問は不要とのことでした。	○所内課長等会議にて当該事象を説明し、回答票等をお渡しする際の回答票等の内容を就上げ確認すること、使用済みハードコピー等の保管方法とシュレッダー処理を徹底することの再確認を行いました。 ○各課内の朝礼において、今回の事象を説明し、再発防止の周知徹底を図りました。	外部
120	2010年3月12日	督促状の誤送付について	誤送付・誤送信	本部	業務渉外部債権調査グループ	2009年12月25日	2010年3月4日	○年金給付の返納金債権に係る債務者に対し督促状を送付したところ、A様から「すでに納付している。」との電話が平成22年3月4日にあり、事実関係を確認したところ、機構本部の対応に誤りがあったことが判明しました。  ○平成21年12月25日 債務者に対し返納告知書送付 ○平成21年12月29日 A様がB銀行で返納金を納付 ○平成22年1月6日 B銀行から機構本部に領収済通知書送付 ○平成22年1月上旬 機構本部から宮崎事務センターに領収済通知書を誤送付 ○平成22年1月上旬～ 宮崎事務センターから機構本部に照会するも具体的な指示がなかったため、領収済通知書を保管 ○平成22年3月1日 A様に対し督促状送付 ○平成22年3月4日 A様から督促状に関する問い合わせ	○機構本部から宮崎事務センターへ領収済通知書を誤配したことにより、領収済通知書の処理が行われず、A様に督促状が送付されてしまいました。	1名	なし	0	○3月4日当グループからA銀行及び機構本部に対し事実関係を確認しました。 ○3月5日事実関係把握後、当グループの業務専門役からA様に対し電話にて事情を説明し、お詫びをいたしました。 ○3月8日A様宛にお詫びの文書を送付しました。	○総務部 年金給付の返納金債権に係る領収済通知書の取り扱いに関して要領に基づき事務処理を徹底しました。 ○当グループ 全国の事務センターに対して誤送付された年金給付の返納金債権に係る領収済通知書の取り扱いに関して周知を行いました。	外部

整理番号	受付年月日	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生日	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
121	2010年2月9日	受給権発生年月日の説明誤りについて	説明誤り	岐阜	岐阜南	2008年1月26日	2010年1月29日	○平成22年1月25日に、A様から特別支給高齢厚生年金裁定請求について相談がありました。以前相談された際に交付された、60歳到達日を受給権発生日とした「年金見込額照会回答票」を持参されましたが、対応した職員が確認したところ、60歳時点で受給資格が9ヶ月不足することが判明しました。	○平成20年1月26日にA様が来所された際、対応した職員が合算対象期間の月数を誤り、60歳までに受給資格を満たすとして、「年金見込額照会回答票」を交付したものです。 ○A様は、外国籍であったが平成10年に帰化しており、また、海外に在住したことはありません。本来なら、20歳到達月から昭和56年12月までの143日が合算対象期間となりますが、昭和61年3月までとし、60歳到達日を受給権発生日とした「年金見込額照会回答票」を作成し交付したものです。	1名	説明誤り	0	○A様とご主人様が来所し、所長、副所長及び室長が改めて謝罪しましたが、納得はされませんでした。国民年金高給任意加入について、説明のうえ届書をお渡ししました。 ○所長及び室長にご自宅を訪問し、謝罪文を手渡ししたうえで、謝罪の内容及び国民年金または厚生年金に5ヶ月間加入できない限りにおいては、年金受給権は得られないことを、1時間30分ばかり説明しましたが納得は得られませんでした。また、お客様の要望としては、5ヶ月間加入しなくても、事務所側のミス（説明誤り）があるのだから年金は払うべきだ、それができないのなら謝罪をした職員の名前を教えてください、その者に国民年金保険料の5か月分を請求するとのこと。いずれの要求も、法的にお受けできないことを伝えました。 ○A様が国民年金任意加入申出に来所されました。納得はしていないが提出だけはするとのことでした。所長、副所長、室長が対応し、保険料の説明及び喪失申出手続き（H227月中の喪失申出）についてご案内しました。	○相談担当職員全員に説明誤りの内容を供覧し、管理者会議においても同様の報告をしました。 ○お客様相談室職員による年金事務講習会において、「合算対象期間等の早見表」を配付し、年金相談担当以外の職員にもカウ期間の説明を行いました。	外部
