

平成22年9月2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7月分)について

平成22年7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7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、7月に、本部担当部署及び年金事務所等の事務処理誤り等の詳細な報告が完了したもの及びシステム事故等の詳細な報告が完了したものを取りまとめたもの。

・これらの事務処理誤り等については、被保険者等の関係者から公表を控えるよう強く要請されない限り、原則として、その事案の概要等を公表します。今回取りまとめた209件のうち、公表可能な180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209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 | 0件 (0.0%) |
| 〔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 | 59件 (28.2%) |
| 〔届書内容の確認誤り、金融機関等のコード記入誤り等、事実関係の誤認や法令の適用誤り〕 | |
| (3) 未処理・処理遅延 | 50件 (23.9%) |
| 〔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 | 32件 (15.3%) |
| 〔数字や氏名等の入力誤り、一部項目の入れ違い等、入力時の誤り〕 | |
| (5) 通知書等の作成誤り | 14件 (6.7%) |
| 〔様式誤り、記載事項誤り等、出力・作成時等の誤り〕 | |
| (6) 誤送付・誤送信 | 15件 (7.2%) |
| 〔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 | 23件 (11.0%) |
| 〔窓口、電話等での制度説明誤り、申請書等の指示誤り等、相談時の誤り〕 | |
| (8) 受理後の書類管理誤り | 6件 (2.9%) |
| 〔受理した申請書、添付書類の紛失等〕 | |
| (9) 記録訂正誤り | 3件 (1.4%) |
| 〔別人の記録を訂正、別人の記録を統合〕 | |
| (10) 事故等 | 7件 (3.4%) |
| 〔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

209件 (100.0%)

2 制度等別件数

(1) 厚生年金適用関係	53 件 (25.3%)
(2) 厚生年金徴収関係	17 件 (8.1%)
(3) 国民年金適用関係	11 件 (5.3%)
(4) 国民年金徴収関係	58 件 (27.8%)
(5) 年金給付関係	65 件 (31.1%)
(6) 船員保険関係	1 件 (0.5%)
(7) その他	4 件 (1.9%)

合計 209 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)	10 (2)	12 (5)	16 (3)	2 (0)	7 (2)	3 (0)	1 (0)	1 (1)	1 (0)	53 (13)
健康保険・厚 生年金保険 徴収関係	0 (0)	8 (0)	2 (0)	2 (1)	3 (0)	2 (1)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	17 (2)
国民年金 適用関係	0 (0)	2 (0)	4 (0)	1 (0)	1 (0)	0 (0)	0 (0)	1 (1)	2 (1)	0 (0)	11 (2)
国民年金 徴収関係	0 (0)	21 (1)	16 (1)	8 (0)	3 (0)	3 (1)	4 (0)	2 (1)	0 (0)	1 (0)	58 (4)
年金給付 関係	0 (0)	18 (1)	16 (3)	5 (0)	5 (0)	3 (2)	16 (1)	2 (1)	0 (0)	0 (0)	65 (8)
船員保険 関係	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	1 (0)	1 (0)
その他	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	4 (0)	4 (0)
計	0 (0)	59 (4)	50 (9)	32 (4)	14 (0)	15 (6)	23 (1)	6 (3)	3 (2)	7 (0)	209 (29)

(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	153 件 (73.2%)
〔 窓口装置操作の際にキータッチ等を誤ったもの・入力を漏らしていたもの、通知書等の封入封緘時における内容物や宛先の確認を漏らしていたもの等 〕	
適用・認識誤り	13 件 (6.2%)
〔 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	33 件 (15.8%)
〔 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	10 件 (4.8%)
〔 不適正な事務処理・事故等 〕	

合計 209 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	0 (0)	56 (3)	16 (1)	31 (4)	13 (0)	15 (6)	17 (0)	2 (1)	3 (2)	0 (0)	153 (17)
適用・認識誤り	0 (0)	2 (1)	3 (1)	1 (0)	1 (0)	0 (0)	6 (1)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	13 (3)
届書等の放置	0 (0)	1 (0)	31 (7)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	1 (1)	0 (0)	0 (0)	33 (8)
その他	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	3 (1)	0 (0)	7 (0)	10 (1)
計	0 (0)	59 (4)	50 (9)	32 (4)	14 (0)	15 (6)	23 (1)	6 (3)	3 (2)	7 (0)	209 (29)

(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	41 (8)	15 (2)	9 (2)	44 (2)	44 (3)	0 (0)	0 (0)	153 (17)
適用・認識誤り	5 (2)	0 (0)	0 (0)	2 (0)	6 (1)	0 (0)	0 (0)	13 (3)
届書等の放置	6 (3)	2 (0)	2 (0)	9 (1)	14 (4)	0 (0)	0 (0)	33 (8)
その他	1 (0)	0 (0)	0 (0)	3 (1)	1 (0)	1 (0)	4 (0)	10 (1)
計	53 (13)	17 (2)	11 (2)	58 (4)	65 (8)	1 (0)	4 (0)	209 (29)

(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	26 (8)	6 (1)	7 (1)	13 (3)	28 (5)	1 (0)	4 (0)	85 (18)
1万円未満	1 (0)	4 (0)	0 (0)	13 (0)	1 (0)	0 (0)	0 (0)	19 (0)
1万円以上 5万円未満	5 (1)	2 (0)	0 (0)	5 (0)	3 (0)	0 (0)	0 (0)	15 (1)
5万円以上 10万円未満	0 (0)	0 (0)	1 (0)	1 (0)	3 (0)	0 (0)	0 (0)	5 (0)
10万円以上 50万円未満	8 (2)	2 (0)	3 (1)	25 (1)	14 (2)	0 (0)	0 (0)	52 (6)
50万円以上 100万円未満	6 (0)	0 (0)	0 (0)	1 (0)	3 (0)	0 (0)	0 (0)	10 (0)
100万円以上 500万円未満	6 (1)	3 (1)	0 (0)	0 (0)	9 (1)	0 (0)	0 (0)	18 (3)
500万円以上	1 (1)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	4 (0)	0 (0)	0 (0)	5 (1)
計	53 (13)	17 (2)	11 (2)	58 (4)	65 (8)	1 (0)	4 (0)	209 (29)

(注 1) () 内は、非公表とした事案の件数を再掲したものである。

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

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

(2) 事務処理誤り等による事象別内訳

表 5 事務処理誤り等による事象別一覧表

事 象	件 数	総額 (円)	平均金額 (円)
過払い (年金等の額を多く払いすぎた件)	16	30,784,401	1,924,025
未払い (年金等の額を少なく支払った件)	25	23,901,605	956,064
過徴収 (保険料金額を多く徴収した件)	19	6,694,632	352,349
未徴収 (保険料金額を少なく徴収した件)	57	23,476,838	411,874
誤還付 (保険料金額を誤ってお返しした件)	3	284,380	94,793
その他	4	1,611,659	402,915
計	124	86,753,515	699,625

(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。

未払いと過払いがある件	1 件	101,141 円
過徴収と過払いがある件	1 件	274,420 円
未徴収と過徴収がある件	2 件	1,236,098 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 50 件 (23.9%)
- (2) 日本年金機構外部からの通報等により判明 156 件 (74.7%)
- (3) その他 (事件・事故等) 3 件 (1.4%)

合計 209 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7月分の事務処理誤り等一覧(1～58ページ)

1. 厚生年金適用関係		1 P	整理番号	1 ~ 40
2. 厚生年金徴収関係		13 P	整理番号	41 ~ 55
3. 国民年金適用関係		18 P	整理番号	56 ~ 64
4. 国民年金徴収関係		21 P	整理番号	65 ~ 118
5. 年金給付関係		37 P	整理番号	119 ~ 175
6. 船員保険関係		57 P	整理番号	176
7. その他		58 P	整理番号	177 ~ 180

