

平成22年7月1日
(照会先)
品質管理部長 伊藤 誠一
(電話直通 03 - 6892 - 0752)

経営企画部広報室
(電話直通 03 - 5344 - 1110)

報道関係者 各位

事務処理誤り等(平成22年5月分)について

平成22年5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5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、5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178件のうち、公表可能な129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178件を対象としています。

1 事務処理区分別件数

- | | |
|---|------------|
| (1) 受付時の書類管理誤り | 1件(0.5%) |
| 〔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 | 31件(17.4%) |
| 〔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 | 34件(19.1%) |
| 〔審査決定すべき届書の未処理、社会保険オンラインシステムへの入力漏れ、日本年金機構本部への進達漏れ、関係部署からの返戻書類の未処理等〕 | |
| (4) 入力誤り | 48件(27.0%) |
| 〔数字や氏名等の入力誤り、一部項目の入れ違い等、入力時の誤り〕 | |
| (5) 通知書等の作成誤り | 21件(11.8%) |
| 〔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 | 9件(5.1%) |
| 〔別の送付先への書類混入等の誤送付、誤送信、誤交付等、配付時の誤り〕 | |
| (7) 説明誤り | 14件(7.9%) |
| 〔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 | 6件(3.4%) |
| 〔受理した申請書、添付書類の紛失等〕 | |
| (9) 記録訂正誤り | 2件(1.1%) |
| 〔別人の記録を訂正、別人の記録を統合〕 | |
| (10) 事故等 | 12件(6.7%) |
| 〔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 178件(100.0%)

2 制度等別件数

(1) 厚生年金適用関係	35件 (19.7%)
(2) 厚生年金徴収関係	4件 (2.2%)
(3) 国民年金適用関係	26件 (14.6%)
(4) 国民年金徴収関係	44件 (24.7%)
(5) 年金給付関係	58件 (32.6%)
(6) 船員保険関係	0件 (0.0%)
(7) その他	11件 (6.2%)

合計 178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	0 (0)	5 (0)	5 (2)	17 (3)	2 (0)	2 (0)	0 (0)	1 (0)	1 (1)	2 (0)	35 (6)
健康保険・厚生年金保険徴収関係	0 (0)	1 (1)	1 (0)	1 (0)	0 (0)	0 (0)	1 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	4 (1)
国民年金適用関係	0 (0)	6 (2)	7 (1)	7 (1)	1 (0)	2 (1)	1 (0)	0 (0)	1 (0)	1 (0)	26 (5)
国民年金徴収関係	0 (0)	5 (0)	12 (2)	12 (4)	6 (1)	4 (1)	2 (1)	3 (0)	0 (0)	0 (0)	44 (9)
年金給付関係	1 (0)	14 (5)	9 (5)	11 (5)	10 (3)	1 (1)	10 (3)	2 (1)	0 (0)	0 (0)	58 (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)	2 (2)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	9 (3)	11 (5)
計	1 (0)	31 (8)	34 (10)	48 (13)	21 (6)	9 (3)	14 (4)	6 (1)	2 (1)	12 (3)	178 (49)

(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	124件 (69.7%)
〔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	15件 (8.4%)
〔法令や通知等に係る解釈を誤っていたもの、理解が不足していたもの等〕	
届書等の放置	25件 (14.0%)
〔本来行うべき処理を多忙や失念により適切な時期までに処理を行わなかったもの〕	
その他	14件 (7.9%)
〔不適正な事務処理等〕	

合計 178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	1 (0)	27 (7)	16 (3)	47 (13)	14 (5)	9 (3)	9 (2)	0 (0)	1 (1)	0 (0)	124 (34)
適用・認識誤り	0 (0)	2 (1)	1 (0)	1 (0)	7 (1)	0 (0)	4 (1)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	15 (3)
届書等の放置	0 (0)	2 (0)	17 (7)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	5 (1)	1 (0)	0 (0)	25 (8)
その他	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	1 (1)	1 (0)	0 (0)	12 (3)	14 (4)
計	1 (0)	31 (8)	34 (10)	48 (13)	21 (6)	9 (3)	14 (4)	6 (1)	2 (1)	12 (3)	178 (49)

(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	29 (4)	2 (0)	18 (5)	36 (8)	37 (15)	0 (0)	2 (2)	124 (34)
適用・認識誤り	1 (0)	2 (1)	1 (0)	1 (0)	10 (2)	0 (0)	0 (0)	15 (3)
届書等の放置	3 (2)	0 (0)	6 (0)	7 (1)	9 (5)	0 (0)	0 (0)	25 (8)
その他	2 (0)	0 (0)	1 (0)	0 (0)	2 (1)	0 (0)	9 (3)	14 (4)
計	35 (6)	4 (1)	26 (5)	44 (9)	58 (23)	0 (0)	11 (5)	178 (49)

(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	21 (4)	1 (1)	16 (3)	11 (1)	28 (11)	0 (0)	8 (2)	85 (22)
1万円未満	1 (0)	0 (0)	6 (1)	18 (5)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	25 (6)
1万円以上 5万円未満	2 (0)	0 (0)	0 (0)	5 (1)	5 (3)	0 (0)	2 (2)	14 (6)
5万円以上 10万円未満	2 (0)	0 (0)	1 (0)	1 (0)	4 (0)	0 (0)	0 (0)	8 (0)
10万円以上 50万円未満	7 (2)	0 (0)	3 (1)	9 (2)	14 (8)	0 (0)	1 (1)	34 (14)
50万円以上 100万円未満	1 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	4 (0)	0 (0)	0 (0)	5 (0)
100万円以上 500万円未満	1 (0)	2 (0)	0 (0)	0 (0)	3 (1)	0 (0)	0 (0)	6 (1)
500万円以上	0 (0)	1 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	1 (0)
計	35 (6)	4 (1)	26 (5)	44 (9)	58 (23)	0 (0)	11 (5)	178 (49)

(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。また、影響額が未確定のものについては「影響額なし」に含めている。

(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)	10	8,336,462	833,646
未払い (年金等の額を少なく支払った件)	25	6,547,170	261,887
過徴収 (保険料金額を多く徴収した件)	25	4,457,955	178,318
未徴収 (保険料金額を少なく徴収した件)	28	9,305,185	332,328
誤還付 (保険料金額を誤ってお返しした件)	1	280,420	280,420
その他	4	2,335,973	583,993
計	93	31,263,165	336,163

(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	108,242円
未徴収と過払いがある件	1件	350,461円
未払いと過払いがある件	1件	777,722円
過徴収と誤還付がある件	1件	1,099,548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	47件 (26.4%)
(2) 日本年金機構外部からの通報等により判明	130件 (73.0%)
(3) その他 (事件・事故等)	1件 (0.6%)

合計 178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5月分の事務処理誤り等一覧(1～57ページ)

1. 厚生年金適用関係	1 P	整理番号	1 ~ 29
2. 厚生年金徴収関係	13 P	整理番号	30 ~ 32
3. 国民年金適用関係	15 P	整理番号	33 ~ 53
4. 国民年金徴収関係	27 P	整理番号	54 ~ 88
5. 年金給付関係	41 P	整理番号	89 ~ 123
6. その他	56 P	整理番号	124 ~ 129

(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	判明日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明 英検
1	事業所関係変更(訂正)届の事務処理誤り	確認・決定誤り	京都	京都南	2007年9月21日 2008年3月14日	2010年5月14日	A社から事業主変更届が提出された際に、変更前後の事業主住所欄について事業所所在地のゴム印が押印されていたため、窓口担当者が事業主個人の住所を書いていただくよう求めたところ、以前もこの状態で手続きしてもらったと申出がありました。	平成19年9月21日受付と平成20年3月14日受付の事業主変更届につきまして、同様に事業主住所欄に事業所所在地が記載されており、誤った状態で受付を行い処理を完了していることを確認しました。	1事業所	なし	0	適用調査課長が電話により説明し、お詫びのうえ今回の届書については個人の住所を記載いただくようお願いしましたが、2回も間違った処理を行った責任をどう取るのかとの申出がありました。所長と相談のうえ、お詫びの文書を事業所あて送付しました。事業所担当者様が来所され、ご理解をいただき届書を出し直していただくこととしました。	窓口担当者にあらためて受付書類等の審査を厳密に行うよう指導しました。	外部
2	第四種被保険者保険料の過誤納について	確認・決定誤り	千葉	千葉	1979年8月1日	2010年4月7日	昭和54年当時、ご本人様の第四種任意加入被保険者期間が39箇月であるべきところ、誤って40箇月分の納入告知を行いそれに従い保険料納入されていたことが判明しました。	昭和54年4月、ご本人様が前職を退職されました。 昭和54年7月、第四種被保険者資格取得申出受理通知書が千葉社会保険事務所から発行されました。(第四種資格取得日:昭和54年5月11日～必要期間満了見込日:昭和57年8月1日 39箇月) 昭和54年8月、昭和54年4月分～8月分の、5箇月間の保険料を領収し、その後、昭和57年7月分まで年単位の前納で計4回、保険料を納付。(昭和54年4月分～昭和57年8月1日 40箇月) 平成22年3月、ご本人様のご主人様が来所され、ご本人様の記録訂正(昭和42年7月分の記録の漏れ)の申し出と併せ、第四種任意加入保険料の領収書コピーを提出されました。 平成22年4月、年金記録課にて申出の記録内容を調査しました。昭和42年7月分の記録の漏れについて、新たな記録は確認できませんでした。また、第四種任意加入については、記録上の期間(昭和54年5月分～昭和57年7月分:39箇月)と、領収書の納付期間(昭和54年4月分～昭和57年7月分:40箇月)のずれを確認しました。	1名	過徴収	12,508	ご本人様のご主人様へ電話連絡し、記録調査の結果を伝えるとともに、第四種任意加入保険料の過誤納についてお詫び申し上げ、1箇月分の保険料を還付させていただく旨を説明しました。 還付手続きの書類の発送時期がわかりましたら、発送前に連絡をするよう依頼されました。 保険料の還付書類の発送は5月の連休明けになる旨を伝えました。 第四種任意加入保険料の還付手続き書類を発送しました。 還付手続き書類が返送され、還付手続きは終了しました。	保険料徴収の際は、資格取得申出書の内容確認を必ず行なうことを徹底しました。	内部
3	二以上事業所勤務被保険者登録処理(減額)入力漏れについて	確認・決定誤り	福島	東北福島	2007年4月26日	2010年4月28日	A事業所の事業主様が月額変更届を提出に来所し、保険料額を確認しましたところ、すでに二以上事業所勤務被保険者の資格喪失届が提出されていたA事業所分について、二以上事業所勤務被保険者保険料登録処理(減額)がされていないことが判明しました。	A事業所(選択)・B事業所(非選択)に係る被保険者様について、A事業所より資格喪失届の提出があり、二以上事業所勤務被保険者保険料登録票を処理する際、B事業所の減額入力処理は行いましたが、A事業所の減額入力処理が洩れていたためA事業所に対し保険料が多く告知されていたものです。	1事業所	過徴収	1,690,707	徴収課長が来所されていたA事業所の事業主様に入力処理洩れの経緯を説明し謝罪するとともに、確定影響額・今後の処理について再度連絡することとし、了承を得ました。 徴収課長がA事業所に出向き、事業主様と面談のうえあらためて謝罪するとともに、確定影響額と今後の処理について説明を行い、了承を得ました。	同一事例の有無について再確認を行うとともに、課内において適正な事務処理の徹底を図りました。 県内事務所へ当該事象について周知し、注意喚起を図りました。	外部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生日	判明日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額(単位:円)	対応	対策	判明英種
4	二以上事業所勤務者に対する社会保険料の二重徴収について	確認・決定誤り	千葉	船橋	2009年2月～2010年2月	2010年3月24日	健康保険料率改定により、二以上事業所勤務者の選択事業所及び非選択事業所の健康保険料の額を決定しようとしたところ、選択事業所及び非選択事業所の資格喪失の届出がなされ、二以上事業所勤務者に該当しないことが徴収課長からの連絡により判明しました。しかし、オンライン管理ではないため、保険料を計算する担当者まで伝えられなければならない保険料について伝えていなかったため、二以上事業所勤務者としての保険料を継続して徴収している事が判明しました。	事業所より平成21年3月16日に郵送で船橋社会保険事務所に届書が提出されましたが、「二以上勤務者」の表示に気づかず、船橋社会保険事務所で対応するところ、一般届書として事務センターに回送されたものと思われます。	2事業所	過徴収	1,013,520	適用調査課長より事業所に対し、今回の事象を丁重に説明・お詫びをし、次回の請求分から過徴収分を健康保険料に充当させて頂くことで了解を得ました。	適用調査課担当者にて、二以上勤務被保険者一覧表、報酬整理簿、関係届書引継簿を作成し、変更毎に徴収課へ連絡することとしました。 毎月、二以上勤務者被保険者一覧表を作成し台帳と突合し徴収課への連絡及び、結果のコピーを提出することとしました。	内部
5	資格取得届の記号誤りによる被保険者証の誤作成	確認・決定誤り	茨城	事務センター	2010年5月18日	2010年5月18日	被扶養者様の被保険者証を送付したA事業所から水戸北年金事務所あてに、関連法人の記号番号による保険証が届いたとの連絡があり、確認しましたところ、平成22年1月29日処理の資格取得届の事業所整理記号と事業所名が相違しており、確認不足のため誤って入力したことによる被保険者証の誤作成と判明しました。	担当者が審査をする際に、事業所整理記号と事業所名称を詳細に確認しませんでした。(事業所が別法人の誤った整理記号を記入していたものですが、当方も関連法人のため事業所名称の一部のみを確認し、詳細な名称までの確認を怠りました) 事業所番号が記載されていなかったため、事業所照会画面で確認し記入しましたが、B事業所の番号を記入してしまいました。	2事業所 2名	未徴収	218,918	管理・厚年適用グループ長がA事業所及びB事業所に電話にてお詫びし、同日事業所を訪問のうえ再度謝罪しました。 正しい整理記号の届書を作成していただき、誤った届書を取り消したうえで再度正しい届書を入力することとしました。 保険証については、持参することを約束するとともに、誤った保険証及び決定通知書の回収を依頼しました。	グループ内会議において、当該事象を説明し、事業所確認をする際には、整理記号・事業所番号・事業所名称等を必ず詳細まで確認するよう指示しました。	外部
6	資格喪失届の入力漏れについて	未処理・処理遅延	青森	事務センター	2010年1月25日	2010年5月11日	平成22年5月11日、事務センター年金給付グループの遺族年金裁定請求書の審査の際に、被保険者の資格喪失日が登録されていなかったため、事業所の届出を受託している社会保険労務士様あてに照会しましたところ、既に提出済との回答があったため、管理・厚年適用グループで処理状況を確認しましたところ、入力漏れが判明しました。	平成22年1月12日に青森年金事務所で受付しました資格喪失届をパンチ業者に委託し、平成22年1月25日に、パンチ業者から事務センターに納品されました。そのうちのエラーリストが出力された資格喪失届を、エラー内容の確認が不十分なまま処理不要として補正入力を行わなかったことによるものです。	1事業所	過徴収	111,788	平成22年5月12日、事務センター管理・厚年適用グループ長と青森年金事務所副所長が、事業所及び受託している社会保険労務士事務所を訪問し今回の事象を説明し、謝罪しました。また、誤って徴収した保険料につきましては、5月請求分の保険料で調整させていただく旨、説明し了承を得ました。	厚年適用グループ会議においてエラーリストの確実なチェックを指示し、決裁時における上司の再チェックを徹底するとともに、事務センター内グループ長会議において当該事象を説明し再発防止を徹底することとしました。	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 (単位:円)	対応	対策	判明 英種
7	被保険者報酬月額変更届の入力漏れについて	未処理・処理遅延	三重	事務センター	2010年1月7日	2010年4月30日	A事業所の事業主様から津年金事務所に電話にて、「月額変更届を提出し標準報酬改訂通知書を受け取っているが、保険料が減るところか3月分で保険料が増額になっている。どうなっているのか。」との問合せがありましたことから、津年金事務所職員が記録の確認しましたところ、被保険者報酬月額変更届書の入力漏れが判明しました。	1月8日事業所から不備書類の提出があり、その際再入力を行わなければならないところ、入力処理済み書類と勘違いをし、入力を行わないまま処理済書類として封入、発送作業段階に進めてしまったことによるものです。また、本来なら取消し入力を行った際に通知書の引抜きを行わなければならないところ、引抜き処理が行われていなかったことから取消し入力を行う前の通知書が事業所に送付されてしまいました。	1事業所 1名	過徴収	170,794	事務センター管理・厚年適用グループ長からA事業所事業主様に電話にて今回の事務処理誤りの経緯とお詫びを行い、保険料については4月分保険料にて遡及して調整させていただきたい旨説明行いましたところ、了承を得ました。	会議にて今回の事象について説明しました。決裁段階において不備を指摘し担当者に届書を返戻をした後の処理は、入力を取り消さずに保留扱いにするケース、取消し入力を行ったうえで保留にするケース等これまで担当者任せであったことから、今回のような事象が発生してしまったと考えられるため、不備にて担当者に返戻された届書はすべて取消し入力を行い、処理結果リストとともに決裁を受け、その後届書が整備された時点で再入力を行うことに統一しました。また、取消し入力を行う際は、必ず通知書の引抜きを行うことを再周知するとともに決裁段階においても引抜きの確認を徹底するよう指示しました。	外部
8	高齢任意被保険者にかかる賞与支払届処理誤りについて	未処理・処理遅延	奈良	大和高田	2008年7月 - 2009年12月	2010年3月31日	お客様相談室において年金相談で来所されたお客様の年金見込額を試算した際に、高齢任意加入期間における健保記録と厚年記録に相違があることが判明しました。 厚生年金適用調査課で確認しました結果、高齢任意加入しているA事業所の平成20年7月、平成20年12月、平成21年7月、平成21年12月支払の賞与支払届(FD)に基づく賞与記録が厚年記録に反映しておらず、標準賞与額の記録漏れ及び事業所に対する厚生年金保険料の徴収漏れが判明しました。	左記の賞与支払届のFD入力処理を担当者が行った際、高齢任意被保険者の分が含まれている場合には、手作業により厚生年金記録を入力すべきところ、一般の70歳以上の被保険者として自動処理され、健保のみ決定し、厚年については決定されていませんでした。高齢任意被保険者の賞与支払届の確認方法について徹底されていなかったことにより、高齢任意の担当者にその情報が伝わらず、手作業による入力を漏らしてしまったことが原因です。	1事業所 1名	未徴収	97,968	厚生年金適用調査課長がA事業所事業主様に電話連絡を行い、事務処理誤りがあったことをご報告し、お詫びしました。 記録入力と保険料への反映については、事業所及びご本人様への説明が終わり次第速やかに行うこととしました。 厚生年金適用調査課長が事業主様を通じて該当被保険者様へ電話連絡を行い、事務処理誤りがあったことをご報告し、お詫びしました。その後、事業主様に被保険者様への説明の内容を報告しました。改めて訪問のうえ、謝罪し、お詫びの文書をお渡ししたい旨申出ましたところ、事業所の都合により訪問は不要とのことであったので、お詫びの文書を送付することとしました。	高齢任意加入者の定期的な報酬確認、特に賞与支払月における確認を徹底するとともに、事業所へ対しても確認を行うこととしました。	外部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生日	判明日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明 英種
9	二以上事業所勤務者の非選択事業所喪失にかかる入力処理誤りについて	入力誤り	青森	青森	2010年4月22日	2010年5月19日	平成22年5月19日、厚生年金適用調査課において、算定基礎届の準備のために作成した二以上事業所勤務者リストの確認作業を行っていた際に、非選択事業所を喪失した者の掲載があり、確認しましたところ喪失・取得の入力を行なう際に一般の取得として入力すべきものを誤って二以上事業所勤務者として入力されている事が判明しました。	平成22年4月16日に受付しました二以上事業所勤務者に係る「被保険者取得届」、「被保険者資格喪失届」を審査する際に、一般取得として取扱うべき被保険者取得届に誤って届書上部に「二以上」のゴム印を押印しました。 二巡目の確認作業においても気づかないまま事務センターへ送付し、平成22年4月22日に、二以上事業所勤務者として、平成22年4月1日取得の入力処理が行なわれました。 二以上事業所勤務者としての喪失に基づき「二以上事業所勤務被保険者保険料登録票」の処理が行なわれており、一人分の保険料が含まれないまま保険料の請求が行なわれました。	1事業所 1名	未徴収	26,150	厚生年金適用調査課長が社会保険労務士へ電話し事象を説明しました。 厚生年金適用調査課長が事業所へ再度電話し事業主様の都合を確認しましたが、忙しく会えないので社会保険事務担当者様が代わりに会えるとのことであったため、副所長及び厚生年金適用調査課長の2人で事業所を訪問しました。 事務処理誤りのお詫びを申し上げ、事象の詳細な説明と未請求分の保険料が翌月請求となることを話し、事業主様に今回の説明内容を伝えて頂き、了承を得ました。	朝礼で課員全員に今回の事務処理誤りに関する事象説明と注意喚起を行いました。また従来から実施している厚生年金適用調査課及び厚生年金徴収課の二以上事業所勤務被保険者一覧表との確認を、二以上事業所勤務者の得喪に関しては、厚生年金適用調査課で担当以外の職員による確認を追加し毎月実施することとしました。	内部
10	資格取得届の報酬月額入力誤りについて	入力誤り	青森	事務センター	2010年4月14日	2010年5月24日	平成22年5月24日、事業所より弘前年金事務所厚生年金適用調査課あてに、「保険料納入告知額・領収済額通知書」の保険料納入告知額に相違があるとのこととで電話連絡が有りました。事務所担当者が被保険者資格記録照会回答票で確認しましたところ、報酬月額(千円)が「1030」で登録されていたため、青森事務センター管理・厚生年金適用グループに照会があり、事務センター担当者が入力済の資格取得届を確認しましたところ、報酬月額欄は「104,000円」と記入されており、報酬月額の入力誤りが判明しました。	平成22年4月13日、センターにて郵送受付した資格取得届を平成22年4月14日に入力処理した際、報酬月額(千円)を「0104」と入力すべきところを「1040」と誤って入力処理を行なったため、報酬月額が「1030」で登録されたものです。 また、入力後の届書と処理結果リストの突合を2名体制で行なっているが見落としがあったためです。	1事業所	なし	0	事務センター管理・厚生年金適用グループ長が事業主様に電話連絡し、今回の事務処理誤りの経過を説明し謝罪をしました。納付書による納付を了解いただくことができました。また、納付書を持参のうえ訪問しあらためて謝罪をしたい旨申し出しました。 事務センター管理・厚生年金適用グループ長と弘前年金事務所副所長が事業所に訪問し、事業主様にあらためて事務処理誤りの経過を説明しお詫びしました。また、4月分を納付書で納めていただくことで了解いただきました。 事後処理として、平成22年4月分保険料については、 口座振替の停止処理を行う 口座更正を行う 5月分保険料計算において調整何を行う 一覧表の金額で5月分保険料に誤りがないか確認を行う 以上の対応を行うこととしました。	処理結果リストのチェックの際、報酬月額入力欄が4桁で入力されている場合は、入念なダブルチェックを指示し、事務センター内グループ長会議において当該事象を説明し再発防止を徹底することとしました。	外部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明英種
11	氏名変更届の入力誤りについて	入力誤り	大分	大分	2010年5月10日	2010年5月25日	氏名変更届を提出したお客様より、健康保険証にご自分の氏名が正しく入力されていないとの申し出をいただき確認しましたところ、誤った入力をしていたことが判明したものです。	確認しましたところ、お客様は平成22年5月上旬、年金相談のため来所されましたが、その際、お名前が変わったため氏名変更届を提出されました。担当者が氏名の入力を誤ったためです。	1事業所 (1名)	なし		担当課長よりご本人様宅あてに、電話にて謝罪し、ご自宅に訪問して保険証をお持ちすることをご了解いただきました。 ご本人様宅に訪問し、謝罪のうえ、変更後の健康保険証をご本人様にお渡ししました。ご本人様は、5月上旬のときの対応と今回の対応が違うことに対する不信感を強く持ったとお申し出をいただきました。 今後、今回のようなことが起こらないように事務処理の徹底をすることをご本人様に説明をして、ご了解をいただきました。	今回の関係者及び課内会議において、事例の説明と事務処理方法の具体的な入力・変換方法の実践及び周知徹底の申し合わせを行いました。	外部
12	健康保険・厚生年金保険資格喪失届の入力誤り・入力漏れについて	入力誤り	鹿児島	事務センター	2010年3月2日	2010年4月7日	平成22年2月1日資格喪失したA様あて、平成22年1月1日喪失の「1号・3号被保険者取得勸奨状」が送付されたことで、A様がB事業所へ問い合わせし、事業所からの連絡で確認しましたところ、賞与支払届入力時に再入力すべき平成22年2月1日資格喪失を誤って平成22年1月1日と入力していたことが判明しました。	賞与支払届入力時に資格喪失処理がされていた当該事業所の8名様について、いったん資格喪失を取り消したあと賞与支払届を入力しました。A様については、取り消した平成22年2月1日で喪失を再入力すべきところを誤って平成22年1月1日と入力していました。他の7名様について確認しましたところ、C様について平成22年1月1日喪失を再入力すべきところを漏らしていることが判明しました。賞与支払届の当該被保険者欄に「22.1.1喪失」と記載しているだけで処理経過の添付がなく決裁されていなかったことが原因です。	1事業所 2名	その他	108,242	担当グループ長がB事業所に電話にて、今回の事象の説明とC様の資格喪失再入力漏れによる2月分保険料の過徴収を説明しお詫びしたあと、訪問のうえ謝罪したい旨申出しましたところ、記録が正しくなればよいので訪問は不要とのことであったため、3月分の告知書で保険料が調整される旨と今後内部規程に基づいた対応をとる事を説明し、ご了承を得ました。 A様には賞与支払届処理における資格喪失再入力時の誤入力のため今回1月の勸奨状が送付されてしまったことを電話でお詫びしたあと、訪問のうえ謝罪し説明したい旨を申出しましたところ、訪問は不要とのことでありましたため、今後内部規程に基づいた対応をとらせていただく事を説明し、ご了承を得ました。	今回の事故を受け、3月分保険料計算日までに、賞与支払届入力時のエラーリストを全件確認することを徹底するよう指示しました。グループ内職員へチェック体制の重要性、記録補正においては特に入力前後の記録を出力しての確実なるダブルチェックの徹底の申し合わせをしました。	外部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生日	判明日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明 英種
13	被扶養者異動届誤入力に伴う事業所宛誤送付について	入力誤り	滋賀	草津	2010年5月10日	2010年5月14日	A事業所の社会保険事務担当者様から電話連絡があり、従業員B様の「健康保険被保険者証」の送付を受けたが、確認したところ扶養者の「生年月日」が間違っているとのことでした。	A事業所から電話連絡により事実確認しましたところ、従業員B様の被扶養者異動届について、平成22年5月10日に年金事務所にて、本来元号を「平成」と入力処理すべきところ誤って「昭和」で誤入力処理してしまい、5月11日に全国健康保険協会から事業所あて「被保険者証」が交付・郵送されました。また、この件は入力処理した後、別の担当者が処理結果リスト確認を行っていますが、本来その時点で誤入力を発見し、修正処理すべき案件でしたが、チェックが不十分であったため事実判明せず送付してしまいました。	1名	なし	0	電話にて事実確認のうえお詫びするとともに、即時修正処理を行いました。また、修正処理後の「被保険者証」が翌日しか全国健康保険協会へ出力されないため、担当課長が修正処理後の「被保険者証」を持参のうえ事業所に謝罪訪問することで理解願いました。 担当課長が正しい「健康保険被保険者証」を持参のうえ、A事業所へ赴き、社会保険担当者様と面談し謝罪しました。修正処理後の正しい「健康保険被保険者証」を手渡し、誤処理分の「被保険者証」を回収しました。	課内ミーティングにおいて、当該事象について説明をし、事務所にて入力処理・送付する場合は、事故防止を図るため、必ず複数名で念入りに入力チェックするよう再度周知徹底を行いました。	外部
14	平成21年7月度賞与支払届入力誤りについて	入力誤り	滋賀	事務センター	2009年7月21日	2010年5月24日	ねんきん定期便を受け取ったご本人様から、平成21年7月支払いの賞与額について誤りの指摘があり、記録審査グループで彦根年金事務所に照会しました結果、5月24日回答があり、事業所が記載した金額に誤りがあったことが判明しました。	事業所の担当者様が、平成21年7月度の賞与支払額が前年度より大幅に減額となったため、「賞与額欄」に転記をするときに1桁誤って少なく記入してしまい、センターの事前チェック時に発見できず、パンチ委託により処理をしてしまったものです。	1名	その他	350,461	事業所に赴き説明し、保険料計算については5月分(6月請求)で請求することです了承を得ました。 年金受給者のうち、在職中の被保険者様については、8月定期支払いで減額調整についてご了承いただきました。 すでに退職している受給者様については、ご家族に説明資料を送付することでご了解を得ました。	グループの職員に対し、本事例の報告と受付時の審査をより慎重に実施するよう徹底しました。	外部
15	厚生年金保険資格取得届のパンチミスについて	入力誤り	東京	渋谷	2009年2月9日	2010年3月12日	ご本人様がねんきん定期便の入社日が違うことを豊橋年金事務所に申出されました。豊橋年金事務所から資格照会(取得年月日)を受け、取得届を確認しましたところ、処理の誤りが判明しました。	ご本人様の資格取得届を平成21年2月5日に東京事務センターにて受付後、パンチ業者へFDパンチ委託がされ、その際に取得年月日「平成21年1月21日」が誤って「平成20年10月21日」とFDに収録され、そのまま集信処理が行われてしまいました。 事務センターにおけるチェック、事務所でのチェック・決裁の時点でも誤りを発見できなかったことによるものです。	1名	過徴収	90,324	本来の資格取得日への訂正処理を行い豊橋年金事務所に報告し、ご本人様にお詫びと説明が行われました。 当該事業所に電話にて謝罪と説明を行い、了承いただきました。その際、補正処理が保険料計算日をまたがってしまったため、後日、保険料の調整にかかる説明文書を送付することを約束しました。 説明文書を送付しました。	パンチ業者に嚴重注意を行い、パンチミスの防止策を講じさせました。 納品後の収録内容の確認を徹底しました。 事務所におけるチェックを徹底しました。	外部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生日	判明日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額(単位:円)	対応	対策	判明英種
16	被保険者資格取得届の取得区分の審査誤りについて	入力誤り	長野	事務センター	2010年5月13日	2010年5月18日	平成22年5月18日に事業所より、国保組合に加入しているのに健康保険証が届いた旨年金事務所に連絡がありました。事務所からの連絡により資格取得届を確認しましたところ、「健康保険被保険者適用除外承認申請書」の提出がされているにもかかわらず取得区分を誤って記載したことにより、健康保険証が発行されてしまったことが判明しました。	当該事業所から提出された資格取得届にあわせて、「健康保険被保険者適用除外承認申請書」の提出があり、届書の審査において取得区分を「6」としなければいけないところ、通常の実業所の資格取得届と思い込み、取得区分を「2」に訂正して、入力委託にまわってしまったためです。 また、入力後の処理結果のチェックにおいても誤りを発見できなかったためです。	1事業所 2名	なし	0	担当者が事業所に電話にてお詫びと経過説明を行い、ご了解をいただきました。また、送付済の保険証については、返信用封筒を送付し、回収を行いました。	朝ミーティングにおいて当該事象を説明し、資格取得届とあわせて、「健康保険被保険者適用除外承認申請書」が提出されている場合の審査における取得区分の確認、及び処理結果リストチェック時の取得区分の確認について再度徹底を指示しました。	内部
17	二以上勤務者に係る算定事務処理誤りについて	入力誤り	沖縄	那覇	2003年9月	2010年5月14日	ご本人様が「ねんきん定期便」を持参し、これまでの標準報酬を確認したところ、二以上勤務となった年の算定後の標準報酬だけが大幅に減額(62万から44万)となっており、その他の年については、従前と同額の62万となっており、その年だけ42万と報酬が下がっているのはおかしいとの申し出がありました。	適用調査課にて、当時の「二以上事業所勤務被保険者整理簿」を確認しましたところ、主である事業所の報酬のみで算定基礎届を処理していたことが判明しました。また、徴収課に確認しましたところ、「健康保険料、厚生年金保険料、児童手当拠出金二以上事業所勤務被保険者保険料登録票」では、主と従の実業所の報酬を合算して保険料を算出していたことが確認できました。 当時、二以上勤務者の算定基礎届を入力する際に、主の実業所の報酬のみで入力処理を行ったことが原因です。	1名	なし	0	適用調査課長が、お客様へ電話にて標準報酬の登録処理が誤っていたことを説明し、ご自宅へ伺い謝罪したい旨申出ましたところ、自宅への訪問は不要である旨の回答がありました。標準報酬の訂正に伴い年金額が変わることから、「年金額仮計算書」に署名していただくことが必要となることを説明しましたところ、来所する旨の申出がありましたので、後日、改めて謝罪と説明をすることとしました。 お客様来所され、厚年適用調査課長が応対し、今回の事象を説明し改めてお詫びし、了承を得て、「年金額仮計算書」に署名を頂きました。	課内会議において、当該事象を説明し、毎月配信される「二以上事業所勤務被保険者一覧表」と「二以上事業所勤務被保険者整理簿」を突合せ得喪、標準報酬を毎月確認するよう指示しました。	外部
18	厚生年金保険70歳以上被用者算定基礎届の誤入力について	入力誤り	福岡	博多	2009年7月22日	2010年5月6日	厚生年金適用調査課にて、厚生年金保険被用者一覧表を用いて、70歳以上被用者の届書提出状況を確認しましたところ、A事業所の代表者B様の報酬が、平成21年9月1日算定届により変更入力されていました。 平成21年7月14日にA事業所より提出された厚生年金保険70歳以上被用者算定基礎届を確認しましたところ、入力誤りが判明しました。	平成21年7月14日にA事業所より提出された厚生年金保険70歳以上被用者算定基礎届には、従前の報酬欄には誤った報酬が記載されていたものの、通貨によるものの額及び合計欄には正しく記載されており、見誤って入力をおこなったためです。 その後に実施した処理結果リストと届書との突合及び決裁時においても入力誤りを発見できなかったことによるものです。	1事業所 1名	過払い	603,633	担当課長がA事業所に電話にて、お詫びし、事業所を訪問したい旨を申出ましたところ、事業所にて面会することを約束しました。 副所長・担当課長がご本人様と面談し今回の事象を説明、謝罪し年金の返納についても2分の1調整で了承を頂きました。	課内会議において当該事象を説明し、届書の記載内容の確認等について複数名によるチェックを行うよう指示しました。	内部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生日	判明日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明 英種
19	被扶養者異動届の誤入力について	入力誤り	兵庫	事務センター	2010年4月30日	2010年5月10日	全国健康保険協会から健康保険証を送付したA社からお子様の名前が誤っているとの連絡が平成22年5月10日にあり、確認しましたところ、名前を誤入力していることが判明しました。	平成22年4月30日に入力委託員が入力、他の2名がリストチェックを行ったが、両名とも入力誤りに気付かずチェック漏れをしたためです。 また、決裁においても入力誤りのチェック漏れをしたことによるものです。	1事業所	なし	0	A社からの電話を受けた担当者が謝罪しましたが、承諾を得られませんでした。 管理・厚生年金適用第1グループ職員がA社に電話し、当事者である事業主様に謝罪するとともに、お詫びに伺うことを伝えました。 管理・厚生年金適用第1グループ長と職員が事業所を訪問のうえ再度謝罪し、承諾を得ました。	当該届書を入力した者、リストチェックを行った者に対し事象を説明し注意するとともに、年金適用グループの全職員に対し、当該事象を説明しリストチェックを慎重に行うこと、決定通知書の出力されない届書については十分な確認を行うことを徹底しました。また、決裁時におけるチェックの徹底について指示しました。	外部
20	「取得時報酬訂正」の入力誤りについて	入力誤り	福井	事務センター	2010年5月10日	2010年5月26日	A事業所より福井年金事務所あて平成22年4月分の保険料額が合わないとの連絡があり、福井事務センターで5月10日に処理された「取得時報酬訂正」の届書を確認しましたところ、入力誤りであることが判明しました。	平成22年5月6日付福井年金事務所へ届出のあった「取得時報酬訂正」の届書について、訂正後の取得時報酬を「88千円」で入力しなければならないところ、厚生年金保険の下限である「98千円」で誤って入力していました。	1事業所 1名	過徴収	1,084	直ちに記録訂正するとともに、A事業所の担当者様に連絡し謝罪のうえ経過説明を行い、保険料の差額については5月分告知書にて調整することで了解を得ました。	今回の事例についてグループ内に説明のうえ、標準報酬月額決定にあたっては思い込みで行うことなく、毎回必ず「標準報酬月額表」の確認を徹底するよう周知しました。また、併せて入力後の決裁においても重点的に確認するように改善しました。	外部