122	2010年2月10日	年金見込額計算誤りについて	説明誤り	兵庫	東灘	2009年12月11日	2010年2月8日	○ご本人様が来所され、平成21年12月11日年金相談窓口にて年金見込額について相談した際に回答した金額と、この度届いた支給額変更通知書とに大きな差（396,000円）がある。見込額により老後の設計を立てていたのに年額でこれだけの差があると「すみませんでした。」では済まされぬ。所長と担当者の詫言と謝罪が欲しいとの申し出がありました。	○ご本人様の奥様は、見込額の相談に来た時はずで65歳でした。当時の担当者に確認すると奥様の年齢を確認せず配偶者加給金を計上して見込額を提示したと思われます。また、担当者は奥様が65歳になるとご本人様に付いている加給金はなくなり振替加算になる説明はしたと思うことでした。	1名	説明誤り	0	○平成22年2月10日、所長、室長でご本人様宅を訪問しました。年金見込額計算誤りについてお詫言をしました。併せて、この件については上部組織に報告済みであること、お客様相談室全職員に今回の事例を報告し見込額計算をするにあたっては配偶者年齢確認を怠らないように徹底したことを伝え了承を得ました。 なお、詫言については、平成22年2月9日も訪問したこと、電話連絡を取ろうとした（留守であった。）こと、平成22年2月10日も訪問したことお許ししていただきました。	○お客様相談室全職員に今回の事例を報告し見込額計算をするにあたっては配偶者年齢確認を怠らないように徹底しました。	外部
123	2010年2月15日	年金見込み額の交付誤りについて	説明誤り	徳島	徳島北	2009年12月1日	2010年2月15日	○平成22年2月15日に年金受給者様から電話により、2月に年金の振り込みがあったが、見込み額と大幅な違いがあり確認したところ、見込み額の計算書が他人の物であると連絡がありました。 ○その連絡を受け当方から訪問することを伝えましたが、既に事務所に向かっていることとあり、事務所にて事実関係の確認を行ったところ、氏名・生年月日は正しいが基礎年金番号が相違した見込み額計算書を手渡していることが判明しました。	○平成21年12月1日に年金相談窓口で年金の裁定請求における受給区分（通常、一部繰上げ、全部繰上げ）の選択資料として、見込み額計算書を交付したが、氏名・生年月日は正しいが基礎年金番号の相違する他人の見込み額計算書を交付していました。	1名	なし	0	○所長、副所長、お客様相談室長が事象を確認し、お詫言しました。 ○正しい見込み額計算書が示されていたら今回のような請求（一部繰上げ請求）は行わなかったとの申出があり、機構本部に長認のうえ結果を報告することを伝えご了解をいただきました。 ○副所長、お客様相談室長2名でご本人様宅に赴き、お詫言と説明をし、一部繰上げから通常に決定の変更をするための返納方法申出書を受理しました。	○朝のミーティングにおいて、個人情報の保護にかかる徹底と、具体的に見込みをお渡しする場合の氏名、生年月日はもちろん基礎年金番号を必ず確認することを指導徹底しました。	外部
124	2010年2月18日	遺族基礎年金受給額誤りについて	説明誤り	福岡	南福岡	2010年1月8日	2010年1月22日	○平成22年1月22日、保険料納付要件（2/3要件）を満たしていないにもかかわらず遺族基礎年金裁定請求書を受付していたことが福岡事務センターからの返戻により判明しました。	○平成22年1月8日受付時、国民年金未加入期間をご本人様の厚生年金期間と誤って確認し、納付要件ありで判断し、請求者様（代理人）から請求書を受付したことにあります。	1名	なし	0	○平成22年2月1日請求者（代理人）様へ謝罪の電話しましたが受け入れられず、再度納付要件を確認し電話することになりました。同月4日長期要件の確認のため電話（前夫の合算対象期間）しましたが請求者様は当時幼少であるため確認できませんでした。同月16日電話し納付要件確認できないため不支給になること、また近日常に訪問し謝罪することを伝えました。 ○平成22年2月17日請求者（代理人）様宅を訪問し、謝罪の上、死亡一時金が請求可能であることを伝えましたが、近親者との相談を踏まえて対処したいとのことで死亡一時金の提出はありませんでした。 ○同月23日請求者（代理人）様より電話ありご本人様宅を訪問し、今回の件は了承していただけることと、死亡一時金の請求書を受付しました。	○課内会議にて遺族・障害の納付要件については必ず職員相互チェックを実施することに決めました。	内部
