

平成22年6月4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4月分)について

平成22年4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4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、4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と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193件のうち、公表可能な151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193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 | 10件(5.2%) |
| 〔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 | 45件(23.3%) |
| 〔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(15.0%) |
| 〔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 | 22件(11.4%) |
| 〔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 | 21件(10.9%) |
| 〔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 | 26件(13.5%) |
| 〔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 | 17件(8.8%) |
| 〔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 | 8件(4.1%) |
| 〔受理した申請書、添付書類の紛失等〕 | |
| (9) 記録訂正誤り | 8件(4.1%) |
| 〔別人の記録を訂正、別人の記録を統合〕 | |
| (10) 事故等 | 7件(3.7%) |
| 〔身分証明書等の紛失、不適正な事務処理等、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 193件(100.0%)

2 制度等別件数

(1) 厚生年金適用関係	41件 (21.2%)
(2) 厚生年金徴収関係	9件 (4.7%)
(3) 国民年金適用関係	21件 (10.9%)
(4) 国民年金徴収関係	35件 (18.1%)
(5) 年金給付関係	84件 (43.5%)
(6) 船員保険関係	0件 (0.0%)
(7) その他	3件 (1.6%)

合計 193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	受理後の書類管理誤り	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)	3 (0)	7 (2)	7 (1)	2 (0)	13 (1)	0 (0)	3 (1)	5 (2)	0 (0)	41 (7)
健康保険・厚生年金保険徴収関係	0 (0)	2 (0)	1 (0)	3 (0)	1 (0)	2 (2)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	9 (2)
国民年金適用関係	0 (0)	8 (3)	6 (0)	0 (0)	1 (0)	3 (0)	0 (0)	0 (0)	3 (1)	0 (0)	21 (4)
国民年金徴収関係	6 (1)	6 (2)	4 (0)	7 (1)	1 (0)	3 (1)	3 (0)	4 (1)	0 (0)	1 (0)	35 (6)
年金給付関係	3 (1)	26 (8)	11 (3)	5 (3)	16 (3)	5 (1)	14 (3)	1 (0)	0 (0)	3 (1)	84 (23)
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)	3 (0)	3 (0)
計	10 (2)	45 (13)	29 (5)	22 (5)	21 (3)	26 (5)	17 (3)	8 (2)	8 (3)	7 (1)	193 (42)

(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	134件 (69.4%)
〔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	11件 (5.7%)
〔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	40件 (20.7%)
〔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	8件 (4.2%)
〔不適正な事務処理等〕	

合計 193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	受理後の書類管理誤り	記録訂正誤り	事故等	計
確認不足	4 (1)	40 (12)	5 (0)	22 (5)	15 (2)	26 (5)	14 (3)	0 (0)	8 (3)	0 (0)	134 (31)
適用・認識誤り	0 (0)	3 (0)	0 (0)	0 (0)	6 (1)	0 (0)	2 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	11 (1)
届書等の放置	6 (1)	2 (1)	24 (5)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	8 (2)	0 (0)	0 (0)	40 (9)
その他	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	1 (0)	0 (0)	0 (0)	7 (1)	8 (1)
計	10 (2)	45 (13)	29 (5)	22 (5)	21 (3)	26 (5)	17 (3)	8 (2)	8 (3)	7 (1)	193 (42)

(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	32 (4)	8 (2)	14 (3)	20 (4)	60 (18)	0 (0)	0 (0)	134 (31)
適用・認識誤り	1 (0)	0 (0)	0 (0)	1 (0)	9 (1)	0 (0)	0 (0)	11 (1)
届書等の放置	8 (3)	1 (0)	7 (1)	13 (2)	11 (3)	0 (0)	0 (0)	40 (9)
その他	0 (0)	0 (0)	0 (0)	1 (0)	4 (1)	0 (0)	3 (0)	8 (1)
計	41 (7)	9 (2)	21 (4)	35 (6)	84 (23)	0 (0)	3 (0)	193 (42)

(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	24 (3)	3 (2)	10 (1)	18 (4)	39 (7)	0 (0)	2 (0)	96 (17)
1万円未満	1 (0)	1 (0)	3 (0)	6 (1)	1 (1)	0 (0)	0 (0)	12 (2)
1万円以上 5万円未満	4 (1)	0 (0)	3 (1)	4 (0)	8 (3)	0 (0)	0 (0)	19 (5)
5万円以上 10万円未満	1 (0)	1 (0)	1 (0)	0 (0)	5 (4)	0 (0)	0 (0)	8 (4)
10万円以上 50万円未満	6 (1)	2 (0)	2 (1)	3 (0)	15 (4)	0 (0)	0 (0)	28 (6)
50万円以上 100万円未満	2 (1)	1 (0)	2 (1)	0 (0)	3 (2)	0 (0)	0 (0)	8 (4)
100万円以上 500万円未満	3 (1)	0 (0)	0 (0)	4 (1)	11 (1)	0 (0)	1 (0)	19 (3)
500万円以上	0 (0)	1 (0)	0 (0)	0 (0)	2 (1)	0 (0)	0 (0)	3 (1)
計	41 (7)	9 (2)	21 (4)	35 (6)	84 (23)	0 (0)	3 (0)	193 (42)

(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)	19	23,324,495	1,227,605
未払い(年金等の額を少なく支払った件)	29	22,733,469	783,913
過徴収(保険料金額を多く徴収した件)	13	2,569,529	197,656
未徴収(保険料金額を少なく徴収した件)	23	8,209,315	356,927
誤還付(保険料金額を誤ってお返しした件)	8	20,168,418	2,521,052
その他	5	5,849,585	1,169,917
計	97	82,854,811	854,173

(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。

(注3)「その他」の内訳は以下のとおりである。

未徴収と過徴収がある件	1件	48,860円
未払いと過徴収がある件	2件	735,387円
過払いと誤還付がある件	1件	1,390,348円
未払いと過払いがある件	1件	3,674,990円

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・・・・・・・・・・・・・・・・ 48件 (24.9%)
- (2) 日本年金機構外部からの通報等により判明・・・・・・ 145件 (75.1%)
- (3) その他(事件・事故等)・・・・・・・・・・・・・・・・ 0件 (0.0%)

合計 193件 (100.0%)

システム誤りに伴う事故等

- ・該当する事故等はありませんでした。

○日本年金機構の平成22年4月分の事務処理誤り等一覧(1～28ページ)

- 1. 厚生年金適用関係1P 整理番号 1～34
- 2. 厚生年金徴収関係7P 整理番号 35～41
- 3. 国民年金適用関係9P 整理番号 42～58
- 4. 国民年金徴収関係12P 整理番号 59～87
- 5. 年金給付関係18P 整理番号 88～148
- 6. その他28P 整理番号149～151