整理 番号	件名	事故 等の 区分	県名	事務 所名	発 生 年 月 日	判 明 年 月 日	事 象	原 因	影 響 範 圍	影 響 区 分	影響金額 (単位:円)	対 応	対 策	判 明 英 検
21	資格取得届入力誤りによる決定通知書等の誤送付について	入力誤り	奈良	大和高田	2010年4月2日	2010年4月13日	<p>平成22年4月13日、当年金事務所あて、A事業所から、届出していない者の被保険者証と確認通知書が送付されたとの連絡がありました。</p> <p>厚生年金適用調査課で確認しましたところ、B事業所の資格取得届書を受付し、当事務所にて事業所記号の補正処理を行いました。誤ってA事業所の記号を記入して事務センターへ進達したため、事務センターでA事業所として入力したことが判明しました。</p>	<p>平成22年4月2日受付しました、B事業所の届書の審査を行った際、事業所整理記号欄が空欄となっていたため、事業所一覧表で記号番号を確認し、記入しました。</p> <p>その際、同一市内に同一事業所名があることを知らず、別事業所であるA事業所の記号番号を誤って記入してしまいました。</p> <p>記号番号を確認する際に、事業所名のみで検索し、住所や事業主まで突合せを行っていなかったことが原因です。</p>	1事業所 1名	なし	0	<p>副所長及び厚生年金適用調査課長が直ちにA事業所に出向き、事業主様と面談し、事務処理誤りの経過を説明のうえお詫びするとともに、次の対応をお約束しました。</p> <p>保険料の口座振替を緊急停止する</p> <p>正しい保険料額で納付書を作成し送付する</p> <p>A事業所の事業主から了承を得たため、被保険者証及び決定通知書を回収しました。</p> <p>当事務所で、A事業所の資格取得取消入力及びB事業所の資格取得の再入力を行いました。</p> <p>B事業所へ電話連絡をしました。事業主様は不在だが経過は説明しているため、被保険者証だけ先に受取りしたいとのことでした。全国健康保険協会からB事業所の被保険者証を受取り、決定通知書を持参し、B事業所を訪問しました。事務担当者様にお詫びと事務処理誤りの経過を説明し、被保険者証と決定通知書を手渡しました。</p> <p>B事業所の事業主様に電話連絡をし、今回の事務処理誤りについてお詫びと経過説明を行いました。改めて訪問のうえ、謝罪したい旨お伝えしましたが、多忙につき訪問は不要とのことでした。事務処理誤りの内容については了承を得ました。</p>	<p>事業所一覧表に、赤表示にて「同一事業所名注意」の表示を行うとともに、書類審査で記載漏れの事業所整理記号を記入する際は、必ず事業所名、所在地、事業主が一致するかどうかについて確認するとともに、ハードコピーを添付し、決裁時にも確認できるよう周知徹底を行いました。</p>	外部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生日	判明日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額(単位:円)	対応	対策	判明英種
22	被保険者資格取得届の取得区分入力誤り	入力誤り	愛媛	事務センター	2010年5月13日	2010年5月21日	平成22年5月21日、今治年金事務所管内の社会保険労務士から「資格取得届提出時に健康保険適用除外申請していたが健康保険証が届いた」旨の問い合わせがあり、愛媛事務センターで届書等を確認しましたところ、入力誤りが判明しました。	社会保険労務士から提出されましたA事業所の資格取得届について、「健康保険被保険者適用除外申請書」が添付されており、取得区分「6」(厚生年金保険のみ取得)として入力すべきところ、誤って取得区分「2」(健康保険及び厚生年金保険ともに取得)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。その結果、全国健康保険協会の健康保険証が発行されるとともに、保険料計算においても健康保険料が過剰に計算されていました。	1事業所2名	なし	。0	愛媛事務センターにおいて訂正入力を行ないました。 照会を受けた担当者から社会保険労務士へお詫びと説明を行い、健康保険証返送のご了解をいただきました。 事業主様の奥様(経理担当)と連絡が取れ、管理・厚生年金適用グループ長がお詫びと説明を行い、「口座振替を緊急停止し、正しい保険料額の納付書で現金納付していただく」ことをご了解いただきました。 今治年金事務所徴収課長から事業主様の奥様へ、正しい保険料額の納付書と管理・厚生年金適用グループ長のお詫びのお手紙をお渡ししました。	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
23	算定基礎届の記載例誤りについて	通知等の作成誤り	本部	厚生年金保険部	2010年5月6日	2010年5月上旬	事務センターからの問い合わせにより、管理換帳票「算定基礎届の記載例」の日付が、全て昨年の日付で作成されているが、このまま使用してよいかどうかの問い合わせがあり、事象を確認しました。(5月上旬)	原稿チェックの際、校正を漏らしたことが原因です。校正は二人一組で読み合わせて確認する方法をとっておりましたが、校正不要箇所との先入観があって、チェック漏れが発生したものです。	約173万事業所	なし	。0	5月18日に、訂正文を作成の上、算定基礎届送付の際に訂正文を同封することを決定し、各ブロック本部に依頼しました。	校正は読み合わせなどを行ったあと、原稿を上司が再チェックする方法に改善します。	内部
24	特例納付保険料の納付勧奨に係る厚生年金保険被保険者標準報酬改定取消通知書の生年月日記入誤りについて	通知等の作成誤り	愛知	豊橋	2010年3月12日	2010年5月7日	特例納付保険料の納付勧奨の送付先のA様より、手紙が郵送され判明しました。	平成22年4月28日に、年金記録訂正(あっせん)により、特例納付保険料の納付勧奨としてA様に勧奨状、納付申出書及び厚生年金保険被保険者標準報酬改定取消通知書を郵送しました。 この内、標準報酬改定取消通知書は、補正後のデータ等を参照し入力する方法で作成していますが、今回、被保険者(申立人)生年月日欄に、誤って事業所の適用年月日を記入したものです。	1名	なし	。0	厚年適用調査課長が、A様にご自宅を訪問したい旨の電話連絡をし、ご自宅を訪問し謝罪を行ないました。その結果、A様より「次回から注意してほしい」ということで了解を得ました。 また、今回の手紙には、年金記録の訂正(あっせん)の内容に関するいくつかの疑問も記載されていたので、その点を説明させていただいたところ、十分に納得いただき、納付申出書にサインと押印もいただきました。	今回の原因は、確認するデータ項目の見誤りと決裁時の確認が不十分であったことによるため、確認するデータ帳票は記録補正前後のハードコピーのみとし、また、決裁の際は見落としの防止・確認済みの勘違い防止のため、入力者及び管理者とも、点検した箇所にチェック事跡(ペン等の事跡)を残す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	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明英機
25	標準賞与額決定通知書の誤送について	誤送付・誤送信	愛知	事務センター	2010年3月30日	2010年3月31日	昭和年金事務所に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たと申出がありました。確認しましたところ、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。	封入時に事業所名等を確認せず、通知書を封入したことによるものです。	2事業所 17名	なし	0	担当課長が窓口にてお詫びをし、改定通知書を回収しました。同日グループ長がB事業所に電話にて、今回の事象を説明し、お詫びしたあと、訪問のうえ、謝罪し、通知書を交付したい旨を申出ましたところ、郵送を希望されたため、通知書を郵送しました。	グループ内会議において、当該事象を説明し、決定通知書を送付する際には、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ました。	外部
26	年金手帳の誤送付について	誤送付・誤送信	沖縄	事務センター	2010年5月18日	2010年5月24日	A事業所の担当者様から、A事業所あて書類の中に当該事業所の職員ではない方の年金手帳が入っているとの電話連絡があり、確認しました結果、同日に処理したB事業所の職員の方の年金手帳がA事業所の封筒に混入していたことが判明しました。	事務センター職員がA事業所から当該年金手帳を回収し確認しましたところ、5月18日に処理した届書に似通った名称の事業所が連続してあったため、封入れした職員が誤ってB事業所の職員の年金手帳をA事業所に入れ、チェックする職員も混入していることを見落としてしまったためです。	1名	なし	0	沖縄事務センターの職員がA事業所を訪問し、お詫びと経過説明を行い、誤送付した年金手帳を回収しました。 沖縄事務センターグループ長がB事業所を訪問して担当者様と面談し、誤送付したお詫びと経過説明と行いご了承いただきました。また、ご本人様にも担当者様を通じ、誤送付したお詫びと経過説明と行い、ご了承いただきました。	発送担当職員に対し、チェック担当者を定期的に換え、誤送付の見落としがないようダブルチェックを徹底するよう指導しました。 グループ内会議にて誤送付の未然防止対策を強化するよう指示しました。	外部
27	住所一覧表の紛失について	受理後の書類管理誤り	東京	千代田	2010年2月3日 - 3月10日	2010年3月10日	平成22年3月10日、日本年金機構本部記録管理部記録提供グループより、年金個人情報サービスを夫婦で申し込んだお客様から、奥様のみ住所相違により手続きができないとの返答を受けたが、事業所から住所変更届が提出されているとの申出を受けたため、届書を確認してほしいとの連絡がありました。事業所は住所一覧表を提出したとのことでした。ご主人様の住所変更の入力処理日から届書を確認しようとしたところ、所定の位置に届書が見当たりませんでした。	平成22年1月27日、窓口にて住所一覧表(厚生年金保険被保険者40名分、第3号被保険者1名分と見込まれる)が提出されました。平成22年1月29日に東京事務センターに回付し、平成22年2月3日入力され、平成22年2月8日当所へ返却されました。 第3号被保険者分については適用課から国民年金課への回付が行われなかったことにより入力がされなかったと思われます。 平成22年2月2日～2月10日までの処理分の住所変更届すべてを確認しましたが見当たらず、東京事務センターに調査を依頼しましたが、担当部署には見当たらないとの回答でした。	1事業所 41名	なし	0	厚生年金適用課長が、ご本人様に電話連絡し経緯を説明し謝罪しました。ご本人様の住所は、ご主人の住所と同じとの申出により、当所にて入力を行いました。ご本人様より今回の届書の紛失について文書による説明の求めがありましたため、センター等の調査をおこなった上で回答することとしました。 「住所変更届の紛失にかかるお詫び」を送付しました。 事業所に電話連絡し、担当者様に今回の事案についてご報告とお詫びをし、お伺いする旨お伝えしましたところ、まずは文書にて報告をお願いしたいとの申出があり、「届書の紛失にかかるお詫び」を送付しました。担当者様が来所され、昨日送付した文書の件について、届書の入力処理は完了しているのかお尋ねがあり、完了している旨回答をしました。重ねてご説明とお詫びをしご了承を得ました。	リストの引き抜きの際には、引き抜き表示を徹底し、早期に戻すことをセンター・事務所共に指導しました。	外部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明 英検
28	地方第三者委員会に対する「年金記録に係る確認申立書」の放置及び年金記録の改ざんについて	事故等	神奈川	厚木	2009年8月28日	2010年4月1日	年金確認第三者委員会からの連絡により、旧厚木社会保険事務所において、お客様から受付した確認申立書を放置した後、第三者委員会のあっせんを受けることなく、平成21年8月に脱退手当金支給済記録を不正に取消入力し、更に、お客様から提出があったとされる「年金再裁定申出書」を放置していたことが判明しました。また、上記事象の担当者とは別の担当者が、紛失したと勝手に判断した「年金再裁定申出書」を自ら作成し、必要な決裁を受けることなく、機構本部に書類を回付していたことも判明しました。 (平成22年3月30日に公表した案件の追加判明分)	当時の担当者は、業務が忙しく、申立書の処理を先延ばししたと説明していますが、確認申立書の進捗管理、処理のチェックに問題があったと考えられます。	1名	なし	0	お客様に対し、お詫びと事情説明を行ったうえで、直ちに申立書を回付することとしました。 改ざん記録の現状復帰作業を行いました。 平成22年4月15日に第三者委員会に送付しました。	確認申立書は受付から7日以内に事務センター経由、第三者委員会に回付することとしました。 申立書の取扱いは複数人で担当し、回付の際は所長決裁を徹底することとしました。 (平成22年3月30日に公表した事案等を受けて、特別自主点検・特別監査を行い、それも踏まえて総合再発防止策を7月中を目途にまとめることとしています)	外部
29	地方第三者委員会に対する「年金記録に係る確認申立書」の放置及び年金記録の改ざんについて	事故等	神奈川	厚木	2007年8月31日	2010年5月20日	整理番号28の事案を受けて、受付管理簿上、「取下げ」とされていた案件につきまして再確認を行いましたところ、お客様から「取下げしていない」との回答があり、処理を放置していたことが判明しました。 (平成22年3月30日に公表した案件の追加判明分)	当時の担当者は、業務が忙しく、申立書の処理を先延ばししたと説明していますが、確認申立書の進捗管理、処理のチェックに問題があったと考えられます。	1名	なし	0	お客様に対し、お詫びと事情説明を行ったうえで、再度申立書を記入頂き、直ちに申立書を送付しました。	確認申立書は受付から7日以内に事務センター経由、第三者委員会に回付することとしました。 申立書の取扱いは複数人で担当し、回付の際は所長決裁を徹底することとしました。 (平成22年3月30日に公表した事案等を受けて、特別自主点検・特別監査を行い、それも踏まえて総合再発防止策を7月中を目途にまとめることとしています)	内部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額(単位:円)	対応	対策	判明英種
30	二以上事業所勤務被保険者にかかる保険料の徴収誤りについて	未処理・処理遅延	東京	中野	2009年10月1日	2010年4月14日	ご本人様の健康保険料率変更による登録保険料の見直しの際に、二以上勤務事業所のうち非選択事業所が平成21年10月に管轄変更されていましたが、その時点で保険料登録処理が漏れていることが判明しました。	二以上勤務被保険者の保険料については、選択事業所を管轄する中野年金事務所が非選択事業所に保険料を告知する必要がありましたが、非選択事業所が管轄変更していたにもかかわらず、保険料の登録処理が漏れていたため、変更された所在地を管轄する新宿年金事務所にて自動的に保険料の告知がなされ事業所は保険料を納入していました。	1事業所 1名	その他	1,099,548	担当者より管轄変更した事業所へ連絡をし、詳細説明のため面談を申出しました。 副所長と担当者で訪問し、事業主様と面談のうえ経過説明し、謝罪しました。納付いただいた保険料還付および遡及分保険料の納付について了承いただきました。 新宿年金事務所より非選択事業所あて還付金請求書を発送しました。 東京事務センターより非選択事業所あて納付書を発送しました。 非選択事業所より新宿年金事務所あて還付請求書が郵送されました。 新宿年金事務所から東京事務センターへ還付請求書を送付しました。	今後管轄変更する事業所については二以上勤務被保険者の該当者を担当チーフ及び厚生年金徴収課長で二重に確認することとしました。	内部
31	被保険者資格取得届に係る報酬月額誤入力について	入力誤り	三重	事務センター	2008年10月16日	2010年5月10日	平成22年5月7日、奈良年金事務所から津年金事務所に対して被保険者の標準報酬関係事項に関する照会があり、津年金事務所にて記録の確認を行いましたところ、資格取得届の入力時に報酬月額を誤って入力していることが判明したため、津年金事務所厚生年金適用調査課長から5月10日に当センターに連絡があったものです。	平成20年10月16日に津年金事務所に提出された被保険者資格取得届を事務センターにおいて入力時、報酬月額欄には「1266600」と記載されていることから、入力時には「1266」と入力すべきところを誤って「126」と入力を行ってしまいました。また、その後の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年の算定基礎届においては正しい報酬月額で処理されていることから、警告リストによる届書の確認を行っていただければその時点で誤りが発見されたところですが、津年金事務所において警告リストの確認が行われていなかったため、今回の照会まで誤りが判明しませんでした。	1事業所 1名	未徴収	1,957,595	事務センター管理・厚年適用グループ長から事業所の社会保険事務担当者A様に対して電話にて、今回の事象の説明を行い、誤りに対するお詫びを行いました。また、保険料の差額(徴収不足)分については、調整額の内訳書を作成し送付したうえで、4月分保険料での調整の可否のお返事をいただくこととしました。 事業所 総務課B様から電話をいただき、4月分保険料計算による保険料の調整について了承を得ました。また、今回の誤りにより多大なご迷惑をかけることについて、重ねてお詫びしました。 取得時報酬訂正入力を行い、津年金事務所に報告しました。	グループ内会議にて、今回の事象について説明しました。複数名による届書と処理結果リストとの確実なチェックの重要性と、事務処理誤りの発生により及ぼす影響の重大さを念頭に置いた適正な事務処理に努めるよう周知しました。	内部