125	2010年2月18日	障害年金の納付要件の誤りについて	説明誤り	北海道	新さっぽろ	2010年1月13日	2010年1月29日	○平成22年1月29日に年金請求書（国民年金・厚生年金保険障害給付）を受付し進捗のため内容確認をしていたところ、相談時初診日の属する月の前々月までの1年間で納付済期間であるとしていたことが、実際は、初診日の属する月の前々月までの1年間で納付済期間又は免除期間であることに該当せず、また、初診日前1年の初診日の属する月の前々月までの期間の3分の2以上が納付済期間又は免除期間であることも該当しないことが判明しました。	○1月13日お客様が来所されました。ペースメーカー移植術による障害年金の相談があり、在職中の初診であり、かつ、初診日の属する月の前々月までの1年間で納付済期間であり納付要件が満たされていると思ひ込み書類一式をお渡ししました。 ○1月26日診断書及び初診証明持参し、来所されました。診断書の日付及び就労申立書の記載をお願いしました。 ○1月29日来所され、請求書受理しましたが、後日住民票郵送により提出をお願いしました。 ○原因は、相談を受けた職員の思い込みと管理者による年金相談受取票のチェックもによるものです。	1名	説明誤り	0	○2月15日にご本人様と連絡がとれ、納付要件について説明し、当事務所の誤りにより受給要件がないにもかかわらず請求の申請を取り下げたことと謝罪し、具体的な説明と謝罪に伺いたいの申し入れを行いました。ご本人様から3度も年金事務所を訪問し、受給できると思っていたので、何とか受給できないかの質問がありましたが、加入状況から受給できる要件は満たしていないため、大変申し訳ないが受給することはできないことを重ねて説明しました。ご本人様から、謝罪に来なくて良い。受給できないのであれば、診断書、初診証明書、戸籍謄本の取得に相当お金をかけているので、その分を返してほしいとの申し出がありましたが、お支払することはできない旨説明したところ、ご本人様に責がない場合、診断書等の取得に要した費用について、組織として実費をお返しすることができるとの要望がありました。 ○副所長及びお客様相談室長にご自宅を訪問し、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、ご了解をいただきました。なお、その際、職員の処分について言及されたため、機構本部にも報告している旨を説明しました。	○再発防止策として、納付要件は慎重に確認することを職員に徹底するとともに、1回目の相談終了後に納付要件のダブルチェックを実施することとしました。	内部
127	2010年2月24日	年金請求書の受付時に一部繰上げ請求書の受付もれについて	説明誤り	愛知	笠寺	2007年11月1日	2010年2月19日	○平成19年11月1日に裁定請求書（国民年金・厚生年金保険老齢給付）を受付する際、一部繰上げの説明がなかったことと、一部繰上げを平成22年2月に行う場合と平成19年11月1日に行う場合のそれぞれ一部繰上げの金額、現在までの累計額の作成依頼が平成22年2月10日にあり、平成22年2月12日作成しご本人様宛送付したところ、平成22年2月19日にご本人様より平成19年11月1日に一部繰上げの説明がなされたのは、事務所にて職員が有る旨の申し出があり、遡ってやり直すようお申出があったことから、事務処理誤りが判明しました。	○裁定請求書（国民年金・厚生年金保険老齢給付）を平成19年11月1日受付時に一部繰上げの説明がなかったことと、一部繰上げの説明がなかったのは、事務所側に瑕疵がある旨の申し出がありました。裁定請求書に「再雇用なし。失業保険予定あり。」とメモ書きがあり、失業保険を受給する予定なので一部繰上げの説明は不要と判断したため説明しなかったと認識されるため、中部ブロック、年金機構本部に相談したところ、事務処理誤りとして決定していたければ、やり直すことは可との返答があり、一部繰上げ請求書を平成19年11月1日付で受付し、処理をやり直すこととしました。	1名	未払い	1,200,000	○電話にてご本人様に謝罪し、訪問して詳しく説明する旨申出したが、送付等で結構であることと、一部繰上げ請求書を送付し、返送していただくよう依頼しました。 ○一部繰上げ請求書を受付しました。	○幹部一同再発防止に向けて話し合った結果、老齢年金の裁定請求書を受付する際に、必ず繰り上げ請求の説明を行うことで、今後の再発防止に努めるよう指示しました。	外部