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

整理番号	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	被保険者報酬月額変更届にかかる処理遅延について	受付時の書類管理誤り	北海道	北見	2009年12月11日	2010年4月1日	平成22年3月31日、受給者様が勤務先A事業所事務担当者様と同行来所され、「昨年12月に報酬を下げる月額変更届を提出したが、年金額の変更がされていない。」との相談がありました。 A事業所事務担当者様から、「昨年12月10日持参提出の際に5等級以上下が月額変更の場合の確認書類添付を指示され、翌11日に持参再提出しました。」との申し出があり、3月31日及び4月1日事務所内を捜索したところ、所定保管場所以外に収容されていた当該届書(平成22年1月改定)及び平成21年12月14日受付B事業所提出の5等級以上降級の被保険者報酬月額変更届(平成21年12月改定)が事務センター進達前内容審査終了済みの状態で発見されました。	(A事業所)平成21年12月11日届書受付、5等級以上差の降級月額変更届のため、受付担当の職員から担当者(前係長職、機構設立時転出)に進達前審査のため引継されました。 (B事業所)平成21年10月13日5等級以上差の降級月額変更届(在職老齢年金受給者)郵送受付、確認書類の提出について電話指導しました。平成21年10月15日確認書類郵送受付、内容確認しましたところ、給与改定期等に相違発見したため、数回電話でのやり取りの後、11月9日提出書類を一旦返戻しました。平成21年12月14日再提出の届書一式再郵送受付、5等級以上差の降級月額変更届のため、受付担当の職員から担当者(前係長、機構設立時転出)に進達前審査のため引継されました。 平成22年3月31日終業後、適用調査課事務室内書類保管庫等の捜索を行いました。A事業所提出の届書の発見に至らず、前担当者へ電話照会しましたが、所定の保管場所以外の保管の記憶なく、転出時の未処理については後任者へ現物で引継済みとの回答でした。平成22年4月1日前担当者から「機構設立に向けて業務課を2階から1階へ12月14日移動しましたが、その際に一部書類を1階書庫の業務課使用棚に一時保管した記憶がある。」旨の電話連絡があり、指定棚を確認しましたところ、A事業所提出の当該届書及びB事業所再提出の月額変更届が発見されました。 前担当者が未処理・未審査届書の所定共通保管場所に保管しなかったことに加え、未処理事案であることを忘却したことです。 進捗管理票による未処理届書の進捗管理不徹底により処理遅延の実態を把握していなかったことです。	2事業所2名	過徴収	358,453	(A事業所)来所された年金受給者様及び事業所担当者様からの申し出を聴取し、謝罪の上で早急な対応を約束しましたが、調査所要時間が確定しないため、事業所事務担当者様へ再度の届書の作成を依頼し了承を得ました。事業所事務担当者様(来所あり)、月額変更届及び添付書類一式を受理しました。今後の事務処理及び保険料の調整、年金額変更のお知らせと差額支払に関する説明を行い、至急対応する旨約束し了承を得ました。事業所事務担当者様へ電話にて書類発見及び処理遅延に至った経過の説明を行い謝罪しました。事務処理については4/2に処理完了し、4月末納付分での過徴収分保険料を調整する旨説明し了承を得ました。なお、訪社のうえ事業主様に謝罪したい旨伝えましたが、事業主様は現場に出て不在がちなため、経過及び意向は伝達するので訪社は不要とのことでした。今後このようなことがないよう再発防止の指撻を受けました。引続き年金受給者様に電話で上記同様謝罪し経過説明、5/15支払での年金停止額解除による支給金額について説明を行い、訪社して謝罪したい旨申出しましたが、内容について了承できたので訪社は不要とのこと、今後の再発防止について指撻を受けました。 (B事業所)年金受給者様、経理担当者様及び事業主様へ個々電話し、経過説明及び謝罪の上で月額変更届の事務処理が本日完了し、5月に一部停止解除による差額支給及び4月末納入期間の保険料と保険料額調整となる旨説明し了承を得ました。訪問謝罪を申しましたが、訪問は不要で電話謝罪で了承したとの回答をいただきました。 事務センターへ事象について電話連絡し、3月分保険料計算処理対象としての事務処理実施を依頼し了解を得ました。事務センターから提出書類及び添付書類確認の上、事務処理終了した旨の電話連絡がありました。	事務処理誤りの事例の中でも、受理した書類の放置及び処理遅延は怠慢の誇りを受ける。国民の信頼を最も失う行為であること並びに所定の場所以外への書類保管の厳禁について、朝礼の都度注意喚起を繰り返すこととし、本事業の風化を防ぎます。 添付書類不足を含む不備届書については、全件理由を明記の上返戻し、進捗管理票・受付簿・返戻整理簿への記載を確実にし、届書返戻時は返戻整理簿を添えて所属課管理者の決済を受けることとします。 職員は未処理原簿の状況を所属課管理者へ報告し、案件ごとに指示を仰ぐこととします。 担当者別受付簿については、担当職員以外の職員が受付簿の未処理案件個々について、処理担当職員へ進捗状況を聴取し、遅延している案件については両者で検討を行い、対処に窮する案件等について所属課管理者へ相談し指示を仰ぐこととします。 共有使用の受付簿については、輪番により未処理案件個々について、処理担当職員へ進捗状況を聴取し、遅延している案件については両者で検討を行い、対処に窮する案件等について所属課管理者へ相談し指示を仰ぐこととします。 職員は返戻整理簿で再提出のない案件について、記録管理システムにて処理済の有無を確認の上、再提出の督促を行うこととします。 月末段階において、所属課管理者は事務室内の所属課使用スペースの現認を職員と共に実施の上、未処理案件個々についての状況及び所属課管理者が職員へ与えた指示内容等を所属長へ報告することとします。	外部
2	被保険者記録の訂正誤りについて	確認・決定誤り	愛知	笠寺	2009年11月12日	2010年4月23日	平成22年4月21日、第三者委員会より電話にて、申立書の中で同僚が社会保険事務所で同様の加入記録の訂正をしてもらったとの話を聞いたとの申し立てがあり、その人の記録訂正にかかる関係書類を送ってほしいとのことなので調べたところ、記録訂正の根拠となった厚生年金保険被保険者名簿の取得年月日が記載誤りであることが判明しました。	窓口にて半田社会保険事務所発行の期間照会回答書に「上記期間以外の期間も調査しましたが該当ありませんでした。」となっているが、昭和22年3月1日以前から働いているので再度調べてほしいとのことでしたので、調べたところ、資格取得日が「昭和21年3月1日」と記載された厚生年金保険被保険者名簿が見つかり、半田社会保険事務所に訂正依頼をして記録訂正を行いました。第三者委員会の依頼で当該記録を再確認したところ、当該事業所の新規適用年月日が「昭和22年3月1日」であり、厚生年金保険被保険者台帳索引票の資格取得年月日も「昭和22年3月1日」であり、また、当該名簿の前後の名簿の先頭の資格取得日も「昭和22年3月1日」となっていることから、先に処理した記録訂正が誤りであったことが判明しました。1つの資料だけで判断したことが原因です。	1名	過払い	681,198	4/27ご本人様に電話にてお詫びをし、ご自宅に赴き詳細説明をしたい旨話しましたところ、来なくてもよいとのことでしたので、返済方法について説明し、書類を送付しますので記載していただき、返送していただくよう依頼しました。 当該事象については、半田年金事務所には連絡済です。	4/27記録訂正について、出来るだけ多くの資料を探して、記録内容を確認するよう徹底することで、再発防止につとめていくことを役付会議で確認周知を行いました。	外部
3	ねんきん定期便に係る標準報酬についての回答誤りについて	確認・決定誤り	熊本	玉名	2009年11月19日	2010年4月22日	ねんきん定期便に係る年金加入記録回答票に、平成9年9月から平成15年3月までの間において標準報酬が相違している旨の記載があり、また、同時に送付された標準報酬月額と保険料納付額の月別状況一覧が添付してあり、その中に53ヶ月の給与の手取り額との相違点の記載がありました。この内容の回答として、平成21年11月13日に標準報酬月額の定時決定と随時改定の算出方法を記載のうえ、もれや誤りがなかった旨の回答を行いました。しかしながら、平成12年5月以降の標準報酬については手取り額が標準報酬を大幅に上回っており、事業所調査も行わず回答したことについて、平成21年11月19日に処理誤りが判明しました。また、標準報酬の再調査のあり、時間がかかる旨お伝えしたものの、経過等の連絡をしていなかったものです。	ねんきん定期便に係る年金加入記録回答票に記載のありました給与の受取額の状況では、平成9年9月から平成11年5月頃の間においては標準報酬月額に妥当性があったため、その後の期間を確認を見落とし回答したためです。 また、再調査による回答については時間がかかる旨お伝えしていたため、調査の経過については、連絡していなかったものです。	1名	なし	0	平成21年11月16日に平成21年11月13日付け年金加入期間回答票に対する回答書を送付しました。 平成21年11月19日お客様相談室長が年金相談窓口においてお詫びをし、再度調査を行うこと、調査には時間がかかることを説明し了承を得ました。 平成22年1月27日付け事業所へ照会文書を送付しました。 平成22年2月19日事業所から照会に対する回答がありました。 平成22年4月13日事務センターへご本人様が出向かれ、回答について問い合わせされました。 平成22年4月16日ご本人様の奥様へ近日中に回答を送付する旨電話連絡をしました。 平成22年4月20日付け標準報酬は、調査した結果、ねんきん定期便でお知らせしたとおりだった旨回答しました。 平成22年4月22日ご本人様が年金事務所へ来所され、平成21年11月19日の回答及び回答の遅れに対する連絡がなかったことについて申し立てられました。再度、平成21年11月19日回答及び回答が遅くなったことへのお詫びをし、同日第三者委員会への「年金記録に係る確認申立書」を提出いただき了承を得ました。	定期便等記録問題に対する回答については、年金加入記録回答票に記載されたご本人様の疑問点等の内容を精査し、申し立て内容を十分くみ取る努力をすするとともに、疑問点等があればご本人様から聴取又は関係書類の提出を依頼する等一層慎重に回答するよう周知しました。	外部
4	算定基礎届審査決定誤りについて	確認・決定誤り	三重	津	2009年7月24日	2010年4月27日	事業主様が来所され、事業所の決算期が近づいているので点検をしていたところ、報酬が毎月定額で30万円支払われている被保険者について、標準報酬月額が最低等級の厚生年金98千円(健康保険58千円)と決定されていることが判明しましたとお申し出があり、併せて、事業主様から、昨年提出した算定基礎届の報酬月額を誤って記載している可能性があるため確認して欲しいとお申し出がありました。事業主様と年金事務所職員で確認したところ、4月～6月の報酬月額については、すべて30万円と記載されているものの、平均額欄に3万円と記載されていました。	算定基礎届を審査する際に、事業主様側で記載された平均額の記載が誤りにあることに気づかず、3万円と入力したことが原因です。	1事業所	未徴収	331,649	平成22年4月27日に「算定基礎届の審査決定誤り」である旨を説明し、事業主様に謝罪したところ了承を得られました。なお、事業主様の方では、当該被保険者様については、平成21年9月より、正しい標準報酬月額30万円として被保険者様負担分の保険料を控除してきているため、改めて被保険者様への負担を求める必要がなく、次回(平成22年5月20日)の納入告知書により納付していただくとの申し出がありました。 平成22年4月28日に厚生年金適用調査課長が事業主様に電話し、再度謝罪をしました。	平成22年4月28日に、今回の事象を全課員に説明し、今後審査を行う際に記載されている金額の桁誤りにも十分注意して確認を行うよう指示しました。	外部
5	A事業所の賞与記録3件の入力漏れの件	未処理遅延	長野	松本	2006年6月30日	2010年3月31日	A事業所元社員のB様より「年金加入記録回答票」にて賞与記録が抜けている旨の指摘を受け判明しました。 3件の入力漏れが発覚しました。	3件とも、賞与の支給日(平成17年6月30日)後(平成17年7月1日)にA事業所を退職・被保険者資格喪失しています。よって本来賞与情報を入力後に資格喪失を行うべきところを、先に被保険者資格喪失処理を行ってしまっており、資格喪失の取消後に賞与を登録すべきところ入力漏れしてしまったと思われます。	7名	未徴収	34,554	B様とは、平成22年4月1日にご自宅を訪問しご本人様と面談し、平成17年6月30日当時の被保険者賞与支払届、賞与情報の修正後の被保険者記録照会回答票の資格画面コピーを用い、回復された記録について説明し、納得して頂きました。 C様とは、平成22年4月1日にご自宅を訪問しご本人様と面談し、平成17年6月30日当時の被保険者賞与支払届、賞与情報の修正後の被保険者記録照会回答票の資格画面コピーを用い、回復された記録について説明し、納得して頂きました。 D様は他県在住で、平成22年4月2日に電話にて状況を説明し納得して頂きました。年金記録が正しく回復された証拠として、賞与情報の修正後の被保険者記録照会回答票の資格画面コピーを送る旨約束し、同日お詫びの手紙と共に資料を発送しました。	処理結果の確認とエラーリストの2重チェックの実施を年金事務所の課内朝礼にて再確認を行いました。	外部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生日	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
6	付加保険料の納付書が作成されなかった事象について	未処理 処理遅延	東京	目黒	2009年10月19日	2010年1月6日	国民年金の付加保険料を申し込んだ被保険者様の配偶者様より平成21年11月分以降の納付書が送付されてこない旨の問い合わせがあり、付加保険料の納付書が作成されなかったことが判明しました。	前納などにより平成22年3月まで定額保険料を納付していた被保険者様が平成21年10月に口座振替(1年前納)の申出と付加保険料の申出をそれぞれ行い、口座振替の処理が先に行われたため付加保険料の納付書(平成21年11月分～平成22年3月分)が自動的に作成されませんでした。その後、付加保険料の納付書については社会保険事務所により作成するべき処理であったが作成を行わなかったことによるものです。	1名	未徴収	400	平成21年12月以降の納付書につきましては、作成及び送付をしました。 平成22年4月13日、被保険者様より付加保険料を領収しました。	課内会議において、当該事象を説明し、年金事務所における納付書作成処理の確認を必ず行う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
7	賞与支払届の未受付による処理遅延について	未処理 処理遅延	東京	武蔵野	2010年2月18日	2010年4月14日	お客様より平成22年4月14日に電話連絡を受け、12月の賞与支払届の処理が行われていないことが判明しました。	平成22年2月18日に受領した賞与支払届FDを磁気媒体管理簿で受付していますが、その後の事務センターへの回付のための受付簿に記載されておらず、FDの存在が不明で、連絡を受けるまで処理がされていないことが判明しました。 磁気媒体管理簿に記載された後、受付、審査を行います。受付簿に記載されていないため、審査段階で受付から外れた可能性があります。	1事業所33名	未徴収	3,352,848	適用調査課に12月賞与支払処理がされているかの問い合わせがあり、確認しましたが、処理がされていないので届書の有無を調べました。 FDが見当たらないため事業所に担当課チーフから電話を入れお詫びし、賞与届をFAXにて再送していただくことのご了解を得ました。 FDが他の書類等に混在していないか確認するように指示しました。審査時に保留としたものに関して個人で保管するのではなく、受付簿を作り共通の保管場所で管理することを指示しました。 担当課長から事業所に電話にて今回の不手際をお詫びするとともに、12月賞与分を4月の支払にできなくても、5月に通常の口座振替で良いとの確認をいただき、保険料額を書面にてお知らせすることでの了解をいただきました。 当該FDを処理済ロッカーの中から発見しました。 担当課長より事業所へ電話を入れ、本日保険料の通知を郵送することを伝えました。	朝礼にてFDについて個人情報であることを十分認識し、取り扱うことを改めて注意喚起しました。 届書全体のワークフローを再検討し、保留分の扱いだけでなく(FDの管理体制も含めた)見直しを行いました。	外部
8	賞与支払届の入力漏れについて	未処理 処理遅延	愛知	豊川	2003年7月1日	2010年4月22日	平成22年4月22日、事業所担当者様が社員のねんきん定期便を持参され、届出済の賞与記録が反映されていないとの申出をされました。当時の届出書(FD)を確認したところ、2名分の賞与支払届の未処理が判明しました。	平成15年7月1日、FDにて算定基礎届2件と賞与支払届2件を受付しましたが、算定基礎届のみを処理し、賞与支払届の処理を行わなかったことによるものです。 当時の書類を確認したところ、磁気媒体届出書総括票、届出内容一覧表、FD受付処理処理結果リストのすべてに賞与支払届2件の記載があり、エラー件数は0件でした。 また、添付された賞与支払届総括票は入力済と記載されていたため、決裁においても確認が不足し、FDに収録された届出書のうち一部が未入力となったためです。	1事業所2名	なし	0	当日、担当職員が当時の届出書を確認し、事業所担当者様に謝罪しました。本件についての事象説明と、謝罪の書面を被保険者様に当所より送付することを要望されましたので平成22年4月23日賞与記録を追加し、平成22年4月28日にご本人様への文書を送付しました。 電話で経過、事後処理を説明した結果、記録が収録されれば面談の必要はないと申出がありました。事業主様宛の決定通知書は郵送しました。	4/22担当職員を集め、当該事象を説明し、処理漏れの防止、チェックの徹底を図るよう伝達しました。	外部
9	月額変更届の処理遅延について	未処理 処理遅延	愛知	事務センター	2010年2月3日	2010年4月23日	繰上請求について年金事務所窓口にて相談があり、標準報酬が高い旨回答しましたところ、「報酬は下がっていて会社が手続きをしたはず」との申出がありました。その後、豊川年金事務所に社労士から1月13日に月額変更届を提出したことについて処理状況の確認がありました。当事務センターで確認したところ、月額変更届の処理がされていないことが判明しました。	月額変更届を処理する際、年金裁定中のため処理できず、年金裁定後に処理をすべきところを処理がされていなかったものです。 影響額：未払い：207,800円、過徴収：84,800円	1事業所1名	その他	292,600	担当者がご本人様にお詫びをし、不足払い分については、6月15日に支払われる旨説明し、了承を得ました。また、社労士にもお詫びをし、事業所にお詫び及び保険料を4月分にて調整する旨の連絡をする申出をしたところ、事業所には、社労士から連絡するとのことでした承を得ました。	グループ内会議において、当該事象を説明し、年金裁定中等保留書類については、担当者個人で管理せず、班内で一元して管理し、進捗管理を徹底するよう指示しました。	外部
10	被扶養者の認定日の入力誤りについて	入力誤り	青森	むつ	2010年4月9日	2010年4月15日	平成22年4月15日15時頃、A市役所国保医療年金課担当者から、市役所の窓口に来られたお客様の保険証の被扶養者の認定年月日が平成21年5月12日となっているが平成22年4月1日の間違いではないかと電話により照会がありました。確認しましたところ被扶養者の認定年月日の入力誤りであることが判明しました。	書類が事務センターへ送付済みだった為、センターへ確認したところ事業所からの平成22年4月7日付け健康保険被扶養者異動届には被扶養者となった日が平成22年4月1日で提出されていました。 平成22年4月9日事務所において被扶養者認定日を平成22年4月1日と入力すべきところ、注意不足により平成21年5月12日と入力してしまったこと、及び、その後の処理結果のチェックにおいて誤りを見逃してしまったためと判明しました。事務所で入力時の入力誤り、チェック漏れが原因です。	1名	なし	0	事務所の担当者が事業所の担当者様に電話にて、今回の事象の説明及びお詫びをし、後日、事業所を訪問させていただき、誤った被扶養者証の回収と早急に訂正後の被扶養者証をお届けすることで了承を得ました。 ご本人様に対し、電話にて、今回の事象の説明とお詫びをしたあと、訪問のうえ被扶養者証を回収したい旨申し出たところ了承を得たため、担当者が事業所を訪問し、改めてご本人様へ説明とお詫びのうえ被扶養者証を回収し、後日、担当課長と被扶養者証を持参することとしました。 担当課長と担当者が事業所を訪問し、事業所の担当者様及びご本人様と面談して課長から口頭で被扶養者証の交付が遅れたことをお詫びし、ご本人様へ被扶養者認定日を訂正後の被扶養者証をお渡ししました。	夕方担当者に対して届書の入力及び処理結果リストの確認について適確に行うよう注意しました。 朝のミーティングにおいて事務処理誤りの発生を報告し、再発防止に向けて注意喚起しました。 朝各課管理職に対し各課における事務処理誤り発生防止の対応を指示しました。 夕方事務処理誤りの再発防止に向けて各課毎に打合せを行い、入力時の確認、処理結果リストのチェックの徹底等を行うとともに、一人一人が事務処理誤りの発生防止について考えていくよう申し合わせました。	外部
11	届書コードの誤入力について	入力誤り	滋賀	事務センター	2010年2月2日	2010年2月2日	2月2日に入力委託職員が被扶養者様を取消する入力コードを誤って入力し、被保険者様の資格を取消してしまいました。被保険者整理番号が変更となるため、被保険者様及び事業所の人事管理への影響が想定されます。	平成21年7月1日取得者に当初から1名の被扶養者様を認定していましたが、他のご家族の扶養者になっていた事実が判明したため、扶養認定の取り消し処理を行いました。他の種類の届と連続して入力したため届書コードを誤り、入力項目が一致していたのでそのまま入力してしまいました。	1事業所1名	なし	0	取得の取消は訂正できないため再度取得処理を行いました。番号が変更となるため事業所へ連絡し保険証を交換することとしました。 2月5日事業主様に対し電話連絡のうえ、謝罪と保険証交換のため訪問したい旨申し出ましたが、事務処理誤りについては了解すると共に保険証の交換は郵送で行うことを希望されたことから、郵送にて対応しました。 2月10日新保険証の交付と、取消し保険証の回収が終了しました。	2月5日入力業務にかかる派遣職員に対し、連続業務時における届書コードの確認の徹底、取消入力の慎重な取扱の徹底を指示すると共に、グループ員に対し同様の注意喚起と派遣職員への入力指示時の注意喚起の徹底を指示しました。	内部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生日	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
12	被保険者報酬月額変更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25日	2010年4月6日	A事業所の事務担当者様が被扶養者異動届を提出するため伊勢年金事務所を来訪された際、年金事務所窓口担当者が当該届の被保険者様の標準報酬月額の入力誤りを発見し、担当課長より当センターに連絡があったものです。 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ませんでした。	平成21年12月21日にA事業所から伊勢年金事務所に提出された被保険者報酬月額変更届を事務センターにおいて入力する際に、報酬月額の平均額欄には「500,000」と記載されていることから、入力する際には「500」と入力すべきところを見誤って「50」と入力を行ってしまいました。 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ませんでした。	1事業所1名	未徴収	420,449	4/6来訪されたA事業所事務担当者様に標準報酬月額の入力誤りについて謝罪を行い、3月分保険料(4月納付分)にて調整させていただきたい、遡及する保険料については分割納付も可能である旨説明を行いました。事業主様に相談すると言われ帰られました。 4/7A事業所に電話にて事務担当者様に今回の事務処理誤りに関してお詫びを行い、遡及する保険料額について説明を行いました。(事業主様は出張のため不在でした) 4/8事務センターにて報酬月額の訂正入力を行いました。 4/9電話にてA事業主様に今回の事務処理誤りの経緯と発生する保険料について説明を行い、謝罪しました。保険料の納付(分割等)については、伊勢年金事務所に相談していただくようお願いしました。 4/12報酬月額訂正通知書とお詫び状及び遡及する保険料の内訳文書をA事業主様宛郵送しました。	4/12適用グループ会議にて今回の事象について説明しました。3月8日に判明した事象(21年12月22日発生の事務処理誤り)と同じケースであることから、入力前審査時に見逃さないよう注意を促す記入の徹底とともにリスト及び決裁段階でのチェックについても慎重に行うよう指示しました。 報酬月額等の誤入力の防止について …派遣職員が見逃さないよう審査段階において数字の補正を行う(3月16日) …桁数を間違えそうな数字には「0」の記入を行う(3月16日) …二次チェック者において、コマの位置に朱線で区切りをいれる(4月12日) 誤入力防止のため、1月にアシスタント職員が増えた時点でアシスタント職員による二次チェックを事務処理体制の中に組み入れました。また、数字の見誤りにおける誤入力を防ぐため審査段階での数字の補正(注意を促す記入)の徹底を3月16日に指示しましたが、再度同様の事務処理誤りがあったことから、二次チェック及び決裁段階での誤入力発見を確実に行う方法として、二次チェック時にコマの位置にて朱線で区切ることをしました。区切ることでより二次チェック者における確認行為及び決裁段階での見落とし防止の効果が期待できる。 繁忙期(12月下旬)における連続しての事務処理誤りであり、繁忙期にこのような事象を発生させないため、アシスタント職員を含むグループ全員にてミーティングを行い、上記事務処理により実施していくことを説明し事務処理誤り防止の徹底を指示しました。また、派遣職員に対しても正確な入力及び一次チェックの徹底を指示するとともに、ひとつの入力誤りが事業所等へ及ぼす影響を説明し正確な事務処理の重要性を再認識させました。	外部
13	健康保険・厚生年金保険資格取得届における標準報酬月額の入力誤りについて	入力誤り	茨城	土浦	2008年10月14日	2010年4月15日	飯田年金事務所の窓口にご本人様の配偶者様よりご本人様の標準報酬月額が明らかに違うとの申し出がありましたため、当事務所において資格取得届を確認したところ、資格取得届の標準報酬月額が誤って入力されていることが判明しました。	平成20年10月14日に事務センターにて委託業者が資格取得届を入力する際、実報酬額1,670,000円と入力すべきところ167,000円と入力してしまったためです。 また、事務センターでの処理結果リストのチェックの際に誤りに気づかず、当事務所においても処理結果の点検の誤りを発見できなかったことが原因です。	1事業所1名	未徴収	1,670,040	4/15飯田年金事務所担当職員より、ご本人様へ訂正後の年金記録を送付しました。 4/15職員が事業所へ電話にて、今回の事象を取り急ぎ説明し、謝罪しました。また、後日、金額の差額などについての説明の通知をお送りすることで了承を得ました。 4/22所長及び適用調査課長が事業所へ訪問し、説明通知を手渡したうえで改めて謝罪するとともに、後日発生する保険料について説明しました。	所内会議を開催し、当事象について全職員への周知と、事務所へ入力したものは処理結果リストの二重チェックを確実に行うことを徹底しました。 また、事務センターに対し、当事象について周知するとともに、再発防止を図るよう依頼しました。	外部
14	被保険者報酬月額算定基礎届の誤りについて	入力誤り	鹿児島	鹿屋	2009年8月7日	2010年4月26日	全国健康保険協会鹿児島支部から平成22年3月分の傷病手当金受給者の給付額(日額)減について電話連絡があり、当事務所保管の届書を確認したところ、報酬月額の誤り(1名)が判明しました。	届書中、報酬支払基礎日数が、平成21年4月14日、同年5月及び6月分0日(現在病休中)であり、保険者決定にて従前の報酬(190千円)で記入すべきところ、誤って、4月の14日分の報酬で報酬月額を記入(142千円)したものです。 また、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り、誤った報酬で記入されたものです。 4月26日被保険者様は、傷病手当金減の件で、全国健康保険協会鹿児島支部・東京本部に電話で説明を求めており、また、同日、九州厚生局社会保険審査官へも電話で相談しています。当事務所へもその間、傷病手当金及び算定基礎届について電話をしており、電話担当者は、当該被保険者様が氏名等を明かさなかったため、一般的な説明をしたとのことでした。	1事業所1名	未徴収	85,515	厚年適用調査課職員が、報酬月額の決定誤り判明後、直ちに所長、担当課長に報告するとともに、全国健康保険協会鹿児島支部、事業所及びご本人様に電話し、今回の事象を説明してお詫びをしました。(同時に、当該被保険者様の報酬月額の訂正処理を行ないました) 厚年適用調査課長、担当職員が事業所を訪問し、事業主様の奥様(経理担当)及びご本人様に改めてお詫びし、傷病手当金の差額分の早期支払いについては、別途、全国健康保険協会から連絡することを説明し了承を得ました。また、保険料納付の件については、事業主様の奥様に詳細を説明し了承を得ました。 全国健康保険協会鹿児島支部からも電話し、お詫びのうえ説明してご本人様から了解を得ました旨連絡がありました。	所長、副所長を含めた課内会議において、当該事象を説明し、届書の処理及びその確認について、改めて慎重に行うよう指示しました。	外部
15	被保険者資格取得届の報酬月額入力誤り	入力誤り	愛媛	事務センター	2010年4月7日	2010年4月27日	平成22年4月27日事業所から松山東年金事務所に電話にて問い合わせがあり、愛媛事務センターで届書等を確認したところ報酬月額の入力誤りが判明しました。	事業所から届出された被保険者資格取得届(平成22年4月5日松山東年金事務所受付、平成22年4月7日愛媛事務センター回送受付)について、入力委託業者の入力時に、報酬月額160,000円と入力すべきところ誤って200,000円と入力してしまい、その後の処理結果リストのチェック及び決裁時においても誤りを発見できなかったものです。	1事業所1名	過徴収	10,070	4/27 愛媛事務センターにおいて訂正入力を行ないました。 4/28 照会を受けた松山東年金事務所厚生年金適用調査課担当者から、事業所に対して経過並びに翌月保険料で調整させていただく旨お詫びと説明を行い、ご了解をいただきました。 4/30 別途、決裁者である愛媛事務センター管理・厚生年金適用グループ長から、事業所へ処理結果のご連絡並びにお詫びのお手紙をお送りいたしました。	4/30 朝礼時において全員に当該事象を説明し、注意喚起するとともに、処理結果リストの相互チェックの徹底を周知しました。	外部
16	標準報酬改定通知書の訂正印もれについて	通知等の作成誤り	愛知	事務センター	2010年3月18日	2010年3月30日	標準報酬改定通知書を送付した事業所から通知書が理解できないとのことで平成22年3月30日昭和年金事務所窓口に持参がありました。確認したところ、通知書に訂正箇所があるにもかかわらず訂正印がもれていたため理解できなかったことが判明しました。	月額変更届を入力の際、平均額を誤って入力すぐに取消再入力したため、標準報酬改定通知書に同一被保険者、同一改定月で標準報酬が印字されました。誤って入力した方を二重線で取消したものの訂正印を押印しなかったことによるものです。	1事業所1名	なし	0	担当課長が窓口にて説明、お詫びをし、訂正印を押印して送付する旨の了承を得て改定通知書を回収しました。事務センターにて、訂正印押印のうえ郵送しました。	グループ内会議において、当該事象を説明し、改定通知書を送付する際には、訂正箇所がある場合は訂正印の押印があること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必ず行うよう申し合わせました。	外部