整理 番号	件名	事故 等の 区分	県名	事務 所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響 範囲	影響 区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明 英種
32	一時帰休 が関わる算 定基礎届に ついて	説明 誤り	神奈川	藤沢	2009年10月29日	2010年3月26日	<p>他の案件で一時帰休について調べていましたところ、過去に受理した類似案件が正しく処理が行われているか再確認する必要があると判断し、誤りに気づいたものです。</p>	<p>平成21年9月下旬、平成21年度の算定基礎届の訂正の際に問合せがあり、一時帰休を実施した事業所から、9月1日までに一時帰休が解消された場合の「従前の標準報酬月額」をもって算定基礎届を訂正する場合の「従前の標準報酬月額」とは何を意味するか、との問合せがありました。事務局に確認しましたところ、「一時帰休による随時改定も含めた直近の金額」であるとの回答でしたので、それをもとに説明しました。</p> <p>また、事業所も当事務所への上記の照会以前に、事務局に同様の問合せをして同様の回答を得ていましたので、それに従った届を提出してきました。しかし、社会保険庁の統一された正しい見解は「一時帰休による随時改定を含めない直近の金額」であり、平成21年9月以降、適正でない標準報酬月額を決定し、それに基づいて保険料を現在まで徴収してきました。</p>	1事 業所 71名	未徴収	5,488,064	<p>事業所より詳細な金額の提示を求められました。</p> <p>事業所と日程調整の上、課員と課長が事業所を訪問し、事情を説明しました。</p> <p>4月分までの差額を計算し、事業所に提出しました。</p> <p>事業所が訂正の届を提出されました。</p>	<p>課内会議において、当該事象を説明し、一時帰休が解消された場合の「従前の標準報酬月額」が「一時帰休を含めない直近の金額」であることを説明しました。</p>	内部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生日	判明日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明 英種
33	20歳到達者に対する基礎年金番号の二重付番について	確認・決定誤り	群馬	事務センター	2010年4月23日	2010年6月17日	○担当者から20歳到達者に対して基礎年金番号が二重に付番されていたことの報告を受けました。	○平成22年4月12日に国民年金被保険者資格取得届の処理をして年金手帳を送付しましたが、付番済者の確認及び付番取消が漏れたため、その後共同事務において20歳到達予定国民年金適用対象者として、職権適用の入力により基礎年金番号が二重に付番され発送されたものです。	1名	なし	0	○担当者がご本人様に電話にて事務処理誤りの説明とお詫びをして手帳返却の了承を得ました。 ○グループ長が電話にて、再度事務処理誤りの説明とお詫びをしましたところ、返信用の封筒の送付による手帳の返却でよいとのことでした。	○5/25業務開始前のミーティングで、資格取得処理時の付済者の確認及び付番取消を必ずすること及び読み合せ時にも確認することを徹底するよう指示しました。	内部
34	国民年金高年齢任意加入手続き時の資格喪失年月日の説明誤りについて	確認・決定誤り	東京	新宿	2008年8月22日	2010年4月21日	ご本人様から、国民年金高年齢任意加入申出時に保険料の口座振替は平成22年6月分までとの説明を受けたが、口座振替の通知書には平成23年3月分までの振替予定額が記載されているとの申出が平成22年4月21日にありました。確認しましたところ、国民年金高年齢任意加入(申出)届の喪失予定年月日を誤って届書に記載して入力していたため平成22年4月30日口座振替額が相違していることが判明しました。	平成20年8月22日に国民年金高年齢任意加入(申出)届に喪失予定年月日を試算し記入する際に、被保険者記録により保険料納付済期間、被用者年金加入期間等を計算し、平成22年7月1日と記入すべきところ平成23年7月1日と誤った日付を記入して入力処理したことによるものです。 また、決裁時においても記入誤りのチェック漏れをしたことにもよるものです。	1名	過徴収	150	担当者がご本人様に電話し、今回の事象を説明しました。保険料につきましては口座振替による前納額での納付を希望されました。 口座振替となる金融機関に口座振替の緊急停止を依頼しました。 本部国民年金部に連絡し、保険料について口座振替による前納額で領収できるよう個別協議を依頼しました。 担当課長がご自宅を訪問し、今回の事象を説明・謝罪し了承を得ました。また、国民年金保険料を口座振替による前納額で収納しました。	課内会議において、当該事象を説明し、加入期間の計算は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

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生日月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明英種
35	国民年金保険料免除理由該当届書処理の誤りについて	確認・決定誤り	北海道	砂川	1999年10月27日	2010年3月9日	<p>平成22年3月5日 北海道事務センターから、老齢給付請求者に係る国民年金の法定免除記録で、受給している障害共済年金は3級であるため、該当理由の照会がありました。</p> <p>該当被保険者であるA様の免除記録を確認しましたところ、平成11年5月から平成21年7月(60歳時)まで障害年金受給による法定免除該当でしたが、当時処理を行った届書については、すでに廃棄済であったため詳細を確認することはできませんでしたが、現在の被保険者記録、年金請求時に添付されていた新法障害共済年金証書の写しを確認しましたところ、障害等級が3級であることが判明したため法定免除該当の理由とはならず、誤って免除該当処理をしていたことが判明しました。</p> <p>上記、障害年金受給者(3級)の法定免除不該当が判明したことに伴い、全件調査(1,973件:平成22年3月10日現在)を実施しましたところ、同様と思われる事例が判明しました。該当被保険者であるB様の免除記録を確認しましたところ、昭和63年7月から平成22年3月(60歳時)まで障害年金受給による法定免除該当でしたが、当時処理を行った届書についてはすでに廃棄済であることから詳細を確認することはできませんでした。</p> <p>現在の被保険者記録から、障害年金は障害等級が3級であることが法定免除該当の理由とはならず、誤って免除該当処理をしていたことが判明しました。</p>	<p>A様のオンライン上の記録から、平成11年10月27日付提出された免除理由該当届を処理する際、障害年金受給者のみだけで判断し、障害等級の確認が不十分であったためと思われます。また、決裁時においても免除理由該当の確認漏れがあったためと思われます。</p> <p>B様のオンライン上の記録から、平成元年3月9日付提出された免除理由該当届を処理する際、障害年金受給者のみだけで判断し、障害等級の確認が不十分であったためと思われます。また、決裁時においても免除理由該当の確認漏れがあったためと思われます。</p>	2名	なし	0	<p>担当課長がA様へ電話し今回の事象についてお詫びしました。</p> <p>副所長及び担当課長がA様宅を訪問し、改めてお詫びの上謝罪し、経過説明をしました。また、保険料納付が必要である期間や免除制度について説明し理解をいただきました。</p> <p>法定免除記録の取消及び保険料の誤還付に伴う納付記録の追加処理をしました。</p> <p>B様と連絡が取れないためお知らせ文書を送付しましたところ、B様のお父様から電話連絡があり、ご本人様は現在入院中のため対応できないとのことでしたので、今回の事象について経過説明をすともにお詫びをし、ご本人様へ伝えていただくようお願いしました。</p> <p>結果を踏まえ、法定免除記録の取消、また、取消による老齢給付の受給権が発生しないことを説明しご理解をいただきました。</p> <p>法定免除記録の取消及び一部全額申請免除の追加処理しました。</p>	<p>課内会議において、当該事象を説明し、年金事務所で受付した際の確認において、複数名で行うよう周知徹底を図りました。</p> <p>また、受付時の際の書類確認については、他課も同様に確認漏れ等があってはならないため、当該事象とあわせ、連絡会において周知のうえ情報の共有化を図りました。</p>	内部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生日月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明英種
36	3号被保険者資格取得届の誤入力	確認・決定誤り	大阪	吹田	2008年5月1日 ~2009年2月19日	2010年4月6日	<p>大和高田年金事務所より、納付書の再発行(平成20年4月分)を受けに来られたお客様の国民年金第3号記録に不明な点があるため、当時の書類等で確認をするよう指示があり、調査の結果、ご本人様は国民年金の第1号被保険者であるにもかかわらず、奥様は第3号被保険者であることが判明しました。</p>	<p>平成20年5月9日に、当所総合窓口にて、ご本人様の健康保険・厚生年金保険資格取得届、奥様様の健康保険被扶養者異動届(以下、取得届等という)及び国民年金第3号被保険者資格取得届(以下、3号届という)を一括して受け付けました。</p> <p>受付後は、業務課にて取得届等の事務処理後に3号届を引き抜き国民年金課へ引き継ぐべきところ、当時は、総合窓口で受付した上記の届書は、取得届等を業務課に、3号届を国民年金課へそれぞれ分割して引き継いでいました。</p> <p>国民年金課へ引き継がれた3号届は、大阪社会保険事務局事務センター(以下、事務センターという)にて入力処理をすることとなっていたため事務センターへ回付し、事務センターでは、入力印の日付によると平成20年6月30日に入力処理を行ないました。</p> <p>また、取得届等については、返戻簿により確認しましたところ「報酬5万円、非常勤役員として以前から3/4未満であるため、5/1より社会保険適用の根拠なし」との理由により、平成20年7月1日付で返戻しました。この際、3号届についても同時提出であったことを確認し、取消し・返戻すべきであったがされていないことによるものです。配偶者の資格取得がないまま、誤って3号届のみが入力されたままとなっていたものです。</p>	1名	未徴収	129,690	<p>国民年金課職員がご本人様に電話にてお詫びをし説明したが、当時の事務処理担当者からの謝罪及び担当者の処分を要求されました。また、当時判明していれば、国民年金保険料を支払ったはずであるが、このことはご本人様に責任はなく、当時の事務処理を誤った担当者及び関係する管理者の責任であるのだから、その者たちで保険料を支払うよう要求されました。</p> <p>国民年金課長及び担当職員が、ご本人様のお宅に訪問し、お詫びするとともに第3号被保険者非該当通知書を手交しました。</p> <p>保険料の支払いについては、ご了解いただきました。</p>	<p>通常は、事務センターへ一括して取得届等及び3号届を引き継いでいますが、事務所にて処理する場合は、適用調査課にて取得届等の事務処理後に国民年金課へ3号届を引き継ぐ取扱いとしており、改めてこの事務処理を徹底しました。また、取得届等の訂正や取消があった場合にも、3号届の有無の確認を徹底するよう指示しました。</p>	外部
37	国民年金被保険者資格取得届及び国民年金保険料免除申請書の未処理について	未処理・処理遅延	神奈川	相模原	2007年10月1日	2010年4月2日	<p>A市役所より、国民年金保険料免除の結果通知が着ていないがどうなのかと、免除申請の控を持参しお客様が来所されているとの連絡を受け、確認しましたところ、資格取得(第3号被保険者から1号被保険者への変更)の入力もれのため免除の処理がされていないことが判明しました。</p>	<p>平成19年10月1日に、A市役所より社会保険事務所へ送付された被保険者異動届の資格取得(第3号被保険者から1号被保険者への変更)の入力処理に漏れがありました。また、A市役所の免除送付リストに伴い申請書の確認をしましたが、確認できませんでした。</p>	1名	未徴収	141,930	<p>平成22年4月5日お客様と連絡がとれたため、処理のもれがあったことを報告するとともに謝罪しました。対応については、後日連絡することです承されました。</p> <p>協議の回答がありましたため、国民年金課長が、お客様へ回答が遅くなってしまったことへのお詫びと、申請があったものと判断できる平成19年度分につきまして、免除の承認の処理をすることで了承していただきました。</p>	<p>職員全員に対して、今回の事象を周知するとともに、書類の整理については複数の者で行うと共に書類の進捗管理を徹底しました。</p>	外部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生日	判明日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額(単位:円)	対応	対策	判明英機
38	国民年金保険料口座振替申出書の処理遅延について	未処理・処理遅延	北海道	札幌西	2010年4月9日	2010年5月20日	<p>A区役所から口座振替処理状況照会の電話があり判明しました。</p> <p>ご本人様のお母様から、「4月6日にA区役所で申し込んだのに、口座振替開始の通知が未だに届かない。今月末の口座引き落としが実施されるのか確認したい。」との問い合わせがA区役所にあったため、口座振替処理の状況を確認してもらいたいとの連絡でした。</p>	<p>A区役所で口座振替申出書受付後、4月9日に事務所へ持参され受付しました。</p> <p>4月30日に金融機関へ口座確認の証明を押印してもらったため、口座振替申出書を郵送しました。</p> <p>5月14日に金融機関から届出印不鮮明のため返戻されました。</p> <p>5月20日A区役所より口座振替処理状況の照会があり、口座振替申出書が未入力であることが判明しました。(ご本人様宛に返戻した口座振替申出書は5月21日郵送されました)</p> <p>本来は受付の2～3日後には処理されるべきところ、担当者の書類の自己管理が適切でなかった(処理済み書類と未処理の書類が同一の場所で保管されていた)、ことから処理されないうままとなりました。4月30日までに口座振替申出書の入力を終了しなければ5月末の口座振替開始となりませんが、入力が行われませんでした。</p>	1名	過徴収	50	<p>ご本人様のお母様へ状況説明のため担当者が電話をし、事務処理遅延のため、5月末の口座振替とならないことを謝罪し、納付書により納入いただきたいことを説明しましたが、理解を得られませんでした。「自分の20歳頃の国民年金納付記録が、父親は納付したと聞いていたが、実際には未納になっていることもあり、子供自身の通帳に記録を残して置くために早期に手続きした。4月分を口座から引き落とせないことは問題がある。」とお話があり、5月末に4月分と5月分を引き落とすことを強く希望されました。その後、引き落とす方法を当所と金融機関で協議するよう求めて電話を切られました。</p> <p>副所長が電話により事務処理の遅延について謝罪し、4月分保険料は口座振替とならないため、納付書納入となることを説明しましたが、理解を得られなかったため、直接ご自宅へ説明に行くことを伝え、電話対応を終え、副所長がご本人様のご自宅を訪問し、4月分・5月分の納付書での納入についてお願いし、6月分保険料からの口座振替開始で理解を得られました。口座振替申出書が未着であるため、再度提出していただき、当所が責任をもって処理することを約束し、改めて口座振替申出書を受領しました。4月分・5月分は納付書により5月21日に金融機関で納付いただくこととなりました。</p> <p>副所長が金融機関を訪問し、口座振替申出書に金融機関確認印を受領し、口座振替申出書の入力処理をしました。</p> <p>5月25日、副所長が電話により手続きが終了したこと及び6月分が6月末に振替となる事を改めて説明しました。その際にご本人様のお母様から4月分・5月分を5月21日納付したとの申し出を受けました。</p>	<p>事案の概要について朝礼で課員に説明し、同様の案件が再発しないよう周知、徹底しました。</p> <p>担当者は受付書類を速やかに受付簿に記載し、銀行への送付、本人への返戻、他事務所回送の都度、正確に処理状況を記載することを徹底します。</p> <p>担当課長は毎日受付簿の確認を行い、受付から3日以内に適正な処理・回送・返戻が行われているかチェックします。</p>	外部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生日	判明日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明 英検
39	電子申請に係る種別変更(第3号該当)届の未処理について	未処理・処理遅延	長崎	諫早	2009年12月	2010年4月6日	A社会保険労務士様から平成21年12月18日に電子申請により受託事業所に係る種別変更(第3号該当)の届出を行っていたがどうなっているのかとの問い合わせがありました。確認しましたところ、ご夫妻の基礎年金番号の記載がなかったため返戻処理を行っていましたが処理が完了しておらず、事務処理が中断した状態になっていることが判明しました。	電子申請された種別変更(第3号該当)届について、ご夫妻共に基礎年金番号欄に記載されていなかったため返戻処理を行っていましたが、実際には決裁確認登録処理までの処理を行い、処理結果返戻処理を行っていなかったため、届出者であるA社会保険労務士様まで申請が返戻されず、事務処理が中断した状態になっていました。	1名	なし	0	電話にてA社会保険労務士様からのご指摘を受け、種別変更(第3号該当)の処理を行いました。 A社会保険労務士様が来所されたため、所長から今回の事象を説明するとともに謝罪しました。 所長と副所長がA社会保険労務士様のご自宅に顛末の文書を持参し、あらためて謝罪し、ご理解を得ました。	現在、電子申請の処理は長崎事務センターで行っていることから、以下の点について長崎事務センターと申し合わせました。 申請に未記入項目がある場合は、確認・照会を行ったうえで、なお特定できない場合に返戻すること。 他に同様の事象がなかったか調査を実施し、再発防止に向けて処理状況の確認を徹底すること。	外部
40	国民年金第3号被保険者届処理の遅延について	未処理・処理遅延	山口	宇部	2008年4月、5月	2010年4月28日	国民年金第3号被保険者届(3件。内1件 国民年金第3号被保険者特例措置該当届添付)について、事務センターより返却されたものが前々任者から前任者へ引継ぎがれた際に中身を検証することなく現担当者に引継ぎを行いロッカー内で保管していました。1月の組織変更で国民年金課が所内西端から東端へ場所を移動したものの、ロッカーは以前の場所であったことで、引き継いだ書類の存在を失念しており、このほど他の書類を捜す過程で未処理であることが判明しました。	国民年金第3号被保険者届(2件)は、平成20年4月に配偶者様が勤務先変更(共済組合から厚生年金)したことにより、事業所より国民年金第3号被保険者届が提出されたものの、事務センターより、配偶者様の共済喪失日不明を理由として事務所へ回付されていました。共済喪失日の確認後に、再度事務センターに回付予定としたものを、前々任者、前任者が調査することなく、また、現担当者も中身を検証することなく引き継いだことが原因です。 国民年金第3号被保険者特例措置該当届添付分(1件)は、平成20年5月9日被保険者様より届出があり、健康保険組合の証明が必要であるため、健康保険組合へ送付したが郵便局から「あて所に尋ねあたりません」と返戻があったものを、前記と同様にしていたことが原因です。いずれの書類も担当者が異動のため2度変わり、後任への引継ぎをしっかりと伝えていないことも原因です。	3名	なし	0	担当者が国民年金第3号被保険者届(1件)について被保険者様へ電話し、今回の事象を説明しお詫びしました。早急に処理し通知書を送付すること、併せて記録に影響が無い旨も説明し、了解を得ました。本日事務センターにて処理し、通知書を送付しました。 もう一方の被保険者様より夕方に電話連絡があり、今回の事象のを説明しお詫びしました。早急に処理し通知書を送付すること、併せて記録に影響が無い旨も説明し了解を得ました。 事務センターにて処理し、年金事務所より通知書を送付しました。 国民年金第3号被保険者特例措置該当届(1件)については健康保険組合に連絡確認後、被保険者様へ連絡しました。 ご自宅を訪問し、今回の事象を説明しお詫びしました。早急に処理し通知書を送付することで了解を得ました。併せて記録に影響が無い旨も説明し了解を得ました。なお、事務センターにて早急に処理依頼し、通知書を送付しました。	国民年金課において、未処理書類については毎日終業時に課長へ回付し、課長が一括管理することとしました。また、保管場所も中身を課長が確認できるレターケース等に職員ごとに保管進捗管理し、再発防止を徹底しました。なお、5月7日までに未処理書類の総点検を行い、5月10日に全課室において、未処理が無いことを確認しました。	内部