127	2010年3月5日	年金記録受給にかかる説明誤り	説明誤り	新潟	柏崎	2010年2月24日	2010年3月3日	○年金特別便の回答者A様からの電話照会時に、年金が追加支払い（年額約8万円）になることを回答しましたが、再度確認したところ、遺族厚生年金との併給調整により実際は支払われないことが判明しました。 ○年金特別便の処理遅延（平成20年8月9日受付、当初誤りの回答平成22年2月24日、訂正後の回答平成22年3月3日）に対し職務怠慢である旨のご指摘を受けました。	○平成20年8月9日 A様より年金特別便を受付しました。 ○平成21年5月頃 船舶名等不明かつ仮の番号が付番されていた方であったため、調査方法を社会保険庁に電話にて照会したところ、県、管轄事務所単位でマイクロフィルムを捜すよう回答を得ました。 ○平成21年6～8月頃 佐賀県在住であったため、九州全県分について調査を行いました。当時の状況では該当記録は見つかりませんでした。 ○平成21年12月15日 社会保険庁業務センターあて船員保険記録整備依頼（旧台帳照会）を行いました。 ○平成22年2月24日 A様からの進捗状況の電話照会時に、判明していた船員保険の記録を含めた試算結果により追加支払い（年額約8万円）になることを年金記録課担当者が回答しました（誤った内容）。 ○平成22年3月3日 お客様相談室担当者が再確認を行ったところ、遺族厚生年金受給者のため、併給調整により実際には支給されないことが判明しました。 ○年金記録課担当者が遺族厚生年金の受給者であることを見落とししたことが主な原因になります。また、当時一般的には受付してから調査回答を終了するまで、7～8ヶ月ぐらいのところを、1年7ヶ月経過しても解決しない状況にありました。今回の事象については船員保険の仮の番号が付番されていたため一般的なものより更に調査に時間を要したこともありますが、事務所としての進捗管理が出来ていなかった事が原因です。	1名	なし	0	○平成22年2月24日 旧台帳照会にかかる進捗状況について機構本部担当部署に電話にて確認を行ったところ、1週間を目処に回答する旨、約束を得ました。又、記録の統合処理は船員保険担当部署にて行うことについて説明を受け、A様あて電話にて内容について説明を行いました。 ○平成22年3月2日 A様より1週間経過したが回答が無いことについて、電話にて指摘を受け、確認のうえ回答することを約束し、機構本部担当部署あて確認を行ったところ、3月4日に旧台帳の写しを送付するとの回答を得ました。 ○平成22年3月9日 年金記録課担当者がお客様相談室に年金額の確認をしてもらったところ、選択関係にある他年金を受給していることがわかり、記録を統合しても年金額が増額にならないことが判明したため、年金記録課担当者が説明誤りのお詫言の電話を受けましたが、A様の納得を得られませんでした。同日、副所長が電話にて謝罪を行ったうえで、訪問謝罪を申し出ましたが断られました。その際、2月24日以降の経過の書簡、当該記録の旧台帳の写しの送付及び当該事象が公表された場合の連絡を求められ了解しました。 ○平成22年3月5日 A様より所長あて、組織、事務所に対する不満、不信感について記載された手紙の送付があり、所長よりA様あて、一連の事務処理誤りに対する謝罪及び組織としての今後の取り組み姿勢を記した手紙を、旧台帳の写しを添え送付しました。 ○平成22年3月8日 副所長よりA様あて、今回の事務処理誤りに関する経過書を送付しました。 ○平成22年3月10日 A様より所長あて、信用、納得はしていないものの今後の改善を希望する旨の手紙が届きました。又、3月18日までに、本部への報告の事実及び公表の方法、時期のわかるものを送付するよう依頼を受けました。 ○平成22年3月12日 A様と事務所にて面談を行い、一連の事務処理誤り、2年近い事務処理遅延及びこの間のA様ご自身の大きな負担について指摘、説明を受け、それらに対し深く謝罪するとともに、これまでの経過説明、今後の改善方法等を説明しました。納得はしてもらえないものの、経過及び事務所としての今後の体制等については一定程度理解していただきました。又、公表については必ず行うよう強く申し入れを受け、了解したところです。 ○平成22年3月16日 A様へ約束事項である公表関係について、電話にて説明を行いました。 ○平成22年4月15日 A様より電話があり、ご自身の大きな負担及びこれまでの経過等について説明を受け、改めて謝罪を行いました。	○所内役付会議において、経過説明及び正確なお客様対応等事務処理誤り防止の徹底を指示しました。 ○全職員に対し、お客様対応について単なる説明誤りであってもお客様においては大きなことであり、今後より一層の正確かつ丁寧なお客様対応を行うよう注意喚起を行いました。 ○所内役付会議において、正確かつ丁寧なお客様対応について再度周知徹底を行うと同時に、同様な事例が発生しないよう、より一層迅速な事務処理を行うよう指示しました。	内部