17	窓口現金領収に係る領収印誤りについて	通知等の作成誤り	愛知	名古屋北	2010年1月4日	2010年3月18日	平成22年3月18日付、「窓口現金領収に係る調査について」の指示依頼文書を受け、スタンプ領収ができないことになっていることを知り、1月から領収印として、扱っている「収受印」の取り扱いを確認しましたところ、領収印として扱うものではないことが判明しました。	平成22年1月4日から平成22年3月17日までの間、窓口現金等持参した事業所に対して、納付書に「収受印」を押印し、領収書を手渡しました。日本年金機構へ組織変更になったときに、スタンプ領収機の代わりとして、「収受印」が交付されたものと、思い込み取り扱ってしまったためです。 ○取り扱いについては、昨年までのとおり、スタンプ領収番号使用簿をつけ、取扱者1名を指定し、課長が領収書及び現金等確認した上で、領収書を渡していたこと、毎日、業務終了後に、現金(証券)と領収済通知書を確認し、金庫へ保管していました。	57事業所	なし	0	平成22年3月25日～4月16日の間に、すべての対象事業所に対して、徴収課職員全員で手分けし、訪問の上、お詫びするとともに、領収書を回収し、社会保険料納入確認書を交付しました。	3/19役付会議において当該事象を説明し、各部署において機構としての取扱に誤りがないか再点検するように指示しました。	内部
18	書類4件の誤送付について	誤送付・誤送信	長野	松本	2010年2月4日	2010年2月4日	電話連絡があり事態が判明しました。 A事業所へB事業所の決定通知書を誤送しました。 C事業所へD事業所の賞与決定通知を誤送しました。 E事業所へ他事業所の従業員様の年金手帳・氏名変更届を誤送しました。 社会保険労務士法人F事務所様へG様の資格喪失確認通知を誤送しました。	郵便を送送する際は、封筒の宛名と封入物の宛名を2人以上で確認することとなっているにもかかわらず、担当者が単独で行っていました。管理者として注意し、是正させなかったことが原因です。	4名	なし	0	担当者が当日事業所等を訪問し、はA事業所の事業主様、はE事業所の事業主様、はF事務所長様と面談し、お詫びを申し上げた承され、誤送された書類等を回収しました。 は2月5日C事業所を訪問し、総務責任者様と面談し、お詫びを申し上げた承され、誤送された書類を回収しました。	課の朝礼において、封入封緘はマニュアルのとおり2重チェックを行うことを徹底しました。の事象について、社会保険労務士(法人)へ返却する書類等は、処理後事務所ごとまとめ、事業所照会を行い、顧問・関与先である旨を確認した後、マニュアルに沿って発送することを徹底しました。	外部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額	対応	対策	判明契機
19	年金加入期間確認通知書の誤送付について	誤送付・誤送信	東京	八王子	2010年2月22日	2010年2月24日	共済組合の担当者様よりA様から電話により、平成22年2月22日に当八王子年金事務所から郵送された年金加入期間確認通知書のなかに他の人の年金加入期間確認通知書が混入していたとの連絡がありました。確認したところ、封入の際に誤ってB様の年金加入期間確認通知書(共済組合の年金加入期間確認通知書)が混入されていたことが判明しました。	平成22年2月22日にA様より郵送で提出された年金加入期間確認請求書に基づき年金加入期間確認通知書を作成し郵送した際に、B様の年金加入期間確認請求書に添付されていた共済組合の年金加入期間確認通知書(添付不要のためB様にお返しするもの)を混入していたことが判明しました。	2名	なし	0	お客様相談室長が平成22年2月24日にA様のご自宅に電話をしお詫びをしましたところ、3月1日にA様の職場に来て説明していただいたのご指示をいただきました。 相談室長が3月1日にA様の職場を訪問して事実経過を説明のうえ、お詫びしましたところ、ご了解をいただき、誤送した書類をお返しいただきました。 相談室長が3月2日に、B様のご自宅に電話をし事実経過を説明し、お伺いしてお詫びをしたい旨を申し上げたところ、了解したので書類を郵送していただければ来なくても結構ですとのご了解をいただきました。B様にはA様より回収した共済組合の年金加入期間確認通知書を郵送し、合わせて老齢年金裁定請求書のご提出の案内をいたしました。A様と共済組合には所長名でお詫びの文書を郵送しました。	今後は書類封入時の職員相互確認を徹底するように、各課の課内会議で全職員に再徹底しました。	外部
20	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	鹿児島	事務センター	2010年3月31日	2010年4月6日	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事業所から、B事業所の資格喪失確認通知書が混入していたと平成22年4月6日管轄事務所へ当該通知書をご持参いただいたことから、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。	A・B事業所の被保険者各1名が裁定中表示だったため、資格喪失処理を保留していた分を3/31入力処理しましたが、封入封緘の複数人チェックを怠り、B事業所の資格喪失確認通知書をA事業所の封筒に混入し、送付してしまったことが原因です。	2事業所(B事業所1名)	なし	0	A事業所に電話にて今回の事象を説明しお詫びしたあと、訪問のうえ謝罪したい旨申し出ましたところ、訪問は不要とのことでしたので、今後内部規程に基づいた対応をとる事を説明し、了承を得ました。 B事業所には資格喪失確認通知書を誤って別の事業所へ送付してしまったことについて電話で概略説明及びお詫びしたあと、訪問し、改めて詳細説明等を行い謝罪しました。今後内部規程に基づいた対応をとる事を説明し、了承を得ました。	グループ内会議において、当該事象を説明し、「郵送物封入封緘作業要領」に基づく複数人でのチェックの徹底、各部署(決裁時・発送時)での件数点検の徹底の申し合わせをしました。また、4月からの繁忙期における事務遅延・事務処理誤り防止のための対応を協議し、再発防止策に取り組むべく周知徹底を図りました。 センター長より、担当者グループ長に口頭厳重注意を行いました。	外部
21	健康保険被扶養者(異動)届の事業主控(副)の誤送付について	誤送付・誤送信	大阪	平野	2010年4月7日	2010年4月8日	健康保険被扶養者(異動)届の事業主控(副)を送付したA事業所から他の事業所の分が混入しているとの連絡が平成22年4月8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4月7日に事務所にて発送の際、重なっていた2事業所分の控えを一緒におりたんでしまい、そのまま発送してしまったものです。	2事業所	なし	0	4月8日担当者がA事業所に電話にてお詫びし、事業所を訪問の上再度謝罪し、誤送付した事業主控を回収しました。 4月8日担当者がB事業所に電話にて今回の事象を説明し、お詫びした後訪問したい旨伝えましたが、郵送にて送ってくれば訪問に及ばないとお返事をいただきました。当日に郵送しました。	4月8日課内で話し合いの結果、事業所別に折るものと、封筒への封入するものを分けて、再度の目視での確認を行うこと、件数についての再度のチェックを行うよう周知しました。	外部
22	資格取得確認報酬決定通知書、資格証明書の誤送付について	誤送付・誤送信	香川	高松西	2010年4月8日	2010年4月9日	被扶養者異動届を送付したA事業所から他の事業所の資格取得確認・報酬決定通知書及び資格証明書が混入しているとの連絡が平成22年4月9日にありました。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4月8日に2人チェックにて封入確認している際、B事業所に対する封筒が3通あり、ひとまとめにしようとしたところ、資格証明書の確認印に誤りを発見したため、再処理を行いました。処理後資格取得確認・報酬決定通知書及び資格証明書を再封入する際、誤ってA事業所の封筒に封入してしまったためです。再封入時に2人チェックを怠ったことによるものです。	2事業所	なし	0	4/9担当者がA事業所を訪問し、お詫びのうえ誤送付した資格取得確認・報酬決定通知書及び資格証明書を回収しました。 4/9担当課長及び担当者がB事業所へ資格取得確認・報酬決定通知書及び資格証明書を持参し、今回の事象を説明し、お詫びしました。	4/9資格証明書の押印担当者に所長印から確認印に変更になった旨伝達しました。 4/12課内会議において、当該事象を説明し、再封入といえども最終発送前には必ず2人チェックを行うよう申し合わせました。	外部
23	資格取得届決定通知書の誤送付について	誤送付・誤送信	宮城	事務センター	2010年4月12日	2010年4月14日	資格取得届決定通知書を送付したA事業所から他のB事業所の資格取得届決定通知書が同封されてきたと仙台南年金事務所窓口へ来所され発覚しました。	平成22年4月5日、仙台南年金事務所窓口で受付したA・B両事業所の資格取得届を回送受理した事務センターで内容審査のうえ4月9日入力処理、入力処理結果チェック後4月12日決定通知書発送しました。 入力処理チェック後、一次発送担当者が届け書別に決定通知書を組み分け、二次発送担当者が事業所記号番号、名称を再確認し封入することになっていますが、A・B両事業所とも名称の頭が医療法人であったため確認不十分のまま発送したと思われます。 4月の繁忙期に委託派遣職員を増員して対応しているが、作業管理が不十分でした。	2事業所3名	なし	0	4月14日、通報を受けた担当グループ長がA事業所に電話にてお詫びし、南事務所受処理した誤送付した決定通知書を回収しました。 4月15日、担当グループ長がB事業所に電話で誤送付の経過を説明し訪問の上お詫びしたいと申し入れましたが、決定通知書を送っていたければ来所は必要ないとのことから再度謝罪の上決定通知書を発送しました。	全職員に今回の事象を報告し注意喚起するとともに、発送担当者(派遣職員)の担当替えを行いました。また、一次・二次発送作業の際は事業所記号・名称の突合を徹底するよう再確認しました。	外部
24	被扶養者(異動)届の誤送付について	誤送付・誤送信	大阪	市岡	2010年4月9日	2010年4月12日	社会保険労務士より他の事業所の被扶養者(異動)届が送付されてきたとの連絡が平成22年4月12日にありました。確認したところ、当該社会保険労務士が委託先A事業所の届書写しを返送してもらうために添付した返信用封筒に、誤ってB事業所分の同届書を封入し送付していたことが判明しました。	受付した書類を仕分けし、届書ごと事業所ごとに並べ替える作業をする際、社会保険労務士等で提出の確認のため受付印のあるコピーを返信用封筒を添付して求めている場合は、その届書のコピーを返信用の封筒に封入し送付しています。 平成22年4月9日、その作業の際に、当該社会保険労務士の提出した届の返信用封筒に、次のB事業所が提出した同届書が1枚のみで提出されていたため、作業者がA事業所分の社会保険労務士用のA事業所分届書のコピーであると思いつき、確認せず返信用封筒に封入し送付してしまったものです。	2事業所	なし	0	4/12担当課長が電話連絡のうえ社会保険労務士事務所を訪問し、謝罪のうえ誤送付分のB事業所分届書の返納を受け、本来送付すべきA事業所分の届書のコピーを手渡しました。 4/12B事業所に担当課より電話連絡して謝罪し、了承を得ました。	担当課職員を招集し、郵便開封時に内容物を確認し返信用封筒が添付されている場合は、返信用封筒に、事業所記号等を鉛筆で記入して他の書類と混同しないようホッチキス留めすること、また、返信用封筒への封入時には封筒に記入してある事業所記号と突合とダブルチェックすることを徹底しました。	外部
25	被保険者標準報酬改定通知書の誤送付について	誤送付・誤送信	東京	事務センター	2010年4月14日	2010年4月19日	標準賞与額決定通知書を送付したA事業所から他の事業所の通知書が混入しているとの連絡が平成22年4月19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4月19日、B事業所分の被保険者標準報酬改定通知書2枚のうち1枚がA事業所の標準賞与額決定通知書に混入していました。残りの1枚は、発送委託業者より件数相違により東京事務センターへ戻り、発送しました。 被保険者標準報酬改定通知書は、平成22年4月8日発送委託業者に引き渡したものであり、発送委託業者が、スケジュールに基づき、決定通知書等を事業所ごとに封入、封緘し発送しました。発送の際、発送マニュアルに基づき2重チェック等を行うこととなっていますが、最終確認の漏れにより、B事業所分の決定通知書等が混入してしまったものです。	1事業所12名	なし	0	文京年金事務所適用調査課担当者が、A事業所担当者様に電話にて、B事業所分が混入していたことを謝罪し、誤送付の改定通知書を回収しました。東京事務センターより、A事業所担当者様に電話にて、B事業所分が混入していたことを謝罪し、了承を得ました。 東京事務センターよりB事業所担当者様に電話にて、今回の事象を説明し、謝罪のうえ回収した標準報酬改定通知書を文京年金事務所より送付することで了承を得ました。	発送委託業者から誤送付になった原因と改善策を文書にて提出を受けました。また、あわせて口頭にて決定通知書等の封入・封緘作業について、封入・封緘をした以外の者が、別事業所分が混じっていないか漏れがないように、必ず確認をする、最終確認については、漏れがなく同一事業所送付分であることを確認のうえ発送することを徹底するよう指示しました。	外部
26	年金手帳の送付誤りについて	誤送付・誤送信	広島	事務センター	2010年4月16日	2010年4月19日	平成22年4月19日10時ごろ、A事業所担当者様より「年金手帳が2冊送られてきたが、1冊は当所に関係のない方の年金手帳が同封されている」との電話連絡が事務センター宛にありました。 三原年金事務所より処理済の取得届の写しを取り寄せて確認したところ、取得により作成した年金手帳を、送付先が別送指定された別々の事業所へ送付すべきところを、誤って同一の事業所に2冊とも送付していたことが判明しました。	年金手帳は入力した翌週の金曜日に発送することとしており、送付先が指定されている(居所でない所)場合は送付先封筒を添付していましたが、1件は「別送を要する」との付箋のみ貼付されており、もう一方には封筒が添付されていました。このため、グループ長の決裁時に発送先の確認をしましたが、グループ長は別送先は1箇所しかないと判断して、担当者に送付の指示をした結果2冊ともA事業所の封筒に封入され、4月16日金曜日に発送が行われたものです。 別送の場合の送付先封筒の作成指示を徹底していなかったこと、決裁時において付箋への注意を怠っていたことが、送付誤りと個人情報の漏洩を発生させたものです。	1事業所1名	なし	0	事象を確認して、A事業所担当者様に電話をし、謝罪するとともに誤送付に至った経緯を説明し、回収のため訪問する旨を伝えたと、「わざわざ来てもらうことはない」との申し出があり、返信用封筒を送付して返送いただけるとの回答を得ました。 同日、お詫びの文書を添えて返信用封筒を送付しました。もう一方の送付先については、手帳回収後速やかに送付することとしています。	4月20日のグループ内連絡にて、別送先が指定されている場合は、二次チェックの段階で確認者が必ず別送用の封筒を作成して決裁の届書に添付し、補正チェックと決裁者の確認を徹底することを申し合わせました。	外部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生日	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
27	被保険者記録照会回答票の誤送付について	誤送付・誤送信	富山	富山	2010年4月20日	2010年4月21日	厚生年金保険加入記録の訂正について(通知)を送付したA様から他人の被保険者記録照会回答票(以下「回答票」という。)が混入しているとの窓口申出がありました。持参していただいた回答票を確認したところ、封入の際、誤ってB様あての回答票を混入させていたことが判明しました。	平成22年4月20日に、年金記録確認富山地方第三者委員会において決定のあった複数人の厚生年金保険加入記録の訂正について(通知)等を封入する際、ダブルチェックを行っていたにもかかわらずその確認が不十分であったことにより、誤って他人の回答票を混入させたものです。 また、A様からは誤って送付した回答票について、複写したり、その内容について他人に漏らしていないことを確認しました。	1名	なし	0	4月21日 適用調査課長がA様に対し謝罪し了承を得ました。 4月21日 適用調査課長がB様宅を訪問し、経緯を説明のうえ、謝罪し了承を得ました。	4月22日 全職員に対し事象を説明し、封入する際のダブルチェックの徹底を周知しました。	外部
28	年金手帳再交付遅れに関するお申出について	誤送付・誤送信	大阪	城東	2010年1月21日	2010年3月15日	平成22年1月20日に年金手帳再交付を申請されたご本人様が当事務所宛進捗状況の照会をされましたが、1月21日付で勤務先である事業所宛に送付した旨回答があり、ご本人様は、事業所に確認しましたが、未着でした。その後、3月12日に再度、当事務所宛進捗状況を照会しましたところ、ご本人様宛に送付したと回答があったとのこと。ご本人様から以下の質問への回答を求められました。 1回目と2回目で何故回答が変わるのか？ 郵送したのならばその所在は？(個人情報の漏洩はないのか？) 今後の対応はどのようなのか？	年金手帳再交付申請書の控えを確認しましたところ、勤務先である事業所の所在地、会社名は未記入となっており、ご本人様の住所しか確認することができないため、事業所宛に送付したと何故回答したのか不明です。また、1回目の回答した担当者を確認するも該当者は見つけれませんでした。なお、当該再交付処理は、処理結果リストを確認しましたところ、処理済であり、発送印の表示もあり、1月21日にご本人様のご住所に発送されていることは間違いないと推定されます。	1名	なし	0	3/15担当課長がご本人様に謝罪し、郵便局へ調査依頼する旨を伝えました。 4/2郵便局から当該郵便物を発見することはできなかった旨の回答がありましたため、担当課長から改めてご本人様に調査結果を報告するとともに、今後同様の件が発生しないよう業務に取り組み旨を伝え、一定の了解を得ました。	進捗状況の照会があった際には、必ず書類を確認するよう指示しました。 郵便物と書類を確認してから郵便物発送箱に入れるよう指示しました。 今後、年金手帳の郵送には簡易書留で送付することを検討します。	外部
29	健康保険・厚生年金保険被保険者標準報酬月額改定不該当通知書の誤送付について	誤送付・誤送信	山形	事務センター	2010年3月29日	2010年3月31日	健康保険・厚生年金被保険者標準報酬改定通知書を送付したA事業所から他の事業所の健康保険・厚生年金保険被保険者標準報酬月額改定不該当通知書が混入しているとの連絡が平成22年3月31日にあり、すぐにA事業所へ出向き確認しましたところ、封入の際、誤ってB事業所の分をA事業所の分に混入させていたことが判明しました。	平成22年3月29日に担当者が健康保険・厚生年金被保険者標準報酬改定通知書を事業所ごとに束ね、また健康保険・厚生年金保険被保険者標準報酬月額改定不該当通知書についてはクリップで改定通知書と一緒にし、事業所ごとの束縛数を記した上で、委託業者へ封入依頼を行ったところですが、その際、何らかの拍子で不該当通知書がクリップからはずれ次の事業所にくっついてしまったものと思われまます。 また、封入時にも事業所名等の確認が不十分だったため、束ねられていた通知書をそのまま封入したことによるものです。	2事業所1名	なし	0	A事業所へ訪問の上お詫びをし、誤送付した健康保険・厚生年金保険被保険者標準報酬月額改定不該当通知書を回収しました。 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、再度謝罪し、通知書を交付しました。	グループ内打ち合わせを行い、当該事象を説明し、事業所等へ書類等を発送する場合は事業所記号のみならず、事業所名も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必ず行うよう申し合わせしました。また委託業者に対しては同様のチェック体制をとるように申し入れをしました。	外部
30	資格喪失届の紛失について	受理後の書類管理誤り	滋賀	大津	2009年8月24日	2010年4月27日	平成22年4月23日にA厚生年金基金の担当者様からB事業所のC様の資格喪失について処理されているかの確認の電話連絡がありました。記録管理システムの画面で確認したところ処理されていない状況でした。担当者様は、平成21年8月21日付けで宅配業者にて送付しています。控えもありますとのことなので、一度、当所も確認しますといったん電話を切りました。 B事業所担当者様へ電話連絡し、C様の退職事実の確認と基金経由で資格喪失届を提出したことを確認しました。 従来から郵便物及び宅配の送り状は保管していたため当時の分を確認したが、発見できませんでした。当時の処理済届の綴りを確認しましたが、見つかりませんでした。 平成22年4月26日に宅配業者に電話連絡し、当時の送り状を確認してもらおうよう依頼しました。 平成22年4月27日に宅配業者から回答があり、受取票の写しをFAX送信してもらい、大津社会保険事務所が受け取っていることを確認しました。	従来から、当所あての郵便等の受取りの確認のため、郵便物の場合は封筒を、宅配便の場合は送付状を保管しています。今回のケースは、その封筒も送り状も無い状況であったため宅配業者に対して配達してもらっているかの確認をしてもらい、平成21年8月24日に受け取っていることを確認しました。入力漏れが無いが当時の書類を捜しましたが処理した綴りには無く、紛失しているものと想定されることが判明しました。 当時の郵便物などの流れについては、庶務担当職員が開封し、担当課の書類ごとに分け、担当課に配付していました。配付された書類を担当課の職員が受付及び審査し、滋賀社会保険事務局事務センター(以下、事務センターという。)に送付していました。事務センターでは、受付した書類の入力処理を行い、処理結果とともに届出書類を社会保険事務所に返送していました。 どの時点で紛失したかは、確認できませんでした。	1事業所1名	その他	442,787	4月28日担当課長がB事業所に電話し、お詫びし、事業所訪問のうえ、経過説明及び謝罪する旨を伝えました。 4月30日B事業所へ訪問し、人事総務部長及び担当者様に書類を紛失したことをお詫びし経過を説明しました。謝罪について了承を得ました。また、喪失届を提出していただきました。 4月30日C様のご自宅に訪問して、書類を紛失したこと及び今から資格喪失処理となるため年金の支払いが延びることをお詫びしました。謝罪について了承を得ました。 4月30日A厚生年金基金に電話連絡して担当者様と面談しました。本日、B事業所及びC様宅に訪問し、謝罪及び経過説明したことを説明し、同基金に対してもご迷惑をお掛けしたことを謝罪しました。	庶務担当において、郵便物及び宅配物(ダンボール箱除く。)については、専用の入れ物(箱)を作成し、他の書類などと区分けすることにより紛失を防止することとしました。また、宅配物も送り状のみの保管ではなく、郵便物と同様に封筒ごと保管することとし、届いた封筒など現物の確認ができるようにしました。	外部
31	「年金記録に係る確認申立書」の紛失について	受理後の書類管理誤り	大阪	天王寺	2008年5月9日	2010年4月20日	平成22年4月20日、A年金基金から電話照会があり、「平成20年5月9日に天王寺社会保険事務所の窓口で提出した元従業員の年金記録に係る確認申立書について、本人から手紙でいまだに何の連絡もないと問い合わせがあったが、進捗状況はどうなっているのか。」とのことでした。受付簿上受付をした形跡がなく、また未処理分の中にも該当書類は見当たらず、紛失している可能性が高いことが判明しました。	平成22年4月20日、A年金基金に赴き詳しい事情を聴取り、当時の提出書類の写しを頂戴しました。当時該当書類提出後、A年金基金がご本人様に送付した手紙が残っており、その文面で平成20年5月9日に提出したと報告していることを確認しました。また、当時社会保険事務所担当者に該当書類も提出したと思う、とのことでした。 当時の担当者が、平成20年10月に他事務所へ異動しているため、当時の事情を問い合わせようとしたが、現在長期病休中とのことで確認ができませんでした。(平成22年4月末まで診断書提出済み) 当時の担当者が異動して1年半が経過し、またその後事務所内のレイアウト変更もしており、該当職員の未処理書類というものは見当たりませんでした。 当時の担当者が当時期間照会の担当者であったため、当時の回答書類等に混入していないかどうか、平成20年3月処理分から平成20年9月処理分まで確認しましたが、見当たりませんでした。	1名	なし	0	4/22 副所長及び適用調査課員1名がご本人様宅に赴き、今回の事情を説明してお詫びをしました。また、確認申立書について、再度記入していただき受付をしました。 4/23 A年金基金に連絡して、今回の事象の説明とお詫びをし、4/22の結果を報告し、了承を得ました。	4/23 役職員会議において、今回の事象を説明し、きれい化を推進して書類がどこかに紛れ込むようなことが決して無いように受付書類の管理を徹底するように、また、受付した書類については処理が完結するまで責任を持って事務処理にあたるという意識を職員全員に徹底するよう指示しました。	外部
32	別人の基礎年金番号による厚生年金の資格取得について	記録訂正誤り	東京	渋谷	2009年3月18日	2010年4月20日	平成22年4月20日A様が練馬年金事務所に来訪、年金手帳の再交付及び国民年金納付書の発行の申し出があり、同姓同名の別人B様の基礎年金番号にて厚生年金に加入していたことが判明しました。(練馬副所長より連絡がありました)	調査の結果、平成21年3月18日提出されたA様(これまで公的年金加入歴なし)の厚生年金の資格取得届について、基礎年金番号が未記入だったため本来であれば返戻または疑重複として本人に照会すべきところ、氏名検索により同姓同名同一生年月日である別人B様の基礎年金番号で誤って厚生年金の資格取得届の入力を行ったものです。(平成21年3月19日入力) 誤った基礎年金番号で資格取得届が入力されたことにより、別人B様の国民年金の記録が自動喪失しました。そのためすでに納付済みであった平成21年2月及び3月分の国民年金保険料の還付金が発生し、誤った還付金が支払われました。(平成21年3月24日決議、平成21年4月2日還付請求書受付、平成21年5月1日支払)	2名	誤選付	28,680	平成22年4月21日ご本人様宛電話しお詫びするとともに、下記を説明し、了解をいただきました。 新規に年金手帳を発行し送付する 練馬年金事務所から国民年金保険料納付書を送付する 振り込まれた還付金についてはお返しいただく(春日部年金事務所から返納金の納付書送付) 平成22年4月22日練馬年金事務所へ連絡納付書作成依頼済みです。 平成22年4月23日春日部年金事務所へ連絡、記録補正と共に還付金の請求書をA様に送付するよう依頼しました。	資格取得届の処理にあたって基礎年金番号が未記入の場合は原則返戻又は疑重複による本人照会するよう徹底しました。	外部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生日	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
33	資格取得届の入力誤り 事業について	記録 訂正 誤り	北海道	事務センター	2009年10月16日	2010年4月12日	<p>A様から新さっぽろ年金事務所へ「国民年金保険料納付書が届いたが、自身は、現在厚生年金に加入中であるのにどうしてか」との電話照会がありました。確認しましたところ厚生年金記録に登録されていないことから勤務先の事業所へ確認するようお願いし、あわせて帯広年金事務所へ加入記録について情報提供がされました。</p> <p>A様の勤務先の事務担当者様より帯広年金事務所へ従業員の資格取得について電話照会あり、提出された資格取得届(処理済み)を確認したところ、全く別人であるB様の記録にA様の厚生年金資格取得届を入力しており、厚生年金資格記録・氏名・住所が登録されていることが判明しました。</p> <p>このことによりB様は国民年金の現存被保険者であるのにもかかわらず資格喪失処理となっていたことが判明しました。</p>	<p>平成21年10月8日に帯広年金事務所にて取得届を受付しましたが、その際、B様の基礎年金番号が記載されており、窓口担当は、年金手帳の基礎年金番号を目視で確認し、届書に確の表示を押印した確認誤りによるものです。</p> <p>平成21年10月16日に事務センターでの届書処理はパンチ委託による入力処理であり、同一生年月日・同一性別のため、エラーとならずに入力は完了しました。記録格納の翌日警告リストが出力されましたが、別人記録への入力を確認すべきところ確認がもれたことにより発見できなかったものです。</p>	1事業所2名	なし	0	<p>4/12帯広年金事務所担当者が事業所に電話にて、お詫びし、原因を調査の上改めて報告することとしました。</p> <p>4/13帯広年金事務所担当課長・担当者が事業所を訪問し、今回の事象を説明とお詫びをしました。この中で、A様からは基礎年金番号の再確認のため年金手帳または写しの提出、誤って送付された国民年金保険料納付書をお返しいただくこと、現在の保険証カードについてはシステム上切り替えが必要のため、新証カードの作成後返納していただくことの3点についてA様への伝言対応をお願いし、あわせて提出用の封筒を手渡しました。</p> <p>4/13北海道事務センター厚生年金第2グループ長がB様へ経過説明とお詫びの電話をしましたが、不在のため、ご家族に事務センターの連絡先を提示し、連絡を依頼しました。B様の国民年金の記録については、事務センター国民年金グループに依頼し、復元しました。</p> <p>4/15帯広年金事務所担当者が事業所を訪問し再作成された健康保険証及び確認通知書を手渡しました。このとき、事業所担当者から年金手帳に記載されている基礎年金番号はA様の番号と確認ができ、届書への記載誤りであったとの謝罪がありました。</p>	<p>4/16帯広年金事務所へ窓口対応での確認行為についてより確実にしよう依頼しました。</p> <p>事務センターにおいて、入力後のリスト等のチェックを再徹底するよう申し合わせました。</p>	外部
34	年金加入記録の統合誤り について	記録 訂正 誤り	本部	記録管理部	2009年10月23日	2010年1月21日	<p>記録業務グループにて、「年金加入記録の確認のお知らせ」にかかるご本人様からの回答に基づき記録統合処理を行うとしましたところ、既に別の方へ統合済であったことが判明しました。</p>	<p>氏名変更履歴を基に2つの手帳記号番号が名寄せされた方で、片方の手帳記号番号にのみ「自身の記録である」に「」がされ事業所名称の記入がありました。</p> <p>「自身の記録である」に「」がされている手帳記号番号のみ審査を行い、事業所名称も記録と一致するため統合可能と判断しました。</p> <p>上記の審査結果を受け、「自身の記録である」と意思表示のある手帳記号番号のみ統合するべきところ、入力処理担当者が誤認識し「自身の記録である」と意思表示のない手帳記号番号についても統合入力票に記入を行い統合処理を行いました。</p>	1名	なし	0	<p>ご本人様へお詫びと今後の事務処理について説明を行いました。</p> <p>誤って統合した記録の取消しを行い「被保険者記録照会回答票」を再作成しました。</p> <p>正しい「被保険者記録照会回答票」とお詫び状(今回の説明文書)を作成し送付しました。</p>	<p>入力票へ記入する際及び入力内容の確認時に二重チェックを行うこととし、確認内容の再徹底を行いました。</p>	内部