整理 番号	件名	事故 等の 区分	県名	事務 所名	発 生 年 月 日	判 明 年 月 日	事 象	原 因	影 響 範 圍	影 響 区 分	影響金額 (単位:円)	対 応	対 策	判 明 英 検
41	国民年金 関係届書 の処理漏 れについて	未 処 理 ・ 処 理 遅 延	大阪	城東	2006年8月頃	2010年4月20日	ねんきん定期便が送付された被保険者様が来所され、平成18年8月15日に外国への転出、平成19年3月5日外国からの転入による国民年金の資格喪失及び取得の手続きをA区役所で行っているにもかかわらず、送付されてきたねんきん定期便には同期間が未納という表示になっている旨、お申出がありました。	外国転出にかかるリストに付箋が貼付され未処理である旨の表示がされていましたが、その表示を見落としていたために未処理の状態のままになっていたものと考えられます。	1名	なし		副所長及び担当課長から当該お客様に対して、書類の所在が不明な点について謝罪し、改めて国民年金関係届書を受理しました。 副所長から当該リスト等の所在を調査するので時間が欲しい旨連絡、了承を得ました。 副所長からお客様宛電話し、当所の事務処理漏れにより大変ご迷惑をおかけしたことについて謝罪しました。人為的ミスであれば他にも同様のケースがあるのではないかと。再発防止のために会議等で徹底するよう申し入れがありました。 会議等で再度徹底する旨回答しました。 その後、ご本人様より機構本部品質管理部に電話が入り、ご本人様に大変ご迷惑をお掛けしましたことを謝罪するとともに、城東年金事務所より報告が届いている旨説明し、了承を得ました。	現在は事務処理が変更されている(国民年金関係届書については全て事務センターで処理を完結し、届書自体も事務センター保管)ため同様の事務処理誤りは発生しませんが、役職会議を通じて全職員に対して、当該事象の説明及び改めて未処理の書類を放置していないか点検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	判明日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明英様
42	市町からの国民年金被保険者の転居届書等の進達もれについて	未処理・処理遅延	滋賀	彦根	2009年4月1日 - 2009年12月31日	2010年4月6日	4月5日、ご本人様から納付書が旧住所に届いているとの電話照会がありました。照会のあった事象を、A市へ確認依頼を行いましたところ、当日連絡があり、平成21年4月1日から平成21年12月31日までの9ヶ月間の転居届及び氏名変更届の年金事務所(当時社会保険事務所)への報告漏れをしていたとの連絡が入り、市町からの進達漏れが判明しました。	事象及び原因については、旧B町(現A市)より、彦根社会保険事務所(彦根年金事務所)へ転居届・氏名変更届の進達漏れによるものです。	16名	なし	0	A市の担当課長等来所され、上記期間における対象者リスト(転居63件・氏名変更13件)受理しました。当事務所における被保険者記録の現状を説明し、受理をしたリストの内容の再点検を行い、後日A市へ報告することとしました。 再度A市の担当課長等来所され、受理しました対象者リストの点検した結果の報告をしました。転出者・3号被保険者等を除き処理必要なものは、転居については38件、氏名変更については6件でした。なお、合計44件中、納付書が送付された事績のある者、納付書の送付の有無が不明な者16件については、納付書を再作成し、市職員に納付書を渡すこととし、被保険者様宅に謝罪を含め適切な対応を依頼しました。 A市の担当課長が来所されました。今回の事象による影響人数は16件であり、その内12件については、ご本人様へ事象発生の経過説明をして謝罪の上、被保険者様から了承を得たとのことでした。なお、住所等変更前の納付書については12件すべて転居先に届いていたとのことでした。 面談できていない4件中2件については、ご本人様と面談することができ了承を得ました。残り2件については、謝罪文書に納付書を同封して簡易書留郵便で送付しましたと報告を受けました。	A市より依頼文書、顛末書、再発防止策を受け取りました。 A市の再発防止策は、各種申請書等の受付時及び進達の際には、複数職員でのチェック体制を強化し、再発防止対策を講じるよう鋭意努力する旨の内容でした。	外部
43	国民年金第3号被保険者種別変更日の入力誤りについて	入力誤り	沖縄	浦添	2006年3月2日	2010年3月11日	平成22年3月11日、沖縄事務センター職員より裁定請求者A様の国民年金第3号期間の種別変更年月日が、配偶者様(健保加入)の資格取得年月日(H18.1.1.)以前(H17.11.1)となっているため確認して欲しい旨の連絡を受けました。	上記A様の配偶者様の事業主様から提出された国民年金第3号種別変更届(H18.2.15事務所受付)を確認しましたところ、H18.1.16(扶養認定日)と記載された届書が、H17.11.1と赤字で訂正されていました。訂正された年月日は扶養認定日(H18.1.16)を誤って2ヶ月遡ったため、A様の保険料納付済期間(第1号)と誤った第3号入力分が重複し、2ヶ月還付となり、1月分は未納月分に充当され、残額がA様へ還付(H18.4.6)されました。 原因は、赤字で訂正された日付が確認によるものなのか、何らかの理由に拠るか等については、記入者が分からないため不明ですが、誤って訂正された種別変更年月日を入力したことにより、還付請求及び充当処理が発生したものです。	1名	なし	0	国民年金課長が電話にて、ご本人様へ処理誤りについて経緯を説明し、謝罪しました。 記録の訂正及び還付した金額を返納していただくこととなりますが、ご本人様に了解を得ました。 平成22年4月21日返納金の納付を確認して記録訂正の処理を行い、当日ご本人様へ納付確認と記録の訂正について連絡しました。	年金事務所にて入力処理を行う際は、担当者及び課長が扶養認定日の確認を確実にこなうことを申し合わせしました。	内部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生日	判明日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明 英検
44	国民年金被保険者資格取得申出書(任意加入)の資格喪失日入力もれについて	入力誤り	沖縄	浦添	2005年9月9日	2010年4月20日	平成22年4月20日、お客様から以前、任意加入の手続きを行ったときに66歳まで加入しないと年金受給資格を満たせないと言われた。現在保険料は、1年分を口座振替で前納しているが、先日届いた「国民年金保険料振替額通知書」には、今年の8月分の65歳までの引き落としとなっている。65歳以降300月加入期間を満たすための66歳までではないかとの問い合わせがありました。電話にて内容をお伺いし、記録内容を確認しましたところ、資格喪失予定年月日が入力されていないことが判明しました。	任意加入者の場合300月の資格期間を満たすため、資格取得届入力の際、年金期間を確認して65歳以降も任意継続加入が必要である場合は、喪失予定日を入力すべきでと、入力がされていなかったことによるものです。 65歳以降も任意継続加入者における喪失予定日の入力・確認もれのため、65歳までの保険料口座振替となりました。	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。 口座振替できなかった平成22年9月以降3月までの7ヶ月分を現金で納めていただくこととなった旨の連絡を国民年金担当職員からお客様に連絡しました。 お客様が来所され、改めて国民年金担当職員が謝罪を行い、窓口にてお客様から現金を領収しました。	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前に受付担当以外の職員での相互チェックの徹底することを朝礼にて申し合わせました。	外部
45	付加保険料申出書の入力漏れについて	入力誤り	埼玉	大宮	2009年3月23日	2010年4月6日	ねんきん定期便を受取されたご本人様から、付加保険料の記載がないとの連絡が平成22年4月6日にありました。確認しましたところ、平成21年3月16日受付の任意加入申出書に付加申出の記載があったにもかかわらず、入力漏れていることが判明しました。	平成21年3月16日に資格取得申出書(60歳以上の任意加入)を入力処理した際、付加申出書も入力すべきところ、入力が漏れてしまったためです。また、決裁時でもチェック漏れたことによるものです。	1名	過徴収	5,200	担当課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。 本部国民年金部に連絡し、ご本人様は付加年金をかけることを強く望んでいることを伝えました。 本部から回答がありましたため、ご本人様宅を訪問し、お詫びするとともに、付加保険料を領収しました。	ミーティングで課員に事象を説明し、入力漏れがないよう、注意喚起を図るとともに、担当者並びに決裁者による相互チェックの徹底に努めるよう指示しました。	外部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明 英検
46	国民年金資格喪失予定年月日の入力漏れについて	入力誤り	兵庫	姫路	2007年12月	2010年4月19日	平成22年4月30日の口座振替に係るお知らせ通知がご本人様あてに送付されましたが、あと2ヶ月納付すれば、加入可能年数に到達するにもかかわらず、1年前納での通知となっているとの電話照会があり、誤りが判明しました。	当所で記録を確認しますと、平成19年12月12日より国民年金の任意加入被保険者となっていますが、資格喪失予定年月日が入力されていませんでした。	1名	過徴収	100	担当者が、ご本人様からの電話照会時にお詫びしましたが、2か月分の口座振替納付でないと納得できないとの申出がありました。国民年金課長が、ご本人様へ電話連絡し、再度今回の事象についてお詫びをしました。2か月分の口座振替納付は出来ないことをお伝えしましたが、納得されなかったため、再度2ヶ月の口座振替をする方法がないか確認し、改めて連絡することを伝えました。国民年金課長が、ご本人様に電話連絡し、改めて2ヶ月分の口座振替については出来ないことを伝え、ご自宅に訪問のうえ謝罪したい旨申出しましたところ、訪問については不要とのことでした。なお、今回の件については、1年前納については緊急停止を行い、2か月分の前納納付書での現金納付をしていただくことで了承を得て、前納納付書を送付いたしました。	課内会議において、今回の事象を説明し、事務処理マニュアルどおり、60才以上の任意加入者で480ヶ月以上納付となる場合は、480ヶ月納付となる月の翌月1日でもって資格喪失予定年月日を入力するよう徹底いたしました。	外部
47	国民年金保険料口座振替納付申出書の記載誤りについて	入力誤り	兵庫	事務センター	2009年12月14日	2010年5月27日	豊岡年金事務所が口座振替不能調査一覧表を基に国民年金被保険者記録を記録管理システムで確認した際に口座振替申出書の入力誤り(金融機関名)が判明しました。	兵庫社会保険事務局運営課業務管理室管理第二係において、被保険者A様が提出された国民年金保険料口座振替申出書の金融機関コード、支店コードを記入する際に誤って記入しました。また、平成21年12月14日入力処理をしましたが、その際の処理結果確認画面の確認漏れをしてしまいました。そのため、平成22年4月30日平成22年4月分から平成23年3月分の前納保険料を口座振替納付することが出来なかったものです。	1名	過徴収	1,120	担当者が電話をかけましたが、被保険者A様は不在のためお母様にお詫びと事情説明をしました。口座振替における1年前納の金額を納付書等で納付出来ない事には納得出来ないがそれ以外についてはおむね了承され、4月分は定額保険料、5月から翌年3月分については一括前納保険料を納付書納付していただくこととなりました。担当者が納付書を作成し速達にて発送しました。	審査時のチェックの強化およびパンチャーへの入力時の画面確認の徹底を指示しました。	内部
48	国民年金被保険者資格取得年月日の入力誤りについて	入力誤り	群馬	事務センター	2010年4月20日	2010年5月17日	○担当者から資格取得年月日入力誤りがあったことの報告を受け、判明しました。	○平成22年4月20日に国民年金被保険者資格取得届の入力処理をしましたが、被保険者様の前歴(資格記録)から市町村の報告書の内容(取得年月日)が誤りであると判断して取得年月日を補正(訂正)して入力したものです。	2名	なし	0	○担当者がご本人様に電話にて事務処理誤りの説明とお詫びをして了承を得ました。○グループ長が電話にて、再度事務処理誤りの説明とお詫びをしましたところ、忙しいため訪問は不要とのことでした。	○ミーティングで、業務処理マニュアルに基づき、各担当者の法的知識の再確認をすることを徹底するよう指示しました。	内部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明 英検
49	連絡先電話番号の誤記載について	通知等の作成誤り	愛知	刈谷	2010年2月12日 - 2010年3月5日	2010年3月11日	市民の方から「年金事務所あての電話が自宅へ入っている。」との連絡があり、確認しましたところ、返戻付箋に記入されている電話番号が相違していることが判明しました。	平成22年2月12日から平成22年3月5日にかけて誤った電話番号を記載した国民年金第3号関係の返戻付箋を使用して書類を返戻していました。 当該付箋に修正を加えた際に誤った電話番号を入力してしまったことが原因です。	4事業所 4名	なし	0	担当課長が間違い電話のかかってしまった方に電話にてお詫びをし、ご了承いただきました。 担当課長が送付先と誤送付先の8件に電話にてお詫びし、正しい連絡先を伝え、了承を得ました。	平成22年3月11日、課内ミーティングにおいて、当該事象を説明し、返戻付箋等の作成、修正を行った際には、複数名で読み合わせを行うよう申し合わせしました。 平成22年3月11日所内管理職に当報告書をメール転送し、15日の所内会議の議題とし、注意喚起を促しました。	外部
50	ねんきん定期便の誤送について	誤送付・誤送信	神奈川	高津	2010年3月3日	2010年3月9日	平成22年3月9日、記録問題対策課より、お客様から別人のねんきん定期便が送られてきたとの連絡があり、調査の結果、別人にねんきん定期便を発送していたことが判明しました。	平成22年3月3日に、ねんきん定期便の発送作業を行う際に、宛名シール作成後の対象者と宛名シールを突合確認作業の不徹底があり、見逃してしまいました。	1名	なし	0	平成22年5月19日にご本人様より電話にて連絡があり、改めて謝罪、説明を行い納得を得ました。ねんきん定期便は、別送先住所(別送表示者)へ送付することで納得を得ました。	朝礼時に、担当課長から課員全員に対して、宛名シール作成後、シール貼付時に複数名で確認を行うことを徹底しました。幹部会にて、事象を報告し、複数人での確認を徹底しました。	外部
51	平成21年度の付加保険料の取扱いについて	説明誤り	東京	府中	2009年6月5日	2010年4月16日	平成22年4月16日ご本人様から「昨年納付した付加保険料の取扱い」の対応がどのような結果になっているのか尋ねられ、付加保険料の処理がされていないことが判明しました。	海外から帰国した時には任意加入者から強制加入者への切替えがされるので、あらためて付加保険料の申出書の提出が必要です。問い合わせした際に再度付加保険料の申し込みが必要であることを十分に説明しなかったため、ご本人様は新たな申出をせずに、手持ちの付加保険料を含んだ納付書で納付し、付加保険料も当然に納付扱いされと思っていました。一方、事務所では、再度の付加保険料の申出がないので、付加保険料を還付したところです。昨年の最初の問合せ(平成21年6月5日)の調査で、説明不足に原因があり申出書が提出できてないことが判明しましたが、その結果を元にご本人様に十分な説明をしていませんでした。	1名	なし	0	担当課長から昨年の経過をご本人様に説明し、機構本部と協議のお時間をいただきたい旨のお話とお詫びをしました。 機構本部と協議の結果、還付予定の付加保険料に関して納付扱いするものとしての処理の許可が得られた為、ご本人様に電話連絡をし、還付請求書を返送していただきました。 付加保険料込みの納付記録に訂正し、改めてお詫びし、了承を得ました。	十分な説明とすみやかな対応に努めるよう指示しました。	外部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明英種
52	特殊台帳補正による国民年金資格喪失入力漏れについて	記録訂正誤り	鹿児島	事務センター	2009年8月25日	2010年4月5日	平成22年4月5日、ご遺族の方から平成12年に死亡したお母様へ、国民年金保険料納付書が届いた旨A年金事務所に電話がありました。調査・確認しましたところ、特殊台帳の補正処理において、平成21年8月にファイル創成処理を行い、その後の喪失処理を行っていないためこの度、定時納付書が出力・送付されたことが判明しました。	国民年金の特殊台帳補正処理において、5年年金加入で死亡者のファイル創成処理を行い、その後の納付記録の追加・資格喪失処理が業務センターでないとできないため、記録補正依頼を行うべきところを依頼していなかったことが原因です。	9名	なし	0	<p>A年金事務所原因が判らないため、本部及び事務センターへ照会しました。また、ご遺族の方へ電話を行い、説明とお詫びにお伺いしたい旨伝え、了承を得ました。</p> <p>A年金事務所の国民年金課長がご遺族の方宅を訪問し、謝罪と説明を行い、納付書も回収しました。今後、内部規定に基づいた対応をとることを説明し、了承を得ました。</p> <p>事務センターで調査を行いましたところ、他に8名様分がファイル創成だけ行い、その後の喪失・納付記録の追加等を業務センターへ依頼されていないことと納付書が発行されていることが判明しましたため、A年金事務所より市役所照会及び戸別訪問を行いました。</p> <p>本部システム開発部へ記録の補正依頼を行いました。</p> <p>喪失・納付記録追加処理を行いました。</p> <p>国民年金納付書をすべて回収(郵便局より返送)しました。</p>	今回の事故を受け、旧業務センターへの補正依頼中も確認を行い、処理遅延分は「特定者」を登録することを周知確認しました。また、引継ぎ分の整理・調査の徹底を周知し確認しました。	外部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生日	判明日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明英機
53	コンビニエンスストアで納付された国民年金保険料の納付記録に係る収録遅延	事故等	本部	国民年金部	2010年2月6日 - 2010年2月10日	2010年3月16日	<p>平成22年3月16日から25日までにかけて、年金事務所より、「平成22年2月6日から2月10日の間にコンビニエンスストアで納めた国民年金保険料、及び追納保険料の納付記録が反映されていない旨、被保険者様から問い合わせがあった」との連絡がありました。(平成22年4月7日)</p> <p>保険料納付記録が反映されないねんきん定期便の送付については、近畿ブロックからの指摘があり判明しました。(平成22年5月14日)</p> <p>お客様への影響 国民年金保険料を納付しているにもかかわらず、未納分として納付書を重複送付しました。</p> <p>追納保険料を納付したが、記録が反映しなかったため、その後の期間の追納を行っても、システム上「『先の追納期間』が残っている」と判断し、後の期間の追納分を過誤納とし、還付・充当通知書を送付しました。</p> <p>当該期間に納付された方については、保険料納付記録が反映されないねんきん定期便が送付されました。(対象者は5月生まれの方)</p>	<p>お客様からお預かりした国民年金保険料・追納保険料を歳入代理店に入金する際、コンビニエンスストアが一括納付書の記載を誤ってしまいました。</p> <p>これにより、機構側が把握している取扱金額と国庫金納入金額が異なったため、「コンビニエンスストア確定データ不突合リスト」に「不突合」が表示されましたが、その補正を機構が厚生労働省年金局へ依頼した際、誤った処理方法(届書コード)を提示したため、結果的に不突合が解消されず、納付記録に反映されませんでした。</p>	1743名 2538件	なし	0	<p>平成22年2月6日から10日までに納付していただいた国民年金保険料・追納保険料のデータは、システム開発部記録開発第3グループとの連携で、3月26日に納付記録に反映させました。</p> <p>国民年金部適用収納企画指導グループ発出の指示・依頼において、次の点を年金事務所にお願しました。</p> <p>納付書の重複送付をした被保険者様、及び追納していただいた分を過誤納とし、還付・充当通知書を送付した被保険者様に対してのお詫び状の送付。</p> <p>追納していただいたにもかかわらず、過誤納記録に反映された記録を、納付記録として修正。</p> <p>保険料納付記録が反映されていないねんきん定期便が発送された被保険者様に対してのお詫び状の送付。</p> <p>保険料納付記録が反映されていないねんきん定期便が発送されている方に、正しい記録が反映されたねんきん定期便を再発行する手続きをとります。被保険者様には平成22年7月～8月にかけて送付する予定です。</p>	<p>日本年金機構(旧社会保険庁)が作成した「国民年金保険料の納付受託取扱要領」に沿った事務処理行われなかったために生じたものであることから、店舗を運営するA社に対して今後このようなことがないように、当機構に担当者呼び出し、口頭により指導しました。併せて、この件についての報告書を提出させることとしました。また厚生労働省年金局に対する補正内容及びその処理方法の確認を徹底していきます。</p>	外部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生日	判明日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額(単位:円)	対応	対策	判明英種
54	国民年金保険料還付金の還付誤り(2重還付)について	確認・決定誤り	愛媛	事務センター	2010年3月2日	2010年5月12日	還付請求書の製本のため仕分け中、国民年金保険料を2重に還付していることを発見しました。	還付請求書事務センター受付後、還付請求書入力表(エクセル)にて本部へ登録しました。しかし支払エラー発生により再登録を行うこととなりました。この間、年金事務所にご本人様より「還付請求書は届いているか」の照会がありました。年金事務所はセンターへ照会したところ「届いていない」旨の回答を得ました。これを受け年金事務所は手作業にて還付請求書再交付を行いました。センターは、再交付された還付請求書受付後、入力(エクセル)で本部へ登録しました。 支払いエラー発生分の再登録と再交付分還付請求書登録により同一人へ2重の支払処理を行ったことによるものです。請求書が2重に提出されていることへの確認が不十分であったこと及び決裁時においても2重払の可能性があったことを見つけれなかったことによるものです。	1名	過払い	101,620	担当グループ長が事象説明、お詫び、返納金の説明を電話にて行いました。返納については了承を得ました。(返納告知書送付時には請求者に連絡することを約束しました) 年金事務所・事務センターの職員の対応に対するお叱りをうけました。これについては、職員の教育の徹底を行うことをお約束しました。	5月6日より還付金システムが稼働しているため、2重請求が行われた場合もシステムにて確認・チェックできることとなりました。なお、今後、還付金にかかる事故を発生させないために、入力処理時の注意喚起、請求書・決定通知書の保管場所の徹底、常に危機管理意識をもって業務にあたることの徹底を図りました。	内部
55	国民年金保険料の納付書の未発行について	確認・決定誤り	福島	平	2009年9月28日	2010年3月5日	ご本人様のお母様が、平成22年3月5日にA市B支所に出向かれ、平成21年9月分以降の納付書が届いていない、との問合せがありました。すぐに、B支所の職員より電話照会が年金事務所へあり、調査確認しましたところ、付加年金分の納付書を発行していないことが判明しました。	A市より進達された資格取得届、付加申出届については適切に入力処理を行いましたが、その後の納付書発行については誤って定額部分のみしか発行しなかったためです。 また、決裁においても納付書発行について確認が漏れてしまったことも原因です。	1名	未徴収	2,400	担当課長がご本人様のお母様に電話し、今回の事象を説明してお詫びをしました。 担当課長が付加保険料込み(定額+付加)の納付書を送付いたしました。	課内ミーティングにおいて、当該事象を説明し、慎重な事務処理及び複数名によるチェックの強化徹底を申し合わせました。	外部
56	口座振替依頼申出書の確認誤りについて	確認・決定誤り	長野	事務センター	2010年3月9日	2010年4月9日	松本年金事務所から、3月末に口座振替されるはずの国民年金保険料の振替結果の表示が口座振替依頼書なしになっており、口座振替されていない旨の連絡がありました。書類を確認しましたところ、金融機関の変更と振替方法の変更があったにもかかわらず、振替方法のみの変更で書類の審査が行われており、金融機関宛の口座振替依頼書が金融機関に送付されておらず、口座振替がされていないことが判明しました。	平成22年3月12日までの入力に向け、入力前の審査を行った際に、変更後の金融機関と変更前の金融機関について記載されていましたが、本来であればご本人様に電話確認、又は返戻し確認しますところ、確認不足により振替方法のみの変更の書類として取り扱い、金融機関への口座確認が不要と審査し、変更後の金融機関に口座振替依頼書が届いていなかったためです。 処理結果の突合せにおいても複数名による確認を行っていましたが、誤りに気が付きませんでした。また、早割希望者だったため口座振替が1ヶ月遅れたことにより早割開始も1ヶ月遅れてしまいました。	1名	過徴収	50	3月分につきまして、早割金額で4月末に口座振替する方法により対応しました。 口座振替による3月分保険料の納付を確認しました。	担当者間において当該事象を検証し、口座振替事項の変更について、入力前審査において複数名で確認し、口座振替依頼書の送付漏れがないよう申し合わせました。	内部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明英種
57	60才資格喪失以降も国民年金保険料が口座振替納付となった件	確認・決定誤り	兵庫	姫路	2009年11月30日	2010年4月27日	平成22年4月30日の口座振替に係るお知らせ通知がご本人様あてに送付され、60才を過ぎているにもかかわらず引落とし案内が来たことについて、ご本人様より平成22年4月27日に電話照会がありました。確認しましたところ平成21年10月で60才になっているにもかかわらず、平成21年10月分から平成22年2月分が口座振替納付となっていることが判明しました。	昨年の特殊台帳の調査によって、平成21年8月26日に、強制加入被保険者から任意加入被保険者の記録を追加補正したことにより、本来昭和61年4月以降は、強制加入被保険者であるにもかかわらず、任意加入被保険者のままとなり、60才になっても喪失が反映せず、60才以降の国民年金保険料が口座より引落されてしまったことによるものです。	1名	過徴収	73,300	担当者が、ご本人様からの電話照会時にお詫びし、還付のことを説明しましたが納得されず、今すぐ還付額の現金を持ってくるようにとの申出がありました。また、利息のことについても申出がありました。平成22年3月分の保険料の4月30日の口座引落としについて、金融機関に対して緊急停止の依頼をしました。国民年金課長が、ご本人様へ電話連絡し、再度今回の事象についてお詫びをしました。ご本人様より、会って話をしたいとの申出があり、4月30日にご本人様宅へお伺いすることを約束しました。国民年金課長が、ご本人様とご自宅で面談し、今回の事象に至った経過を説明し、改めてお詫びをいたしました。また、過誤納付された保険料について、還付請求書によりご請求いただいた後に、順次処理をすすめ、ご希望の金融機関へ振込等を行う旨の説明を行い、了承を得ました。ご本人様あてに還付請求書を送付しました。	補正について、単に入力誤りの有無についてのみチェックするのではなく、納付状況や年齢等該当被保険者の記録内容を含めた確認も併せて行うよう徹底いたしました。	外部
58	国民年金保険料の口座振替が振替不能となった件について	確認・決定誤り	福岡	事務センター	2010年4月30日	2010年5月13日	直方年金事務所国民年金課長より電話があり、お客様からの問い合わせにより口座振替が不能となっていることが判明しました。平成22年4月30日に振替予定の1年前納保険料(実際は来年1月に60歳到達のため、4月から12月までの9ヶ月分)が振替できていませんでした。	直方年金事務所国民年金課長より電話があり、お客様から1年前納を申し込んでいるが、振替されていないので調べてほしいと直方年金事務所へ電話があったとのことでした。確認しましたところ、口座名義人に登録誤りがあったため振替不能となったものと判明しました。申出書は年金事務所保管しているため、PDFで送付を受け事務センターでも確認しました。平成22年1月26日直方年金事務所受付、2月3日事務センター受付、2月4日入力されたものです。本被保険者氏名の読みと相違しているにも拘らず、入力時に確認を省略し、かつチェックの際にも見落とししたものと考えられます。	1名	未払い	850	担当者が本人へ電話をかけ、お詫びしました。ご自宅へ出向いて謝罪したいと申出ましたが、その必要はないと断られました。納付書による前納を説明し、納付書を送付することとなりました。ご本人様あて納付書(4月分と5~12月分の前納用)を郵送しました。	複数名によるチェックを十分行うよう、関係職員で申し合わせました。	外部
59	口座振替辞退申出書の入力処理もれについて	未処理・処理遅延	埼玉	事務センター	2010年1月25日	2010年5月6日	平成22年1月に口座振替辞退申出書を提出しにもかかわらず、平成22年4月30日に1年前納の引き去りが行われたとの電話連絡が被保険者様のお父様(口座名義人)より寄せられました。確認しましたところ、口座振替辞退申出書の入力処理が行われていなかったことが判明しました。	被用者年金(共済等)加入により、納付不要となるため口座振替辞退申出書の提出が行われましたが、登録処理が行われなかったために口座振替が行われました。入力担当者が入力をしていなかったにもかかわらず、誤って「入力済」のゴム印を書類に押印し、処理済書類として決裁回付が行われました。入力後の1次チェック 2次チェックが適正に行わなかったことにより発生したものです。	1名	過徴収	177,400	被保険者様のお父様(口座名義人)からの問い合わせに対応した、大宮年金事務所の職員が、電話で説明を行い、その後、事務センター国民年金グループ長が謝罪と事故顛末の説明をしました。直接お詫びに何う旨をお話しましたところ、訪問は断られ、事故顛末・還付請求書の郵送を求められました。還付請求書と謝罪文を送付しました。	処理登録時の確認及びダブルチェックの徹底をしました。	外部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生日	判明日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明 英検
60	国民年金保険料の口座振替不能について	未処理・処理遅延	佐賀	事務センター	2010年2月22日	2010年4月30日	佐賀年金事務所において、口座振替不能調査一覧表に、口座振替が不能となっているお客様の口座振替について、「口座振替依頼書なし」で抽出されました。佐賀事務所国民年金課において被保険者情報と処理済の口座振替納付申出書を確認しましたところ、金融機関確認印がもれていること、かつ、4月末での1年前納申出者であることが判明したため、4月30日に佐賀事務センター国民年金グループへ連絡されたものです。	今回の事務処理誤りの原因は、事務処理担当者が、金融機関確認印の洩れに気づかずに入力処理を行ったためです。 また、処理結果リストチェック後、決裁となるが、その決裁時にも担当者、グループ長が金融機関確認印が洩れていることに気づかなかったことによるものです。	1名	過徴収	177,400	口座名義人であるお父様に、事情を説明して謝罪しました。 1年前納を行うためには、本日中に納付するが必要であり、口座振替での前納額では、納付できない旨を説明し、本日中に年金事務所から訪問し、現金領収することの了承を得ました。 年金事務所担当課長と事務センター国民年金グループ長が被保険者のお父様に面会し、謝罪の上、現金前納額を領収しました。併せて、口座振替不能となった2、3月分保険料については納付書にて納付いただくよう依頼し了解を得ました。 口座振替申出書につきましては、金融機関確認後、入力処理をしました。	グループ内打ち合わせで、当該事象を説明し、口座振替申出書の入力前に必要項目の記載、特に被保険者押印や金融機関確認印があるか、必ず確認するよう指示、申し合わせをしました。	内部
61	国民年金付加保険料納付申出書未入力について	未処理・処理遅延	神奈川	相模原	2009年4月14日	2010年3月12日	A市役所から、国民年金付加保険料が口座から引き落としがされていないとの問い合わせがあった連絡をうけ確認しましたところ、付加保険料納付申出書が入力処理されていないことが判明しました。	平成21年4月14日にA市役所より付加保険料納付申出書の入力依頼を事前にファックスにて受けていましたが、事務所で入力の処理を怠ってしまいました。その後、A市役所より付加保険料申出書が送付され、事務センターにそのまま処理依頼しましたが、申出書にファックス済と記載されていたため事務センターでは、ファックス依頼にて処理が済んでいると思い、届書を処理済みとして処理してしまっていたことが原因です。	1名	未徴収	4,400	被保険者様に処理のもれがあったことを報告するとともに謝罪しました。 担当課長がご本人様宅へ赴き、国民年金保険料の現金領収を行いました。	職員全員に対して、今回の事象を周知するとともに、市からのファックス依頼については、事前に電話にて連絡を頂くとともに、ファックスの入力の確認を必ず行うよう徹底しました。	外部
62	国民年金付加保険料納付申出書未入力について	未処理・処理遅延	長崎	長崎南	2009年3月11日	2010年4月6日	ご本人様から、平成22年度分の納付書が送付されてきたが、定額保険料のみで付加保険料分が加算されていないとの電話によるお申出が平成22年4月6日にありました。書類を確認しましたところ、付加保険料加入申出(平成21年3月11日事務所受付)の処理を失念していることが判明しました。	平成21年3月10日A市役所へ国民年金付加保険料加入申出書を受付し、平成21年3月11日長崎南年金事務所にて受付しました。 当時の書類を確認しましたところ、付加保険料申出の処理を失念したため発生したものです。また、決裁時における処理結果の確認を怠ったことが原因と考えられます。	1名	未徴収	4,800	書類を確認し、早急に入力処理を行い、担当課長よりご本人様に電話し、平成21年3月当時の入力もれであったことを謝罪をしましたが、遡及しての納付を要望されていることから、遡及した付加保険料の取扱いについて上部機関との協議のうえ連絡する旨を説明し了承を得ました。 なお、平成22年3月分から11月分の付加保険料については納付書を送付することで了承を得ました。 本部より収納可能の回答を受け、国民年金課長及び担当職員でご本人様宅へ伺い、改めて謝罪のうえ、平成21年3月分から平成22年2月分の付加保険料を収納しました。	課内会議を開催し、処理について二重チェックを行うこと及び決裁時に再度確認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	判明日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明 英検
63	口座振替 辞退(1年 前納)の手 続きが成さ れなかった 件について	未 処 理 ・ 処 理 遅 延	福岡	事務 セン ター	2010年3月8日	2010年5月6日	<p>国民年金被保険者のお客様から平成22年4月から平成23年3月までの国民年金保険料が口座から引き落としが行われている旨の確認がA市総合支所あて平成22年5月6日にありました。A市役所の担当者に確認しましたところ、平成22年3月4日付けで口座振替辞退申出書については福岡事務センターあてに送付済みとの回答でした。</p> <p>平成22年3月8日に受け付けているA市役所からの国民年金関係書類送付書の口座振替辞退申出書2件の記載は確認できたものの、当時、この関係書類は存在していなかった旨の「なし」の表示を当センターで行っていたものです。そのため、結果としてお客様からの辞退申出の処理がされていないことが判明しました。</p>	平成22年3月8日に受付を確認をした際に、口座振替申出書2件については「なし」と確認できていたが、そのことを担当者に伝えて当該市役所に確認できていなかったためです。	2名	過徴収	354,800	<p>担当グループ長がA市役所の担当者に電話し(届書のコピーの存在を確認)、これまでの経過と当センターの受付関係の流れを説明し、照会のあった2名分については受付をしていない旨を伝えました。互いに関係書類を再度確認することとして、結果を確認することとしました。</p> <p>担当グループ長がお客様及びA市役所へ電話し、関係書類については確認が出来なかったため、今回の事象を説明しお詫びしました。お客様に対してはご自宅に訪問して、改めて経過説明等を行うことで了承を得ました。</p> <p>担当グループ長がお客様の自宅に訪問してお詫びを行いました。なお、お客様のご希望であった今回の前納した金額の還付についてもその場で作成していただき受理しました。(還付のスケジュールについても説明済みです)</p>	5/10の朝礼において、当該事象を全職員に説明し、今後は、担当課へ引継ぎを確実にし、当該市町村へは確認を十分行うように指示しました。	外部
64	国民年金 付加保険 料に係る事 務処理誤り について	未 処 理 ・ 処 理 遅 延	東京	武蔵野	2008年11月4日	2010年2月18日	<p>平成22年2月18日 A市役所国民年金係より資格確認リストとA市の記録突合により、平成20年11月4日FAX進達による国民年金高年齢任意加入申出に係る付加保険料の申出登録処理の漏れが判明しました。</p>	平成20年11月4日FAX進達による国民年金高年齢任意加入申出に係る前納納付書作成依頼を処理する際に、付加保険申出を見落とし、登録処理を漏らしてしまったものです。その後の入力帳票のチェック・決裁の際も付加保険料申出を見落とししてしまったものです。	1名	未徴収	5,380	<p>担当課長がご本人様宅に電話し、今回の事象を説明してお詫びをいたしました。ご本人様より付加保険料納付の強い希望がありましたが、付加保険料についてはすでに納付期限を過ぎており納付いただけないため、本部に確認をし後日改めて連絡させていただくことで了承いただきました。</p> <p>担当課長がご本人様宅に電話し、回答に時間を要したことを謝罪し、今回の案件について本部と協議の結果、現金領収することとなった旨説明し、了承を得ました。</p> <p>担当課長がご本人様宅にお伺いし、改めて謝罪し、付加保険料を領収し、ご本人様に領収書を交付しました。</p>	課内会議において、当該事象を説明し、帳票入力の際には、付加保険料の申出も必ず確認するよう指示するとともに、入力後の相互チェックを必ず行うよう申し合わせました。	外部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明英検
65	国民年金保険料免除・納付猶予申請書の処理遅延による保険料納付期間の時効消滅について	未処理・処理遅延	和歌山	和歌山東	2008年1月頃	2010年5月17日	和歌山事務センターにおいて、免除申請書の入力処理を行うことにより判明しました。平成22年5月17日に和歌山事務センターから免除却下通知書及び承認通知書を担当者あてに送付し、担当者が和歌山事務センターで免除申請書を確認し、写しをとりました。	平成19年7月31日にA市役所で受付を行った免除申請書を平成19年11月15日和歌山東社会保険事務所で受付しました。国民年金第二課の担当職員が免除申請書の入力事務を行う和歌山社会保険事務局担当係へ送付(平成19年12月頃)しましたが、配偶者様の所得欄が未記載であったため、和歌山東社会保険事務所の当該担当職員に返戻(平成20年1月頃)されました。当該担当職員に届くがA市役所へ所得確認の返戻を行わず、平成21年12月下旬まで所持していました。 平成21年12月下旬に担当職員がA市役所へ返戻しました。(受付日:平成21年12月28日) A市役所から和歌山事務センターへ送付されました。(受付日:平成22年1月12日) 平成22年4月24日の週に免除入力処理を行い、免除却下通知書(平成18年8月~平成18年9月分)と免除承認通知書(平成18年10月~平成18年12月分)が出力されました。免除却下通知書分の保険料納付について、既に時効が完成しており、ご本人様が納付機会を失うこととなりました。	1名	未徴収	27,720	ご本人様及び配偶者様と面談し、状況の説明を行い、謝罪し免除却下通知書と承認通知書をお渡ししました。ご本人様は、これからでも年金受給権は、得られることを確認されました。	所長より担当職員へ嚴重注意を行い、所内において、今回の事象を全職員へ周知を行い、処理遅延となっている申請書等がないか確認を行いました。また、今後管理者による申請書等の進捗状況の管理を強化していきます。	内部
66	国民年金納付書送付誤り及び納付期限説明誤りについて	未処理・処理遅延	東京	世田谷	2010年2月19日	2010年3月1日	作成及び送付を依頼した国民年金保険料納付書が届いていないとご本人様から連絡があり、判明しました。	平成22年3月1日 ご本人様から当所にご連絡がありました。平成20年1月分からの国民年金保険料納付書送付について平成22年2月19日から数回に渡り依頼しているにもかかわらず届いていないとの申出があり、担当課職員が最終納付期日を確認せず、ご本人様宅にお届けする旨を伝えてしまいました。 原因は、担当課職員が国民年金保険料納付書発送を失念していた事及び最終納付期限を錯誤し誤ってお客様に伝えてしまったため発生したものです。	1名	未徴収	14,100	担当課職員及び担当課長よりご本人様にお詫びを致しましたが、お許し頂けず、時効になった平成20年1月分を納付出来るよう要望がありました。機構本部に協議依頼をした結果、担当課長がご本人様と面談し、お詫びのうえ時効になった平成20年1月分国民年金保険料を領収致しました。	担当課長から担当課全職員に対し、お客様からの納付書送付依頼があった場合は、内容確認のうえ、担当者に引き継ぐよう指示をしました。また、担当課内に国民年金保険料時効期限一覧表を壁に貼り、最終納付期限のお問い合わせの場合には、必ず一覧表を確認のうえ、お客様にご説明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	発生日月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明英種
67	国民年金前納保険料の口座振替申出書の未入力について	未処理・処理遅延	群馬	高崎	2010年2月8日	2010年4月8日	<p>国民年金保険料1年前納の口座振替申出書を2月に提出したのに、連絡がないとご本人様のお母様より電話をいただきました。</p> <p>調査しました結果、2月に提出済の口座振替申出書を、担当者が別の書類と一緒に保管してしまっていて未処理となっていたことが判明しました。</p>	<p>調査しました結果、当時、A市から連絡を受けた担当者が、A市より書類を郵送受領しましたが、20歳経過後に処理をしようと書類を保管して置きました。別の書類と一緒に保管してしまっていたため、口座振替申出書が未処理となっていたことが判明しました。</p> <p>A市から連絡を受けた時、20歳前でしたが、1年前納の口座振替の希望もあり締切も迫っているため、20歳経過後に処理するということが書類を受けてしまいました。その後、受けた書類が別の書類に紛れ、入力処理をしないまま口座振替の締め切りを経過してしまいました。</p>	1名	なし	0	<p>担当課長が電話をいただいたご本人様のお母様に、電話でお詫びしましたが、「2ヶ月も書類を放置し、そちらのミスで口座振替できないのであれば、口座振替と同じ1年前納の金額で納付できるようにしてほしい。」申立てを受けました。再度、ご連絡をすることで了解を得ました。</p> <p>ご本人様のお母様と面談し、事務処理誤りをお詫びし了承を得て、口座振替にならなかった国民年金前納保険料について、口座振替金額を現金領収証書で収納しました。</p>	<p>国民年金課員に対して、滞留書類がないか、再度の確認、周知徹底をしました。</p> <p>課内打合せ会議において、改めて事故防止の徹底を図りました。</p>	外部
68	国民年金保険料口座振替申出書の未処理について	未処理・処理遅延	奈良	奈良	2010年1月25日	2010年4月5日	<p>ご本人様のお母様から、国民年金保険料口座振替納付申出書を金融機関に提出したにもかかわらず、平成22年度の納付書が送られてきたが何故なのかという問い合わせが平成22年4月5日にありました。確認しましたところ、金融機関から郵送されてきた書類が封筒から取り出されずに残ったままになっていたことが判明しました。</p>	<p>金融機関で口座確認を行いました国民年金保険料口座振替納付申出書は、簡易書留等特殊郵便で送付されてきており、一般の郵便物とは別に受け取りを行っております。このため、通常、一般郵便の書類の開封、受付作業の後、または作業中に特殊郵便の書類の処理が加わる形になります。また、開封後の封筒は残存している書類がないかを確認してから処理済とするようにしておりました。</p> <p>今回の原因といたしましては、当該書類の封筒を庶務担当から当課で受け取った後、担当者の机に置かれたものを、担当者は、まだ書類を取り出していなかったにもかかわらず、処理済であると誤認して、届書を取り出した処理済の一般郵便の封筒と混在させてしまったために、未処理の状態のままになってしまったものと推察されます。</p>	1名	未徴収	590	<p>お客様のお父様に連絡のうえ、お会いし、口座振替での1年前納の定額および付加保険料額を現金領収証書で領収しました。</p> <p>その後、金融機関への払い込みを行い、納付記録の収録が完了しました。</p> <p>お客様に処理完了のお知らせを送付しました。</p>	<p>現在、一般郵便の書類は、庶務担当で開封し受付印を押印してから、書類を封筒から出した状態で当課に回付されておりますので、特殊郵便の封筒と開封済みの一般郵便の封筒が混在することは防止できていると考えられます。</p> <p>今後の防止策として、開封作業を行うときには、開封処理済の封筒と未処理の封筒を確実に分けて作業をすること、封筒からの書類の取り出しもれがないよう、さらに注意して2度確認し、封筒に確認の印をつけることを4月7日に担当者に指示しました。また、課内のミーティングにおいて周知しました。</p>	外部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生日	判明日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額(単位:円)	対応	対策	判明英種
69	国民年金保険料の口座振替停止の誤処理について	入力誤り	佐賀	佐賀	2010年4月30日	2010年5月12日	<p>4月末の口座振替緊急停止を依頼している被保険者様について、再開すべき被保険者様の停止理由を確認し口座振替記録の補正を行っていましたが、誤って口座振替停止依頼をかけていることが判明しました。</p> <p>口座振替緊急停止につきましては、納付済や再就職等の理由によりお客様から申請があった場合、依頼内容を確認したうえで金融機関に停止依頼をかけます。口座振替停止の翌月、停止分以降の振替を再開すべき被保険者様については停止を解除しています。</p>	<p>被保険者様のお母様より、口座振替依頼書入力の翌週に排出される口座振替開始通知書に平成22年3月分から口座振替を開始するとなっているが、既に納付済みであるとの申出が4月上旬にあったため、口座振替の停止依頼を受け付けました。しかし、口座振替データが作成された時点では3月分の収納データが登録されていたため、金融機関には1年前納のみの振替依頼になっていたにもかかわらず、誤って振替停止依頼をかけてしまったものです。</p> <p>今回の事務処理誤りの原因は、被保険者の異動増加と前納時期が重なり通常月の約10倍程度の振替停止依頼が寄せられていたが、期限ギリギリまで金融機関に依頼をかけていたため時間に余裕が無く、相互チェックを行ったものの誤りに気付かないまま金融機関に振替停止依頼を行ったためです。</p>	1名	未徴収	177,400	<p>国民年金課長が自宅を訪問し、被保険者様のお母様に謝罪と経過の説明を行いました。平成22年度分(4月+5月から前納)を領収し、払い込みを行いました。</p>	<p>口座振替緊急停止依頼の対応については、事前に画面確認を行い金融機関に振替停止依頼をかけたて手作業で管理しています。(短期間集中処理が必要な業務)今回の事務処理誤りは、相互チェックを行ったものの確認が不十分で停止依頼をする必要が無かったものを停止させてしまっています。全て手作業で管理しているためシステムによるチェックができないため、課内ミーティングにおいて事前・事後確認における二重チェックの強化・徹底を行うことで発生防止を図ることとしました。</p>	外部
70	国民年金保険料の口座振替不能について	入力誤り	佐賀	事務センター	2010年3月8日	2010年5月12日	<p>平成22年5月12日に、4月末(4月分・早割り)の口座振替不能通知書を受け取られた被保険者様のお母様から、佐賀年金事務所国民年金課に口座振替不能となったことに対する申出があり、佐賀事務所国民年金課において被保険者情報と処理済の口座振替納付申出書を確認したところ、預金種別を「当座」とすべきところを「普通」と入力したために口座振替不能となったものであることが判明し、同日に佐賀事務所国民年金グループへ連絡されたものです。</p>	<p>口座振替納付申出書については、お客様から申出書を受付けた後、内容を確認し委託業務処理により入力を行い、国民年金グループにおいてダブルチェックを行います。</p> <p>今回の事務処理誤りの原因は、委託業務処理において、入力誤りがあり、かつ国民年金グループにおいてダブルチェックを行った際、入力誤りを発見できなかったことによるものです。</p>	1名	未徴収	15,000	<p>被保険者様のお母様に、電話で事情を説明して謝罪しました。早割による納付ができない旨を説明し定額での納付をお願いしました。</p> <p>事務センターにて国民年金保険料(平成22年4月分)納付書を作成の上、本日中に持参することをお約束し了承を得ました。</p> <p>お母様の勤務先の会社を訪問し、改めて事情説明と謝罪を行い、納付書を渡し、金融機関で納付書にて払い込みいただきました。5月末からの確実な早割での口座振替を履行するよう強く依頼があったため、修正処理済を確認の上、結果をご連絡する旨を申し上げ、了承を得ました。</p>	<p>グループ内打ち合わせで、当該事象を説明し、口座振替申出書入力後のチェックにおいては、届書内容と入力項目を確実に確認するよう指示、申し合わせを行いました。また入力委託業者に対し、入力時に確認を行うよう依頼しました。</p>	外部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生日	判明日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額(単位:円)	対応	対策	判明英機
71	国民年金保険料口座振替納付(変更)申出書の入力誤りについて	入力誤り	静岡	事務センター	2010年3月30日	2010年5月27日	ご本人様から「国民年金保険料の口座振替が行われていない。」との照会が富士年金事務所にありました。確認しましたところ、口座番号を誤って入力していたため、口座振替不能となっていたことが判明しました。	平成22年3月30日に国民年金保険料口座振替納付(変更)申出書の口座番号を入力する際に、数字を見誤って0を多く入力していたためです。 また、処理結果リストのチェックにおいても、委託業者及び職員ともに入力ミスに気づかなかたことによるものです。	1名	未徴収	177,400	富士年金事務所では、納付書での納付をお願いしましたが了承を得られず、ご本人様から解決策を提示するよう強く求められました。 ご本人様へ電話連絡し、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出ましたところ、多忙のため訪問は不要とのことでした。 平成22年4月分及び平成22年5月～平成23年3月分納付書にて納付をお願いし了承を得ました。	国民年金グループ内会議において、全職員に当該事象の説明を実施し、処理結果リストの二次チェック担当者の変更等により1年前納や6ヶ月前納の申出書は複数回の確認をするよう申し合わせました。	外部
72	資格記録入力の失念について	入力誤り	東京	八王子	2009年4月27日	2010年4月20日	平成22年4月20日お客様より、口座振替予定額が10ヵ月ではなく1年前納保険料(付加保険料込み)となっているとの電話があったため、確認しましたところ、平成21年4月に行われた裁定終了後に復旧すべき喪失予定日が入力されていないため、本来平成22年4月～平成23年1月までの保険料が口座振替となるべきところ、上記の振替予定がお客様に通知されることとなりました。なお、お客様は最も割安となる口座前納での支払の意向が強かったため、平成23年2月～平成23年3月分保険料については口座振替による収納を確認後、還付の手続きをとることとしました。	平成21年4月16日、当所年金給付課より裁定処理のための国年記録補正依頼があり、国民年金業務課担当者による喪失予定年月日及び任意加入年月日の取消入力となされました。裁定後の平成21年4月27日に、任意加入日の復旧入力となされましたが、喪失予定年月日の入力されなかったことが本件の原因です。	1名	過徴収	29,850	お客様に陳謝し、平成23年2月～3月分保険料の早急な還付手続きを希望されており、5月24日還付請求書を送りました。	再発防止策として本件を周知するとともに任意継続加入における資格喪失予定年月日の入力の有無について改めて周知徹底を図りました。	外部
73	収入官吏ファイルの誤入力について	入力誤り	兵庫	東灘	2010年3月26日及び2010年3月27日	2010年3月30日	平成22年3月26日及び平成22年3月27日に特定業務契約職員が金銭登録機にて収納した国民年金保険料について、平成22年3月29日に日銀代理店に送付を行い、金銭登録機のデータを社会保険オンラインシステムに送信しましたが、翌30日にオンラインシステムで記録を確認しましたところ未登録になっていることが判明しました。	平成22年3月26日及び平成22年3月27日に特定業務契約職員が国民年金保険料を金銭登録機にて収納しご本人様宛領収証書を交付しました。その後自宅に戻り領収済報告書を通常処理にて発行しようとしたところ、備考欄に「取消」の表示が出ました。 平成22年3月29日に日銀代理店に送付を行い、金銭登録機のデータを社会保険オンラインシステムに送信しました。 平成22年3月30日に「取消」表示のあった4名分の収納データが未登録のため、誤入力と判明しました。原因としては、バッテリーの残量が少なくなったとの警告中に処理を行ったことによる誤作動と思われます。	4名	なし	0	本部国民年金部適用収納企画指導グループあて、収入官吏ファイルの補正を依頼し、補正が終了したことを確認しました。 今後は特定業務契約職員にバッテリーの残量について十分注意するように指示し、バッテリーの予備(新品)を渡しました。 本部システム開発グループの指示により納付記録を追加し、日本銀行との突合が合っていることを確認しました。	課内会議において、当該事象を説明し、金銭登録機の使用に当たってはバッテリー残量について十分注意するよう指示しました。	内部