(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.事故等の順に編纂

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 契機
1	年金記録 オンライン 化移行時 の事務処 理誤りに ついて	確認・ 決定誤り	千葉	佐原	2008年10月28日	2010年3月9日	○新たな厚生年金記録が見つかり、回答するため記録確認を行いましたところ、重複している期間が確認されました。そのため、詳細記録の確認を行いましたところ、喪失・取得処理と月額変更処理を誤って処理していることが判明しました。	○年金記録確認申請の記録回答業務を行っている中で、統合された記録が誤って入力されていました。 ○また、誤った記録のまま記録を統合し、裁定処理をしてしまったため、現在誤った年金額を支給している状態となりました。	1名	過払い	20,000	○副所長がお客様に電話にて、お詫びし、説明しました。今後この結果と年金額仮計算書及び返納方法申出書を送付することを説明し、一度は了解を得ましたが、後日年金の減額についても承認できないとの申し入れを受けました。 ○水戸南年金事務所より、お客様が佐原年金事務所から送付した再裁定の年金額仮計算書を持参され、今回の記録統合請求をしない旨記載して水戸南年金事務に提出され、水戸南年金事務所ではこれを受け付けたとの報告が電話で副所長宛に入り、記録統合による再裁定を行わないことと致しました。	○特殊事例であり、事務所段階での対策はありませんが、事故事例として所内課長会議で報告し所内の周知を図りました。	外部
2	資格喪失 処理誤りに ついて	確認・ 決定誤り	大阪	貝塚	2010年2月5日	2010年5月31日	○A様の扶養家族であるB様より「医療機関に保険証を提示したところ健康保険の資格がない(保険証が使えない)旨、医療機関窓口にて言われた」と電話がありました。	○確認しましたところ、事務センターにて届出のありました扶養家族C様、D様の扶養削除では無く、A様の資格喪失届が受付入力処理されていた事が判明しました。	1名	未徴収	519,580	○担当課員が事業所に電話をして謝罪し、書類提出を了承いただきました。課長と担当課員で、A様のご自宅へ伺い、再度謝罪し、申請用紙に記入・押印いただきました。 ○A様に電話し、再度謝罪のうえ、了承いただき、徴収課長から保険料の説明を行いました。 ○書類が送付され、即日・審査・入力処理等を行いました。 ○保険料が納付され、確認・対応・処理が完了しました。	○受付担当者ミーティングにて、喪失の用紙を要求された場合のご本人様かご家族かの確認と、保険証の返戻チェック(名前、不足分)の徹底とともに、代表者様の場合特に注意することとしました。課内では、書類の返戻時も同様の説明文の同封・徹底を指示しました。後日、事務センター適用グループ長に電話連絡、事情を説明しました。保険証の返戻チェック(名前、不足分)の徹底等を打合せ、翌日のミーティングで周知・徹底をしました。	外部
3	平成21年度算定基礎届における標準報酬月額 の決定誤りに ついて	確認・ 決定誤り	新潟	六日町	2009年8月21日	2010年6月16日	○平成22年度の算定基礎届における従前月額について事業所担当者様から照会がありましたため、平成21年度の算定基礎届(控)及び決定通知書(控)を確認しましたところ、標準報酬月額決定誤りが判明しました。	○平成21年度の算定基礎届の決定処理において、3ヶ月の平均額で決定するところ、3ヶ月の総計で月額を決定したことによるものです。 ○また、入力後に出力される警告リストのチェックでも見落としたことによるものです。	1名	過徴収	736,096	○担当者が、事業所担当者様あて電話連絡を行い、謝罪し、説明を行いました。 ○保険料還付金の7月15日以降の振込予定を説明をしました。	○所長が、厚年適用課全員に対して、算定基礎届に限らず届書の事前審査において、入念な審査をするよう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 契機
4	厚生年金 保険70歳 以上被用 者算定基 礎届の決 定誤りに ついて	確認・ 決定誤り	鹿児島	鹿屋	2009年8月18日	2010年6月18日	○70歳以上の二以上事業所勤務被保険者について確認しましたところ、1名について厚生年金保険70歳以上被用者算定基礎届の決定誤りが判明しました。	○厚生年金保険70歳以上被用者算定基礎届の処理において、報酬を合算して決定すべきところ、選択事業所の報酬のみ決定をしていたものです。 ○選択事業所と非選択事業所の厚生年金保険70歳以上被用者算定基礎届を別々に回付したため及び70歳以上の二以上事業所勤務被保険者について、事後確認を行なわなかったためです。	1名	過払い	383,778	○厚生適用調査課長が事業所の担当者様あて電話して、お詫びのうえ経過説明を行なうとともに、所長と同課長が事業所に出向き、ご本人様と事業所の担当者様に対して、再度謝罪と経過説明を行いました。事業所の担当者様から決定誤りについて了承いただきました。ご本人様からは、年金の返納金について口頭では分からないし、事業主様にも説明をするので経過等を記載して送付するよう要望がありました。後日、送付しました。 ○事業所の担当者様から返納方法申出書を取りに来るように電話があり、厚生適用調査課長が出向き、改めてお詫びのうえ、年金での2分の1調整の申出書を受理しました。	○今回の事象は、二以上事業所勤務被保険者の担当者が昨年²⁰⁰⁹年の厚生年金保険70歳以上被用者算定基礎届該当者について確認しましたところ、判明したものです。 ○課内会議において、厚生年金保険70歳以上被用者算定基礎届を含む二以上事業所勤務被保険者の届書について、必ず事後確認をして事故防止を図るよう改めて申し合わせました。	内部
5	高齢任意 加入にお ける算定 基礎届の 算定漏れ について	確認・ 決定誤り	三重	四日市	2009年9月1日	2010年6月23日	○事務処理センターから老齢年金の裁定エラーがあるため、補正依頼の連絡を受け確認しましたところ、高齢任意加入者の平成21年度の算定基礎届漏れが判明しました。	○平成20年7月30日資格取得した高齢任意加入者の被保険者記録において、平成21年度の算定基礎届を入力せず、平成22年4月1日の資格喪失処理していたため、本来平成21年9月から118千円の標準報酬で納入告知するところ、誤って98千円で告知していたものです。 ○高齢任意加入者の適用関係に係る管理は機械管理ではなく、「原票」等による紙での管理であるため、一般の算定基礎と異なり、「未提出者一覧表」の作成ができず、システム上チェック機能が働かず、担当者も高齢任意加入者に関する作業を失念していたことによるものです。	2名	未徴収	21,985	○ご本人様に、今回の件について所長、担当課長、担当者からお詫びし、説明いたしました。追加納付保険料について、後日納付していただくことでお約束いただきました。 ○また、記録の補正を行い、徴収課に追加保険料の納入告知の依頼を行いました。なお、老齢年金裁定請求書については、裁定処理を再開し8月15日初回支払いできることを事務センターに確認し、ご本人様にその旨説明いたしました。 ○同様の事象について調査しましたところ、1件判明しましたが、事業所へ連絡し報酬月額に変更がないことを確認し、未提出となっていた平成21年度算定基礎届を事業所からご提出いただき、処理を完了しました。	○今回の事務処理誤りは、当所では高齢任意加入被保険者の原票を作成していなかったため発生したものであると思いますので、原票を作成し進捗管理するよう改めました。	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 契機
6	被保険者 賞与支払 届登録誤 りについて	確認・ 決定誤り	長野	松本	2009年12月21日	2010年6月30日	○算定基礎届送付により、A事業所の社会保険担当者様より「被保険者番号の重複」の指摘を受け、被保険者賞与支払届登録誤りが判明しました。	○当時磁気媒体のパンチ委託により登録を行いました。届書の被保険者番号は資格喪失者であるためエラーが発生し登録が行えませんでした。 ○このため資格喪失を取消処理を行いました。資格喪失後の支払であったため資格喪失を再入力すべきところ再入力を行いました。 ○また、被保険者記録等により再雇用がないか確認すべきところ、確認を行わないまま入力不要扱いとしてしまいました。 ○今回の事象は定年再雇用により被保険者番号が変更されている被保険者様であるため、生年月日や被保険者記録等により確認が怠ったため事故が発生してしまいました。また、2重チェック時でも漏れてしまいました。	1名	過徴収	727,914	○職員がA事業所担当者様に事情を説明し、謝罪を行いご了承頂きました。同時に影響額につきましては、平成22年6月分保険料にて相殺されることをA事業所に説明し、承諾されました。 ○喪失取消を解除し、定年再雇用後の被保険者番号で賞与入力しました。	○エラーリストは2名以上で必ずチェックすることを徹底しました。また、課で事象及び事故発生のプロセスを発表・協議し、全員で事象を共有化することで再発防止策としました。	外部
7	算定基礎 届の標準 報酬決定 誤りについ て	確認・ 決定誤り	和歌山	和歌山西	2009年7月23日	2010年7月8日	○社会保険事務にかかる総合調査を実施しましたところ、平成21年度算定基礎届の標準報酬月額決定に際し、支払基礎日数が17日未満である月の報酬も含めて平均し、標準報酬月額を誤って決定していることが判明しました。	○当該届書には各月の支払基礎日数と報酬月額の記入はありますが、支払基礎日数17日以上月の報酬月額の総計及び平均額は未記入となっていました。 ○当事務所において入力前審査の際に、本来支払基礎日数が17日以上である月の報酬の平均で決定すべきところを、17日未満である月の報酬も含めて平均し、その報酬月額に基づき入力処理が行われていました。 ○審査時において、17日未満の算定対象外の月を朱書斜線で抹消するようにしていましたが、当該届書ではされてなく、二重チェックが不十分であり、職員による再確認も不十分で見落としたことによるものです。	1事業 所6名	未徴収	263,383	○事業所担当者様には誤った処理をしていたことを説明し、担当課長があらためてお詫びとご説明に事業所にお伺いすることを伝えました。 ○副所長、担当課長が事業所に赴き、事業主様に今回の事務処理経過と謝罪を行いました。平成22年7月分保険料での調整を説明し、了承を得ました。	○課内ミーティングにおいて当該事案を説明し、事務処理マニュアルの徹底と届書の入力を行った場合は複数人によるチェックを必ず行うよう申し合わせました。	内部
8	二以上勤 務者に係 る保険料 登録票入 力漏れに ついて	確認・ 決定誤り	宮城	大河原	2010年4月6日	2010年7月8日	○A事業所より平成22年4月1日喪失の被保険者資格喪失届が提出されたことに伴い、二以上事業所勤務被保険者保険料登録処理票を入力しようとしたところ、現在登録されている健康保険料が違っていることに気づきました。 ○平成22年3月分健康保険料料率改定時の二以上事業所勤務被保険者保険料登録処理票の入力処理を確認しましたところ、当該事業所分について、改定後の保険料額で入力されていないことが判明しました。	○対象の被保険者様は、三事業所勤務のため、二事業所分を記入できる「二以上事業所勤務被保険者保険料登録処理票」を2枚作成しました。1枚目は入力しましたが、2枚目を1枚目と一緒に綴じていたことにより、入力を漏らし、当該事業所の健康保険料の平成22年3月分について、料率改定に伴う不足額が発生したものです。	1事業 所2名	未徴収	1,400	○担当者がA事業所に電話にてお詫びをし、訪問の上、謝罪と説明をすることとしました。 ○副所長および担当者がA事業所を訪問し、事業主様に謝罪と説明をしました。内容をご理解をいただき、不足額について、納期に納入いただくことで了解を得ました。	○処理票について、担当者および他の職員による複数名のチェックを徹底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	判明契機
9	健康保険被扶養者異動届(追加)の入力漏れについて	未処理・処理遅延	埼玉	事務センター	2010年7月1日	2010年7月9日	○事業所担当者様より、資格取得届と被扶養者異動届(追加)にかかる健康保険証が郵送されましたが、同時に提出した他の被扶養者異動届(追加)にかかる健康保険被保険者証が届いていない旨連絡がありました。 ○届書を確認しましたところ、当該届書が未入力であったことが判明しました。	○派遣職員が届書の入力処理を行った際、ホチキス止めしてあった当該事業所の届書の確認が不十分だったこと、また、その後の処理結果の一次チェック時においても未入力の確認が不十分だったため判明せず、未入力のまま二次チェック待ちとなっていました。	1事業所1名	—	0	○直ちに入力処理を行うとともに、全国健康保険協会に連絡を取り健康保険被保険者証の発送を早めるよう依頼をしました。電話にて、事務センター担当職員より遅延の理由、健康保険被保険者証の発送日について説明し、事業所担当者様の了承を得るとともに、遅延についてお詫びしました。 ○電話にて、事業所担当者様に担当職員よりあらためてお詫びし、お詫び文を送付することで了承を得ました。同日お詫び文を送付しました。	○朝礼において、当該事象を説明し、入力、チェックの際には、十分に確認を行うことを指示しました。また、派遣職員についても同様の説明、指示を行いました。	外部
10	被保険者資格喪失届の入力漏れについて	未処理・処理遅延	埼玉	越谷	2009年11月2日	2010年7月12日	○受託事業所の算定基礎届を確認されました社会保険労務士から、資格喪失届を提出済みの被保険者氏名が記載されているとの連絡がありました。 ○確認しましたところ、平成21年10月23日に提出された資格喪失届を、70歳資格喪失届が重複して提出されたものとして処理不要としたことによる入力漏れが判明しました。	○平成21年10月23日に資格喪失届が提出された時点で、70歳喪失についてはすでに届が提出されており、平成21年10月21日に処理されていました。このため、10月23日に提出された資格喪失届を処理する際に、70歳喪失の処理日を資格喪失日と勘違いし、当該被保険者分のみ処理済による処理不要として入力処理を行わなかったためです。 ○また、処理不要とした確認事蹟の添付もれと決裁時のチェック不足によるものです。	1事業所1名	過徴収	249,760	○適用調査課長が当該事業所に電話連絡し、事務担当者様に経過説明とお詫びをし了承を得ました。その後、別件にて来所された事業主様に、適用調査課長から再度、経過説明とお詫びをし、了承を得ました。 ○適用調査課長が当該事業所の受託社会保険労務士へ電話にて改めてお詫びし、平成22年7月分保険料で調整させてもらうことを説明し了承を得ました。	○課内会議において当該事象を説明し、各届書进行处理不要とする際は確認事蹟の添付と複数名での確認を改めて指示しました。	外部
11	資格取得届の未送付について	未処理・処理遅延	東京	千代田	2010年6月25日	2010年6月30日	○A事業所より、先日送付するよう依頼した資格取得届について照会がありました。 ○当初、職員がA事業所へ「送付したはずです」と回答しましたが、確認しましたところ、担当職員の記憶があいまいで、未送付であることが判明しました。	○本来、お客様の対応に際し、日時を含め経過を残すべきところ、その記録を怠ったため、お客様に対し事実をお伝えできず、信頼を損ねてしまいました。原因は、職員への個人情報の取扱い及び事蹟管理の徹底が不足していたことです。	1名	—	0	○副所長がA事業所へ電話をし、お詫びをしましたが、個人情報の取扱いについて強くご指摘があり、経過説明とお詫びに報告書の写しを持参し、お伺いすることになりました。 ○厚年調査課長及び職員が、A事業所担当者様を訪問し、経過の報告をし、未送達であった旨を伝え、お詫びしました。また、所長がA事業所に電話にてお詫びをし、了承を得ました。	○個人情報の記録を送付する際には、現在使用している「不備返戻簿」にて決裁し、発信記録を残すこととしました。	外部
12	平成22年6月分保険料の誤告知における過徴収について	未処理・処理遅延	長崎	佐世保	2010年7月1日	2010年7月22日	○送付されてきた平成22年6月分保険料の納入告知額について計算していた金額に対して、請求額が超過しているとの電話による照会があり、確認しましたところ、既に喪失している被保険者1名の記録補正を行なう際に、資格喪失届を取り消したまま補正を中断したことにより、現存被保険者としての保険料を含めた2年1ヵ月分が超過請求になっていたことが判明しました。	○当管内事業所の喪失被保険者様1名の厚生年金記録について、FAXにより諫早年金事務所から補正依頼があり、担当職員が資格記録補正処理の際、入力の途中において記録管理システムへの補正記録の処理方法について不都合が生じたため一旦中断し、喪失記録を入力しないまま、保険料計算日となる日までに処理を行わないまま、入力処理を失念してしまい、喪失被保険者の最終標準報酬の25ヵ月分が当該事業所に保険料が加算告知されたことによるものです。担当者職員は、補正する年金記録が過去の喪失被保険者の記録だったため、保険料計算日により保険料が計算されるという認識がありませんでした。	1名	過徴収	1,168,434	○事務所徴収課職員が、当該事業所の人事課担当者様に架電し、相違する保険料額の確認を行い、今回の事務処理誤りに対しお詫びし、改めて事業所を訪問し、経過及び正当な額の保険料納入告知書を持参することを伝えました。 ○当該事業所の喪失被保険者の記録を補正処理し、終了しました。 ○事務所適用調査課長及び担当者が事業所を訪問し、人事課担当者様に事務処理誤りの経過及び謝罪し、了承を得ました。正当な納入告知書を手渡し、誤った納入告知書をその場で回収しました。	○受付簿の作成をし、記載につきましたは、直接の業務処理担当者以外の職員が行うこととし、担当課長が毎週進捗状況について把握することとしました。 ○書類保管の個人管理を禁止し、未処理分につきましては、共有の施錠可能な保管場所に収納して保管し、他の職員でも確認できるようにしました。	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 契機
13	年金記録に係る確認申立書の所在不明、受付漏れ、未送達について	未処理・処理遅延	東京	八王子	2009年10月2日	2010年5月10日	○年金記録に係る確認申立書の処理状況報告を行うにあたり、担当者が受付簿を確認しましたところ、不明、不備となっている年金記録に係る確認申立書が11件あることが判明した。	○本来であれば郵送又は窓口において「年金記録に係る確認申立書」を受付けた場合、速やかに受付簿記載、書類の一式が揃っているものは、進達、不備であれば、不備返戻簿により返戻等、事跡を残し、進捗管理を徹底すべきところ、担当者が他の業務に追われ、事務処理、進捗管理が追いつかなくなってしまったことによるものです。	11件	—	0	○11名のお客様のうち、5名については、担当課長が電話連絡をし、今回の事象を説明してお詫びをし、不備書類の提出依頼及び進達可能なものは、直ちに進達しました。電話番号の不明な4名については、お詫び文書を送付するとともに不備書類の提出を依頼しました。また、未進達となっていた2名については、進達しました。	○課内会議において当該事象を説明し、「年金記録に係る確認申立書」を受付けた場合においては、早急に担当者に渡し、担当者においては至急、受付簿に記載し、不備であれば写しを取り事跡を記載し、不備返戻簿により返戻等、進捗管理の徹底を申し合わせました。	内部
14	健康保険被扶養者異動届の放置について	未処理・処理遅延	岡山	津山	2008年5月20日	2010年6月28日	○ブロック本部からの指示に基づき、各職員に前任者のものとして保管されている脇机、ロッカー等について、放置書類がないか確認をさせていたところ、職員の前任者の保管物の入っていたレターケースから、平成20年5月20日窓口受付の処理未了と思われる被扶養者異動届が発見されました。	○記録管理システム上処理した形跡が見られず、書類が放置されていたことが確認できました。 ○当時の担当者が扶養認定の不承認の決定を行うときには、電話連絡のみではなくその決定内容を書面により申請者に通知することをもって処理が完結することについての認識が不足していたことによるものです。 ○また、当時の件数について、社会保険庁通知による「進捗管理票」で管理していましたが、郵送分の受付件数のみの管理であったため、当該申請書は窓口受付であり、把握が出来ていませんでした。したがって当日の未処理件数についても把握されていませんでした。	1事業所1名	—	0	○該当事業所の社会保険労務士に電話で確認しましたところ、「不承認の理由については、電話連絡をもらったので承知している。文書による通知については、今回の連絡があり調べたが確かにもらっていない」とのことでした。 ○該当事業所の社会保険労務士が来所され、事業主様は「不承認の理由についてすでに承知済みであり、念のため書面のみ該当事業所の社会保険労務士を経由して送付してもらえばよい」とのことでした。 ○不承認のお知らせ文書を該当事業所の社会保険労務士あて送付しました。	○課内朝礼、全体朝礼において当該事象を周知し、届出書類の確実な処理完結の徹底を図りました。また、具体的防止策としては、他県での放置案件を受けて6月より保留書類は各課・室ごとの共通保管場所に収納することとしました。	内部
15	資格喪失届の入力漏れについて	未処理・処理遅延	滋賀	大津	2009年10月	2010年7月7日	○草津年金事務所にご本人様が国民年金保険料の免除申請に来所され、記録を確認した際、記録が重複していることが判明しました。 ○お客様に確認しましたところ、平成21年9月末で退職したとのことでしたため、担当した職員が事業所に電話しましたところ、すでに厚生年金基金に提出済みであり、基金と健康保険組合の決定通知書が事業所にあるとの回答を得ました。 ○大津年金事務所内で、平成21年10月処理分の資格喪失届綴を確認しましたところ、入力印が押印されていない届書を確認し、入力漏れが判明しました。	○旧大津社会保険事務所に送付された資格関係届書は、庶務・業務課で書類の審査をしたのち、旧滋賀社会保険事務局事務センターに送付し、事務センターが入力及び入力結果のチェックをしていました。処理が終った書類を旧大津社会保険事務所に送り返してもらい保管していました。 ○当時の事務センターの届書と処理結果リストとのチェック漏れがありました。また、送り返された届書の旧大津社会保険事務所での確認が不十分であったと思われます。	1事業所1名	過徴収	509,038	○ご本人様が来所された際、説明及びお詫びをしました。 ○A事業所担当者様に電話連絡して、経過説明とお詫びをし、あらためて事業所を訪問のうえ、経過説明及び謝罪しました。	○現在は、滋賀事務センターで入力処理及び処理結果リストと突合並びに届書の保管をしているため、滋賀事務センターに届書と処理結果リストとのチェックの徹底をするよう依頼しました。	外部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生年月日	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	判明契機
16	算定基礎届の入力誤りについて	入力誤り	鹿児島	鹿児島北	2006年10月11日	2010年5月20日	○ A事業所担当者様が来所され、「従業員の元へねんきん定期便が送付され、給与明細と照合したところ、保険料額に誤りがあると申出があり、当社において本人のねんきん定期便及び算定基礎届を確認したところ、ねんきん定期便には平成18年算定時の従前の標準報酬が明記されており、当社が提出した算定基礎届と相違しているのではないかと思います、来所した」とお話がありました。また、「平成18年度の算定基礎届は、当初FDにて提出したが、136名に被保険者番号の記載もれがあったため、この者達の分は平成18年10月に紙媒体により提出したが、誤った処理となっている」とのご指摘がありました。 ○ 博多年金事務所にて、届出されました平成18年度の算定基礎届(写)と記録管理システムに入力されている標準報酬月額と突合しました結果、入力誤りであることが判明しました。	○ 提出書類を確認しました結果、当時の担当職員が入力の際、届書に記載されている従前の標準報酬月額を平成18年度の標準報酬月額と見誤って入力処理を行い、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り、76名の標準報酬月額が誤って決定されたことによるものです。	76名 (うち12名過払い)	過払い	743,027	○ 76名中、年金受給者様12名を除く被保険者様64名に対し、事務処理誤りのお詫び及び経過文書を送付しました。 ○ 所長他7名で年金受給者様12名を訪問し、謝罪と今回の事象の経過及び返納について説明をし、返納金については、一括及び分割で納付することとし、了承を得ました。	○ 所長、副所長を含めた所内会議において、当該事象を説明し、届書の処理及びその確認について改めて周知を図り、全職員に対し再発防止に向けた取組みの徹底を行いました。	外部
17	健康保険被扶養者の認定日誤りについて	入力誤り	愛知	事務センター	2010年1月22日	2010年5月21日	○ 被保険者様から、A市役所の窓口で健康保険の扶養年月日と国民年金の第3号該当日が相違していることについて照会があり、健康保険被扶養者の認定日誤りが判明しました。	○ 名古屋西事務所で受付し、愛知事務センターに提出されました健康保険被扶養者(異動)届と国民年金第3号被保険者資格取得届の入力につきまして、国民年金第3号被保険者資格取得届の取得日は正しく入力されていましたが、健康保険の扶養認定日は平成22年と入力すべきところ平成21年で入力したため、健康保険の扶養年月日と国民年金の第3号年月日が相違したものです。 ○ 誤入力の原因は、二次チェックをしたものの誤入力を見つけれなかったことです。	1名	—	0	○ 担当者から被保険者様あて電話連絡し、お詫びのうえ、誤処理について説明し、了承を得ました。 ○ 愛知事務センターにて認定日を訂正入力し、事業所あて保険証を送付しました。	○ チェックを徹底するよう申し合わせました。	外部
18	70歳以上被用者月額変更届の審査誤りについて	入力誤り	青森	事務センター	2009年7月28日	2010年6月29日	○ 弘前年金事務所で「厚生年金被用者一覧表」にもとづき、「被保険者資格記録照会回答票」と「70歳以上被用者記録照会回答票」を突合による内部調査をしましたところ、70歳以上被用者記録のうち1事業所の1名分が誤って処理されていることが判明しました。	○ 事務センターにて改定年月を記入した際に、本来「平成21年8月」と記入すべきところを「平成21年7月」と誤って記入し、平成21年7月29日に入力処理を行なったことによるものです。通常のダブルチェックにおいても改定年月の誤りを発見することができませんでした。	1事業所1名	過払い	25,166	○ 青森事務センター職員が事業所担当者様に電話連絡し、今回の事務処理誤りの経過を説明し、謝罪しました。事業主様あて訪問し、謝罪及び経過説明をするとともに、過払いになっている年金額とその調整について説明したい旨を伝えました。 ○ 事業所担当者様から連絡があり、事業主様からは、「事務センターの訪問の趣旨は十分理解した。年金額については、8月の支払いで全額調整して良い。内容は了解したので訪問する必要はない。」とのことであったため、事務処理として、70歳以上被用者月額変更訂正処理をし、機構本部あてに過払い調整の処理スケジュールの再確認を行いました。	○ 今回の事務処理誤りを管理・厚生年金適用グループ職員全員に周知し、審査誤りを防止するため審査箇所には必ずチェックを入れ入念な審査を行うとともに、入力後のダブルチェックにおいても、改定月も確実にチェックするよう周知徹底しました。	内部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生年月日	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	判明契機
19	平成21年度算定基礎届の入力誤りについて	入力誤り	東京	府中	2009年8月25日	2010年6月25日	○事業主様が来所され、ご自身のねんきん定期便及び平成21年度算定基礎届決定通知書を持参され、平成21年8月分までの標準報酬月額は上限に該当しており報酬に変更がないにもかかわらず、平成21年9月分からの標準報酬月額及び請求保険料が異なっていることについて調査依頼がありました。平成21年度算定基礎届を確認しましたところ、届出報酬は2,000千円にも拘わらず、誤って200千円で入力していることが判明しました。	○入力処理をした際に実報酬2,000千円で入力処理をおこなうところ、200千円と入力処理をしたことによるものです。 ○入力後の処理結果の内容チェックについても確認がもれたため、平成21年9月分保険料より標準報酬月額が健康保険1,210千円→200千円、厚生年金620千円→200千円に変更されました。	1名	未徴収	1,494,193	○窓口対応をした厚生年金徴収課職員が、事実関係確認後、訂正入力処理及び保険料の調整について事業主様に説明とお詫びをしました。 ○算定基礎届訂正処理とねんきん定期便再発行入力処理を行いました。 ○厚生年金適用調査課長が当該事業主様に電話にて今回の事象をお詫びし、後日訪問のうえ保険料差額のお知らせやお詫びの文書を手渡すことで了解を得ました。 ○厚生年金適用調査課長が当該事業主様を訪問し、お詫びの文書を手渡し、追加保険料については3回分割でのお支払いの了解を得ました。	○課内会議にて当該事象を説明し、金額については必ず再チェック(特に桁数誤りに注意)を行うよう申し合わせました。	外部
20	資格喪失届の処理誤りについて	入力誤り	京都	事務センター	2009年11月4日	2010年6月30日	○A事業所担当者様から保険料が合わないとの照会電話を受け、調査を行いましたところ、B様は退職していないにもかかわらず、資格喪失処理をしている事が判明しました。	○資格喪失届を提出されましたC事業所の整理記号を入力すべきところを、誤って退職した被保険者様が再取得したA事業所の整理記号を記載し入力処理したことによるものです。 ○また、決裁、決定通知発送時も誤りがチェックされませんでした。	2事業所	その他	969,128	○京都事務センターグループ長と京都南年金事務所適用調査課長がA事業所へ訪問し、事情説明のうえ、謝罪しました。不足となる保険料額については納付書により納付していただくことで了解を得ました。 ○京都事務センターグループ長がC事業所を訪問し、事業主様に事情説明のうえ謝罪しました。保険料は平成22年6月分で調整することで、了承を得ました。	○現在は、事業所記号空欄で提出のあった場合は事業所検索し該当事業所の画面を出力し、担当者、決裁者が事業所名、所在地、事業主名の突合せを行っています。 ○また、決定通知送付時にも届書と送付物の突合せを行っています。 ○担当者全員に今回の事務処理誤りについて説明し、改めて事業所記号が空欄の届書を処理する際には現在行っている突合せを確実に行うよう指示しました。	外部
21	算定基礎届標準報酬月額の誤りについて	入力誤り	大阪	天王寺	2009年7月29日	2010年7月6日	○お客様より「送られてきた算定基礎届の内容が明らかに違う」とお電話がありました。 ○確認しましたところ、標準報酬月額の入力誤りが判明しました。	○天王寺社会保険事務所(当時)窓口に出された書類を大阪事務センターで入力処理をおこなった際に、報酬月額を100万円と入力すべきところを10万円で入力処理をしたこと及びその後の確認が十分ではなかったこと、加えて天王寺年金事務所において、警告リストによる確認が十分でなかったことが原因と考えられます。	1事業所1名	未徴収	1,529,743	○担当者が事業所を訪問し、謝罪のうえ、保険料を分割して支払うことで了承を得ました。	○この事例をもとに、届書等において入念な確認チェックを行うよう指導徹底を行いました。	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 契機
22	厚生年金 保険被保 険者取得 時報酬入 力誤りに ついて	入力誤り	福島	事務 センター	2009年10月7日	2010年7月8日	○平成22年度算定基礎届を受付した東北福島年金事務所より、取得時報酬が誤っているとの連絡がありました。 ○確認しましたところ、取得時報酬を誤入力していたことが判明しました。	○厚生年金保険被保険者取得届を入力する際、報酬金額を1桁誤って入力したためです。 ○また、読み合わせ時に誤りに気がつかず、確認通知書を送付してしまったことによるものです。	1事業 所1名	未徴収	402,022	○担当グループ長他1名が事業所を訪問し、事業主様へお詫びをし、事務処理誤りの内容説明し、了承を得ました。 ○事業主様より受託会計事務所へも説明をするよう話がありましたので、会計事務所の担当者様へ内容を説明し、了承を得ました。 ○厚生年金保険取得時報酬訂正処理を行いました。	○朝のミーティングにおいて、当該事象を説明し、複数による入力チェックの徹底を行うよう申し合わせました。	外部
23	被保険者 記録照会 回答票の 氏名誤入 力につい て	入力誤り	岐阜	岐阜南	2010年7月2日	2010年7月12日	○被保険者様のご主人様から被保険者記録照会回答票の氏名が相違している旨の電話照会がありました。 ○その時点では理由等が不明のため後日調査しましたところ、国民年金第3号記録補正時に誤って他事務所へ氏名訂正の依頼したためと判明しました。	○被保険者様及びご主人様が来所され、別手帳記号番号の厚生年金記録が判明し、統合処理にかかる届出を受理しました。その際に被保険者様の元夫の被扶養期間である期間が判明し、国民年金被保険者第3号特例措置届書を提出する旨説明をしました。 ○記録統合処理は終わりましたが、国民年金被保険者第3号特例措置届書は提出されないままでした。 ○後日、国民年金被保険者第3号特例措置届書は提出されましたが、第3号特例該当期間中の姓名での届出であったため、現行の名前を本来A様とすべきところ担当者の思い込み違いによりB様で記録補正依頼をかけたため、氏名の誤入力が発生しました。	1名	—	0	○副所長が架電のうえ、謝罪し、修正分の報告と今後の対応について報告する旨を伝えました。 ○氏名訂正依頼文書をFAXにて依頼しました。同日、当該分の処理済を確認しました。 ○ご本人様へ架電のうえ、お詫びの手紙及び修正した被保険者記録回答票等を送付しました。 ○ご主人様が来所されましたので、再び謝罪した上、誤って送付された文章等を回収しました。	○定例開催所内会議において今回の事象を報告するとともに対応策を検討しました。今回の原因は、窓口担当者として記録課担当者への連携が取れなかったことが主な要因であったことによるものであり、チェック機能が働かなかったと考えられます。従って、今後の具体的な対策としては、窓口担当者と記録課担当者への連携をとるため、指示書(若しくは相談申し出票に指示事項として内容を詳細に記入したものの写し)を発行させます。それによって、入力事項等の処理前(他所依頼時は依頼前に点検)に再点検することにより事務処理誤りを防ぎます。	外部
24	被保険者 報酬月額 変更届の 誤入力に ついて	入力誤り	三重	事務 センター	2009年10月7日	2010年7月14日	○A事業所を受託する社会保険労務士から、平成22年度の算定基礎届に打出されている従前の標準報酬月額に誤りがあると伊勢年金事務所窓口に応じ出があり、年金事務所担当者にて確認を行ないましたところ、入力処理を行なった月額変更届に入力誤りがあることを発見し、担当課長より当センターに連絡があり、判明しました。	○A事業所から社会保険労務士を経由して旧伊勢社会保険事務所に提出された被保険者報酬月額変更届を事務センターにおいて入力時、報酬月額の平均額欄には「1003000」と記載されていることから、入力時には「1003」と入力すべきところを誤って「100」と入力を行ってしまいました。 ○また、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ります。	1事業 所1名	未徴収	1,705,359	○伊勢年金事務所厚生年金適用課長から社会保険労務士に対して、説明するとともに謝罪を行ないました。また、標準報酬月額を訂正することにより保険料の差額が遡及して発生することについて説明を行ないましたところ、事業主様に伝えるとのことでした。 ○管理・厚生年金適用グループ長から電話にて事業主様に今回の事象について謝罪を行い、遡及する保険料額について説明を行ないましたところ、これまでの保険料の引き落とし金額には大きな変化がなかったため気づかなかった、また、遡及保険料分を一括で支払うのは困難であるとの申し出があり、保険料については伊勢年金事務所において、7月分保険料の口座振替の停止を行なったうえ、7月分保険料及び遡及保険料を10回に分割した納付書を作成することとし、了承を得ました。	○今回の事象についてグループ全員に周知を行い、現在取り組んでいる再発防止策(審査段階における見誤りやすい数字の補正、コンマ(、)の位置に朱線で区切りを入れる等)の徹底について再確認を行うとともに、入力業務を行なっている派遣職員に対しても正確な入力及び一次チェックの徹底を指示しました。	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	判明契機
25	月額変更届の誤入力について	入力誤り	埼玉	大宮	1990年8月	2010年7月20日	○ A様の奥様が平成2年当時の報酬額が違っていると受給者便を持参し来所され、お持ちいただいた当時の算定基礎届及び月額変更届を確認しましたところ、標準報酬月額の入力誤りが判明しました。	○ 平成2年算定調査会場で算定基礎届を提出する際、同じ事業所のB様の7月月額変更が必要と判明したため、その場で月額変更届を記載し、算定基礎届と合わせて提出されました。その際、月額変更届に記載すべき被保険者番号を誤ってA様の番号で記入してしまいました。生年月日の記入もなかったため、年金事務所(当時の社会保険事務所)で入力をA様の月額変更として処理をしたと思われます。そのためA様の平成2年7月から同年9月の標準報酬が本来の月額よりも低い月額で登録されてしまいました。またB様の平成2年7月から同年9月の標準報酬も月額変更届が入力されなかったため本来の月額よりも低い月額のままとなっていました。両名の姓が同じだったこともあり確認が不足していたものと思われます。	2名	未払い	144,830	○ A様およびB様の報酬月額を訂正するとともに、A様には奥様を通じて事情を説明、お詫びをし、了承を得ました。年金再裁定申出書(年金額仮計算書)を提出いただきました。またB様には年金事務所より連絡し、事情を説明、お詫びをし、了承を得ました。	○ 届書入力後二重チェックを行うことを徹底するなど入力誤りをなくすよう体制を整えていますので、今後も引き続き現在のチェック体制を維持していくことを申し合わせました。	外部
26	月額変更届入力誤りについて	入力誤り	島根	事務センター	2010年3月4日	2010年7月23日	○ A事業所から依頼を受けた会計事務所から、月額変更届を提出したが、平成21年3月から報酬が変更になっているようだと連絡があり、確認したところ、平成21年12月降給で平成22年3月から改定すべきところ、誤って平成21年3月改定として入力処理をしていたことが判明しました。	○ 平成22年3月1日に提出のありました「月額変更届」には、備考欄の昇(降)給月に平成21年12月、改定年月にも平成21年12月と記入されていました。3月4日に入力処理をする際に、改定年月平成21年12月を平成22年3月と修正して入力すべきところを、平成21年3月として入力処理をしたためです。 ○ また、入力チェック時及び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名	未徴収	39,085	○ 管理・厚生年金グループ長が事業所を訪問し、事業主様と面談し、事象を説明したうえでお詫びをしました。 ○ また、6月分の保険料は口座振替、7月分保険料で不足分の納付を了承していただき、あわせて口座振替も承諾していただきました。	○ 事務センター職員全員に事象を周知しました。また、朝礼時に管理・厚生年金適用グループ員に具体的に事象を説明し、複数での入力確認の徹底を指示し、決裁時の慎重な点検に留意することとしました。	外部
27	平成21年算定基礎届標準報酬月額の入力誤りについて	入力誤り	福岡	大牟田	2009年8月7日	2010年7月27日	○ A事業所より平成22年度の算定基礎届が福岡事務センターへ提出されました。この届書を事務センターにおいて審査し、委託によりFDを作成、当事務所においてFD入力を行いました。その後「適用関係届書警告リスト」が出力されたため、内容の確認を行いましたところ、平成21年度の標準報酬月額が誤って入力されていることが判明しました。	○ 今回の事象は、当時、標準報酬月額を入力する際に本来110万円として入力すべきところを11万円と入力したものの(誤ったままFDが作成されたもの)であり、その後警告リストが出力されていたにもかかわらず入力誤りを見落としたものと思われます。	1事業所1名	未徴収	1,789,298	○ 事業主様あてに電話連絡し、事象の説明とお詫びを行いました。 ○ 今回の件については、補正処理を行なうことを伝え、それに伴う遡及保険料については2回分割にて納めていただける旨了承を得ました。	○ 今後同様の事務処理誤りが発生しないよう、警告リストが出力された場合は、全て必ずチェックを行うよう、厚生年金適用調査課の朝礼にて周知しました。また、警告リストの処理状況については、担当課長までの決裁を行うよう周知徹底しました。 ○ 事務センターへ連絡し、今後の算定処理(委託によるFD作成)の教訓となるよう事象の説明を行いました。	外部
28	資格取得届の入力誤りについて	入力誤り	大阪	福島	2010年7月1日	2010年7月9日	○ 保険料計算日後に厚生年金徴収課にて保険料額を確認しましたところ、当初計算していた保険料額と相違していたため、資格取得届の入力誤りが判明しました。	○ 会計実地検査にかかる事業所調査において指摘のあった届書を入力処理した際、入力処理した届書のうち資格取得届1件に入力誤りがありました。この訂正入力の際に必要な入力項目である作成原因「1」の入力を漏らしたことによるものです。 ○ 入力誤りの原因は、チェックを行った担当者2名が訂正にも作成原因「1」の入力が必要なることを把握していなかったため、入力漏れに気がませんでした。	22名	—	0	○ 担当課長が事業所担当者様に、納入告知書の発送日を変更することと、「資格取得確認および標準報酬決定通知書」を後日差替えさせていただくことの説明とお詫びをし、了承を得ました。	○ 課内会議において担当課長から課員に対して当該事象を説明し、入力が必要な項目についても確認のうえチェック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 契機
29	資格取得 届の記号 誤りによる 健康保険 被保険者 証の誤作 成について	通知 等 の 作成誤 り	愛知	事務 センター	2010年7月5日	2010年7月8日	○全国健康保険協会より資格取得届を提出した覚えのない健康保険被保険者証が届いたとA事業所から連絡があったと電話連絡がありました。 ○確認しましたところ、資格取得届の事業所記号番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健康保険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、事業所整理記号番号と事業所名称を詳細に確認しませんでした。(年金事務所窓口で事業所都市区符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させましたが、都市区符号を誤ったためA事業所番号を記入させてしまいました) ○入力後の届書と決定通知書の事業所名との突合を行っていますが、見落としがあったためです。	2事業 所1名	—	0	○担当課長が電話にてお詫びをし、同日事業所を訪問のうえ再度謝罪し、健康保険被保険者証及び決定通知書を回収しました。 ○誤った届書を取り消したうえで再度正しい届書を入力しました。 ○担当課長が全国健康保険協会より健康保険被保険者証を受け取った後、B事業所に出向き、担当者様にお詫びし、了承を得て健康保険被保険者証と決定通知書を手渡しました。	○届書と決定通知書の確認をダブル確認するよう徹底しました。	外部
30	被保険者 記録照会 回答票の 誤記入に ついて	通知 等 の 作成誤 り	神奈川	平塚	2010年6月18日	2010年7月15日	○被保険者記録照会回答票を受けたお客様より、事業所名称が誤って記載されているとの指摘を受け、判明しました。	○事業所名称を手書きにて記載する際、事業所整理記号が複数事業所に払出されているにもかかわらず、確認不足により別の事業所名称を記載して回答してしまいました。 ○また、決裁においても重複払出による記入誤りであることが確認できなかったことによります。	1名	—	0	○担当課長が窓口にてお客様に今回の事象を説明してお詫びをしました。 ○年金記録課より正しい事業所名称を記載した回答票を送付しました。	○課内朝礼において、当該事象を説明し、慎重に確認を行うように指示しました。	外部
31	資格取得 届決定通 知書の誤 送付につ いて	誤送 付・誤 送信	大阪	平野	2010年6月29日	2010年7月5日	○A事業所の資格取得届を代行にて提出された社会保険労務士事務所から、違う事業所の決定通知書が届いたとの連絡が事務センターを通じてありました。 ○確認しましたところ、社会保険労務士あての返信用封筒にB事業所の決定通知書を封入して送付していました。	○当事務所にて郵便物の受付をした際に、A事業所の資格取得届に同封されていた社会保険労務士事務所あて返信用封筒を、B事業所にかかる返信用封筒と思い、封筒の隅に記号を記入しました。その後入力処理を経て、決定通知書を発送する際にも、封筒に記入されている記号がB事業所であったため、そのまま封入し送付したものです。	2事業 所2名	—	0	○厚生年金適用課長が社会保険労務士事務所に電話にてお詫びし、翌日社会保険労務士事務所を訪問の上再度謝罪と、経過の説明を行いました。その上で決定通知書を回収しました。 ○厚生年金適用課長がB事業所に電話にて、今回の事象を説明し、お詫びした後、訪問の上通知書を交付したい旨申し出たところ、了承を得たので訪問し、謝罪と説明のうえ、決定通知書を交付しました。	○課内で話し合いの結果、郵便受付の際は、封筒を開封し添付されている返信用封筒にはクリップではなく速やかにホチキス止めをすることにより、届書と離れないようにすることにしました。また届書に押印されている社労士の署名と封筒のあて先の再チェックを徹底することとしました。	外部
32	年金手帳 の誤送付 について	誤送 付・誤 送信	東京	新宿	2010年5月14日	2010年5月末	○A事業所から新宿年金事務所に送付した年金手帳が戻ってきていないとの照会があり、同時期に同様な届出のあったB事業所に確認しましたところ、A事業所分の年金手帳が混入していることを確認しました。 ○封入の際に誤って、A事業所分の年金手帳をB事業所分の郵便物に混入させてしまったことが判明しました。	○職員が年金手帳を事業所ごとに束ねて送付しましたが、その際に取得届に記載されている氏名、年金番号と年金手帳の氏名、年金番号の突合・確認が十分でなかったことから、B事業所分の年金手帳の束にA事業所分の年金手帳が混入してしまったものである。	2事業 所	—	0	○担当職員がB事業所から、誤送付した年金手帳を回収しました。 ○担当職員が、回収した年金手帳を正しい送付先であるA事業所に送付しました。 ○担当課長からB事業所に連絡して、誤送付の件でご迷惑をおかけしたことについてお詫びをし、了承を得ました。 ○担当課長からA事業所へ連絡して、今回の誤送付についてのお詫びをし、事情説明をし、了承を得ました。	○厚生年金適用課会議において、当該事象を説明し、お客様あてに年金手帳を送付する際には、取得届に記載されている氏名・年金番号と年金手帳の氏名・年金番号を必ず確認するように指示するとともに、複数名による確認を行うように周知徹底しました。	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 契機
33	算定基礎届のお知らせの誤送付について	誤送付・誤送信	愛知	中村	2010年6月29日	2010年7月13日	○ A事業所の社会保険労務士から委託事業所となっていない事業所の算定基礎届(70歳以上被用者)の副が送付されたとの連絡がありました。 ○ 愛知事務センターへ確認しましたところ、B事業所の届書にA事業所の返信用封筒のコピーが添付されていたため、その送付先へ誤送付したことが判明しました。	○ A事業所から送付された算定基礎届(FD)に添付されていた返信用封筒を誤ってB事業所から送付された算定基礎届(70歳以上被用者)に添付してしまったためです。	2事業所1名	—	0	○ 副所長がA事業所の社会保険労務士に電話にてお詫びし、事業所を訪問のうえ謝罪し、誤送付した「算定基礎届(お知らせ)副」を回収しました。 ○ 副所長がB事業所の事業主様に電話にて今回の事象を説明し、お詫びをしたあと、訪問のうえ、再度謝罪し、通知書を手渡しました。	○ 適用調査課(算定基礎届の業務にかかるアシスタント職員を含め)において、当該事象を説明し、郵送された封筒の開封から仕分けまでその都度、届書と返信用封筒とがはがれないよう確認すること、また、今回の場合は、届書の提出者代行者欄に社会保険労務士名の記載があるかを確認して、返信用封筒との整合性を確認することを申し合わせました。また、役付会議、全体の朝礼においても今回の事象を説明し、受付から発送まで、複数名での確認を徹底しました。	外部
34	二以上事業所勤務被保険者の資格喪失にかかる決定通知書の誤送付について	誤送付・誤送信	群馬	桐生	2010年7月22日	2010年7月23日	○ 二以上事業所勤務被保険者様から非選択事業所にかかる資格を喪失し、一箇所勤務となった旨の届出がされ、資格取得処理及び喪失処理を行い、決定通知書は本来であれば一般被保険者(一箇所勤務者)となった当時の選択事業所あてに送付すべきものであったにもかかわらず、非選択事業所を受託している社会保険労務士あてに送付していることが判明しました。	○ 非選択事業所の資格喪失は業務処理マニュアル上、非該当となる日に二以上事業所勤務被保険者様の選択・非選択とも資格を喪失させるとともに選択事業所にかかる資格取得を再度入力することとなり、当該決定通知書は一般被保険者(一箇所勤務者)の属する事業所あてに決定通知書を送付すべきところ、非選択事業所を受託している社会保険労務士の返信用封筒が添付されていたために、その封筒を用いて決定通知書を送付してしまいました。	1事業所	—	0	○ 社会保険労務士から連絡があり、受託事業所以外の決定通知書が郵送されたとの連絡があったため適用調査課長が訪問し、事象説明及び謝罪のうえ回収しました。 ○ 本来送付すべき事業所を訪問し、事業主様及び奥様と面談し、事象説明及び謝罪を行い、ご了解いただきました。	○ ミーティングにおいて、課員に対し、封入封緘の際のダブルチェックを再度徹底するよう注意喚起しました。特に、今回の事象が二以上事業所勤務被保険者の処理に加え、社会保険労務士の受託事業所にかかる複雑な発送であることを踏まえ、より一層の注意を払い適切に対応するよう再度、指示しました。	外部
35	被保険者資格取得届の標準報酬決定通知書の誤送付について	誤送付・誤送信	長野	事務センター	2010年7月26日	2010年7月27日	○ A社会保険労務士より、受託していない事業所の標準報酬決定通知書が届いた旨、事務センターに連絡がありました。 ○ 事務センターにおいて確認しましたところ、本来であればB社会保険労務士あてに送付しなければいけない決定通知書を、誤ってA社会保険労務士あて送付してしまったことが判明しました。	○ 事業所より受託を受けた社会保険労務士に決定通知書を送付する際は、社会保険労務士の住所を宛名シールで作成して発送を行っていますが、この宛名シールを作成するに当たり、受託労務士の名前を見間違えて作成してしまったことによるものです。 ○ また、封入封緘時において、宛名と社会保険労務士名が一致しているか確認を怠ってしまったことによるものです。	2事業所1名	—	0	○ 決定通知書を誤って送付したA社会保険労務士には、担当グループ長が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、誤って送付した決定通知書については、事務センターあて返送いただくようお願いし、ご了解をいただきました。 ○ 本来決定通知書をお送りしなければならぬB社会保険労務士に、担当グループ長が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。	○ 朝ミーティングにおいて今回の事象について説明し、事業所の住所とは別のところに決定通知書を送付する場合は、送付先と封筒の宛名を必ず読み合わせ、誤りが無いか確認を行った後に封緘を行うよう徹底を図りました。	外部
36	賞与保険料額にかかる説明誤りについて	説明誤り	兵庫	兵庫	2010年6月10日	2010年7月5日	○ A事業所の担当者様が適用関係書類をお客様相談室に提出された際、以前に電話で照会していただいた賞与保険料について再度確認をとられ、電話対応をした職員が誤った賞与保険料をお伝えしていたことが判明しました。	○ A事業所では新規適用後初めての賞与支払いとなるため、事業所給与担当者様より賞与保険料額の照会がありました。対応したアシスタント職員はパーセント表示された料率表を使用したことにより、桁を間違えて賞与保険料額を計算したことが原因です。	1事業所2名	—	0	○ 副所長、課長がA事業所を訪問し、お詫びするとともに、再発防止のため職員教育を強化することを説明しました。事業主様からは機構に対する不信感もあり、会って謝るだけなら時間の無駄で、これ以上の面談は不要である、とやむなく了解された。事業主様に改めてお詫びしました。	○ 課員に対し事例を説明するとともに、回答に自信のない質問については確認後折り返し架電で対応すること、また、その場で回答する場合でも相手方の電話番号、事業所名、質問内容等の記録を行い、説明誤り等を未然に防止するよう指示しました。 ○ また、連絡会議にて事例を報告し他課でも類似の事故が発生しないよう注意喚起を行いました。	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	判明契機
37	健康保険被保険者適用除外承認申請書にかかる説明誤りについて	説明誤り	兵庫	加古川	2010年6月28日頃	2010年7月5日	○社会保険労務士が来所され、現在、適用事業所にて健康保険、厚生年金保険加入中の被保険者が、医師国保への切り替えを希望しているため、資格喪失届および健康保険被保険者適用除外承認申請書の提出がありました。既に被保険者として適用中の被保険者の国保組合への切り替えは不可能であることをお伝えしたところ、事前に当所へ電話連絡を行い、切り替え可能である旨を確認しているとの回答がありました。課員に確認しましたところ、説明誤りがあった事が判明しました。	○社会保険労務士より架電があり、健康保険、厚生年金保険加入中の被保険者様の医師国保への切り替え可能かを照会しました。休憩時間帯であり、職員が少数ならびに別途対応中のため、確認不完全の状態で、切り替え可能を回答をしたことによるものです。	2名	—	0	○社会保険労務士と共に、事業所へ赴き、事業主様と面談しました。当所、説明誤りを謝罪のうえ、国保組合の適用除外条件について制度説明し、切り替え不可について理解を得ました。	○電話照会に際し、回答内容について、不明な点がある場合は、精通した他職員に照会を行うか、周辺に詳細を把握する職員がいない場合、および回答に時間を要する案件については、後刻(後日)回答する旨を伝え、一旦、電話を終了する対応をあらためて周知徹底することとしました。	外部
38	年金相談時の健康保険任意継続被保険者に対する説明誤りについて	説明誤り	北海道	帯広	2010年7月5日	2010年7月16日	○健康保険任意継続被保険者のお客様が、健康保険被保険者証の返納のため全国健康保険協会窓口に来所されましたとき、以前保険料が還付されると聞いたが間違いないか照会がありました。 ○確認しましたところ、被扶養者認定であり、被保険者資格の再取得喪失ではないため、任意継続被保険者資格継続中となり、健康保険被保険者証の返納は必要なく、保険料の還付も発生しないことから、説明誤りであることが判明しました。	○年金請求手続きの相談の際、任意継続被保険者健康保険料について、夫の扶養に入ったので納めなくてもよいか確認されたところ、「自分は担当ではなく詳しくはないが納めておいたほうがよいと思われる、もし重複していたら後で払い戻されますよ」と言われ、それでは納めておいたほうがいいですね、と相談を終えました。 ○相談当事者が任意継続被保険者の資格喪失理由として、強制被保険者資格再取得と被扶養者資格取得(認定)を同様であるとの誤った認識をしていたためです。 ○また、他の職員への確認や全国健康保険協会窓口への案内を怠っていたことによるものです。	1名	—	0	○担当室長が応対して、今回の事象を説明してお詫びをし、了承を得ました。	○室内会議において、当該事象を説明し、疑問のあるものについては、担当課等に確認のうえ回答するよう指示、徹底しました。 ○全所において、当該事象を説明し、疑問のあるものについては、担当課等に確認のうえ回答するよう指示、徹底しました。	外部
39	第4種被保険者期間の保険料還付漏れについて	受理後の書類管理誤り	群馬	前橋	2008年10月31日	2010年5月11日	○お客様が来所され、「ねんきん特別便窓口にて年金記録(厚生年金)が判明し再裁定処理は行われたが、その時に第4種被保険者期間を取り消すので、保険料が還付されると聞いたが、いまだ何も連絡がないのでどうなっているのか」と問い合わせがありました。 ○還付整理簿を確認しましたが、受け付けた形跡がなく、第4種被保険者期間の保険料還付漏れが判明しました。	○第4種資格記録を取消してありました。喪失被保険者ファイル補正処理票を確認しましたが、該当するものではありませんでした。処理票を起票し入力処理を行った後、徴収課へ引継時に紛失したと思われます。	1名	未払い	279,840	○お客様相談室職員が経過を報告し、お詫びしました。早急に還付処理を行うことを伝え、了承を得ました。 ○厚生年金徴収課へ処理を依頼しました。 ○ご本人様より還付請求書が送付され、事務センターにて支払登録しました。	○課内会議において当該事象を報告し、今後は記録の取消時には担当者及び決裁者での二重チェックの確認を周知徹底しました。	外部
40	資格喪失届をシュレッダーしてしまった件について	事故等	東京	事務センター	2010年7月7日	2010年7月7日	○厚生年金適用第5グループ アシスタント職員から、チェックをしていた千代田年金事務所から回付の資格喪失届2枚(10名分)をシュレッダーしてしまったとの連絡があり、判明しました。	○FD収録内容リストと届書の2回目のチェックを行う者が、別の作業で問い合わせをしていた案件の回答を受けたため、チェック作業を中断し、別作業を再開しました。 ○その際、別作業で発生した不要なものと、チェック中の届書を混合してしまったため、一緒にシュレッダーにかけてしまいました。	1事業所 10名	—	0	○当該事業所社会保険担当者様あてに電話にてお詫びし、訪問のうえ、再度謝罪しました。事業主様が保管していた届書コピーの写しをいただき、当該届書として扱うこととすることで了承を得ました。	○厚生年金適用5グループ職員全員に対して、作業を中断・再開する際の取扱と、シュレッダーをかける際の注意を喚起しました。	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 契機
41	二以上事業所勤務被保険者に係る保険料の過徴収について	確認・決定誤り	岐阜	岐阜南	2008年10月1日	2010年6月8日	○A事業所ご担当者様より、当年金事務所から告知がされた平成22年4月分保険料額が、当社での計算と合わないと連絡がありました。 ○確認しましたところ、二以上事業所勤務被保険者分の保険料額が余分に計上されており、これは平成20年10月1日、事業所が管轄外変更される前の従たる事業所に係る二以上事業所勤務被保険者分の保険料額であり、同金額が平成20年9月分保険料以降、平成22年4月分まで過徴収されていることが判明しました。	○当事務所において、管轄変更後、すみやかに従たる事業所に係る二以上事業所勤務被保険者分の保険料額について、「二以上事業所勤務被保険者保険料登録票」にて、マイナス入力を行わなければならないところ、入力処理がされていませんでした。 ○適用事業所所在地・名称変更(訂正)届(管轄外)を受け付けた旧の管轄事務所は、移管先への事務引継ぎの際に、二以上事業所勤務被保険者の名簿等による確認を行うことになっていますが、引継ぎされた届には、関係書類及び、保険料記録照会画面の添付はされておらず、また、旧管轄事務所において従たる事業所に係る平成20年10月分(事務処理スケジュールの関係で平成20年9月分と合算して告知)の二以上事業所勤務被保険者分の納入告知の際に、移管先である当事務所に対し重複して保険料が算定されていないかの確認が行われていなかったことが原因です。	1事業所1名	過徴収	1,026,344	○A事業所にお伺いし、経理担当者様と面談し、謝罪し、説明を行いましたところ、余分に支払った保険料については、早急に処理してもらいたいとの申し出があったため、次の平成22年5月分保険料にて調整をさせていただくことで了解を得ました。 ○平成22年5月分保険料に係る基本保険料額、マイナス調整額及び、告知額について記した計算内訳書を発送しました。	○所内会議を開き、適用事業所所在地・名称変更(訂正)届(管轄外)を受け付け、移管先へ事務引継ぎを行う際には、厚生年金適用調査課において二以上事業所勤務被保険者の名簿等による確認を行い、確認の結果については届書に「二以上 有 無し」と表示するとともに、「二以上 有」の場合は関係書類として二以上事業所勤務被保険者名簿及び、保険料記録照会画面を添付するよう、周知徹底しました。	外部
42	保険料口座振替納付処理の誤りについて	確認・決定誤り	群馬	桐生	2010年4月22日	2010年6月28日	○A事業所を受託している社会保険労務士より、提出した保険料口座振替が実施されておらず、その間に発生した延滞金は支払う必要があるのかと電話でのお問い合わせがありました。 ○確認しましたところ、保険料口座振替納付処理の誤りが判明しました。	○A事業所及びB事業所の事業主様が同一であり、事業所名称もほぼ一致した名称であったことから、B事業所の事業所整理記号番号の回答を得て処理を行ったことによるものです。	1事業所	未徴収	1,900	○電話連絡を受けた直後、事業主様を訪問し、謝罪及び状況説明を行い、延滞金の問題も含めご了解を得ることができ、4、5月分保険料及び延滞金を現金領収いたしました。 ○なお、今後の保険料の口座振替について、7月末より開始されることを説明し、ご了解いただきました。 ○また、受託している社会保険労務士に対しては、電話にて謝罪及び状況説明を行うとともに、今後の保険料の口座振替及び再発防止策の説明をし、ご了解いただきました。	○適用調査課において、郵送及び窓口受付にかかわらず新規適用事業所にかかる口座振替申出書かどうかの確認を行い、新規適用事業所にかかる分については「新適」とゴム印にて表記するとともに、進捗管理票に基づく適正な書類の引継ぎについて再度、徹底しました。	外部
43	高齢任意加入被保険者に係る保険料の納入告知額の誤りについて	確認・決定誤り	静岡	島田	2010年6月21日	2010年7月1日	○高齢任意被保険者に係る保険料の領収済通知書の送付があり、収納の徴収簿情報登録処理を行おうとしましたところ、領収済通知書の合計額(領収金額)が調定金額と相違していました。 ○確認しましたところ、合計額を誤って記載していたことが判明しました。	○納入告知書・納付書・領収証書を手書きで作成した際に、合計額を本来15,516円と記載するところ、誤って15,517円と記載したため、1円の過徴収となりました。 ○マニュアルでは機械作成するべきところ、マニュアルを確認せずに課内の事務引継ぎにより手書きで作成していました。 ○また、決裁においても、記載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	過徴収	1	○担当課長がA事業所に電話し、今回の事象を説明してお詫びをしました。過徴収分については還付するため、後日還付請求書を送付する旨説明し、了解を得ました。 ○機構本部に保険料等還付決定に係る報告書を送付するとともに、A事業所あて保険料等還付請求書を送付しました。	○課内会議において、高齢任意被保険者に係る保険料の納入告知書・納付書・領収証書はマニュアル通り機械作成すること(各勘定の金額の合計と合計額について機械チェックされます)、決裁においてもチェックを徹底する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	判明契機
44	健康保険料の誤徴収について	確認・決定誤り	宮城	古川	2010年6月3日	2010年7月6日	○事務センターにて入力処理を行いました領収済通知書につきまして、事務所にて領収済通知(報告)書入力結果一覧表を取得し、担当者が確認を行っていましたところ、全喪となった事業所について口座振替が実施されていたことが判明しました。	○個人事業所から法人事業所となるため、全喪・新適届を提出した事業所について、以前から充当処理を行っていましたが、全喪に伴い還付処理が必要となったため、過誤納還付処理を行いました。その際、調整伺の入力処理について、一部の還付分が6ヶ月経過後の充当未済額でしたが、6ヶ月経過前と誤認し、複数月分の充当未済額を合計し一括入力処理を行ったため、6ヶ月経過分が5月分保険料として調定が行われてしまいました。 ○さらに、そのことに気づき、調定取消処理を行いましたが、金融機関への口座振替緊急停止依頼を失念したため、健康保険料として口座振替が行われてしまいました。	1事業所	過徴収	45,998	○事実確認後、担当者がすぐに事業所に電話し、経過を説明し、謝罪しました。訪問し改めて謝罪を行い、還付手続きのための請求書を持参したい旨申し出ましたところ、これ以上の謝罪は不要とのことでした。 ○事業主様が来所され、徴収課長及び担当者より、改めて謝罪を行いました。再度経過を説明し、還付請求書を手渡し、その場で提出を受けました。	○緊急課内会議を実施し、業務処理の複数名によるチェックの徹底及び計算日・各処理票配信日等における事後確認の徹底をするよう申し合わせました。	内部
45	二以上事業所勤務被保険者に係る保険料の減額処理誤りについて	確認・決定誤り	群馬	桐生	1992年4月～2010年6月	2010年7月13日	○窓口において、同日に同一条件(標準報酬月額及び人数)のA事業所、B事業所より保険料を徴収した際に健康保険・厚生年金保険料は同額だったにもかかわらず、児童手当拠出金の保険料のみが相違していることが集計表作成時点において判明しました。 ○確認しましたところ、A事業所における二以上事業所勤務被保険者(以下「二以上勤務者」という。)は全て資格喪失となっているにもかかわらず、保険料登録上、児童手当拠出金が計上されたままとなっていました。	○平成4年当時の事象であることから、当時の関係書類等については保管されていないため推測でしかありませんが、A事業所は二以上勤務者が3名おり、その3名の「健康保険・厚生年金被保険者資格喪失届」の処理を行い、保険料はオンラインシステムで自動的に処理できないことから、手作業で「二以上事業所勤務被保険者保険料登録票」を作成し減額処理を行いましたが、児童手当拠出金について減額すべき額が誤っていたために、過徴収になってしまったと推測されます。	2事業所	過徴収	21,700	○徴収課長が電話にて、当該事業所に事象説明及び謝罪を行い、ご了解いただきました。 ○機構本部徴収企画指導グループより、保険料収納状況照会回答票を遡及可能な限り抽出し、事業所の不利益が生じることのないよう最長平成4年4月喪失まで遡り還付するよう指示を受けました。 ○還付請求書を受理しました。	○職員に対してこの事象を周知するとともに、注意喚起しました。また、年1回(10月)に配信される算出内訳書により、二以上事業所勤務者確認欄において全事業所の確認作業を行い再発防止に努めるよう徹底いたします。	外部
46	平成21年度定時決定による標準報酬月額の決定誤りについて	確認・決定誤り	鳥取	倉吉	2009年7月14日	2010年7月20日	○A事業所より提出されました、平成22年度算定基礎届(FD)について審査確認中に、昨年と今年の標準報酬月額に大幅な差が生じたため、平成21年度の算定基礎届(FD)を確認しましたところ、平成21年5月21日資格取得のため、6月に支給された1ヶ月分の給与で決定すべきところ、FDの4月と5月の支払基礎日数に「30日」及び「31日」と入力されていたため、6月に支給された「1ヶ月分」の給与を3ヶ月の平均で決定されていたことが判明しました。 ○当時、当所の担当者も「警告リスト」により、当該事象について確認しており、FDの内容を出力した「健康保険・厚生年金保険被保険者月額算定基礎届(全件)」に「5月21日資格取得のため、4・5月の基礎日数は0日。6月のみの給与で算定する」旨を記載しているものの、記録管理システムに登録を行っていませんでした。	○本来、誤りを発見した時点で、記録管理システムに正しい標準報酬月額を訂正入力し、決裁を受けるべきでしたが、訂正処理を行わず決裁したため、結果として誤った標準報酬月額のまま記録管理システムに登録されたことによるものです。 ○また、決裁時の確認不足です。	1事業所1名	未徴収	177,806	○厚生年金適用徴収課職員がA事業所事務担当者様へ電話にて状況を説明し、お詫びしました。事務担当者様が来所され、平成21年度のFDの内容を元に説明し、正しい報酬へ訂正することをお伝えしました。この訂正により、平成22年7月分の保険料が通常分に加え遡及分も合わせて請求させていただく旨を確認し、了承を得ました。 ○本件以外にも同様な事象がないか確認を行いましたが、他の事業所に係る算定基礎届については、適正に処理されていました。	○関係職員に当該事象を周知し、一次審査時、二次審査時、決裁による、複数人のチェック体制の確立・徹底しました。	内部