整理番号	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
35	厚生年金保険料等の不納欠損処理の誤りについて	確認決定誤り	大阪	大手前	2009年12月7日	2010年2月23日	平成22年2月23日～24日に実施された、近畿ブロック本部の現地監査を受検した際、滞納処分の不納欠損処理状況の適性検査の中において、時効完成前に不納欠損処理を行っていることが判明しました。	平成21年12月7日に決議を行った不納欠損処理(1件)について、時効完成前に誤った処理を行っていました。 平成19年9月分及び10月分(2か月分)の厚生年金保険料等の不納欠損処理を決議しましたが、平成19年9月分については既に時効完成していましたが、平成19年10月分保険料については時効完成が平成21年12月25日であるにもかかわらず処理を行っていました。	1事業所	未徴収	83,973	当初の処理は担当者の単なる確認ミスと思われる、平成21年12月7日付処理を取消、再度平成21年12月28日付で決議を行いました。	4/21課内朝礼において、当該事象を説明し、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行うよう申し合わせました。	内部
36	二以上の被保険者にかかる賞与保険料入力誤りについて	確認決定誤り	奈良	桜井	2010年1月26日	2010年3月26日	二以上の被保険者様がいる事業所の会計事務所より平成22年1月分の保険料が合わないことと平成22年3月26日に連絡あり、確認しましたところ2重に入力したこと及び40歳未満にもかかわらず、介護保険料徴収したことが判明しました。	適用課より二以上事業所勤務被保険者賞与保険料登録票が徴収課に回付され、入力を行いました。同時に調整伺も回付されたため、入力を行ったものです。 また、被保険者が、40歳未満にもかかわらず、二以上事業所勤務被保険者賞与保険料登録票に介護保険料が記載されていたため、入力を行ったものです。	1名	過徴収	201,872	事業主様に電話にて、お詫びし、訪問の上、謝罪したい旨申し出るも、訪問は不要とのことでしたが、再度連絡し、お詫び及び説明することにしました。再度、事業主様に連絡し訪問したい旨申し出ましたが、訪問は不要とのことでした。 二以上の他事業所の8月及び12月の賞与について、全件誤りが無いか見直しをしました。 同様の案件について確認しましたところ、誤りはありませんでした。	適用課での起票誤り(2重回付)のないよう徹底することとしました。 徴収課で起票誤りかどうかチェックし、増減内訳表で、誤りがないか確認することとしました。	外部
37	厚生年金第四種保険料の還付について	未処理処理遅延	山口	宇部	2008年3月3日	2010年4月20日	亡くなられたご主人様の厚生年金期間(昭和38年8月16日から昭和41年1月27日の間、29月)が、ねんきん特別便のご照会により判明し、第四種被保険者期間(昭和52年3月1日から昭和54年3月1日の間、24月)の厚生年金保険料が還付されると説明を受けていた(平成20年2月18日ねんきん特別便の確認のため来所された際と思われる。)が、未だ支払いがないため、4月19日、年金相談窓口へ奥様が来所されました。確認に時間がかかりお待たせするため、確認の上、後日連絡することとし、お帰りをいただきました。その後、19日から20日にかけて調査したところ、過誤納決議、支払記録はなく、記録補正処理のみであることが判明しました。	平成20年3月3日、ねんきん特別便により判明しましたご主人様の厚生年金期間を記録統合し、同日、第四種被保険者期間をファイル補正処理票にて全期間取消し処理しましたが、その後、還付処理のため徴収課へ回付していないことが原因です。	1名	過徴収	275,184	4月20日担当課長が、奥様へ電話し、今回の事象を説明しお詫びしました。 4月21日、担当課長がご自宅を訪問し、再度お詫びした上で還付請求書を受理、お支払については1ヶ月半程度かかる旨説明し、ご了解を得ました。	厚生年金適用調査課及び厚生年金徴収課において、管理簿を作成し、第四種被保険者期間を記録補正した場合は、処理票へ決裁枠を設け、徴収課への回付漏れがない様にし、管理簿へ補正処理日から徴収課の過誤納決議、還付請求書受付、事務センターへの回付等の処理日を記入することで、再発防止を徹底しました。	外部
38	新規資格取得届の入力誤り及び保険料還付金の二重登録による誤支払いについて	入力誤り	本部	厚生年金保険部	2010年3月30日及び2010年5月11日	2010年3月5日及び2010年5月11日	農林年金担当者様より電話がありました。漁協合併についての連絡がないので調べたところ、一般の適用事業所として処理されているとこのことを確認したため、訂正を願いたいとのことでした。 伊勢年金事務所へ届書を確認したところ、適用種別の入力漏れであることが判明しました。 また、入力誤りがあったことから、保険料の還付を行う際に、還付金の二重払いが判明しました。	A、B管内の漁業協同組合が合併して、新たに漁業協同組合となり、2月1日発足となりました。 3月4日新規適用届を受理し、3月5日入力処理を行った際、適用種別の入力をし農林加入とすべきところ、入力を漏らし、一般の適用事業所として登録を行いました。決裁時でも誤りを見つけられませんでした。 還付金の二重支払いについては、伊勢年金事務所より通常の還付請求のサイクルによるデータの登録が一旦あり、その後、至急還付を要するものとして依頼を受け、個別対応にて別途データ作成したものの送付を受けた際に、通常サイクルによるデータの削除を行うべきであったものを怠ったことによるものです。	1事業所198名	誤還付	12,840,808	伊勢年金事務所担当課長が、電話にて今回の事象を説明しお詫びをしました。その後、事業所の方が来訪され、保険料支払いの件、保険証の差し替えの件について再度、説明を行い重ねてお詫びしました。 継続して保険証が使用できないかの申し出がありましたため確認を行いました。システム上訂正は出来ない、新規適用届を取消し、新たに記号を払出して保険証の差替を行う方法しかない、との回答でした。 保険料については、2月分の保険料収納確認出来次第、取り消しを行い還付請求書を提出していただく、2か月分保険料を納付いただくという方法を説明しました。(還付金の支払については、本部と相談済みです) 持帰って上司に報告し連絡することとしました。 漁業協同組合総務課長より電話連絡があり、システム上変更不可なら新たに記号を払出して対応することもやむを得ない、また、保険料の還付については早急に対応してほしい旨申し出がありました。早急に処理をし、処理後連絡すること了解を得ました。 入力処理完了、後日入金確認が出来たため、漁業協同組合に出向き還付請求書を受理しました。還付入力完了を確認して、保険料納付については、4月30日に2月分、3月分を納付いただくことで了解を得ました。 漁業協同組合ご担当者様より、4月22日に2月分保険料の還付入金金の確認ができたので、2月分と3月分を合わせて納付する旨の連絡がありました。 2月分、3月分保険料を5月6日に収納しました。 保険料の二重還付については伊勢年金事務所担当課長が、漁業協同組合のご担当者様に電話にて、お詫びし、返納していただくこと了解を得ました。 伊勢年金事務所より返納金の納付書・債権発生通知書の送付を受け、返納金の告知をするべく、年金局と調整中です。	伊勢年金事務所課内での事務処理マニュアルの研修を徹底し、情報を共有することとしました。 保険料の二重還付については、個別対応としてデータの送付を受ける場合に、重複登録か否かの確認を徹底し、今後は個別対応分の進捗管理票を作成し、確認内容の事跡登録を行うこととし、個別対応分の還付金振込が確定したことを、連絡する際に、再度重複登録か否かの確認を行うこととしました。	外部
39	二以上事業所勤務に係る保険料の徴収決定誤りについて	入力誤り	大阪	大手前	2009年10月6日	2010年4月9日	平成22年3月の健康保険料率及び介護保険料率の改定による二以上事業所勤務に係る保険料登録処理の際に、前回の平成21年9月分の保険料登録に誤りがあったことが判明しました。これにより平成21年9月分から平成22年2月分の厚生年金保険料に徴収決定不足が発生しました。	平成21年9月の保険料率改定に係る二以上事業所勤務被保険者保険料登録の際に、入力誤り(正しくは14103.7のところ、141003.7と入力)があり、その後のチェックにより誤っていたことは判明していましたが、チェック箇所の付箋が外れてしまったことにより、補正処理されずそのままに至っていました。 その後、9月分保険料計算日に配信される算出内訳表による総チェックの際にも、チェックが漏れていたことによるものです。	1事業所1名	未徴収	761,400	担当者が事業所に電話で謝罪しましたところ、詳細は社労士へ連絡してもらいたいとのことでした。後刻、社労士あて電話し今回の件について説明しましたところ、文書にて報告してもらいたい、また、今回の22年3月分保険料にて納付は可能だが、請求を分けてもらいたいとのことでした。 社労士あて電話し、保険料の分割について、通常分は口座振替、今回の二以上訂正分は納付書での納付の了承を得ました。	課内朝礼において、当該事象を説明し、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必ず行うよう申し合わせました。	内部
40	国民年金付加保険料の還付処理の誤りについて	入力誤り	神奈川	高津	2008年8月31日	2010年1月13日	平成22年1月13日に被保険者様より、平成20年7月分保険料の付加保険料について、何故、納付されていないのか理由が分からない旨を電話にてお問い合わせがあり判明しました。	平成20年8月31日付任意加入の事務処理時に、付加保険料の終期の期日について、平成20年7月と入力すべきところを平成20年6月と誤って入力を行ったため、平成20年7月分の付加保険料を還付処理していました。	1名	未徴収	400	謝罪及び説明を国民年金第一課長より電話にて行い、一定の理解をいただきました。 直ちに本部あて納付書の作成依頼に着手しました。 電話にてご本人様あて連絡までに時間を要したこともあわせて謝罪し、事務取扱いについて説明を行い、了解を得ました。 納付書が本部より届きしだい早期に送付を行い、収納を確認しだい記録の訂正を行うこととしました。	平成22年1月15日に課内会議を開催し、事象の周知を図り、併せて国民年金の任意加入の入力処理を行う際には、再入力を要する各事項についても確認を徹底しました。	外部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生日	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
41	債権差押通知書並びに差押調書謄本内における滞納保険料納期限誤記入	通知等の作成誤り	山梨	甲府	2010年4月15日	2010年4月16日	事業停止に伴う保険料随時調定処理後、売掛先事業所(2事業所)へ送達した債権差押通知書並びに担当弁護士宛の差押調書謄本内の滞納保険料等の納付期限が、随時調定後の日付(4月1日)ではなく、定時調定の納期限(4月30日)と誤って記載されている点を作成後のチェック作業翌日である4月16日に当事務所徴収課員が発見しました。	平成22年4月15日に担当者が通知書並びに謄本を作成した際、滞納保険料等の納期限欄が誤って定時調定による納期限を自動表示させてしまう設定となっており、作成後のチェックにおいてもこの点が見逃されており、今回の件につながってしまったものです。	2事業所	なし	0	A事業所に担当者が架電して事業所担当者様へ謝罪するとともに事情説明を行いました。正当な通知書との差替の為、事業所を訪問し差替を行いました。 B事業所に担当者が架電して事業所担当者様へ謝罪するとともに事情説明を行いました。正当な通知書との差替の為、事業所を訪問し差替を行いました。 C法律事務所に担当者が架電して弁護士へ謝罪するとともに事情説明を行いました。正当な謄本との差替の為、法律事務所を訪問し差替を行いました。 今事象につきましては、差押通知書の納期限の誤記入であり、送付先に配達された日に差替について連絡しています。	課員個々のパソコンに取り込み使用している各種帳票作成ソフトを今回一括で点検、入力規制をかける等、パソコン上での改善を施しました。 最終的なチェックであるダブルチェックを徹底し、常に誤りを見つけ出す意識を持ちつつ点検にあたることを再度意識付けをしました。	内部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生日	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
42	高齢任意加入にかかる取得誤りについて	確認・決定誤り	三重	四日市	2007年8月31日	2010年3月23日	平成22年3月23日にご本人様から「国民年金加入中であるが厚生年金へ加入したため、今後の国民年金加入はどうなるか。」と電話により照会あったため、記録管理システムにて確認しましたところ、繰上げによる老齢基礎年金受給者にもかかわらず、任意加入被保険者となっている旨が判明しました。	ご本人様の繰上げによる老齢基礎年金の裁定請求書が平成19年7月6日に提出され、8月23日に裁定されました。 ご本人様の国民年金高齢任意加入申出にかかる資格取得届が、平成19年8月29日に当事務所あて市町村経由により提出され、8月31日に入力処理されました。 ご本人様の平成22年1月31日付け厚生年金保険資格取得届が、平成22年3月10日に鶴舞年金事務所にて入力されました。 老齢基礎年金繰上げ受給中は国民年金高齢任意加入はできないが、誤って取得処理を行ったためです。	1名	過徴収	432,320	平成22年3月23日、国民年金課にて、国民年金資格取得取消を入力しました。 同日、国民年金高齢任意加入の取り消しをし、保険料全額を還付するため、後日、「国民年金保険料過誤納還付金請求書」を送付するので、到着しだいご記入の上ご返送いただけるよう説明しましたが、資格取消決定については納得していただけていませんでした。 平成22年4月6日、来所の際、担当課長が謝罪し、還付金についてできるだけ早い処理を日本年金機構本部に協議することを約束しました。 同日、日本年金機構本部に連絡し、早急なる還付金の振込について依頼しました。 平成22年4月20日、担当課長が本部に連絡し支払予定について照会しましたところ、4月15日年金周での決裁終了、16日日銀への振込依頼、19日振込通知書発送である旨を確認しました。 同日夜、担当課長からご本人様あて架電し、状況を説明し入金について確認しましたところ、「こちらの希望どおり入金されている」と、当該事務処理について了承を得ました。ご本人様からは、高齢任意加入と老齢基礎年金の繰上げ受給ができないことを発見してくれた職員と、還付金の手作業受付処理してくれた職員へのお礼のお言葉がありました。今回の事象を機に、広く高齢任意加入の制度が周知されること、若い世代が加入してくれて制度がしぼんでいかなないように、との思いがあるとお話をいただきました。	窓口確認並びに審査、決裁の過程において、年金受給権者原簿により繰上げ受給の有無を確認しており、すでに再発防止対策済みです。	外部
43	国民年金任意加入喪失予定年月日の誤りについて	確認・決定誤り	神奈川	高津	2007年3月28日	2010年2月3日	平成22年2月3日に溝の口年金相談センター相談担当者より電話にて、A様の高齢任意加入喪失予定年月日が、老齢基礎年金の満額時期ではないと連絡があり、国民年金任意加入喪失予定年月日の誤りが判明しました。	平成19年3月28日付高齢任意加入処理時において、平成22年3月1日の喪失予定年月日が入力されていたのですが、A様の申立て内容と加入記録を確認しましたところ、入力処理当時に、喪失予定日の確認の徹底を行っていなかったことが原因と思われる。	1名	未徴収	90,160	国民年金課職員より電話にてA様に、謝罪と経過説明を行ないました。その際に説明等を文書にて行なうよう求めがあったため、平成22年2月5日に3月分納付書とともに送付しました。 担当課長より、電話によりご自宅への訪問の調整を行うも強くお断りをいただいたため、平成22年2月10日に来所をいただき改めて説明、謝罪を行い、一定の理解を得ました。なお、A様より480月の納付を証明する書類の発行を行うよう、依頼がありました。検討し文書にて回答することとしました。その後、回答の文書を送付しました。 平成22年8月分までの保険料納付を確認できたのでA様あて電話にて連絡しました。老齢基礎年金が満額になること及び9月1日付で資格喪失届が必要であることを説明し了解を得ました。 来所いただき、国民年金課長が対応し、年金制度の概要及び480月納付の年金見込額の説明を行い、ご理解と激励をいただきました。	平成22年2月4日に課内会議を実施して事象の周知徹底をしました。任意加入の処理に際しては、480月を越えないよう喪失予定日の確認を年金見込額を試算するなど徹底しました。	外部
44	国民年金資格補正に伴うクレジット納付情報の補正もれについて	確認・決定誤り	滋賀	草津	2009年8月19日	2010年4月5日	ご本人様から、「年金保険料をクレジット納付しているのに平成22年度の納付書が送付されてきた。」とお電話があり、記録を確認しましたところ、クレジット納付にかかる情報が「平成21年7月 喪失」として処理されていることが判明しました。	平成21年7月に、A市から国民年金資格喪失にかかる異動届が提出され、事務センターで入力処理しましたが、国民年金資格喪失後に厚生年金の記録が登録されなかったため、A市に確認しましたところ、ご本人様が建設国保に加入したと市役所に届出にいられた際に、建設国保の被保険者証の資格取得日をもって厚生年金に加入されたと判断し、資格喪失をされたことがわかりました。 国民年金の資格喪失は誤りであるため、資格と納付記録は資格喪失処理前の記録に訂正を行いました。クレジット納付に係る情報の整備を忘れたため、クレジット納付は平成21年7月に終了し、平成22年度の保険料については、ご本人様に納付書が送付されることになりました。	2名	なし	0	電話対応者が、ご本人様にご事務処理をお詫びし、クレジット納付のスケジュールからすると、平成22年度の国民年金保険料は、クレジットによる1年前納はできないことから、納付書による1年前納もしくはクレジット納付による6ヶ月前納にて納付いただきたい旨をお伝えしましたが、「月末までにはまだ時間があるためできないのはおかしい、本当にできないのが確認してほしい。」と依頼されました。 本部に確認後、前対応者がご本人様に電話にて、スケジュール以外の処理は不可能である旨をお伝えしましたが、「クレジット納付による1年前納ができないのは、年金事務所の事務処理誤りである。自分達には非がないため、こちらが不利益を被るのはおかしい。お詫びしてもらっても良かったが、本来、不利益にならない提案を提示するのが筋である。忙しんでいるので、できませんという電話はいいなし。」と納得していただけませんでした。 ご本人様のご要望に添えないが本部に確認しましたが、現時点では不可能との事から、担当課長が再度ご本人様に電話にて説明をし、お詫びしたところ、平成22年度保険料のクレジットによる1年前納ができないことについてはご理解をいただきました。その後、訪問のうえ謝罪したい旨をお話しましたところ、忙しいと訪問を拒否されたため、謝罪文書を郵送するお約束をしました。 謝罪文書を郵送しました。	課内ミーティングにおいて、当該事象について説明をし、資格取消等の処理を行うときには、資格と連動している項目についても必ず確認のうえ訂正することとし、処理後は複数名でチェックを行うよう申し合わせしました。	外部
45	高齢任意加入被保険者の月数誤りについて	確認・決定誤り	愛知	豊橋	2010年2月25日	2010年4月14日	平成22年4月14日午前11時50分頃、高齢任意加入被保険者のご本人様が、納付額及び納付月数の確認のため来所され、平成21年度分の納付状況及び平成21年度分の納付書が未着でないかとの申し出についての経過等を説明している中で、年金額の試算を行ったところ1ヶ月計算誤りであることが判明しました。	納付書が未着との申し出については、納付書の送付のほか、催告状の送付や電話納付特例も行っていました。(電話納付特例は、複数回とも全て留守でした) 高齢任意加入の喪失予定年月日につきましては、申出書を平成17年8月17日にA市役所で受付し、平成17年8月31日に社会保険事務所に回送されましたが、その内容において、船員保険の換算月が、101月のところ102月として計算されていました。	1名	未徴収	15,100	平成22年4月14日 納付書送付の経過、納付状況を説明するとともに、計算誤りのため1ヶ月納付月数が増えることを説明のうえ謝罪しました。1ヶ月の計算誤りについては、喪失予定年月日を訂正し、保険料の総額を計算のうえ説明しお詫びしました。また、未着との申し出のありました平成21年度の納付書及び1ヶ月喪失予定日が遅延したことによる平成23年1月分の納付書を作成しお渡ししました。平成20年度と平成21年度分を今から納めると言い帰られたことから、了解は得たものと判断します。	納付書の到達状況の関係につきましては、お客さま自身の確認の意味も含め、納付案内の電話については時間帯を変えることの徹底を図るよう指示しました。 決裁時の確認行為において、担当者及び上位者も点検の徹底することを確認しました。 現在の高齢任意加入被保険者約7000人強の喪失予定年月日を改めて再点検することを確認しました。	外部
46	国民年金被保険者の資格喪失届の入力漏れについて	確認・決定誤り	静岡	沼津	2006年9月28日	2010年2月3日	事務センターから、A市より第1号被保険者の資格取得届が事務センターあて進達されたが、資格記録を確認したところ第1号被保険者のままになっている。資格記録の確認を市役所に確認したうえで処理を行う旨電話連絡がありました。当時の進達書類を確認したところ、平成18年9月29日の資格喪失処理がされていないことが判明しました。	平成18年10月4日書類受付後、書類の内容点検の際に資格記録等の確認をしていると思われませんが、その際に資格記録等を見誤って「済」表示(処理不要と判断をしたのではないかと)と思われます。)したことによるものです。 また、決裁時においても「済」表示があったため処理不要と判断し、決裁したものとと思われます。	1名	過徴収	589,400	国民年金課員がご本人様宅に電話連絡し、お母様に應對いただき、資格喪失届の未入力について経緯を説明しました。今まで第1号被保険者になったままの状態では保険料の口座振替がされていました。納付された保険料については還付となる旨あわせて説明しました。 納付した期間は任意加入にしてほしいとの申出がありました。 担当課長がご本人様のお母様あて電話連絡し、改めての謝罪と経緯の説明、ならびに現状報告について訪宅し説明する旨伝えました。同日訪宅し、ご両親に対し謝罪と経緯の説明を行い申し出のあった内容については現在担当部署と協議中である旨伝えました。 協議事案に対する回答があったためご本人様宅へ訪宅し、回答内容に対する説明ならびに再度の謝罪を行いました。	今回の事象は、届書の内容審査(記録管理システムの記録との確認)での確認不足及び決裁段階での確認不足により発生したものと思われます。今後の対策としては、現在事務集約化が行われており処理は事務センターで行われているため、事務所で確認することはできませんが、事務所で処理するものに関しては、書類と記録管理システム記録の確認(最終資格記録と届書の内容)を再度徹底することを伝え、また、決裁段階においても記録管理システムによる記録の最終確認を徹底するように指示しました。	内部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生日	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
47	国民年金加入申請書を「処理不要」と判断し、登録処理を行わなかった件について	未処理、処理遅延	埼玉	事務センター	2010年3月16日	2010年4月16日	第3号被保険者として現存していることから、口座振替申出書をご本人様に返しましたところ、ご本人様から連絡があり、2月5日に資格関係届と同時にA市に提出した口座振替申出書であったことが判明しました。進達書類を確認しましたところ、事務センターで「処理不要」として完結していました。	入力担当職員が処理を行いましたところ、既に国民年金記録が登録されていたため、エラー扱いとなり、書類は補正担当職員に回付されました。担当職員は記録を確認し、処理済との判断から「処理不要」と判断し、完結することとなりました。 同時に送付された口座振替申出については、年金事務所金融機関に証明依頼し、整備後、改めて入力処理依頼を事務センターに進達する扱いを取っていましたため、センター受付後、浦和年金事務所に回送されました。 本件の事故発生は、担当者がご本人様が重複して届出してきたものだと思いますが、「処理不要」と判断したこと、またその判断に対するチェックが行われなかったことが原因です。	1名	過徴収	580	職員が、電話で経緯の説明を行い、ご理解いただきました。 また、ご本人様からは、関係部署からの願末等の文書送付を求められたため、埼玉事務センターから願末文書(謝罪)を送付することとし、平成22年4月22日発送しました。	「処理不要」「処理済」として判断した書類は理由等を明記することとしました。 ダブルチェック、決裁時の確認を徹底することとしました。	外部
48	国民年金第3号被保険者種別変更届の処理遅延について	未処理、処理遅延	東京	目黒	2009年10月19日	2010年4月6日	国民年金第3号被保険者ご本人様及び配偶者様の勤務先事業所より第3号被保険者種別変更届を目黒社会保険事務所(当時)に昨年提出したにも関わらず、未だ処理されていない旨の問い合わせがあり、国民年金第3号被保険者種別変更届の未処理が判明しました。	平成21年10月19日、国民年金第3号被保険者種別変更届が目黒社会保険事務所(当時)に提出されましたが、処理をするにあたり、目黒区以外の住所地だったため、住所地管轄である横浜西社会保険事務所(当時)へ処理依頼をファックスにて行いましたが、処理がされていませんでした。 その後、事象が判明するまでの間、第3号被保険者ご本人様より再三に渡り問い合わせがありましたが、対応した職員が受付簿での確認のみが行っておらず、未提出との回答をしていました。 受付簿への記載洩れ及び第3号担当者への保留書類の確認洩れと、第3号担当者からの横浜西社会保険事務所(当時)へ処理依頼後の確認洩れがあったためです。	1名	なし	0	ご本人様へ電話応対より受付後の経過を説明し、これまでの対応について謝罪しました。横浜西年金事務所へ変更依頼書に基づき至急処理を行うよう要請し、変更処理につきましては完了しました。 平成22年4月7日、目黒年金事務所長よりご本人様及び配偶者様の勤務事業所へお詫びの文書を送付しました。	課内会議において、当該事象を説明し、受付簿への記載、他庁への依頼後の処理状況確認(おおよそ一週間を目処)、担当者への保留書類の確認等を必ず行うよう指示をしました。	外部
49	国民年金第3号被保険者種別変更届の処理漏れについて	未処理、処理遅延	富山	砺波	2009年8月18日	2010年4月12日	平成21年8月、国民年金第3号被保険者種別変更届(同年7月1日付変更)を提出したが、その後、変更の通知もなく、平成22年度国民年金保険料納付案内書が従業員の奥様の元に届いた。保険証は届いているが、3号への種別変更処理が行われていないと思われるので、調べてほしいと事業所ご担当者様より電話による調査依頼が平成22年4月12日にありました。即日調査の結果、当該届書は、当事務所で未処理の状態にあることが判明しました。	当該届書は平成21年8月6日、事業主様から提出され、同月7日、事務センターへ回送しました。しかし、事業主様の押印がもれていたため、事務センターより同月18日、当事務所に返戻となりました。即、事業主様へお返しすべきところ、処理済の書類と共に綴られ、お返ししていなかったものです。 お客様が第3号期間となるべき平成21年7月分国民年金保険料を納付されていることを納付記録から確認しました。	1事業所1名	過徴収	14,660	国民年金課長が事業所を訪問し、ご担当者様に事情説明とお詫びをし、了承をいただき、届書に印をいただきました。 同日、届書の入力処理を行いました。 同日、課長がご本人様に電話をしました。平成21年7月分保険料について、還付させていただく事を含め、事情の説明とお詫びをし、了承を得ました。	事象の発生は、2人によるチェックが行われていなかったためです。現在事務センターから返戻となる同様のケースはありませんが、事務センターからの回送書類の2人以上のチェックを徹底するよう、所内会議で申し合わせました。	外部
50	国民年金関係処理の入力もれ(処理遅延11件)	未処理、処理遅延	滋賀	事務センター	2010年2月5日	2010年4月8日	平成22年4月8日被保険者様より大津年金事務所へ国民年金届書の手続きが完了しているかの確認があり、大津年金事務所にて記録を確認しましたところ、未処理の状態である事が判明したことにより、それらの届書について全件確認しましたところ、12件の処理遅延が判明しました。	当時は多くの滞留書類が発生しグループの業務が混乱しており、処理スペースが整理しきれていなかったため、受付分書類と完了分書類の仕分けにおいて誤って混在したものと考えられます。 入力済でチェックが完了した書類については再度職員の目に触れる機会がほとんどなく、また、受付も行われていないことから未処理分としても回付されないため、今回確認するまで判明しなかったものと思われる。 対象件数 14件 内訳 お客様への影響金額がないもの 12件 現在対応中のもの 2件	14名(過徴収2件)	過徴収	1,160	処理遅延となっている諸変更等12件の内11件につきましては、確認できる範囲で他への影響は生じていないものと考えられ、4月9日付で全て入力を行いました。 その他の1件につきましては被保険者様に電話にてお詫びし、納付書による前納割引での納付につきましてご理解をお願いしましたが、ご承諾をいただけませんでした。グループ長が再度連絡しお詫びのうえご理解いただくことをお願いしましたところ、ご了承をいただく条件として謝罪文の提出を求められました。 謝罪文についてブロック本部と協議のうえ作成を行い、4月19日国民年金グループ長が被保険者様宅へ赴き謝罪のうえ前納分納付書と謝罪文を手渡し、最終的にご了承いただく旨の回答を得ました。 その他の2件についてはお客様にお詫びしました。尚対応については現在協議中です。	課内会議により受付体制の流れを整備すると共に、書類の混在を起さない職場環境(書類、机上の整理等)の構築を指示しました。	外部
51	住所変更届(転入)の未入力について	未処理、処理遅延	山梨	事務センター	2010年1月29日	2010年4月7日	平成22年4月7日A市役所年金担当者より電話があり、転入届の処理漏れが判明しました。詳細は、B様本人がA市役所へ住所変更届を1月に提出したにもかかわらず日本年金機構のホームページで確認したところ住所が変更されていないことを知り、A市役所へ問い合わせをしました。A市役所では、平成22年1月15日受付で1月29日に事務センターへ報告していたので照会がありました。	平成22年1月29日付でA市役所からの報告書受付を確認しました。住所変更の確認誤りがあり処理済として処理を行い、決裁においても気づかず未処理となってしまうことによるものです。	1名	なし	0	A市役所へB様の連絡先を確認し、グループ長がB様に電話し、今回の事象を説明してお詫びをしました。 なお、定時分の納付書が届いていないこともあり当日、転入届の処理を行い、グループ長と職員2名でB様宅へ納付書を持参し、事務処理誤りの説明をするともに謝罪し了解を得ました。 これまでの経過を文書にしてほしい旨の依頼がありましたので、4月13日にグループ長と職員2名でB様宅へ持参し再度説明のうえ了解を得ました。	当日グループ内全職員に対し、改めてチェック体制の周知徹底を図りました。 事前審査における確認を徹底するとともに、事後チェックにおいて処理済、処理不要も含め二重チェックの徹底を図ることとしました。	外部
52	第3号被保険者資格取得届の未処理	未処理、処理遅延	大阪	吹田	2009年5月20日 - 2010年4月6日	2010年4月6日	第3号被保険者資格取得届を平成21年5月20日に提出されましたA事業所から、いまだに事務処理がされずご本人様あて国民年金の納付書が送付されたとの連絡が、平成22年4月6日にあり、確認しましたところ、国民年金課の職員が管理する書類にまぎれたまま放置されていたことが判明しました。	平成22年5月20日付にて届書を郵送受付し、6月2日に事務センターに送付しましたが、入力が出来ないという事で6月24日に入力済みの書類の束に含まれたまま、「未」(未処理の意味)と表示した付箋を付けて返戻されてきました。 その際、国民年金課職員が後で確認し、抜き出して処理するつもりで保留していましたが、次々と受付する書類等にまぎれて、そのままの状態で放置されていたことによるものです。	1事業所1名	なし	0	副所長がA事業所に電話にて、お詫びし、副所長がA事業所を訪問のうえ、再度謝罪しました。 ご本人様には、事業所の同意を得て、お詫びの文書を同封のうえ「国民年金第3号被保険者資格該当通知書」を送付しました。	課内会議において、当該事象を説明し、今後、事務センターからの返戻書類は優先的に処理すること、及び今回のケースに限らず長期保留書類を一切無くすために、職員同士が定期的に滞留書類を相互チェックし管理職に報告することで書類管理を徹底するよう指示しました。	外部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生日	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
53	年金記録確認京都地方第三者委員会への送付が完了したお知らせにおける、照会窓口(舞鶴事務所)の電話番号の誤記載について	通知等の作成誤り	京都	事務センター	2010年4月26日	2010年4月28日	年金記録確認京都地方第三者委員会への送付が完了したお知らせをご本人様あてに送付したところ、照会窓口である舞鶴年金事務所の電話番号を誤って記載していることが判明しました。	年金記録確認京都地方第三者委員会への送付が完了したお知らせをご本人様あてに送付する文書中に記載されてある照会窓口の「舞鶴年金事務所の電話番号」を誤って記載したものです。また、発送時も電話番号を確認せず、封入したことによるものです。	1名	なし	0	平成22年4月28日、判明直後、記録審査グループ長がご本人様あてに電話にてお詫びしました。	グループ内会議において、当該事象を説明し、電話番号についても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必ず行うよう申し合わせました。	内部
54	年金手帳の誤送付について	誤送付、誤送信	京都	事務センター	2010年3月19日	2010年4月9日	A様からB様の年金手帳が届いているとの連絡が平成22年4月9日にありました。確認しましたところ、B様の年金手帳の氏名変更後欄にA様の氏名を誤って記載し送付していたことが判明しました。	平成22年3月19日に担当者が送付された第3号資格取得届に添付されていたB様の年金手帳を、基礎年金番号・氏名等を確認せず、A様のものとして氏名変更欄にA様の氏名を記入し処理したためです。また、年金手帳の送付時にも基礎年金番号・氏名等を複数名による相互チェックすることなくそのまま送付したことによるものです。	2名	なし	0	担当班長がA様へ電話にてお詫びしました。誤送付した年金手帳の回収について訪問は不要とのことで当センターから送付する返信用封筒で返送していただくこととしました。担当班長がB様へ電話にてお詫びしました。再交付する年金手帳をお渡しするための訪問は不要とのことでしたので、再交付した年金手帳とお詫び状を郵送しました。なお、誤送付した年金手帳を確実に回収し報告してほしいとのことでしたので、連絡することとしました。A様から誤送付した年金手帳送付があり回収完了し、B様へその旨電話連絡のうえご本人様宛に回収した年金手帳の写しを送付しました。	国民年金グループ内において、当該事象を説明し、事務処理マニュアルに従った処理の徹底を図るよう周知しました。また、必ず複数名による相互チェックを必ず行うよう指示しました。	外部
55	国民年金加入記録回答票の誤送付について	誤送付、誤送信	岡山	事務センター	2010年4月19日	2010年4月21日	平成22年4月19日付で国民年金加入記録回答票を郵送受理されたA様から他人の国民年金加入記録回答票が送られているとの連絡が平成22年4月21日にあり、確認しましたところ、封入の際、誤ってA様宛先の封筒にB様の回答票を封入し、B様宛先の封筒にA様の回答票を封入し送付していることが判明しました。	平成22年4月19日に回答票の封入作業の際、封筒と回答票の氏名の確認を怠り封入したことによるものです。	2名	なし	0	担当者が各両名様に電話にて、お詫びし、各ご自宅に赴き謝罪するとともに、B様より誤送付したA様の国民年金加入記録回答票を回収しました。なお、A様につきましては、既にB様の回答票を岡山事務センター宛返送した旨申し出がありました。	朝礼において、当該事象を説明し、回答書封入の際は複数人によるチェックを徹底するよう申し合わせました。	外部
56	内部書類の誤送付について	誤送付、誤送信	京都	下京	2009年2月27日	2009年3月3日	被保険者様あてにお送りしました「被保険者記録照会回答票」の中に、誤って「口座振替納付(変更)、辞退申請書 金融機関送付仰裁伺(内部決裁書類、個人情報記載なし)」が混入していたことが、被保険者様からのお電話で判明しました。	送付物を封入封緘する際の確認が不十分であったことが原因であると考えられます。	1名	なし	0	被保険者様から、下京社会保険事務所から送付された被保険者記録照会回答票の中に全く別件の文書が混入していたと電話がありました。文書内容を確認しましたところ、個人情報ではありませんでした。このため、返信用封筒を送付するので、下京社会保険事務所あて送付をお願いしました。「誤送付があったら、取りにくるのが当然であるにもかかわらず、返信用封筒で送り返せとは何事か」とのことでした。対応者が電話で、誤送付文書をとりに向う旨を申し出ましたが、「本日は来客があり都合が悪いので、明日電話するように」とのお話がありました。電話にて、混入していた文書を取りに伺いたい旨、申し出ました。「今まで放っていたことがいい加減だ。うちにこのような文書が送付されたのであれば、他の家にも間違った文書が送付されているに違いない。だから年金問題が起きたのだ。」文書を返してほしいなら、担当者の名前で詫言を持ってくるように」とのお話がありました。これに対し、文書交付についての決裁を受けた上で、お伺いしたい旨を伝え、了承を得ました。被保険者様宅にお詫言文書を持参し、お詫言し、誤送付文書を回収しました。	現在は封緘時に他者記録が混入されていないか2名以上で確認するよう徹底しております。	外部
57	基礎年金番号重複取消誤りについて	記録訂正誤り	東京	港	1997年7月頃	2009年11月24日	府中社会保険事務所に來所されたA様から、国民年金の記録がもれているとお申出により確認しましたところ、他の方の記録に統合されていたことが判明しました。	平成9年7月頃、同性同名かつ同生年月日のB様の年金記録を誤って統合してしまいました。記録統合時の資料が無く原因は不明ですが、住所の確認を怠ったことによるものだと思います。	2名	誤送付	6,500	A様には、担当者から状況説明及び国民年金記録を補正することで了承を得ました。港社保国民年金業務課長が電話で、B様にお詫言と経過説明を行いました。他人の国民年金記録を削除することで生じる未納期間の時効後納付について、東京社会保険事務局と協議を行い、後日ご連絡を差し上げることでご了承いただきました。機構本部から、「行政側の瑕疵による理由をもって時効成立後の保険料を徴収することは困難」との回答を受け、3/12に国民年金課長が電話でB様に、その旨をご説明し、ご了承いただきました。	平成21年11月26日付社会保険庁事務連絡「記録統合作業の中で他の方の記録を統合しないようにするための再発防止について」を職員に徹底しました。	外部
58	基礎年金番号の誤付番について	記録訂正誤り	福岡	八幡	2004年4月21日	2010年3月30日	大宮年金事務所よりA様の基礎年金番号について確認してほしい旨連絡が平成22年3月30日にあり、確認しましたところ、八幡年金事務所へ受付したB様の国民年金3号被保険者種別確認の届書に年金手帳番号で記載してあったため氏名の検索を行い別人A様の基礎年金番号に統合し、事務処理を行っていることが判明しました。	平成16年4月7日に八幡社会保険事務所においてB様の国民年金3号被保険者種別確認届を受理しましたが、届書の年金番号が年金手帳番号であったため、氏名索引を行い、同性同名のA様の基礎年金番号に誤って年金手帳番号を統合し、資格記録の処理を行ったためです。氏名の検索は、氏名及び生年月日のほかに住所・経歴等に間違いがないか本人確認を十分に行いご本人様を特定していますが、その検索にあたって確認作業が不十分であったものです。	2名	なし	0	平成22年3月30日 大宮年金事務所国民年金課長に電話にて誤って統合していたことを説明し、記録を正常に戻すことを報告しました。平成22年3月31日 当事務所国民年金課長が国民年金3号被保険者種別確認届を提出されましたB様に電話にて今回の事象を説明し、お詫言したあと、記録整備後の年金手帳を送付させていただくことのご了解を得ました。平成22年4月1日 当事務所からの報告を受け大宮年金事務所国民年金課長がA様に電話にて事象の説明し、お詫言し了承していただきました。	平成22年4月1日の課内会議において、当該事象を説明し、個人情報の観点から徹底した本人確認の実施を再確認しました。また、4月は異動時期でもあり市町村照会電話等も特に多いことから注意喚起を促しました。	外部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生日	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
59	国民年金保険料還付金の二重支払いについて	受付時の書類管理誤り	静岡	富士	2010年3月30日	2010年4月13日	国民年金保険料還付金の国庫金振込通知書が自宅に届いたが、すでに受領済みであり、事実関係を確認してほしいとの連絡が平成22年4月13日にありました。確認したところ、平成21年12月28日に支払い手続きが済んでいる国民年金保険料還付金を再度平成22年3月30日以降に支払いしていることが判明しました。	平成22年1月12日付で国民年金還付請求書について富士年金事務所から静岡事務センターに引継ぎを行った際に、未処理の還付請求書を移管すべく、支払い済みの国民年金還付請求書が混同したことにより「保険料還付金等請求書入力表」に入力され、国民年金保険料還付金の二重支払いが発生しました。	39名	誤還付	1,459,120	「保険料還付金等請求書入力表」及び「支払不能一覧表」により対象者を抽出し、さらに還付請求書との突合わせを行い、支払額等の確認を行いました。 4/15全所体制で対象者のご自宅を訪問のうえお詫びし、謝罪文書を手渡しました。面談できなかった方には、帰庁後電話連絡しました。 4/15時点の対処状況について、訪問・電話連絡にて謝罪し、返納の承諾を得られた方 31名(内11名は謝罪文書送付)、謝罪文書を送付し返納を依頼した方 8名でした。 4/26機構本部より返納金の納入告知書が事務所へ届き、当日中にお詫びの文書を同封し発送しました。2名様についてはご自宅へ訪問し、納入の了解が得られました。	4/15所内幹部会議において、二人以上によるチェック及び職員同士のコミュニケーションの徹底を指示し、再発防止を図りました。 4/22所内担当者会議においても、事象の周知と再発防止の徹底を行いました。	外部
60	国民年金保険料追納申込書の未処理について	受付時の書類管理誤り	福岡	南福岡	2010年1月21日	2010年2月24日	平成22年2月24日午前中に、ご本人様から、国民年金保険料追納申込書を郵送したが、追納納付書が来ないが進捗状況はどうなっているかとの問い合わせを受けました。確認したところ、平成22年1月21日に郵送で受け付けていたが、未処理のままだったことが判明しました。	届書を確認しましたところ、束ねていた処理済の国民年金保険料追納申込書の中に混入していました。申請者様の住所氏名が新しく更新されていたため、一旦保留して書類を保管させる際、誤って処理済の中に戻したことになるものです。	1名	未徴収	16,190	担当課長がご本人様に対し、電話にてお詫びするが納得を得られず、当日平成22年2月24日決裁及び処理を行い、平成12年2月分から3月分の国民年金保険料追納納付書を持ってご自宅へ伺いましたが、不在で面談できず追納納付書をポストに投函しました。 ご本人様より、都合が悪くなったとの連絡を受け、訪問は不要とのことで、どうしてこのようなことになったのか、経過を文面に記載して投函してほしいとの依頼を受けました。了解し保留していたことについて改めて謝罪し、今後このようなことが起きないよう努めると表明し、了解を得ました。今回の決定にどうしてもご納得いただけない場合は、審査請求ができる審査請求制度について説明しました。ご本人様としては、平成12年4月以降も追納の意向があり、手続きの申し出があったため、申込書を送付しますと回答し、その日のうちに送付しました。	課内会議において、当該事象を説明し、処理済の届書と処理を要する届書とが誤って混在しないように、届書の保管キャビネを離れた位置にしました。 また、不備や再確認等のため保留した届書は専用の保留ボックスにて保管することを徹底し、担当者以外全員にあらためて周知し長期保留防止に努めることとしました。	外部
61	平成21年度分学生納付特例申請書の未処理について	受付時の書類管理誤り	大分	別府	2009年6月8日	2010年4月14日	平成22年4月12日、ご本人様がA町役場に平成22年度分の学生納付特例の申請に行き、その際役場の担当者より記録の照会があり、当所で記録を確認しますと、平成21年度分を役場に送付している事蹟が残っていたのでその旨伝え、役場では受け取っていないとのことでしたが、平成21年度分学生納付特例の申請ができる期間でしたので、ご本人様の了承のもと平成21年度分と平成22年度分を受理しました。 平成22年4月14日、コピーが当所に残っていないか確認しますと、コピーの中に市町村に送付しないといけない原本8名分が残っていて7名分は未処理となっていました。	平成21年度分学生納付特例申請者で、前年の所得欄に「あり」の表示をした被保険者様8名中、5名様分は一度役場に送付し平成19年度所得を添付し事務センターに送付しましたが、所得証明年度誤りで当事務所に返戻されたもので、残りの3名様分は、当事務所が受付けた状態でした。 平成20年度所得が確定するのが6月なので、当所で一旦保留しコピーをとり送付する予定だったものが送付されず、誤ってコピーと併に綴られていました。担当者1人で作業を行っていたため、チェック体制が十分機能していませんでした。	8名	なし	0	年金事務所長及び担当課長がA町役場に謝罪するとともに、8名に対して訪問し謝罪を行い了承を得ました。また、平成21年度分の学生納付特例申請書を4月16日にA町役場に送付し、早期の提出を依頼しました。	課内会議において、当該事象を説明し、2人によるチェック体制を再徹底しました。 課内朝礼においても再徹底しました。	内部
62	国民年金任意加入申出者に係る口座振替納付申出書の未入力について	受付時の書類管理誤り	愛知	大曽根	2009年4月28日	2010年4月9日	A様の任意加入の申出書を確認するため、平成21年4月当時の任意加入申出書の綴りを閲覧していましたところ、B様の任意加入申出書に口座振替納付申出書の原本が綴られており、未入力であることが判明しました。(口座振替納付申出書の振替方法は、早割で付加加入申出者でした)	平成21年4月13日、A市役所にて、任意加入と付加保険料納付を受付しました。市役所よりFAXにて申請書受付し、平成21年4月16日入力を行いました。その後、平成21年4月28日に原本が市役所より進達され、既に入力済のため、処理不要としましたが、その際口座振替納付申出書の原本を金融機関に送付すべきところを怠り、そのまま綴ってしまったため発生したものです。また、決裁時において金融機関への送付指示が徹底されなかったことによるものです。	1名	未徴収	195,620	平成22年4月9日担当課長がA様に電話にて、今回の事象を説明しお詫びし、遡及した付加保険料の取扱いと早割納付の取扱いについて、上部機関と協議のうえ連絡する旨を説明し、了解を得ました。なお、平成22年5月分からは付加保険料を含んだ保険料を、口座振替させていただく旨も説明し、了解を得ました。 平成22年4月23日機構本部国民年金部より平成21年4月分については、付加保険料を含む定額保険料を平成21年5月分から平成22年4月分までについては、付加保険料を含む早割によって割引された保険料を徴収して差し支えないとの回答を得たため、A様に電話にて連絡し、平成22年4月30日にA様宅を訪問のうえ領収することと了解を得ました。 平成22年4月30日に担当課長がA様宅を訪問し、改めてお詫びし、上記金額の保険料を領収しました。	平成22年4月12日課内会議において、当該事象を説明し、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。また決裁時においても改めてチェックするよう指示しました。	内部
63	国民年金保険料口座振替納付申出書の入力力れについて	受付時の書類管理誤り	沖縄	浦添	2010年4月10日	2010年4月16日	平成22年4月16日、ご本人様から以前に口座振替による1年前納の申込書を提出しているが、何故納付書が送られてくるのかとの問い合わせが当事務所がありました。電話にて内容を聴取し書類及び記録管理システム画面を確認したところ、入力されていないことが判明しました。	H21.4.2 ご本人様は、金融機関に上記書類を提出されました。書類は、H21.4.7付赤色のスタンプが押され、金融機関事務センターから口座内容の確認終了後に浦添社会保険事務所に送付されて、H21.4.10に事務所受付されています。 問合わせ後確認した書類は、処理された形跡がないまま別の書類と編綴されていました。当時入力を担当していた職員に書類を見せ確認しましたところ、書類の綴られ方からするとおそらく担当に回付されなかった可能性があるのではないかとのことでした。当時の受付簿も事務所受付日が、H21.4.10となっていますが、処理日がH21.4.7と記されています。受付担当者が、金融機関事務センターの赤色のスタンプを当事務所の入力処理日と勘違いして処理終了としていた可能性もあります。 上記の事象は、処理済書類の相互確認が行われていなかったために起こったものです。	1名	なし	0	問合わせについての説明及び謝罪を職員が電話にて行いました。 今後の事務処理として、課長及び職員が直接ご本人様にお会いし、謝罪を行い、今回の入力もれについては、当事務所の失念によるためご本人様に余分な額の保険料を負担させることは適当ではないため、機構本部国民年金部個別照会をしました。 機構国民年金部から回答を受け、同指導に基づき事務処理を行いました。	事務所にて入力した関係届書については、受付簿に記載して事務センター回付する前に受付担当以外の職員での相互チェックの徹底を朝礼にて申し合わせました。	外部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生日	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
64	国民年金保険料還付金の重複支払について	確認・決定誤り	山形	鶴岡	2009年12月28日	2010年1月29日	国民年金保険料還付金の請求をされたお客様2名から墨田年金事務所にて重複して支払いがされているとの電話連絡が平成22年1月7日及び1月20日過ぎにあり、確認しましたところ、鶴岡事務所にて報告した還付請求データのエクセルファイル(平成21年12月28日支払分)が墨田年金事務所分と重複して登録されていることが判明しました。	平成21年12月21日に還付請求書の情報を登録するため、「還付請求書入力表」フォルダに置かれた「還付請求書入力表」(入力処理票)を開いたところ、既に98件(項番1～98)の情報が入力されていたため、当所分として項番99～102に情報を追加し、登録しました。 本来は当所分の登録のみするべきでしたが、墨田年金事務所の情報へ追加したことから、墨田年金事務所の登録と重複したことによるものです。	92人	誤還付	4,606,550	重複支払いをしたお客様92名に対し、お詫びの文書を送付するとともに、電話連絡可能な52名様について、電話による謝罪を行いました。(電話連絡2/17まで行い、文書発送は2/18に行いました) 過払いにかかる返納金の納入告知書を被保険者様あて平成22年3月26日に郵送しました。	所内課室長会議において今回の事象を周知し、業務処理を行うに当たり疑義がある場合は業務処理マニュアルの確認や複数名によるチェックを指示しました。	外部
65	国民年金保険料還付金の二重払いについて	確認・決定誤り	宮崎	事務センター	2010年4月19日	2010年4月19日	国民年金保険料還付金未請求者の確認をするため、保険料還付金請求書等入力表を確認していましたところ、同じ過誤納通番が二重に登録してあることが判明しました。	同じ過誤納通番の還付請求書を平成21年12月25日と平成21年12月28日に社会保険事務所にて受付し、事務センターにて平成22年1月26日と平成22年1月28日に還付請求書等入力表を作成しましたが、両方とも還付決定通知書との突合引き抜きをしていなかったため、重複して還付請求書が提出されていることに気づきませんでした。 また、決裁においても還付決定通知書との突合確認をしておいませんでした。 この結果、平成22年2月10日と平成22年2月16日の両日に平成20年9月分14,410円が振り込まれ二重払いとなりました。	1名	誤還付	14,410	担当グループ長がご本人様へ電話にて、二重払いの可能性のあることを説明し、お詫びと通帳への振込み確認を依頼しました。 ご本人様より電話にて、通帳確認の結果、2/10に14,410円2/16に57,640円の振込みがあった旨連絡を受けました。 二重振込みが確定となったため、再度、お詫びを申し上げ、返納金についての説明と手続きについて説明を行いました。返納についてご本人様から了解を得ました。	課内全職員に対し、当該事象を説明し、還付決定においては請求書と還付決定通知書の突き合わせを必ず行うよう申し合わせました。	内部
66	口座振替辞退の入力誤りについて	確認・決定誤り	兵庫	尼崎	2009年5月	2010年4月8日	平成22年4月8日 国民年金保険料口座振替対象者ご本人様のお父様より、口座振替になっているはずだが、22年度の納付書が届いたのはどういふことかと電話がありました。	当所に保管されている当時の口座振替関係書を精査しますと、口座振替当初はお父様名義での口座振替をおこなっていましたが、平成21年5月にご本人様名義で口座振替するため、口座振替変更届が銀行を通じて送付され、それに基づいて変更入力を行いました。ところが入力後、数日してからお父様名義での口座振替辞退届が届いてきたため、口座名義を確認しないままご本人様の口座振替辞退を入力したため、口座振替が停止となりました。	1名	なし	0	原因確認後、直ちに担当課員がお父様に謝罪の電話を入れ、未納となった保険料については納付書により納付していただくようお願いしましたが、納得されず再度、口座振替を強く希望されました。そのため、金融機関と協議し未納期間の納付書持参することによって振替を実施してもらうよう、交渉しました。 協議結果、ご本人様の同意書をいただき、納付書持参方式でご本人様口座の振替可能との回答があり、早速担当課員がお父様に架電しましたところ、振替さえしてもらえばこれ以上問題にはしないが、所長よりの謝罪を要求することでした。 ご本人様宅に担当課員が架電しご都合をお聞きし、伺う事としました。ご本人様に同意書もらう伺う事をお父様に報告すると、今後はこのような事は絶対ないよう指摘があり、所長の謝罪も、結構であると申出されました。 ご本人様宅へ赴き、同意書を取得し、その後金融機関へも赴き、納付書と同意書を提出し、口座からの引き落としは完了しました。	課内会議において、当該事象を説明し、口座振替辞退届を入力する際には、慎重に行うように指示しました。 決裁においても改めてチェックするよう指示しました。	外部
67	国民年金保険料還付処理誤りについて	確認・決定誤り	北海道	北見	2009年11月5日	2010年3月17日	平成22年3月17日 お客様相談室より、「A様の再裁定申出により加入記録を確認したところ、平成21年12月16日に還付決定決議をしている国民年金保険料は、本来還付してはいけない期間である」との指摘がありました。 共済期間12ヶ月の期間は、退職一時金支払済みの記録であることに気付かず、任意加入している期間でフルペンション越えとなっている昭和63年9月～平成5年4月(56ヶ月)の付加付保険料について、国民年金課で還付決定を処理していました。 受給者原簿の共済期間が誤りであり、国民年金に任意加入していた期間は、還付対象とならないことが判明しました。	平成5年7月、旭川事務所において老齢基礎年金裁定時に、退職一時金で支払い済みの共済加入期間を実期間として誤登録(年金額に反映)していたことから、この記録に基づき社会保険庁にてフルペンション越え対象者として抽出されました。 当所国民年金課において記録管理システム上の受給者原簿記録確認の際、この共済期間を実期間として計算し還付処理を行ったものです。	1名	その他	1,390,348	3月17日当所国民年金課から北海道ブロック本部へ事象報告の上、還付処理の取消及び返納決議に係る事務処理について照会し以下指示を受けました。 ・還付処理した国民年金資格記録及び納付記録については、早急に還付発生前の状態に戻すこと。 ・返納決議は、機構本部から正式な事務処理手順が現時点では示されていないため保留とすること。 3月19日当所お客様相談室長、国民年金課担当職員がA様宅訪問しA様(ご息女同席)へ経緯説明と謝罪を行い、過払いとなった老齢基礎年金の返納額等について説明しました。誤払いとなった国民年金保険料還付金については、返納手続きについて上部機関からの指示あり次第の対応とし、入金となっている還付金の保管を依頼し了解を得ました。A様(ご息女)から経緯等は承知したが、返納方法等についてご息女と相談してからとの申出があり、連絡を要することで辞去となりました。 3月26日当所お客様相談室長からA様ご子息へ電話連絡し判明経緯と謝罪、事象について了解を得ました。ご子息からA様への説明及び返納申出書の提出をお願いし了承を得ました。 3月31日当所お客様相談室長からA様ご子息へ電話し、お母様への説明及び返納申出書等の提出指示について再度要請し了解を得ました。 4月2日A様から再裁定申出書及び過払い分の一括返納申出書都送付しました。 4月6日A様から提出のありました再裁定申出書及び過払い分の一括返納申出書及び旭川事務所作成の経過報告書を機構本部支払部へ送付しました。 4月16日機構本部国民年金課へ返納事務手続きの進捗状況を以下電話聴取及び指示がありました。 ・機構本部から厚労省年金局事業管理課へ書類を送り、4月20日に厚労省年金局事業管理課にて調査決定決議後、返納金納付書が機構本部国民年金課に送付されるので、到着次第北見年金事務所へ発送する。 ・返納金納付書の北見事務所到達予定は4月23日です。 ・返納金納付書が届き次第、北見年金事務所はご本人様に納付を求めると。	3月18日お客様相談室朝礼時に年金請求時の共済記録の確認については、従前から注意喚起していますが、改めて確認の徹底を図りました。 3月18日国民年金課朝礼時に事象の説明及び今後同処理実施の際還付処理対象者特定時にお客様相談室への合議後に実施することとしました。	内部
68	国民年金付加保険料納付書の送付遅れについて	未処理・処理遅延	東京	江東	2009年11月27日	2010年2月2日	平成22年2月2日、A様からの電話によりA様ご夫妻の付加保険料納付書の未送付が判明しました。 国民年金被保険者関係届書(付加保険料納付申出)は、入力処理は行いましたが、国民年金定額保険料が口座振替による前納済のため、入力処理後、付加保険料の納付書作成処理票の入力が必要になりますが、納付書作成処理票の入力を失念し、未入力となった結果、付加保険料納付書が未作成・未送付となりました。 平成21年11月19日付加保険料納付申出についてB区役所で受付し、平成21年11月26日国民年金被保険者関係届書(付加保険料納付申出)を江東社会保険事務所へ回付(受付)、平成21年11月27日国民年金被保険者関係届書(付加保険料納付申出)入力処理をしました。 納付書作成の入力もれがあり、納付書作成について事後確認が不十分になり、決裁においても未入力のチェック漏れをしたことによるものです。	国民年金課長がA様に処理経過を説明し、謝罪を行いました。平成22年1月分～22年3月分付加保険料納付書を作成・送付しました。また、納付期限の経過した平成21年11月分～平成21年12月分付加保険料の収納の取扱の対応については、本部和協議し後日連絡することを伝言しました。また、A様より、年金記録問題等の様々な問題が続いており、本部への報告、公表も含めて今後処理誤りの防止することへのご指摘をいただきました。 国民年金課長がA様へ連絡し、国民年金課との協議結果を伝言し、翌日、面談のうえ付加保険料を収納させていただくことを伝言しました。 国民年金課長がA様と面談し、あらためて謝罪し、付加保険料を現金領収しました。	2名	未徴収	1,800	再発防止に向け、付加保険料について、処理後、翌週に納付書の発行事蹟を再確認する取扱を徹底することを指示しました。	外部	