整理番号	受付年月日	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生日	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
128	2010年3月8日	配偶者加給年金加算に係る説明誤り	説明誤り	北海道	札幌東	2010年3月1日	2010年3月1日	○年金相談窓口において、お客様(ご夫妻)から加給年金の加算についての相談があり、奥様が老齢厚生年金の受給権者であるにもかかわらず、ご主人様の厚生年金に加給年金が加算されるとの誤った説明を行っていたことが、相談担当者の事後確認により判明しました。	○平成22年3月1日、年金相談窓口において、お客様(夫:A様、妻:B様)から配偶者加給年金の加算についての相談を受けた担当者が、B様の(昭和22年12月生)の厚生年金加入期間の合計(227月)のみを確認し、35歳以降の厚生年金加入期間(193月)を確認しなかったため、A様の厚生年金に配偶者加給年金が加算されるとの誤った回答を行ったことによるものです。	1名	なし	0	○3月1日、相談担当者及び上席職員が電話で説明誤りについてお詫びするも理解を得られませんでした。 ○3月2日、お客様相談室長及びスタッフ職がご本人様宅を訪問の上、謝罪しましたが、過去(平成19年)にも同様の説明誤りがあったことから理解を得られませんでした。 ○3月3日、お客様相談室長が電話で、再訪による謝罪をお願いしましたが聞き入れられず、本件について、所長名での謝罪文の提出と本部へ報告の上、公表結果について回答するよう求められました。 ○3月15日、お客様相談室長及びスタッフ職が本人宅を訪問の上、再度謝罪し、所長名のお詫び状を手渡すとともに、今回の説明誤りについては機構本部へ報告しており、期日不詳であるが、年金機構HP等において公表される予定である旨をお伝えしました。	○課内打合せにおいて当該事象を説明し、35歳以上の厚生年金加入期間を確実に確認するよう指示しました。	内部
129	2010年3月18日	過払い調整説明誤りについて	説明誤り	東京	世田谷	2009年9月25日	2009年12月22日	○平成21年12月22日、ご家族からの電話による問い合わせにて過払い調整の説明誤りが判明しました。	○総合相談室で配偶者の死亡による加給不該当届を受付した際、対応者が行なった、届出により発生する過払い額の返納に関する説明が不十分だったため、返納方法の申出をいただけておらず、平成21年12月定時払いで全額が調整されてしまったものです。	1名	なし	0	○次長よりお詫びを申し上げるとともに、今後の対応等について文書でご回答することとし、ご了承いただきました。	○関係職員に、担当者間の連絡・確認を徹底するよう注意するとともに、お客様の立場に立て、分かりやすい説明を行なうよう、改めて指導しました。	外部
130	2010年3月4日	お客様から提出のあった「戸籍謄本」の管理が不十分であった件について	受理後の書類管理誤り	兵庫	須磨	2009年12月25日	2010年2月23日	○担当者が「戸籍謄本」提出待ちとして保留していたA様の「標準報酬改定請求書」(平成21年12月25日事務所受付)について、平成22年2月23日ご本人様(「戸籍謄本」提出のご案内をしたところ、12月25日請求書提出後、同日に「戸籍謄本」を提出したとの回答であったため、当該「戸籍謄本」の所在が不明となっていることが判明しました。	○A様より提出のあった「戸籍謄本」は、1月初旬に事務センターに回付され、事務センターにおいて保管されていたことが判明しました。所在が不明となっていることが判った日(2月23日)において事務センターにも照会しましたが、その時には当該戸籍謄本を発見することができませんでした。3月2日に、再度確認依頼をしたところ、1月初旬に事務センターで受付し保管されていることが判明しました。