整理 番号	件名	事故 等の 区分	県名	事務所名	発生年月日	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 契機
47	保険料納入告知額送付用封筒の事務所電話番号誤りについて	確認・決定誤り	本部	調達部	2010年6月20日	2010年6月22日	○川越年金事務所において、適用事業所からの電話照会の際、納入告知額が送られてきた封筒に電話したところ、一般家庭(A様宅)に繋がったとお申出がありました。 ○保管している封筒と告知額通知書を確認しましたところ、川越年金事務所の電話番号ではない誤った電話番号が印刷されていることが判明しました。	○機構本部において管理換された保険料納入告知額通知書と送付用封筒の電話番号が誤印刷されていたもので、管内9,700事業所のうち、約4,000事業所へ送付したものです。 ○機構本部において校了原稿を確認しましたところ、川越年金事務所の指摘どおり誤った電話番号であることが判明しました。調達部で行った記名部分の校正時に誤りに気付かず校了としてしまったことが原因です。	約4,000事業所	—	0	○電話契約者A様宅へ厚生年金徴収課長が訪問し、お詫びと現状確認をさせていただきました。当日すでに数本の間違い電話が入っているとのことでした。 ○送付済みの約4,000の事業所へは事業所の特定ができないため、管内8,797事業所へ埼玉事務センター長、川越年金事務所長の連名にて、お詫びと正しい電話番号を伝える文書を発送しました。また、電話契約者A様宅に訪問、管内事業所へ訂正文書送付した旨を伝え、再度お詫びし、了承を得ました。 ○保険料納入告知額通知書・送付用封筒ともに年金事務所、事務センターで使用しています。年金事務所においては、当面電話番号をインクで消し、ゴム印で対応し、事務センターにおいては、4月以前に調達した正しい電話番号の在庫があることから当面在庫で対応します。その間に正しい電話番号の封筒を作成することとし、緊急の必要数を聴取し、電話番号を修正したものを作成し、送付しました。(7月8日到着を確認) 尚、同封筒について他の年金事務所の記名内容に誤りがないかどうか再チェックを行い、誤りがないことを確認しました。	○外部への文書発送物につきましては、印刷物の内容を必ず確認するように北関東信越ブロック本部より管下事務所へ注意喚起しました。また、機構本部においては校正を複数人で行い、校正誤りのないよう努めます。	外部
48	口座振替緊急停止依頼誤りについて	確認・決定誤り	北海道	新さっぽろ	2010年6月30日	2010年6月30日	○A事業所事業主様より平成22年5月分保険料が口座振替となっている、口座振替を取消して、即刻口座に返金するようお申出がありました。 ○事実経過を確認しましたところ、A事業所とは納入協議の経過があり、平成22年5月分保険料について、納付猶予を了承していました。併せて、平成22年5月分保険料の口座振替について、緊急停止することを了承していました。	○本来、納入協議を行った担当者が緊急停止を行っている担当者に連絡し、緊急停止依頼をすべきところ、担当者間の連絡を失念したことにより、口座振替となってしまったものです。	1事業所	過徴収	1,077,934	○担当者が事業主様に連絡し、お詫びのうえ、7月1日中に事務処理を行い、7月9日に日本銀行へ振込み依頼の手続きが完了した場合、最短で7月12日若しくは7月13日に口座に入金となる見込みであることを説明しました。了承が得られたため、関係書類等の提出について、協力を依頼しました。 ○7月1日、銀行より口座振替を確認できる書類を入手し、過誤納額調査決定決議のうえ、事業主様より保険料等還付請求書を受理しました。 ○7月12日、口座に入金された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、担当者間の連絡ミスが原因であることから、今後については依頼受諾後、即時に事務担当者へ連絡することを徹底しました。	外部

整理 番号	件名	事故 等の 区分	県名	事務所名	発生年月日	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 契機
49	社会保険料の徴収決定額誤りについて	未処理・処理遅延	福井	敦賀	2010年3月31日	2010年6月2日	○ A社B事業所の事務担当者様より平成22年3月分保険料について育児休業取得者にかかる保険料が含まれているのではないかと問い合わせがあり、厚生年金適用徴収課の担当者が確認しましたところ、誤って保険料徴収されていることが判明しました。	○ B事業所は、平成22年3月31日付にてA社に厚生年金一括適用となっており、同年3月25日付賞与支払届に係る厚生年金保険料について納入告知額を誤ったものです。 ○ 本来、厚生年金一括適用の場合は、育児休業取得中の被保険者の場合であっても、システム上保険料計算されてしまう(末日付けのため)ことから、増減内訳書出力時に保険料額の誤りを確認し修正(更正減)すべきところ、その確認を怠ったことから発生したものです。	1名	過徴収	7,917	○ 6厚生年金適用徴収課職員が電話により謝罪するとともに、副所長及び一般職員がB事業所に赴き謝罪のうえ了解を得ました。また、超過徴収に係る還付金についても、還付請求書を手渡しのうち提出をお願い、し了解を得ました。	○ 厚生年金一括適用日は、月の末日とされていることから、厚生年金一括適用があった場合については、育児休業取得者の有無及び保険料計算締切り後に出力される増減内訳書の内容の確認を必ず行うこととし、担当課において注意喚起を行い再発防止の徹底を図りました。	外部
50	厚生年金保険料特例納付申出書の処理遅延について	未処理・処理遅延	北海道	旭川	2008年11月26日 ～2010年7月13日	2010年7月13日	○ 旭川年金事務所年金記録課にて厚生年金保険料特例納付勧奨業務処理中に、未処理の厚生年金保険料特例納付申出書が発見されました。 ○ 第三者委員会のあっせんにより記録回復した被保険者様の、当時の事業所からは、平成20年11月26日付けで厚生年金保険料特例納付申出書が提出されていました。	○ 当時の担当者の失念及び異動等の際の引継ミスと推定されます。(あっせんでは完了となっていました) ○ あっせん結果に基く特例納付勧奨以降の一連の対事業主様の事務処理は、平成22年4月以降新規作成の別の処理簿で管理しています。このため、今回の事案はこの処理簿に記載がなく、発見が遅れる結果となりました。	1事業所	未徴収	2,059	○ 事業主様へ副所長・年金記録課職員で説明と謝罪に訪問しました。了承して頂き、新しい加算金で再度納付申出書を提出していただきました。 ○ 今後速やかに厚生年金徴収課に引継ぎ、調査決定および納付書の送付を行うこととしました。 ○ 同様な未処理書類がないか、年金記録課内総点検しましたが、未処理は他には発見されませんでした。	○ 受付処理簿による進捗管理の徹底と、未処理・処理中書類は個人の机に保管することを禁じ、課共有保管スペースに保管して退社することを義務付けました。	内部
51	二以上事業所勤務被保険者の保険料登録誤りについて	入力誤り	福岡	中福岡	2010年5月13日	2010年7月12日	○ 5月分保険料の充当未済等の所長決裁時に、二以上事業所勤務被保険者の4月分保険料の登録誤りにかかる訂正入力方法を誤り、翌月(5月)分保険料において調整していたことが判明しました。	○ 平成22年4月に提出されました二以上事業所勤務被保険者にかかる平成21年11月随時改定の届書の処理方法について、十分な引継ぎがなされないまま担当者が代わり、更に21年度突合の金額が合わなかった(済通不着)原因を全課員で調査していたために、入力処理方法を十分に確認できないまま、他の届書も含め5月13日の保険料入力締め切り日の20時前ぎりぎりに「保険料登録」を完了しましたが、入力処理において減で入力すべきところを増で入力してしまいました。その後、徴収課担当者が二以上事業所勤務被保険者の4月分保険料が正しく反映されているか再確認した際に、登録誤りに気付き5月24日に訂正入力を行いました。さらにその訂正入力方法を誤り、翌月(5月)分保険料において調整していました。 ○ また、5月分保険料計算日(6月12日)に告知額を確認したところ、正しく反映していなかったため更に訂正入力を行いました。遡及分保険料であったため、通常保険料と同様に6月分の「保険料調整回」の入力が必要だと判断し、誤った入力処理を行ったことによるものです。	1事業所1名	過徴収	242,801	○ 保険料の更正入力を行い、保険料額を確認しました。その上で、担当課長が事業所に連絡し、経過を説明するとともに深くお詫びしご了承いただきました。保険料については、口座振替を緊急停止し、正しい額の納付書により納めていただくことでご了解いただきました。	○ 担当者が経験のない業務処理を行う際は、業務処理マニュアル及び業務取扱要領を確認した上で、不明な場合はマニュアルインストラクターに処理方法を確認するとともに、担当課長による十分なチェックを行うよう徹底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 契機
52	厚生年金 特例保険 料の納付 勧奨誤り について	通知等 の作成誤り	兵庫	三宮	2010年4月16日	2010年5月20日	○第三者委員会から記録訂正の決定がありましたA事業所様担当者様から、特例納付保険料の納付申出書を三宮年金事務所に郵送したが、ご本人に関する資料(第三者委員会関連)がないので確認願いたいとのお申出がありました。 ○再度確認しましたところ、第三者委員会が申し立て期間の記録訂正のあっせんが決定してはいますが、特例保険料は発生しない事案であるにもかかわらず、申し立て期間における特例保険料をA事業所に納付勧奨したことが判明しました。	○本来、現行法(厚生年金保険法75条ただし書き)であっせんされた事案を特例法と誤った判断をして申し立て期間の事業主様に納付勧奨をしたことによるものです。	1名	—	0	○副所長がA事業所担当者様に電話で、今回の事案は記録の回復のみのあっせん決定事案であり、特例法の対象事案ではなく特例保険料の発生しない事案であることを説明の上、謝罪いたしました。 ○なお、納入告知書は既に返却していただいています。	○記録補正時には、特例に該当する事案かを確認をし、不明であれば補正依頼元の事務所に問い合わせをすることとしました。 ○特例に該当する事案か否かをあっせん通知書で担当部署内においてダブルチェックをすることとしました。	外部
53	納付受託証券の再委託時における納付書の添付誤りについて	通知等 の作成誤り	大阪	平野	2010年5月31日	2010年7月1日	○A事業所から納付受託した先付小切手に添付する納付書を誤って、B事業所名で作成していることが取立後の領収証書の収納処理時に判明しました。	○A事業所から納付受託した証券に添付する納付書がB事業所名であることを、集計当日担当課長が見逃していました。 ○再委託銀行に持ち込む日においても、最終的に担当課長が見逃していたことによるものです。 ○納付受託日に担当者がその日の集計報告を行い、担当課長も金額、件数、事業所名等を点検している。また、再委託銀行に持ち込む当日にも納付受託証券管理台帳登録担当及び担当課長が金額、件数、事業所名等を点検しているが、件数、金額を重点的に点検する傍ら、事業所名の点検がおろそかになっていた可能性があります。	2事業所	—	0	○B事業所に事情を説明し、お詫びし、了解を得たうえ、赴いて還付請求書と委任状を受け取りました。A事業所にも事情を説明し、お詫びし、領収証書の領収日及び発送が遅れることの了承を得ました。 ○収納担当者が収納処理をし、担当課長が本来収納すべきA事業所に赴き、改めてお詫びをし、領収証書を手交しました。	○事象が判明した当日課内において、各担当者の点検の徹底と、特に担当課長は点検機会が2回あることから見逃すことのないよう徹底しました。	内部
54	領収証書の誤発行について	通知等 の作成誤り	愛媛	松山東	2010年7月9日	2010年7月28日	○収納事務にかかる決裁時において、保険料の領収証書として発行すべきところを延滞金の領収証書として発行してしまっている事案が判明しました。	○納付委託にかかる納付書作成時に複数名による確認が出来ていませんでした。(機構発足に伴う再委託先金融機関との取り決めから、再委託証券持込日と、その再委託証券にかかる納付書の持込日が異なる日となりましたが、その時から複数名による確認が取れていなかったことによるものです)	1事業所	—	0	○担当課長が電話にてお詫びし、事業所を訪問のうえ、「納付受託証書」のとおり元本保険料として取り扱うことを説明し、再度謝罪しました。 ○当該保険料にかかる納付の確認については「社会保険料納入確認(申請)書」を提出いただくことで了解を得て、申請書を受理し同日付けで確認書を交付しました。	○証券受託にかかる決裁時に、その受託にかかる納付書を添付し、納付書の添付誤りがないか確認することとしました。	内部
55	保険料納入告知額・領収済額通知書の誤送付について	誤送付・誤送信	静岡	掛川	2010年7月21日	2010年7月22日	○領収済通知書を送付しましたA事業所からB事業所の保険料納入告知額・領収済額通知書が混入しているとの連絡がにあり、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。	○告知書の封入時に領収済通知書の裏に保険料納入告知額・領収済額通知書が貼りついていたのに気づかずそのまま封入してしまいました。 ○また、A、B両事業所共に別送のため事務センターへ引き抜き依頼をした分でした。	2事業所	—	0	○厚生年金徴収課員がA事業所に電話にて、お詫びし、事業所を訪問の上、再度謝罪し、了承を得ました。誤送付した保険料納入告知額・領収済額通知書を回収しました。 ○厚生年金徴収課長がB事業所に電話にて今回の事象を説明し、お詫びしたあと、謝罪し、了承を得ました。	○課内会議において、当該事象を説明し、引き抜き依頼書と発送物の突合せ及び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	判明契機
56	国民年金種別変更届の処理誤りについて	確認・決定誤り	岡山	事務センター	2010年1月12日	2010年2月26日	○倉敷東年金事務所国民年金課にご本人様の配偶者様より、届出した国民年金種別変更届の確認のお電話があり、届書を確認しましたところ、変更年月日が、記載誤りにより平成22年1月1日として記入するところ、平成21年1月1日と記入されており、当センターでは健康保険被保険者証の写しの添付により変更年月日を確認するところを、見逃し、届書の記載通り処理をしていることが判明しました。	○岡山事務センターにおいて役場の記載誤りにより、種別変更年月日が平成21年1月1日と記載されていました。 ○添付されていた健康保険被保険者証の写しによると任意継続の資格取得年月日は平成22年1月1日となっていました。誤りに気付かず、届書通りの処理をしていました。	1名	—	0	○ご本人様に対し電話で謝罪しましたが、配偶者様が納得されず、お詫びの文書の送付を求められましたため、倉敷東年金事務所長より送付しました。当日、ご本人様及び配偶者様は、当該届出を受理した役場に対し謝罪を求められ、役場担当者が訪問・謝罪し、理解を得たとの報告がありました。	○事務センターにおいて事務処理マニュアルでは、種別変更届にその日が確認できる添付書類は求められていないが、今回のような1年も遡及するような届出については、その年月日を確認することとしました。	外部
57	第3号被保険者該当誤りについて	確認・決定誤り	埼玉	春日部	2002年5月16日	2010年7月6日	○年金相談に来所されたお客様の配偶者記録を確認しましたところ、第3号被保険者に該当しない期間があることが判明しました。	○配偶者様は受給権のある65歳以上の方のため、お客様への第3号該当の処理は誤りとなります。 ○配偶者様の記録(資格及び生年月日)を確認しないまま届書の処理をしたものと思われます。	1名	未徴収	77,600	○来所された日に、担当者よりお詫びと説明を行い、記録の補正を行いました。 ○期間が第1号未納期間になり時効により納付できないこと、任意加入で加入納付できる期間は1ヶ月であることなど説明し了承を得ました。	○課内会議において、当該事象を説明し、配偶者記録や資格の確認を慎重に行なうよう指示しました。 ○決裁における留意事項としてチェックするよう指示しました。	外部
58	国民年金保険料口座振替納付(変更)申出書及び資格取得届の処理遅延について	未処理・処理遅延	茨城	事務センター	2010年4月30日	2010年5月21日	○水戸北年金事務所に、ご本人様のお父様から、口座振替前納が出来なかった原因を調べてほしいとの電話がありました。確認しましたところ、処理遅延により口座振替されなかったことが判明しました。	○水戸北年金事務所で受理しました資格取得届と口座振替申出書が茨城事務センターへ送付されました。 ○本来であれば、直ちにご本人様の住所が東京(他管轄)のため、資格取得届と口座振替申出書を東京事務センターへ回送すべきところ、口座振替申出書の金融機関証明印が漏れていたため、口座振替申出書につきましては、金融機関事務センターへ回送してしまいました。 ○金融機関事務センターへ回送した口座振替申出書は、茨城事務センターへ戻ってくるものと思い込み、口座振替申出書が戻ってきてから、資格取得届と口座振替申出書を東京事務センターへ回送しようとしたことによるものです。 ○また、口座振替申出書を金融機関事務センターへ回送した後、進捗管理を怠ったことにより、3月31日までに東京事務センターで入力処理ができなかったことによるものです。	1名	未徴収	177,400	○国民年金グループ長がご本人様のお父様に電話し、今回の事象を説明し、お詫びをしました。なお、事務処理誤りにより口座振替できなかったことに対しての了承は得られませんでしたので、機構本部に協議する旨を伝えました。 ○機構本部からの協議の回答を受け、国民年金グループ長がご本人様のお父様に電話し、改めてお詫びし、平成22年度保険料について口座振替による1年前納額と同額の保険料を現金領収することで了承を得ました。	○国民年金グループ内打合せ会議において、受付書類の緊急性を確認し、責任を持って対応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 契機
59	国民年金 第3号被 保険者種 別変更届 の処理誤 りについて	未 処 理 ・ 処 理 遅 延	兵庫	加古川	2010年4月13日	2010年6月24日	- 健康保険被扶養者に認定済のお客様から、国民年金第3号被保険者の処理状況について照会がありました。 - 事業所へ確認しましたところ、被扶養者届(控)と共に、国民年金第3号被保険者種別変更届を事業所へ返送しており、未処理となっている事が判明しました。	被扶養者届の処理実施後、事業所へ送付する被扶養者異動届控に、別途切り離しのうえ、該当課へ引き継ぐべき、3枚目の国民年金第3号被保険者種別変更届について切り離しせず被扶養者届控と共に、事業所へ返送したことによるものです。	5名	—	0	- 担当課長が事業所に架電のうえ、国民年金第3号被保険者種別変更届の返送を確認しました。事業所へ訪問し、経過説明と謝罪を実施し、国民年金第3号被保険者種別変更届5名分を回収しました。 - 担当課長が照会のあったお客様に架電のうえ、国民年金第3号被保険者種別変更届の未処理について説明のうえ、謝罪しました。すみやかに事務処理を進め、国民年金第3号被保険者資格該当通知書の送付する旨を伝えました。 - すべての被扶養者様等に面談等により事情説明と謝罪を実施しました。	被扶養者異動届入力済分および3号届単独提出分について、適用調査課にて受付した場合は、国民年金課引継の際に、進捗管理表を起票し、引継件数等を記載し、引受課(原本)、引継課(写し)双方管理する事で、処理状況を確認することとしました。	外部
60	3号被保 険者住所 変更進達 漏れにつ いて	未 処 理 ・ 処 理 遅 延	神奈川	港北	2009年12月15日	2010年6月9日	A事業所ご担当者様より、第3号被保険者の住所変更ができていないとの電話連絡があり、進達漏れが判明しました。	旧港北社会保険事務所厚生年金適用調査課が受け付けした際、第3号被保険者分を国民年金課へ回送し、住所変更を処理すべきところ、国民年金課へ回送していなかったため、処理がされませんでした。第3号被保険者については事務センターでも処理が行われないため、その不完全なデータがFD化され、A事業所に送付されたため、本件が判明しました。	1事業 所8名	—	0	- 事務センターより当該リストを取り寄せ、入力漏れ者について、国民年金課へ引き継ぎました。 - 港北年金事務所適用調査課長よりA事業所ご担当者様へ電話し、経過説明と謝罪を行い、了承を得ました。 - 修正後の正しい入力結果を出力して課長がA事業所を訪問し、修正された書類をご担当者様にご確認いただき、了承を得ました。	適用調査課朝礼にて事業所から提出される住所変更届のうち、第3号被保険者分については必ず国民年金課へ処理依頼をすることを周知しました。	外部
61	国民年金 第3号被 保険者届 の処理遅 延につい て	未 処 理 ・ 処 理 遅 延	長野	事務 センター	2010年2月15日	2010年7月5日	- お客様より、被扶養者届と一緒に提出した第3号被保険者届の処理がどうなっているか問い合わせがあった旨、年金事務所より事務センターに連絡がありました。 - 事務センターにおいて確認しましたところ、処理が終了し保管されていた「健康保険被扶養者(異動)届」の控と一緒に、「国民年金第3号被保険者届」が国民年金グループに回付されずに未処理のまま残っていたことが判明しました。	「国民年金第3号被保険者届」は、「健康保険被扶養者(異動)届」の3枚目として事業所より届出され、事務センター厚生年金適用グループにおいて被扶養者として認定された後、決裁が終了した時点で、事業所へ発送するものと国民年金グループに回付するものに区分けしていますが、今回は、この区分作業において「健康保険被扶養者(異動)届」から「国民年金第3号被保険者届」を剥がし忘れてしまったことによるものです。 - また、「国民年金第3号被保険者届」が入力されていなかったため、お客様に国民年金保険料の納付書が届き、その納付書により、本来であれば納付する必要の無い期間の保険料を納付(前納)してしまいました。	1名	過徴収	163,420	- お客様に、担当者より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、未処理であった「国民年金第3号被保険者届」は、国民年金グループにおいて入力を行い、納付済の保険料につきましては、還付請求書をお客様あて送付しました。	朝ミーティングにおいて今回の事象について説明し、「国民年金第3号被保険者届」の区分作業においては、回付漏れが無いよう慎重に行うとともに、「健康保険被扶養者(異動)届」(副)を事業所へ発送する際に「国民年金第3号被保険者届」が添付されていないか確認してもらいよう、共同処理に依頼を行いました。また、届書の編綴作業時に再度回付漏れがないか確認を行う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 契機
62	国民年金 第3号被 保険者住 所変更届 の誤入力 について	入力誤り	愛知	一宮	2009年12月16日	2010年4月6日	○同姓同名及び同一生年月日のA様から国民年金保険料の納付についての案内が届いたことのお問い合わせがあり、書類を確認しましたところ、記入漏れのため、補正した基礎年金番号が誤りであることが判明しました。	○審査担当者が「健康保険 厚生年金保険 被保険者住所変更届」を審査し、入力処理を行いました。 本来、「国民年金第3号被保険者住所変更届」で処理するため、返戻指示していましたが、事業主様から、「健康保険 厚生年金保険 被保険者住所変更届」で届出していることのお申出が相次ぎ、「健康保険 厚生年金保険 被保険者住所変更届」をもって国民年金第3号被保険者住所変更届で処理を行っていたものです。 ○審査段階で、基礎年金番号の記載漏れのため、氏名索引を行い基礎年金番号を鉛筆で記入し入力を行い、入力後による自己点検がされておらず、また、決裁も受けないまま文書保存されていたことが原因です。	2名	—	0	○国民年金課長がA様宅を訪問し、経過説明し、お詫びしました。誤送付した納付書を回収しました。 ○転入処理完了連絡を受け、本来送付すべきB様に電話連絡し、直接の面談は不要との回答を得ましたため、経過説明をしてお詫びしました。 ○納付書を作成し、お詫びのお手紙とともにB様へ送付しました。 ○住所変更届について、今回のような事例がないか再点検し、他に同事象がないことを確認しました。	○職員による補正した場合での取扱いを徹底し、相互チェック時においての補正部の点検を注意し決裁を行います。	外部
63	職権適用に 係る「国民年金 第1号被保 険者種別 変更通知書」 の記載誤り について	通知等の作成誤り	広島	広島東	2010年7月5日	2010年7月8日	○福山年金事務所国民年金課にA様から「国民年金第1号被保険者種別変更通知書」について照会があり、通知書に記載されているお問い合わせ先が「福山社会保険事務所」となっている事が判明しました。	○国民年金職権適用を行った273名の方に対して、「国民年金第1号被保険者種別変更通知書」をパソコンで作成しました。その際、エクセルのワークシートにデータを反映させて作成できるようにしていましたが、最後の1シートの12名の方に対し、本来は問い合わせ先を「広島東年金事務所」とすべきところを、シートを修正せずに「福山社会保険事務所」のまま使用したため、12名の方に問い合わせ先が福山社会保険事務所名で「国民年金第1号被保険者種別変更通知書」を送付してしまいました。 ○また、その誤りの原因は、通知書作成後の点検、確認不足にあります。(他の261名の方に対しては正しく作成し、送付しています)	12名	—	0	○A様には、お電話にてお詫びしました。 ○A様以外の11名に対して、国民年金課長と課員で、通知書のお詫びと通知書の差替えのためご自宅を訪問しました。5名につきましては面談を行い、訂正後の通知書をお渡しすることができました。残りの6名についてはご不在でした。 ○面談できなかった6名の方に対してお詫び文書及び訂正後の通知書を送付しました。	○課内ミーティングにて当該事象を説明し、通知文については細心の注意を払い確認すること、また複数名でチェックすることを申し合わせました。	外部
64	国民年金 被保険者 住所変更 処理誤り について	記録訂正誤り	群馬	高崎	2010年6月9日	2010年7月26日	○基礎年金番号重複付番者一覧表を処理していましたところ、国民年金、厚生年金共に現存被保険者となっている被保険者様が見つかりました。 ○調査の結果、他都道府県にいる同姓同名・同一生年月日のA様の記録をB様の住所に変更してしまっていることが判明しました。	○C市役所に確認しましたところ、D市からの転入者の基礎年金番号について年金事務所に電話照会した旨を聴取しました。その時に、氏名検索で、同姓同名・同一生年月日の者が2名いたため、誤ってA様の基礎年金番号を回答してしまったものと思われます。 ○B様は厚生年金加入者で、C市からの報告は必要ない者であったが、年金事務所で誤って基礎年金番号を伝えた者は国民年金被保険者であったため、後日、C市より住所変更届が提出され、A様の住所が、C市へ移ってしまっていたことが、基礎年金番号重複付番一覧表の処理で判明しました。	1名	—	0	○A様およびB様に誤った処理による通知等は何も発出されていなかったため、記録を整備し、処理を完了しました。	○課内打合せ会議において、市町村からの照会に対する回答について、特に氏名検索からの記録照会については、間違った情報を伝えないよう、氏名・生年月日・性別・住所の確認を改めて徹底しました。また、基礎年金番号からの照会についても、十分注意し記録を伝えるよう事故防止の徹底を図りました。	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	判明契機
65	口座振替入力漏れについて	確認・決定誤り	兵庫	西宮	2010年1月9日	2010年4月30日	○お客様より、「資格取得届と同時に口座振替の申込みをしたが、未納になっていると督促の電話があった」とのお申出があり、確認しましたところ、口座振替入力漏れが判明しました。	○本来、ホームページからダウンロードされた金融機関への口座振替の用紙をコピーし、2部送付すべきところを1部しか送っていなかったため、金融機関が書類の返送をされず、控えがなく、当所での確認が出来ず、入力できなかったことが原因です。	1名	未徴収	177,400	○担当者よりお客様に、お詫びをし、説明を行いました。1年前納による納付を希望されました。機構本部に協議のうえ、回答することで了承を得ました。 ○機構本部からの回答を受け、お客様が来所され、平成22年4月～平成23年3月までの口座振替の金額で現金領収し、ご了承いただきました。	○処理の流れの確立及び体制の確立を至急行うこととしました。また、処理の流れを文書に残し、担当が替わってもきちんと引き継げるようすることとしました。	外部
66	国民年金保険料口座振替の緊急停止依頼の誤りについて	確認・決定誤り	愛媛	松山西	2010年4月27日	2010年5月21日	○お子様の国民年金保険料を口座振替しているお父様から、「娘が厚生年金に加入したため、国民年金保険料(1年前納)の口座振替停止依頼を行ったにもかかわらず口座から1年分引き落とされ、逆に息子の国民年金保険料(半年前納)が引き落とされていない」との電話による問い合わせがありました。 ○確認しましたところ、金融機関へFAX依頼する「口座振替緊急停止依頼書」の振替金額欄に誤ってご子息の半年前納分保険料額を記入していたことが判明しました。	○国民年金保険料(1年前納分)の振替停止手続きについて、相談を受けた役場担当者から当所に緊急停止依頼の電話があり、金融機関へFAXにより口座振替の緊急停止依頼を行ないましたが、口座振替緊急停止依頼書の金額の記載誤り(1年前納額を書くべきところ、ご子息の国民年金保険料額と同じ半年前納額を記載してしまいました)がありました。そのため、ご息女の国民年金保険料は振替され、逆に振替予定のご子息の国民年金保険料が振替停止となりました。 ○金融機関に確認しましたところ、口座振替データ(基礎年金番号、振替金額、口座番号、口座名義人)のうち、基礎年金番号を除く、金額、口座番号、口座名義人の突合わせにより緊急停止処理を行ないました。	2名	その他	266,970	○担当課長と担当者がお父様の勤務先を訪問し、今回の事象の説明及び謝罪を行なうとともに、誤って振替したご息女にかかる国民年金保険料還付請求書を預かり、直ちに処理する旨を伝え了承を得ました。なお、ご子息分については、口座振替の半年前納額と同じ金額で納付したいとお申出がありましたので、機構本部と協議した上で回答することとしました。 ○機構本部からの回答を受け、担当課長がお父様と面談し、再度お詫びし、協議結果の説明及び半年前納保険料と同額の保険料を現金領収し、了承を得ました。	○金融機関への口座振替緊急停止依頼書の記入内容及び決裁時におけるチェックの徹底を図りました。	外部
67	付加保険料の取扱いについて	確認・決定誤り	東京	府中	2010年6月1日	2010年6月1日	○ご本人様から納付期限を過ぎた納付書が本日届いたとの電話があり、判明しました。	○新規加入の届けとクレジットの入力を同一週で行なうと随時分の納付書作成ができないうこと及びクレジット納付不能分納付書の発送がぎりぎりまで、ご本人様の手元には納付期限後届いたことが原因です。	1名	未徴収	400	○ご本人様からの電話の後、納付書が納期限経過後に届いた経緯をご本人様に説明し、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。 ○協議の結果、国民年金部より回答があり、ご本人様にあらためて電話対応した職員が説明をし、付加保険料について還付することはない旨をお伝えしました。	○新規加入の場合には、同一週に新規入力とクレジットの入力が重なると随時分の納付書の作成がされないことなどを課内職員に徹底しました。	外部
68	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6月1日	○西福岡年金事務所国民年金課より電話があり、お客様のお母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。	○「口座振替依頼書なし」が振替不能の理由だったため、確認しましたところ、申出書1枚目の年金事務所用に金融機関の確認印はあるものの、本来あるべきではない2枚目の金融機関用が添付されたままになっており、金融機関において登録が完了していなかったことが原因で振替不能となったものです。	1名	未徴収	192,060	○お客様のお父様が来所され、担当者とグループ長が対応しました。お詫びのうえ、経過を説明しましたが、納得されず、平成22年4月分から平成23年3月分につきましては、1年前納額での納付を希望されました。 ○機構本部に協議し、回答を受け、担当者ご自宅を訪問し、平成22年3月分及び平成22年4月分から平成23年3月分の1年分を前納額で現金領収証書で領収し、了承を得ました。	○朝礼において、当該事象を説明し必要以外の添付書類につきましては、充分確認を行うように周知・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	判明契機
69	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6月2日	○松本年金事務所から、「口座振替不能調査一覧表」により、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「取引なし」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、振替方法のみの変更で申出書が提出されていましたが、申出書には誤った金融機関・支店コードが記入、入力されており、口座振替がされていないことが判明しました。	○入力前の審査において、金融機関・支店コードを【A】と記入するところ、誤って別のコード【B】と記入し、入力されたため、「口座振替不能調査一覧表」において「取引なし」となり発生したものです。 ○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、誤りには気付きませんでした。また、早割希望者だったため口座振替が2ヶ月遅れたことにより早割開始も2ヶ月遅れてしまいました。	1名	未徴収	30,100	○担当者がお客様のお父様に電話にて、お詫びし、説明し、機構本部に早割の金額で徴収するよう協議することでご了承いただき、改めて連絡することにしました。 ○機構本部の回答に基づき、お客様のお父様へ電話連絡し、平成22年4月分、5月分について、早割保険料額と同額の保険料を現金領収証書を使用し徴収し、了承を得ました。	○当該事象について担当者間で検証し、入力終了後の画面のハードコピーにより、金融機関名、支店名の確認を複数名で行うことを申し合わせました。	内部
70	口座振替1年前納がされなかった件について	確認・決定誤り	千葉	幕張	2010年4月30日	2010年6月1日	○ご本人様より電話があり、ご本人様及び配偶者様の国民年金保険料が、口座振替(1年前納)されていないことが判明しました。	○本来、口座振替による1年前納とすべきところ、口座早割の振替を止めるための口座振替辞退申出書の提出を求めたため、金融機関に提出されました1年前納が辞退扱いになってしまいました。 ○その原因は、ご本人様の口座設定状況や1年前納の申込を確認せず、口座振替辞退申出書の提出を求めたことにより発生したものです。	2名	未徴収	359,500	○担当課長がご本人様宅に電話し、経過を説明のうえお詫びしました。ご理解いただきましたが、口座前納金額での取扱いを希望されました。 ○機構本部に協議し、1年前納の口座振替額で現金領収証書を使用し徴収することとの回答がありましたため、ご本人様のご自宅へ伺い、再度お詫びのうえ、現金領収証書により徴収し、了承を得ました。	○課内会議において、当該事象を説明し、複数名によるチェックを必ず行うよう申し合わせました。	外部
71	国民年金保険料クレジットカード納付1年前納が実施されなかったことについて	確認・決定誤り	愛知	豊橋	2010年6月2日	2010年6月2日	○お客様よりA市役所を通じた連絡依頼がありましたので、電話をおかけしたところ、国民年金保険料クレジットカード納付申出を平成21年2月頃に行い、昨年は4月に1年前納が実施されたが、今年度は4月に国民年金保険料クレジットカード納付振替額通知書が届いたにもかかわらず立替納付が実施されなかったのはなぜかと照会がありました。 ○平成21年3月にクレジット1年前納が開始(開始通知書発行日平成21年3月9日)となっており、平成21年度分については平成21年4月30日にクレジットカード立替払が実施されていました。しかし、平成21年7月に居所未登録(平成20年12月に遡及して不在者となった)となっていたため、平成22年度分についてはクレジットカード立替1年前納のデータが作成されていないことが判明しました。	○お客様には、A市からB市に住民票を異動されましたが、同月中に再度A市の前住所地に住民票を戻された際の事務処理誤りでした。この住所変更の際、A市から異動月の転出リスト及び転入リストが報告されたものの、先に転入リストによる処理を行い(従前の住所に戻られたので、同一により処理不要となる)、その後、転出リストの処理をしたと思われます。 ○なお、転出処理による転出先の年金事務所における「転入事実調査票」については、既に前の住所地へ再転出済みのため、再転出として処理されていました。 ○本部システム開発部に確認しましたところ、不在被保険者となっても口座振替情報が終了となっていない場合は、振替額通知書が作成されるものの不在被保険者のためカード会社には立替納付の依頼がかからないことが判明しました。	1名	未徴収	177,980	○国民年金課長からお客様に電話し、調査結果を伝えるとともに謝罪をしました。その際に、1年前納の金額で納付できるよう強く申出がありました。 ○お客様に電話し、本部との協議結果をお伝えしました。また、口座引落の1年前納の希望されたため、申出書を送付しました。	○A市における「転入事実調査票」の処理方法の誤りの是正を依頼しました。 ○年金事務所において、居所未登録者の調査について徹底することを確認しました。 ○今後は、A市との意志の疎通を図るよう今以上に連絡を取り合うこととしました。	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	判明契機
72	1年前納のクレジットカード納付振替について	確認・決定誤り	神奈川	横浜西	2009年6月8日	2010年6月1日	○お客様より国民年金保険料クレジットカード納付振替額通知書が届いたにも関わらず、保険料の振替がされていない旨の連絡が入り、判明しました。	○確認しましたところ、お客様は、平成21年4月30日の1年前納振替時に「取引なし」(限度額不足)という理由で振替できておらず、「停止」状態になっていました。当時の資料を見ると、平成21年度は納付書にて納付され納付確認後に「再開」する予定でした。しかし、平成21年6月8日に平成21年4月～平成22年3月分までの保険料を一括納付確認後の再開処理を漏らしてしまったため、現在まで口座の再開はされていませんでした。「停止」状態のため振替はされませんが、振替額通知書が発行されるということになりました。	1名	未徴収	177,980	○お客様に電話し、お詫びと今回の事態に陥った経緯を説明しました。 ○お客様のお父様からそちらが適切な事務処理をしていれば問題なかったにも関わらず、そのために発生した差額をこちらで負担するのは納得がいかないということで再度連絡がありました。 ○機構本部と協議することとし、機構本部より1年前納額のクレジットカード納付が認められる回答を受け、担当者がクレジット納付の再開処理の入力をしました。 ○お客さまのお父様に電話連絡し、了承を得ました。	○口座振替不能調査一覧表と口座振替長期停止者一覧表の進捗管理の徹底を課内会議で共有化しました。	外部
73	国民年金保険料1年前納の口座振替不能の件について	確認・決定誤り	神奈川	相模原	2010年4月30日	2010年6月2日	○お客様から、国民年金保険料を1年前納で口座振替の手続きをしているが、振替ができなかったとの通知がきたので、調べてほしいとの電話によるお申出がありました。確認しましたところ、口座名義人の氏名が異なっていたため、口座振替ができなかったことが判明しました。	○お客様は国民年金の加入時に、口座振替の申し込みをされましたが、その後、氏名を変更されたため、A市役所の出張所にて変更の手続きを行いました。その際に、口座申出者であることの確認を行なわなかったため、口座名義人の変更届の提出についての説明を怠ってしまいました。そのため、口座振替の変更の手続きをしなかったことにより口座名義人の氏名が異なってしまう、口座振替が行われませんでした。	1名	未徴収	177,400	○担当課長がお客様本人に謝罪し、説明をしました。1年前納の振替手続きを間に合うようにしているのだから、前納の金額での納付でないとな納得がいけないと、理解は得られませんでした。 ○担当課長がお客様のご自宅へお伺いし、本部国民年金部からの回答により口座振替による1年前納額にて現金領収を行い、了承していただきました。	○A市役所、課の職員全員に対して今回の事象を説明し、氏名変更の際の取り扱いについて徹底するとともに、全出張所に対しても、徹底するよう依頼しました。	外部
74	国民年金保険料の1年前納が不能となった件について	確認・決定誤り	秋田	大曲	2010年3月30日	2010年6月2日	○これまで口座振替を利用して国民年金保険料の1年前納をしてきたが、クレジット会社からの利用明細に国民年金保険料1ヵ月分の記載があった。クレジット納付申込みはしたが、毎月納付とした覚えがないので確めてほしい。」との問合せがお客様にありました。 ○確認しましたところ、平成22年度分が1年前納扱いとなっておらず、毎月納付扱いとなっていることが判明しました。	○当年金事務所ではお客様ご夫妻のクレジット納付申出書を郵送で受付しましたが、受付日である3月23日には既に入力締切日の3月19日を過ぎていたことから、説明のため電話連絡をしました。その際、お客様があくまでも1年前納を希望されていたので、平成22年度分はこれまでどおり従来の口座振替で1年前納、クレジット納付は平成23年度分からの扱いになるということでご了承いただき、クレジット申出書を秋田事務センターへ回付しました。 ○当事務所では申出書に『開始が23年度になる旨で連絡済み、口(1年)→ク』と付記して回付しました。このような場合について、事務所と事務センター間においてのルール作りをしていないことが原因です。 ○秋田事務センターは、『口座振替情報(1年前納)作成後に入力』というような指示がなかったため、通常どおりの事務処理(平成22年度は毎月納付、平成23年度から1年前納)を行ったところ、4月分が未納、5月分はクレジット納付扱いとなりました。	2名	過徴収	7,600	○担当者と担当課長がお客様に電話にてお詫びし、ご自宅を訪問のうえ、再度詳しい説明とお詫びをしました。「自分に手落ちはないので国民年金保険料を前納扱いとしてほしい」と要望がありました。本部と協議をして対応を進めていく旨をお伝えしました。 ○本部からの回答により、お客様が来訪され、前納保険料を現金領収しました。今後はクレジットによる毎月納付分が後日、還付になることと請求書用紙が送付されること、その手続き方法等について詳しい説明をし、了承を得ました。	○事務所でクレジット納付申出書を回付する際には、事務センターへ「口座振替情報(1年前納)作成後に入力すること」というように具体的な指示をします。	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	判明契機
75	国民年金保険料口座振替納付申出書の処理について	確認・決定誤り	高知	事務センター	2010年4月30日	2010年6月2日	○南国事務所国民年金課に、ご本人様より1年前納が口座から引き落としされていないとお申出があり判明しました。 ○高知事務センターでA市役所から国民年金保険料口座振替納付申出書を受理しました。申請書の確認をしましたところ、金融機関での取り消し表示があり、2枚目の金融機関控えの書類が添付されたままであり、金融機関等への確認が行われないまま、入力処理がされていることが判明しました。	○事務センターでは申請書に金融機関の確認印があり、本来的には確認し処理すべきこと、金融機関の押印があることから書類的に問題はないと考え入力処理をしました。 ○書類審査段階での慎重なチェックができず入力し処理がされました。また、金融機関の控え書類が添付されていることに気がつかず連絡もれとなり、口座引き落としができませんでした。 ○受付、審査、入力、決済時チェックと四段階の確認を行っていますが、3月末の入力期限があり、入力処理そのものに気をとられ、書類自体の確認審査(金融機関控え分の確認及び金融機関への控え文の送付)がしっかりできなかったことにより口座振替ができなかったものです。	1名	未徴収	148,320	○南国事務所国民年金課長よりご本人様にお詫びをするとともに、納付書での納付を了解いただきました。 ○南国事務所にご本人様のご主人様より電話があり、お詫びと説明をしましたが、納得ができない、1年前納額での納付ができるようにしてほしいとお申出がありました。 ○事務処理誤りについては本部に報告、瑕疵による対応(損害賠償)についても申し出があったことについて報告させて頂くということで了解を頂きました。	○受付、審査、入力、決済の4段階でのチェックをさらに慎重に行い、事故処理誤りの発生を防ぐことを徹底します。	外部
76	国民年金保険料口座振替不能の件について	確認・決定誤り	神奈川	相模原	2010年4月28日	2010年6月10日	○お客様から、国民年金保険料の口座振替の手続きした際に、5月末には、口座からの振替が出来ると聞いていたが、いまだに連絡がないので、いつから振替になるのか調べてほしい、との電話による申出がありました。 ○確認しましたところ、金融機関に口座振替依頼書を送付していなかったため、口座振替ができなかったことが判明しました。	○国民年金の加入の手続きと同時に、国民年金付加保険料納付申出書をA市Bセンターにて行いました。その際、口座振替について説明し、翌日に持参された口座振替申出書を、Bセンターでは、5月末からの振替に間に合うようにと、当事務所にファックスにて処理依頼をし、当事務所では、当日に入力の処理を行いました。 ○Bセンターでは、口座振替申出書を届書の取りまとめを行うA市役所には送付しないで、直接ご本人様が当事務所へ送るようにと指示してしまったため、郵送で届いた申出書を当事務所は処理されていないものとし、事務センターへ送付しました。 ○事務センターでは、すでに処理がされていたため、処理不要とし、金融機関への口座振替依頼書も既に提出されているものと判断し、送付しませんでした。 ○当事務所とBセンターとにおいてファックス依頼後の申出書の取り扱いについて周知されていなかったことによります。	1名	未徴収	400	○担当課長がお客様に今回の事象を説明し、お詫びをしました。振替が行われない平成22年4月分～5月分の国民年金保険料につきましては、納付書を送付することで了承していただきましたが、納期限の過ぎてしまっている付加保険料については、後日連絡することで納得していただきました。 ○本部国民年金部からの協議依頼の回答により課長が、お客様宅へ赴き、回答が遅くなってしまったことへのお詫びと、国民年金付加保険料の現金領収を行いました。	○A市役所に今回の事象を説明し、今後のファックスでの入力依頼についての取り扱いについて徹底するとともに、全出張所に対しても、徹底するよう依頼しました。	外部