整理 番号	件名	事故 等の 区分	県名	事務 所名	発 生 年 月 日	判 明 年 月 日	事 象	原 因	影 響 範 圍	影 響 区 分	影響金額 (単位:円)	対 応	対 策	判 明 類 種
74	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	兵庫	事務 センター	2009年12月21日	2010年5月27日	豊岡年金事務所が口座振替不能調査 一覧表を基に国民年金被保険者記録を 記録管理システムで確認した際に口座振 替申出書の入力誤り(預金種別)が判明し ました。	平成21年12月21日兵庫社会保険事務局 運営課業務管理室管理第二係において、被保 険者A様が提出された国民年金保険料口座振 替申出書の入力後、処理結果リストとの突合を した時点で、預金種別の入力誤り(1:普通預金 と入力するところを2:当座預金と入力していた こと)に気づかず処理されていました。そのた め、平成22年4月30日平成22年4月分から 平成23年3月分の前納保険料177,400円を口 座振替納付することが出来なかったものです。	1名	過徴収	1,120	担当者が被保険者A様に電話に てお詫びと事情説明を行いました。 被保険者A様は、「口座振替申出書 については配偶者が手続きしたの でよくわからない」ため、後で配偶者 様から当事務センターに電話する ということ一旦電話を切られました。 被保険者A様の配偶者様から電話 あり、お詫びと事情説明を行いま した。口座振替における1年前納の金 額を納付書等で納付出来ないことに 納得出来ないが、4月分は定額保 険料、5月から翌年3月分について は一括前納保険料を納付書にて納 付することの了承を得ました。 担当者が納付書を作成し、速達 にて発送しました。	事務センターにおける誤入力 防止の徹底とチェック体制の強化 を全員に指示しました。	外部
75	口座振替 (1年前納) がされな かった件に ついて	入力誤り	福岡	事務 センター	2010年3月18日	2010年5月13日	国民年金被保険者のお客様から平成 22年4月から平成23年3月までの国民年金 保険料が口座振替での1年前納を手続き していたにもかかわらず口座引落されて いない旨の連絡が西福岡年金事務所あ て平成22年5月13日にありました。受付簿 により口座振替納付申出書の処理状況を 確認しましたところ、平成22年3月12日受 付、3月18日入力処理を行ってしま が、高齢任意加入による60歳喪失の入力 処理を3月19日に行っていたため、口座振 替情報が22年3月で喪失により終了し、4 月30日の1年前納の口座振替記録が出来 ず、口座引落されていないことが判明しま した。	60歳到達者については喪失後、高齢任意加 入の取得が処理されたことを確認の上、口座 振替申出書の処理をするところ、その確認がで きていなかったためです。	1名	未徴収	182,100	担当者がお客様に電話し、口座 引落しされなかった事象を説明しお 詫びしました。お客様は口座振替の 手続きに関し、お客様側に落ち度 があったとは考えられないことから口 座振替(1年前納)の保険料金額で の納付を強く希望され、再度連絡す ることとしました。 担当グループ長がご本人様宅を 訪問し、今回の事象を説明しお詫び しました。お客様の了承を得られ、 平成22年4月分と平成22年5月～平 成23年3月前納分の納付書を手渡 し、5月中の納付を確認しました。	朝礼において、当該事象を説 明し、複数の届書を同時受付した 際には、余白への記載又は写し の添付を行い、内容審査時にも 改めて確認するよう指示しまし た。	外部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明英種
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3月18日	2010年5月10日	平成22年5月10日、電話にて甲府年金事務所国民年金担当者から、ご本人様より、口座を記帳したが、振替になっていない旨の電話があったため、口座振替申出書原本の確認をしてほしいとの照会がありました。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。	平成22年2月23日甲府年金事務所より送付された口座振替納付申出書を受付し、2月26日に該当金融機関へ口座番号の確認実施し、3月15日、確認証明の申出書を受付し、3月18日、入力処理時口座番号を入力しましたが、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ったものです。	1名	なし	0	ご本人様へ経過及び状況について電話で説明しました。ご本人様は翌月末振替を希望しておられましたが、4月分保険料は口座引き落としできるが、3月分保険料については納付書にて納付して頂くよう伝えました。来訪して経過説明並びに謝罪する旨伝えましたが、電話で了承を得ました。	再度、全職員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	国民年金付加保険料納付書の作成誤りについて	通知等の作成誤り	東京	渋谷	2009年6月8日	2010年4月8日	ご本人様が国民年金基金の加入手続きに関しA区役所に相談に行かれた際、A区役所より、基金加入と付加保険料の関係に関する問い合わせがありました。その際、ご本人様の納付記録を確認しましたところ、平成21年度の国民年金保険料が付加保険料を申し込んでいるにもかかわらず、定額保険料で納付されていたため、詳しく資格記録等を確認しましたところ、付加保険料込みの納付書が作成されておらず、定額保険料での納付書を作成、発送していることが判明しました。	A区役所から進達された平成21年6月1日付での資格取得届及び付加保険料納付申出書を事務所で入力、納付書を早急に送付するため、納付書の作成区分を抑止し、事務所で手入力での納付書の作成を行いました。その際、保険料種別を「03」とすべきところ、「01」と誤って登録してしまい、定額保険料で作成された納付書を送付してしまいました。	1名	なし	0	所長、担当課長、担当者がお客様に納付書の作成誤りがあったことを謝罪し、納付期限経過後の付加保険料の対応について、本部と協議し後日連絡する旨を説明し、了解を得ました。なお、事務所の処理誤りであり、付加込みの納付書が送付されていたれば、間違いなく納付していたため、納付を受付けるよう強く要望されました。 本部国民年金部より、現金領収が可能という協議書の回答を得ました。ご本人様に現金領収が可能な旨を電話連絡しましたところ、事務所に来所し、納付していただけたとの返事を頂きました。 ご本人様が来所され、平成21年6月分から平成22年2月分までの付加保険料を収納いたしました。	課内会議において、当該事象を説明し、複数人による処理結果リストのチェックを徹底するよう確認しました。	外部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生日	判明日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明 英種
78	「国民年金保険料クレジットカード納付のお知らせ」の作成誤りについて	通知等の作成誤り	長野	事務センター	2010年4月5日	2010年4月27日	平成22年4月27日、長野南年金事務所より、平成21年度の国民年金保険料が記載されたクレジット納付のお知らせが届いたとの電話があった旨連絡がありました。確認しましたところ、平成21年度用の帳票を使用して「お知らせ」を発送していたことが判明しました。	本来、4月5日事務センターに平成22年度用帳票が送付された際に、平成21年度用の帳票の廃棄をし、平成22年度用の帳票への差替えをすべきところを、誤って「ご案内」欄に平成21年度の保険料額が記載された平成21年度用の帳票を使用して打出しをし、お客様宛送付してしまったことによるものです。	290名	なし	0	平成22年4月30日から5月7日にかけて、該当したお客様290名に対し正しい平成22年度の保険料額を記載した謝罪文書を送付しました。	現在保管している平成21年度分の帳票にすべて「廃棄」の表示をし、二度と使用することのないようにしました。また、平成22年度分の帳票の外箱に使用期限を記載するとともに、箱の更新時にも、使用期限を漏れなく記載する旨徹底しました。さらに、他にも使用することのない平成21年度分の帳票がないかを確認し、使用することのない帳票には「廃棄」の表示をしました。加えて、特に年度の切替時には必ず使用帳票の確認をするよう職員に徹底するよう指示しました。	外部
79	追納納付書の誤作成について	通知等の作成誤り	東京	八王子	2009年8月	2010年4月9日	平成22年4月9日、担当者が「過誤納者整理票」の内容確認を行っていましたところ、誤った期間の追納に気づいたものです。本件は、平成21年8月ご本人様からの追納申出に応じ、担当者は平成15年10月～平成16年3月及び平成16年5月～平成17年3月までの納付書を作成しましたが、本来は平成14年10月～平成15年3月及び平成15年5月～平成16年3月までの納付書を作成すべき事案でした。その後平成22年3月18日に誤った納付書に基づき保険料が納付されたものでした。	ご本人様からの申出を受けた職員が、記録を十分確認しないまま納付書を作成したこと及びその後のチェック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	未徴収	3,460	ご本人様と連絡がとれ、本件につき陳謝するとともに改めて納付の意向を確認しました。平成21年度に適用されていた追納保険料での納付を希望されたため、適用収納企画指導グループあて協議書を進達しました。 誤った納付書により支払われた保険料の還付手続きを開始しました。 担当部より、平成21年度における追納額での納付を認める協議書(回答)を受領しました。ご本人様に連絡しましたところ、改めて納付いただく保険料については、還付金の金融機関口座への着金後にお支払いいただくこととなりました。	再発防止のため国民年金第1課、第2課の職員に周知し、あらためて追納手続きの周知徹底を図りました。	内部
80	保険料種別の確認誤りにおける納付書作成及び事務処理誤り、協議書を報告していなかった事象について	通知等の作成誤り	東京	目黒	2008年5月23日	2010年4月22日	平成21年7月1日、ねんきん定期便により記録を確認したお客様が、国民年金付加保険料の記録洩れについて、目黒社会保険事務所(当時)に来所し、当事務所で調査をしましたところ、付加保険料を含んでいない納付書を作成していたことが判明しました。その後、その事象についての事務処理誤り及び協議書の報告を東京社会保険事務局(当時)に対し行っていないことが、お客様の来所により判明しました。	お客様からの電話連絡によって、納付書を作成し、送付しましたが、付加保険料の申出があったにもかかわらず、納付書を作成する際に、付加申出者の確認をしなかったために、誤って定額分として作成してしまったものです。	1名	未徴収	4,330	お客様に現在までの経過を説明し、謝罪しました。早急に協議をする旨を説明し、了承を得ました。 協議書の回答に基づき、お客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、納付書を作成する際、保険料種別の確認を必ず行ってから納付書作成を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