このため、事務処理が遅れたことにより、A様の年金額の改定が当初お約束していた3月より遅れてしまいました。	1名	未払い	52,866	○A様あて、今回の経過等につき文書にて報告しました。 ○平成22年4月の定時支払金額が、記録管理システムにて確認できたので、担当者より電話にて事前にお知らせしていた金額が振り込まれる事をお伝えし、支払いが遅くなった事及び今回の不詳事についてお詫びし了承を得ました。	○必要書類の添付漏れ等、不備な請求書等は受け付けないことを徹底します。 ○年金事務所と事務センターにおいて、受け付け済みの不備な請求書等に係る相互連絡を迅速に行い処理遅延を防止します。	外部
131	2010年2月12日	ねんきん特別便による厚生年金記録の統合誤りについて	記録訂正誤り	宮城	石巻	2009年4月8日	2010年2月5日	○平成22年2月5日、仙台東年金事務所記録調査課より、A市在住のB様が年金相談で相談窓口に見えられ、加入記録の確認を行った際に同姓同名、同生年月日の厚生年金加入者がG市にも加入期間が混在して年金を受給しているようだと電話があり、当方でG市の様に加入記録について確認のうえ後日連絡することになりました。	○平成21年4月8日、ねんきん特別便でD様の奥様が夫の代理で石巻社会保険事務所に来所し、提出された年金加入記録照会票にはE事業所のみを記入されており加入期間は1月でしたが、ねんきん特別便情報照会で検索すると名寄せパターンでもう一つの記号番号が見つかり、事業所の住所等から見て、A市で働いたことがないかどうかを尋ねると何回か働いたことがあるとのことであったため、事業所名やご本人様自身から十分な確認もせずに記号番号の統合を行ったことによるものです。	2名	過払い	1,700,000	○2月9日に副所長と担当職員で訪問し、D様と奥様同席のうえ、A市在住のB様から申し出のあった加入期間について再確認を行ったところ、D様からは自分自身の加入期間ではないことが確認できたため、これまでの経過を確認するとともに返納金(約170万円)が発生することを説明しました。最初は社会保険事務所で間違ったので返納に当たらないと言われましたが、支払われる年金額から10年以内の返還でありご本人様の希望を踏んで支払うことができることを説明し、返納については後日改めて相談することになりました。平成22年2月15日に時効特例分と定期支払分(約99万円)が支払われる予定になっていますが時効分については返納に回すよう依頼し了解を得ています。	○課長以上の会議で発生事象の経過、原因や再発防止策(氏名策引で特に二つ以上の基礎年金番号や年金手帳の記号番号が出てきた場合に必ず基礎年金番号等で加入状況及び受給状況等を確認するとともに職歴等の本人確認をすることを指示。)等の報告を行い全職員への周知及び朝礼等により注意喚起を行いました。	外部
132	2010年2月16日	年金受給者死体遺棄事件に係る今後の対応について	事故等	長野	岡谷	2009年2月	2010年2月16日	○母親の遺体を長期間放置し年金を不正に受給した疑いで逮捕された容疑者・A氏の供述(平成20年11月頃死亡)に基づき諏訪警察署が公表した額です。 厚生年金保険通算老齢年金不正受給額(平成21年2月期～平成21年12月期)184,736円 厚生年金保険遺族厚生年金不正受給額(平成21年2月期～平成21年12月期)1,242,096円 合計 1,426,832円 (なお、今後の裁判において死亡推定時期の変更もあり得るとのことです。)	○容疑者A氏の不正受給によるものです。	1名	過払い	1,426,832	○3月23日 機構本部年金給付部にA氏の母の死亡推定時期が確定していない現段階において、不正利得額の徴収をどのような手順で進めていくべきか問合せしました。 ○機構本部年金給付部ともに対応することとしました。	○年金のお支払いについては、現況届、住民基本台帳ネットワークにより、ご生存を確認しお支払いをしていますが、当事象については、死体遺棄容疑のため不正受給となりました。  (住民基本台帳ネットワークのご生存の確認については、日本年金機構に住民基本台帳ネットワークの番号を登録している方のみになります。)	外部

整理番号	受付年月日	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生日	判明日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額	対応	対策	判明契機