整理 番号	件名	事故 等の 区分	県名	事務所名	発生年月日	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 契機
77	付加保険料の納付について	確認・決定誤り	埼玉	川越	2009年5月13日	2010年6月11日	○ご本人様より、平成18年11月に付加保険料納付申出を行ったが、納付となっていない期間があるとお申出がありました。 ○確認しましたところ、平成21年5月に前納の希望があり、本来定額付加の前納納付書を交付すべきところ、交付した納付書が定額のみであったことが判明しました。	○平成18年11月1日に付加保険料納付申出をいただき、その後は定額保険料とともに前納で納付していただいていた。 ○平成21年5月に前納希望の申し出があり納付書を作成・交付しましたが、その際に誤って定額のみ前納納付書と21年4月分納付書を作成・交付したことによるものです。	1名	未徴収	4,730	○担当者がご本人様に経緯を説明し、また遡っての納付はできないことについても説明し謝罪しました。しかし、ご本人様には納得していただけませんでした。 ○機構本部国民年金部に協議をし、前納金額の付加保険料を現金領収とする旨の回答があり、担当課長がご本人様に電話にて、説明し、訪問することで了解を得ました。 ○担当課長がご本人様宅を訪問し、改めて謝罪・説明し、前納金額の付加保険料を現金領収証書により領収しました。	○課内会議において事象を説明し、納付書等作成後には必ず記録との確認を徹底するよう指示しました。 ○課内会議において対応結果を説明し、納付書等作成後には記録との確認を徹底するよう指示しました。	外部
78	国民年金保険料口座振替申出書にかかる事務処理誤りについて	確認・決定誤り	神奈川	事務センター	2010年3月4日	2010年6月14日	○厚木年金事務所より、口座振替不能調査一覧表の原因を点検した所、金融機関に回付すべき口座振替依頼書(2枚目金融機関用)が口座振替申出書に添付されたままであることを確認した旨の連絡があり、判明しました。	○金融機関に回付すべき口座振替依頼書の回付が漏れたため、口座振替不能となったものです。 ○金融機関証明済の国民年金保険料口座振替申出書について、厚木年金事務所において受付後、神奈川事務センターにて受付しました。2枚目に添付された口座振替依頼書(金融機関用)を金融機関に回付すべきところ、回付せぬまま入力処理後、決裁を終え、決裁済書類として年金事務所に申出書を回送してしまいました。1次・2次審査及び決裁時にも誤りを防止できませんでした。	1名	未徴収	177,400	○担当職員がご本人様に電話連絡し、経過説明を行いお詫びしました。1年前納を希望されていることから、本部に協議をすることで了承を得ました。 ○機構本部より、「1年前納保険料による口座振替額と同額の保険料を徴収してよい」旨の回答があり、国民年金課長がご本人様宅を訪問し、1年前納口座振替相当額を現金領収しました。	○事務センター内のミーティングで当該事例を報告し、1次・2次審査時のチェックを再確認するよう申し合わせました。	内部
79	国民年金保険料口座振替納付申出書に係る書類確認誤りについて	確認・決定誤り	東京	荒川	2010年4月8日	2010年6月17日	○配信されました口座振替不能調査一覧表により「口座振替依頼書無し」のため振替不能の事実がわかり、調査の結果、金融機関あての依頼書の送付が漏れていたことが判明しました。 ○これにより5月31日の国民年金保険料1ヶ月前納額での振替が実行されませんでした。	○国民年金保険料口座振替納付の申出書と口座振替依頼書の受付時及び入力後の決裁時に、本来、金融機関へ送付すべき依頼書の送付が漏れていたことに気づかなかったものです。	1名	過徴収	30,200	○担当課長がお客様に電話にて経過を説明しましたが、納得されず、ご本人様より5月および6月分を1ヶ月前納額で納付できるよう強い要望がありました。 ○機構本部国民年金部あて協議書をし、1ヶ月前納額で領収して差し支えない旨の回答がありました。 ○お客様宅にて現金領収証書にて領収しました。	○課内会議において当該事象を説明し、窓口及び郵送受付時と入力後決裁時に複数によるチェックを必ず行なうよう申し合わせをしました。	内部
80	国民年金保険料還付について	確認・決定誤り	埼玉	春日部	2010年1月19日	2010年2月8日	○ご本人様より「国民年金の還付について請求をしたが、振込が2回に渡り行われた。請求は1度しかしていないのに、どうしてなのか」と電話がありました。 ○確認しましたところ、今までの機械処理とは違い手作業でエクセルファイルに入力し、送信済みチェック漏れを怠ってしまうと二重払いエラーにはならず、支払い処理へ進んでしまう構造であることが判明しました。	○還付処理をし、翌日にも処理を行い、2回に渡り処理していることが判明しました。(還付担当者は3人体制で行っています) ○急ピッチで滞留している還付請求書を複数の職員で入れ替わり入力を行いました。そのとき請求書にエクセルファイル入力後の済の印を付けておらず、別の担当者が同じ請求書を再度入力を行ってしまいました。	1名	誤還付	26,600	○機構本部より返納金納付書届いたのでお客様へ電話連絡し、ご自宅へ伺い、謝罪のうえ返納をお願いしました。返納をご了承いただき、当日中に納付していただきました。	○三重チェックを行い、受付簿等細かく状況を入力しています。現在は還付支払いに関して、事務処理センターで行っているのと同じ繰り返しのないよう引継ぎに漏れのないよう、進めています。	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 契機
81	免除承認 期間の相 違につい て	確認・ 決定誤 り	島根	事務 センター	2010年6月17日	2010年7月7日	○出雲年金事務所から、お客様からA市役所を通じて免除申請の処理状況について照会があったので確認してほしいとの連絡がありました。 ○確認しましたところ、平成21年度(平成21年7月から平成22年6月まで)を承認しなければならないところ、誤って平成20年度(平成21年6月)を承認していたことが判明しました。	○平成22年5月に平成21年度分の免除申請書を受付け申請書の入力項目の記入にあたり、承認期間(始期)を平成21年7月と記入すべきものを誤って資格取得月である平成21年6月と記入し、入力前の審査及び入力後のチェックにおいてもこの誤りに気づかず発送をしたことによるものです。	1名	—	0	○国民年金グループ長及び調査役がご本人様宅を訪問し、ご本人様及びご家族の方に謝罪を行ったうえで、現状及び今後において平成21年6月については免除承認の取消し処理、平成21年度の免除申請処理を行うこと、平成21年6月分に係る保険料納付が必要であることをご説明し、了承を得ました。	○国民年金グループの朝礼において、グループ内全員に対して当該事例を説明し、特に免除処理担当者に対して、入力項目の内容チェック及びチェック方法について漏れなく行うこと、誤記入防止のため申請年度と申請年月日の年度が同一で、申請年度内に学特、免除、納付等ない者については、承認期間(始期)を記入しないことを指示しました。	外部
82	国民年金 保険料還 付につい て	確認・ 決定誤 り	埼玉	春日部	2010年1月12日	2010年7月20日	○二重還付による返納金をお願いしていましたが、その中の1名より2回振り込まれていないと連絡をいただき、判明しました。	○金融機関に確認しましたところ、2回のうち1回は振込不能であったとのことでした。振込先名義のカナ氏名を誤って入力したため、名義相違により振込不能となってしまいました。なお、振込不能について金融機関名と被保険者氏名しか情報がなく、事務所において確認できませんでした。	1名	—	0	○担当課長がご本人様のお宅を訪問のうえ、改めて謝罪し、誤送付した返納金納付書を回収しました。	○課内の朝礼において、当該事象を説明し、氏名をひらがな、カタカナで記入する場合、本件と同様の過ちを起こさないように、慎重に行うよう指示しました。また、他課の課長にも当該事象を説明し、他課でも同様の過ちが起らないように周知しました。	外部
83	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8日 2010年3月25日	2010年5月26日	○「口座振替不能調査一覧表」により、振替不能となった理由について調べていましたところ、振替不能理由が「口座振替依頼書なし」でしたため、申出書を直接確認しましたところ、口座振替依頼申出書の確認誤りが判明しました。	○入力前の審査を行った際、口座振替納付申出書の金融機関確認印欄に金融機関の印が押印されており、金融機関側で保管すべき依頼書も添付のまま送付されてきました。通常金融機関の確認印が押印されている場合、依頼書は金融機関側で口座確認ができた時点で依頼書を保管することとなりますが、確認印が押印されていたため、金融機関で確認済みであるものと判断し、依頼書が添付されていることの確認をすべきところ確認を怠ったためです。 ○複数名による処理結果の突合せを行っていましたが、確認できていなかったことによるものです。	2名	未徴収	369,460	○担当者がA様に電話連絡し、お詫びのうえ、説明しました。口座振替により1年前納した場合の金額にて納付したいとの希望でしたため、機構本部と協議させていただきたい旨を伝え、後日再度連絡することとしました。 ○機構本部からの回答に基づき、担当者がA様宅を訪問し、お詫びのうえ、口座振替による1年前納保険料額と同額の保険料を現金領収証書を使用し徴収し、了承を得ました。 ○担当者がB様に電話連絡し、お詫びのうえ、説明しました。口座振替により1年前納した場合の金額にて納付したいとの希望でしたため、機構本部と協議させていただきたい旨を伝え、後日再度連絡することとしました。 ○機構本部からの回答に基づき、担当者がB様宅を訪問し、お詫びのうえ、口座振替による1年前納保険料額と同額の保険料を現金領収証書を使用し徴収し、了承を得ました。	○当該事象について担当者間で検証し、入力前審査と併せて入力後審査も複数名により、金融機関確認印の有無や金融機関への依頼書送付の必要の有無を確認する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 契機
84	国民年金 保険料口 座振替納 付(変更)申 出書の処 理誤りに ついて	確認・ 決定誤り	奈良	事務 センター	2010年3月18日	2010年6月4日	○お客様より奈良年金事務所に「口座振替(金融機関・振替方法変更)の手続きをしたはずなのに平成22年4月分の納付書が届いた」との電話がありました。 ○書類を確認しましたところ、口座振替依頼書を金融機関へ送付していなかったため、口座振替納付申出書の記録管理システムへの入力は完了していたものの振替が不能となっていたことが判明しました。	○口座振替納付(変更)申出書(機構ホームページよりダウンロードした申出書)を審査する際に、金融機関の確認印が不要である書類と誤認したことにより、金融機関への口座振替依頼書を送付する手続きを踏まずに入力処理を完了したためです。 ○本来は、提出された口座振替納付(変更)申出書のコピーを取ったものを口座振替納付(変更)申出書とし、提出された申出書(原本)を口座振替依頼書とし、双方を変更後の金融機関に送付し、金融機関の確認印を受けたうえで入力処理をするべきところ、それを怠っていたため、金融機関における口座振替の登録が完了していない状態で振替日を迎え、振替不能に至りました。	2名	未徴収	354,800	○書類を確認後、担当者がお客様に電話し、今回の事象を説明してお詫びしました。口座振替による1年前納は現時点で実施できないことに了解は得られず、口座振替による1年前納額を希望されました。 ○国民年金部より、口座振替額と同額の保険料を徴収しても差し支えない旨の協議の回答を得たため、お客様に電話にて協議の結果を説明しました。 ○担当者、奈良年金事務所職員と、ご自宅を訪問し、お詫びするとともに、口座振替額(1年前納)と同額の保険料を現金領収しました。	○決裁において、口座振替納付申出書に金融機関の確認印が押印されているかどうかのチェックを入力処理後にも再度行い、また、ダウンロード様式の口座振替申出書で提出があった場合は、単票様式であるため、金融機関への回付不要との誤認する可能性を踏まえ、特に慎重にチェックを行うこととしました。	外部
85	国民年金 関係処理 の入力漏 れについ て	未処理・ 処理遅延	滋賀	事務 センター	2010年2月5日	2010年4月8日	○平成22年4月8日被保険者様より大津年金事務所へ国民年金届書の手続きが完了しているかの確認があり、大津年金事務所にて記録を確認しましたところ、未処理の状態である事が判明したことにより、それらの届書のついて確認しましたところ、2件の処理遅延が判明しました。	○当時は多くの滞留書類が発生しグループの業務が混乱しており、処理スペースが整理しきれっていなかったため、受付分書類と完了文書類の仕分けにおいて誤って混在したものと考えられます。 ○入力済でチェックが完了した書類については再度職員の目に触れる機会がほとんどなく、また、受付も行われていないことから未処理分としても回付されないため、今回確認するまで判明しなかったものと思われます。	2名	未徴収	1,160	○2名のお客様に電話にてお詫びし、説明しました。また、前納割引での納付を希望されましたため、機構本部に協議することで了承をいただきました。 ○機構本部からの回答を受け、お客様宅を訪問し、再度謝罪のうえ、前納割引保険料で領収し、了承をいただき、収納処理をしました。	○課内会議により受け付け体制の流れを整備すると共に、書類の混在を起さない職場環境(書類、机上の整理等)の構築を指示しました。	外部
86	追納申し 込みに係 る納付書 未送付に かかる加 算金につ いて	未処理・ 処理遅延	大分	事務 センター	2010年1月18日	2010年5月7日	○一括の追納申込者のお客様のお父様より、納付書が届いていない旨の連絡がありました。確認しましたところ、追納申込書は別府年金事務所で受付され、事務センターに回送されていましたが、入力処理が漏れており、納付期限を過ぎているため、加算金が増加することが判明しました。	○追納申込書を事務センターにて受付しており、速やかに納付書を送付するべきところ、業務処理マニュアルの変更により、これまでは事務所で行ってきた緊急性を要する、付加保険料や追納の申し込みを事務センターで行うことになったため、機構発足に伴う混乱と、定員欠員の状況の中で、重複チェックをすることができず、大量の書類に混在し、入力漏れが発生してしまいました。	1名	未徴収	2,400	○担当者よりお客様に電話にてお詫びし、説明しました。機構本部へ加算のない金額で収納可能か協議したうえ、その結果を踏まえて正式な回答をすることで了承を得ました。 ○機構本部からの回答を受け、お客様宅を訪問し、加算のない金額で現金領収を行い、了承を得ました。 ○当時の大量の書類に同様の事務処理誤りが無い点検を行い、他に無いことを確認しました。	○グループミーティングにおいて、当該事象を説明し、厳正な事務処理の徹底と、処理の事後確認を複数名で行うことを申し合わせました。	外部
87	付加保険 料納付書 の発行漏 れについ て	未処理・ 処理遅延	千葉	佐原	2010年5月13日	2010年6月1日	○千葉事務センターから、口座振替により前納保険料納付者のお客様で、付加保険料の納付書が発行されていないとの指摘がありました。 ○事務所で調査しましたところ、付加保険料納付書が発行されていないことが判明しました。	○A市役所窓口にて、4月中にお客様より付加保険料納付申出書を受領し、佐原年金事務所宛郵送され、5月12日付で受付をしました。5月13日付で入力処理を行いました。5月13日付で発行されると思い発行しませんでした。 ○付加保険料納付申出書を処理した際、本来は処理スケジュールを経過しているため事務所に発行処理を行うべきところ、新たに担当となった者が業務に不慣れであったことや、課長がその処理内容を見落とししたことが原因です。	5名	未徴収	19,200	○担当者よりお客様に連絡し、お詫びし、説明しました。 ○本部より現金領収する事で了解を得ました。 ○担当者よりお客様に連絡し、全ての方の現金領収対応が終了し、了承を得ました。	○課内で当該事象を報告するとともに、事務処理スケジュールを周知し、処理する際は警告メッセージ等の見落としを発生させないよう周知徹底を指示しました。	内部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生年月日	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	判明契機
88	国民年金保険料口座振替緊急停止後の口座振替再開の処理漏れについて	未処理・処理遅延	神奈川	高津	2009年6月5日	2010年6月1日	○お客様より電話で「平成22年4月分の納付書が郵送されてきたが、私は口座振替を申出しているので、平成22年度の保険料は口座振替で納付されているのではないか」との照会がありました。 ○オンライン記録を確認しましたところ、口座振替緊急停止の処理を行ない口座振替停止となりましたが、その後、口座振替の再開処理を行っていないため、平成22年度1年前納分の保険料が振替されていないことが判明しました。	○納付書による納付との重複納付を避けるために、口座振替緊急停止を行った後、緊急停止後の処理として、口座振替再開処理を行う必要がありましたが、担当者が口座振替再開処理を失念したこと、また、担当者以外の者による緊急停止後の処理の確認が行われなかったことが原因です。	1名	未徴収	182,100	○担当者が電話にてお客様に経過を説明し、謝罪しました。お客様より「平成22年度の保険料が口座振替で引き落とされなかったのは年金事務所の手落ちであるので、平成22年度の1年前納の保険料で納付したい。」との申出がありました。 ○担当課長が電話にて、お客様に平成22年度の保険料について、口座振替による1年前納額と同額の保険料で納付できることになったことを説明し、お客様が来所され、保険料を収納しました。また、後日平成22年度の保険料を収録した「被保険者記録照会回答票」を送付することを説明しました。 ○お客様に「被保険者記録照会回答票」を送付しました。	○課内会議において、当該事象を説明し、今後口座振替緊急停止行った場合は、緊急停止後の処理として、口座振替再開処理又は口座振替辞退処理を必ず行うよう職員に周知しました。また、口座振替緊急停止を行ったものについて、緊急停止後の処理が確実に行われているか、担当者の確認に加え補助者による確認を行うこととしました。	外部
89	特別支給の老齢厚生年金裁定と同時期に処理された国民年金保険料口座情報が作成されなかったことについて	未処理・処理遅延	愛媛	事務センター	2010年1月29日	2010年6月8日	○年金事務所からの事故報告により口座情報が作成されていない被保険者様がいたことが判明しました。他に同様の被保険者様がいないか確認しましたところ、任意加入時の口座振替情報が作成されていない被保険者様がいたことが判明しました。	○任意加入者にかかる国民年金保険料口座振替納付(変更)申出書(早割)の処理をする際に、裁定中表示の解除後に入力すべきところ、期日がないことから表示を取り消しのうえ入力を行い、結果として口座情報が作成されていない事象が発生しました。	1名	未徴収	75,980	○グループ長がお客様宅を訪問し、お詫びし、事象説明を行いました。 ○口座振替の未実施及び納付期限が経過した付加保険料の領収について、機構本部と個別協議を行い、その結果をうけて、お客様宅にグループ長が訪問し、謝罪とともに、付加付定額保険料、付加付前納保険料を現金領収しました。併せて、裁定中表示を取り消し、口座振替変更入力を行いました。	○年金給付グループと協議し、裁定中表示取消にかかる進行管理票を作成し、双方(国民年金グループ、年金給付グループ)でその進行状況を管理確認できる体制を構築しました。さらに、年金給付グループにおいては、裁定中表示取消、登録時の裁定状態の確認の徹底を図りました。	内部
90	付加保険料申出書の未入力について	未処理・処理遅延	大阪	枚方	2010年4月27日	2010年6月8日	○国民年金被保険者関係届の国民年金付加保険料申出書をA市役所にて受付し、年金事務所に回付されましたが、端末に未入力となっていることが判明しました。 ○進達された届書を受付簿担当の特定業務職員が、A市役所より別途職員へFAX依頼済の届と思い込み決済待ちとして保管していましたところ、1ヶ月経過しても職員からFAX(決裁済)が手渡されないのでおかしいと思い、調べましたところ、未入力に気づいたものです。	○国民年金関係届について、受付簿を基本に定期的に未処理分について、確認でききれていなかったことが原因です。 ○付加保険料申出書にA市役所が年金事務所連絡済の付箋が貼ってあり、それをFAX依頼済と勘違いしたことも原因の一つと考えられます。	1名	未徴収	400	○課長及び担当者が、ご本人様の奥様に電話にて、今回の事象を説明しましたが、本来納付することが出来た分の納付を認めてほしいとのお申出がありました。 ○機構本部国民年金部に協議書し、回答に基づきご本人様へ連絡し、付加保険料を領収し、了承を得ました。	○課内において、国民年金関係届受付簿を基本に毎週未処理分の確認を担当者が行うことを申し合わせました。	外部
91	国民年金被保険者資格取得届の入力漏れについて	未処理・処理遅延	岡山	高梁	2006年12月7日	2010年7月8日	○事務センターにて国民年金被保険者資格喪失届を入力しようとしたところ、資格記録に資格取得日履歴がないため、事務センターから資格取得届を保管している当事務所に処理状況の確認を求められ、搜索・確認した結果、資格取得届の入力漏れが判明しました。	○当事務所にて資格取得届を入力処理する際、基礎年金番号相違及び厚生年金保険資格取得済みであったため、届書2件の入力処理を保留しました。補正確認後、入力処理すべきところを、誤って「入力済」印を押印し、未入力の状態となりました。その後、入力処理済の届書とまとめて決裁を受けていたものです。 ○届書入力後の処理結果リストとの突合確認が不十分だったことが原因です。	2名	未徴収	927,680	○該当者2名のうち、A様宅へ所長及び国民年金課長が訪問し、謝罪し、経過説明をし、納付督促及び免除勧奨を実施しました。時効消滅保険料に対する遡及納付や免除遡及申請の意思はなく、納付可能分から納付検討する旨を意思表示され、入力漏れ事故に対し了承を頂きました。 ○B様へ電話し、国民年金課長から経過説明し、謝罪しました。入力漏れ事故に対し了承を頂きました。時効消滅保険料に対する遡及納付や免除遡及申請の意思はありませんでした。	○入力担当者と別課員による届書入力相互チェック、及び課長決裁による入力再確認を行うことを徹底しました。	内部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生年月日	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	判明契機
92	国民年金付加保険料納付申出書の処理遅延等による納付書未送付について	未処理・処理遅延	ブロック本部	南関東	2007年10月1日 2009年6月1日	2009年6月10日 ～ 25日	○付加保険料納付申出書を市区町村国民年金主管課窓口へ提出されたお客様から、付加保険料込みの納付書が届かないとお問合せにより判明しました。 ○当時の神奈川県社会保険事務局年金課国民年金係より同様の事務処理誤の有無について事務センター並びに年金事務所に確認しましたところ、他に18件が判明しました。	○神奈川県事務センターの業務集約を平成21年4月に実施しましたところ、繁忙期で大量の書類が事務所から送付されたことによる審査事務の滞留及び国民年金業務に不慣れな職員による複合帳票の見落とし等により、付加保険料納付申出月からの納付書が作成されませんでした。	19名	未徴収	16,720	○付加保険料納付申出をされましたお客様に謝罪を行い、付加保険料の収納につきましては機構本部と協議のうえご回答差し上げることでご了承いただきました。 ○ご本人様と連絡が取れない1名を除き、未請求分の付加保険料を現金にて領収するとともに謝罪をし、ご理解をいただきました。 ○連絡の取れなかった1名についても謝罪をするとともに不足分の付加保険料を現金にて領収し、ご理解をいただきました。	○事務センターにおいて全職員に対し当該事象を説明し、付加保険料納付申出書の処理状況の進捗管理を徹底するとともに、社会保険オンラインシステム上納付書が作成されない口座振替者等の事前確認及び決裁時には当該納付書の添付をすることを徹底しました。	外部
93	口座振替停止解除の失念により口座振替前納が実施されなかった件について	未処理・処理遅延	新潟	新発田	2009年12月	2010年5月17日	○「口座振替長期停止者一覧表」に、停止事由が委託者都合による振替停止(事務所から金融機関への緊急停止依頼によるもの)で振替方法が1年前納という事例があったことから、疑問に思った担当者が経過について調査しましたところ、本来、昨年中に停止を解除し、平成22年度の口座振替1年前納が行われていなければならない案件であることが判明しました。	○当時配信された、「口座振替停止者一覧表」に基づき停止解除を行っておれば、今回の事象は発生しなかったものですが、担当者が処理を忘れたこと(失念)により発生したものです。	1名	未徴収	148,320	○担当者がお客様のご自宅へお伺いし、お詫びのうえ、事象を説明しました。口座割引の金額による領収については機構本部と協議のうえ後日回答する旨をお伝えし、了承を得ました。 ○本部より協議の回答を受け、ご自宅へお伺いし、割引前納金額にて現金領収しました。	○今後は、口座振替長期停止者一覧表の管理を行い、複数名で確認し処理を行うこととし、ミーティングで事象経過を説明し、周知、徹底しました。	内部
94	国民年金保険料前納納付書の未送付について	未処理・処理遅延	東京	葛飾	2008年5月	2010年5月18日	○お客様より、今年度の1年前納の納付書が届いていないとのご指摘を電話でいただき、国民年金保険料前納納付書の未送付が判明しました。	○記録を確認しましたところ、平成20年5月「取引無し」により口座振替が停止となっていて、本来であれば口座振替の辞退届を提出いただくよう勧奨すべきところですが、当時の経緯は不明ですが、勧奨を行った経緯は見当たりませんでした。これにより、今年度の前納納付書が作成されていないことが判明しました。	1名	未徴収	177,400	○担当者よりお客様に当所の事務処理誤りにより納付書を送付していないことをお詫びし、機構本部に対し協議をし、結果をお知らせすることで了承を得ました。 ○機構本部からの協議の回答を受け、お客様宅を訪問し、1年前納の金額で現金領収し、了承を得ました。	○口座振替不能調査一覧表により口座停止者に対し適切に調査し、口座振替の解除等処理するよう指示しました。	外部
95	国民年金資格取得届の入力漏れについて	未処理・処理遅延	滋賀	事務センター	2010年2月22日	2010年5月24日	○ご本人様のご主人様が、A市役所の窓口へ国民年金取得届を提出したが、希望していた1年前納の納付書が届かないとお申出がありました。 ○事務センターにおいて関係書類の抽出と調査を実施しましたところ、取得届が未入力のまま処理完了分に混在していたことが判明しました。	○A市提出の一覧リストにより入力処理し、リスト中の当該取得分についても入力すべきところ、処理を失念し、入力漏れとなったものと推測されます。	1名	未徴収	177,980	○担当者よりご本人様のご主人様に事象を説明し、お詫びしました。1年前納をするつもりであったのに、年金機構のミスでそうした取扱が出来ないことに納得できず、前納の取り扱いを求めているとのことでしたので、機構本部に協議をすることでご了解いただきました。 ○機構本部からの回答を受け、ご本人様に連絡のうえ、訪問し、再度お詫びし、1年前納額で現金領収をし、ご了承を得ました。 ○事務センターにおける補正等の事後処理が完了しました。	○グループ内職員に対しより慎重な結果チェックの徹底を行うことを指示しました。	外部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生日月日	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	判明契機
96	前納納付書の送付遅延について	未処理・処理遅延	静岡	浜松東	2010年5月13日	2010年5月31日	○前納納付を申込したお客様より、前納用納付書が指定期限当日である本日届いたとの連絡がありました。確認しましたところ、前納用納付書の送付が遅延していたことが判明しました。	○お客様は区役所に満額の老齢基礎年金を受給するため高齢任意加入の手続をされており、すぐに区役所から当事務所あてに前納用納付書の作成依頼があり、担当者もその日のうちに前納用納付書は作成していましたが、当日の発送は出来なかったため翌日発送するつもりでいて、そのまま発送するのを忘れていたことに平成22年5月21日の夜に気づき、切手を貼って帰宅途中のポストに投函しました。 ○しかしながら、投函した封筒がポストのどこかに引っかかっていたいたのか詳細は不明ですが、郵便局が受付したことを表す封筒の消印は平成22年5月29日となっており、お客様の手元に届いたのは平成22年5月31日の指定期限当日となっていました。	1名	過徴収	140	○担当課長がお客様に電話にてお詫びし、お客様の家を訪問のうえ再度謝罪しましたところ、お客様からは前納分として領収するよう要望があったため、上部機関と相談のうえ回答すると伝えました。 ○本部国民年金部より、「納付書で前納する額と同様の保険料を現金領収証書を使用し徴収しても差し支えない」との回答があり、担当課長がお客様の家を訪問し、改めて謝罪のうえ、現金領収証書にて保険料を徴収しました。	○課内会議において、当該事象を説明し、発送書類の送付を忘れることがないように気をつけるよう指示したほか、他の書類にまぎれないよう、整理整頓を心がけるように指示しました。	外部
97	1年前納口座振替不能について	未処理・処理遅延	鹿児島	事務センター	2010年1月28日	2010年6月1日	○国民年金任意加入被保険者様から、平成22年1月に加治木年金事務所に郵送で1年前納の口座振替申出書を提出したが、平成22年度分の1年前納が振替されていなかったとの電話が加治木年金事務所にありました。 ○加治木年金事務所からの電話を受け、事務センターの1月処理済の口座振替申出書を確認しましたところ、金融機関用の申出書が綴られたままになっており、金融機関での登録が完了していなかったことが判明しました。	○金融機関の確認印が、押印されていたため、当然金融機関用の控えは、金融機関で受理しているものと思い込み処理したことによります。 ○業務が繁忙な時期であり、受付時、入力後の確認が十分でなかったことによります。 ○当時、口座振替担当者が代わり、今回のような事例が振替不能になる恐れがあることを十分認識できておらず、誤りを発見できなかったことによります。	1名	未徴収	177,400	○国民年金課長が、ご本人様のご主人様に電話でお詫びし、説明しました。前納額での領収ができないか機構本部と協議するということで了承されました。 ○機構本部から1年前納保険料額と同額の保険料で徴収しても差し支えない旨の回答があり、国民年金課長がご自宅を訪問し、現金領収証書にて、領収しました。	○今回の事例について担当者に再度周知を行い、口座振替申出書を受付けて書類の振分をする際、確認印が押印されたものであっても、金融機関用の控えが残っている場合は確実に金融機関へ回付するよう指示しました。 ○また、入力後の決裁時にも申出書の1枚目(年金事務所用)以外のものが添付されていないかの確認の徹底を図ることとしました。事務所受付分の口座振替申出書につきましては、事務所に今回の事例を周知し、金融機関の控えが残っていないか十分確認してからセンターへ進達するよう依頼しました。 ○朝礼で、当該事象を説明し、今後さらに各部署(決裁時)で点検の徹底を図っていくことを申し合わせました。	外部
98	クレジットカード納付申出書の未処理について	未処理・処理遅延	島根	事務センター	2010年7月16日	2010年7月20日	○クレジットカード納付申出書の決裁の際、保留理由から平成22年7月12日(口座振替情報締切日後)から16日(クレジットカード申込等締切日)まで間に処理しなければならない申請書が処理されていないことが判明しました。	○口座振替の当月納付からクレジットカード納付の1年前納への変更のためクレジットカード納付申出書が6月25日(センター受付30日)に松江年金事務所に郵送され、松江年金事務所では口座振替からクレジットカード納付への変更の際の納付方法を被保険者様に説明しました。その際に被保険者様から7月分は口座振替で、8月分からクレジットカードにより納付したい旨の申出があったことから島根事務センターでは口座振替を生かすため7月の口座振替情報締切日後に処理しようと一時保留としました。 ○8月分保険料からクレジットカード納付するためには、7月の口座振替情報締切日後(平成22年7月12日)から7月クレジットカード申込等締切日(16日)までの間に処理しなければならないが、誤ってクレジットカード申込等締切日まで処理しなかったことによるものです。	1名	—	0	○電話にて事象を説明したうえでお詫びをしました。その際、8月分保険料の納付について確認しましたところ、口座振替による納付を申し出られたため、クレジットカード納付申出書を処理保留とし、8月12日から20日までの間に処理することとし、了承を得ました。	○7月22日朝礼時に国民年金グループ全員に事象を説明し、年金事務所等から指示事項がある場合は、複数で指示内容を確認し対応するよう指示をしました。	内部