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生日	判明日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明 英検
81	国民年金保険料の「送付書・領収証書」の払込誤りについて	通知等の作成誤り	神奈川	高津	2010年4月9日	2010年4月12日	平成22年4月9日にご本人様が高津年金事務所に来所し、窓口での納付を強く希望されたため、平成21年3月分から平成23年3月分の保険料を収納し、平成22年4月12日に日本銀行代理店に送付しました。オンライン入力後課長決裁の確認の段階で、納付期間及び納付金額を1枚の領収証書に記載し被保険者様に交付したこと、また、平成22年4月12日に新旧両年度分を1枚の送付書・領収証書で日本銀行歳入代理店に払込した事務処理誤りが判明しました。	平成22年4月9日にご本人様からの保険料の納付の申出に対して、年金事務所では原則として保険料の収納は扱っていないこと説明し、金融機関等での納付をお願いしました。しかし、ご本人様が窓口での収納を希望されたため、平成21年3月から平成23年3月分の保険料を収納しました。 本来、領収証書は保険料の所属年度ごと区分した物を作成しご本人様に交付すべきところ、所属年度を平成22年度として1枚の領収証書を作成し、ご本人様に交付してしまいました。また、保険料を日本銀行歳入代理店に払込した際、所属年度を平成22年度の保険料として1枚の送付書で送付してしまいました。	1名	なし	0	担当課長よりご本人様のお母様に電話で謝罪し、交付した領収証書に誤りがあり、正しい領収証書と差し替えをお願いしたいので、ご本人様に連絡してもらうように依頼しました。 日本銀行より、「送付書記載事項訂正請求書」で訂正が可能であるので、日本銀行に「送付書記載事項訂正請求書」を郵送するようとの回答を得て、担当部署に郵送しました。 ご本人様へ架電し、ご本人様のお母様が応対され、ご本人様は領収書は、「そのままいいと言っている」との回答がありました。納付期間ごとに領収書を2枚に分けて発行するところ、納付期間をまとめて1枚の領収書を発行しているため、差し換えをお願いしたいので、再度、ご本人様に連絡してもらうように依頼しました。	課内会議において、当該事象について課員に説明し、出納整理期間中における保険料の収納については、保険料の所属年度に留意した取扱を行うように周知徹底しました。	内部
82	国民年金保険料学生納付特例申請書(返戻分)の誤送付について	誤送付・誤送信	滋賀	草津	2010年4月27日	2010年4月30日	A様のお母様から、息子あての郵便が届いたが、別人であるB様の国民年金保険料学生納付特例申請書が入っているとお電話があり、確認しましたところ、A様とB様の申請書を誤って送付していることが判明しました。	平成22年4月27日に、国民年金保険料学生納付特例申請書の添付書類不備等により、6名様に対し申請書を返戻するため、申請書と封筒をセットにしておりましたが、封入する際に、2名様について、双方の封筒の宛名を誤って封入をし、送付したことによるものです。	2名	なし	0	電話対応者が電話にてお詫びし、担当課長が、A様宅を訪問のうえ、再度謝罪し、B様の学生納付特例申請書を回収しました。なお、A様の学生納付特例申請書は、B様が同封されていた返信用封筒で返送中であったため、年金事務所に届き次第、連絡のうえ再度訪問することをお約束しました。 B様宅を訪問し、お詫びのうえ、不備事項を確認し、学生納付特例申請書をお預かりしました。 B様から郵便にて返却された、A様の学生納付特例申請書が年金事務所に届き、A様に電話連絡をしましたところ、郵送での対応を希望されたため、郵送により書類を返戻しました。	課内ミーティングにおいて、当該事象について説明をし、送付物を封入する際は、事故防止のため、必ず複数名でチェックするよう再度周知徹底をしました。	外部
83	国民年金保険料納付書の誤送付について	誤送付・誤送信	神奈川	平塚	2010年5月8日	2010年5月8日	付加納付申出のあったA様あて納付書を送付したところ、誤ってB様の分まで同封されていたとの連絡がA様のお父様より平成22年5月8日にありました。確認しましたところ、封入の際、誤ってB様の分をA様分に混入させていたことが判明しました。	市からの急ぎ分ということで、ファクスによる入力依頼件数も多く、複数の者が手分けして入力を行いました。封入・封緘作業もそれぞれ各自が行いました。 申出書と納付書を1件1件突合せをせずに封入したことから起きたことによるものです。	2名	なし	0	担当課長がA様、B様に電話し、今回の事象を説明してお詫びをしました。 担当者がA様宅に出向き、再度謝罪し誤送付した納付書を回収しました。B様宅に出向きお詫びと共に回収した納付書を手渡しました。	課内朝礼において、当該事象を説明し、送付する際には届書(申請書)と共に送付内容物と突合せするよう指示すると共に、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