133	2010年2月12日	個人情報(住所)の漏洩について	事故等	沖縄	浦添	2010年2月12日	2010年2月12日	○本人(氏名・生年月日)を名乗る男性より国民年金の納付状況の問い合わせがありました。年金番号がわからないとのことであったため、氏名検索を行いました。納付記録についてやりとりするなかで、一般的な免除基準について説明等を行いました。記録上での住所を聞かれて、男性が住所の一部を話した後、地番を聞かれたため画面上の住所を読み上げました。電話を切った後、説明した免除の所得基準の額に誤りがあったため、検索して出した記録に登録されていた電話番号に訂正の電話をかけたところ、そのような問い合わせはしていないとのことでした。	○氏名、生年月日をすぐに名乗ったためご本人様かと思ひ込み、本人確認を行わないまま相談をうけたこと。 ○電話対応における留意事項の確認が不十分であったことによるものです。	1名	なし	0	○担当課長が、ご本人様へ謝罪と経緯について説明するため電話連絡を数回行いましたが、留守のため連絡がとれていません。 ○翌日の電話連絡においても連絡がとれないため、文書によるお詫びを郵送しました。	○所内会議及び各課朝礼時において、当該事象を説明、電話による年金相談マニュアルの再確認を行い、個人情報の取扱いについて細心の注意を払うよう周知徹底しました。	内部
134	2010年2月2日	合算対象(カラ)期間の取扱について	事故等	大阪	近畿ブロック本部	2010年2月1日	2010年2月1日	○本人は厚生年金期間と合算対象(カラ)期間が重複していることもあり、年金を受給するための期間が不足しており、年金を受給できるようにするための法律改正を強く要望しました。 説明すべき事項には各所とも誠実に回答して対応していますが、毎回同じ行為の繰り返しで業務に支障をきたしています。 同日昼頃には大手前年金事務所に来所していたことが、お客様の声の報告により判明しました。 更には1月15日の今里年金事務所のお客様の声報告事案も同一人と判明しました。いずれの事務所においても名前は名乗っていないとのことでした。	○事象のとおり	ブロック本部 年金事務所	なし	0	○2月1日夕刻近畿ブロック本部において退所拒否のため東警察署に通報しました。 警察からの打診により、機構本部に本人の要望を報告したこと及び開示請求を案内する旨の文書を本人へ交付しました。その後お客様は退所しました。	○今回の事象について、職員に周知し、同様の事象があった場合の対応を再確認しました。	事件等
135	2010年2月23日	年金事務所への不当申出及び暴力行為について	事故等	茨城	下館	2010年2月23日	2010年2月23日	○平成22年2月23日年金受給者A氏が来所、無断で事務室内に入ろうとしたため、受付が「何か御用ですか」と声をかけたところ、大声で「一番偉いやつを出せ」と怒鳴ったため、副所長が対応、年金受給者は長妻大臣、谷垣自民党総裁を呼べ電話をかけたところと不当な要求がありました。	○年金受給者の話では、現在、年金を担保に融資を受けているが昨日、銀行に新たな融資を受けたと相談に行ったが対応してくれなかった(銀行2箇所相談)、警察署にも行ったが相手にされず、そのため、年金事務所に来たとのことでした。(ご本人様の話のみのため事実なのかは不明)	年金事務所	なし	0	○所長室で改めて、所長・副所長で対応したところ、30年も働いて年金が少ないのは納得がいかない、長妻大臣に電話で話をするのでここから電話をかけるの一点張りではここからはかけられないと拒否すると所長室のいすを3脚、押し倒したため、危険を感じ、警察署に電話連絡をしました。年金受給者は事務室内でも大声を出して騒いでいましたが、警察が来る前に退所されました。 ○警察が来所し事件について事情聴取を行いました。 ○平成22年2月24日、年金機構本部コンプライアンス部より副所長へ連絡があり、今回の事件について本部としては被害届を出すべきと考えているとのこと、最終的には事務所の判断との指示のため所長と相談して対応することとなりました。 同日、所長が警察署(署長)を訪問し事情を説明しました。その後、刑事課に訪問、被害届について相談、刑事課より現場の捜査員からの報告を受けてから連絡するとの回答がありました。	○本件については、所内の管理職会議で打ち合わせを行い、不当な要求や暴力行為については適切な対応(事務室・所長室の入室防犯・警察への110番の連絡体制等)を行うことを確認しました。	事件等