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生日	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
69	資格取得時の付加保険料申出の入れ間違いについて	未処理 処理遅延	佐賀	佐賀	2007年2月20日	2010年3月18日	ご本人様から、市役所で資格取得時に付加保険料の申し出をしているはずだが、保険料の控除額がおかしいのではないかと照会があり、市役所・事務所の届書控えを確認しましたところ、申出があったにもかかわらず入力されていないことが判明しました。	市役所からは電算処理の入力用データ(資格取得届のみ)と添付書類として手書き届書(資格取得届、付加申出)が提出されていました。特記事項がある届書はエラーになることが多いため、委託業者は未処理理由を付箋で表示し職員に引継ぎ処理を行うこととしていました。引継ぎを受けた職員が、添付資料を確認し付加申出までの入力を行うべきところを、付箋を確認しただけで電算処理提出があった資格取得届のみの処理としたため、付加保険料申出が登録されないままとなってしまったものと思われます。	1名	未徴収	14,400	国民年金課長が電話にてご本人様、ご両親様に謝罪のうえ経過を説明し、お詫びに伺わせていただきたいと連絡しましたが、「当方に何の落ち度もないことから遡って加入、納付させてもらうまでは話すことは無い」と拒否されました。付加申出(平成19年2月17日)の入力が済みした。「付加保険料納付申出は資格取得時まで遡及するが、収納は本人に過失が無くても時効未到来分のみ収納する。」との回答を受け、国民年金課長が架電後訪問しました。お母様に謝罪のうえ、この間の協議等の状況について説明を行いました。お母様に「本人に過失が無いのに、何故不利益を被らなければならないのか、納付したくてもできなかったのは誰の責任なのか、時効や法律を理由に納付できないという回答は、役員の方まで協議してもらった上での回答なのか、納付できない。」との対応でした。再度説明に伺わせていただくこととし、2年分遡及した付加保険料については収納し、記録追加後の被保険者様の記録をご自宅に送付することとしました。	入力処理については、事務センターに集約化し3重チェックを行い、入念な確認を行い入力もれや誤入力防止に努めています。	外部
70	国民年金保険料学生納付特例申請書の未処理について	未処理 処理遅延	愛知	一宮	2009年12月14日	2010年4月8日	ご本人様のお母様から平成22年度の国民年金保険料納付書が届き、昨年学生納付特例申請した結果が届いていないことについての問い合わせがありました。申請書を確認しましたところ、処理済書類として保存しており、国民年金保険料学生納付特例申請書の未処理が判明しました。	申請書類の再確認をしましたところ、エラーとなっていた申請書類を記録管理システムで再確認した際にデータ画面を目視で確認して処理済としてしまい、保存してあったことが判明しました。帳票作成時、基礎年金番号の記入誤りと、エラー後の再確認時において記録の印字確認及び相互チェックがされていないことが原因です。	1名	なし	0	国民年金課長がご本人様宅を訪問し、お母様と面談しました。状況報告と謝罪し、早急に事務処理すること、平成22年4月分から平成23年3月分の学生納付特例申請書を受理しました。事務センターあて事務処理依頼の為、進達しました。	届出書類を処理済とする際には、画面の印字を行い点検し、相互チェックをした上で決裁を行うようにしました。	外部
71	国民年金保険料口座振替納付(変更)申出書の処理遅れについて	未処理 処理遅延	兵庫	事務センター	2010年3月17日	2010年4月20日	豊岡年金事務所より、「国民年金保険料口座振替納付(変更)申出書で1年前納の手続きをしたのに口座振替額通知書は毎月納付になっている」とお客様から問い合わせがあった旨の連絡があり書類を確認しましたところ、事務所入力済等処理不要の書類の中に国民年金保険料口座振替納付(変更)申出書の書類が含まれていることが判明しました。	ご夫婦で1年前納の国民年金保険料口座振替納付(変更)申出書を提出しましたが、奥様についてはすでに1年前納になっており、ご主人様については処理がされず毎月納付のままになっていました。事務センターにおいて平成22年3月17日に受け付けた国民年金保険料口座振替納付(変更)申出書等(豊岡年金事務所:平成22年3月16日回付)を、受付簿を確認しながら要審査分と事務所入力済等処理不要分に分ける際に、誤ってすでに1年前納処理済となっていた奥様の分と一緒に処理不要分として束ねてしまったためです。	1名	過徴収	580	4月20日事務センター担当者より奥様に電話連絡し、今回の件を謝罪し経緯を説明しました。平成22年度については口座振替での1年前納が不能となってしまっているため、納付書にての1年前納の了承をいただきました。また、豊岡年金事務所に1年前納の納付書の発行を依頼しました。	届書および受付簿の確認・チェックの再徹底を指示しました。	外部
72	国民年金保険料の収納済通知書の収録遅れについて	入力誤り	埼玉	事務センター	2010年2月24日	2010年4月13日	平成22年4月13日、ご本人様より国民年金保険料を2月24日にA金融機関にて取めたが、同じ月の分の納付書が送られてきているのはおかしいとの問い合わせがあったことから、2月24日収納のA金融機関取りまとめ分の334件について、未収録であったことが判明しました。平成22年2月19日収納のA金融機関取りまとめの領収済通知書の集計表(日本銀行用)の集計表作成年月日が平成22年2月24日(受付日)として処理が行われていたことから、平成22年2月24日収納済通知書の処理において、同日の集計表が2枚発生したこととなり、重複処理(集計表登録済)とのエラー表示がされました。担当者は収納済通知書が二重読み取りとの理解で処理が完結していると判断を行い、処理終了(処理不要)してしまった結果、平成22年2月24日分のA金融機関取りまとめ分の領収済通知書が未収録となってしまいました。	本来、受け付けを行った時点で領収年月日と集計表の作成年月日の確認し、処理を行うべきところ、2月19日分の収納分の集計表が2月24日となってしまったために、2月24日収納の分が重複入力となりエラーとなったものでありましたが、エラー表示にある重複処理の理由を収納済通知書を2度読み込んだと判断したことも担当者の不慣れもありその後のエラー補正が漏れてしまったことに原因がありました。また、エラー補正の完了等について管理が行われていないことが、最終的に本件事故の発生となったものです。	334名	なし	0	4月16日までに、334人分の納付状況を確認し、領収書にて確認した納付年月日にて納付記録を訂正整備を完了しました。4月16日A金融機関に経過とお詫びの連絡を行い了承を得ました。お客様334人について、お詫びと経過について文章(4月20日付)を4月23日に発送しました。	再発防止対策として統合結果リストのチェックの強化をはかり、必ず担当者、主任、グループ長での確認を行うこととしました。エラーチェックについても、必ず伺いをを行い複数での確認を行うこととしました。集信作業を委託している業者に対し、帳票への適正な記入を徹底することを指導しました。また、担当者以外の職員に対してはセンター内会議において今回の事例を周知するとともに、朝礼等において日々の業務処理においても細心の注意を払うように周知するとともに全職員に徹底しました。	外部
73	口座振替事績表示前に付加保険料納付により、定額保険料の口座振替停止となった件について	入力誤り	兵庫	姫路	2010年2月18日	2010年2月25日	付加保険料の過誤納記録に伴い、平成22年2月25日に兵庫事務センターから経過確認の連絡があり、平成22年2月分の口座振替事績記録が表示されていないことが判明しました。	平成22年1月31日、被保険者様が平成22年1月分～3月分付加保険料を納付されました。平成22年2月12日、口座振替データ作成をしました。この時点では2月納付目的のところが納付状態となっているために、口座振替請求データの抽出対象外となりました。平成22年2月18日、平成22年1月分～3月分付加保険料納付の処理を行い、翌19日に記録上で納付(付加保険料)が反映されました。その時点で定額保険料を納付されているのが、1月分のみであったことから、2月分及び3月分の付加保険料が過誤納となったものです。	1名	過徴収	50	担当者が、ご本人様の配偶者様へ、今回の事象と本日の口座振替による引落しができない旨説明し、お詫びしました。国民年金課長が、ご本人様の配偶者様へ電話連絡し、平成22年2月分保険料について、当月未振替による早割と同額の保険料を現金領収することが認められましたが、現金納付時には、付加保険料も含めた納付となることおよび先に納付された平成22年2月分および3月分の付加保険料の800円については、還付となり、早急に還付請求書をご本人様あて送付させていただくことについて説明し、ご本人様への結果連絡に時間がかかったことも含めて、改めてお詫びし、了承を得ました。機構本部からの回答に基づき、平成22年2月分保険料を現金領収しました。また、平成22年2月分および3月分の付加保険料の800円について、還付請求書の提出を依頼しました。	課内会議において、今回の事象の発生を周知し、納付書の発行に過不足がないか、説明不足がないか等複数人での確認を行うよう指導徹底いたしました。	内部
74	口座振替の停止解除の入力遅れについて	入力誤り	東京	品川	2010年2月9日	2010年3月1日	平成22年3月1日に、国民年金保険料が引き落としとなる被保険者様の口座振替記録の確認を平成22年2月26日に行っていた際に、担当者自身が口座振替記録上、終了になっていることに気づき、口座振替の停止解除の入力遅れが判明しました。	被保険者様より、平成22年4月からの1年前納の申込みがあったため、担当者がこれを平成22年2月9日に入力しました。入力後、画面記録から口座振替の早割り申込み者であることが判り、3月までの間について早割ではなく毎月定額納付で引落しされるのではないかと懸念し、この口座振替入力の同日である平成22年2月9日に取消しました。しかし、1年前納への振替方法の変更入力を行ったことにより口座振替(早割り)が終了となってしまっていたため、3月1日の口座振替は行われませんでした。	1名	未徴収	14,610	3月末日に口座振替が行われるように、口座振替の再開処理を行いました。担当者より被保険者様へ電話連絡の上、謝罪のうえ、事情を説明しました。納付記録追加処理完了を確認しました。	今回の事象は特に保留せずそのまま普通に入力してよい事例であったことを担当者をはじめ職員に周知しました。また、取消後の再開処理の徹底を指示しました。	内部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生日月	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
75	国民年金保険料還付金の誤処理について	入力誤り	新潟	事務センター	2010年2月18日	2010年3月24日	郵便局窓口支払いを希望されていたご本人様が、支払い通知書を持参のうえ、A郵便局(支払希望郵便局)に受け取りに行かれましたが、郵便局に送金されていなかったことから、郵便局から本部あて照会があり、他県の同名のB郵便局の郵便番号で登録していたことが判明しました。	国民年金保険料還付金の処理において、郵便局の窓口払いの場合、郵便局の所在地の郵便番号を登録することとなりますが、郵便局の郵便番号を調査した際、他県の同一郵便局と勘違いをし、誤った郵便番号を登録しました。 担当者以外での確認及び決裁においても間違いを発見できず支払い遅延が発生しました。	1名	未払い	2,950	担当者よりご本人様あて電話で謝罪し、経過説明を行いました。誤った支払通知書については返却をいただき、後日正しい支払通知書が送付される旨説明しました。ご本人様より了解を得られたため、謝罪文とともに返信封筒をご本人様あて送付しました。 ご本人様から支払い通知書の送付を受け、機構本部に再交付の依頼を行いました。	センター内の各グループ長に対して、当該事象を説明し、センター内での情報の共有化を図るとともに、グループ内の朝礼において、対象事例を報告し、再度複数名での確認を徹底するとともに県内の郵便番号が否か確認の徹底を指示しました。	外部
76	国民年金保険料口座振替納付申出書の入力誤りについて	入力誤り	山梨	事務センター	2010年2月8日	2010年4月21日	平成22年4月21日、電話にて竜王年金事務所国民年金担当者から、「口座振替不能調査一覧表」の調査から最近の処理者で「口座の取引なし」の理由の事案の照会がありました。確認しましたところ、金融機関コードの入力誤りが判明しました。	平成22年1月8日郵送された口座振替納付申出書を受付し、1月14日に該当金融機関へ口座番号の確認実施し、2月3日に確認証明の申出書を受付しました。2月8日、入力処理時支店コードを入力しましたが、処理結果リストチェック並びに、決裁において誤りに気づかず口座振替不能となりました。	1名	未徴収	50	金融機関コードの訂正処理対応、該当金融機関には営業時間外のため翌日連絡する事としました。 竜王年金事務所担当者から、経過と状況についてご本人様に電話で説明し、詳細は後日連絡することで了承を得ましたとの連絡がありました。 金融機関に出向き担当者様に経過説明をしたところ、当月(4月分)からの引落しで処理していただける旨の回答を得ました。竜王年金事務所担当者が、ご本人様へ電話で4月分の引落しから可能の旨を説明し、2・3月分の納付書を送付することで了承を得ました。当日納付書を送付し、対応済です。 事務センターグループ長から、ご本人様へ電話で改めて謝罪しました。来訪して経過説明並びに謝罪する旨伝えるが電話で了承を得ました。	再度、全体へ周知するとともに二重チェック及び決裁に おいての確認徹底を図ることとしました。	外部
77	追納納付書の誤作成について	入力誤り	東京	八王子	2010年3月30日	2010年4月5日	平成22年4月5日、過誤納担当者が「過誤納者整理票」の内容確認を行っていましたが、誤った追納納付書の作成に気づいたものです。本件は、平成19年の納付猶予期間に係る納付書を作成しましたが、本来は平成16年の学生納付特例期間に係る納付書を作成すべき事案でした。	ご本人様からの申し出を受けた職員が記録を十分確認しないまま追納申込書を受領したこと、入力を行った担当者や担当課長の確認も不十分であったことが本件の原因と考えられます。	1名	過徴収	112,800	平成22年4月6日、ご本人様に電話にて陳謝するとともに本件の詳細を報告しました。機構担当より、受領した保険料について過誤納として処理するとともに改めて学生納付特例期間である平成16年4月からの追納申出(ただし収納処理は平成21年度の追納保険料額とする)をしていただく旨の「協議書(回答)」を受領しました。ご本人様に連絡したところ、当方からの訪問については断りを受け、改めて前記の追納手続きをとることについて了承を得ました。	本件を国民年金第1課、第2課の職員に周知し、追納手続きの際にはお客様希望する期間以外に優先すべき期間がないか必ず確認するよう指導しました。	内部
78	国民年金保険料追納納付書の作成誤りについて	通知等の作成誤り	沖縄	浦添	2009年9月14日	2010年3月16日	平成22年3月16日、沖縄事務センター国民年金グループ職員より、国民年金保険料の還付金額が通常より多額発生しているが、返納処理してよいかどうか確認の連絡を受けたことにより、国民年金保険料追納納付書の作成誤りが判明しました。	調査の結果、平成21年9月14日にご本人様が来所して学生納付特例期間(H13.3～20.3)に係る納付書を作成した際にH13.4～20.3までの納付書を作成し、H13.3月分の納付書が作成されていなかったことによるものです。 ご本人様は、H22.2.25(H15.3～20.3)に納付した後、H22.3.4(H13.4～15.2)にも保険料を納められたが、納付月が前後しているため、H22.2.25日納付分については、通常は還付することになりますが、最初の学特期間(H13.3)分の納付書を作成していないため、納めていただいた全額1,196,280円について、還付することとなりました。 追納可能な期間の納付書が作成されていなかったこと及び作成に係る関係届書の決裁時に作成もれが確認できなかったことが原因です。	1名	なし	0	電話にて連絡を行ない、状況の説明と謝罪を行ないました。 通常の事務処理で保険料の還付が4月以降になり再度納付いただく場合には、加算額39,270円をご本人様にご負担いただくことになるため還付処理等について機構本部国民年金部に個別照会し、回答に基づき事務処理を行いました。	追納保険料の納付書を作成する際は、窓口と作成担当職員との両方で現在の記録及び過去の納付書作成状況・使用期限項目を相互に読み上げ等音声を発して確認し作成を行ない、決裁時においても記録を添付して確認を複数で徹底して行なうことを朝礼及び所内会議にて周知徹底しました。	内部
79	返戻文書の個人情報リスト混入による誤送付について	誤送付、誤送信	鹿児島	事務センター	2010年3月24日	2010年4月20日	返戻文書を送付したA様より他人の氏名が入ったリストが混入しているとの連絡が平成22年4月20日にありました。確認しましたところ、封入の際、誤って被保険者様15名(A様を含む)の氏名・生年月日・基礎年金番号が記載された免除申請書返戻リストを混入させていたことが判明しました。	平成22年3月24日に送付物を封入封緘する際には2名で確認しており、確認が不十分であったことが原因です。 また、決裁においても不要な書類が、混入していたことに気づかなかつたためです。	15名	なし	0	グループ長がA様に電話で概略説明と謝罪を行い、訪問のうえ詳細説明等を行う旨伝えましたところ、訪問はしてほしくないとの拒絶され、同封されていた返信用封筒でご自身の免除申請書と一緒に当該リストを返信する旨の回答をいただきました。今後内部規程に基づいた対応をとる事を説明しました。 リストに記載された残りの14名様につきましては、免除担当者4名で電話にてリストを誤って別の方へ送付してしまったことにつきまして、概略説明と謝罪を行い、今後内部規程に基づいた対応をとる事を説明し、了承を得ました。	「封入封緘作業要領」4月1日より実施前の事故であり、現在は、郵送の都度、要領に基づき「郵便差出整理票」に封入者と封緘者が署名し、2名体制で厳重にチェックを実施しています。4/21の朝礼で、当該事象を説明し、今後さらに各部署(決裁時・発送時)で点検の徹底を図っていくことを申し合わせました。 センター長よりグループ長と担当者1名に口頭厳重注意を行いました。	外部
80	国民年金保険料免除・納付猶予申請書の送付誤りについて	誤送付、誤送信	三重	松阪	2010年4月13日	2010年4月22日	A市在住のB様から電話連絡があり、国民年金保険料免除・納付猶予申請書を年金事務所より2部送付してもらったが、その1部について他人の名前(C様)が記入済みの申請書が混入しているとの連絡が平成22年4月22日にありました。	C様が適用勲状を年金事務所を持参され、加入の手続きをされました。職員が対応した際には、加入の手続きのみをされ帰られました。 帰られる際に勲状を送付した際の封入物である国民年金保険料・免除納付猶予申請書については未使用ということで回収し、届出用紙(未使用)のBOXに入れました。しかしC様は申請書の2部複写の2枚目上段に記入頂いており、対応した職員は1部目が未記入であったため、それに気づきませんでした。 B様より電話連絡があり、免除申請書を2部送付してほしいとの依頼があり、職員が届出用紙(未使用)のBOXから申請書を2部取り出し、B様宛て送付いたしました。その中にC様の書類が混入していることに気が付かずB様あて送付したことによるものです。	2名	なし	0	担当課長がB様に電話にてお詫びし、ご自宅訪問のうえ、再度謝罪し誤送付した書類を回収しました。 担当課長がC様に電話にてお詫びしたあと、訪問しました。C様によりますと、免除申請については4月2日に市役所窓口で手続きが済んでおり、年金事務所での手続きは考えていなかったとのことであり、免除申請書にいつ記入したか記憶も定かでないとのことでありましたが、今回の事象について改めて説明させて頂き謝罪いたしました。	4/27朝礼において、当該事象を説明し、窓口において未使用として回収した書類については、廃棄処分すること、又申請書の用紙を送付する際には余分な記入がないか確認して送付することを申し合わせました。	外部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生日	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	国民年金前納保険料の口座振替手続きの説明誤りについて	説明誤り	群馬	高崎	2010年4月2日	2010年4月6日	平成22年4月2日、ご本人様から国民年金保険料の1年前納口座振替について電話照会がありました時に、すぐに提出すれば、4月末の1年前納の引き落としが間に合う旨を説明しました。後日、説明誤りに気づき、ご本人様に電話連絡をしましたが、すでに前日に速達で1年前納の口座振替申出を提出した後であったことが判明しました。	国民年金保険料1年前納口座振替について電話照会があり、すぐに提出すれば、4月末の1年前納の引き落としが間に合う旨を説明してしまいました。ご本人様がA市窓口へ口座振替用紙を取りに向かわれ、その時にA市職員から、年金事務所に口座振替の締切の確認電話がありました。その時にも、まだ間に合う旨の説明をしてしまいました。(同じ職員が、電話を受け回答しました。)ご本人様が市役所より口座振替用紙を受け取り、金融機関で口座確認を受けた口座振替申出書(ご家族分含め3人分)を速達で年金事務所に郵送されました。担当者が誤った説明をしたことに気づいてご本人様へ連絡しました。(既に速達で提出後でした。)担当者が、口座振替の締切日について、新規と変更の締切日を混同していたことにより、説明誤りをしてしまいました。(説明誤りに気づいたのが、ご本人様が口座振替書類を用意して、速達で事務所へ送付された後でした。)	3名	なし	0	所長及び担当課長が電話で説明誤りをお詫びをしましたが、誤りならば、なぜ、昨日連絡をよこさなかったのか、手続きが間に合うと言われ、昨日1日かけて書類を用意して速達で送った。速達の費用や労力が無駄になった。誰が責任を取ってくれるのか、1年前納ができるよう説明を受け、書類を送付したのだから口座振替できるようにして、との申し立てがありました。再度連絡をする旨を伝えました。所長がご本人様へ電話連絡し、口座振替はできない旨をお詫びしました。ご本人様より「口座振替が間に合うと言われたので書類を送った。口座振替できないのであれば、口座振替と同じ金額で納付できるようにしてほしい。」と申し立てがありました。後日改めて連絡することで了承を得ました。担当課長がご本人様宅へ向かいお詫びしました。後日改めて連絡することに了承を得ました。所長がご本人様へ電話し、再度説明誤りのお詫びをし、納付書で納付することについて了承を得ました。	課内打合せ会議において、改めて口座振替スケジュールの確認の徹底を図りました。	内部
82	国民年金保険料追納の支払期間に関する説明誤りについて	説明誤り	東京	墨田	2010年4月9日	2010年4月12日	平成22年4月9日墨田年金事務所にご本人様が入電し追納希望のため、追納申出書を送付依頼を受けました。内容を確認後、申込書に20年9月から22年3月と記入し5月1日に提出されるように説明し、追納申出書用紙を送付しました。4月12日申込書の記入の仕方を聞くために、再度墨田年金事務所に電話があり、確認しましたところ、14年4月から17年6月にも申請免除があるため、古い分から追納しなければならぬことが判明し、その旨説明しましたが、ご本人様としては、「昨年にも同じ内容の電話をしているが、追納は20年9月からとの回答だったとあり、14年4月からというのは納得できない」とのことでした。年金事務所としての誤りのため、所長の説明謝罪を求められました。14年4月以降の追納保険料を支払うが、加算分の保険料の戻しを求められました。	電話を受けた職員が確認したところ、基礎年金番号を聴取り記録管理システムの基本画面で確認しましたが、見落としが原因です。障害基礎年金受給者である被保険者様が、年金のことで担当課と話し、その際追納の話となり国民年金課に電話がまわり、「20年9月からの追納をしたい」との申し出があり、用紙の送付と書き方の説明を行いました。免除記録の確認を怠った為14年4月からの免除記録を見逃してしまいました。	1名	なし	0	副所長、担当課長及び応対者がご自宅に向かい改めて説明し謝罪しました。追納について古い記録から収めてもらうことは納付されましたが、いったん収めるが加算分は返戻するよう要求されました。返戻については出来ない旨回答しました。また、この問題は事務処理の誤りとして機構本部にも報告する旨を話ししました。所長がご本人様のご自宅を訪問し、再度経過を説明し謝罪しました。当初、「自分が障害者ということでこんな仕打ちをされた」と思っていたとの事でしたが、丁寧に説明し理解を得ました。今後の対応についてこのようなことが二度と発生しないよう、周知徹底することを約し了解を得ました。	所長より国民年金課長に対し、本日の面談内容を説明し、改善措置の指示をしました。問題点：相手に具体的な説明を行う場合は、記録を確認したうえで回答するという基本を怠ったこと、追納について説明をする際は、追納にかかわる全般についても説明することが必要でした。課長より課の職員に対し問題点を説明し改善するよう徹底することを指示しました。担当課長が各職員に追納申出者に対して対応する場合は、記録管理システムにより基本画面を必ず確認するように、また、追納全般についても説明し理解を得るよう、一人一人に文書と口頭で指示しました。	外部
83	特例免除説明忘れによるお申出について	説明誤り	香川	高松西	2009年8月	2010年4月21日	平成22年4月21日ご本人様の奥様より電話にて平成21年4月～平成21年7月の国民年金未加入期間の相談がありました。ご本人様は退職特例、奥様の所得(年収)聞き取りのうえ、免除申請すれば半額免除程度に該当するかもしれないが、現在では平成21年7月分しか審査できない旨を説明しました。以前にも電話で相談したことがあるが、その時には免除の説明は一切なく、今納付できないのなら、再就職して収入ができたときにまた相談してくださいとだけ言われた。対象者全員に説明するのは無理としても、年金のことが心配で相談してきた人にはきちんと対応しないと年金不信は拭えない、今からでも平成21年4月～6月分の免除も審査できないかとのことでした。	昨年8月時点での出来事であり、担当者も変わっていることから、事実確認までには至っていません。また、電話相談については確認が取れませんでした。なお、当時からいる者に確認しましたが、心当たりのある担当者はおりませんでした。	1名	なし	0	電話にてお詫びを申し上げました。その上で、私どもの裁量で期限を過ぎたものを審査することはできない旨を再度ご説明しました。電話担当者から事情を確認した結果、免除制度等の説明不足であると判断し、訪問のうえ再度きちんと説明するよう指示しました。担当課長から電話にて訪問説明したい旨伝えましたが、「来てほしくない。4か月分分割で納めたい。」との申出でした。やむを得ず文書でもって資格取得届等の提出を依頼していくことにしました。	当該事例を課内に周知し、職員のスキルUPを図っていくこととしました。	外部
84	国民年金口座振替の未処理について	受理後の書類管理誤り	愛知	瀬戸	2010年4月5日	2010年4月5日	金融機関より、平成21年10月に1年前納の口座振替の申し込みをされた方に定時分の納付書が届いているがどうなっているか、問い合わせがあったとの連絡がありました。確認しましたところ、口座振替の処理がされておらず、定時分納付書が発送されていることが判明しました。	金融機関が郵便局に確認したところ、10月28日、簡易書留にて瀬戸事務所あて当該申請書を送付し、10月29日、7時59分に郵便局窓口にて受け取りとの事跡があったとのことでした。当所の簡易書留の受付簿には記載がなく、郵便局に電話で確認したところ、間違いなく上記番号の郵便物を引き渡した記録があるとの回答を得ました。国民年金課の受付や返戻の事跡、未処理もなく、書類の存在を確認できませんでした。金融機関より控えを取り寄せ、1年前納を希望されていることを確認しました。郵便局に引渡し記録があり、当所に受付記録がないことから、当所内で申請書の所在が不明となったことまたは郵便の誤交付が原因と思われる。	1名	未徴収	177,400	ご本人様のお母様へ架電し、上記内容を説明し謝罪しました。1年前納については今年度は納付書にて対応していただくことで了解を得ました。また、ご自宅に向ってお詫びをしたい旨申し出ましたが、それには及ばないとのごことで拒否されました。所長より改めて架電し、ご本人様に直接お詫びしたい旨申し出るもやはり固辞されました。今後は事務処理を確実にを行うよう受付等徹底する旨説明し、了解いただきました。	受付担当課に、書留文書の受付簿記載の際、より慎重なチェックを行うよう指示しました。	外部
85	学生納付特例申請書の紛失について	受理後の書類管理誤り	神奈川	高津	2009年6月4日	2010年3月3日	平成22年3月3日に当該お客様が来所し、平成21年10月からの保険料納付書の発行依頼があり、確認しましたところ、平成21年6月3日に学生納付特例申請書の受付を行っていたにも関わらず、事務処理を行っていないことが判明しました。	平成21年6月3日に受付簿に登録しており、申請期間に誤記があったため、ご本人様に連絡する文書を平成21年6月4日に送付を行っているにも関わらず、その後の事務処理がまったく行われていなかったことによるものです。	1名	なし	0	平成22年3月3日に担当者が電話にてお詫びし、早期の事務処理を行うことを連絡しました。平成22年3月5日に担当課長から電話にて、改めてお詫び及び説明を行いました。併せて、平成21年9月に退学されていることから、学生納付特例不該当届と免除申請書をご本人様宛に送付しました。平成22年4月12日に、ご本人様から免除申請書等の送付がありました。未記入欄があったため、郵送にて送付させていただくこととしました。同時に本案件に対するお詫びを行い、ご理解をいただきました。書類が返送されたい、事務センターと調整のうえ、早期の処理を行うこととしました。	課内会議において、当該事象を説明し、受付簿の登録及び書類管理の徹底をしました。	外部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生日	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
86	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	愛知	豊川	2009年12月28日	2010年4月9日	平成22年度納付書が届いたご本人様から平成21年7月に免除申請書を市役所へ提出していると平成22年4月6日に電話で照会がありました。確認したところ、平成21年7月15日に市役所に申請されており平成21年7月28日に社会保険事務所へ進達されていることが確認できましたが、当事務所における未処理分、返戻の繰り、市役所での保留分を確認しました結果、申請書の所在が不明であることが平成22年4月9日に判明しました。	当該申請書については、平成21年7月30日当事務所で受付を行いました。内容を確認したところ、申請年度が不明であること、また、配偶者様の所得申告が確認できなかったことから、ご本人様へ照会するため、前々任者Aが一旦処理を保留にしました。この処理を保留したまま平成21年11月1日に前々任者Aが転勤となったため、前任者Bへ書類を引き継ぎました。 前任者Bはこれらの照会をご本人様にすべきところ、前任者Bが転勤となる直前の平成21年12月28日に市役所担当者Cへ申請書の申請年度及び所得の確認が必要であることを説明したうえで、当該申請書を返戻しましたが、返戻文書を添付していなかったため、市役所担当者Cは処理方法が分からず、そのまま申請書を当事務所へ返送しました。 その後、当該申請書を受付た事蹟はなく、また今般、当事務所内を捜索しましたが、見つけることができず所在が不明となったものです。	1名	なし	0	国民年金課長がご本人様宅を訪問し、ご本人様と面談のうえ謝罪しました。併せて、免除の申請は平成20年度であること、所得の申請を行っていただくことを確認お願いし、早急に審査を行うことを説明し、了承を得ました。	課内打合せにおいて、当該事象を説明し、今後は申請書の返戻については、市町村へは返戻せず、ご本人様に直接送付すること、また、ご本人様の記載不備以外はご本人様に返戻せず、文書照会を行うことを申し合わせました。また、進捗管理について受付簿を整備し、進捗管理の徹底を図り未処理の早期把握を行うように改善することとしました。	外部
87	推進員が被保険者様宅を訪問した際に奥様のお母様に未納状況を伝えた件について	事故等	千葉	幕張	2010年3月28日	2010年3月29日	被保険者様より電話があり、推進員が被保険者様ご夫婦宅を訪問した際に、同一家屋(世帯分離)に居住する、奥様のお母様に国民年金の未納状況を伝えたことが判明しました。	訪問した推進員に確認したところ、被保険者様のお母様に話をしたことを確認しました。通常はご本人様・配偶者様及び世帯主様以外には話しはしないが、当日の被保険者様のお母様とのやり取りの中で「私の娘夫婦です」「払ってないの」等の会話の中から、誤って未納状況を伝えてしまったとの事でした。また、「詳しい内容には触れたくない旨」と説明しましたが、「かまわないから教えてくれ」との発言から未納状況を伝えてしまいました。 推進員の個人情報保護に対する認識が欠けていたことが原因です。	2名	なし	0	3月29日担当課長が被保険者様より電話を受けた際に、お詫びし、被保険者様の勤務先に訪問のうえ再度謝罪しました。被保険者様と面談の際、当日の被保険者様のお母様と推進員のやり取りの経過書の作成依頼がありましたため、3月30日か31日に持参する旨伝え了解を得ました。 3月31日別添経過書持参のうえ、再度謝罪しました。ご夫婦の申請免除を受理しました。	今後の対応として職員及び推進員へプライバシー保護に関して改めて徹底するよう研修を行いました。	外部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生日	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
88	住所変更受付時に現況届の手配をしなかった事務処理誤り	受付時の書類管理誤り	神奈川	港北	2009年10月上旬	2010年2月15日	「現況届」が提出されていなかったことにより、平成22年2月15日に支給されるべき年金が差し止めになりました。	平成21年10月上旬～中旬頃、日本から海外に転居されたお客様が港北年金事務所に「年金受給権者住所変更届」を送付されましたが、海外への住所変更時に必要な書類が不足していたため、その書類を転居先へ送り、記入返送の上、平成22年2月に住所変更が処理されました。 お客様の誕生日が11月であったため「現況届」が10月下旬に社会保険業務センターから日本の住所に発送されたが、日本には不在のためお客様は受け取ることが出来ませんでした。 今回は住所変更届が提出された時点で、不足書類と一緒に「現況届」をお客様に送付していれば年金支給の差し止めを防止することが出来たと考えられます。	1名	未払い	224,483	平成22年2月15日お客様へ電話でお詫びし、現況届を2月16日の午前中までにファックスしていただくこと、その後「在留証明書」を送っていただくことで3月15日の年金支給が可能となることを説明しました。 2月16日「現況届」をファックスで受理し、機構本部業務渉外部海外給付担当へ転送し3月15日の支給が可能となりました。 3月1日お客様から「在留証明書」がファックスで到着し、その後3月16日に原本が郵送で到着し、いずれも機構本部へ転送し事務手続きを完了しました。	2月22日のお客様相談室朝礼で「海外への住所変更時には必ず「現況届」を手配すること」を職員へ周知しました。	外部