整理 番号	件名	事故 等の 区分	県名	事務所名	発生年月日	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 契機
99	国民年金 保険料口座振替依 頼書の送付漏れに ついて	未処 理・ 処理遅延	埼玉	大宮	2010年3月16日 ～ 24日	2010年5月18日 2010年5月19日	○お客様から、口座振替が行なわれていないとの電話による申出がありました。確認しましたところ、事務センター保管の口座振替申出書に金融機関用の口座振替依頼書が添付されていることが判明しました。	○事務センターに口座振替申出書を送付する際に、金融機関に送付すべき口座振替依頼書を一緒に送付してしまったことによるものです。また、事務センターにおいても入力処理後、金融機関に送付すべきところ、そのまま保管してしまったことによるものです。	2名	未徴収	359,500	○担当者がA様に電話し、今回の事象を説明してお詫びをしました。1年前納の金額での収納を希望されましたため、機構本部に協議することで了承を得ました。 ○機構本部からの回答を受け、担当者がA様宅に訪問し、改めてお詫びし、1年前納の金額で現金領収し、了承を得ました。 ○担当者がB様に電話し、今回の事象を説明してお詫びをしました。1年前納の金額での収納を希望されましたため、機構本部に協議することで了承を得ました。 ○機構本部からの回答を受け、担当者がB様宅に訪問し、改めてお詫びし、1年前納の金額で現金領収し、了承を得ました。 ○口座振替依頼書を金融機関へ送付しました。	○ミーティングで課員に事象を説明し、注意喚起を図りました。口座振替担当者を2人にするなど事務処理体制を見直しました。また、埼玉事務センター国民年金グループ長に連絡し、事象を報告しました。	外部
100	口座名義人入力ミスによる国民年金保険料の口座振替不能について	入力誤り	東京	世田谷	2010年1月14日	2010年5月25日	○平成22年度から振替が始まるお客様のデータを、口座振替不能調査一覧表により確認していましたところ、口座名義人が間違っていたことにより、国民年金保険料の口座振替不能となっている方が判明しました。	○口座振替の登録を行う際のカナ氏名の誤入力、確認ミスによるものです。 ○通常、口座振替担当者が入力後、入力リストと申込書の内容を突合し、その後、二次チェックとして別の担当者がリストと申込書を突合し、その後決裁を受けますが、どのチェックでも見つけることができませんでした。	1名	未徴収	177,400	○担当者からお客様に連絡し、お詫びしましたが、お客様としては1年前納と同じ金額で保険料を支払いたいとのことでした。機構本部へ協議をすることで了承を得ました。 ○機構本部からの回答を受け、お客様宅を訪問し、1年前納と同じ金額を現金領収し、再度お詫びし、了承を得ました。	○課内会議にて本件の共有及びチェックを丁寧に行うように周知しました。	内部
101	国民年金保険料口座振替入力誤りに ついて	入力誤り	宮城	大河原	2010年2月19日	2010年5月25日	○国民年金保険料が振替されていないとの連絡がお客様より電話にてありました。 ○確認しましたところ、当所で口座振替申出書の入力の際、口座名義人について誤入力をしていた事が判明しました。	○担当者が口座名義人について誤入力し、その後処理結果リストとの読み合わせ時にも誤りに気づけなかった事によるものです。	1名	未徴収	182,100	○課長がお客様に電話にて今回の事象を説明し、お詫びしました。口座振替されるはずだった金額により納付を希望されましたため、機構本部に協議する事を伝え、了承を得ました。 ○機構本部からの回答を受け、お客様宅を国民年金課長が訪問し、改めてお詫びのうえ、1年前納額で保険料を収納し、了承を得ました。	○課内会議において、当該事象を説明し、入力後は課長を含め複数名により慎重にチェックする事を指示しました。	外部
102	国民年金保険料口座振替納付申出書の金融機関コードの誤入力に ついて	入力誤り	愛知	大曽根	2009年10月5日	2010年5月28日	○国民年金保険料の前納分が振替不能となり、ご本人様あてにお知らせ文書を送付しました。 ○ご本人様より電話にて照会があり、確認しましたところ、国民年金保険料口座振替納付申出書の金融機関コードの誤入力が判明しました。	○国民年金保険料口座振替納付申出書の入力の際、金融機関コードを誤って入力し、決裁段階においても誤入力を見落としたことによるものです。	1名	未徴収	182,100	○担当課長がご本人様に電話にて、今回の事象を説明しお詫びし、引き落しできなかった国民年金保険料の前納分の取扱いについて、機構本部と協議のうえ連絡する旨を説明し、了承を得ました。来年度以降の分については、正しく入力しなおした金融機関で口座振替させていただく旨も説明し、了承を得ました。 ○機構本部からの回答を受け、担当課長がご本人様宅を訪問し、改めてお詫びし、1年前納額と同額を現金領収し、了承を得ました。	○課内会議において、当該事象を説明し、複数名によるチェックを必ず行うよう申し合わせました。また決裁時においても改めてチェックするよう指示しました。	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 契機
103	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	愛知	岡崎	2009年6月23日	2010年5月31日	○ご本人様のお母様より、「1年前納の口座振替を昨年依頼したが、口座から引落としされていない。納付書が届いた」旨の電話が入り、国民年金保険料口座振替納付申出書を確認しましたところ、金融機関コ-ドが誤って入力されていたため、「取引なし」として口座振替不能となっていたことが判明しました。	○郵送にて受付した口座振替納付申出書に金融機関の確認印がないため、金融機関に対し、金融機関使用欄確認印の押印を依頼しました。金融機関事務統括部にて受付し、確認印及び金融機関コードを記載したと思われる口座振替納付申出書が返戻されました。この際、本来のコ-ド○○2のところ、○○1と誤っていることに気づかず、そのまま愛知事務センターへ回送し、入力処理されてしまったものです。 ○また、愛知事務センター-入力後の当所決裁時においても金融機関支店コ-ド誤りのチェック漏れをしたことが原因です。	1名	未徴収	177,400	○国民年金課長がご本人様のお母様に電話し、今回のお詫びと事象説明を行い、副所長、国民年金課長がご本人様宅を訪問し、あらためてお詫びし、今後の対応は、本部と協議のうえ、後日連絡するのでお時間をいただきたい旨を話し、了承を得ました。 ○ご本人様へ電話し、現金領収する旨を説明し、ご本人様宅を訪問し、1年定額前納額を現金領収しました。	○課内会議において、金融機関コードの誤記入防止及び審査チェックの徹底を指示しました。また、一次、二次チェックのゴム印を作成し、チェック体制強化を図りました。	外部
104	国民年金 前納保険料の口座振替不能 について	入力誤 り	埼玉	川越	2009年10月14日	2010年6月3日	○口座振替不能調査一覧表を確認していたところ、「預金取引なし」で振替不能となった者の中に、当所で金融機関コードを誤って入力していたために1年前納の振替が行われなかったお客様がいたことが判明しました。	○60歳以降の任意加入手続きに伴い提出された口座振替納付申出書を処理する際、担当者が金融機関コードを誤って記載し、そのまま入力処理を行ったことによるものです。また、入力内容については複数名による確認を行っていましたが、記載したコードの正否については確認をしておりませんでした。	1名	未徴収	182,100	○担当課長がお客様様に電話にて連絡し、謝罪し、対応について機構本部と協議したうえで対応させていただく旨説明し、後日改めてご連絡させていただくこととしました。 ○協議の結果を受け、お客様が来訪され、担当課長が経過を説明、謝罪し、口座振替による1年前納金額(定額付加)の保険料を現金領収証書により領収しました。	○課内会議において事象を報告し、処理に当たっては複数名による確認を徹底するよう指示しました。 ○また、課内会議において対応結果を説明し、再度確認を徹底するよう指示しました。	内部
105	国民年金 保険料口座振替の実施不能 について	入力誤 り	滋賀	事務 センター	2009年4月21日	2010年6月2日	○草津年金事務所で「口座振替不能一覧表」により振替不能者の確認をしましたところ、口座名義人相違により1年前納が行えていない事例がありました。 ○草津事務所で届書を確認したところ、口座名義人氏名の入力誤りにより振替不能となったことが判明しました。	○事務センターの入力処理において、口座名義人のカナ氏名を誤って入力してしまいました。キータッチの誤りによる誤入力と考えられますが、入力結果チェックにおいて確認できず、修正入力が行えなかったことにより、事務処理誤りとなりました。	1名	未徴収	177,400	○ご本人様のお母様と連絡が取れ、ご本人様は学生であり実質的な納付者のご両親であるとのことで、電話にて謝罪とともに経過を説明しました。学生ということもあり、できる限り安い方法と考え昨年のうちに口座振替による前納割引を申請している。きちんと手続きをしているのに割引が受けられないのは納得できないので、今年度の割引前納を行うよう申出がありました。 ○機構本部国民年金部より現金領収で前納額相当分の領収と前納扱いを行うことを可とする回答があり、協議結果を電話で説明のうえ訪問を申し出ましたが、近隣であることから事務所への来所を希望されたため、現金持参をお願いしました。 ○ご本人様のお母様が来所され、前納額相当分を現金領収しました。 ○収納にかかる補正等事後処理が終了しました。	○職員及び派遣職員に誤り内容を周知し、入念な処理結果リストのチェックを行うよう徹底しました。	内部

整理 番号	件名	事故 等の 区分	県名	事務所名	発生年月日	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 契機
106	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9日	2010年5月24日	○電話にて大月年金事務所から、前納振替 できなかった者について11ヶ月前納の納付 書を準備中に、「口座振替不能調査一覧表」 の調査から最近の処理の事案で照会があり ました。 ○確認しましたところ、口座名義人の入力誤 り及び金融機関支店コードの入力誤りが判 明しました。	○送付されました口座振替納付申出書を受 付し、該当金融機関へ口座番号の確認を実 施し、確認証明の申出書を受付しました。 ○A様分の入力処理時に口座名義人を入力 しましたが、入力を誤り、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。 ○B様分の入力処理時に金融機関支店コー ドを入力しましたが、入力を誤り、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。	2名	過徴収	2,240	○国民年金グループ長よりA様に電話 連絡し、お詫びし、これまでの状況に ついて説明しましたが、「口座振替に よる1年前納の金額で納付できない か」とお申出があり、機構本部に協議 することで了承を得ました。 ○機構本部からの回答を受けて、A様 宅を訪問し、再度お詫びのうえ、1年 前納の金額で現金領収し、了承を得 ました。 ○国民年金グループ長よりB様に電 話連絡し、お詫びし、これまでの状況 について説明しましたが、「口座振替 による1年前納の金額で納付できない か」とお申出があり、機構本部に協議 することで了承を得ました。 ○機構本部からの回答を受けて、B様 宅を訪問し、再度お詫びのうえ、1年 前納の金額で現金領収し、了承を得 ました。	○再度、全員へ周知するとともに、二 重チェック、決裁においての確認を図 ることとしました。	外部
107	国民年金 前納保険 料の口座 振替不能 について	入力誤 り	埼玉	川越	2010年2月19日	2010年5月31日 2010年6月1日	○お客様より1年前納の口座振替が行われ ていないとの問い合わせがあり、確認しまし たところ、当所で金融機関の支店コードを 誤って入力していたことが判明しました。ま た、口座名義人氏名を誤って入力していた件 も判明しました。	○60歳以降の任意加入手続きに伴い提出 された口座振替納付申出書を処理する際、 担当者が金融機関支店コードを誤って記載 し、そのまま入力処理を行ったことによるもの です。また、入力内容については複数名によ る確認を行っていましたが、記載したコードの 正否については確認をしておりませんでした。 ○また、口座振替納付申出書を処理した際、 担当者が口座名義人氏名を誤って入力して しまいました。入力内容については複数名によ る確認を行っていましたが、その誤入力を見 つけられなかったことによるものです。	2名	未徴収	359,500	○担当課長がにA様に電話にて連絡 し、謝罪し、対応について機構本部と 協議したうえで対応させていただく旨 説明し、後日改めてご連絡させていた だくこととしました。 ○担当課長がA様宅を訪問し、改めて 謝罪・説明し、口座振替による1年前 納金額の保険料を現金領収証書によ り領収しました。 ○担当課長がにB様に電話にて連絡 し、謝罪し、対応について機構本部と 協議したうえで対応させていただく旨 説明し、後日改めてご連絡させていた だくこととしました。 ○担当課長がB様宅を訪問し、改めて 謝罪・説明し、口座振替による1年前 納金額の保険料を現金領収証書によ り領収しました。	○課内会議において事象を説明し、決 済時には入力後に表示される画面を 添付することとし、確実に確認が行え るようにしました。 ○課内会議において対応結果を説明 し、処理に当たっては複数名による確 認を確実に行うよう指示しました。	外部
108	国民年金 前納保険 料納付書 の発行誤 りについて	通知 等 の 作成誤 り	兵庫	三宮	2009年12月1日	2010年4月13日	○「ねんきん定期便が郵送されてきたので、 印字されている内容を見たところ、平成21年 12月から平成22年3月の国民年金保険料 が付加保険料も含め納付したはずが定額納 付になっている」との電話照会がお客様より ありました。 ○確認しましたところ、付加保険保険料を含 めた前納納付書を再発行すべきところ、旧三 宮社会保険事務所で誤って定額保険料のみ の前納納付書を再発行したことが判明しまし た。	○旧三宮社会保険事務所で、平成21年10 月6日に付加保険料納付納付申出書を受理 し、処理を行っています。平成21年12月1 日に保険料の前納納付書の送付依頼が電 話であったため、納付書作成処理を入力する 際に、付加保険料の前納納付書を再作成す べきところ、定額保険料のみの前納納付書 を作成し、ご本人様あてに送付したことによ るものです。	1名	未徴収	1,590	○担当課長がご本人様に電話で謝罪 し、説明しました。機構本部へ平成21 年12月分～平成22年3月分の付加 保険料を前納額で納付できるように協 議することで了承をいただきました。 ○本部からの協議の回答を受け、ご 本人様に連絡し、来所いただき、改め てお詫びのうえ、平成21年12月分～ 平成22年3月分の付加保険料を前納 額で現金領収しました。	○納付書再作成を行った場合、保険 料納付種別が必ずご本人様のお申出 内容であるか確認し、複数名による チェックを必ず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	判明契機
109	旧保険料表示の帳票で「お知らせ」はがきを作成していた件について	通知等の作成誤り	埼玉	事務センター	2010年4月～5月	2010年6月11日	○「クレジット納付のお知らせ(はがき)」が届いたお客様からの連絡により、旧保険料表示の帳票で「お知らせ」はがきを作成していたことが判明しました。	○「クレジット納付のお知らせ(はがき)」を作成する際、本来、平成22年度保険料が記載された帳票に印刷作成し送付すべきところ、平成21年度保険料が記載されている旧年度帳票に印刷を行い、お客様に送付しました。 ○年度が変わった場合には旧年度帳票から新年度帳票に切り替えが必要であるにもかかわらず、業者への周知、確認を怠ったために発生しました。	977名	—	0	○対象者に対し、お詫びの文書(正誤表)を送付しました。	○国民年金グループ職員及び業務委託業者に年度初めの注意事項として周知しました。	外部
110	国民年金付加保険料納付書の送付漏れ等について	通知等の作成誤り	山口	事務センター	2009年12月～2010年4月	2010年6月9日	○宇部年金事務所において「付加保険料未納者一覧表」から納付書発行履歴等を確認しましたところ、国民年金付加保険料にかかる納付書が発行されていない事象が4件判明しました。県内で同様なケースが無いかを確認したところ、他に3件が判明しました。	○付加保険料にかかる納付書の発行につきまして、口座振替やクレジット納付利用者の場合、必要に応じて納付書を発行することとされていますが、必要なケースについての理解が不足していました。 ○また、発行された納付書の発行スケジュールの確認が不十分でした。	7名	未徴収	4,800	○担当課長が電話にてお詫びし、お客様宅(6名)を訪問のうえ、再度謝罪し、付加保険料を領収しました。 ○1名のお客様につきましては、担当課長が電話にてお詫びし、説明し、ご理解を得ました。	○グループ内会議において当該事象を説明し、入力処理後の納付書発行まで確認するよう徹底しました。また、県内の国民年金担当課長にも当該事象を説明し、確認を徹底しました。	内部
111	国民年金付加保険料納付書の誤送付について	誤送付・誤送信	京都	事務センター	2010年6月21日	2010年6月28日	○A市役所国民年金担当者から「B様からC様の納付書が混入されて届いているとの連絡があったがどうしたらよいか」と問い合わせがありました。 ○確認しましたところ、両者ともに付加納付申出があり、同時期に処理し、受理通知と納付書を送付する際にB様あての封筒にC様の納付書(2枚のうち1枚)を混在させて送付していたことが判明しました。	○アシスタント契約職員が付加申出受理通知と付加保険料納付書を封入する際に、基礎年金番号・氏名等を確認せず、B様宛の封筒にC様の納付書を同封したためです。 ○また、送付時における複数名による相互チェックすることなくそのまま送付したことによるものです。	2名	—	0	○担当者がB様宅へ電話しましたが、不在のため、お母様に事象を説明のうえ謝罪しました。誤送付した納付書の回収について訪問は不要とのことで、当センターから送付する返信用封筒で返送していただくこととしました。 ○担当者がC様宅へ電話しましたが、不在でした。後刻、ご主人様から電話があり、今回の事象を説明し謝罪しました。送付物を確認していただいたところ、納付書がないとのことでした。再交付のうえ送付することで了承を得ました。なお、誤送付した納付書を確実に回収し、連絡することとしました。 ○B様からC様の納付書が送付され回収が完了しました。 ○B様とC様にそれぞれ改めて電話にて謝罪のうえ、納付書の回収が完了したことを報告しました。	○班内ミーティングにおいて、事務処理マニュアルに従った処理の徹底を図るよう周知し、発送物については必ず複数名による相互チェックを必ず行うよう指示しました。また、混在・漏れの防止のため、決裁時には発送物をクリアケースに入れることとしました。	外部
112	国民年金保険料還付請求書の誤送付について	誤送付・誤送信	滋賀	事務センター	2010年6月18日	2010年7月15日	○彦根年金事務所に差出人無記入の封筒で、「別人の還付請求書と一緒に送られてきた。電話が通じないので返送します」とのメモが同封された還付請求書の送付があり、国民年金保険料還付請求書の誤送付が判明しました。	○彦根事務所からの連絡により事務センターにおいて確認を行いましたところ、同還付請求書は年事務センターより発送したものであることが判明しました。 ○原因としては、二重チェック体制は取っていたが、チェック内容が不完全であったものと考えられます。	2名	—	0	○ご本人様のお父様と面談し、誤送付によりご本人様の個人情報が見えちゃったことの謝罪と、経過説明を行い、ご了承をいただきました。ご本人様にはお父様から説明をしていただきました。	○グループ全体に事象の周知を行い、発送時のチェックについては基本に忠実な対応を徹底するよう指示しました。	外部