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生日	判明日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額(単位:円)	対応	対策	判明英種
84	国民年金口座振替緊急停止の誤送信について(2)	誤送付・誤送信	和歌山	事務センター	2010年4月28日	2010年4月28日	ご本人様より国民年金保険料口座振替辞退申出書の提出(平成22年4月23日受付)があり、当日による入力を行っても4月30日における口座引き落としが間に合わないため、4月28日に緊急停止のお願いする際、金融機関にファックス送信をし、送信された書類の到着確認をしましたところ、適正な送信がされていないことが判明しました。	今回の誤送信については、金融機関へのファックス番号を確認した際に誤った番号で伝えられたことによるものです。	3名	なし	0	誤送信先に電話にてお詫びをし、事務所を訪問のうえ、再度謝罪し、誤送信した口座振替緊急停止のお願いについての書類を回収しました。 ご本人様と口座名義人様に対しての対応は、電話により誤送信があったことを伝え承を得ました。	各金融機関のファックス電話番号の入手のうえ、ファックス送信前に再度の番号確認を行うことにしました。月末には、緊急停止が多くなるため、一人では焦って煩雑な仕事となるので複数人で作業を行うこととしました。	外部
85	種別変更に伴う口座振替にかかる説明誤りについて	説明誤り	大阪	守口	2010年3月6日	2010年4月20日	平成22年4月20日、ご本人様から国民年金保険料納付について口座振替ではなく納付書が届いている旨の連絡がありました。確認しますと、平成22年3月6日、海外帰国時にA市役所国民年金担当課にて任意加入から1号への手続き時に口座振替の説明をしていないことが判明しました。	A市役所国民年金担当課に確認しましたところ、平成22年3月6日の手続き時において口座振替の手続きが必要な旨の説明がされていないため、手続きをしなくても口座振替が行われると誤解されてしまったものです。	1名	未徴収	580	担当課長がご本人様に説明しましたが、納得は得られませんでした。 機構本部国民年金部と協議が整い、ご本人様に連絡し、面談しました。改めてお詫びし現金領収しました。今回の処理について了承いただきました。 納付記録の登録を完了しました。	A市に対し今回の事象について説明を行い、注意喚起しました。	外部
86	口座振替申出書の入力(事務センターへの回送)漏れについて	受理後の書類管理誤り	島根	出雲	2009年11月27日	2010年4月8日	お客様(代理人)から平成22年4月から口座振替による1年前納を申し込みをしたにもかかわらず、平成22年度分の定時納付書が送付されてきた旨の問い合わせがありました。 確認しましたところ、平成21年11月27日に事務所で受付を行っていたが、処理(事務センターへの回送)を行っていませんでした。 また、「振替開始(予定)」年月をオンラインシステムには登録することができないため、申出書を受付したことを契機に処理をすることができないことも原因の1つと考えます。	口座振替申出書を受付けましたが、平成22年3月分までは現金で前納し、平成22年4月以降の1年分を口座振替により前納を希望されたため、平成22年3月分までの納付を確認してから3月31日の処理締切日までに口座振替申出書の処理(事務センターへの回送)をする予定としていました。 しかしながら、平成22年1月の年金機構移行時での事務引継の不徹底及び事務処理方法の変更による忙しさに、口座振替申出書を保留していたことを失念し、処理漏れにつながったものです。	1名	なし	0	担当課長が対応し、今回の事象を説明しお詫びをしましたが、内部で対応を協議してから改めて連絡させてほしい旨の話をしました。 担当課長がお客様のお母様と代理人と面談し、お客様とお客様の代理人の勤務先を訪問し、改めてお詫びし、口座振替の1年前納による保険料額で領収しました。 納付記録及び口座振替納付申出書を入力処理しました。	課内に徹底し、事務引継に伴う処理漏れのないよう注意を促しました。平成22年1月以降は受付簿により進捗管理を行い処理漏れ(事務センターへ)がないよう確認しています。	外部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生日	判明日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明 英検
87	国民年金保険料口座振替申出書の紛失について	受理後の書類管理誤り	沖縄	事務センター	2010年5月7日	2010年5月11日	国民年金被保険者のお客様から、金融機関に提出した1年前納の「国民年金保険料口座振替納付(変更)申出書」(以下、口振申出書という)による引き落としがないとの電話連絡があり、記録管理システム画面を確認した結果、当該口振替申出書が処理されていないことが判明しました。	お客様からの電話連絡を受け、沖縄事務センターの受付管理簿を確認しましたところ、記載がなかったため、郵便局へ照会を行った結果、書留による配達履歴があることが判明しました。 原因は繁忙期で大量の文書を受付する際、受付担当者が当該申請書の受付管理簿への記載を漏らしてしまったため、申出書のその後の経過が判らず所在が不明となったものです。	1名	過徴収	1,120	担当者が被保険者様へ電話し、被保険者様宅へ訪問のうえ、お詫びと経過説明を行うことを申し入れましたが、訪問には及ばないとのことであったので、電話にてお詫びと経過説明を行い、国民年金保険料前納11ヶ月分の納付書を作成し至急郵送することで、ご了解を得ました。	事務センターの受付担当者に受付簿の点検を行うとともに、今後の記載について確実に実施するよう指示しました。	外部
88	国民年金保険料口座振替納付申出書の入力漏れについて	受理後の書類管理誤り	三重	津	2009年10月27日	2010年4月23日	平成22年4月23日に国民年金被保険者のお客様から国民年金保険料口座振替の手続きをしたが、今年度分の引落としがあるのか問合せがありました。確認したところ、9件の国民年金保険料口座振替納付申出書の入力漏れが判明しました。	平成21年10月27日に受付をしました国民年金保険料口座振替申出書のうち、9枚がパソコンと机の隙間に落ちてしまい、発見することなく未処理のままになっていました。 また、当時は受付簿に記載していなかったため、受付件数と処理件数の確認ができなかったことによるものです。	4名	過徴収	1,170	担当者が影響のある4名様に電話にて、お詫びし、今後の振替になることを説明しましたところ、1名様については既に納付済み、2名様については納付書にて納付していただくことのできる了承を得られたものの、1名(A様)はどうしても納得がいかないとのことで、現金領収について本部に協議することとなりました。 入力処理不要の5名様についてはお詫びの電話連絡後、返戻する等対応いたしました。 本部協議していたA様の回答を受け、課長と担当者がA様宅へ出向き謝罪と説明のうえ現金領収をしました。 現金領収したA様にオンライン収録後の記録を送付し了承を得ました。	課内会議において、当該事象を説明し、受付書類の紛失防止を指示するとともに、受付簿に速やかに登載するよう申し合わせました。	外部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額(単位:円)	対応	対策	判明英種
89	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	受付時の書類管理誤り	大阪	事務センター	2010年4月21日	2010年4月21日	<p>平成22年4月20日、お客様が来所され、郵便局への支払機関変更届の提出がありました。</p> <p>平成22年4月21日年金受給者のお客様が再来所され、前日に届出した支払変更届については2月にすでに提出済であることが判明しました。年金事務所から事務センターへ照会があり、2月当初の支払変更届は郵便局の証明が洩れているため不備返戻予定(保留)になっていることが判明しました。</p>	<p>返戻の確認をし、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)の状態となっていたことによるものです。</p>	1名	未払い	63,616	<p>事務センター担当者より、不備返戻の準備中で連絡が遅れていたことについてお客様にお詫びしました。</p> <p>年金事務所担当者より、お客様へ連絡し、振込不能の再振込を早くするため、郵便局への変更は一旦中止し銀行振込へ変更し、再振込後に再度郵便局への支払機関変更届を行うことで了承されました。</p> <p>事務センター担当者よりお客様へ電話連絡し、金融機関口座を作成予定のため、支払機関変更届の受理に上司とご自宅へ訪問することを約束しました。</p> <p>グループ長と担当者がお客様のご自宅を訪問し、事務処理の遅れについてお詫び。振込予定日がわかり次第連絡を行うこととしました。</p> <p>担当者よりお客様へ5月10日～12日が振込予定となることを説明し了承を得ました。</p>	<p>諸変更チーム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防止を指示しました。</p>	外部
90	未支給請求書受付時の確認誤り等について	確認・決定誤り	兵庫	明石	2010年3月31日	2010年4月21日	<p>平成22年3月31日、A様が来所され、すでに亡くなられているお父様(A様のお父様)の年金記録が判明したことに伴う回答等を奥様(A様のお母様)であるお母様宛に送付しましたが、お母様もすでに死亡されており、死亡届の手続きも済んでいるにもかかわらず亡くなられた方宛てに郵便が送られたことに対してお叱りを受けました。</p> <p>また、お父様の記録判明に基づく再裁定請求書と未支給年金請求書を送付した際に、振込先を確認するための通帳の持参を案内していなかったことから、お母様の未支給年金請求書(平成22年1月18日受付)に記載された口座番号を確認するためにお母様に係る未支給年金請求書類一式の写しを機構本部より取り寄せ、内容をあらためて確認している際にお父様とA様が別居されていたこと及び死亡者の氏名欄についてもお父様の名前を記入していただく必要があるにもかかわらず、お母様の氏名が記入されていたことも併せて判明しました。</p>	<p>お父様とA様の住所(部屋番号)の相違、及び、氏名欄の誤記入については、受付・確認時に見落としていたことによるものです。</p> <p>お父様の判明した記録をすでになくなっているお母様宛てに通知したのは、死亡届受理による支払保留は入力されていましたが、死亡失権入力がされておらず、基礎年金番号情報回答票(基本情報)で死亡の事実が確認できなかったことによるものです。</p> <p>請求時の添付書類等につきましては、必要書類に丸をつけて案内するようにしていますが、今回の場合洩れていたと思われます。</p>	1名	なし	0	<p>室長がA様にお詫びするとともに、振込先口座の確認、氏名欄誤記入の訂正、および生計同一関係に係る第三者証明について電話で説明し、お詫びしました。</p> <p>返信用封筒を同封のうえ、未支給年金請求書を請求者宛に送付しました。</p>	<p>申請書及び添付書類の確認について慎重に確認するよう、また、事前の案内においてもお客様にご迷惑をおかけしないよう、揃えていただく書類等に洩れ・誤りが無いよう十分に確認するように担当職員に徹底しました。</p>	外部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生日	判明日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額(単位:円)	対応	対策	判明英種
91	老齢年金裁定請求書に係る審査決定誤りについて	確認・決定誤り	神奈川	事務センター	2010年4月28日	2010年5月6日	老齢年金裁定請求書の審査決定中、雇用保険番号の記載がないため年金事務所に返戻して対応を求めました。年金事務所よりご本人様に雇用保険被保険者証の再交付をお願いしましたが、提出代行されたA社労士より請求書に記載の説明と要求が相違しているとの指摘を受けました。	平成22年3月2日平塚年金事務所にて受付した裁定請求書の審査の段階で、雇用保険の事由書の「請求書受付日において最後に雇用保険被保険者の資格を喪失してから7年以上経過している」欄に表示がしているにもかかわらず、厚生年金受給権発生時において7年経過しないため、不要である雇用保険被保険者番号をご本人様に求めたものです。	1名	なし	0	5月12日担当グループ長がA社労士に電話し、今回の事象を説明してお詫びをしました。 また、同日担当グループ長、チーフが本人、A社労士に会い謝罪し、お詫び状をお渡ししました。	事務センター内で当該事象を説明し、誤った審査をしないように申し合わせました。また、チーフ決裁の際も見落としがないように周知徹底しました。	外部
92	遺族厚生年金の裁定請求書の入力誤りについて	確認・決定誤り	福井	敦賀	2008年12月11日	2010年5月6日	市町村年金担当者から遺族厚生年金の年金受給者様のご息が窓口に来所しており、死亡者の共済組合期間に係る遺族給付の相談を受けたので、手続き方法等を教えてほしいとの電話連絡があり、対応したお客様相談室職員が、加入記録等の確認中にお母様の遺族厚生年金に誤って寡婦加算額が加算されていることに気づき、遺族厚生年金の裁定請求書の入力誤りが判明しました。	遺族厚生年金を裁定した当時、年金の裁定業務は、武生事務所に業務を集約し、審査・入力等の事務処理を行っていましたが、入力後の確認が充分に行われなかったため、お母様からの請求として裁定請求書に請求者の続柄コード「5」と記載されていたにもかかわらず、誤って妻の続柄コード「2」で入力されたことによるものです。また、入力後の入力委託業社及び職員によるチェックでも誤りに気がつかなかったためです。 敦賀事務所でも、裁定請求書と裁定者一覧表の確認が不十分であったため、裁定誤りに気が付きませんでした。	1名	過払い	940,816	お客様相談室長が受給者様のご息に電話にてお詫びをし、さらにご自宅へ赴き謝罪及び詳細について説明したい旨伝え、夕方面談することとしました。 お客様相談室長及び同職員がご自宅へ赴き、ご本人様及びご子息と面談のうえ、お詫びと詳細説明を行いました承を得ました。なお、過払い額については納付書により一括返納をするとの申出があり、「返納申出書」を預かりました。 裁定訂正依頼書及び「返納申出書」等を機構本部担当者へ送付しました。	平成22年1月以降は事務センター年金給付グループで年金の裁定業務を行っているため、裁定誤りの再発防止について事務センター長及びグループ長に電話連絡をしました。 年金給付グループ長は事務処理誤りの連絡を受け、委託業者への指導及びグループ内に注意喚起を行い、再発防止の徹底を図りました。	外部
93	届出書類の受理誤りについて	確認・決定誤り	愛知	豊川	2010年2月19日	2010年5月12日	年金受給者のお客様から、「年金を69才から繰下げて受け取る請求をしたのに、一括して5月14日に年金が振り込まれるという通知を受け取ったが、どうなっているか」と電話による申出が5月12日にありました。確認しましたところ、老齢基礎・厚生年金繰下げ請求書を受理すべきところ老齢基礎・厚生年金裁定請求書(65歳支給)を受理し進達処理したことが判明しました。	平成22年2月19日に年金受給者のお客様が繰下げの申請しますと老齢基礎・厚生年金裁定請求書(65歳支給)を持参されたが、そのまま書類を見誤って受理したためです。 また、決裁者においても受付書類の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	3,068,622	室長がご本人様に電話し、今回の事象を説明してお詫びしました。 ご本人様が来所され、室長が改めてお詫びをし、6月は繰下げ金額でお支払いできなく、7月に差額のお支払いできる旨説明し了承を得ました。なお、過払い金は納付書が届き次第早急に返納いただける旨確認しました。	室内会議において、当該事象を説明し、書類受理する時は必ず確認し、慎重に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
94	年金受給者の死亡保留入力誤りについて	確認・決定誤り	宮崎	延岡	2010年1月20日	2010年5月6日	平成22年5月6日、市岡年金事務所から、「死亡の疑い」として4月定期支払が支払保留されている年金受給者ご本人様からの照会があった旨の連絡を受けました。支払保留の入力処理を行ったのが当事務所となっていたため、原因を調査してほしいとのことでした。	原因を調査しましたところ、平成22年1月20日にA町役場から死亡者の基礎年金番号確認の電話照会があり、同名同姓で同じ生年月日であった現存者の基礎年金番号を回答したものであると思われ、翌日、その番号でA町役場から支払保留入力のFAX依頼があり、1月22日に当事務所で支払保留の入力処理をしていたことが判明しました。原因につきましては、役場から基礎年金番号の照会があった際の、氏名索引時における住所までの確認不足によるものです。	1名	未払い	148,132	市岡事務所から機構本部へ支払保留の解除依頼と同時に6月15日に支給されるよう連絡をとり、ご本人様にも事象の概要及び今後の支払について説明し、了解を得たとのことでした。 当事務所から、ご本人様へ、経過説明及びお詫びのお手紙を送付しました。	所内会議において当該事象を説明し、市町村からの照会等で氏名索引する際は、必ず住所まで確認し、慎重に対応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	発生日月	判明日月	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明 時期
95	老齢年金 裁定誤りに ついて	確認・ 決定誤り	東京	八王子	2000年4月13日	2010年4月19日	平成22年4月19日にねんきん定期便を受け取られたA様から電話により、B事業所に勤務していた期間が欠落しているとの申し出がありましたので、被保険者記録と受給者給付記録を確認したところ、旧3共済加入期間を共済加入期間として裁定し年金を支給していたことが判明しました。	平成12年4月13日に老齢年金(特別支給)を裁定したときに旧3共済加入期間を厚生年金保険の被保険者期間として裁定するべきところを共済組合加入期間として裁定してしまったことによるものです。	1名	未払い	579,657	お客様相談室長がA様に電話をし、年金額を誤って計算していたことを説明の上、お詫びし至急、訂正することをご了解をいただきました。また、年金額の訂正による差額の支払いは7~8月頃になることもご了解いただきました。 年金額訂正の書類を年金機構本部に直送し、至急、訂正処理を依頼しました。	旧3共済加入期間を有する方の老齢年金の支給決定にあたっては、規定を確認して正確な事務処理を行うよう、室内の全職員に徹底しました。	外部
96	特別障害 給付金調 整額誤りに ついて	確認・ 決定誤り	北海道	事務 センター	2009年2月12日	2010年5月12日	現在、特別障害給付金はオンラインシステムとの調整機能がないため、他年金重複受給による長期過払いを防止するには、定期的にチェックする必要があり、そのため、平成22年度から全道受給者様(552名)全員について、年4回(4・7・10・1)四半期ごとに、他年金重複受給防止の調査を実施することとし、4月から実施しましたところ、7名様に、他年金受給による調整額に、当初から誤りがあることが判明しました。	本来、特別障害給付金との調整とはならない国年付加年金を調整していました。 本来、特別障害給付金と調整すべき基金支給相当分を調整していませんでした。	7名	その他	777,722	対象7名に電話で謝罪の上、内容について説明し全員了承を得ました。	担当チーム内打合せにより当該事象を説明しました。今後は、受給者原簿に【基金:有・無】、【付加:有・無】のゴム印(作成予定)を押印し、基金・付加について確認したことをチェック表示し、決裁においても再チェックすることとしました。	内部
97	金融機関 入力誤り (貯蓄預金 通帳で処 理)	確認・ 決定誤り	東京	中野	2010年5月17日	2010年5月17日	ご本人様が来所し5月14日の振込み通知書が届いたため、本日金融機関にて通帳の記帳をしたが入金がなかったとの申出がありました。金融機関に電話をかけ確認しましたところ、ご本人様の預金通帳は「貯蓄預金通帳」となっており、年金の振込みはできない通帳とのことでした。	平成22年3月17日に相談担当者が「貯蓄預金通帳」を振込みができない通帳と理解できず受理し、その後年金裁定事務センターにおいてもチェック(確認)できず、そのまま入力処理が進められたことによるものです。	1名	未払い	444,760	ご本人様には、同金融機関にて、新たな普通預金通帳を作って頂き、金融機関変更の入力を完了しました。ご本人様には謝罪し、金融機関からの返戻日等を逐次確認し、本部とも連絡を取り早急に支払が完了できるようできる限りの対応する旨説明し了解を得ました。	お客様相談室会議において、お客様の通帳を再度確認するよう伝達しました。	外部
98	振替加算 及び配偶者 過給金の 過払いにつ いて	確認・ 決定誤り	広島	広島西	2005年6月	2010年3月26日	広島事務センター(遺族年金審査担当)より、遺族厚生年金の審査をするにあたり、請求者ご本人様の振替加算の過払いと死亡者に配偶者加給金の過払いがあるという連絡を受けました。記録管理システムにて受給権者原簿を確認しますと、請求者ご本人様の農林共済期間が満了しているにもかかわらず、65歳から振替加算が支給されているのが確認されました。また、死亡者の原簿にも配偶者様が未満了の情報が入っており、配偶者様が65歳まで配偶者加給金が支給されていました。	平成15年7月2日に受け付けしました請求者様の老齢年金裁定請求書を倉庫より取り寄せ、当時の受付状況を確認しました。受付時において農林共済組合員期間証明書(厚年等裁定用)が添付されており、その当時請求者様が農林共済組合期間を満了していたことが確認できていたため、老齢・加給年金額支給停止事由該当届及び老齢給付加給年金額支給停止事由消滅届を受理していました。また、失業保険を受給していたため、老齢厚生・退職共済年金受給権者支給停止事由該当届も受理していました。その後、当時の社会保険業務センターへ進達をしていたところまで確認できました。今回、本部支払係へ経緯を確認しましたところ、「返戻理由はわからないが、事務所へ返戻された経緯が残っており、再受付された経緯はなく、そのままになっている」とのことでした。その当時受付けた届書の所在について、相当年数もたっており、現時点においては不明です。	1名	過払い	794,165	担当者がご本人様へ電話し、訪問して今回の事象を説明することの連絡がとれ、担当者で副所長が訪問し、今回の事象を説明してお詫びをし、納得していただき、返納について了承を得ました。 配偶者様に支給されていた配偶加給金の過払金については未支給年金の支給分で、一括現金で返納していただくことのできることを了承を得ました。また、ご本人様の振替加算の過払金につきましては、5年以内で返納していただける6分の1調整での返納申出書を受理しました。	課内会議において、返戻された書類等に関してそのまま放置することなく、至急処理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	判明日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明 英検
99	住所変更届入力もれについて	未処理・処理遅延	福岡	南福岡	2010年2月16日	2010年4月14日	平成22年4月14日、ご本人様が来所され、郵便局払い送金通知書がまだ届いていないことに対して質問があり、画面を確認しましたところ、2月16日に提出した住所変更届の入力処理がもれていたため旧住所のままであることが判明しました。	平成22年2月16日に、入力処理をするうえで未処理のまま決済を通過し入力済みとして保管されていました。申請書が2枚ぴったり接着している状態で保管されていたため2枚を1枚と見誤り入力を漏らし、さらに決済時での確認不徹底があったことが原因です。	1名	未払い	83,133	副所長がご本人様に対し、今回の事象を説明してお詫びしました。所長がご本人様と面談し、送金通知書がないと郵便局にて受取ができないため、本部にて未送達確認後早急に再交付し送付することを説明し了承を得ました。副所長へ機構本部より送金通知書の再交付をおこなったとの連絡があったため、ご本人様へその旨を連絡をいたしました。副所長が再交付の送金通知書がご本人様あて到着していることを確認しました。お詫びのお手紙を本人様あて送付しました。ご本人様と面談し、事務処理誤りの対応に関して納得されたことを確認しました。	朝礼にて、相互チェックの再徹底を室職員全員に対して注意喚起しました。また事務所で処理した1月から3月分までのすべての住所変更届をチェックした結果、入力漏れはみつきりませんでした。	外部
100	支払機関変更届の入力処理の洩れについて	未処理・処理遅延	大阪	事務センター	2010年4月13日	2010年4月13日	年金事務所に、ご本人様から4月定時支払分が名義が違うため振込みされないことと金融機関から連絡(4月13日中に金融機関の名義変更で振込が可能)があったため、処理の経過について確認したいとの電話照会がありました。事務センターで確認しましたところ、2月3日に年金事務所で受付した(2月5日事務センター受付)支払機関変更届が誤って他の処理済の届書に混入しており、支払機関変更届が未処理のため振込み不能となることが判明しました。	ご本人様は、現況届、氏名変更届及び支払機関変更届を同時に年金事務所へ提出(氏名変更に伴い、新しい氏名の支払機関へ変更する届出)されました。事務センターにおいて本来3つの届書を同時に処理すべきところ、別々に処理を行い、住所支払機関変更届は他の処理済の届書に誤って混入していたため未処理となっていました。(氏名は変更されたが、支払機関は変更できていないため旧金融機関は名義相違で振込不能となりました)	1名	未払い	94,483	支払機関変更届の入力洩れ分を当日入力しました。担当者がご本人様に電話し、処理洩れをお詫びし、4月定時払に間に合わないことを説明し謝罪しました。再振込の時期が示されなかったため、翌日に上司からの電話を求められました。グループ長よりご本人様へ電話し、処理洩れについてお詫びしました。事務処理誤りの防止、再振込の時期について電話連絡を行うことで了承を得ました。担当者より本部支払4グループに照会、5月14日の日銀処理日で約1週間で再振込となることを確認し、グループ長より振込予定日についてご本人様へ電話連絡し、了承を得ました。	諸変更チーム内会議において、当該事象を説明し、処理済の届書別の保管のチェックを実施、届書の管理の徹底を指示しました。	外部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生日	判明日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明 英種
101	障害年金の 有期認定診断書 の進達もれ について	未処理・ 処理遅延	埼玉	川越	2010年4月14日	2010年4月14日	お客様から平成22年4月定時支払について電話による照会がありました。確認しましたところ、現況届・診断書を受領していましたが、未進達のため、年金の支払が差し止めとなっていることが判明しました。	有期診断書の管理を確認しましたところ、複数の場所で管理していたことと、進捗管理(受付簿)が徹底していなかったことによるものです。	2名	未払い	231,049	お客様相談室長がA様の奥様及びB様に電話し、今回の事象を説明しお詫びしました。 本部支払担当に連絡し、特別処理により、4月30日までに支払ができることを確認しました。 お客様相談室長がA様の奥様及びB様に電話し、改めてお詫びし、振込時期を説明し了承を得ました。	室内において、当該事象を説明し、障害年金関係の有期診断書については、一箇所管理し、管理の徹底と処理の迅速化を図るよう指示しました。	外部
102	国民年金 障害基礎 年金裁定 請求書の 未進達につ いて	未処理・ 処理遅延	長崎	佐世保	2009年9月9日 - 2010年3月23日	2010年4月12日	平成21年9月9日付窓口提出された「国民年金障害基礎年金裁定請求書」の処理状況についてご本人様より電話にて問合せがあり、お客さま相談室長により放置されていたことが判明しました。	平成21年9月9日、ご本人様及び奥様が年金相談窓口に来訪し、国民年金障害基礎年金裁定請求書を提出されましたが、お客様相談室長のところで放置されたままになっており、ご本人様からの照会にて判明しましたが、原因は職務の怠慢です。	15名	未払い	160,633	平成22年4月12日、ご本人様から室長あて事務処理状況について照会があり、確認しましたところ、未進達の状態であることが判明しました。 ご本人様及び奥様が来所され、所長及びお客様相談室長が対応し事務センターへ進達するのを失念していたことを謝罪しました。 平成22年4月16日、お客様相談室長の机の保留書類の調査をしました。 平成22年4月17日、お客様相談室課員に対し、保留書類の早期処理を指示しました。 平成22年5月10日、保留書類の処理状況及び滞留案件を精査し、滞留分を整理しました。	課室長ミーティングにて、再度、各課事務処理について周知徹底を図りました。お客様相談室課員に対して、滞留について報告し、書類管理について再発防止の徹底と保留書類の処理を指示しました。所内課室長ミーティングにより、最終報告を行い、併せて、課員の保留している書類等の確認の徹底と保留している書類の保管の管理の共有化について注意喚起しました。	外部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明英機
103	老齢福祉年金送金通知書の発行年月日記入誤りについて	入力誤り	秋田	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。	当県で送金通知書による、老齢福祉年金支払該当者は1名ですが、支払通知書の発行年月日を、本部指定日である4月6日とすべきであったところ、作成日である4月9日のまま、送付してしまったものです。 作成時において、入力日付で表示される部分を指定日に訂正しなければならないところ、訂正日付を入力しなかったことによるものです。	1名	なし	0	すでにご本人様が郵便局の窓口で受領済みであり、ご本人様に影響はなく、本部年金企画グループに確認しましたところ、送金通知書の差し替えは必要ない旨の指示があったため、送金通知書の差し替えはしていません。	本部からの支払指定日を確認し、送金通知書作成時に誤り無く指定日の入力をしているか確認するため、二次チェックを徹底するよう指示しました。	内部
104	支払金融機関変更届の誤入力	入力誤り	鹿児島	事務センター	2010年2月10日	2010年4月20日	お客様(年金受給者)の取引先の金融機関から4月定時支払分の年金が振り込まれていないとの電話による問合せが平成22年4月20日鹿児島北年金事務所にありました。確認しましたところ、支払金融機関変更届を処理する際に金融機関コードを誤って入力していたため、振込不能となっていたことが判明しました。	平成22年2月10日に支払金融機関変更届に金融機関コードを入力する際に、本来「0」と入力すべきところ、「1」と誤って入力したことによるものです。 処理結果リストについて、2人目の職員も、決済時のチェックでも入力誤りを見逃していました。	1名	未払い	493,840	年金給付グループ職員がお客様に電話し、今回の事象を説明してお詫びをしました。 年金給付グループ長と同スタッフ職員がお客様宅を訪問し、改めてお詫びし、支払時期等と今後内部規定に基づいた対応をとる事を説明し了承を得ました。	グループ内での朝礼において、当該事象を説明し金融機関コードの入力及び処理結果リストの作業については慎重に行うように指示しました。	外部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明英様
105	遺族厚生年金決定時における振込口座番号の入力誤りについて	入力誤り	高知	事務センター	2010年3月31日	2010年5月21日	遺族厚生年金の決定となったご本人様より5月14日初回支払いの入金がされていない旨、高知西年金事務所に入電がありました。 確認しましたところ、ご本人様申出の口座番号と登録口座番号が相違していることが判明しました。	新規裁定処理において入力誤りがあったものです。 1次・2次・最終チェックと三段階の確認を行っていますが、チェックにかからず誤入力のまま決定処理となってしまいました。	1名	未払い	425,374	本部支払グループに早期支払処理について照会しましたが、通常の支払い不能の処理となり金融機関からの返戻待ち、6月定期分も同様の処理となること確認しました。 支払金融機関に不能処理経過確認し、返戻処理済とのことでした。 高知西年金事務所よりご本人様へ架電し、当方の入力誤りにより振込不能となっていること、ご指定の口座への振込みには3週間ほどかかること説明と併せて謝罪しました。 ご本人様より、「原因がわかれば結構です。入金を待ちます。」との返事をいただき、支払期日が確認できたらご連絡させていただくこととしました。 高知事務センターよりご本人様あて架電し、お詫びをし、訪問のうえ謝罪をしたい旨を申出ましたが、不要とのことでした。	特に支払金融機関・口座番号については、これまで以上に細心の注意を払うよう徹底しました。	外部
106	年金の振込口座の誤りについて	入力誤り	富山	富山	2010年2月22日	2010年5月17日	平成22年5月17日にご本人様から、支払予定日を過ぎたにもかかわらず年金が振り込まれていない旨について電話照会があり、確認しましたところ、振込口座の支店名に誤りがあることが判明しました。	老齢年金裁定請求書の受取機関欄を富山年金相談センターの職員が代筆した際に、支店名を誤って記入したためです。	1名	未払い	2,143,781	副所長が電話でご本人様に対し、明日に年金を振込むことで調整が完了したことを報告し、了承を得ました。 金融機関から振込み手続きが完了したとの報告があり、副所長が電話でご本人様に対しその旨を連絡し、了承を得ました。 富山県社会保険労務士会年金相談センター担当副会長(以下「副会長」という)及びセンター長が訪問し、年金の支払が遅れたことに対し謝罪と経緯を説明し了承を得ました。	所長から副会長及びセンター長に対し、代筆する際の手順の徹底など、適切な相談対応について指導しました。 副会長からセンター職員に対し、事象を説明し、代筆する際の手順の徹底など、適切な相談対応について周知徹底しました。	外部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明 英検
107	「70歳以上被用者該当届」の入力誤りについて	入力誤り	福井	事務センター	2010年3月17日	2010年5月11日	武生年金事務所から、4月末に出力された「70歳以上被用者一覧表」を確認しましたところ、「70歳以上被用者該当届」が同日付で2重に入力されているものがあるとの問い合わせがあり、福井事務センターで確認しましたところ、入力誤りであることが判明しました。	平成22年3月12日付武生年金事務所へ届出のあった「70歳以上被用者該当届」を確認しましたところ、資格取得年月日である「H22.3.1」で入力が必要であったが、記録管理システムの記録等を確認せずに誕生日の前日である「H22.2.17」に届書を訂正し入力しました。また、当該被保険者については「H22.2.17」において加入していた事業所より「70歳以上被用者該当届」が提出されていたものの、「H22.3.1」資格喪失(全喪)に伴う「70歳以上被用者不該当届」が提出されていないことが判明しました。 以上のことから、「H22.2.17」より2重に加入している状況となり、本来は「70歳以上被用者不該当届」の未提出によりH22.4以降の老齢厚生年金が一部支給停止となること、H22.3月以降が一部支給停止となっていることが判明しました。	1名	未払い	23,724	直ちに記録訂正するとともに、当該事業所を担当している社会保険労務士に連絡し「70歳以上被用者不該当届」の提出を依頼しました。併せて当該被保険者様に謝罪のうえ経過説明を行い、年金については平成22年7月随時払にて追加支払となることを説明しました。	今回の事例についてグループ内に説明のうえ注意喚起し、今後の事務処理としては「記録の確認」及び「届書の記載内容を訂正した場合には事業所等に確認した事跡の記入」を徹底するよう周知しました。	内部
108	老齢給付決定誤りについて	入力誤り	北海道	事務センター	2010年3月18日	2010年5月20日	砂川年金事務所にお客様より年金相談時に聞いていた支給額より金額が少ないとの電話がありましたため、砂川年金事務所お客様相談室担当者より北海道事務センターに確認の依頼がありました。確認しましたところ、特老厚の障害者特例請求者で、加対者に該当する子の入力漏れが判明しました。	ご本人様より平成22年2月2日付提出の年金請求書に子の氏名、生年月日等の記入がありましたが、特別支給の老齢厚生年金の裁定入力時に入力を失念したためです。 また、決裁においても入力もれを発見できなかったためです。	1名	未払い	56,974	本部支払担当に連絡し、7月随時支払いに間に合うよう処理することを確認しました。 砂川年金事務所担当者からご本人様に電話し、今回の事象を説明しお詫びするとともに支払時期を説明し了承を得ました。 年金給付第一グループ長より、ご本人様に電話し改めてお詫びし了承を得ました。	朝会において当該事象を説明し、確実な審査・チェックに加え請求書に目立つよう表示するよう指示をしました。また、各グループ内の打ち合わせでも再度徹底するよう指示しました。	外部
109	老齢福祉年金4月定期支払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	大阪	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の平成22年4月6日を発行年月日として入力すべきところ、誤って送金通知書を発送する日の平成22年4月9日を発行年月日として作成、発送したことによるものです。	20名	なし	0	20件のお客様へお詫びと説明(交換の必要性)の電話連絡をしました。14名様はすでに受取済みでした。3名様は死亡されておりました。1名様は4月17日に正しい「支払通知書」と交換しました。2名様につきましては連絡がつかせませんでした。 4月末までに1名様を除いて受領の有無を確認しました。 5月20日グループ長より連絡の取れていないお客様に電話がつながり受領済を確認しました。 機構本部より厚生労働省を通じて日本銀行に確認しましたところ、発行年月日誤りであっても、発行年月日の読み替えにより、支障なく受取ができることを確認しました。	担当者会議において、当該事象を説明し、送金通知書作成事務について再確認しました。また送金通知書作成時に内容の点検を複数人により行うことを指示しました。	内部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生日	判明日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明 英種
110	老齢福祉年金 送金通知書発行年月日誤りについて	通知等の作成誤り	富山	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。	平成22年4月9日に老齢福祉年金受給者台帳システムにて、送金通知書を作成した際に、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・発送したことによるものです。	1名	なし	0	4/15担当者がお客様へ電話連絡をしましたところ、すでに支払い済みであり、特段の影響は発生していませんでした。	事務センター長から、「老齢福祉年金事務処理要領」「老齢福祉年金受給者台帳システム運用説明書」に基づく適正な事務処理の徹底と、上司によるチェックと決裁を確実にを行うよう指導しました。	内部
111	死亡一時金・脱退手当金支給決定通知書の裁定者名誤りについて	通知等の作成誤り	熊本	事務センター	2010年1月13日 - 2010年2月15日	2010年4月20日	死亡一時金・脱退手当金支給決定通知書の裁定者を厚生労働大臣とせず、年金事務所長として通知したものです。	日本年金機構発足後の法改正(手作業作成する年金給付処分通知は厚生労働大臣を裁定者とする)を熟知していなかったため、平成22年1月に支給決定した死亡一時金・脱退一時金について、裁定者名を厚生労働大臣名とせず熊本事務センター長名にて請求者あて送付したことによるものです。	51件	なし	0	誤って送付した死亡一時金・脱退手当金通知書51件について、厚生労働大臣に承認を受けるため早急に総括表、支給決定内訳データを本部に報告し承認を受けました。承認後、厚生労働大臣名の通知書を決定者に送付し、誤った決定通知書の回収を行いました。	課内連絡会議において、当該事象を説明し手作業による年金給付処分通知の流れ、裁定者について再確認を行いました。	内部
112	無効処分について	通知等の作成誤り	神奈川	港北	2010年3月11日	2010年4月15日	厚生年金保険通算老齢年金の不支給決定処分について、裁定者を厚生労働大臣とせず、年金事務所長として通知したものです。	厚生年金保険通算老齢年金を受給するのに必要な資格期間を満たしていないために不支給処分を行う際、社会保険庁から日本年金機構に変わったことにより裁定者を厚生労働大臣にするのを港北年金事務所長で通知したものです。取り扱いについて、日本年金機構本部または、南関東ブロック本部への確認を怠ったために発生したものです。	1名	なし	0	対象者様につきましては、改めて神奈川事務センターより裁定者を厚生労働大臣とした通知を送付し無効処分通知との差し替えを行いました。	不支給決定等の行政処分につきましては、厚生労働大臣名で裁定することを周知徹底しました。	内部
113	厚生労働大臣を裁定者とせずに年金給付処分通知を送付した件	通知等の作成誤り	青森	八戸	2010年2月24日	2010年4月13日	国民年金死亡一時金の支給通知の処分者を厚生労働大臣名とせず、年金事務所長として通知したものです。	処理及び通知にあたって、従前の処理方法を踏襲する形で問題ないと思い、県事務センターやブロック本部への照会を怠ったことが事務処理誤りの原因です。	23名	なし	0	事務センターに進達し、お詫び状を含めて処分通知の差替の処理が終了したことを確認しました。	今回の事象について課内打ち合わせで周知し、業務処理マニュアルに沿った事務処理を徹底するとともに、判断が困難な事例が発生した場合は県事務センターやブロック本部に照会することとしました。	内部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生日月日	判明日月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明英種
114	年金給付処分通知の作成誤りについて	通知等の作成誤り	茨城	水戸北	2010年2月17日	2010年4月8日	お客様から、請求の結果について電話による問い合わせが平成22年2月15日にありました。 確認しましたところ、国民年金障害年金不支給決定の綴りにファイルされた状態で、お客様あて通知が送付されていないことが判明しました。 国民年金障害基礎年金不支給決定通知による審査請求により、平成22年4月8日北関東・信越ブロック本部相談・給付支援グループから通知文の誤りの指摘があり、確認しましたところ、処分決定者名を厚生労働大臣名とすべきところ、年金事務所長としていたことが判明しました。	平成21年10月30日付の決裁で、該当市長及び申請者あての不支給通知が作成されていましたが、決裁後はそのままファイルされてしまったことによるものです。(送付遅延) お客様からの電話照会により、平成22年2月17日に不支給通知を送付しています。 平成22年2月17日の通知文発送時に無効処分通知であることの確認が十分でなく、北関東・信越ブロック本部相談・給付支援グループより指示がされるまで気付かなかったため、事務処理誤りの発覚が平成22年4月8日となりました。	3名	なし	0	「無効処分についての調査・対応」の報告指示により、報告を行いました。 茨城事務センターから、厚生労働大臣による国民年金・厚生年金保険の不支給決定通知書及びお詫び状を送付しました。	課(室)内ミーティングにおいて当該事象を説明し、平成22年1月以降の不支給通知は事務所長名では作成できないことを指示し、日本年金機構発足時の諸規定及び通知を見直すことにより、再発防止の周知を図りました。	外部
115	無効処分について	通知等の作成誤り	北海道	稚内	2010年1月28日 2010年2月10日	2010年4月14日	本部から「無効処分についての調査・対応」の指示を受け調査しましたところ、老齢年金の裁定取り消しを2件、年金事務所長名で通知しているのが判明しました。	平成22年1月7日、2月4日、本部から文書にて、稚内年金事務所へ「裁定取り消し」の指示がありました。裁定者名が不明なことから、同じ事例のあった、砂川年金事務所へ問い合わせしましたところ「北海道事務センターに確認、本部でもまだ決定されていないことから従来通りの対応」との回答があったため、本来裁定者名を厚生労働大臣とすべきところ、年金事務所長名で通知をしたことによるものです。	2名	なし	0	通知文の差し替えだけのため、事務センターからの文書にてお詫びしました。	事務処理マニュアル等の周知徹底をしました。	内部
116	年金相談時の説明漏れについて	説明誤り	兵庫	明石	2010年1月6日	2010年5月24日	「昨年末で70歳になり厚生年金の資格を喪失したがいつまでたっても年金が振り込まれない。どうなっているのか。」との問い合わせの電話が平成22年5月24日にありました。確認しました結果、来訪時の説明不足から、「老齢基礎年金受給権者老齢厚生年金請求書」を提出されていないことが判明しました。	平成22年1月6日に年金相談に来訪された際、社労士会への委託窓口で相談を受けました。「年金相談受付票」から推測すると、年金額についてお問い合わせがあり、見込額をお示ししているが、新規に老齢厚生年金が発生する為、「老齢基礎年金受給権者老齢厚生年金請求書」の提出を求めなければならないにもかかわらず、洩れていたと思われます。	1名	なし	0	副所長がご自宅を訪問し、今回の説明不足をお詫びするとともに、「老齢基礎年金受給権者老齢厚生年金請求書」を受付しました。	課内打ち合わせ(社会保険労務士含む)時に、説明漏れが無いよう細心の注意を払うよう再度徹底するとともに、「お客様へのお約束10か条」にある「プラスになる「もう一言」」を心がけるよう再確認しました。	外部