89	死亡保留の事務処理誤りについて	受付時の書類管理誤り	福岡	小倉南	2009年9月7日	2010年2月24日	平成22年2月24日に、盛岡年金事務所より「ご本人様より年金支給がないの照会があり、確認しましたところ、小倉南事務所にて死亡保留処理されています」との電話連絡があり、当事務所にて確認しましたところ、誤った死亡保留の入力を処理していたことが判明しました。	平成21年9月4日、市町村からの提供を受けた「死亡者情報リスト」に基づき、死亡保留の処理を行いました。該当者の氏名検索を行った際、同一氏名・同一生年月日の別人(ご本人様)1名のみであったことから、ご本人様の年金について誤って死亡保留処理を行いました。 本人確認を行う際、住所地の確認が不十分だったことによるものです。	1名	未払い	208,998	2月24日:相談室長より盛岡事務所へ電話にてお詫びし、本部支払1グループへ報告・早期支払の相談を行いました。 2月26日:本部支払1グループより3月19日手払対応の連絡を受け、盛岡事務所相談室長へ経過及びご本人様への対応を協議し、ご本人様へは盛岡事務所にて対応を行うこととし、小倉南事務所は、ご本人様に対し詫状を送付することとしました。 3月3日:ご本人様へお詫状を送付しました。	3月3日相談室全職員へ当該事象の周知を行い、今回のケースのような基礎年金番号や年金コードが確認できない事務所での死亡保留を行わないこととしました。(該当の市町村は、平成22年1月1日以降、当該リストの送付を止めています。)	外部
90	高齢厚生年金の裁定(支給)誤りについて	確認・決定誤り	香川	高松東	1991年10月30日	2010年3月1日	平成21年6月30日高齢厚生年金受給者様死亡により、平成21年7月16日に奥様より遺族厚生年金裁定請求書を受け付けましたが、当該受給者様の厚生年金被保険者期間に疑義が生じたため、同年7月22日に社会保険業務センターに照会しましたところ、機構本部より平成22年2月9日付で当該受給者様が受給されていた厚生年金の全被保険者期間は国家公務員共済組合に移管されるべき被保険者期間であるとの回答があったことにより高齢厚生年金の裁定誤りが判明しました。	平成8年9月12日付で新規裁定された特別支給の老齢厚生年金裁定請求書は既に廃棄済みのため断定はできませんが、請求時において、本来、国家公務員共済組合から支給されるべき期間であるため厚生年金からは支給出来ないとすべきところ、当該厚生年金被保険者期間の国家公務員共済組合への移管状況の確認が不十分であったために、厚生年金の期間として特別支給の老齢厚生年金の裁定処理を行ったものと推測されます。 その結果、死亡されるまでの間の老齢厚生年金が過払いとなったものです。	1名	過払い	1,527,904	お客様相談室長が、当該遺族厚生年金請求者の成年後見人に電話し、今回の事象を説明のうえお詫びしました。 共済組合等との調整が概ね整ったため、所長とお客様相談室長が成年後見人宅を訪問のうえ、今回の事象を改めて説明するとともに謝罪しました。また、老齢厚生年金の裁定取消に伴う受給済みの年金の返納について説明し、返納いただいた旨了承を得ました。	お客様相談室において、当該事象を説明し、共済組合員期間がある者に係る厚生年金被保険者期間の共済組合への移管の有無等についての確認の徹底を申し合わせました。	内部
91	特別支給の老齢厚生年金決定誤りについて	確認・決定誤り	北海道	事務センター	2010年3月4日	2010年4月2日	本部よりブロック本部あて疑重複者一覧表の送付があり、センターで確認しました結果、農林共済組合員期間を有し、退職共済年金を受給されているお客様に誤って農林共済組合員期間を含めて特別支給の老齢厚生年金を決定していることが判明しました。	本来、共済組合期間として入力すべきところ入力をもらしたため、また、決裁時でも誤りを見つけられなかったことによるものです。	1名	なし	0	お客様に電話で事情説明し謝罪しました。 お客様より入電があり、事務処理誤りについて再度説明し、謝罪の上、都合のいい訪問日時をお尋ねしましたところ「結果が変わらないのであれば、訪問には及ばない。」とのお申し出があり、一旦ご了解されました。 お客様から再度架電があり、以前、新さっぽろ年金事務所でもらった年金見込額照会票と今回、説明のあった誤った年金額がほとんど近い額が印刷されている。どういことかと問われ、内容を聞き取りましたところ、事務処理誤りと同様共済期間を除外せずに見込額を計算したものを手交したと判明しました。年金給付第1グループ長より再度謝罪したが応じていただけませんでした。 年金給付第1グループ長と担当で訪社し、改めてお詫びし経過を説明しました。お客様から間違いについて指摘され「今後気をつけてほしい。」とのお申し出がありました。正しい年金証書をご自宅に送付することで了承を得ました。	朝会において当該事象を説明し慎重な審査・チェックを指示しました。統合共済期間のある請求者については、請求書にゴム印を押し注意を促していましたが、さらに別束にまとめ、入力委託表にもゴム印を押し慎重に審査点検をする事を周知徹底しました。また、新さっぽろ年金事務所に対し年金見込額の試算について留意するよう職員への周知徹底を連絡しました。	外部
92	国民年金死亡一時金にかかる二重払いについて	確認・決定誤り	福岡	事務センター	2010年2月10日	2010年4月16日	4月16日に担当者が、国民年金死亡一時金の決定通知書を作成するため、エクセルシートに情報を入力している際、すでに入力済の情報があったため、同一人から重複請求されていることが判明しました。 すぐに本部に連絡し、支払(予定)の取消を依頼しましたが、本日大臣承認分につき、引き抜きができないとの回答でした。その結果、4月19日以降に過払いとなることが確定したものです。	ご本人様が、死亡一時金の請求書を提出された後、再度、別の市町村役場で提出されましたが、当センターで重複請求であることが発見できないまま死亡一時金の支給決定を行ってしまったことにより発生したものです。 死亡一時金の請求に関しては、記録管理システムの国民年金の資格画面に死亡一時金情報が入るまでに再度請求書が提出された場合、提出市町村が相違すると重複請求か否のチェックを受付簿等からかけるのが困難であることから今回の事象が生じたものと考えます。	1名	過払い	120,000	4月19日にご本人様に連絡をとり、今回、重複請求により過払いが生じる旨のお断りとお詫び並びに返納についての説明を行いました。過払い分については、今後、納付書が届き次第返納していただく旨の了承を得ました。	事務処理の流れのなかで、氏名等により重複請求であることをチェックできるようなシステムを構築中です。	内部
93	老齢基礎年金の裁定誤り	確認・決定誤り	福岡	博多	1990年3月8日	2009年11月26日	退職年金の年金額の計算基礎とされた組合員期間が、老齢基礎年金においても重複して年金額の基礎とされ、その結果、過払いが生じたことが判明しました。また、本来、旧法厚生年金通算老齢年金として裁定すべきところ、新法老齢厚生基礎で裁定されており、裁定誤りであることが判明しました。	ご本人様の生年月日から判断しますと新法該当とおもわれるものの、旧法の共済年金(退職年金)を受給されており、昭和6年4月1日以前生まれの特例として、旧法厚生年金通算老齢年金として受付、裁定すべきでありましたが、窓口受付時及び裁定決済時の確認が不十分でした。また、裁定入力処理において、旧法共済(退職年金)を受給されている対象期間については、共済期間として入力するのではなく、合算対象期間として入力すべきところを誤って、共済期間として入力したため、老齢基礎対象期間となってしまう、老齢基礎年金として支給することとなり、過払いが生じたものです。	1名	過払い	3,600,000	ご自宅を訪問し、ご本人様の奥様およびご子息と面談し、謝罪と年金の決定誤り及び年金の裁定替えについて説明を行いました。返納と公表についての回答は保留となり、再度連絡をとり面談することとなりました。 博多年金事務所お客様相談室長及び担当職員がご自宅を訪問し、ご本人様、奥様およびご子息と面談し、改めて謝罪と年金の決定誤り及び年金の裁定替えについて説明を行い、返納申出書及び旧法厚生年金通算老齢年金裁定請求書を受理しました。 旧法厚生年金通算老齢年金は平成22年2月4日裁定され、返納額調整のうえ4/15定時分から支払開始されました。	現在、年金裁定は事務センターで行っており、チェック体制を強化し事務処理誤り防止に努めています。	内部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額	対応	対策	判明契機
94	死亡一時金決定誤り	確認・決定誤り	茨城	事務センター	2010年3月17日	2010年4月21日	平成22年4月21日、死亡一時金決定後再確認をしていましたところ、1死亡者に対し、2人の請求人より死亡一時金の請求がなされていたことが判明しました。	水戸南年金事務所受け分死亡一時金請求書(死亡者のお母様請求)を平成22年3月17日入力決定しました。 市役所受け分土浦年金事務所回付受付分死亡一時金請求書(死亡者の養子請求 実の弟でもある)平成22年3月29日入力決定しました。 お母様請求の時にはお母様と死亡者の戸籍の添付だったため、死亡者に養子がいることを確認できずにお母様に支払い決定を行いました。 土浦年金事務所受付の死亡一時金請求書は養子関係(生計同一)が確認できたため支払い決定を行いました。 3名様とも同居でしたので、住民票の続柄で気付けなかったこと、窓口相談で養子縁組していたことを聞きとれなかったことが原因です。 オンラインへの支払事跡等の登録について行わないこととされ、オンラインへの登録再開については別途連絡するとなっていたため、支払事跡の登録ができず、登録もされていなかったため、入力に時間差があったにもかかわらず重複請求に気付かず支払いをしてしまったものです。	1名	過払い	120,000	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4月20日お客様に電話連絡し、1死亡者に対し二重の請求がされており、2人の方に死亡一時金の支払いを行っており、死亡者のお母様の請求分について死亡一時金返納金が発生する旨説明を行い、返納について了承を得ました。 オンラインへの登録再開については平成22年5月6日に通知により職員へ周知済です。	グループ内ミーティングにおいて、当該事象を説明しました。今回については、戸籍での確認ができませんでしたが、住民票の続柄にも注意を払うよう説明しました。	内部
95	老齢基礎年金支給繰下げ請求書の届出誤りについて	確認・決定誤り	千葉	幕張	2010年1月21日	2010年4月9日	平成22年4月9日、年金受給者様から4月支払い分の通知額が多いとの申し出があり、確認しましたところ、平成22年1月21日窓口において誤った請求書を受理していたことが判明しました。	平成22年1月21日に「老齢基礎年金支給繰下げ請求書」を受理するところ、誤って「老齢基礎年金裁定請求書65歳支給」を提示し作成を求め受理していたためです。	1名	過払い	1,882,527	受給者様が来所されたため、相談コーナーにおいて対応相談員が対応し、今回の事象を説明してお詫びをしました。 担当者より受給者様に6月か7月の支払いで本来の額にできることを説明し、過払金の一括返納と併せて了承を得ました。	お客様相談室において、当該事象を説明し、年金受給権者の諸届の説明と受理を慎重に行うよう指示しました。	外部
96	年金受給者の支払変更処理について	確認・決定誤り	大阪	貝塚	2010年1月14日	2010年2月9日	年金受給者様から、2月分の支払が金融機関の窓口支払になるように支払機関変更届を出していたにもかかわらず、金融機関の口座に振込される通知書が届いたことによる申し入れが平成22年2月9日にありました。確認しましたところ、支払機関変更届が1月中に2回提出されており、後に提出された届を先に入力し、先に提出された届を後に入力したことにより金融機関の振込となり口座が解約されていることから振込不能となることが判明しました。	平成22年1月14日に支払期間変更届(金融機関送金)が提出され、同日事務所にて入力処理を行い、平成22年1月4日に提出された支払機関変更届(金融機関振込)は、平成22年1月18日に事務センターで処理しましたため、金融機関の口座振込となりました。 事務所において入力する段階で支払機関変更届が同月に2回提出されているかどうかの確認がもれ、及び事務センターにおいて、同月に支払機関の変更されているかどうかの点検ができなかったことによるものです。	1名	未払い	171,099	平成22年2月9日のご本人様からの電話により、事務処理誤りが判明しました。対応として金融機関窓口支払の場合は3月15日にしかできないこと、立替払いについてもできないことを説明しましたが、理解は頂けず、早期の支払およびミスをした職員の処分を強く求められました。 ご本人様は機構本部にも電話されており、その対応について「事務所と同じ回答で、冷たい態度、一方的な打ち切りであった。また、上司を出さなかったり、現場に対応を押し付けるような他人事のような対応だったりと、組織としての対応ができていなかった。公務員感覚が抜けておらず、誠意が見られない。民間であれば本社で率先して対応にあたる。本部を含む対応者を処分してほしい。」とお叱りがありました。 3月15日の振込後、所長からご本人様に連絡しましたところ、ご本人様より今回の件についての機構全体での対応および対応についての改善策の検討をしてほしいとのご意見を頂いたため、機構本部に報告すること、また改善策を検討することを伝え、ご理解を頂きました。	室長が当該事象を課員に説明し、支払機関変更届を処理を行う際には、慎重を期すように指示を行いました。 事務センターとの打合せの機会に当該事象を説明し改善策として受付簿の改善について検討を行うこととしました。	外部
97	老齢基礎年金の裁定誤りについて	確認・決定誤り	東京	港	2005年11月26日	2010年3月9日	平成22年3月9日、本部から返戻された再裁定の書類を確認しましたところ、共済年金(旧法)の加入期間が基礎年金の対象期間として登録されていることが判明しました。	平成17年11月26日に受け付けた老齢年金の裁定にあたり、本来基礎年金の年金額に反映しない共済組合(旧法受給者)の加入期間を、支給対象期間として処理してしまったため、老齢基礎年金の過払いが生じていました。 特別支給の老齢厚生年金の裁定処理を行う際、共済組合員期間を合算対象期間として処理すべきところ、誤って基礎年金対象期間として処理したこと、処理結果リストのチェック及び決裁時の確認が不十分であったため、当該入力誤りを見落としていたことによるものです。	1名	過払い	1,973,000	室長がご本人様に説明とお詫びの電話連絡をして、説明に伺いたいと申し出ましたところ、納得できないので、面談する前に弁護士に相談してから対応を決めるとの回答でした。 ご本人様より受給者便が届いたが先に判明した厚生年金記録の記載がないことについての電話照会があったため、判明した記録を登録すると基礎年金の減額も併せて処理されることを説明し、減額される年金額を伝えました。同日、室長が面談し、謝罪するとともに、返納方法については十分相談に応じる旨を説明しましたところ、これ以上悩むよりも、年金額の訂正を了承して、過払い額は現金で一括返済したいとの申し出があり、「返納方法申出書」及び「再決定申出書」を受理しました。	請求書の受付時に内容のチェックの徹底を図ったうえで、事務センターに回付することとしました。	内部
98	支払保留の入力誤りについて	確認・決定誤り	京都	京都南	2010年2月3日	2010年4月2日	年金受給者様のご家族から時効特例給付の支払について平成22年4月2日に電話照会をいただいた際に、支払保留処理(死亡の疑い)が平成22年2月16日に行われており、4月15日の支払が保留となっていました。支払保留処理票を確認しましたところ、別人について誤って作成し入力処理されていることが判明しました。	平成22年2月3日に死亡連絡の電話があった方と事案の方とを見誤って当所において支払保留処理票を起票していたためです。 また、決裁においても起票誤りのチェックを漏らしたためです。	1名	未払い	427,175	4/2担当者がご家族に電話にて、今回の事象を説明してお詫びをしました。 4/2本部の支払担当に連絡し、4月21日に支払いできることを確認しました。 4/2担当者がご家族に電話にて、4月21日に支払いすることです了承を得ました。	4/5課内会議において、当該事象を説明し、電話連絡であっても支払保留処理票際には、死亡の事実が確認できる書類を添付するように指示しました。	外部
99	年金裁定請求書に係る共済組合期間の入力誤りについて	確認・決定誤り	群馬	渋川	2004年9月4日 2009年9月4日	2010年4月7日	平成22年3月26日、日本年金機構本部より、市町村職員共済組合からの依頼に基づく「裁定・支払処理の再調査および訂正について」の回送について、の送付がありました。 平成22年4月7日、依頼を受け、裁定請求書(平成17年2月9日受付)及び添付書類を確認しました結果、共済組合期間の審査・入力誤りを確認しました。	裁定請求書の添付書類である年金加入期間確認通知書(市町村職員共済組合発行)においては、昭和37年4月1日～昭和41年4月1日、昭和44年4月1日～昭和52年4月1日となっている。しかしながら、当該共済組合員期間について、昭和37年4月1日～昭和52年4月1日までの期間として審査・入力したことによるものです。 また、決裁においても審査・入力誤りのチェック漏れをしたことによるものです。	1名	過払い	29,700	お客様相談室長がご本人様に電話し、今回の事象を説明してお詫びをしました。ご本人様は内容について了解をされ、内容について文書での回答をする旨確認しました。 お客様相談室長がご本人様宅を訪問し、改めてお詫びをすることともに、誤りの内容と影響について説明し、了承を得ました。	課内会議において当該事象を説明し、入力にあたっての内容審査及び入力後の処理結果リストとの突合せを徹底し、今後誤りの無いよう指示しました。また、事務センター年金給付グループ長に対し、当該事象を説明し、担当者にも再発防止の周知を図るよう指示を依頼しました。	外部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生日	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
100	老齢基礎年金に係る裁定誤りについて	確認・決定誤り	佐賀	唐津	1993年4月20日	2010年4月8日	平成22年4月8日、武雄年金事務所の副所長から死亡した受給者様の件で照会がありました。内容を確認しましたところ、平成20年4月29日、当事務所において記録漏れの厚生年金期間が判明したことにより受付しました再裁定の処理が、業務センターへ進達後に、振替加算が誤って老齢基礎年金に加算されて支払われているため、事務処理が保留されていることが判明しました。	基礎年金番号導入前のため、現在の裁定請求書の処理方式ではなく、正確な原因は不明ですが、裁定請求書の審査・入力時点で、配偶者状態登録誤りの可能性が高いと思われます。	1名	過払い	1,026,600	平成22年4月9日、ご遺族(ご本人様は平成22年4月1日死亡)に電話連絡を行い、年金の過払いの件の詳細説明を行うため、至急、ご自宅まで訪問することを申し出ました。平成22年4月16日、副所長とお客様相談室長がご自宅を訪問し、ご子息とご息女(配偶者様は病気で入院中)に対し、説明が大変遅くなったこと及び現在までの経過、事情等を説明し、謝罪しました。また、今後の年金額及び過払い分の支払調整について説明し、後日、納付書が送付されてくるので、必ず納付していただくようお願いしました。再裁定及び未支給請求書を業務センターへ送付しました。	平成22年4月9日、直ちに役付会議を開催し、この件を報告し、事務処理誤りの原因、問題点を検証し、回答が長期になる場合は、途中経過等、随時にご本人様への連絡を徹底するよう指示しました。なお、現在は、配偶者状態表示については、複数人で確認を行っており、機械的なチェックも入るため、同様な事務処理ミスは、発生しません。	外部
101	年金裁定請求書に係る預金通帳の口座番号の入力誤りについて	確認・決定誤り	群馬	渋川	2009年12月17日	2010年4月16日	遺族年金を請求されましたご本人様から年金が振り込まれていないとの申立が、平成22年4月16日にあり、確認しましたところ、ご本人様から提出されました遺族厚生年金裁定請求書の受取金融機関欄に配偶者様の口座番号が記載されており、年金が振込み不能となっていたことが判明しました。	平成21年12月17日にご本人様から提出されました遺族厚生年金裁定請求書の受取金融機関欄に配偶者様の口座番号が記載されており、審査・入力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	349,200	平成22年4月16日、副所長が年金相談窓口にて今回の事象を説明してお詫びしました。ご本人様は内容について了承されました。	平成22年4月20日課内会議において当該事象を説明し、書類受付時の審査の徹底と、入力にあたっての審査及び入力後の処理結果リストの突合せを徹底し、今後誤りの無いよう指示しました。また、事務センター年金給付グループ長に対し、当該事象を説明し、担当者に再発防止の周知を図るよう指示を依頼しました。	外部
102	配偶者加給年金の過払いについて	確認・決定誤り	鹿児島	奄美大島	2003年4月17日	2010年4月15日	4月15日にご本人様の奥様より、ご主人様の加給年金の過払いを返済していますが、完済予定はいつですかとの電話照会がありました。ご本人様および奥様お二方の原簿記録並びに保管の裁定請求書を確認しましたところ、新規裁定時の配偶者状態表示を誤っていたため加給年金の過払いが発生していることが判明しました。	老齢基礎年金裁定時に配偶者状態表示を誤って処理しました。また、決裁においても誤りを発見できなかったためです。なお、65歳諸変更裁定時に社会保険労務士より加給年金の過払いを指摘され、生計維持申し立て欄は未記入として提出されたようで、その後、配偶者加給年金は支払われず減額支給となったため返済中と勘違いされたと思われます。	1名	過払い	1,088,783	4/16お客様相談室長がご本人様の奥様に電話で、お詫びと概略説明を行い、来週、訪問して謝罪と詳細説明する旨伝えましたが、訪問を固辞されました。よって、謝罪と詳細説明(過払い金の返納方法等含む。)を電話で行い、了承を得ました。同日、お詫び文書と返納方法申出書をご本人様宛送付しました。	平成22年1月より年金給付審査事務は事務センターで行っており、今後、年金事務所で発生することはないです。	外部
103	老齢厚生年金新規裁定時金融機関コード記入誤りについて	確認・決定誤り	新潟	事務センター	2010年2月18日	2010年4月15日	平成22年4月15日、ご本人様より柏崎年金事務所お客様相談室に老齢厚生年金の振込がされていないとの相談があり、柏崎年金事務所担当者からの電話連絡により確認しましたところ、平成22年2月26日裁定時の事務処理において、担当者が裁定請求書の金融機関コード欄に誤った金融機関コードを記入し、そのまま派遣職員による入力処理がされていたことが判明しました。	平成22年2月18日に、老齢厚生年金裁定請求書の審査決定をする際に、金融機関コードの確認が十分になされていなかったため、誤った金融機関コードのまま処理をしてしまいました。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	未払い	181,907	平成22年4月16日に、担当グループ長がご本人様に電話し、今回の事象を説明お詫びをし、再振替スケジュールと今後の進捗状況について逐次連絡をする旨説明し了解を得ました。4月23日現在再振込情報があり、概ね1週間から2週間後に振込まれる旨を連絡しました。また事後において振込完了の確認をしました。	4月19日朝礼時において、当該事象を説明し審査前処理、一次審査、二次審査において金融機関コードを必ず確認するよう指示しました。	外部
104	年金受給者の厚生年金保険被保険者記録の補正誤りについて	確認・決定誤り	長野	松本	2008年10月3日	2010年4月6日	総務省北海道管区行政評価局 年金記録確認北海道地方第三者委員会より、厚生年金保険の被保険者記録補正について照会があり、厚生年金記録の補正誤りが判明しました。平成20年6月24日に札幌東社会保険事務所より、被保険者記録照会があり、調査を行いました。平成20年10月3日に健康保険のみの加入記録であったにもかかわらず、厚生年金保険の加入記録として入力処理をしました。厚生年金保険期間として、加入なしとすべきところ、加入期間として処理をしました。	担当者の確認不足によるものです。	1名	過払い	46,500	北関東・信越ブロック本部より札幌東事務所・第三者委員会に連絡してからご本人様までご連絡するよう助言を受けました。第三者委員会に、健康保険のみの期間について、厚生年金保険期間として誤処理をした旨の回答を郵送しました。松本事務所お客様相談室長から札幌東事務所お客様相談室長に、事務処理誤り及び経過について連絡をしました。松本事務所お客様相談室長からご本人様に、事務処理誤りであったことを謝罪し、経過を電話にて説明しました。今後の対応については、第三者委員会の結論が出てから連絡することを話しました。松本事務所お客様相談室長から第三者委員会に、ご本人様に謝罪し経過について連絡したことを電話しました。	厚生年金適用調査課長が朝礼にて当該事象を説明し、記録補正を行う際は、慎重に行うよう指示をしました。決裁においても再チェックするよう指示をしました。	外部
105	脱退一時金送金誤りについて	確認・決定誤り	本部	業務渉外部	2010年1月12日	2010年3月24日	脱退一時金支給決定者のお客様から、脱退一時金の振込みが確認できないとの電話による申出が平成22年3月24日にありました。確認しましたところ、誤った口座番号で振込みの手続きをしたことから、脱退一時金支給決定者のお客様の口座に振込みができないことが判明しました。	脱退一時金裁定請求書の審査後に振込先金融機関変更の申出を受理し、脱退一時金裁定請求書に金融機関名等を転記する際に口座番号の転記を失念したためです。また、その後のチェックが不十分だったため、金融機関名、支店名のみ変更し、口座番号を変更しないまま振込の手続きをしたことによるものです。	1名	未払い	592,480	3/24担当者がお客様に電話し、今回の事情及び再振込みまでの手続きを説明してお詫びをしました。4/5日本銀行からお客様の口座に振込みできないとの連絡を受け、再振込みの手続きを行いました。また、担当者がお客様に電話し、4月15日頃に入金される予定である旨説明し、了承を得ました。4/20担当者がお客様に電話し、お客様の口座への入金を確認しました。	3/24脱退一時金請求書の審査等について、2重チェックの徹底を指示しました。	外部
106	遺族厚生年金の決定誤りについて	確認・決定誤り	広島	三原	2000年10月5日	2010年4月23日	平成22年4月23日、年金受給者のお客様が「65歳裁定請求書(はがき)」の提出に併せて、65歳からの年金受給額(見込額)の確認のため、相談窓口に来所されました。年金受給額(見込額)を計算する際、平成12年10月5日に決定(裁定)され、現在受給中の遺族厚生年金の決定誤りが判明しました。	平成12年8月31日に提出された「遺族厚生年金裁定請求書」を決定する際、在職中の死亡のため、本来は短期要件で決定するところ、長期要件(235月の被保険者期間)で決定されていました。そのため、基本年金額が300月で計算されおらず、中高齢の加算も加算されていませんでした。	1名	未払い	6,755,973	副所長及び室長がお客様宅を訪問し、謝罪を行うとともに、追加支給分の支払には時間(数か月)を要すること及び支払年月日と金額が確定した段階で、再度連絡することを説明のうえ、了承を得ました。支払年月日は平成22年7月15日を予定しており、確定次第、お客様にご説明を予定しています。	お客様相談室の職員に対し、遺族厚生年金裁定請求書の受付・審査時において、受給要件の確認を徹底するよう周知しました。	外部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生日	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
107	合算対象期間の誤算入について	確認・決定誤り	千葉	千葉	2002年1月	2010年4月26日	国民年金の特例任意加入をされたお客様が裁定請求をされたところ、審査過程において300月に7か月足りないことが判明しました。	お客様が60歳当時、受給資格について窓口で相談した際、昭和36年3月以前の厚生年金加入期間については、36年4月以後の厚生年金等加入期間と合算して1年以上なければ合算対象期間とならないにもかかわらず、7か月のみ厚生年金加入期間を誤って合算対象期間に算入し、60歳以降、特例任意加入し、99月の国民年金保険料を納付すれば、300月の受給資格期間を満たし年金を受給できるとの説明を行い、「国民年金任意加入被保険者資格取得申出書」を受理しました。 お客様は保険料を誤った終了月まで納付し、裁定請求をされたところ、事務センターの審査において、月数の不足が判明しました。	1名	なし	0	国民年金課の担当者がお客様に電話をし、事情説明のうえお詫びしましたが、納得は得られず、翌日ご自宅を訪問して説明することとなりました。 国民年金第1課長と担当者がご自宅を訪問し、再度事象の説明と謝罪を行いました。任意加入する際の窓口説明、裁定請求前の電話確認及び裁定請求時において、いずれも受給資格を満たしているとのことと請求した。今になって、7か月足りないため国民年金保険料の納付が必要との説明には納得できない。」として、了承を得られませんでした。なお、平成22年4月分から10月分の納付書をお渡しするとともに保険料納付後の11月以降、裁定請求書を再度提出いただくよう説明し請求書をお返ししました。お客様から検討後、連絡をいただくこととなりました。 お客様から電話連絡をいただき7か月分(平成22年4月分から10月分)の保険料を納付し、11月以降、裁定請求書を再度、提出していただくことで了承を得ました。	課内朝礼において、当該事象と合算対象期間の説明を行い、窓口、電話対応の周知徹底を指示しました。 任意加入の審査、決裁過程においても改めて合算対象期間をチェックするよう指示しました。	外部
108	成年後見人にかかる支払金融機関の変更処理漏れについて	未処理・処理遅延	本部	業務管理部	2010年1月15日	2010年1月19日	成年後見人から、初回の支払が1月15日と聞いていたが振り込まれていないとお申出があり、確認しましたところ、成年後見人の支払機関変更処理を漏らしていたため、成年後見人が指定していた金融機関に振込みが行われていないことが判明しました。	平成21年12月に成年後見人にかかる事務処理を行なう際、成年後見人にかかる住所登録処理のみを行ない、支払金融機関に関する処理を漏らしていたことによります。 社会保険業務センター企画調整課が支払係に依頼する処理票に、支払金融機関の変更について記載が漏れていました。	1名	未払い	1,210,749	1/19支払金融機関の変更処理を支払部にて行いました。 1/25成年後見人に対しては、明石年金事務所からお詫びと今回の事象を説明し、理解を得ました。 2/3変更後の金融機関に振込みがされていることを確認しました。	2/5今後、事務処理にあたっては、添付書類内容の確認の徹底を及び、作成担当者以外のチェックを徹底するよう指示しました。	外部
109	再裁定に係る年金支払いの遅延及び説明誤りについて	未処理・処理遅延	長崎	諫早	2010年3月15日	2010年3月11日	年金受給者様のご遺族から、「あらたな年金記録判明に伴う再裁定の手続きを行い平成22年3月に年金支給を行うとの約束がなされていたが、3月10日過ぎても何の連絡もない。約束は大丈夫か。」との電話照会がありました。 また、本件対応に際して、本部に対し最優先処理を依頼し、4月支払い予定の旨を連絡しました。後日、4月支払いにも間に合わないことが判明しました。	再裁定申出書の本部進達時に本部担当者に3月支払いに間に合うよう依頼していましたが、本部における人事異動時の引継が適切になされていなかったことが原因と思われます。 機構本部に確実な処理スケジュールを確認していなかったためです。	1名	未払い	397,745	3月15日に副所長から電話をし、支払いが遅延すること等について謝罪しました。 3月17日に副所長から機構本部の再裁定担当部署に電話をし、事情説明のうえ早期支払いに向けた対応を依頼しました。 3月18日に副所長から再度、電話をし、「現在、機構本部の方で早期支払いに向け鋭意努力している」ことを説明し了承を得ました。 3月29日に副所長から電話をし、改めてお詫びし、処理が完了したことと支払い時期を説明し了承を得ました。	本部との連絡・調整と処理スケジュールの入念な確認を徹底するよう指示しました。	外部
110	障害基礎年金に関する事務処理誤りについて	未処理・処理遅延	鳥取	事務センター	2010年1月22日～2010年3月9日	2010年3月24日	障害基礎年金受給者様から、障害状態確認届提出後に結果の通知が来ないと照会電話をいただいたため調査しましたところ、担当者が、障害状態確認届を未処理で保管していたことが判明しました。 また、調査の結果、お電話いただいた受給者様を含め18名分が未処理であり、次回4月15日支払予定分が差止状態であることが判明しました。	障害基礎年金受給者様から障害状態確認届を受付後は、各担当者が「年金受給権者現況届」を入力し、年金差止の解除を行い、障害認定医の審査を受けることとなっておりますが、担当者が入力を失念し、さらに、障害認定医へ審査依頼せず、未処理書類の所定保管場所以外の場所へ書類を保管していました。担当者は未処理があることの意識を亡失していました。 受付処理日報・進捗管理票が完備できておらず、日々の点検ができていなかったため、未処理件数の把握ができていませんでした。	18名	未払い	2,490,239	差止解除を行うため、「年金受給権者現況届」を3月24日に18件入力した結果、5月14日支払予定スケジュールが表示されました。 事務処理誤り判明後、3月24日に機構本部全国一括業務部門支払部へ、4月支払のための手作業依頼について確認しましたところ、銀行振込者は3月31日までに「早期支払依頼及び願書」を提出すれば4月15日は不可能だが4月中には可能との回答を得ました。依頼書等作成し早期支払処理を依頼した結果、振込みが一週間程度の遅れになるが支払処理を進める旨の回答がありました。しかし、この取扱いは金融機関によっては対象外であり、今回に限り別の振込先を指定すれば一週間程度の遅れで振込可能とのことでした。また、年金担保設定者については、福祉医療機構の了解が必要であり、3月30日に調整し結果を回答することとした。(3/26) 福祉医療機構の了解が得られた旨の回答がありました。(3/30) この回答結果を受けて本人様へまず電話により事務処理誤りを報告し面談依頼を行いました。その後出向し面談のうえ説明と共にお詫びを申し上げます。 年金給付グループ職員に対し、受付書類の審査、保管状況の点検を行った結果、事務処理誤りにつながる未処理で放置している書類はないことを確認しました。(3/26)	各種書類の所定保管場所を再認識させると共に、グループ長による保管状況の点検確認を強化することとしました。 受付処理日報・進捗管理票を早急に整備し、厳格に進捗管理を行うこととしました。	外部