整理 番号	件名	事故 等の 区分	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明 契機
113	市役所窓口における説明誤りによる付加保険料納付できなかった事案について	説明誤り	沖縄	コザ	2010年4月22日	2010年6月7日	○ A市役所で付加申出の手続きをされましたお客様から、A市窓口での説明のとおり、2通送られてくる2通目の納付書を待っていたら、付加保険料の納付期限を過ぎてしまい納付できなくなったことについて、A市役所へ問い合わせしたところA市役所では対処できないとコザ年金事務所を案内されたとのことでした。 ○ 付加申出の手続き時の説明において、納付書2通送られるので後から届く2通目の納付書で納付の説明を受けた、納付書を待っていたが、届かないのでA市に問い合わせしようと届いた納付書を確認すると付加保険料が含まれた納付書であり、すでに4月分付加保険料についての期限が過ぎていた、窓口での誤った説明により、付加保険料4月分を納付できなかったことは、到底納得いかず、日本年金機構の事務処理誤りによるものであるので、4月分付加保険料を納付できるようにしていただきたいとお申出がありました。	○ A様(2名分)の取得届を受付し、付加申出受付しているA市に確認しましたが、窓口担当者は詳細は覚えていない、また、この件で事務センター・年金事務所への確認等は行っていないとのことでした。窓口の説明において、取得届と付加申出が、別々に提出された場合は納付書が2通届くことがある旨を説明しているとのことでした。 ○ 付加申出受付時における説明及び確認不足によるものです。	2名	未徴収	400	○ 担当者がお客様にお詫びし、平成22年4月分の付加保険料につきましては、機構本部へ協議することで了承を得ました。 ○ 機構本部からの回答を受け、担当者がお客様宅を訪問し、再度お詫びのうえ、平成22年4月分付加保険料2名分を現金領収し、了承を得ました。	○ 付加申出書の受付の際には、事務センター等へ照会を行い、お客様に案内する旨をA市役所と申し合しました。	外部
114	付加保険料納付について	説明誤り	東京	練馬	2010年4月1日	2010年5月31日	○ お客様が事務所に来所され、国民年金任意加入及び4月分からの付加保険料納付の申出をされました。 ○ 窓口担当職員は、付加保険料納付は申出があった月より納付できますと伝えましたところ、お客様より、4月1日来所時に5月31日に申出すれば、4月分より付加保険料を納付できるとの説明内容と違うとしてのお申出がありました。 ○ 再度来所され、4月1日の職員との対応メモを持参し、(そのメモの内容に1ヶ月分(4月から2月分)の付加保険料等について記載があり)、4月分から付加保険料を納付できないのは納得いかないとお申出がありました。	○ 当時の担当者と思われる准職員に確認しましたところ、お客様が説明誤りとする内容につきましては記憶にないとのことでした。(通常、付加保険料申出があれば、その場で納付書を発行しています) ○ 当事務所には、平成22年4月1日の対応内容のメモ等はありませんでした。 ○ 60歳以降の任意加入申込時期(5月31日)と付加保険料申出(申出された月より納付できる)の説明がお客様に正しく伝わっていないのが原因です。 ○ また、4月分からの付加保険料納付意思を確認したにも関わらず、4月分の納付書の送付、又は4月中の来所の指示をしなかったことも原因です。	1名	未徴収	400	○ 結果としてお客様に不利な状況になったことは、お客様に対して、分かりやすい説明がされなかったことが大きな原因であり、お客様には瑕疵はないと判断し、このことについて、当事務所の説明誤りと判断しました。平成22年4月分の付加保険料納付について、機構本部へ協議書を送付しました。 ○ 機構国民年金部より協議結果に基づき、「遡及して付加納付の申出があったものとみなすことはできない」旨の回答文書をお客様に送付しました。	○ 職員に、お客様の対応として、お客様の要望をよく聞くとともに、内容確認し、分かり易い言葉で丁寧に対応するように再度徹底しました。(回答内容について、必要に応じてメモ等を残すよう指示しました)	外部
115	国民年金任意加入の説明誤りについて	説明誤り	静岡	三島	2010年6月22日	2010年6月25日	○ お客様から電話により、60歳になったが国民年金の過去の未納分を支払いたいと相談をしたところ、市役所で任意加入の手続きをするよう指示された、市役所にて手続きをしたところ「厚生年金加入中」であるとして任意加入できなかったとお話がありました。	○ 電話対応した者が、厚生年金の加入状況等確認不十分のまま回答をしたため、誤った回答をしてしまいました。 ○ 本来であれば、厚生年金加入中・加入は国民年金の任意加入はできないと説明すべきところ、ご本人様が厚生年金に加入中であることを十分に確認しなかったため、任意加入の手続きについて説明してしまい、ご本人様が市役所に手続きに行かれました。 ○ 誤りの原因は、ご本人様の状況を十分に確認しなかったためです。	1名	—	0	○ 所長の柴田より謝罪の電話をするが納得されず、面会のうえ謝罪したいと申し出ましたが、断られました。 ○ お客様へ任意加入のご説明文書を送付しました。	○ 管理職会議で事象を報告し、職員にお客様の情報を十分確認した上でお答えするよう注意喚起を指示しました。	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	判明契機
116	国民年金保険料の過誤納に係る説明誤りについて	説明誤り	愛媛	今治	2010年7月20日	2010年7月21日	○お客様より、国民年金保険料還付請求書及び追納申込書が届いたとの電話照会を今治年金事務所国民年金課にてお受けした際、対応した職員が納付記録情報が納付猶予期間であるものを未納期間と誤認し「平成21年1月分保険料は未納になっている」と回答を行った為、お客様からの「それならば納付したコンビニエンスストアで確認したらよいのか」との問いかけに対し、「そうされますか」と答えた後に電話を一旦保留した際、納付された保険料は納付猶予承認期間であったため過誤納となったことが確認され、電話再開後に還付および追納についてご説明するも上手くお伝えすることが出来ず、電話終了後にお客様がコンビニエンスストアへ問合せに行かれました。 ○コンビニエンスストアへの訪問後に再度お客様から問合せのお電話があり、別の担当課職員が対応したところ上記経過による説明誤りが判明しました。	○本来、お客様へ間違った説明を行ったことをきちんとご説明のうえ正しいご説明を行うべきところを、お客様へ誤解を与えたままとしてしまったため、お客様が適切な事務を行ったコンビニエンスストアへの照会を行うことにより、お客様とコンビニエンスストアへご迷惑をおかけしました。	1名	—	0	○コンビニエンスストアでは滞りなく納付が行われましたが、当所職員が説明誤りを行ったことについての経過とお詫びを記載した手紙を、お客様へお送りいたしました。	○今回の事務処理誤りは基本的な納付記録画面の確認誤りとお客様とのコミュニケーション不足であり、この事例を職員全員へ周知するとともに、基礎知識の再確認とお客様とのコミュニケーションの徹底を促しました。	外部
117	平成21年度国民年金保険料免除申請書の未処理について	受理後の書類管理誤り	大阪	淀川	2009年10月23日以降	2010年6月30日	○お客様から、市場化事業者による国民年金保険料の納付督促DMが届いたが、当該未納期間については保険料免除申請をしたとのことのお申出がありました。 ○保険料免除申請の処理状況を記録管理システムで確認しましたところ、入力処理ができていないことが判明しました。	○免除申請書を当事務所内、A区役所及び大阪事務センターの未処理分等について搜索しましたが、現時点での所在は不明です。 ○当時の進捗管理方法では、個々の免除申請書の処理状況までは管理していなかったこと等により、処理漏れ(申請書の紛失)したと思われます。	1名	—	0	○担当者がお客様に電話し、現在の状況を説明してお詫びしました。また点検・確認のために約1週間時間をいただくことで了解を得ました。 ○担当者がお客様に電話し、対応状況を説明し、免除申請書の所在不明について再度お詫びしました。また、原因、再発防止策等についての文書を本日送付しました。 ○担当者がお客様に電話し、平成21年度免除申請書を再度提出していただくことで了承を得ました。 ○平成21年度免除申請書を受理しました。	○課内会議において当該事案を説明し、処理の遅れや処理漏れの防止のため、免除申請書受付簿(平成22年1月以降)を活用し、定期的に処理状況を点検するよう指示しました。 ○また、A区役所に対しても、国民年金関係書類の厳重な取扱い・管理について協力を求めました。	外部
118	免除取消入力について	事故等	福岡	中福岡	2010年7月2日	2010年7月5日	○指定届書処理結果リストのチェック時に本来、年金事務所では入力不可である国民年金保険料免除取消申請書が入力されていることが判明しました。	○一般窓口において、国民年金被保険者ご本人様が来所された際に、平成22年度分については継続申請により全額免除承認済となっていました。ご本人様が納付を希望(付加保険料申出済)され、即時納付したい旨強く申し出られたため、全額免除承認記録の取消入力を行い、納付書を発行したものです。 ○入力不可であることは承知していましたが、ご本人様の強い要望であったため入力を行ったものです。また、入力できる設定を登録していたことによるものです。	1名	—	0	○指定届書処理結果リストのチェックによる判明後直ちに、国民年金課長が該当職員を指導しました。窓口でお客様からの納付書発行の要望があったとはいえ、国民年金保険料免除申請取消申請書については、本来、年金事務所では入力不可のため、今後入力を行わないよう指示しました。	○該当職員は一般窓口統括者であり、かつ年金記録課の業務も担当しているため、厚生年金・国民年金の両方とも入力できるように設定していましたが、国民年金関係については入力不可となるように設定変更を実施しました。	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 契機
119	障害基礎年金に係る審査決定誤りについて	確認・決定誤り	兵庫	東灘	2003年12月11日	2010年2月3日	○平成21年10月にA区役所にお客様が障害基礎年金裁定請求書を提出され、兵庫事務センターへ請求書が送付され、審査中に以下の点が判明しました。 ○平成15年10月障害基礎年金を請求され、現在も受給されていますが、前回の請求書を確認しますと、直近1年で納付要件を見ており、初診後の納付のため納付要件がありませんでした。(保険料を納付しなければならない期間のうち、3分の2以上の納付済期間がなく、初診日の属する月の前々月までの1年間で未納により納付要件もありませんでした) ○また、障害基礎年金受給のため国民年金も平成8年7月から60歳まで法定免除となっており、法定免除を入れて納付済期間が300月となるため障害基礎年金が取り消しとなれば、老齢基礎年金の受給権もないことが判明しました。	○当該障害基礎年金(平成15年10月受付)の裁定請求時の審査において、直近1年間の保険料が納付済となっていることのみを確認し、納付年月日についての確認が行われなかったことから、初診日以降に納付されていることに気づかず支給決定してしまったものです。	1名	過払い	3,830,082	○副所長及び室長がお客様と面談し、お詫びし、障害基礎年金裁定取消について説明を行いました。説明内容は、 初診日以後に保険料を納付しているため障害基礎年金請求における納付要件を満たしていないため裁定取消になる。 裁定取消により返納金が発生する。 裁定取消により法定免除期間が取消され、老齢年金の受給権を失うことになる。 裁定取消に対する不服申し立てを近畿厚生局内の審査官に申し立てることができる。 でしたが、お客様から「生活費がなくなり生活が大変困窮する。取消により老齢年金が受給できなくなるのはおかしい。特例措置はないのか、返納する金は全くない」とお話がありました。国民年金の任意加入制度、生活保護などについても説明し、障害基礎年金の取消しについて了承を得ました。 ○障害基礎年金の取消処理を行い、お客様あてに決定通知書を送付しました。 ○お客様が来所され、年金証書の返還を受けました。返納申出書につきましては、記入して返送していただくこととしました。	○今回の事象を室内会議において説明し、受給要件等の確認の徹底を指示しました。	外部
120	繰上げ請求後の障害基礎年金の請求について	確認・決定誤り	大阪	城東	2009年12月18日	2010年3月18日	○大阪事務センターより城東年金相談センター長あてに、「繰り上げ請求済で本来障害基礎年金の請求ができないA様から障害基礎年金の請求書を受付してしまっている」との連絡がありました。 ○確認しましたところ、繰り上げ請求済のA様(事後重症の障害基礎年金の請求ができない方)に、障害年金の請求ができるとして診断書等必要書類を用意させ、障害基礎年金を城東年金相談センターで受付したことが判明しました。	○A様が障害基礎年金の請求ができるのかをB区役所に照会されたとき、B区役所の担当者から城東年金事務所あてに電話があり、繰上げ請求をしているかどうか確認をせずに請求可能との回答をしてしまったことが原因の1つと考えられます。 ○その後も、何度か障害年金の請求で城東年金相談センターを来所されましたが、繰上げ請求の確認を怠っていた為、障害年金裁定の審査を行っている大阪事務センターから指摘されるまで、誤りに気づきませんでした。	1名	—	0	○A様宅へ電話をし、お詫びのうえ、説明しました。 ○大阪事務センターから返戻されていた障害基礎年金の請求書一式について、A様に返戻しました。 ○A様より文書による交付依頼があったため、お詫びの手紙を送付しました。	○障害年金相談申込票に繰上げ請求の有無についての欄を作成し、受付時に確認もれがないようにしました。また、繰上げ請求の確認を再度徹底するよう年金事務所、相談センターの職員等に周知しました。	外部
121	老齢厚生年金・老齢基礎年金の再裁定誤りについて	確認・決定誤り	宮崎	宮崎	2009年6月4日 2009年10月29日	2010年3月23日	○平成21年4月2日付で照会した案件について回答があり、当該被保険者様の記録を確認しましたところ、すでに厚生年金記録として再裁定が行われていました。(農協勤務の期間であったため、農林共済に移管済の記録ではないかとして整備依頼をかけていたものです)	○調査しましたところ、共済組合への移管記録として記録の整理中にご本人様が窓口相談に訪れて、その際、移管されるべき記録として整備中であることに気づかないまま厚生年金記録追加として再裁定報告をしてしまったものであることが判明しました。 ○一般企業勤務の厚生年金記録判明による再裁定も行われていましたが、昭和34年1月をまたがる農協勤務以前の厚生年金記録はすべて移管記録となるため、同様に再裁定の取消をすることとなったものです。 ○記録管理システム上の被保険者記録照会回答票が通常の厚生年金記録として現れていたため、再裁定報告したものと考えられます。	1名	過払い	1,362,000	○ご本人様に電話及び文書にて謝罪し、経緯を説明し、ご理解をいただいたうえで、記録を正常な形にしていくため、返納申出書を受付しました。 ○正常な記録で再裁定済を確認しました。	○今後、同様の事例が生じないよう昭和34年1月1日をまたがる共済組合員期間に係る取り扱いについて職員に再確認を行うとともに、移管すべき記録でありながら通常の厚生年金記録として存在する場合があるため、注意するように全職員に周知しました。	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	判明契機
122	国民年金資格取得の誤りについて	確認・決定誤り	三重	四日市	1960年12月2日	2010年5月12日	○機構本部・時効特例グループから、国年旧法新規裁定請求書について、資格記録確認の照会がありました。 ○内容について確認しましたところ、本来であれば、国民年金の納付月数が1年未満のため、受給権がないにもかかわらず、裁定請求書を受理し、進達してしまったことが判明しました。	○資格取得時に種別強制にて加入していましたが、ご主人様が厚生年金資格取得した時点で、強制被保険者喪失すべきであったところ、引き続き加入していました。 ○また、ご主人様死亡後、加入のままとなっていました。資格喪失すべきでした。 ○期間照会回答時、資格喪失にて補正処理を行うところ、補正処理を怠りました。 ○事務所にて、通算老齢年金請求受付時、無資格者である旨を見落とししました。 ○事務センターにて、通算老齢年金審査時、無資格者である旨を見落とししました。 ○旧社会保険業務センターにて、通算老齢年金裁定時、無資格者である旨を見落とししました。	1名	過払い	229,632	○お客様の代理人様が来所され、お客様相談室長が対応しました。お詫びし、事象について説明しました。期間確認申出書を受理しました。 ○お客様相談室長から、記録整備を行ったこと、国民年金通算老齢年金の裁定取消を行ったこと、また、これに伴い支払保留とすることを代理人様あて文書にて連絡しました。 ○代理人様から電話があり、支払保留となることはやむを得ない旨の了解をいただきましたが、現在お客様は体調を崩しており、返納金等について最終的な結論を出すことができないとのことでしたので、引き続き対応することとしました。 ○代理人様が来訪され、審査請求書を提出されましたので、社会保険審査官あてに回付しました。	○旧法に関する知識不足、チェック機能の甘さが考えられることから、現在実施している年金相談勉強会のカリキュラム変更の検討、また、より丁寧な書類の審査を行うこととし、お客様室長以下職員へも周知いたしました。	内部
123	国民年金死亡一時金の二重払いについて	確認・決定誤り	神奈川	事務センター	2010年5月18日 2010年5月19日	2010年5月28日	○藤沢年金事務所にお客様より「死亡一時金の振込通知書が2枚届き、口座を確認したところ二重に振り込みされている」との電話連絡があり、判明しました。	○死亡一時金支払いのための「保険料還付請求書等入力表」の入力の際、同じものを4月13日と4月15日に二度登録してしまったため、スケジュールどおり二重に振込みとなってしまったものです。 ○担当者は、4月13日は登録したつもりはなかったため、15日の登録時点では、重複しているかのチェックはしていませんでした。 ○担当者が、4月13日は登録していないものと思い込んでいたため、二度登録をしてしまったことによるものです。	54名	過払い	7,693,500	○担当グループ長、課長及び職員で、該当者の方54名に電話にてお詫びと説明をしました。後日改めてお詫び文書と納付書をお送りし、重複支払い分についてはお返しいただきたい旨を説明しました。 ○お詫びの手紙・説明と納付書の送付または手渡しを完了しました。	○事務センター内で当該事象を説明し、登録結果の再確認について二重に登録することがないように周知徹底しました。今後は、審査と、登録処理を別々の係にし、事務センター内共通で登録担当者を設け、書類とともに決裁を受けるよう、事務処理の流れを変更のうえ二重払いの防止を徹底します。	外部
124	「老齢厚生・退職共済年金受給権者支給停止事由該当届」の重複送付について	確認・決定誤り	神奈川	事務センター	2010年5月6日	2010年6月4日	○溝の口年金相談センターへ受給者が来訪され、窓口担当者からの照会により「老齢厚生・退職共済年金受給権者支給停止事由該当届」の重複送付が判明しました。	○溝の口年金相談センターにおいて老齢年金の裁定請求を受付ました。神奈川事務センターに回付後、センターにおいて審査の段階で、請求者が雇用保険を受けていることが判明したため、請求者ご本人様に対し、提出が必要である「老齢厚生・退職共済年金受給権者支給停止事由該当届」の提出を求めました。ご本人様より提出していただいた後、事務センターにおいて処理に入りましたが、入力の際に、「雇用保険受給者」のコードを入力しなければならないところを入力し忘れたために、後日、機構本部から「未提出」とする勧奨の用紙がご本人様に届いてしまいました。 ○原因としては、ご本人様に一度提出のお願いをし提出していただいたにもかかわらず、事務センターで入力し忘れ、決裁段階においても入力もれを見落としたためです。	1名	—	0	○溝の口年金相談センターからご本人様宅へ電話にてお詫びし、再提出は必要ない旨説明しました。 ○ご本人様へセンター長からお詫びのお手紙を送付しました。	○会議において当事象を説明し、改めて処理結果のチェックについては各人慎重に行うよう指示しました。	外部

整理 番号	件名	事故 等の 区分	県名	事務所名	発生年月日	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 契機
125	国民年金 寡婦年金 の決定誤 りについて	確認・ 決定誤り	高知	事務 センター	2010年3月26日	2010年6月8日	○ご本人様の配偶者様死亡により、国民年金寡婦年金と遺族厚生年金の決定を行い選択届を本部へ進達していましたところ、国民年金寡婦年金の発生年月日が誤っていると返戻となり、決定誤りが判明しました。	○新規裁定処理において入力誤りがあったものです。(正:平成22年 誤:平成21年) ○請求書への記入誤りがあり、入力時・処理結果1次・2次チェックでは誤りが判明せず、最終チェック時には死亡日の確認もしていますが、見落としてしまい、誤入力のまま決定処理となったものです。	1名	過払い	371,300	○担当者がお客様に架電し、経過説明し、謝罪のうえ、5月に支払った金額に過払いがありお返しをいただかないといけない旨説明し、詳細については、訪問のうえ謝罪させていただいたうえで返納方法等話をさせていただきたい旨説明をしました。なお、内容についてはご理解いただき返納についても承諾を得ました。 ○ご自宅を訪問し、ご本人様及びご息女と面談しました。今回の事務処理誤りについて謝罪し、了承を得ました。受給選択について説明を求められ老齢・遺族・寡婦年金の受給額等説明しました。返納金について一括支払いの申出書を受理しました。後日納付書で支払っていただくよう説明しました。	○事務処理誤り判明時に事象報告し、審査記入時の確認、処理結果チェックの徹底を指示しました。	内部
126	年金給付 再裁定時 における 補正誤り について	確認・ 決定誤り	神奈川	事務 センター	2009年12月25日	2010年6月21日	○機構本部より「国民年金・厚生年金保険・船員保険老齢年金にかかる決定の再調査及び訂正について」が高津年金事務所に返戻されました。 ○再裁定に係る資格補正で補正誤りがあるためであり、旧神奈川社会保険事務局において全県の集約処理を実施していたときの旧台帳(1466万件)のお知らせに係る国民年金記録の記録補正誤りでした。	○もともとこのお客様は、65歳までに受給権が発生しないため、65歳以降国民年金に高齢任意加入し、受給権を満たされました。 ○その後、ねんきん特別便により、ご本人様の記録である古い厚生年金記録が判明したため、記録補正を行いました。判明したそのままの資格月数を国民年金の高齢任意加入期間より削除し、保険料を還付してしまったため、受給権が発生しなくなってしまうました。 ○原因は、受給権発生までの受給資格期間の計算誤りによるものです。	1名	誤還付	13,300	○再裁定依頼報告書を返戻された高津年金事務所の国民年金担当課よりご本人様に電話連絡をし、1か月分多く保険料を還付してしまったこと、仮計算書の金額も相違していることをお伝えしお詫びをしました。 ○また、後日、高津年金事務所からの納付書により、誤って還付した国民年金保険料については返納していただくことをご了承していただきました。	○補正にあたり二重、三重のチェックと還付の生じるものについては、担当課に補正を依頼することを徹底しました。	内部
127	年金審査 誤りによる 年金の過 支払いに ついて	確認・ 決定誤り	山口	事務 センター	2010年6月18日	2010年6月28日	○新法裁定事故者一覧表から裁定原簿記録を再確認しましたところ、NTT退職共済年金を受給しているにもかかわらず、老齢厚生年金を重複して支払うことが判明しました。 ○なお、年金証書は未交付であり、諸変更の締め切りが過ぎているため、支払いを停止することができませんでした。	○NTT退職共済年金を受給しているため、新規裁定請求書入力時の「入力項目の共済期間」を本来入力するところをその入力項目が記入もれとなっていたため、入力がされませんでした。 ○また、決裁においても、「入力項目の共済期間」の審査誤りに気付かず決裁済となりました。 ○新法裁定事故者一覧表についても確認が遅れて、諸変更の締め切りが過ぎているため支払いを停止することもできませんでした。その結果、退職共済年金と厚生年金が重複して支給され返納金が発生してしまいました。	1名	過払い	6,330,951	○年金給付グループ長が電話にてお詫びし、この事態について面談のうえ経過説明をして、返納金に対して一括返納する旨の理解を得ました。 ○年金請求につきましては、再度入力して年金証書を送付しました。	○JA・3共済について、厚生年金に統合した後の事務処理の文書を作成し、課内会議で再確認しました。 ○決裁も退職共済年金を受給していた場合、共済期間を必ず確認するよう指示しました。 ○また、新法裁定事故者一覧表についても即日確認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	判明契機
128	未支給年金請求書の進達誤りについて	確認・決定誤り	三重	事務センター	2010年2月19日	2010年7月2日	○未支給年金を請求されたお客様から支払時期についての照会があり、調査したところ、誤って本部に控用の死亡届を進達し、事務所に進達用の原本を送付していたことが判明しました。 ○また、誤って進達した死亡届が本部から返戻されてきたにもかかわらず、その間違いに気付かずにいたことにより、未支給年金の支払がされていないことが判明しました。	○津年金事務所にて受付の未支給年金について、事務センターにおける審査後、本部に進達しましたが、誤って津事務所に返送すべき控の死亡届を進達し、津事務所に本部に進達すべき原本を返送してしまいました。 ○進達にあたり、担当者の確認が不十分であったこと、ならびに津事務所において控えの書類の中に原本が混在していることに気付かなかったことによるものです。 ○また、死亡届が本部から返戻されてきた際、十分な調査を行わず、原本とともに誤って控の死亡届も進達してしまったものだと思い込んでしまったことによるものです。	1名	未払い	89,803	○津事務所より請求者様に支払の時期について伝えましたところ、一応了承いただいたものの今回の経過について文書を求められたため、送付しました。また、グループ長より請求者様のご自宅に謝罪の電話をしました。支払予定を確認しました。	○センターから進達の際、進達票と請求書を照合後に進達分と控えの死亡届とを仕分けていましたが、今後は先に仕分けを行ってから進達票との照合を行うよう指示しました。また、事務所において控えの死亡届と進達票(控)の照合を適正に行うこととしました。	外部
129	国民年金死亡一時金の重複払いについて	確認・決定誤り	新潟	事務センター	2010年5月10日	2010年7月6日	○A市役所国民年金係において、国民年金死亡一時金支払済の受付簿整理を行いましたところ、死亡一時金を重複して支払をしていることが判明しました。	○受付簿により重複請求確認を行っていましたが、確認が不十分のため重複支払が発生しました。(これ以外の書類について、重複支払がないか確認をしました但该当はありませんでした。)	1名	過払い	145,000	○担当者よりお客様に電話連絡し、重複支払となった経過と返納金について説明をしてお詫びをし、了解を得ました。	○今回の事象をグループ職員に周知するとともに、今後は、受付簿処理後に死亡一時金重複チェックツールを利用し重複支払防止を行うよう徹底しました。 ○担当者よりA市役所国民年金係担当者に連絡し、受付書類について、重複請求とならないように確認の徹底を依頼し、了解をいただきました。	外部
130	農林共済期間者の特別支給の老齢厚生年金に係る審査決定誤りについて	確認・決定誤り	新潟	事務センター	2010年4月28日	2010年7月6日	○新規年金受給者であるお客様から、当事務センターへ老齢厚生年金額が少ない旨の連絡があり、該当裁定請求書を確認しましたところ、本来は共済記録欄記入不要者にもかかわらず共済記録を記入したことにより、誤った年金額で決定していたことが判明しました。	○特別支給の老齢厚生年金裁定請求書の審査決定をする際、誤って共済記録欄に共済期間を記入しそのまま入力・決定いたしました。 ○また、決裁時においても誤りを発見できませんでした。	1名	未払い	25,425	○新潟事務センター担当者よりお客様に電話連絡し、今回の事象を説明してお詫びしました。 ○年金証書の差替え並びに今後の年金支払について説明し、了解を得ました。 ○正しい裁定請求書を入力しました。	○今回の事象をグループ職員に周知するとともに、審査・決裁時には、今回の事務処理誤りとなった項目について間違いのないように慎重に確認するよう指示しました。	外部
131	厚生年金保険第4種被保険者期間の訂正にかかる年金減額による返納について	確認・決定誤り	鹿児島	川内	1974年2月1日	2010年7月2日	○ご本人様より、「年金加入記録回答票」の提出を受け、年金記録の確認をしました。ご照会いただいた厚生年金の期間は2ヶ所あり、1つは、今受給されている期間と重複し、もう1つの期間は、適用なしの期間であることを確認しました。結果、現在受給されている年金の厚生年金保険加入期間(月数)については、変更ないことを確認しました。 ○ただし、確認を行うなかで、年金記録の最後の第4種被保険者期間が受給要件より15ヶ月多く加入されていることが判明しました。	○厚生年金保険第4種被保険者の加入時において、厚生年金保険の受給権発生に必要な厚生年金期間の計算誤りによるものと思われます。 ○また、厚生年金保険老齢年金裁定時において、第4種被保険者期間を確認することなく誤った期間のまま、裁定されたものです。	1名	その他	274,420	○副所長及びお客様相談室長がご本人様宅を訪問し、ご本人様に改めてお詫びを行い、事務処理誤りの内容について説明をし、ご理解をいただきました。併せて再裁定にかかる仮計算書・返納申出書を受理しました。	○厚生年金保険第4種被保険者期間のある裁定請求につきましては、第4種期間の確認を複数名で行うよう徹底し、受給要件については改めて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 契機
132	裁定誤りによる年金の未払いについて	確認・決定誤り	神奈川	高津	2004年9月9日	2010年4月2日	○街角の年金相談センターに遺族年金の手続きに来所された際、受給権発生年月日が60歳以降であったため、確認しましたところ、学生であった期間が判明し、年金受給権発生年月日の遡及が判明しました。	○本来の年金の受給権発生年月が、平成14年6月1日ですが、学生の合算対象期間を未確認であったため受給権発生年月日が平成16年6月1日となり、年金の受給が24ヶ月遅れてしまったことによるものです。	1名	未払い	1,506,792	○遺族年金を請求者されたお客様に対しては、今回の事象について街角の年金相談センター長が説明を行い、当方の事務処理誤りであったことを謝罪し了解を得ました。また、機構本部支払部に対して「顛末書」を送付し、受給権の遡りによる年金支払いを依頼しました。	○年金の受給権が所定の年齢で発生しない者については、よく内容を精査し、合算対象期間として取れるところがないか慎重に審査を行うことを徹底します。このことについては、課内会議で職員全員に事象を周知し注意喚起を促しました。 ○また、「街角の年金相談センター」「神奈川事務センター(裁定)」と連携しこの事象に注意するよう、徹底をはかりました。	外部
133	平成21年度の障害基礎年金に係る所得状況届の審査決定誤りについて	確認・決定誤り	岡山	事務センター	2009年10月15日	2010年7月16日	○A市役所国民年金担当係から、平成21年度の障害基礎年金に係る所得状況届の控除額に漏れがあったとの報告があり、再審査の結果、A市在住の障害基礎年金受給者2名に対しての支払額に誤りがあることが判明しました。	○A市役所国民年金担当課から平成21年8月に障害基礎年金に係る所得状況届連名簿の提出を受け所得額及び控除額を確認し、2名の受給者に対して2分の1支給停止に該当するとして、本部(旧業務センター)へ国年短期額改定報告書(支給停止)を進達を行った結果、平成21年10月支払い分から2分の1支給停止されて支払われています。 ○原因については、本来、全額支給すべきところ、A市役所からの誤った報告により2分の1支給停止としてしまったためです。 ○また、A市役所の所得状況届連名簿の提出が誤った原因については、平成21年度分の当該連名簿について、様式変更をしたことにより控除額が所定の位置に出力されていなかったことが判明しました。	2名	未払い	742,580	○担当者が、A市に対し、この度の事象の経過書及び該当者2名の正しく記載された所得状況の確認できる書類(所得証明書)を提出させ、再度所得審査を行いました。この結果所得による2分の1停止措置が誤りであることが確定できました。 ○担当グループ長が、A市の担当課長とともに2名の受給者様宅を訪問し、謝罪の上、原因及び支払時期を説明し、了承を得ました。	○A市の担当課長及び担当者から今回の事象について、説明を受けるとともに、今後の所得状況届の提出には十分注意をするよう依頼をしました。また、グループ内の朝礼において、当該事象を説明し、今年度の定時決定について、市町村と連携を図り、特に、新たに支給停止となる者について細心の注意を払うよう指示しました。	外部