136	2010年2月25日	相談窓口でのお客様の暴力行為について	事故等	東京	荒川	2010年2月24日	2010年2月24日	○2月24日14時頃、来所のお客様が説明中の職員を顔が気に入らないと平手打ちされました。 (・お客様が国民年金ハガキと年金手帳を持参され来所されました。 ・遺族年金受給者であり、年齢年金の裁定中であるので、お待ちいただくよう説明するが、会社や金融機関から手続きするよう言われた等矛盾した発言があり、来所の目的が不明で説明を聞いてもらえませんでした。 ・お前の顔が気に入らない等大声を出し、手を出されました。)	○事象のとおりですが、不明です。	2名	なし	0	○14:09 厚生年金適用課長が尾久警察署へ通報しました。 ○対応職員の要請で副所長が対応を交代しました。 ○再度、現在は何の手続きも不要で、待っていただくよう説明し、お話を伺いました。 ○他のお客様にご迷惑がからぬよう、席の移動をしていただきました。 ・14:30 警察署員が到着し本人を説得し連行しました。 ・15:00 事情聴取を行いました。 ・18:00 対応職員と所長が警察署訪問し、本人が事実を受け止め、改心しているのを確認のうえで自宅へ送り届けた、との報告を受けました。対応職員は、被害届は提出しないと申し出、微罪処分として書類を作成しました。	○今回の事象について、職員に周知し、同様の事象があった場合の対応を再確認しました。	事件等

日本年金機構の平成22年3月分システム事故等一覧

整理番号	発生日	判明日	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17日	2010年2月17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等について	<p>○1月25日付、2月5日付、及び2月12日付のプレスリリースでお知らせしました表記案件につきまして、引き続き確認作業を行った結果、前回と同様の源泉徴収票の金額の表示誤り等が判明しましたので、追加としてお知らせします。</p> <p>○源泉徴収票の支払金額・源泉徴収税額・社会保険料の金額の表示誤り 26,558件</p> <p>○平成22年2月定期支払等の処理における未払い、過払い 現在まで判明している件数:619件(精査中) 未払い件数:261件(1件当たりの未払額:12円~196,815円) 過払い件数:358件(1件当たりの過払額:8円~244,521円)</p>	<p>○源泉徴収票作成処理における社会保険庁時代の事務処理誤り、及び税関係処理システムの見直しにおけるプログラム誤りと事務処理誤りです。</p>	<p>源泉 26,558件 支払額誤り 619件</p>	<p>未払い 261件 過払い 358件</p>	<p>未払総額 1,781,413 過払総額 5,614,725</p>	<p>○源泉徴収票の支払金額・源泉徴収税額・社会保険料の金額の表示誤りのあった方について対象者の方には、お詫びのお手紙と訂正した源泉徴収票を送付しました。</p> <p>○平成22年2月定期支払処理の未払い、過払いのあった方について</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・未払いの方には、お詫びをするとともに未払い額をできるだけ早期にお支払いします。</li> <li>・過払いの方には、お詫びをするとともに誤ってお支払いした額の返納をお願いします。</li> </ul> <p>平成23年3月23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等について(追加報)」により公表済み</p>	<p>○事故防止策として設置した税システムタスクフォース(プロジェクトチーム)において、以下の確認作業等を更に徹底してまいります。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・税関係処理システムの稼働後検証を強化し、4月定期支払いの事故を防止するようにします。</li> <li>・税関係処理システムにかかる仕様及びテストについて再点検を実施し、平成22年源泉徴収票作成処理(今年末)の事故防止に備えます。</li> </ul> <p>さらに、ヒューマンエラー対策やシステムの品質改善及び職員のスキルアップに継続的に取り組みます。</p>	内部