111	年金記録関係に係る受給者の年金再裁定進達の遅延について	未処理・処理遅延	和歌山	和歌山東	2008年10月3日	2010年3月25日	平成22年3月25日B様より再裁定の経過照会があり、当事者である職員Aに確認しましたが、不明瞭な為、職員Aの身辺の書類を捜索した結果、B様の未処理の再裁定請求書を発見しました。翌日以降、職員Aは不在でしたが、更に身辺を捜索した結果、C様、D様の未処理の書類を発見しました。 B様 平成20年12月5日特別便記録調査申出書を受理し、平成21年3月27日ご本人様へ結果を回答し、平成22年3月25日ご本人様から再裁定の経過照会があり、庁に進達していない事が判明しました。 C様 平成20年10月3日特別便記録調査申出書を受理し、平成21年4月21日ご本人様より申し出あり、記録は判明しましたが統合処理せず、再裁定進達もしていない事が判明しました。 D様 平成20年11月12日期間照会申出書を受理し、調査の結果記録判明し、記録統合しましたが、再裁定進達をしていない事が判明しました。	職員Aの書類放置によるものです。 管理者の進捗管理不足によるものです。	3名	未払い	4,664,799	B様 平成22年3月29日機構本部に連絡し、平成22年6月支払分で調整する旨の回答を受け、併せてご本人様へも連絡しました。お詫びと対応を伝え了承を得ました。 C様 平成22年4月2日記録統合を行い、4月13日ご本人様宅に赴きお詫びと対応(平成22年6月支払分で調整一機構本部に確認済)を伝え、了承を得ました。再裁定に伴う提出書類を受理しました。 D様 ご本人様が既に死亡しご遺族に未支給分の支払がされていたため、4月10日ご遺族に連絡しました。お詫びと対応(差額を6月に支払い一機構本部に確認済)を伝え了承を得ました。	4月1日、課長会議を開催し事件について報告しました。部下職員の保留書類の確認と担当課へのスムーズな書類の引渡しを徹底するよう指示しました。	外部
112	老齢厚生年金にかかる裁定処理の遅れによる支払い遅延について	未処理・処理遅延	福岡	事務センター	2010年1月20日	2010年4月7日	4月7日にご本人様から「12月24日に裁定請求書を提出したのに、5月14日支払い予定では納付できない」と電話がありました。	平成21年12月24日南福岡年金事務所にて裁定請求書を受付し、12月28日事務センターで受付しました。担当者が内容を審査して、平成22年1月12日事務センター国民年金グループへ国民年金の記録の補正を依頼しましたが、1月20日任意加入期間中に追納がされているため、本部へ確認しないと補正はできない旨、グループ長あて回答がありました。時間を要するため、国民年金の記録の補正は、年金の裁定後に行うことをグループ長から担当者へ口頭で伝えました。その後、担当者が記録補正を要するものとして保管して裁定の処理を保留していたことが原因です。なお、この件は、未処理の整理をした際に、誤りに気づき、3月25日裁定処理を行っているものです。	1名	なし	0	4月7日担当者がご本人様へ電話により原因を説明し、お詫びしました。 4月7日グループ長がご本人様へ電話しました。謝罪されても支払いが5月14日より早くならないのであれば、納付できないが、これ以上言っても仕方がないと言われ、電話を置かれました。	4月8日朝礼において、当該事象を説明し、未処理がないか確認を行うよう指示しました。	外部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生日	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
113	「国民年金・厚生年金保険 老齢給付裁定請求書」の進達遅れについて	未処理・処理遅延	沖縄	事務センター	2010年1月15日	2010年4月15日	4月15日浦添年金事務所に年金が振り込まれていないと、ご本人様が来所され、確認しましたところ、年金が振り込まれていないことが判明しました。	平成22年1月14日に「国民年金・厚生年金保険 老齢給付裁定請求書(ハガキ)」を浦添年金事務所に提出され、平成22年1月15日、沖縄事務センター 年金給付グループに進達しました。 進達を受けて、担当者が日本年金機構本部に進達する書類を誤って処理不要として処理済りに綴ったことによるものです。	1名	未払い	384,916	平成22年4月15日、年金給付グループ職員が日本年金機構本部と連絡をし、早急に支払うことをお願いし、平成22年4月16日に平成22年5月14日の随時払いで払うことを確認しました。 平成22年4月16日年金給付グループ職員が、留守番電話にお詫びの為に電話したことを登録しました。 平成22年4月19日、ご本人様から連絡があり、年金給付グループ職員が、お詫びと平成22年5月14日にお振込みすることを説明しました。詳しいことについては、改めて当方から連絡をすることで了承されました。 平成22年4月21日 電話にて平成22年5月14日随時払いで払うことを改めて説明しましたところ、5月10日に支払いがあるので4月中に払って貰わなければ困ることでした。 沖縄事務センターから日本年金機構本部に依頼し、4月末受給者様の口座に振り込みができることになりました。 平成22年4月23日、ご本人様に電話にてお詫びし、4月末にお振込みすることでご了承を得ました。事務センターから訪問してお詫びしたい旨伝え、電話で十分だったので訪問はしなくて良いですとのことでした。	すべての諸変更の処理に、再チェックをいれこのような事象がないことを確認しました。 職員で会議をし、再発を防ぐために職員・アシスタントに指示を行いました。 平成22年4月23日再度グループ内会議で当該事象を説明し、慎重に行うよう指示しました。	外部
114	支払機関変更届の不備連絡の遅れによる振込不能について	未処理・処理遅延	大阪	事務センター	2010年2月24日	2010年4月22日	ご本人様から支払機関変更届を出しているにもかかわらず変更になっていない、4月払いが振込されていないと年金事務所に照会がありました。 同日、事務センターにおいて、2月24日に年金事務所で受付しました支払機関変更届は、金融機関の証明欄の洩れにより不備返戻予定(保留)になっていたため、振込不能となっていたことが判明しました。	2月24日年金事務所で支払機関変更届を郵送受付しました。 3月1日事務センターで受付しました。(受付作業3月1日～3月5日) 第3グループでの一次審査3月8日～10日、二次審査3月11日～15日 オンラインデータの確認3月16日～18日 3月19日～31日返戻の確認、4月1日から順次返戻文書を作成し送付していましたが、事務滞留の影響で発送前(保留)の状態でした。	1名	未払い	132,016	4月22日事務センター担当より支払機関変更の不備照会の遅れによる振込不能の経過を説明しお詫びしました。変更処理に伴う金融機関の通帳写しについて提出を依頼しました。 4月23日ご本人様より別の金融機関への変更届の提出が年金事務所より即日処理しました。事務センター担当より処理経過の説明のため、4月26日に上司と説明に伺う旨連絡しました。 4月26日ご本人様と事務センターグループ長、担当者が面談し、事務処理の遅れについて経過を説明しお詫びしました。 なお、再振込については、具体的な処理予定日(5月中旬から5月末頃)がわかり次第文書にて連絡することで了承を得ました。 面談時にご本人様より組織が変更となり混乱しているのではないかと指摘があり、スキャナー等の購入で迅速化などが図られるのではないかと意見を承りました。	諸変更チーム内会議において、当該事象を説明し、不備処理の迅速化を図るため一次審査の段階で、返戻を行うことを申し合わせました。また、進捗管理を徹底し滞留発生の防止を図ること指示しました。	外部
115	再裁定の進達遅れについて	未処理・処理遅延	神奈川	小田原	2009年4月13日	2010年4月26日	年金受給者様の奥様より、厚生年金の加入の記録お知らせが届き、昨年4月に年金記録が判明した記録が反映されていない旨のお問合せがあり、確認しましたところ、再裁定の書類が進達遅れしていることが判明しました。	窓口で受け付けした後の業務の流れの中で、仕分け作業に誤りがあり、照会中等の理由により、保留している書類の中に紛れたものと思われま	1名	未払い	35,800	書類の進達遅れであったことを電話連絡して謝罪し、速やかに事務処理を進めることと支払い予定時期を説明し、あらためて訪問による謝罪を行いたいと話しましたが、事務処理を進めてもらえればよいとお返事をいただきました。	他部署の協力を得て、再裁定の進達遅れがないか定期的にねんきん特別便等の受付書類を確認することとしました。	外部
116	老齢新規決定時の入力誤りについて	入力誤り	大阪	事務センター	2009年12月16日	2010年2月10日	2月10日(水)ご本人様より2月15日の支払金額が少ないのではないかと電話連絡が堺東 年金相談センターにあり、大阪事務センター年金給付第2グループへ調査依頼の連絡がありました。 年金給付第2グループで調査しましたところ、年金請求書入力時の誤りが判明しました。	平成21年12月16日、老齢給付裁定入力時に誤って入力、点検時に誤りが判明しましたが、正しくは取消して再入力すべきところ取り消さず、訂正入力を行ったため、正しい入力がされていませんでした。 最終の入力点検においては、訂正入力の処理結果リストのみで点検を行ったため、入力誤りを発見することができませんでした。	1名	未払い	30,858	年金給付第2グループ長よりお詫びの電話連絡、説明をしましたが、納得されず再度連絡することとなりました。 本部の支払担当に電話の上、処理方法及び差額支払時期等の相談を行いました。通常は4月15日支払い予定だが、早く3月中旬の支払予定とのことでした。 副事務センター長と年金給付第2グループ長でご本人様のご自宅を訪問し、ご本人様及び配偶者様と面談のうえ、今回の事務処理誤りについて謝罪を行い、3月中旬の支払予定で本部と事務処理を進めていることの説明を行い、了承を得ました。	2月12日にグループ全職員と入力担当派遣職員全員に事務処理誤りの内容と訂正時の処理方法を周知徹底しました。	外部
117	老齢厚生年金請求書の口座番号入力誤りについて	入力誤り	京都	事務センター	2010年3月15日	2010年3月23日	平成22年3月23日、ご本人様より平成22年3月15日振込み予定の年金が、振込まれていないと、京都南年金事務所に連絡がありました。京都南年金事務所より上記内容の連絡を受け、年金請求書を確認しましたところ、口座番号の入力誤りが判明しました。	第一次審査者及び第一次審査者以外でチェックを行いました。記載誤りのチェックが漏れてしまったためです。	1名	未払い	13,633	3/23京都南お客様相談室室長が、ご本人様に電話にてお詫びし、これからの振込み時期について説明しました。	3/24グループ内に当該事象を説明し、第一次審査者以外の複数名のチェックを行い記載誤りのチェック漏れがないよう申し合わせました。	外部
118	老齢福祉年金送金通知書の発行年月日誤りについて	通知等の作成誤り	長野	事務センター	2010年4月9日	2010年4月15日	平成22年4月15日、本部から送金通知書の発行年月日を確認するよう連絡があり、確認しましたところ、本来、平成22年4月6日で発行すべきところを平成22年4月9日で発行していたことが判明しました。	老齢福祉年金送金通知書の作成において、事務担当者が、本来は支払処理日を入力すべきところを作成年月日で入力を行ってしまいました。また、その処理結果チェック及び決裁において誤りを発見できませんでした。	1名	なし	0	担当者がご家族に電話によりお詫びと経過説明を行い、ご了解をいただきました。 ご本人様が指定金融機関に行っていなかったため、連絡を待っていたこととなりました。 4/16年金給付グループ長がご家族に電話により、4/20から今回お送りした老齢福祉年金送金通知書により年金の受け取りが可能となることを説明しご了承をいただきました。	4/16朝ミーティングにおいて、当該事象を説明し、疑問のある案件については、個人判断することなく、通知等を確認し、慎重に行うよう指示しました。	内部
119	国庫金送金通知書の作成時誤りについて	通知等の作成誤り	千葉	事務センター	2010年4月9日	2010年4月14日	平成22年4月15日、本部から送金通知書の発行年月日を確認するよう連絡があり、確認しましたところ、本来、平成22年4月6日で発行すべきところを平成22年4月9日で発行していたことが判明しました。	平成22年4月9日に老齢福祉年金受給権者台帳システムにて国庫金送金通知書を作成した際、スケジュールにある支払処理日を発行年月日として入力する作業を怠り、結果として誤った発行年月日の送金通知書を作成・発送してしまいました。	13名	なし	0	4月16日現在、対象者様13名中7名様と連絡が取れ、4名様が金融機関で受領済である旨確認しました。4月19日2名様、22日1名様、ご本人様より誤った送金通知書を回収し差し替えを完了しました。(15日郵送分) 4月16日日本年金機構本部年金給付部給付企画グループより連絡があり、厚生労働省年金局より日本銀行に申し入れをし、4月20日より読替え対応していただけることになり、4月20日以降は、誤った発行日の送金通知書を窓口へ提出されても老齢福祉年金が支払われるとのことでした。	今後、送金通知書作成、発送にあたり厳重なチェックを図るよう徹底しました。	内部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生日	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
120	老齢福祉年金送金通知書発行日の記載誤りについて	通知等の作成誤り	高知	事務センター	2010年4月15日	2010年4月15日	平成22年4月15日、本部から送金通知書の発行年月日を確認するよう連絡があり、確認しましたところ、本来、平成22年4月6日で発行すべきところを平成22年4月9日で発行していたことが判明しました。	送金通知書の発行日については、老齢福祉年金事務取扱要領により支払処理日とすることになっていますが、確認不足により送金番号送金日としていたためです。(これまでの支払不能連絡はありませんでした)	4名	なし	0	H22.4.15対象者確認し連絡先の調査、郵便局への支払確認等により、2名様は支払済でした。1名様は施設入所者で担当者を確認しました。未受領であったため、お詫びのうえ差し替えすることとしました。 H22.4.20施設入所者の1名様分の送金通知書(記載誤り分)郵送にて受領完了しました。 H22.4.21未確認の1名様のご自宅へ架電し通話、ご本人様のお子様と話しました。謝罪をい何かあれば連絡をいただくよう説明し了承を得ました。	老齢福祉年金事務取扱要領を熟読し曖昧な判断による事務処理を行わないよう徹底します。	内部
121	老齢福祉年金平成22年4月定期支払における事務処理誤りについて	通知等の作成誤り	山口	事務センター	2010年4月15日	2010年4月15日	平成22年4月15日、本部から送金通知書の発行年月日を確認するよう連絡があり、確認しましたところ、本来、平成22年4月6日で発行すべきところを平成22年4月9日で発行していたことが判明しました。	事務処理担当者が正しい処理方法の知識を有しておらず、老齢福祉年金受給権者台帳システムで国庫金送金通知書を作成する際、スケジュールの支払処理日を発行年月日として入力すべき確認を怠り事務処理を行ったため、金融機関において受取不能の国庫金送金通知書を作成・発送してしまったものです。	1名	なし	0	金融機関に受領の有無を確認しましたところ、未受領であることが判明しました。 ご本人様は高齢のためご子息に連絡し、今回の事象を説明しましたところ、送金通知書を作成し直し郵送することで了解をいただきました。平成22年4月16日、ご本人様に送金通知書を郵送し対応を完了しました。	事務担当者は「老齢福祉年金事務処理要領」「老齢福祉年金受給権者台帳システム運用説明書」を熟読し、曖昧な判断による事務処理を行わないよう徹底いたします。また、上司が常に監督を行い事務処理誤りの再発防止に努めます。	内部
122	老齢福祉年金送金通知書の発行年月日について	通知等の作成誤り	埼玉	事務センター	2010年4月9日	2010年4月15日	平成22年4月15日、本部から送金通知書の発行年月日を確認するよう連絡があり、確認しましたところ、本来、平成22年4月6日で発行すべきところを平成22年4月9日で発行していたことが判明しました。	事務処理担当者が送金番号発行年月日について制度及び処理方法の正しい知識を有してなく、老齢福祉年金受給権者台帳システムにて送金通知書を作成した際、スケジュールにある支払処理日を発行年月日として入力するという作業を怠り、結果として誤った発行年月日の送金通知書が作成・送付されてしまいました。	12名	なし	0	平成22年4月15日13時より年金給付第1グループ長と担当者でご本人様へ電話確認し、(ご本人様へ連絡がつかないものは、金融機関へ支払い状況確認し、支払済確認)支払済8名、死亡者1名、支払通知書差替3名でした。 平成22年4月15日中にご自宅へ訪問し謝罪し、送金通知書の差替が完了しました。	老齢福祉年金事務取扱要領について及び老齢福祉年金受給権者台帳システム運用説明書を熟読し、マニュアルに沿った事務処理の徹底を図ることとしました。	内部
123	老齢福祉年金受給者に送付した国庫金送金通知書の発行年月日誤り	通知等の作成誤り	山形	事務センター	2010年4月9日	2010年4月15日	平成22年4月15日、本部から送金通知書の発行年月日を確認するよう連絡があり、確認しましたところ、本来、平成22年4月6日で発行すべきところを平成22年4月9日で発行していたことが判明しました。	老齢福祉年金受給者様への国庫金送金通知書の作成は、「老齢福祉年金受給権者台帳システム」の「送金通知書出力条件設定画面」で「発行年月日」欄を入力し、2部複写式の帳票に出力します。システムを立ち上げた状態の「発行年月日」は、システムを起動した日(今回のケースでは「平成22年4月9日」)が表示されますので、出力設定時に老齢福祉年金支払事務スケジュールを確認し、スケジュール上の「支払処理日」(「平成22年4月6日」)を指定して通知書を出力すべきところを担当者が「発行年月日」の設定をせずに出力したことによるものです。 老齢福祉年金事務担当者の「発行年月日」に関する注意不足と、曖昧な判断による事務処理が今回の事務処理誤りが生じた原因であります。	1名	なし	0	4/15 年金給付グループ長及び老齢福祉年金事務担当者がご本人様宅を訪問しましたが、接触はできませんでした。 4/16 厚生労働省年金局と関係各所において、誤って記載された「発行年月日」を直し読み替えて取り扱うよう協議を行っている、本部給付企画グループより連絡がありました。 4/19 厚生労働省年金局から日銀への申し入れにより、4月20日以降は誤った送金通知書の日付を読み替えて対応していただけになった旨、本部給付企画グループよりメールがありました。 4/21 郵便物の配達状況について郵便事業会社に照会しましたところ、4/20日に窓口にて郵便をお渡ししましたとのことでした。送金通知書を受領したのが20日以降であり、日付の読み替えにより支払ができない事態は発生しないことから、ご本人様に対してお詫びに何う必要があるか本部給付企画グループに確認しましたところ、必要ありませんとのことでした。従いまして、今後ご本人様に対する対応はしないこととしました。	4/16 グループ内の打ち合わせを行い、今回の事象を説明し、老齢福祉年金支払事務スケジュールを確認するとともに、「老齢福祉年金事務処理要領」「老齢福祉年金受給権者台帳システム」を熟読し曖昧な判断による事務処理を行わないよう徹底いたしました。	内部
124	老齢福祉年金送金通知書の発行年月日記載誤りについて	通知等の作成誤り	福島	事務センター	2010年4月9日	2010年4月15日	平成22年4月15日、本部から送金通知書の発行年月日を確認するよう連絡があり、確認しましたところ、本来、平成22年4月6日で発行すべきところを平成22年4月9日で発行していたことが判明しました。	事務処理担当者が送金番号発行年月日について制度及び処理方法の正しい知識を有していなかったため、老齢福祉年金受給権者台帳システムにて送金通知書を作成した際、スケジュールにある支払処理日を発行年月日として入力するという作業を怠り、結果として誤った発行年月日の送金通知書が作成・発送されてしまいました。	1名	なし	0	4/28 ご本人様より文書での回答がありました。国庫金送金通知書の金額についてはまだ受け取られておらず、4/30に受け取る予定とのことでした。	担当者は「老齢福祉年金事務処理要領」「老齢福祉年金受給権者台帳システム運用説明書」を熟読し、曖昧な判断による事務処理を行わないよう徹底することとしました。	内部
125	「年金請求書の事前送付(ターンアラウンド)における封入物の誤りについて	通知等の作成誤り	本部	記録管理部	2010年4月5日	2010年4月7日	年金の支給開始年齢(60歳・65歳)の3か月前に発送している「年金請求書の事前送付(ターンアラウンド)においては、発送区分に応じて3種類の「リーフレット」(60歳発生(赤)・65歳発生(青)・特老厚請求もれ(緑))を同封しています。 平成22年3月に、平成22年度使用分の「リーフレット」の調達を行い、年金請求書の作成・発送準備業者に納品(3月24日)後、4月7日に受け取ったサンプル品を確認しましたところ、65歳発生用と特老厚請求もれ用の「リーフレット」の色が入れ替わっていることを発見しました。 年金請求書の作成・発送準備業者A社に確認しましたところ、4月5日発送分について特老厚請求もれ用を同封すべきところ、65歳発生用を同封し発送準備を行っており、1,239件が発送済であることが判明しました。	「リーフレット」については、従来、使用時における混同を避けるため、色による区別(赤・青・緑の3種類)を行っているところですが、「リーフレット」作成業者B社が65歳発生用と特老厚請求もれ用の「リーフレット」の色を間違えて作成しました。 当グループにおいては、年金請求書の作成・発送準備業者A社への納品時の検査を怠り、更に、4月7日にサンプル品の提出を受け、検査も翌8日と遅れました。 A社においても「リーフレット」の記載内容を確認することなく、色による区別の作業を行いました。	1,239件	なし	0	B社に対しては3月24日納品分の65歳発生用及び特老厚請求もれ用の「リーフレット」の再作成及び納品を指示しました。(4月12日納品) 今回、誤った「リーフレット」を送付したお客様には詫言状とともに正しい「リーフレット」を送付しました。(4月14日発送) 本事象により4月12日の発送準備のやり直しが生じたことから、4月12日の発送を取りやめ、4月19日発送分と合わせて発送しました。 上記対応を日本年金機構全体に周知しました。	今後、印刷物等の納品時には必ず検査を行うことを再度徹底するとともに、検査終了後は内容確認報告をグループ長へ行うこととしました。	内部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生日	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
126	「年金請求書の事前送付」(ターンアラウンド)における封入物の誤りについて	通知等の作成誤り	本部	記録管理部	2010年4月5日	2010年4月16日	年金の支給開始年齢(60歳・65歳)の3か月前に発送している「年金請求書の事前送付」(ターンアラウンド)においては、発送区分に応じて3種類の「リーフレット」(60歳発生(赤)・65歳発生(青)・特老厚請求もれ(緑))を同封しています。 【整理番号125】の対象者に対して、4月14日にお詫びの文書とともに正しい「リーフレット」等を送付しましたが、4月16日に、お客様より当初送付された「リーフレット」と「再送付分のリーフレット」の記載内容が全く同じであるとの照会が寄せられ、当グループにて調査を行いましたところ、4月14日に発送した対象者の一部に対しては、当初より正しい「リーフレット」が同封されており、その結果、同一の内容の「リーフレット」が再度送付されていたことが判明しました。(当該対象者の特定はできませんが、約600名程度と見込んでいます)	【整理番号125】の対象者について年金請求書の作成・発送準備業者A社の「リーフレット」の在庫管理が不十分であったために誤った内容が報告され、当該対象者の一部に当初より正しい「リーフレット」が同封されていた方が含まれていたにもかかわらず「再送付分のリーフレット」を発送したものです。	600名	なし	0	本件事象を日本年金機構全体に周知しました。 A社に対しては、業務委託で使用する各種帳票の在庫管理を徹底し、また、当グループへの報告体制を見直すよう指示を行いました。	業務委託で使用する各種帳票の在庫管理を再度徹底するよう指示を行いました。	外部
127	事務所長名による裁定取消通知について	通知等の作成誤り	福岡	博多	2010年2月26日	2010年4月21日	本部からの「無効処分についての調査・対応(指示・依頼)」により判明しました。 当初、メール等で確認依頼されたときは、裁定取消事案を該当事案と認識していなかったため、「該当なし」として報告していました。	1月以降、裁定取消通知が事務所長名で交付できないことを認識しないまま、所長決裁のうえ、事務所長名で裁定取消通知書を交付したことによるものです。	1名	なし	0	ご本人様の奥様に電話で裁定取消通知の裁定者誤りについて説明のうえ謝罪しました。厚生労働大臣名の正しい通知が5月の連休明けに届く旨説明し、届いたときに同封の返信用封筒で誤った通知を返送してもらうこと了承を得ました。	福岡事務センターと調整し、センター及び事務所内で周知徹底を図りました。	内部
128	遺族厚生年金の不支給決定の無効処分について	通知等の作成誤り	三重	四日市	2010年2月12日	2010年4月16日	平成22年4月13日付、機構本部給付企画グループからの「無効処分についての調査・対応」に基づき調査しましたところ判明しました。	厚生労働大臣を裁定者とすべき遺族厚生年金の不支給決定通知を、機構本部、ブロック本部等に事前に確認することなく、平成22年2月12日、誤って四日市年金事務所長名でしました。	1名	なし	0	4月22日、担当室長が請求者様のご子息に、電話にて説明の上謝罪しました。また厚生労働大臣による処分通知書については差替え準備中であり、2～3週間かかる旨説明しましたところ、ご理解を得ました。	年金決定にあたっては、必ず諸規定の確認を行い、不明な点については機構本部、ブロック本部に確認することとします。	内部
129	記録追加による旧法国民年通老から旧法国民年齢の裁定替えに伴う取消通知発行の誤りについて	通知等の作成誤り	北海道	札幌西	2010年1月28日	2010年4月21日	日本年金機構年金給付部より「無効処分についての調査、対応、メールが4月13日に入り、4月15日に本部へ当所の件について、該当するかどうか照会、「該当する」旨回答を受け4月16日に北海道ブロック本部へメール報告をしました。4月21日北海道ブロック本部より「今回についても事務処理誤り、報告するよう、指示を受けました。	ねんきん特別便等でご本人様の国民年金記録証明、追加することにより、旧法国民年通老から旧法国民年齢に裁定替えになるため、請求書を提出してもらい社会保障庁に到達しました。 平成21年11月12日付で社会保障業務センター業務第2課管理係より「旧法国民年金、厚生年金裁定取消依頼の返戻について」を受理しました。 平成22年1月28日に、旧法国民年通老を取消し、ご本人様に「札幌西年金事務所長、名で通知書を送りました。 平成22年4月20日、北海道ブロック本部より「厚生労働大臣の認可申請のため資料送付」依頼があり、同日FAXで送付しました。 本件事案の原因は、まず第一に21年12月末までに処理できなかったことにあります。これは、旧法国民年齢裁定が後になるため、取消を先に処理すると返納通知が先行し、旧法国民年齢の裁定(支払)との間隔をあけないために行ったものです。第二として、今回の取消について認可対象か否かの確認もせず、社会保障庁当時と同様の処理を行ってしまったことです。	1名	なし	0	北海道ブロック本部に認可申請について依頼し、その際に認可された通知については、ブロック本部を経由し、当所に送付されご本人様に通知する旨を確認しました。 ご本人様に「取消通知書」の誤りについて説明し、了解を得ました。	4月21日朝会で課員に、「裁定取消」も厚生労働大臣の認可通知であることを周知し、ブロック本部を通して認可申請を行うことを徹底しました。	内部
130	厚生労働大臣を裁定者とせずに脱退手当金処分通知を送付した誤りについて	通知等の作成誤り	東京	事務センター	2010年1月18日	2010年1月19日	平成22年1月19日に機構本部から大臣印影待ち件数に関する調査のメールが入り、利益処分についても厚生労働大臣名で通知しなければならないことを初めて認識しました。このことから、脱退手当金支給決定通知書を東京事務センター長名として誤って発送したことが判明しました。	平成22年1月当初、支給決定通知書について機構本部からは特に何も示されていなかったため、独自に作成する必要があると判断し準備を進めました。その際、利益処分については、事務センター長を決定者とした通知で構わないと認識していました。機構になってから最初の支払登録分(1月8日支給決定分)について、振込予定が1月18日に確認できましたため、その日のうちに請求者宛に東京事務センター長名にて脱退手当金支給決定通知書を送付しました。 翌、1月19日に、機構本部より大臣印影待ち件数に関する調査のメールが入り、利益処分についても厚生労働大臣名で通知しなければならないことが確認できましたため、それ以降の脱退手当金支給決定通知書の送付は中止しました。	56名	なし	0	平成22年4月13日付、機構本部年金給付部の指示に基づき作業を行い、国の承認が得られ次第、改めて裁定者を厚生労働大臣とした処分通知を送付しました。同時に、事務センター宛の返信用封筒を同封し、無効処分通知との差替えをします。 機構本部年金給付部の指示に基づき、脱退手当金支給決定通知書の処分日は、前回通知した日と同じ平成22年1月18日として通知しました。	法令及びマニュアルをよく確認し業務を遂行すると共に、事務処理上不明な点は、機構本部に確認するようセンター各グループに指示を行いました。	内部
131	年金証書の誤送付について	誤送付・誤送信	福岡	事務センター	2010年1月29日	2010年2月3日	旧法の年金証書を裁定後に送付した受給者様(平成21年12月14日死亡)のご家族A様から、平成22年2月3日に東福岡年金事務所へ封書が届き、内容は他の受給者の方の年金証書が混入しているとのことで、ご本人様とは別の方の年金証書が同封されていました。同日、東福岡年金事務所より、年金証書の送付を行った事務センターへ、上記の旨の連絡があり、確認しましたところ、封入の際、誤って別人B様の分を混入させていたことが判明しました。	旧法の年金証書は、本部からセンターへ送付されますので、それを裁定請求書と突合せを行い、諸変更の進捗が必要なのは、裁定請求書から抜き出し、本部へ進捗を行っています。 旧法の年金証書は、過去の記録も打ち出されるため、1件あたりの枚数が数枚有り、ホッチキスで編綴はされていますが、かさばっています。今回、平成22年1月29日に送付する際、2件が重なっているのを見落とし担当職員がそのまま窓開き封筒に封入してしまい、封綴をする職員も重なっていることに気づかないまま封綴したため発生したものです。	2名	なし	0	副センター長が、平成22年2月3日にA様に電話で事情説明とお詫びをしたうえで、訪問しお詫びする旨申し出たが、訪問は不要とのことでした。 平成22年2月5日に副センター長と年金給付第1グループ長がご本人様のご自宅に向きました。ご本人様のご息女が対応され、ご本人様は現在入院中だが連絡はとれるということでしたので、連絡をいただくようお願いしました。平成22年2月8日、入院先の病院に向き、ご本人様に事情説明と謝罪を行い、年金証書を手渡しました。	書類の送付の点検は、封入と封綴を2名体制で行っていますが、今後、このようなことが発生しないよう、今まで以上に細心の注意を払って点検を行うよう職員へ周知しました。 今後は、旧法年金の証書送付の際、年金裁定時に本部より送付される裁定一覧表に記載された件数と封筒の数が一致することを必ず確認することとしました。	外部
132	遺族厚生年金証書の誤送付について	誤送付・誤送信	京都	事務センター	2010年3月10日	2010年3月13日	平成22年3月13日、遺族厚生年金証書の送付を受けられましたA様のご家族より、別人の年金証書が入っているとの連絡が年金ダイヤルに入りました。年金ダイヤルより報告を受けました下京年金事務所室長から京都事務センター年金給付グループ長あて連絡し確認しましたところ、封入の際、A様あて別送シールを貼った封筒に誤ってB様の年金証書を封入していたことが判明しました。	平成22年3月10日にA様の年金証書を封入する際、ご家族宅に別送するための宛名シールを作成し窓開き封筒に貼りつけたものの、証書氏名を確認せずB様の証書を封入しました。A様の年金証書は窓開き封筒にてそのまま発送しました。	2名	なし	0	3/13年金給付グループ長がA様のご家族に電話にてお詫びし、その後ご自宅へ訪問し誤送付した年金証書を回収しました。 3/15担当者よりB様に電話にて今回の事象を説明しお詫びしました。訪問のうえ再度謝罪し年金証書を手渡したい旨申し出ましたところ3月17日で約束しました。 3/17年金給付グループ長と担当者がB様宅へ訪問しました。改めて事象を説明しお詫びのうえ年金証書を手渡した承を得ました。	3/15朝礼にて年金給付グループ長が当該事象をグループ員に説明し、封入作業時の宛名確認を厳重に行うよう指示しました。	外部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生日	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
133	「第三者行為事故に関する書類の提供等について(照会)」の誤送付について	誤送付、誤送信	本部	業務渉外部	2010年1月18日	2010年1月20日	「第三者行為事故に関する書類の提出等について(照会)」(以下、照会票といひます。)を送付したA様から、B様の照会票が送付されたとの連絡が平成22年1月20日にありました。確認しましたところ、B様の照会票をA様あての封筒に、A様の照会票をB様あての封筒に誤って封入したことが判明しました。	平成21年12月28日にお客様(又は代理人)に照会票を送付しましたが、送達不能として返された照会票11件について、住所確認後、平成22年1月18日に再送付しました。 送付作業は厳重に二重チェックをしていますが、再送付分については、担当者が一件づつ机上で送付作業を行うこととしており、二重チェックをしていなかったために誤って封入してしまいました。 なお、B様に送付した照会票は平成22年2月15日に送達不能として返されました。	1名	なし	0	1/20担当者がA様に電話にて、お詫びし、照会票を再送付すること及び誤って送付した照会票を返信用封筒で返送願いたい旨をお願いし、了承を得ました。(2/1に返送されました。) 1/22B様との連絡が取れなかったため、再度、照会票を送付(再々送付)しましたが、2/12送達不能として返戻されました。	1/22再送付分についても、複数人による二重チェックを徹底するよう指示をしました。	外部