整理 番号	件名	事故 等の 区分	県名	事務所名	発生年月日	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 契機
134	雇用保険 との調整 にかかる 処理誤り について	確認・ 決定誤り	東京	江東	2010年3月18日	2010年7月23日	○当所お客様相談室にご本人様より委任を受けた受任者様が来所され、老齢年金の請求手続きをしてからだいぶ時間が経過したが、いまだに年金の振り込みがない、なぜ停止になっているのか、また、いつになれば年金の支払が始まるのか、その時に遡及して支払がされるのか、との相談がありました。 ○年金受給者原簿を確認しましたところ、支払保留がされたままであることが判明しました。	○ご本人様が来所され、相談窓口にて年金請求について相談されました。添付書類の説明をしました。ご本人様より失業給付受給をしていたお申出がありました。65歳以降の求職のため雇用保険と年金との調整は発生しないため、「老齢厚生・退職共済年金受給権者支給停止事由該当書」の添付は不要ですが、失業給付記録が確認されたため、65歳以降であるのかかわらず年金請求書「老齢厚生・退職共済年金受給権者支給停止事由該当書」の添付を指示しました。 ○東京事務センターへ年金請求書一式を回付しました。事務センターにおける審査の過程で添付されていた「老齢厚生・退職共済年金受給権者支給停止事由該当書」については65歳以降の求職であるため「処理不要」として審査すべきところ、気づかず、請求書入力の際に「支払保留」を入力してしまい、入力後のチェックでも誤りに気づきませんでした。 ○機構本部より当所へ、「老齢厚生・退職共済年金受給権者支給停止事由該当書」が返戻されました。添付された返戻文書には「65歳以降の失業給付は調整対象外となるため「老齢厚生・退職共済年金受給権者支給停止事由該当書」は不要です。支払保留を解除するには別の添付書類が必要となるので、進達願います。」との指示がありました。本来であれば別の添付書類を作成し機構本部に支払保留の解除を依頼すべきところ、支払保留の解除を失念して返戻された「老齢厚生・退職共済年金受給権者支給停止事由該当書」を処理不要とだけ整理したことが判明しました。 ○進達担当者に確認をしましたところ、機構本部からの返戻文書の進達指示には気づかなかったとの回答でした。また、返戻された進達書類については件数が多く煩雑であったため、処理不要と判断したものについては決裁を受けることなく整理していたとの回答を得ました。	1名	未払い	1,351,267	○事務処理誤りの判明契機となった来所されたご本人様からの受任相談者の方には、事実経過をお話し、ご本人様への経過の説明およびお詫びは当所から行うことをお話して納得いただきました。 ○支払保留の解除につきましては、機構本部に進達しました。 ○副所長とお客様相談室長がご本人様宅を訪問し、面談のうえ、事務処理誤りの経過をお詫びし、至急の進達を行い、9月の支払になる予定であることを説明し、了承を得ました。	○お客様相談室職員には、求職日の確認を徹底し、雇用保険との調整について再度制度の内容確認を実施しました。返戻された進達関係書類につきましては、受給者原簿の確認をし、ハードコピーを添付して処理不要とした処理根拠等を明記したうえで必ず決裁を受けた後、整理編綴するよう指示徹底しました。	外部
135	事故リスト の補正漏れ について	確認・ 決定誤り	本部	支払部	2008年2月	2010年7月5日	○A様が年金相談コーナーに来所され、「生計維持確認届」が届いたが初めてなのでどうすればよいかとの照会がありました。 ○窓口装置により受給者原簿記録を確認しましたところ、配偶者様は特別支給の老齢厚生年金を受給中であり、A様の「配偶者状態表示」が誤っており、支給停止されるべき配偶者加給金が支給されていることが判明しました。	○平成20年2月定期支払サイクルで出力された「加給金警告リスト」の補正漏れがあり、本来支給を停止すべきであった加給年金額が支給され続けていたことによるものです。 ○事故リストの補正処理方法等が徹底されていなかったためと思われます。	1名	過払い	794,832	○担当者よりお客様に連絡し、お詫びのうえ、過払い分については返還していただくことになる旨お話しし、発生原因を究明のうえ後日回答させていただく旨説明しました。 ○過払い分に係る返還について分割返納にて了承をいただき、「生計維持確認届」及び「返納方法申出書」を受領しました。また、原因が判明した場合は連絡させていただくことで了承いただきました。	○支払部職員に本件事象について説明するとともに、事故リストの補正処理方法等を改めて徹底しました。	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	判明契機
136	変更前の障害等級で障害年金が支払われていた件について	未処理・処理遅延	奈良	奈良	2008年5月2日	2010年5月10日	○障害基礎年金の等級が1級から2級に変更されていたにもかかわらず、1級のままで支払いが行われていることが奈良事務センターから連絡を受けて判明しました。	○旧奈良社会保険事務局にて障害基礎年金の障害等級を1級から2級に判定した事案がありました。等級改定の報告書を旧社会保険業務センターに進達した控えが残っていますが、何らかの事情で旧社会保険業務センターにて等級変更の登録処理が行われなかったことが原因と考えられます。	1名	過払い	396,000	○副所長とお客様相談室長がお客様宅を訪問しました。2年間に亘って、誤った金額の年金が支払われていたことについて謝罪しました。障害等級が平成20年8月から1級から2級に落ちているため返納金が発生することを説明しました。 ○お客様が来所され、所長、副所長、お客様相談室長が対応し、謝罪しました。返済方法については10年以内に納付書で支払っていくことを約束していただき、返済の手続きもしていただきました。平成22年8月分から障害等級2級の金額に変更することを説明し、了解を得ました。	○今後の事務所の対応として、機構本部に報告書提出後1ヵ月経過後、障害年金担当者が記録管理システム画面の等級の変更の有無を確認することになりました。変更になっていなかった場合は、後追いで原因を確認することとしました。	内部
137	年金受給権者支払機関変更届にかかる入力漏れについて	未処理・処理遅延	福岡	事務センター	2010年4月16日	2010年7月9日	○金融機関からお客様の6月支払いの年金が口座へ振り込まれていないと八幡年金事務所へ電話がありました。 ○事務所からの連絡で、支払機関変更届を確認しましたところ、入力漏れのため、変更されていないことが判明しました。	○一次審査の際、記載事項に不備があったため、担当者がお客様に照会・確認を行いました。その後、入力すべきところを、すでに入力されたものとして処理してしまったものであり、その後の二次審査、相互点検等でも誤りに気づかないままであったことが原因です。	1名	未払い	153,600	○グループ長が、お客様へ電話し、説明とお詫びをしました。「今回は、変更前の口座で受取ったので、8月13日の支払から金融機関の口座に入ればよい」と了承していただきました。 ○当センターで、支払機関変更届の入力処理を行いました。	○朝礼で支払機関変更届の処理については一次審査、二次審査において届書の入力漏れがないか、重点的に確認を行うよう指示しました。	外部
138	総務大臣によるあっせんのあった者に係る事務処理漏れについて	未処理・処理遅延	大阪	東大阪	2010年3月30日	2010年5月28日	○特別監査にて、総務大臣によるあっせんのあった者に係る事務処理漏れが判明しました。	○あっせんのあった者に係る記録の訂正及び本人通知等の事務が未処理でした。 ○メールのチェックが不完全だったため、事務処理及び受付簿の記載がもれてしまいました。特別監査時、その後の点検で、他に未処理分はないことを確認しました。	1名	未払い	1,250	○担当者が管轄年金事務所に記録の補正依頼を行い、ご本人様あて通知し、再裁定申出書を送付しました。 ○再裁定申出書を受付し、機構本部へ進達しました。	○課内会議において、当該事象を報告し、今後は二人体制でメールを確認し、あっせんに係るチェックリストの活用を行うことで、処理漏れ防止の徹底を行いました。	内部
139	年金給付関係返戻文書の滞留について	未処理・処理遅延	福岡	直方	2009年9月	2010年3月2日	○お客様より電話があり、「医療機関が担当職員に渡した診断書の領収書が未だ私の手元に届かないどうなっているのか」と照会がありました。 ○担当職員が不在のため、机上を確認すると、医療機関から預かった領収書を発見しました。 ○その際に、返戻となった障害年金裁定請求書等20件について、担当職員が処理を行わず滞留していたことが判明しました。	○担当職員の机上を確認した際に、別途事務センターから返戻された障害年金裁定請求書等複数の未処理書類が発見されました。 ○担当職員が人事異動で着任した際、所長及び担当課長は旧事務所から担当職員については以前、請求書等を滞留したことがあったので事務処理については常に管理するよう指示を受けたため、担当課長は担当職員へ書類については全て机上(書類入れケース)に置くように指示をしていましたが、機構組織への移行準備等で十分な管理が出来なかったことによるものです。	20件	—	0	○お客様20名に対し、電話によりお詫びして、訪問等を行い、再度お詫びのうえ、説明し、早急に対応することで了承を得ました。 ○滞留していた請求書(不備等は返戻し、再度受付しました)は、再進達しました。	○受付処理簿については担当課長自ら現物照合を行い、返戻等の処理経過についても随時進捗管理を行うこととしました。 ○毎週業務の研修を行い、業務のスキルアップをします。	内部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明契機
140	支払機関変更届の不備連絡の遅れによる変更後の支払機関への振込不能について	未処理・処理遅延	大阪	事務センター	2010年4月1日	2010年4月7日	○年金事務所受付分の支払機関変更届について、金融機関の証明欄が漏れているため、不備返戻しました。 ○年金受給者のお客様から、不備についての連絡が遅いとの電話がありました。	○4月定期支払の変更処理の締切が3月17日のため、審査担当者は不備を発見した時点で返戻の担当者へ引継ぎすべきところ、締切後に返戻担当に引き継いだため、不備の返戻案内が遅れ4月定期支払の変更が間に合わず、従前の口座に振り込まれる結果となりました。 ○また、返戻担当者は、引継後、迅速に返戻文書を発送すべきところ、4月1日と遅れてしまいました。	1名	—	0	○4月14日お客様より、不備を訂正した支払機関変更届を返送したので、4月15日の支払いに間に合うこと、及び不備案内の遅れについてのセンター長名の文書を求める文書を受付しました。 - 担当者より受付の連絡、遅延についてお詫びをしましたが、納得されず、変更先に振込むようにとのお申出がありました。 ○グループ長よりお客様に電話しました。訪問してのお詫びと説明は断られ、電話のお詫びに納得されず、事務センター長名での文書回答を求められました。 ○お客様のご自宅へ伺いましたが不在のため、事務センター長名の回答文書及びグループ長の経過説明の文書を投函しました。 ○グループ長がお客様へ電話し改めてお詫びし、事務センター長の回答文書、グループ長の説明文書について満足はされていないが、振込の変更が4月定期支払に間に合わなかったことについては、了承を得ました。	○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の防止を指示しました。	外部
141	支払機関変更届の不備連絡の遅れによる振込不能について	未処理・処理遅延	大阪	事務センター	2010年4月1日	2010年4月21日	○年金受給者のお客様が年金事務所に来所され、前日に届出した支払変更届は2月にすでに提出済であることが判明しました。 ○2月当初の支払変更届は金融機関の証明が漏れているため、不備返戻予定(保留)になっていることが判明しました。	○第3グループで一次から二次審査まで3月1日から18日までかかり、審査担当者は金融機関の証明漏れ分を3月19日に返戻担当に引継ぎました。4月定期支払の変更処理の締切日が3月17日のため金融機関の変更に間に合わず、お客様も従前の口座を解約していたため振込不能となりました。 ○審査担当者が、不備を発見した時点ですぐに返戻担当へ引継ぎを行わなかったため振込不能となったことが原因です。 ○また、返戻担当者も事務滞留で照会があるまで不備の案内ができていませんでした。	1名	未払い	63,616	○事務センター担当者よりお客様に不備返戻の連絡が遅れていたことについてお詫びしました。 ○グループ長と担当者がお客様宅を訪問し、事務処理の遅れをお詫びし、支払機関変更届を受理しました。振込予定日がわかり次第連絡を行うこととしました。 ○担当者より本部に再振込スケジュールを照会し、お客様へ振込予定日を説明し、了承を得ました。	○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の防止を指示しました。	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	判明契機
142	障害厚生年金「障害状態確認届」の進達遅れによる6月定期払いの遅延について	未処理・処理遅延	大阪	事務センター	2010年5月14日	2010年6月1日	○お客様より、4月に年金事務所に提出した障害状態確認届の督促の案内がきたということで年金事務所に照会がありました。 ○事務センターで処理経過の確認、本部への進達が遅れていたため、6月定期支払が差止になっていることが判明しました。	○「障害状態確認届」「障害給付額改定請求書」を同時受付しているケースは、「障害状態確認届」を4月末までに本部へ送る必要がありました。担当者が締切を5月19日の諸変更締切日と勘違い、進達事務の取扱に時間を要し本部への進達が5月14日と遅れたため、定期支払いに間に合わず差止となりました。 ○6月1日お客様からの照会があり、6月15日の定期払いの差止状態を把握。 ○同日、事務センターから本部への進達の遅れが差止の原因となっているため、顛末書を送付し差止解除と早期支払を依頼。	1名	未払い	227,866	○事務センターの事務の遅れのため本部へ早期支払を要望し、6月21日までの支払を確認しました。担当者よりお客様へ6月定期支払いに間に合わないことを説明しお詫びしましたが、ご納得いただけませんでした。 ○グループ長より遅くとも6月21日迄の支払の約束とお詫びの手紙を送付しました。 ○お客様より担当者へ、本部より4、5日で入金となる振込通知書の送付があったと電話があり、この件は了承されました。 ○お客様より障害給付額改定請求書についても、早期処理するよう電話があり、本部へ処理経過を確認し、審査結果の通知発送を回答し、了承されました。	○障害年金チーム会議において、当該事象を説明し、障害状態確認届と障害給付額改定請求書の審査及び進達事務の確認を行い、今後スケジュールに合わせた迅速な処理を申し合わせ、再発防止の徹底を図ることとしました。	外部
143	深谷市と太田市の境界変更に伴う住所変更の処理遅延について	未処理・処理遅延	埼玉	熊谷	2010年3月3日	2010年5月27日	○機構本部年金給付部給付企画グループより連絡があり、深谷市・太田市の境界変更に伴う住所変更の処理が未処理となっていることが判明しました。	○機構北関東・信越ブロック本部管理部総合調整グループより、平成22年3月1日に県境変更に伴う情報提供と被保険者一覧表等が送付され、3月3日に受給者一覧表が送付され、年金事務所又は事務センターにおける住所変更届の入力が必要となる旨の連絡がありました。 ○年金事務所で住所変更の入力処理をすることで作業に着手しましたが、送付された受給者一覧表の全員が深谷市への編入者ではなく、同封された「官報」により深谷市への編入者を特定しなければならないことから、深谷市への編入者を確実に特定する方法等を検討することとしましたが、失念してしまったことによるものです。	42名	—	0	○機構本部より提供された、太田市の住所変更対象者に色付けされた受給者一覧表と太田市役所から送付された名簿及び住民基本台帳照会情報との突合せにより、深谷市への転入者を特定し、住所変更の入力処理を行いました。	○課内会議において、所長より上記事象を説明し、事務処理は遅延なく迅速に行うよう指示しました。また、事務処理において疑義等があった場合は、滞留することなく、速やかにブロック本部・機構本部に連絡し、指示・助言等を教授し、早期処理を図るよう指示しました。	内部
144	裁定請求書処理遅延について	未処理・処理遅延	福岡	南福岡	2008年4月2日～2008年6月2日	2010年6月9日	○九州ブロック監査部の特別監査による指示にて、平成19年4月以降の裁定請求書受付簿の処理状況を確認しましたところ、担当者の机上にある処理済の書類の中から未処理の請求書が3件発見されました。	○九州ブロック監査部の特別監査の指示により、平成19年4月以降の裁定請求書受付簿の裁定年月日が空欄となったものを確認しましたところ、未処理のものが3件あることが判明したため、請求書を探しましたところ、担当者の机上にある処理済書類の中から、未処理の請求書が3件発見されました。 ○残りの裁定請求書受付簿空欄を確認しましたところ、処理済であり、受付簿の記載もれであることが確認できました。 ○担当者の保留書類の進捗確認がなされていなかったためです。	3名	未払い	6,773,687	○2名のお客様に対し電話・個別訪問により説明及び謝罪し、了承を得ました。もう1名のお客様は個別訪問しましたが、ご本人様が不在とのことで、ご家族に経緯を説明・謝罪し、了承を得ました。 ○裁定請求書を回付いたしました。 ○所長が全職員に未処理のものがなければ、机、引き出し、キャビネットを再度確認するよう指示しました。各課長、室長に未処理の届書が放置されることがないように点検する体制をとっているか確認し徹底されていなければ、処理体制の見直しをおこなうよう指示しました。	○各課においても状況を所長に報告し、届書の処理状況徹底確認を実施しました。	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	判明契機
145	年金再裁定申出書の進達もれについて	未処理・処理遅延	愛知	半田	2009年2月10日～ 2009年6月24日	2010年6月13日	○別案件の証拠書類の有無を、所長及びお客様相談室長が当事務所3階の書庫内にて調査していましたところ、窓際に山積みとなっていた段ボール箱内に未決裁の書類が見受けられました。 ○不審に思い、所長が内容物を確認してみたところ、受付日付印が押印されている30名分の「年金再裁定申出書」一式等(以下、「申出書」という。)が存在していました。(うち、同一人からの提出2件) ○28件の申出書の状況を確認してみましたところ、お客様から重複して提出されていた「申出書」で進達してあるもの:2件、お客様から再提出された「申出書」で進達してあるもの:7件、お客様にお渡ししてあった「申出書(写)」のコピーにより進達してあるもの:6件、お客様から「申出書」は提出していただいたものの再裁定に該当しなかったもの:1件があり、これらを除いた12件が未進達となっていました。	○段ボール箱内の他の収容物から判断して、当時の庶務・年金給付課長に電話照会しましたところ、箱詰め及び3階書庫への搬入は平成21年12月27日・28日に自分が行ったとの供述がありました。 ○段ボール箱内の収容物について確認を行ったのかについての質問に対しての回答は曖昧であり、決裁書類の存在についての認識はあったのかについての質問に対しては、認識はなかったとのことであったので、このことが進達もれ等の原因であったと考えられます。 ○お客様から再裁定の進捗状況についてご照会がありました際、受付簿を確認しても「申出書」を受付た実績がないものにつきましては、お客様が「申出書(写)」をご持参された場合は、コピーさせていただいたものを進達し、「申出書(写)」をご持参されなかった場合は、再提出していただいた「申出書」を進達しておりましたので、当初の「申出書」受付日と進達日には乖離が発生しておりました。また、記録整備に時間を要したため乖離が発生したものもありました。 ○なお、「申出書(写)」のコピーをもって進達させていただくことについては、事前に機構本部の担当者に照会し、指導を受けてから行っておりました。	12件	未払い	1,544,286	○役付会議にて事故内容を説明し、お客様相談室長には30名分の「申出書」の処理状況確認を行うこと、年金記録課長・適用調査課長には未決裁となっている「ねんきん特別便」等の処理状況確認を行うことを指示しました。 - また、3階書庫において当時の庶務・年金課長の段ボール箱に同様な収容物がないかどうか所長が引き続き確認を行いました。 ○30名分の内同一人からの提出が2件ありましたので28名分の「申出書」の処理状況を確認しましたところ、16名分については再裁定・支払及び再裁定不該当の説明が完了していました。残る12名分については機構本部の担当者に事情を説明し、進達しました。また、3階書庫内の当時の庶務・年金給付課長が搬入したと思われる段ボール箱(大)5箱、同(小)4箱及びボックス1箱の収容物を所長・副所長2名で点検しましたが、未処理書類はありませんでした。 ○11名のお客様に、電話連絡し、経過説明と謝罪をしました。もう1名のお客様に電話連絡しましたが、応答がなく、ご自宅を訪問しましたがご不在でしたので、「お詫び」の書面を郵便受けに投函させていただきました。	○全体朝礼にて事象を説明し、身辺の再確認と室・課にて決めている未処理届書の保管方法の徹底を指示しました。	内部
146	再裁定の進達もれについて	未処理・処理遅延	群馬	前橋	2010年1月8日	2010年6月11日	○お客様より老齢基礎年金の裁定はまだかとの電話がありました。 ○受付簿を確認しましたところ、再裁定の進達がされておらず、受付た申出書原本が進達済綴りにつづられていることが判明しました。	○平成21年12月末で受付進達担当者が退職してしまい、引継いだ担当者が不慣れであったこと、1月から体制が変わり事務処理の混乱があったこと、再裁定の進達済チェック体制(室長決裁)が平成21年10月からされていないことが原因と思われます。	3名	未払い	2,764,386	○お客様相談室長が該当者3名に謝罪し、説明し、了解を得ました。 ○再裁定の書類一式に経過書を添えて進達しました。 ○平成21年10月からの進達済綴りを再点検し、進達漏れがないか再確認しました。	○今後の進達について、お客様相談室長の決裁及び週一回の未進達件数と現物の確認を担当者で行うこととしました。	外部
147	繰上げ請求年月日相違について	未処理・処理遅延	群馬	前橋	2008年7月18日	2010年6月1日	○受付処理簿自主点検により、書類置きワゴンに業務センターから返戻されたままになっている再裁定報告書が発見されました。	○課長の異動により後任者が業務を引継ぎましたが、その際に未処理書類の引継ぎがされず、また異動直後の事務所レイアウト変更による配置換えもあって、書類の保管が至らず、今回自主点検によりその事実が判明したものです。 ○年金相談センターでは、共済組合に提出された繰上げ請求書の受付日付で老齢基礎年金繰上げ請求を受け付けるべきところ、来所された日で受付したことに、そもそもの事務処理誤りがありました。	1名	その他	101,141	○お客様相談室長がご本人様に謝罪し、事情を説明しました。 ○未払い分については、今後支払われる予定ですが、今後支払いになる年金が減額になることについて了解を得ました。 ○機構本部再裁定グループへ、届書一式を送付しました。	○共済単一者、混在者については、裁定請求に限らず、加給年金、振替加算などの手続全般について正確な知識が習得されていない傾向があるため、朝礼において再度徹底しました。繰り返し周知徹底することで、知識の浸透を図ります。	内部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明契機
148	未支給遺族年金裁定請求書進達漏れについて	未処理・処理遅延	群馬	前橋	2008年12月9日	2010年6月1日	○受付処理簿自主点検により、書類置きワゴンに年金審査係(現事務センター)から返戻されたままになっている未支給遺族年金裁定請求書が発見されました。	○課長の異動により後任者が業務を引き継ぎましたが、その際に未処理書類の引き継ぎがされず、また異動直後の事務所レイアウト変更による配置換えもあって、書類の保管が至らず、今回自主点検によりその事実が判明したものです。 ○ご本人様死亡により未支給遺族年金裁定請求書を受付しましたが、ご夫婦共に厚生年金1年未満の加入のため、書類不備で返戻されました。 ○すぐに対応していれば何の問題にもならないものであり、返戻書類の管理と事務の分掌(課長が一人で抱え込んでしまう傾向があり、部下に仕事を任せることができなかったことなど)に原因があると思います。 ○引継いだ後任者も書類の管理に眼を配り、全体の進捗状況を把握する姿勢に欠けたと反省しています。 ○受付処理簿は作成されており、不備返戻された理由と日付の記入がありました。定期的な点検がされていれば、防げた事故でした。	1名	未払い	282,366	○お客様相談室長がご本人様宅を訪問し、謝罪し、書類の放置により処理が遅延してしまったことを説明し、理解を得ました。 ○不備だった書類を機構本部へ送付しました。 ○遺族年金裁定請求書については、奥様分の受給原簿に厚生年金記録が収録されてから処理をすることが望ましいため、やむを得ず再裁定になるまで保留とし、経過書を添え事務センターに回付しました。	○未処理書類の点検を毎週末、月末に実施します。また、未処理書類を課(室)全体で管理し、個人管理をしないこととしました。 ○返戻書類や未進達書類の点検を毎週実施することとしました。	内部
149	支払機関変更届に係る審査決定誤りについて	入力誤り	青森	事務センター	2010年4月16日	2010年6月15日	○お客様から6月支払分の年金が振り込まれていないとの電話によるお申出が青森年金事務所お客様相談室にありました。 ○青森年金事務所お客様相談室からの連絡を受け、確認しましたところ、当事務センターにて支払機関変更届を処理する際に、金融機関コードを誤って転記し入力したため、年金が振込不能となっていたことが判明しました。	○支払機関変更届に金融機関コードを転記する際に、コードを誤って記入・入力していたためです。 ○また入力後の処理結果リストのチェックにおいて二重チェックを行っていたもののチェック漏れが生じたことによるものです。	1名	未払い	177,741	○事務センターから金融機関担当者様あてに電話し、お客様と金融機関担当者様に今回の事象を説明をしてお詫びいたしました。 ○金融機関に今回だけ6月16日午前中に日本銀行へ資金の持ち込みを依頼したところ、了承をいただきました。再度、本部支払担当へ電話し、経過を報告し再振込時期を確認しましたところ、7月上旬には再振込が行えるのではとの回答を得ました。 ○本部へ再振込依頼のスケジュールを確認した後、日本銀行及び再振込先金融機関へお客様の口座へ振込が完了するまでの流れを確認したところ、6月29日には再振込が完了することが分かりました。 ○再振込を金融機関に照会し確認のうえ、お客様に再振込を連絡しました。	○金融機関コードの記入に細心の注意を図ることはもちろん、入力時に同じ金融機関ごとに仕分けしてから入力を行うことを取り入れることとしました。 ○処理結果リストの2次チェック後に、改めてお客様の届出用紙と受給原簿の登録状況を突合することにしました。 ○今回の事象及び再発防止策をグループ内全職員に周知し、同じ誤りを起こさないよう徹底を図りました。	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	判明契機
150	老齢給付年金請求書に係る入力誤りについて	入力誤り	大阪	事務センター	2005年4月	2010年6月25日	○コールセンターからNTT共済受給期間を厚生年金期間として裁定されており、誤って5年分を支払することが判明したと連絡がありました。 ○コールセンターに年金受給者様のご主人様から共済年金の減額について、電話相談があり、65歳到達による基礎年金部分の減額について説明し、基礎年金部分は日本年金機構から支払いする旨説明しようとしたところ、誤りが判明しました。	○老齢給付年金請求書を審査する際に、NTT共済年金受給期間については共済記録欄に記入すべきところ、誤って記入をもらしたためです。 ○また、二次審査、決裁においても未記入に気づけなかったためです。	1名	過払い	5,255,944	○年金給付第2グループ長からご主人様に電話し、今回の事象を説明してお詫びをし、改めてご自宅を訪問のうえ、謝罪と返納方法申出書の記入をお願いしたい旨伝えましたが、拒否されました。 夫婦それぞれに年金記録問題があり、ねんきん特別便の回答が2年たっても来ない、第三者委員会の結論も出ない等、これまでの一連のやりとりを申され、今回のことも含め、すべて一度に処理をしてほしいとのお申出がありました。ねんきん特別便等の処理状況を確認のうえ、再度電話する旨伝えました。 ○副事務センター長と年金給付第2グループ長で、ねんきん特別便の回答書を持参のうえ訪問し、謝罪と返納方法申出書の記入を依頼しましたが、返納しないわけではないが、年金記録問題が解決しない限り、返納方法申出書は記入しないと拒否されました。 ○ご本人様に返納告知書を送付することを説明し、了承を得ました。	○担当職員に対して、当該事象を説明し、一次審査、二次審査の際には、慎重に行うよう指示するとともに、再発防止に向けて徹底を図りました。	外部
151	死亡保留の誤入力について	入力誤り	京都	上京	2010年5月18日	2010年6月29日	○年金ダイヤル第3コールセンターから「年金の振込みがないというお問合せがあったが、上京年金事務所で死亡保留の入力がされているので、経過を確認したい。」という連絡がありました。 ○確認しましたところ、処理結果リスト等から死亡保留の誤入力であることが判明しました。	○本来必要な基礎年金番号・氏名・生年月日・住所等の確認を怠ったことによるものです。また支払保留の入力処理についても、基礎年金番号のみで処理することは出来ません。よって本件は、本来必要な確認等を怠ったことにより発生した事務処理誤りです。	1名	未払い	187,882	○お客様に電話連絡し、お詫びと経過説明を行いました。 ○お客様相談室長と担当職員がお客様のご自宅を訪問し、あらためてお詫びと事務処理誤りの経過、振込予定について説明を行い、了解を得ました。	○お客様相談室の朝礼で、「電話による死亡の連絡があった場合は、必ず死亡者の基礎年金番号・氏名・住所・死亡日・届出者と電話番号を確認すること」「死亡保留の入力に当たっては、可能な限り死亡者・死亡日が確認できるものを添付し、二重チェックすること」を徹底しました。	外部
152	老齢年金請求書に係る金融機関入力誤りについて	入力誤り	長野	事務センター	2010年7月15日	2010年7月23日	○年金事務所に年金受給者のお客様から、年金振込通知書が届いたため、本日金融機関に行ったが入金されていないとの電話照会がありましたため、確認を行いました結果、年金裁定時に、支払金融機関を誤って入力していたことが判明しました。	○お客様が、受取金融機関としてA金融機関を指定されていましたが、誤ってB金融機関の金融機関コード入りゴム印を押印してしまい、その後のチェック及び読み合わせにおいてもゴム印により行ってしまったため、入力誤りを発見できなかったものです。	1名	未払い	103,707	○お客様相談室長がお客様に電話によりお詫びと経過説明を行い、ご了解をいただきました。 ○年金請求書に基づき、金融機関を訂正いたしました。	○朝ミーティングにおいて当該事象を説明し、一次審査、二次審査での金融機関の確認の徹底を指示するとともに、読み合わせ時においては、ご本人様の記入した金融機関を読むことを申し合わせました。	外部
153	支払機関変更届の入力漏れについて	入力誤り	愛知	事務センター	2010年2月5日～2010年5月7日	2010年6月15日～2010年6月18日	○お客様から年金が振込まれていない旨照会があり、支払機関変更届の入力漏れが判明しました。	○当センター保管の住所・支払機関変更届を確認しましたところ、住所変更及び支払機関変更の届書を提出いただいたものの、住所変更は入力されていましたが、支払機関変更の入力がされていませんでした。また、その後の確認も不十分でした。 ○他にも、口座番号の誤入力、金融機関コードの誤入力および金融機関名称の誤入力が判明しました。	4名	未払い	613,549	○当センター担当者から、4名のお客様に電話し、今回の事務処理誤りについて事情説明し、お詫びをするとともに、再手続きにより年金の支払が遅れる旨を説明し、了承を得ました。 ○支払時期について説明しました。(後日支払済みを確認しました)	○特に事前確認をしっかりと行うことはもとより、入力後の再チェックも確実に実施することを申し合わせました。	外部