整理 番号	件名	事故 等の 区分	県名	事務 所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響 範囲	影響 区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明 英機
117	老齢年金 の受給権に かかる処理 誤りについ て	説明 誤り	北海道	旭川	2008年4月8日	2010年4月30日	平成22年4月30日北海道事務センターより連絡あり、平成20年4月8日に旭川社会保険事務所で行った年金相談時において、年金加入期間のうち、年金額に反映されない期間を見落としたため受給権の確認を誤り、受給権を満たすため24ヶ月の国民年金の任意加入の説明を行ない、ご本人様は全期間納付しました。ご本人様が平成22年4月1日老齢年金の裁定請求を行いました。平成22年4月30日に北海道事務センター年金給付グループより、老齢年金の裁定処理を行ったところ、年金加入期間のうち、年金額に反映されない期間の算入漏れがあり、国民年金の任意加入が無くても受給権があり、また受給権が遡及するため3ヶ月分が既に時効により支払えない旨連絡があり、年金相談票を確認の結果、平成20年4月8日に行った年金相談時に誤った説明をしたことが判明しました。	年金相談受付票により平成20年4月8日、旭川社会保険事務所における老齢年金の相談時に、配偶者様の老齢給付受給資格期間満了後の年金加入期間のうち、年金額に反映されない期間を見落とし、受給権を満たすためには24月不足と判断したため、誤って国民年金の任意加入の説明を行ったことによるものです。ご本人様は平成20年4月に任意加入をし、平成22年3月までの24ヶ月を完納し、平成22年4月1日に老齢年金の裁定請求を行いました。	1名	未払い	25,374	ご本人様へ電話連絡し、説明と謝罪のため訪問の旨伝えましたが、ご本人様が固辞されたため、平成22年5月10日に旭川年金事務所へご本人様が来所し説明等を受けることとなりました。 ご本人様が来所され、改めて今回の処理誤りについて説明と謝罪を行ない、了承を得ました。	朝礼時に処理誤りの顛末を伝達し、年金加入期間のうち、年金額に反映されない期間の取り扱いに関する注意喚起を行いました。また、相談室の職員を対象にグループ毎に分け、改めて年金加入期間のうち、年金額に反映されない期間の取り扱いについての研修を行いました。	内部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生日	判明日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明英検
118	年金記録追加の影響に関する説明誤りについて	説明誤り	京都	京都西	2010年4月7日	2010年4月30日	<p>お客様から平成22年4月7日に提出いただきました再裁定請求書(減額)につきまして、年金再計算後の返納申出書の添付がなかったため、事務センターからお客様へ返納申出書の提出をご案内をさせていただいておりましたが、お客様は再裁定申出書(減額)を増額申出書と誤って署名・提出されていたことが判明しました。また、平成16年に来所された当時の記録相談対応にも強い不信感をもたれており、窓口対応について強いお叱りを受けました。</p>	<p>平成20年4月のねんきん特別便の相談におきまして、お客様から記録追加による年金額への影響を照会いただいた時に、本来、記録追加によって減額となる場合もあると説明すべきところ、誤って増額の説明のみを行い、その結果、記録判明は全て年金額増額につながるものという誤解をお客様へ与えてしまいました。その為、記録調査結果をお知らせする回答文書と共にを送りました再裁定申出書が減額の申出書であることをお客様にご理解いただけないまま、署名・提出をいただきました。</p>	1名	なし	0	<p>平成20年4月、京都西社会保険事務所でねんきん特別便を受付しました。(お客様によりますと、当時対応した者へ記録追加の影響を尋ねると「年金額は増額される」との説明を受け、減額もあるという説明はこれまで一度もなかったとのことでした。)</p> <p>統合されていない年金記録が確認できました。</p> <p>お客様から年金事務所へ電話をいただき、ねんきん特別便の照会票を提出した後の回答が遅いとの電話をいただきました。年金事務所から、回答事務処理を行う事務センターへすみやかな回答を依頼しました。</p> <p>事務センターからお客様へ回答文書(年金額訂正申出書・返納申出書・説明文書)を郵送しました。</p> <p>お客様から「年金額訂正申出書」をお送りいただき事務センターで受付しましたが、返納分に関する「返納申出書」は添付いただいておりますでした。</p> <p>「返納申出書」を提出していただくため、事務センターからお客様へ、受付した「年金額訂正申出書」の写しと記録回答票を改めて郵送しました。</p> <p>お客様が来所され、担当者、お客様相談室長、所長から、管理者対応の不手際についてお詫びしました。年金額の再計算により遺族年金が減額となる理由、減額に同意できないときの再裁定申出書(新様式)の提出について説明を行いました。</p> <p>お客様へ謝罪文と記録追加による影響の説明文書を送付しました。</p>	<p>相談対応職員の資質向上策として朝会で研修を実施しております。職員へお客様へのワンポイント説明の実践を指導します。マネースタンドセルフチェックアンケートを作成し実施しました。今後も定期的を実施します。</p>	外部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明英種
119	再裁定による年金額の説明誤り	説明誤り	東京	世田谷	2008年6月25日	2010年4月8日	平成20年6月25日、仮計算書受付時、不足書類(共済遺族年金証書)持参時に年金の差額が支払われるという説明を受けた。不足書類提出時には老齢厚生年金受給権発生時(昭和61年)に遡って差額が発生し、5年以内と時効特例分に分けて支払うとスケジュールの説明も受けたのに、実際は支払い分がない、どうなっているのかとの問い合わせがありました。確認しましたところ、選択により支払いが発生しないにもかかわらず、支払いがあると誤った説明を行ったことが判明しました。	平成20年6月25日にご本人様が世田谷社会保険事務所に来所され、仮計算書及び年受給選択申出書を提出されていますが、支払が無いことを説明している形跡はありませんでした。 平成20年11月業務センターへ進達しましたところ、共済遺族年金証書が必要なため返戻されたため、証書の提出を求めました。 平成22年1月証書を提出のため、事務所に来訪された際に、対応した窓口職員が遺族年金の方が早く受給し、金額も高いため、選択により老齢厚生年金の支払いは発生しないことを気付かず、仮計算書の試算額を見て老齢受給時に遡って差額が発生し、5年以内と、時効特例分に分けて支払うことを説明してしまいました。	1名	なし	0	説明の誤りを謝罪するが納得していただけませんでした。 1週間以内に、本部へ報告した内容を明らかにして、文書での回答を求めるとのお話がありました。 お詫び文書を送付しました。	再裁定の場合、他年金との選択や、在職などにより差額が発生しない場合があるので、必ず確認するよう職員に徹底しました。	外部
120	時効特例法にかかる説明誤りについて	説明誤り	静岡	浜松西	2010年4月	2010年5月6日	平成22年5月6日に本部から連絡があり、ご本人様のご家族からの照会でご本人様は時効特例法施行日前の裁定決定日となっているが、時効特例法に該当するかとの調査依頼でした。ご家族からの電話では平成19年7月か8月に浜松西社会保険事務所を訪れ相談したが年金時効特例に該当しないとされた。その数ヵ月後、納得できないため、再度電話したが該当しないとされた。今年の4月にも電話で照会したが同じ回答であった。どうしても納得できないため、本部に相談があったとのことでした。裁定請求書の内容を確認しましたところ、厚生年金被保険者期間回答書の写しが添付されていたため、法文等を確認した結果、該当することが判明しました。再確認のため本部に照会をしました。 平成22年5月24日に前回の照会について確認しましたところ、該当するとの回答を得たことにより、解釈誤りが判明しました。	ご本人様のご息女から電話にて、年金時効特例法の照会があり、時効特例法の施行日前に年金記録が訂正されたことにより年金額が増加したが、その時までには5年の消滅時効が完成していた方も対象になると回答すべきところを対象者でないと回答してしまったことによるものです。	1名	未払い	未確定	電話にて担当課長がご本人様のご息女にお詫び申し上げ謝罪するとともに「時効特例給付支払手続用紙」を送付しました。 「時効特例給付支払手続用紙」を受付し、進達しました。 所長及び担当課長がご本人様のご息女宅に訪問し、今回の説明誤りについて、時効特例法用のチラシ等にて、時効特例法の対象者についてご説明し、改めてお詫び申し上げます。今後職員に対して研修・打合せ等にて、法解釈の周知・徹底を図っていくとともに疑義については、課内、所内及び機構本部に照会し、確実な回答を今まで以上に努力していくことをお伝えし、ご了解を得ました。	役付会議を通じて事件案件について全職員に周知徹底を図りました。さらに、ねんきん特別便相談委託の社会保険労務士にも周知徹底を図りました。	外部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明英種
121	遺族年金に係る説明誤りについて	説明誤り	北海道	新さっぽろ	2010年1月15日	2010年2月3日	北海道事務センターから受給要件なし(3分の2要件なし)として年金請求書(国民年金・厚生年金保険遺族給付)が返戻され確認しましたところ、65歳以上で老齢厚生年金の受給権がない者は死亡日の属する月の前々月までに保険料納付期間が3分の2以上必要なところ、相談を担当した職員が被保険者期間中の死亡であったため、死亡日の属する月の前々月までの1年間に未納期間がなければ受給権が発生すると誤って判断し、請求手続きについて説明していたことが判明しました。	平成22年1月15日にご本人様の奥様が来所された際、受給要件について誤った説明を行いました。 平成22年1月19日に再度来所され、年金請求書(国民年金・厚生年金保険遺族給付)を提出されましたが、対応した者(1月15日の対応者とは別の職員)も受給権があると思い請求書(国民年金・厚生年金保険遺族給付)を受領しました。 また、進達の決裁においてもチェック漏れをしました。	1名	なし	0	お客様相談室長が請求者である奥様に電話し、今回の事象を説明しお詫びをしました。 奥様から、これまで保険料を納めてきたものが掛け捨てになることについて不満があるので、一時金等について再検討してほしいとの要望がありました。 死亡された方について、他に年金記録がないか再確認し、年金受給権が発生しないかどうかの調査をすることとしました。 奥様に確認しながら他の年金記録について調査しましたが、現時点では受給権が発生しませんでした。 奥様より勤務していた会社を思い出した旨連絡があり確認しました。 お客様相談室長が訪問し、改めて今回の説明誤りと年金記録を確認した結果、支給できないことを説明し謝罪しました。 奥様からこれまで保険料を納めてきたものが掛け捨てになることについて「どうにもならないのであれば、やむを得ない」と了承を得ました。今後もご主人様の就労していた会社が分かれば相談いただきたいことをお伝えしました。	お客様相談室の打合せにおいて、当該事象を説明し受給権の発生について徹底するとともに、再発防止策としてチェックリストに65歳以上の場合の納付要件のチェック項目を追加しました。	内部
122	遺族年金と児童扶養手当の関係についての説明誤り	説明誤り	福岡	東福岡	2008年8月26日	2010年5月18日	平成22年5月18日、A市健康福祉部福祉課長・係長が来所され市長宛に手紙が届いており、年金事務所として対応をお願いしたい旨の依頼がありました。 平成20年8月26日、児童扶養手当を受給中のご本人様が、離婚した夫の死亡にかかる子供の遺族年金の手続きのため相談に来所されました。このとき児童扶養手当と年金は選択できる旨の説明を受けたため、高額である児童扶養手当を受給しようと考えられ、年金の請求は行なわれませんでした。その後子供とともに自分の両親と同居することとなり、児童扶養手当が支給されなくなるため、年金の請求を行ったところ、年金の発生時までさかのぼって児童扶養手当が支給停止となり、返納が生じてしまったものです。	こういったことが発生した原因は、A市役所の説明・確認不足と、年金事務所の誤った説明によるものであり、納得できないため、何らかの救済措置を求める旨の手紙が、A市長宛に、平成22年5月11日に送られました。A市としては、ご本人様に謝罪し、救済措置はないとの回答を行っており、あとは年金事務所としてのご本人様への説明、謝罪等をお願いしたいとのこと平成22年5月18日来所されました。	1名	なし	0	平成20年8月26日の相談受付票を確認しますと、遺族年金の請求の仕方について説明した事跡はありましたが、児童扶養手当のことは何も記載されていませんでした。そのときの担当者に事情を聞いたが「児童扶養手当についてはあまり知らないため、お尋ねなられたとしても、明確な回答はしていないと思う。わからないときは、市役所等で尋ねていただくようお願いしていると思うが記憶にはない」とのことでした。 平成22年5月18日、副所長・お客様相談室長でご本人様宅を訪問し、平成20年8月相談時の状況をお尋ねしたところ、対応した職員から、はっきりと遺族年金と児童扶養手当はどちらか選べるとの説明があったと断言されました。対応した職員は明確な説明はしていないと思われませんが、お客様がどちらかを選べると理解する説明となったことから今回の件についての謝罪を行い、再発防止に努めることを約束しました。また、救済措置等はないこともお話して、ご理解をいただきました。	今後、公的年金制度に関する様々な内容を熟知し、お客様に不利益が生じないようにするため、まず児童扶養手当と年金との関係の案内を事務所内に掲示しました。また、お客様相談室定例研修会のなかで、周知徹底を行いました。	外部

整理 番号	件名	事故 等の 区分	県名	事務 所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響 範囲	影響 区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明 英種
123	年金請求書の紛失について	受理後の書類管理誤り	大阪	吹田	2010年1月18日 - 2010年4月21日	2010年4月21日	<p>A様より、平成22年1月18日に提出されました年金請求書の支払開始時期について問い合わせがあり、確認しましたところ、お客様相談室の受付簿に記載されていないことが判明しました。</p> <p>また、同日に受け付けたB様の年金請求書も同様に受付簿に記載がありませんでした。</p>	<p>当該年金請求書は、平成21年1月18日に出張受付の際に受付したものであり、担当した適用調査課職員は、受付の際、ご本人様に送付を求めた不足書類が送達した後、1月21日にお客様相談室の受付ボックス(郵送書類や決裁後の書類等を各課ごとにしている)に書類一式を入れ引き継いだものと記憶しています。</p> <p>また、その際、受付票の代用として請求書類一式を事務所にてコピーし、適用調査課にて保管しています。</p> <p>お客様相談室は、室長が、受付ボックスにある書類を日に数度お客様相談室に持ち帰り仕分けを行っており、年金請求書があれば専用のカゴに入れ、受付担当者に引き継ぐこととしています。ただし、室長は本件の請求書を受付ボックスで確認した記憶はなく、引き継ぎの段階で何らかの間違いがあったものと思われませんが、原因は不明です。</p>	2名	なし	0	<p>事務所内での紛失であることから、平成22年4月22日～23日に全職員を動員して事務所内を捜索しましたが、発見できませんでした。</p> <p>3月23日に実施した不要書類の廃棄の際に誤って処分したことも疑われますが、引き続き捜索を継続しています。</p> <p>お客様相談室長がA様及びB様に、電話にて謝罪し、A様は4月28日にB様は4月26日にご自宅を訪問のうえ再度請求書をご提出いただくことに了解をいただきました。</p> <p>お客様相談室長がB様のご自宅を訪問し、お詫びするとともに再度請求書をご提出いただきました。</p> <p>お客様相談室長がA様のご自宅を訪問し、お詫びするとともに再度請求書をご提出いただきました。</p>	<p>全職員に対し、今回の事象の説明、及び書類の管理について再徹底をしました。また、年金請求書の引継ぎには、今後、受付ボックスを使用せず担当者間で引継ぎを行い受領した旨確認できるよう出張相談受付簿に引き継いだ職員が押印することとしました。</p>	外部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生日月日	判明日月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明 英検
124	パソコン機器本体盗難疑い及び個人情報の漏えいについて	事故等	大阪	今里	2010年4月9日	2010年4月13日	平成22年4月13日、厚生年金保険等の適用事業所の加入者にかかる個人情報が入った業務用パソコンが見当たらなくなったため、職員への確認、事務所内を探索しましたが見つからず、平成22年4月21日に地元警察署に盗難届を提出しました。(当該パソコンは平成22年4月9日の使用が最後となっています)(平成22年4月23日公表済)	通常は作業机にワイヤーで固定していますが、業務の必要から移動した際に、移動場所において固定し忘れていたものです。	75社 51人	なし	0	収録されていた個人情報は、厚生年金等の適用事業所の加入者にかかる個人情報(適用事業所名(勤務先名)、氏名、生年月日、標準報酬月額等)51件であり、該当適用事業所と協議のうえ、個人情報が流出するおそれがある加入者の方々に お詫びをしました。	再度パソコンのロックと、固定状態を確認しました。固定されていない機器については、鍵付きの収納庫への保管の徹底を行いました。	内部
125	ハードディスク盗難疑いについて	事故等	大阪	今里	2010年4月1日 -6日	2010年4月8日	平成22年4月6日、可搬型パソコンの不具合についてヘルプデスクへ連絡し、交換作業を行いました。 平成22年4月8日、作業業者より、6日の交換作業の可搬型パソコンについての連絡があり、ハードディスクがなくなっていることが判明しました。	平成22年4月6日に、可搬型パソコンの不具合についてヘルプデスクへ連絡し、交換作業を行いました。 平成22年4月8日に、作業業者より、6日の交換作業の可搬型パソコンについて「ハードディスクが抜かれているが、事務所でその様な作業の有無確認」がありました。作業業者で再度調べると連絡がありました。(状態はハードディスクを無理やりこじ開けている。) 発生日については平成22年4月1日15時30分～平成22年4月6日10時の間と思われる。 データ流出はありませんでした。	なし	なし	0	4月6日、8日 適用調査課長にて、両日も該当可搬型パソコンの回りの職員に聴取、確認しましたが、不審者等の確認はできませんでした。 4月13日20時～22時にかけて、事務所内を適用調査課長、適用調査課員2名で捜索しましたが、発見できませんでした。 4月14日18時～20時にかけて、役職員で事務所内外を捜索しましたが、発見できませんでした。 4月15日8時15分～各職員にて、個人ロッカー、机回りを再度捜索しましたが発見できませんでした。 警備会社に対して4月13日までの施錠、解除について確認しましたが、不自然な日はありませんでした。 清掃業者に対しても、最近での早朝の不審者や不可解な金属片などのゴミの有無の確認をしましたが、該当はありませんでした。 4月16日～20日にかけて、職員各自で通常業務に影響のない時間に捜索しましたが、発見できませんでした。 4月21日 東成警察に対して、被害届を提出しました。 4月22日 清掃業者に対して、7時から開始に変更しました。 4月22日 事務所非常口の暗証番号変更をしました。	再度パソコンのロックと、固定状態を確認しました。固定されていない機器については、鍵付きの収納庫への保管の徹底を行いました。	内部
126	岡山西年金事務所職員 身分証明書紛失の件	事故等	岡山	岡山西	2010年3月末 - 2010年4月上旬	2010年4月30日	岡山西年金事務所職員が、身分証明書が紛失したことを上司に平成22年4月30日に報告し、紛失していることが判明しました。	職員は3月末から4月上旬に紛失に気づき自分自身で探していたが見つからず、4月30日に上司に報告しました。その後、課員全員で所内を捜しましたが、発見されませんでした。本人の身分証明書に対する重要性の認識が低かったこと、そのため保管することが粗末になり、紛失となったことによるものです。	1名	なし	0	引き続き、年金事務所内で身分証明書を捜索する。 所内連絡会議、朝礼で所員全員に対する身分証明書の保管を徹底させる。 身分証明書再発行を中国ブロック本部に依頼する。	管理職が朝礼等で身分証明書の携帯を確認する体制を作り、今後紛失事故が起こらないように対処することとしました。	事故等

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生日	判明日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明 英種
127	事業主による暴力的行為等について	事故等	愛知	笠寺	2004年12月13日	2010年5月11日	平成22年5月11日、事業主様からの電話がありました。以前送付した延滞金納付書についての申出があり、「今度送ってきたらお前の首を取りに行きや。名前覚えたからな」と脅迫めいた発言がありました。	平成16年12月13日、平成16年10月分の督促状を持参し、社会保険庁不祥事について大声で苦情を話し督促状を破り捨てるなど、それ以降、社会保険庁の不祥事等を理由に督促状、延滞金通知が届くことについて事業主自从来所や電話等で繰り返す。当所に来所、または事業所へ呼び出され、所長や徴収課長等が直接、お客様対応をしていました。その際の具体的な要求は、二度と延滞金、督促状を送付するなという強要でした。 平成22年5月11日についても、同様に延滞金納付書が送付されたことによるものであり、脅迫的な発言及び延滞金の使い道について所長名文書(押印)で必ず回答しろとの強要でした。	1名	なし	0	対応については、中部ブロック本部適用・徴収支援部厚年徴収支援グループに相談し、「事務所にて警察と相談対応」との指導を受け、今後の相手方の対応状況に応じて対応することとしました。	厚生年金徴収課において対応体制を組み、事務所全体としての対応を検討し、朝礼等で職員に対する対応等の周知徹底を行なうこととします。	外部
128	盗難による身分証明書及び名札等の紛失について	事故等	福岡	久留米	2010年5月15日	2010年5月17日	私用で買い物をしていた際、車の中に置いていたバッグが盗難に遭い、その中に入っていた身分証明書、名札及び役職員必携を、健康保険被保険者証及び運転免許書等と一緒に紛失したことが、本人(特定業務契約職員)の申出により判明しました。	車から離れる時間が短時間であったので、鍵をかけ忘れたためです。 通常は、勤務用のバッグと私用のバッグを使い分けていたが、たまたまその日に限って勤務用のバッグを使用したためです。	1名	なし	0	副所長が即時に警察へ通報したことを本人から聴取確認しました。 副所長が保有個人情報の漏えい、滅失等の事実はないことを本人から聴取確認しました。	全職員に当該事象を説明し、身分証明書等の管理を適切に行うよう指示しました。	内部
129	個人情報の目的外閲覧について	事故等	奈良	桜井	2010年4月8日	2010年4月8日	平成22年4月8日の「氏名索引届書処理結果リスト」の突合時、ねんきん特別便等の窓口委託をしている社会保険労務士の氏名を確認し、同者による個人情報の業務外閲覧が判明しました。	窓口装置(記録管理システム)の操作研修を受講した(平成21年11月)後に平成22年2月より年金相談業務に携わったが、お客様との相談対応中に思うように操作ができなかったことから、自身及び配偶者の名前を使用して、窓口装置の操作練習を行ったことによるものです。	2名	なし	0	桜井年金事務所において、当該社会保険労務士が委託業務を受託してから現在までの間で本人に聞き取り調査を行うとともに、氏名索引のリストと書類との突合調査を行いました。その結果、自身及び配偶者の記録以外の業務外閲覧は確認できませんでした。 社会保険労務士会へ今回の氏名検索の入力の事実を連絡し、再度個人情報の保護の徹底を依頼しました。 年金相談業務に携わっている社会保険労務士全員に目的外閲覧の禁止についての周知及び当該社会保険労務士の契約解除の処分をしたとの報告が社会保険労務士会よりありました。	4月12日代表年金事務所(奈良年金事務所)に連絡をし、代表年金事務所より社会保険労務士会へ今回の氏名検索の入力の事実を連絡し、再度個人情報の保護の徹底をお願いするよう、依頼しました。 委託業務につき初期指認証登録時に、目的外閲覧禁止の研修を受けたことを本人に確認することとしました。	外部