134	被保険者記録照会回答票の添付書類の誤送付について	誤送付、誤送信	岡山	倉敷東	2010年3月25日	2010年3月30日	被保険者記録照会回答票を受け取られたA様が来所され、自分宛の封筒に他の方(B様)のものが混じっていると年金記録相談窓口を持参されたため判明しました。	B様あて被保険者記録照会回答票を送付する直前に封入物を一部差し替えしようとしたところ、A様宛の封入物と誤って差し替えてしまったことによるものです。 本来、複数人で封入作業を行わなければならないところを単独で行い、二重チェックしなかったことが原因です。	2名	なし	0	A様へ窓口担当者が書類を誤送付したお詫びと説明を行い、了承を得ました。副所長が電話にて今回の誤送付のお詫びを行いました。 B様へ副所長が電話連絡のうえ訪問し、個人情報誤送付したお詫びと、お届けした封書の中身を念のため確認をさせていただき、了承を得ました。	年金記録課の終礼を急遽行い、書類を封入する際の手順(準備する者と封入する者を分け複数名でチェックする)とお客様の名前の確認の再徹底を指示しました。また全職員への周知徹底を図るため臨時所内課長会を開き報告しました。	外部
135	添付書類等の確認誤り及び説明不足	説明誤り	埼玉	大宮	2010年3月23日	2010年3月25日	本部に理事長メールが入り、その後、当事務所あて対応依頼がありました。「平成21年12月3日に死亡一時金の手続きを行なったが、その後提出したはずの生計同一証明がないと電話があり、提出した旨話したが、その後電話も無く、お金も振り込まれない。証明書を紛失したとすれば大問題である。早急に書類の有無と振込時期を連絡するように」との内容でした。	亡くなられたお父様の未支給年金の請求と死亡一時金の請求をされ、未支給年金については、12月支払分を止めることはできず、ご本人様の口座に入ってしまうことを説明しました。その後、死亡一時金については、事務センターにて処理を進めていましたが、ご本人様の死亡一時金の支払も3月末となってしまいました。一緒に提出した未支給請求につきましては、1月に入った事務センターより、「生計同一証明」が不足しているとのことで当所に戻されました(実際は死亡一時金に添付してありました)。その後、担当者が電話をして、添付書類が不足していることを告げたとき、ご本人様のお話から、事務センターで死亡一時金に添付してある可能性が高いと感じたため、こちらであずかっている旨、話したつもりだったことですが、ご本人様に良く伝わっていませんでした。また、その後、あらためて事務センターに電話をして、書類があることを確認し、不備返戻が間違っていたことが判明しても、そのことを電話しなかったことが、今回のメールにつながっています。	1名	なし	0	担当者は、事務センターに一時金の支払日について照会し、支払が3月末になることを確認しました。3月26日、書類を発見の旨、ご本人様に連絡し、勘違いで電話をしてしまったことについてお詫びし、さらに支払日について説明しましたところ、ご了解をいただきました。	担当者には、お客様にはきちんとかわりやすく説明を行なうことを指導しました。また当所のお客様相談室には、朝礼の際、「二種類以上の請求書等が提出された場合には、添付書類を必ずコピーしてから事務センターへ進達すること」の徹底を申し合わせました。また、事務センターには、担当のグループ長に対し、不備返戻で戻す際には、必ず他の請求書等に付いていないか確認してから返戻するよう依頼しました。	外部
136	再裁定に係る仮計算書類の誤りについて	説明誤り	山形	山形	2009年9月	2010年2月8日	年金受給者様のご息から電話があり、昨年、年金の再裁定をしたとき年金額が増えると説明を受けたが、今月頃に支払われると言われたが、その後どうなっているかとお申し出を受けました。確認しましたところ、すでに国民年金はフルペンションであり、国民年金の納付期間が判明した4ヶ月が増えでも年金額に影響はなく、見込み額を算出したときに誤ってお知らせしたことが判明しました。	受給者様に金額をご提示する際、本来であれば基礎年金額が満額であったため、例え過去に国民年金の加入記録が判明した場合でも、現在以上に年金額が増加することはないにもかかわらず、仮計算をした際それを見誤り、相談に来られたご息に誤った金額をご提示してしまったことによるものです。	1名	なし	0	2/8副所長よりお詫びのお電話をするが納得されず、2/10に所長・副所長で訪問、謝罪文と経緯文を差し出してあらためての説明と謝罪をするも納得されませんでした。 2/16ご息から東北ブロック本部に電話がありました。お客様相談グループ長が対応し、謝罪と文書をお送りすることを約束しました。 2/24本部よりブロック本部に連絡あり、ご息に審査請求をするよう説明し、厚生局をご案内したとのことでした。 3/2ご息が東北ブロック本部へ来訪され、審査請求の仕方、請求書の書き方などを説明しました。	今回は、チェックをせずお客様に金額を提示したことによる誤りなので、必ず副担当がチェックを行い、かつ所長決裁まで通して提示するしくみを強化することを申し合わせました。	外部
137	年金受給権の有無の誤った説明と処理の違いについて	説明誤り	大阪	貝塚	2010年1月8日	2010年3月2日	当初、年金受給権が発生することを伝えましたが、その後の調査で年金受給権が発生しないことが判明したことによる事務処理誤りがありました。	進捗状況の再確認の連絡を受け、年金請求可能かの確認を行いましたところ、脱退手当金記録取消が条件となる為、脱退手当金請求書のコピー送付を依頼しました。 事務センターに電話にて確認し、60歳以後の新法による脱退手当金受給の為、復活すると思われるとの確認を行いました。年金事務所に脱退手当金記録取消の依頼を行いました。 年金事務所宛脱退手当金記録取消の依頼を行いました。脱退手当金請求時に記載されている会社名は脱退手当金で支給された会社名しか記載がなく、今回判明した記録についての記載がないとの連絡を受けました。年金受給権発生しない為、脱退手当金記録取消は行えないとの連絡を受けました。機構本部に脱退手当金記録の取消が可能かの確認を行いました。取消は不可であるとの確認を受けました。同日、ご本人様に脱退手当金の追加支給は可能であるが、国民年金通算老齢年金と厚生年金通算老齢年金の受給権は発生しない旨を伝えましたが、納得できないとの連絡を受けました。	1名	なし	0	平成22年3月10日、受給権について、確認しましたところ、通老要件がないことが判明しました。(昭和36年4月以降に18年(216月)必要) 同日、ご本人様に、これまでの経過とお詫びをするともに、ご本人様宅へお伺いしたい旨、連絡しましたが、年金がもらえないなら来てもらっても仕方がない、その分、他の人の対応をするよう言われました。通老要件に該当しないことは伝えました。	3/11の課内会議において、年金受給権の有無について、不確かな場合、2名以上で確認することを伝えました。	内部
138	障害年金裁定請求に係る説明誤りについて	説明誤り	兵庫	東灘	2010年2月中旬	2010年3月10日	平成21年7月7日ご本人様の奥様が来所し障害年金の裁定請求について、説明を受けました。その後、平成22年2月中旬頃、請求のため関係書類を持参したところ、その日の状態を証明する診断書に訂正を求めました。 そのため、ご本人様の奥様は、診断書を訂正し再度3月10日に裁定請求書の提出に来所され、前回の説明が不適切であったことが判明しました。 年金事務所の指示どおり2回も提出しているのに、さらに訂正または追加が必要であるという説明は納得できない、誤った説明をした担当者が費用等も含め全て対応してほしいとのことでした。	平成21年7月に年金相談を受け、裁定請求の手続きに来所されているにもかかわらず、前回の説明内容などについてお話を慎重に聞かず、上司に確認することもなく指示したことによるものです。	1名	なし	0	所長及びお客様相談室長が謝罪及び対応等について説明しましたが納得はいただけず、対応職員への事実確認及び対応方法を整理した上で、再度連絡することとなりました。 所長から、2月中旬に来所された際の対応職員から状況を確認したうえで、再度、電話及び文書にて謝罪しました。また、本部障害年金業務部あて今回の事務処理誤りについて報告し対応を相談しました。 本部障害年金業務部から診断書の内容は訂正前の状態についても確認でき、事務所の事務処理誤りにより、ご本人様に負担をかけることを避ける必要があることから、提出された診断書により審査を行う旨の連絡があり、その旨、ご本人様に連絡し了承をいただきました。	課内会議において当該事象を説明し、普段からの知識の向上、お客様の目線に立った丁寧な対応の徹底に努めるよう指示しました。また、お客様に回答する場合は、少しでも不安がある場合は、必ず、室長等に確認することを申し合わせました。	外部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生日	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
139	障害基礎年金の支給要件についての説明誤りについて	説明誤り	群馬	高崎	2009年12月18日	2010年3月24日	A市役所市民部保険年金課から連絡があり、60歳以降に傷病が発生した老齢基礎年金(繰り上げ請求)の受給者様から障害基礎年金の請求についての相談があり、年金事務所に受給要件について照会しましたところ、60歳以降であっても繰り上げ請求を行う前に初診日があれば障害基礎年金の請求ができるとの説明を受けたため、請求手続きについての案内を行い、A市で障害基礎年金の請求書を受領しましたが、不支給の決定がされたとのことでした。 年金事務所の誤った指導が原因で請求者に不利益を与えたのであるから、高崎年金事務所から請求者に謝罪文書を送付されたいとのことでした。	不支給の理由は、初診日が60歳以降であり、障害認定日である平成21年12月17日時点において支給繰り上げによる老齢基礎年金の受給権者であるためです。 A市役所保険年金課相談記録から、平成21年1月14日及び平成21年10月19日に高崎社会保険事務所年金給付課担当者が、「60歳以降であっても繰り上げ請求を行う前に初診日があれば障害基礎年金の請求ができる」との説明を行った事跡を確認しました。	1名	なし	0	ご本人様ならびにA市長あてに謝罪文書を送付しました。 A市役所市民部保険年金課担当者様から、ご本人様の奥様に高崎市と年金事務所とで謝罪にお伺いすることを申し出ましたが、ご主人様が入院中で、さらにご家族の介護もあり多忙であることから訪問による謝罪を断られ、文書による謝罪を求められた旨を聴取いたしました。	お客様相談室全職員に対して、障害基礎年金の支給要件の確認の徹底するとともに、市町村からの照会についての適切な対応を指示しました。	外部
140	年金受給者への時効特例についての説明誤り	説明誤り	東京	中野	2010年2月12日	2010年3月12日	本部再裁定グループへ支払いについて確認をすると請求もれのため、時効特例には該当しないため再裁定については不支給になる予定ということが判明しました。	平成21年12月18日「年金の加入期間に関するお知らせ」送付者への事前調査によりご自宅を訪問し、合算対象期間が確認できましたため、受給権を満たすことが判明しました。早急に年金請求するようお願いし帰所しました。 平成22年1月8日、ご本人様が来所し、老齢年金裁定請求書提出されました。東京事務センターより連絡票が送付され時効特例に該当するかどうか確認するよう、指示がありました。 平成22年2月12日、ご本人様およびご息女2名が来所されました。平成20年10月31日記録統合しているため時効特例に該当しているものと思ひ、受給権が発生する平成13年4月より年金を受け取ることができる旨説明しました。 平成22年3月12日、本部再裁定グループへ支払いについて確認をすると、請求漏れのため時効特例には該当しないので、時効分は不支給になる予定ということが判明しました。	1名	なし	0	ご自宅にお伺いし、ご本人様およびご息女2名と面談しました。平成22年2月12日来所された時の話しでは、平成20年10月31日に来所され記録が発見されたので記録を統合しているため時効特例となり受給権が発生する平成13年4月から年金が受け取れる旨の説明をさせていただいたが、記録を統合したことにより受給権が発生したのではなく、合算対象期間があったため60歳より受給権が発生し、請求できたため時効特例に該当しないことになりそうであることを説明しました。時効についてもまったく知識がなく、年金を請求するよう指示されておらず、ご本人様はまだ期間が足りないので年金が貰える年数になるまで働くつもりでがんばっているとのことでした。当初出向いた時に年金を請求するように指示してもらえればこのような事態にならなかったのでは職員に徹底してもらいたいとのことでした。時効についても5年であることをもっと周知してもらいたいと強く希望されていました。平成20年10月31日の件についても深くお詫びし、納得いただきました。	平成22年3月30日課長会議において、当該事象を説明し、年金相談において合算対象期間、時効特例に該当するか確認し、受給権の有無・時効の説明を必ず確認し、徹底するよう課内で伝達するよう申し合わせました。	外部
141	雇用保険と年金受給との調整に係る説明誤りについて	説明誤り	福岡	小倉北	2010年1月28日	2010年3月24日	平成22年3月24日、ご本人様が窓口に来られ、平成22年4月15日の年金支払について確認を求められました。平成22年4月定期支払は1か月分の支払となっており、機構本部に確認しましたところ、平成22年1月分は雇用保険を受給しているのみで差引き調整され、2月分1か月の支払となっていることが判明しました。	平成22年1月28日、ご本人様が事務所窓口に来所され、平成21年12月28日に雇用保険求職の申込みを行ったことによる年金支払について相談されました。求職の申込みにより、平成22年1月分から年金の支給は停止されることを説明しましたところ、雇用保険を受けるのを止めて年金を受けたいとの申出がありました。(雇用保険情報はその時点では画面で確認できませんでした)機構本部に連絡した結果、平成22年4月定期支払は行われることとなりましたが、雇用保険受給の待機期間の関係で22年1月分は雇用保険を受給しているのみで、22年2月定期支払の22年1月分は過払いとなり22年4月定期払いより差引き調整されていることが分かりました。平成22年1月28日時点ではそのことが予見されず、ご本人様には4月定期支払で差引き調整されることまでの説明はなされなかったものです。	1名	なし	0	本部及びブロック本部と早急な支払ができるよう協議しました。平成22年5月14日に平成22年1月分の支払が確定しました。 平成22年4月21日相談室長がご本人様に経過を説明し謝罪しました。なお、平成22年5月14日支払できることをお客様に説明し了承いただきました。	平成22年3月30日、相談室長がお客様相談室職員に当該事象を説明し雇用保険との調整について説明不足がないように徹底を指示しました。 平成22年4月2日の事務所連絡会議において、所長が資料を配布し当該事象を説明し説明の徹底を指示しました。 平成22年4月14日及び21日の事務所年金事務研修会において相談室長が事象を説明し、年金と雇用保険との調整について資料を配布して説明し、再発防止の徹底を図りました。	外部
142	年金記録追加時の説明誤りについて	説明誤り	滋賀	華津	2010年3月1日	2010年3月1日	平成22年1月27日にご本人様が来所され、ご本人様の厚生年金期間照会を受付後に死亡しているご両親の年金記録について相談対応しました。お父様の年金記録を確認すると、未統合の記録が判明しました。厚生年金期間が増えるため年金額が増額になると判断し、未支給年金請求について説明し、添付書類を求めました。平成22年2月15日に添付書類とともに未支給年金請求を受付しましたが、期間が増えても最低保障の年金額を越えることがなかったことから、支払いが発生しないことが判明しました。	お母様が旧法の遺族年金受給者様であったため最低保障について確認すべきところ、請求指導をしてしまいました。	1名	なし	0	ご本人様あてにお詫びの文書を送りましたが、3月18日にご本人様より「なぜ支払いもしないのに請求させたのか、戸籍・住民票等の文書料を負担してほしい、担当者に話を聞きたい。」との電話がありました。 お客様相談室職員が対応し、お詫び、ご説明するも聞き入れてもらえませんでした。3月22日にお客様相談室長と担当者がご自宅へお詫び、ご説明に何うと架電しましたが「来てもらってお詫びだけでは意味がない、文書代はどうなる。」とのことでした。誠に申し訳ないが支払う事は出来ない旨を謝罪のうえ、お伝えしましたが、「それなら話をすることは無い、厚生労働大臣に直接話をする。」とのことで電話を切られました。 4月13日改めてお客様相談室長と担当者がご自宅へ伺いお詫びしましたが、「話す事はない、日本年金機構で支払えないのなら厚生労働大臣・総理大臣へでも訴える。」とのことでした。	課内会議において、当該事象を説明し、年金期間が増えても年金額が変更しない場合があるので慎重な対応を行うように改めて指示しました。	外部
143	加給年金に関する説明誤りについて	説明誤り	大阪	吹田	2008年1月7日	2010年3月16日	A様ご夫妻が年金相談に来所され、相談の過程で以前の年金相談時に加給年金について誤った説明を受けたと申し出があり判明しました。	平成20年1月7日吹田年金事務所に年金相談に来所され、配偶者加給金について説明を受けられました。その時の説明では、ご主人様の老齢厚生年金に、奥様が厚生年金の加入期間が23年未満であれば、配偶者加給金が支払われるとの説明を受けられました。 その時点で奥様の厚生年金加給期間は22ヶ月になっており、配偶者加給金を受けられるよう、奥様が厚生年金に加入しないよう勤めを辞めるつもりでしたが、誤った説明に基づき引き続き仕事をし、厚生年金に加入していた事により、加入期間が20年を超えてしまい、実質的に配偶者加給金を受けられなくなっていました。 上記の説明誤りに対し日本年金機構として、補償を行えるよう検討し回答がほしい、また、当時の担当者が誰か教えてほしいとの申し出がありました。 当時担当した年金相談員が、加給年金の支給停止になる配偶者の厚生年金加入期間と、生年月日ごとの厚生年金加入期間による受給権発生時の経過措置を、混同して説明したのではないかと考えられます。	1名	なし	0	的確に配偶者加給金について説明できていなかったことについて窓口でお詫びするとともに改めて説明を行い、加給年金が支払われないことは理解を得たが、当時の担当者氏名を教えること、誤った説明により被った損害に対する補償を年金機構として検討し回答するよう強く求められました。 平成22年4月12日A様あてに電話連絡し、機構としてはやはり保障できないことを伝えました。また、お詫び文書を送る旨を伝えましたが、ご本人様は「納得はしていない、文書送ってもらって考える。」とのことでした。 平成22年4月15日A様あてにお詫び文書を送付しました。 平成22年4月26日A様あてに電話連絡し、お詫び文書受領を確認し、「今後の対応としては、65歳の加給年金発生時まで特に何もすることが無いのは理解した、65歳の時点で考える。」とのことでした。	平成22年3月17日年金相談担当の職員全員に事象を説明し、加給年金の支給要件についての徹底を図りました。	外部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生日月	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
144	合算対象期間の説明誤りについて	説明誤り	栃木	今市	2002年3月頃	2010年1月12日	平成14年3月頃、ご本人様が脱退手当金受領後の厚生年金保険加入の年金受給資格要件について相談に来訪されました。(当所より7年余り加入すれば年金受給できる旨、説明を受けたとのことでした) 平成21年11月5日、何度か年金相談に来訪した際、「11月で年金請求できる」旨の説明を当所より受けていたため、年金請求のため来訪されました。相談対応者は受給資格要件を再確認しましたところ、受給資格月数が3月不足しており受給要件を満たさないため、受給資格要件が平成22年2月1日であることを説明するとともに、年金見込み額をご本人様に交付しました。 平成21年12月、ご本人様の合算対象期間の取扱いと今後の脱退手当金について、事務局へ照会等行っていました。他県で同類案件を疑義照会しているとの情報があったことから回答後に対応することとしていました。	平成21年11月中旬に、以前から当事務所の年金相談窓口で「平成22年2月1日に受給資格要件を満たす」と説明を受けていたご本人様の年金記録等を再確認しましたところ、合算対象期間の取扱い及びご本人様への説明に誤りがあることが判明しました。 合算対象期間の取扱いについて認識不足がありました。	1名	なし	0	ご本人様が来訪した際、今まで説明していたことが誤りであったことをお詫びしましたが、納得いただけませんでした。 年金相談において、再三に渡り年金受給資格要件を満たすとの説明を行い、ご本人様へ多大なるご迷惑をおかけした事に対し、ご理解をいただけなかったため、所長・副所長・お客様相談室長から、直接お詫びしました。 ご本人様から「お客様の声」としてお手紙を受領し、本部に報告しました。 機構本部給付指導グループへ相談しましたところ、法律に沿って老齢給付裁定請求書は不支給決定しご本人様へ通知するよう指導されました。 ご本人様が来所し再度、説明誤りに対するお詫びを行い、年金として支給できない旨を説明し、現在お預かりしている「老齢給付裁定請求書」の取扱いについては、不支給の決定をせざるを得ないとの説明を行うとともに、不服があれば不服審査請求を行うことができる旨を説明しましたところ、早急に不支給の決定通知書を出してもらいたいとの依頼を受けたため、早急に手続きを進めることとしました。 ご本人様の裁定請求書を栃木事務センターへ送付し、栃木事務センターより、ご本人様あてに「国民年金厚生年金保険老齢基礎厚生年金の不支給について(通知)」を送付することとしました。	管理者打合せ会において、お客様相談室をはじめ、各課の業務マニュアルの再確認を徹底しました。 朝の全職員へのミーティングにおいて、業務マニュアルの再徹底及び疑義のあるものについては、上長への確認を必ず行うよう指示しました。 お客様相談室窓口担当の全職員に「受給資格期間の確認について」(平成21年5月13日事務連絡)により再度、受給資格要件を確認するよう伝達し研修を行い、周知徹底を行いました。	外部
145	三宮年金事務所の電話対応について	説明誤り	兵庫	三宮	2010年3月31日	2010年3月31日	ご本人様の奥様からの電話で、ご主人様の年金の振込み額の確認の電話が入り、お客様相談室担当者が対応しました。 ご本人様からのご依頼で奥様が聞かれているのか確認するためにご本人様に電話を替わっていただき、基礎年金番号・氏名・生年月日・住所を確認後、奥様に電話を交替されて入金額は200万円くらいと聞いているかと聞かれたので、「そのくらい」ですと回答しました。 その後再度、ご本人様と電話が替わり「本人なのに細かい金額は言えないのか」と恫喝され、家に来て言うか文書で送るように要求されましたので、室長と電話対応を替わりました。それでも大声で恫喝され、お話の内容も話し方も尋常ではなかったため、電話対応において本人確認の4条件を確認ができてご本人様であるかどうか不審に思えましたので回答できませんでした。	年金相談マニュアルを確認(年金見込み額の電話回答は原則禁止している。本人確認後、受給権者記録照会で分かる範囲の本人への回答は禁止していない。家族からの照会に対して、年金額等の回答は禁止している。)しました上、担当者が対応時に本人確認の4条件を聞いておきながら見込み額以外の事を回答しなかったのは適正な対応ではなく、事務処理誤りでした。	1名	なし	0	電話にて改めて謝罪を行うとともに、個人情報保護への配慮の線引きは難しい面があるが、現在、日本年金機構としては左記のとおり取り扱いをさせていただいていることを説明しました。 また、改めて本人確認の上、4/15の支払予定額および6月以降偶数月の支払額の予定を説明しました。 事務所に対しては、きちんとこちらから指導する旨お伝えしましたが、対応した職員が上から目線で話をしていたとのことであり、職員の処分を求められました。最終的には、きちんとこちらから事務所指導をすることで何とかご了解いただくことができました。	担当者に具体的な対応の説明と電話相談マニュアルを確認させるとともに、他の職員にも再確認を徹底して再発防止に努めます。	外部
146	共済加入期間確認通知書の紛失について	受理後の書類管理誤り	北海道	新さっぽろ	2010年3月6日	2010年4月2日	2月15日に北海道事務センターから年金請求書に共済加入期間確認通知書が添付されていないということでFAXにより徴取するよう指示があり、2月17日にご本人様へ電話により共済加入期間確認通知書の送付をお願いしました。	4月2日にご本人様から年金の支払時期について照会があり、確認しました。共済加入期間確認通知書が提出されていない旨説明しましたところ、共済加入期間確認通知書は送付している旨お申出があり、確認しましたところ、3月6日消印の宛名が新さっぽろ年金事務所あての封筒があり、当所において紛失したと思われる。	1名	なし	0	未処理書類保管ケース、机出し等捜索しましたが発見できませんでした。 ご本人様の承諾のもと共済組合から直接新さっぽろ年金事務所へ共済加入期間確認通知書を送っていただけるよう手配しました。 ご本人様に捜索をしましたが発見できなかったこと及び年金の支払について訪問のうえ謝罪説明したい旨伝えましたが、5月14日に支払ができるよう進めているのであれば訪問は不要であるとのこと了承を得ました。 4/7に共済加入期間確認通知書を事務センターへ送付し、年金請求書が入力されたことを確認しました。	緊急の幹部打ち合わせを行い、原因については調査中であるが、書類の保管及び進捗管理について運用を見直すと共に書類の管理を徹底するよう指示をしました。なお、原因が判明次第、再発防止を検討しその実施と徹底を図ります。 調査をしましたが、どの段階で紛失したか判明しませんでした。再度幹部打合せを行い、庶務担当から各課への書類引渡しの際には、枚数の確認を徹底すること、書類を受領した各課は、進捗管理票又は受付簿によりその後の管理を徹底すること、今回のような書類が送られてきて誰が求めたものが不明な場合は速やかにご本人様に確認すること、文書は各課長が常時管理できる場所に保管すること返信用封筒を使用する際は宛名に担当者名の明示を徹底することを確認し、朝礼で全職員に徹底しました。	外部
147	再裁定の遅延もれ	事故等	群馬	前橋	2008年4月3日	2010年3月29日	平成22年3月29日、ご本人様が来所され、再裁定申出書写しを持参の上、支払いはいつ頃になるかとの問い合わせがありました。 平成20年4月3日に再裁定を受付してもらい、その後3回事務所に行ったが担当者に「大丈夫です」と言われ、結局2年近くたってしまったとの申し立てがありました。 再裁定受付簿を確認しましたが、受け付けた形跡はなく、本部支払部に問合せを行い、遅延もれであることを確認しました。	職員が書類を引き継がずに放置したことが原因です。 平成21年9月当時、担当者が書類を滞留させてしまい問題になったことがありました。その際、担当者が受けた再裁定が給付課に引き継がれていないことが判明しました。そのため、担当者が受けた「ねんきん特別便受付票」を、平成21年9月までの間引き抜き、再裁定受付や記録統合と記入されているものを後追いつたということでした。 今回の件は、その後追いをしたものの以外のもと思われる。	1名	未払い	78,100	平成22年3月30日 お客様相談室長がご自宅を訪問し謝罪しました。理由は職員が書類を引き継がずに放置したことを説明しました。「理由がわかればいいんです」と了解を得ました。 早急に本部支払部あてに書類進達することを伝えました。 本部支払部に電話連絡の上、事情を説明しました。再裁定書類一式に経過書を添えて3月30日直送済です。	4月1日役付会議において経過説明をしました。担当者の引継ぎ書類や机の中など再度確認を指示すると共に、各人の身辺の整理を徹底するよう伝えました。 お客様相談室の朝礼において事象を説明し、各課の連携や書類の引継ぎの徹底を指示しました。	外部
148	年金裁定請求書の事務処理遅延について	事故等	宮城	仙台東	2007年11月7日～2009年1月29日	2010年1月3日	平成22年1月3日、仙台東年金事務所お客様相談室長の机上に前任者からの事務引継書とともに年金裁定請求書等書類が置かれているのが確認されました。平成21年12月28日の事務引継の際には全く説明を受けていなかったものであったため、平成22年1月6日に仙台東年金事務所において前任者から詳細を聴取しましたところ、未処理または未対応のまま相当期間が経過した書類であることが判明しました。書類の内訳は裁定請求書等の未処理分が13件、お客様からの郵送による照会文書の未対応分が15件でした。	裁定請求書等13件については、最も古い受付のものが平成19年11月7日で直近のものは平成21年1月29日でした。1月7日に内容精査したところ、3件は通常処理が可能なものであり、残る10件については書類不備等のため保留となっていたものでした。お客様からの郵送による照会文書については、最も古い受付のものが平成20年4月21日でした。いずれも前任者が机の中に仕舞い込んだままになっていたものでした。 前任者の書類放置と、受付簿による管理者の進捗管理不足によるものです。	28名	その他	3,674,990	裁定請求書等13件につきましては、電話・訪問・文書等の対応で全13件完了しました。 お客様からの郵送による照会文書15件につきましては、機構本部へ照会中の2件は1/29、2/5文書回答し、全15件についての対応が完了しました。	今後の事故防止対策として、所内課長会議において、全所で現時点での滞留書類の有無の確認を実施し、今後は定期的な受付処理簿等の管理者による確認を徹底させることとしました。また、未処理箱等設置し、職員個人の管理としないよう職員間での情報共有を図るよう指示しました。 前相談室長が保管・管理していた書類について、事務所において全件点検し、さらに東北ブロック本部相談・給付支援部の支援をいただき内容精査の上、未整理、未編綴の書類を整理しました。	内部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生日	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
149	窓口でのトラブル	事故等	東京	目黒	2010年4月1日	2010年4月1日	「母親の年金証書が出てきた。自分の年金が少ないので母親の年金を自分の口座に振り込むように」との申出がありました。	申出者は年金受給中であり、生活保護を受けている様子でした。お母様は施設に入っており、年金受給中とのことでした。	1名	なし	0	他人の口座に振り込むことはできないこと等を説明しましたが、立ち上がり大声を出しわめき、机を強くたたき、殴るようなそぶりを見せました。所長が落ち着くよう接しましたが殴るそぶりをし、他の職員にも同様の態度をし、訳のわからないことを言いながらウロウロしましたので、警察に通報しました。 警察が事情聴取をしましたが、同様に訳のわからない、関係のないことを叫びながらけんか腰の態度を取り続けました。話をするうちに少し落ち着いてきましたので、警察より再度説明をするように言われましたので説明しましたが、大声で怒鳴られました。 最終的には自分で何とかするとして、挨拶をし帰っていかれました。	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。	外部
150	書類の滞留について	事故等	青森	八戸	2008年12月28日	2010年1月27日	年末に大きなレイアウト変更を実施したため、年明けより順次事務室内の環境整備を実施してきました。1月27日、事務室内の整備が落ち着いたため、職員のロッカー室や倉庫なども整理していた所、男子ロッカー室に転動した職員(当時は庶務課)の荷物が入った段ボール箱を発見しました。 中身を確認すると、本人の給与明細書等が入っていましたが、他の職員の旅費の支給明細書、給与明細書、源泉徴収票、3号被保険者の住所変更届、雇用保険被保険者資格者証、離職票、源泉徴収票の事業主控、社会保険業務センターから回送されたねんきん特別便178件(20年12月分158件、21年1月分20件)が見つかりました。	原因は、担当者の書類放置と、管理者の進捗管理不足によるものです。	178件	未払い	1,649,175	八戸年金事務所内にある職員の物については、該当職員に手渡しで渡しました。 異動や退職した職員については、郵送にて送付しました。 3号被保険者住所変更については、即時処理しました。 ねんきん特別便については、1月29日までに審査等を完了しました。審査結果、ご本人様の記録とは確認できず、統合されなかったもの47件、統合済で再裁定となっていたもの(処理済)38件、新たに統合する必要があるが再裁定の不要なもの9件、新たに統合する必要があり再裁定の必要があるもの84件でした。 平成22年4月2日、最後の再裁定1件を機構本部に進達し、完了しました。	今回のような事象が2度と発生しないよう、所長から全職員に対し注意喚起を徹底しました。 更に各課長には、日頃から職員の管理を徹底し、特に転動時にはロッカー等も含め点検を実施するよう徹底しました。	内部
151	滞納事業所とのトラブルについて	事故等	奈良	大和高田	2010年4月23日	2010年4月23日	滞納事業所の事業主様あて、来所通知(平成22年4月16日発送)を送付したところ、4月19日に事業主様から電話連絡があり、自分の年金記録がまだ見つからないとの申し立てがありました。4月23日に事務所に来所し、徴収課長が滞納保険料の納付の話し合いをしようと対応しましたが、年金記録の調査のことを大声で申し立てたため、話し合いが出来ませんでした。その後、課長の鼻先に顔を近づけ、「なめとんのか」「鼻へしおるぞ」と脅されました。 脅迫的な発言があったため、副所長が警察署に通報したところ、2名の警察官が状況確認に来てくれました。	年金記録問題の案件については、既に期間調査の回答で該当事業所は見当たらないことを回答済みであり、今後は、第三者委員会あて申し立てを行う必要があることを説明しました。	1名	なし	0	滞納事業所の事業主様から職員に対し、脅迫的な発言があり、職員に危害を加えられる恐れがあったため、副所長が警察への通報を行い、警察官の臨場を要請しました。 庁舎裏の駐車場で警察官が待機し、時期を見計らって対応してもらおうこととしましたが、職員が毅然と対応し、挑発にものらなかったことで、事業主様が冷静さを取り戻したため、一旦警察官には署に戻っていただき、状況が悪化すれば連絡することとしました。	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。	内部