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	判明契機
154	障害基礎年金の不支給決定に係る処分通知について	通知等の作成誤り	千葉	事務センター	2010年1月18日・19日	2010年4月7日	○平成22年1月18日発送の「国民年金不支給決定通知書」を受理したA様から、審査請求が提出され、社会保険審査官が内容審査した際、現処分者が日本年金機構千葉事務センター長となっていたため、これを無効処分とし、審査請求についても却下する旨、日本年金機構本部より、南関東ブロック本部を経由し連絡が入り判明しました。	○本来、厚生労働大臣名で処分通知を送付すべきところ、従前処理と同様に千葉事務センター長名で不支給決定を送付したことによります。	9名	—	0	○A様に電話にてお詫びし、経過説明を行い、差替について郵送手段にて行う旨の了承をいただきました。他の8名の方全員と電話にて連絡が取れ、同様に郵送による差替をご了承いただきました。厚生労働大臣処分の「国民年金不支給について」を差替の旨の依頼文書、紛失の場合の返送用通知、返信用封筒を同封の上発送しました。 ○不支給決定通知4件、添付不能届5件を返送いただきました。	○不支給処分の事務処理については、副センター長より、年金給付グループ内重要伝達事項として、業務処理マニュアルの該当箇所を全職員に配布し、グループ長、課長から、実践的な事務処理をグループごとに指示し再度、不支給に関する事務処理の徹底を図りました。	外部
155	お客様あて文書回答に係る年金額計算誤りについて	通知等の作成誤り	北海道	岩見沢	2010年5月14日	2010年7月1日	○お客様に対し支払予定額を文書により送付回答し、再確認のため記録管理システムで確認しましたところ、回答内容(支払予定額)が誤っていたことが判明しました。	○雇用保険の事後清算による遡及支払額と支払予定日を文書によりご本人様に回答しましたが、支払予定金額を算出する際、年金額の改定があったため、改定前の金額で計算すべきところ、改定後の年金額により誤って計算したものです。 ○受給権者原簿記録の改定記録、歴史額画面を確認せず、基本画面のみで計算したことによります。	1名	—	0	○お客様相談室長と担当者がお客様宅訪問し、お詫びすると共に今後の再発防止のため複数人でのチェック体制を徹底すること及び本部へ報告することです承を得ました。	○今回の事例について職員に周知し、必ず複数人でのチェックをすることを再徹底しました。	内部
156	遺族年金見込み額誤りについて	通知等の作成誤り	福岡	直方	2010年4月13日	2010年7月1日	○年金請求時に受け取った遺族年金見込額と年金証書に書かれた金額が違うとお客様より電話連絡がありました。	○出張相談で遺族年金の手続きをしていた際、受付けた年金相談担当者が長期要件で試算すべきところを長期要件項目の入力漏れで、短期要件の試算となった見込額回答票を交付したことによるものです。	1名	—	0	○お客様相談室の職員がお客様のご自宅に訪問し、経過説明とお詫びをしました。 ○お詫びのお手紙をお客様あて送付しました。	○年金相談担当者に対し、遺族年金の見込みでは短期、長期の要件入力を十分確認するよう注意しました。また、その他の窓口担当者にも朝礼時に周知徹底しました。	外部
157	障害基礎年金支給停止事由の誤りについて	通知等の作成誤り	佐賀	事務センター	2010年2月26日	2010年7月21日	○佐賀年金事務所管内の障害基礎年金受給権者様から、障害基礎年金支給停止について審査請求書が提出され、社会保険審査官が参考意見書・関係書類の確認中に停止事由が相違していることに気づき、九州ブロック本部を通じて年金給付グループへ確認依頼があり、障害基礎年金支給停止事由の記載誤りが判明しました。	○障害基礎年金受給者の現況届による額改定報告において、停止事由「12(3級該当)」で報告すべきところ、停止事由「11(障害不該当)」で本部へ報告していたものです。 ○今回の事務処理誤りの原因は、事務担当者が、障害認定時の障害等級を2級非該当(障害不該当)と思い込み進達処理票を起票したことによります。 ○また、進達処理票を起票後、その決裁時にもグループ長が停止事由が相違していることに気づかなかったことによるものです。	1名	—	0	○年金受給権者様(審査請求代理人であるお父様)に、支給停止事由誤りについて謝罪し、訂正後の通知が9月頃送付されること、提出された審査請求書はこのまま審査が続けられることを説明し、了承を得ました。 ○本部再裁定グループへ訂正後の「国民年金障害年金に係る決定・支払処理の再調査及び訂正について」を進達しました。	○グループ内で打ち合わせを行い、当該事象を説明し、必要項目の記載時には「厚年3級程度」の記載の有無を必ず確認するよう指示するとともに、決裁時に事由の確認のための資料を添付することを申し合わせました。	外部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生年月日	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	判明契機
158	加給年金額対象者の不該当通知の通知内容について	通知等の作成誤り	本部	支払部	2010年4月22日	2010年7月13日	○ 関東信越厚生局社会保険審査官から、A様の「加給年金額対象者の不該当の通知」について、内部決裁のような文言が記載されており、送付誤りではないかとの連絡があり、確認しましたところ、通知の内容に一部適切でない記載があることが判明しました。	○ 担当者が加給年金額対象者の不該当についての決裁伺を作成する際、受給者様あて通知内容に、伺いの文言を誤って記載し、決裁者も誤りに気づかなかったためです。	1名	—	0	○ 関東信越厚生局社会保険審査官へ電話連絡し、調査の結果、送付誤りでなく記載内容誤りであり、受給者様へは訂正した通知及びお詫びの手紙を送付することを説明しました。 ○ ご本人様へ電話し、誤りについて謝罪し、訂正した通知を送付するので先に送付した通知の返却を依頼しました。また、社会保険審査官に通知(写)を送付することを説明しました。 ○ ご本人様あてにお詫びの手紙と訂正した通知、社会保険審査官あてに通知(写)を発送しました。	○ 3部複写の決裁につきましては、すべての文面に誤りがないよう十分確認するよう徹底しました。	外部
159	年金分割のための情報提供通知書の送付誤りについて	誤送付・誤送信	岐阜	大垣	2010年7月14日	2010年7月23日	○ ご本人様が来所され、年金分割のための情報提供通知書を誤って元の配偶者様の方へ送られた旨お話があり、誤って送付先の住所を記入して送付していることが判明しました。	○ 封筒を添付して情報提供請求書の決裁の受けていましたが、その際封筒の住所と請求書のご本人様の希望送付先の住所の確認をせず送付したことによるものです。 ○ DV被害者ではありません。	2名	—	0	○ お客様相談室長が窓口にてお詫びし、今後このような事象が絶対起きないような体制作りを約束しました。	○ 室内会議において、当該事象を説明し、情報提供の請求をされた方で、郵送を希望された場合に、封筒の宛名の記入をお願いするとともに、登録住所と異なる住所に郵送を希望された場合は、請求書に朱書きで「送付先別住所希望」と明記することとし、決裁においても特に注意してチェックすることとしました。	外部
160	年金受給権の説明・確認不足について	説明誤り	大阪	堺西	2003年12月頃	2010年5月7日	○ A様が来所され、「平成15年12月頃、年金記録問題が報道された時期に年金記録及び受給権について、相談に来所し記録を確認したが、厚生年金71ヶ月と国民年金免除期間36ヶ月のみで、その当時2年さかのぼって納付して70歳まで納めたとしても受給権を満たす300ヶ月に11ヶ月足りないと言われ、年金が受給できないと説明を受けたため納付をしなかった。今回、テレビで当時は学生時代の期間については、任意加入であつたので、カラ期間として期間が取れるといていたので、真偽の確認をしたい。もしその期間を入れたとすると受給権を満たすことができた。現在では63歳のため、さかのぼって加入し納付できないことが判明した。なぜ、その当時にその説明をしてもらえなかったのか。職員の知識不足か確認をしなかったのか。いづれにせよ当時の社会保険事務所の落ち度でありこのままでは、到底納得ができない。年金事務所として、どう対処するのか」とのお申出がありました。	○ 本来、A様には学生としての期間があり、20歳到達後の学生期間をカラ期間として期間算入し、受給要件期間を確認すべきところ、学生期間を算入せず受給要件期間確認をしてしまったため。受給要件が足りないと説明を行いました。 ○ その原因として、当時の説明者の確認不足か、知識不足と考えられます。	1名	—	0	○ 所長が対応し、制度として、さかのぼって加入納付できない旨を説明しましたが、納得は得られませんでした。当時の説明不足、確認もれについて誠意ある対応を求められ、再度お詫びしましたが、納得していただけませんでした。事務所として、お詫びするほか手段は無く、お詫びするも納得いただけない状況です。 ○ 近畿ブロック本部に来所され、説明を行い、機構本部としての回答は変わらない旨の話をしております。(その後、A様からの照会等は7月28日現在ありません。)	○ 年金受給権の確認につきましては、複数の者において記録を確認チェック体制をとることを再度確認しました。	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	判明契機
161	配偶者加給年金に係る説明誤りについて	説明誤り	岡山	倉敷東	2010年3月9日	2010年5月27日	○在職中の老齢年金受給者ご本人様が年金相談に来所された際に、「厚生年金の加入期間が20年を超えるため退職改定後は配偶者の老齢年金に加算されている配偶者加給年金が支給停止となる」と説明しましたところ、「20年を満了す前に退職するつもりだったので話が違う、前回相談時に説明のあった退職すべき時期は間違っていたのか、年金事務所側の説明ミスであるため何とかしてほしい」とのお申出がありました。	○相談時の資料から、お客様が年金相談に来所された際に、窓口相談員が記録管理システム画面の見方を誤り、20年満了年月について本来平成22年3月と説明すべきところを誤って平成22年9月と説明していることが判明しました。	1名	—	0	○窓口相談員がお客様に前回相談時の説明誤りをお詫びし、一応の承諾を得ました。 ○お客様の配偶者様が来所されたので、所長とお客様相談室長が対応しました。今回の説明誤りを陳謝しましたが納得されず、損害賠償の話に及んだため、損害賠償については訴訟による方法しかないことを説明しました。 ○その後7月27日現在に至るまで、当事務所に対して申し立てはありません。	○誤った説明を行った窓口相談員本人に対し厳重注意を行い、お客様相談室内でも注意喚起をしました。また、今後実施を予定している全職員を対象とした年金給付研修においても周知徹底を図ることとしました。	外部
162	必要書類の説明誤りについて	説明誤り	北海道	新さっぽろ	2010年6月22日	2010年6月22日	○お客様より、妻の年金について、60歳になったので何か手続きが必要なのか「国民年金についてのお知らせ」(国民年金保険料の納付満了者に送付する通知書)を見ながら電話で問い合わせたところ、年金事務所の職員から、戸籍謄本、世帯全員の住民票、妻の所得証明等が必要との回答があったとのことでした。 ○しかし、相談窓口では一般的な年金相談であれば年金手帳は必要だが、戸籍謄本、世帯全員の住民票、妻の所得証明などは必要が無く、奥様の場合、厚生年金期間が1年未満のため特別支給の厚生年金の請求はできないと説明を受けました。 ○金額の問題ではないが、取得を指摘された書類が必要ないでは納得できない。この対応について、どのようにしていただけるか誠意をもって文書により回答してほしいとお話がありました。	○原因は、電話対応をした職員が、相談内容を的確に確認することを怠ったことと推測されます。 ○今回の事象は、お客様の申し出から「妻が60歳になるが、何か手続きをする必要があるか」との主旨であり、対応した職員は60歳請求の手続きについてと勘違いして説明したと思われます。基礎年金番号により夫婦の厚生年金期間を確認する必要があるが、「電話相談処理票」が残されていませんでした。 ○一般的な年金相談は「電話相談処理票」を記入しない取扱いとなっておりますが、記録の確認を要する相談などについては、基礎年金番号等を聞き取るため「電話相談処理票」を記入することとしています。	1名	—	0	○窓口で副所長及びお客様相談室長が対応し、謝罪しました。 ○この度の説明誤りについて言い過ぎたかもしれないが、戸籍謄本などで出費があったことを問題視している訳ではなく、説明した職員の注意喚起を求めたかったとのことでした。 ○お詫びの手紙を送付しました。 ○奥様の厚生年金記録について調査内容の報告を行い、記録がなかったことについて報告し、了解を得ました。	○電話対応について全件「電話相談処理票」を記入し、管理者が精査する運用としました。	外部
163	支払機関変更届に係る支払日の説明誤りについて	説明誤り	岡山	高梁	2010年6月18日	2010年7月6日	○お客様から、振込まれると説明を聞いていた金融機関口座に年金が振込まれていないと年金事務所へ電話照会があり、支払機関変更届に係る支払日の説明誤りが判明しました。	○支払機関変更後の振込みは8月定期支払日と説明すべきところを、コールセンター担当者が、2～3週間後に振込すると誤って説明し、お客様に誤解を与えてしまったものです。	1名	—	0	○窓口担当者がお客様へ電話にて経過説明、お詫びしました。7月中の振込を希望されました。 ○お客様相談室長が本部支払担当へ連絡し、経過説明をし、7月末随時支払が可能と確認しました。 ○お客様へ電話し、7月末随時払で金融機関口座へ振込できますと説明し、了承を得ました。	○コールセンター担当者のスキルアップを要望しました。 ○金融機関の入力期限、支払サイクルを掲示し、随時確認することとしました。疑問点は本部支払係へ即刻確認することとしました。 ○年金相談のお客様へお渡しする用紙、「年金の請求手続きに必要なもの」の中で、預貯金通帳は「口座種別が貯蓄型以外のもの」と注意書きを追記することとしました。 （コールセンター再発防止策） ○支払機関変更届の照会については、内容を十分に聴取するとともに、支払処理スケジュールを確認のうえ、回答するよう周知徹底を図りました。 ○委託業者に対しスキルアップのための研修を実施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	判明契機
164	支払年金額の説明誤りについて	説明誤り	兵庫	明石	2010年4月12日	2010年7月12日	○お客様が来訪され、「年金の振込通知書が届いたが請求時に聞いた額と違う」との申し出があり、遡及支払額を誤って説明していることが判明しました。	○ 老齢厚生年金の請求手続きに来訪された際に、遡及支払額について説明しました。 ○ 在職中であったため、在職調整を行った額を示すべきところを、支給開始時に在職中であったか否かの確認をせず、全額支給されるものとして支払われる旨、誤った説明を行ったことによるものです。	1名	—	0	○ 所長・副所長がお詫びするとともに、お詫び文を手渡しました。 ○ 今回の件について、機構本部に報告することを説明しました。	○ 支払額を説明する際は、条件等（在職中、配偶者等々）の聴取を十分に行うこと、また、見込み額についてはあくまでも仮のものであり、年金証書・支払通知等でご確認いただきたいことを十分説明するようお客様相談室職員へ周知徹底しました。	外部
165	遺族厚生年金の需給要件の説明誤りについて	説明誤り	香川	高松東	2010年7月1日	2010年7月13日	○ 高松東年金事務所で受け付けしました遺族厚生年金請求書を香川事務センターの年金給付グループが審査している際に遺族厚生年金の需給要件の説明誤りが判明しました。	○ 高松東年金事務所で遺族厚生年金の相談を行った際に、短期要件の遺族厚生年金を受給するために必要となる保険料納付要件に該当しないにもかかわらず、受給資格要件を満たしていると判断し、短期要件の遺族厚生年金が支給される旨を説明のうえ、年金請求書を受け付けました。 ○ お客様相談室担当者が、在職死亡であったため納付要件を満たしていると思い込み、厚生年金加入前の国民年金保険料の納付状況等を十分に確認を行わなかったことによるものです。	1名	—	0	○ お客様と電話連絡が取れ、お客様相談室担当者が事情を説明のうえお詫びしました。その後、お客様が高松東年金事務所に来訪されたため、お客様相談室担当者が再度事情を説明のうえお詫びし、了承を得ました。	○ 朝礼において、当該事象を説明し、審査等は思い込みによることなく適切かつ確実に行うよう全職員に周知徹底しました。	内部
166	未支給年金支払日の案内に対する問い合わせについて	説明誤り	東京	武蔵野	2010年7月15日	2010年7月15日	○ 未支給年金の入金がないとの連絡が請求者ご本人様からありました。 ○ 確認しましたところ、お電話でのお問い合わせの際に、改定記録を見誤り、誤ったご案内をしていたことが判明しました。	○ 受付した未支給請求を郵送にて頂いた際に不足書類があり、担当職員から住民票が不足している旨を電話とお手紙で伝えた所、「そんな案内はねんきんダイヤルで受けなかった」、市役所に行く時間はないとの事で、担当者自身で取り寄せ(その間委任状取り寄せのやり取りがあり)6月の進達で送りました。 ○ 委任状の送付後何も連絡が来ないがいつ支払いになるのか、とのお問い合わせに対し、受給権者改定記録回答票を確認し死亡処理が終了していることを確認し回答をするところ、記録内容の確認を行わず未支給処理がされていると間違え「7月になります」という誤った回答を行いました。 ○ ご本人様から「まだ入ってないがどういう事か」というお電話で、お話を伺いましたところ、以前のお電話の際に案内ミスをしていたことが判明しました。また、折り返しの電話依頼についてもお客様の電話番号の聞きもれにより、折り返しの回答が、請求書の写しの取り寄せのため次の日になり、お客様の不信感を大きくしてしまいました。	1名	—	0	○ お客様相談室長よりお客様に電話し、7月に支払うと誤った説明をしまったことをお詫びし、本部に協議し、8月の支払が可能との回答を受け、8月の支払で了承を得ました。	○ 課内会議、当該事象を説明し、支払時期の回答の際には、慎重に行うよう指示しました。	外部
167	障害基礎年金の保険料納付要件についての説明誤りについて	説明誤り	三重	津	2009年12月17日	2010年7月20日	○ お客様より、障害基礎年金が受給できないとのお申出がありました。 ○ 年金相談受付票を確認しましたところ、平成21年12月17日にお客様が来所していることが判明し、相談担当者が年金相談受付票の処理概要欄に障害基礎年金の請求に必要な書類について説明したと思われる記述があり、障害基礎年金の保険料納付要件についての説明誤りが判明しました。	○ 平成21年12月17日年金相談来所時に、国民年金障害基礎年金に関する説明の中で保険料納付要件に不備（初診後納付）があったにもかかわらず、障害基礎年金が請求できる旨の説明を行なったものと推測されます。	1名	—	0	○ お客様相談室長がご本人様に電話連絡し、お詫びし、説明し了承を得ました。保険料納付要件について再度説明を行い、当所における説明誤りについて再度お詫びしました。	○ 所長より、お客様相談室・年金相談担当職員に当事案を伝えるとともに、説明時の留意事項として徹底するよう指示しました。また、各課職員へも伝え説明誤りの徹底防止を周知しました。	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 契機
168	初回の年金支払日の事務説明誤りについて	説明誤り	岡山	岡山西	2010年5月15日	2010年7月15日	○お客様より電話があり、本日振り込みと聞いていた特別支給の老齢厚生年金が振り込みされていないとのことでした。 ○お客様は岡山年金相談センターに来所され、特別支給の老齢厚生年金の裁定請求手続きをされています。その際、初回の支払いは7月15日と言われたとのことでした。	○担当した相談員は、平成22年度業務(支払)スケジュールを参考に支払日を説明しましたが、お客様の場合、本社が他都道府県の適用事業所であり、会社に在職中のため、裁定請求書を転送する時間や事務センターでの処理時間など考慮せず説明したことが今回の説明誤りの原因です。	1名	未払い	80,275	○所長がご自宅にお詫びに伺い、7月30日の振込が可能である旨をお伝えし、了承を得ました。	○年金相談担当者に、確定していない段階での支払日は伝えないことを徹底しました。また、岡山年金相談センターにおいては、「受付して支払になるまでに3ヶ月から4ヶ月の所要日数を要する」旨のチラシをお客様にお渡しすることとしました。	外部
169	年金受給者に係る国民年金適用誤り及び通算老齢年金に係る受給要件の説明誤りについて	説明誤り	滋賀	草津	2008年3月24日	2010年6月2日	○お客様よりお問い合わせがあり、平成20年3月24日に、ねんきん特別便の件で当事務所に来所されました際に、国民年金の期間について10ヶ月の漏れが発見されました。その際に当方の職員から、今回新たに見つかった国民年金についても遡って受給できる旨説明を職員から受け、再裁定請求の用紙を提出したとのことでした。 ○当方の受付簿を確認しましたところ、お客様の再裁定を受理していたことが判明しました。しかし、平成21年3月に当事務所職員より、今回発見された国民年金については、受給要件を満たしていないため、年金が支給されない旨文書で回答しています。 ○また、今回お電話いただいた際にも、国民年金については、1年末満の加入のため、通算老齢年金の受給要件を満たしていないため、年金は支給されない旨説明を行いました。が、お客様は、平成20年及び平成21年に事務所に赴いた際に当方の職員から年金は支給されると確認しており、年金として支給ができないなら、当時支払った国民年金保険料を返してほしいとのことでした。	○今回発見された国民年金納付期間については、通常ならば老齢基礎年金として支給されますが、申出者様につきましては、昭和61年4月1日以前に老齢(退職)年金の受給権者となっているため、通算老齢年金の対象者となり、旧法国民年金を受給していただくこととなります。しかし、申立人においては、国民年金の加入期間が10ヶ月しかなく、通算老齢年金の要件を満たしていないため、国民年金は支給されない。当時、対応した者が、お客様の誕生日から、新法での受給権者と勘違いをしたため、誤った説明をしたと思われます。	1名	—	0	○お客様を訪問し、今回のことについて、説明及び謝罪を行いました。また、当時、会社を退職された際、国民年金について、任意で加入を行ったかどうかの確認をしましたところ、役場から通知が来たので保険料を支払ったことは覚えているが、任意加入の手続きをした覚えもないし、説明を受けたこともないとのことでした。 ○取消しの事務処理を行い、再度ご自宅へ赴きご説明を申し上げましたところ、国民年金保険料還付請求書にご署名をいただくとともに、了承を得ました。	○本事案につきましては、過去の国民年金被保険者の加入種別誤りと旧共済の受給権者で新法の該当者と誤認したため、支給されている年金を十分に確認することと適用される法律について、この事案を基に関係職員に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	判明契機
170	国民年金第3号特例届出後の年金支給にかかる説明誤りと制度に対する不満について	説明誤り	福島	平	2010年6月9日	2010年6月9日	○第3号特例により、年金支給にかかる仮計算書(再裁定申出書)を年金相談窓口で受理しました。受付内容を再確認しましたところ、5年分遡及支給ではなく申出の属する月の翌月から支給される額改定であることが判明しました。 ○お客様より、以下のお話がありました。 国年法102条により5年遡及して支給することになっている。支給してほしい。 3年前から何回か年金事務所に相談来所している。その時点で見つけ出すことができなかったのは、年金事務所及び当時の担当者のミスである。当時の担当者の名前を教えてください。 第3号被保険者として保険料を負担してきているのに支払わないのはおかしい。生保法より低い年金となっているのもおかしい。 第3号制度が発足した時点で周知がなされていない。すべて届出が完了するまでフォローすべきではないのか。	○本来国民年金課で第3号特例受理時に、受理後支払となる年金より第3号被保険者分の増額がある旨説明すべきところ、同日、お客様相談室にお客様が回られ、窓口相談員が再裁定の説明を行なったことにより本件が発生しました。お客様お帰りの後、担当者が受理内容を確認しましたところ、説明誤りが判明し、連絡を取りましたが不在に付き連絡がとれず、電話にて概要を説明しましたところ、ご本人様と同級生という男性の2名で来所され、担当者が説明しましたが、説明に納得されなかったため、所長室にて、所長、室長、担当者により謝罪と説明を繰り返しましたが了解には至りませんでした。 ○本件の原因は、担当課室間の連携不足と、担当者の勘違いによるものです。	1名	—	0	○所長、副所長、お客様相談室長で対応し、お客様から 時効及び16改正法附則21条は国の法律であり年金事務所はそれに基づいて処理していることは理解するが、今回の事例は私だけではなく他にも事例があるのではないかと。そういう人も救えればということも含めて話をしている。遡及して支給すべきである考えは変わらないが事務処理を進めてほしい。平行線であることもお話しておく。 第3号特例については、3年前に3回は年金相談にきているが見つけられなかったのは事実だ。複雑な年金制度で対応していることも理解するが・・・許されないことだと考える。官報等で周知しても国民一人ひとりわかっていない。6月9日に来所する際事務所に事前に電話で聞いた。このとき昭和61年4月からの第3号特例で申出すれば昭和61年4月に遡って第3号納付が認められることが初めて確認できた。非常に解りやすい説明であった。 国民年金加入期間(昭和61年4月～の紙台帳も含む)の調査依頼と審査請求の用紙をいただきたい。夫の過去加入期間(特別便)の調査もお願いしたい。 平成17年4月からの第3号特例法改正は16年7月に成立しており、それ以降は窓口担当者は意識をもって対応するべきだったのではないかと。とのお申出をいただきました。 ○これまでの経過並びに、お申し出事項並びに、本件のような事例に対する救済措置を検討してほしいという要望を「お客様の声」として本部に報告すること、支給額改定は早急に処理を進める、という事で、お客様にはご了解を得ました。なお、事務の進捗状況は、6月9日受付第3号特例については額改定として事務センターに進達済みであり、既に記録として収録済みとなっています。	○本件について、お客様相談室職員全員で事例について共有し、お客様のためになる「もう一言」を再確認しました。 ○また、課・室を越えて関連するお客様につきましては、申送りを行なうことを課長会議にて確認徹底しました。	内部
171	年金記録年金額仮計算書の交付誤りについて	説明誤り	京都	舞鶴	2009年10月26日	2010年7月7日	○お客様から舞鶴年金事務所に年金額仮計算書(当所から送付したもの)がファックスで送付されてきました。 ○当事務所からお客様へ電話をして、ファックスで送られた主旨を確認しますと、「年金額仮計算書に記入されている年金はいつ支払われるのか」という内容でした。しかし、お客様の記録を確認しましたところ、厚生年金は判明しましたが、年金額は増額されないにもかかわらず、増額する旨が記載された年金額仮計算書を交付していたことが判明しました。	○判明した期間が同月得喪であったことを見逃し、年金額に変更はないところ、1か月分が増額すると説明を誤り、同時に年金額仮計算書も交付してしまいました。	1名	—	0	○お客様相談室長がご本人様あて電話をして、説明誤りについて謝罪し、ファックスを送られた主旨の確認とお送りした文書のこと、再度年金額は変更がないことを説明し、了承を得ました。	○お客様相談室内会議において当該事象を説明し、同月得喪の取扱いを周知徹底しました。また、年金額仮計算書を作成する際は、必ず複数名で確認するよう申し合わせを行いました。	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 契機
172	国民年金 老齢基礎 年金支給 繰上げ請 求の請求 事由の説明誤りについて	説明誤り	群馬	高崎	2010年3月10日	2010年7月12日	○老齢基礎年金の請求手続きを行い、年金証書等送付されたが、現在受給している退職共済年金(NTT)の改定について照会したが内容がわからないとのお申出がお客様からありました。 ○確認しましたところ、対応者の知識不足が原因で退職共済年金の基礎年金相当額の減額を考慮せずに誤った説明が行われた結果、受給額が少なくなる全部繰上げで繰上げ請求書を受理し、老齢基礎年金・老齢厚生年金の裁定処理が行われ、併せて退職共済年金の改定(老齢基礎年金相当額の減額)処理が行われていることが判明しました。	○見込額の提示にあたり、老齢基礎年金・老齢厚生年金の年金額のみを提示してしまい、対応者の知識不足が原因で退職共済年金の改定について考慮せず、全部繰上げによる年金額が最も多くなるとの誤った情報を提示したため、お客様は全部繰上げを選択しました。 ○お客様から老齢基礎年金・老齢厚生年金の年金額と退職共済年金の改定後の年金額について照会がありましたが、退職共済年金から基礎相当額が減額されることについての説明をしており、この時点でも全部繰上げと一部繰上げの合計年金額についての説明を行わなかったことが原因です。	1名	過払い	26,783	○お客様相談室長からお客様に連絡し、謝罪のうえ、訂正処理ならびに過払い額の返納についてご説明しました。返納方法申出書の送付についてのご依頼を受けました。 ○退職共済年金改定処理の取消について機構本部に依頼し、支払部あて繰上げ事由の訂正(全部繰上げ 一部繰上げ)処理について依頼をしました。	○朝礼でお客様相談室職員全員に本事象の詳細について説明し、繰上げ請求の取扱いについて再確認しました。また、共済年金受給者につきましては、特に確認を徹底するよう指示しました。	外部
173	遺族基礎・遺族厚生年金の失権の事務処理誤りについて	説明誤り	北海道	札幌西	1999年6月15日	2010年7月20日	○お客様が来所され、「平成2年に前夫の死亡による遺族基礎・遺族厚生年金が私(妻)と子供1人に決定されて受給していた。現在の夫と平成11年に再婚し、A区役所に手続きに行ったところ、担当者から「再婚によって子供も籍に入れたから妻、子供とも遺族年金は失権する」旨言われ、手続きを行い、その後、母子とも受給していない。手続きは区役所で行っただけで、当時の社会保険事務所には相談していない。最近、新聞でこのような事例で子供は受給できる旨の記事を見て確認に来た」旨のお申出があり、遺族基礎・遺族厚生年金の失権の事務処理誤りが判明しました。	○本来、遺族基礎・遺族厚生年金受給権者の子は、母が再婚し失権したことで、支給停止が解除され支給されますが、遺族基礎は「子と生計を同じくする直系姻族の父・母があるため」支給停止のままで、遺族厚生年金を支給するところ、母と一緒に失権処理をしてしまったために、平成11年7月分～平成18年3月分の遺族厚生年金が支払われませんでした。 ○原因は、A区役所での説明誤りであり、それにより受理した届出を当時の社会保険事務所(札幌北)で進達、社会保険庁で入力したのですが、札幌北年金事務所に確認しましたが、当時の進達の控えはなく、経過等(社会保険庁からの返戻の有無含)は不明です。	1名	未払い	3,310,867	○お客様へ電話連絡し、当時の処理誤りと思われますが、機構本部に確認し、確定してから、再度謝罪と今後の手続き含め説明のため訪問する旨を伝えました。 ○お客様が来所され、謝罪及び経過を説明し了解を得ました。届書等を受理しました。 ○機構本部あて届書等を進達しました。	○朝礼打合せで、報告し各課への伝達を依頼しました。同日、お客様相談室朝礼で事象を報告し、注意喚起を行いました。	外部
174	再裁定にかかる年金支給額の説明誤りについて	説明誤り	三重	四日市	2008年12月8日	2010年7月21日	○年金相談窓口にご本人様が来所され、再裁定にかかる支払内容が、平成20年12月8日の説明と相違するとのお申立により年金支給額の説明誤りが判明しました。	○平成20年12月8日に再裁定請求書を受付けた際、再裁定により支給される金額を誤って説明してしまったものです。 ○老齢基礎年金を繰上支給で60歳から受けているため、厚生年金加入期間が判明しても老齢厚生年金は65歳到達まで、支給停止になるにもかかわらず、60歳から老齢厚生年金が受給できると説明してしまいました。 ○平成17年2月に遺族厚生年金の受給権が発生し、遺族厚生年金を選択する方が有利であるため、遺族厚生年金を選択することによって、平成17年3月分以降、老齢厚生年金は支給停止になるが、遺族厚生年金を受給中であることを見落とし、老齢厚生年金も受給できると説明してしまいました。 ○制度に対する認識誤り及び記録の見落としが原因と考えます。	1名	—	0	○窓口でお客様相談室長が謝罪し、説明を誤ったことを説明し、了承を得ました。	○今回のような事象についての対策は、各担当者のスキルアップが、最大の防止策と考えます。現在、当所では相談室以外の課の職員を含め年金相談の研修を実施しております。また、お客様相談室全職員に、今後このようなことのないように注意を促しました。	外部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生年月日	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	判明契機
175	老齢年金請求書の所在不明について	受理後の書類管理誤り	山形	事務センター	2010年5月17日	2010年6月29日	○「提出した老齢年金請求書の進捗状況について、窓口へ年金請求者であるご本人様が問合せに来ている、詳細は山形事務センターから連絡させる旨回答した」との連絡が山形年金事務所からありました。 ○電話を受けた職員が老齢年金請求書を探しましたが見当たらず、グループ員全員で探しましたが、同請求書に添付されていた加給年金額加算開始事由該当届が見つかり、それを手がかりに探しましたが、見つかりませんでした。	○決定取消入力処理して以降、当該書類の所在が不明となっております。特定届書処理結果リストのチェック及び書類の管理が不十分であったことが原因です。	1名	未払い	2,495,000	○年金給付グループ長からご本人様へ電話連絡のうえ、センター長と年金給付グループ長でご本人様宅を訪問し、この間の経過説明とお詫びをして、新たに年金請求書を記入いただき、請求書を受領することで了解を得ました。 ○年金給付グループ長が電話連絡のうえ、ご本人様の勤務事業所を訪問し、記入をお願いしていた請求書を受理し、これからの証書発送、支払等の予定を説明し、了承を得ました。	○グループ内会議において、グループ長が改めて当該事象を説明し、年金請求書等の保管・管理について徹底するよう指示しました。また、特定届書処理結果リストと書類とのチェックを確実に行うようにし、未処理書類の確認を毎週行うこととしました。センター内グループ長会議も行い、事務センター長が当該事象を説明するとともに、他グループでも同様事象が発生しないよう注意喚起を行いました。	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 契機
176	船員保険 被保険者 名簿(写 し)の流出 について	事 故 等	宮城	仙台東	2007年6月19日	2010年7月8日	○年金加入記録の確認を求めて来所された受給権者様の提示資料に、当該受給権者様以外の方の船員保険の加入記録が記載された船員保険被保険者名簿の写し(以下「名簿(写)」という)がありました。 ○当該名簿(写)は、機構の内部資料であるため、入手方法を確認しましたところ、平成19年、当時の社会保険事務所の職員から受け取ったとのことでした。	○平成19年6月、職員が年金加入記録に疑義を申立てをされていた当該受給権者様宅を訪問した際に、当該受給権者様の強い要求を拒みきれずに名簿(写)を渡していたことによるものです。 ○また、当該名簿(写)は、説明に使用する目的でのみ事務所から持ち出したものですが、持ち出しについて、上司の許しを得ておらず、当該受給権者様に渡したことについても報告していませんでした。	159名	—	0	○判明後、再三に渡り、名簿(写)の返還を求めましたが、強く拒絶されています。引き続き、返還を求めます。 ○流出した名簿(写)に記載されているお客様にたいしては、文書によるお詫びするとともに、お客様のご了解を得たうえで、船員保険記号番号から年金加入記録等が知れることがないよう措置します。 (平成22年8月25日 公表及び日本年金機構ホームページに掲載済)	○職員に対して年金個人情報保護の徹底を図りました。 ○行為者につきましては、事実関係を調査したうえ、厳正な対処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	判明契機
177	老齢基礎年金の繰上請求及び組織批判について	事故等	山口	宇部	2010年6月25日	2010年6月25日	○お客様が来訪され、繰り上げ請求をすれば、事後重症の請求が出来ないとの説明を請求当時受けていないとのお話がありました。	○所長がお客様と面談し、お客様の要望(年金相談)に対して、文書で返答を差し上げる旨お答えしましたが、お客様は納得されませんでした。 ○これ以上話し合いを続けても、平行線であること、長時間経過していることを考慮して、18時45分頃お客様に退去を求めました。しかし、お客様はこれに応じず、更に何回も(6～7回)退去を求めましたが、居座りを続けられたために宇部警察に連絡し、警察官とともに退去となりました。なお、暴力的な行為はありませんでした。	1名	—	0	○繰上請求の手続き時(平成20年11月)における対応は、後日改めて回答することをご説明しました。	○今後の対応も含めて、弁護士へ相談しました。今後同人が来所して、暴言や職務を妨害するような態度をとれば、毅然として対応をすることとしました。	外部
178	年金減額者による事務所内での暴力行為について	事故等	岡山	倉敷東	2010年7月16日	2010年7月16日	○事務所駐車場、事務所内において威圧暴力行為がありました。	○自転車で来所。正面玄関入口に出入りを塞ぐように駐輪し、事務所内受付付近で大声にて「所長を出せ」と連呼されました。ご本人様は年金の減額根拠を再三求めておられた方で、所長、副所長がご自宅に訪問して説明させていただいていたので、理解をしていたいているものと捉えていました。そこでまず副所長が対応に出て収めようとしたが収まらず、所長、副所長の2名で対応しました。相談室のプライバシールーム内でこれまでの説明を再度しようとしても聞こうとせず、一方的にまくし立てたうえ机を両手で強くたたき威圧暴力行為に出られたので、警察に通報することとしました。	1名	—	0	○警察官を交えての話し合いの折に、今後落ち着いた状態の時にご本人様と話をすることとして帰っていただきました。 ○年金額減額の理由と今後の支払額を、再度わかりやすい文面と表で作成し、ご本人様宛送付しました。(面談による説明よりも気分が落ち着いているときに読んでもらえることを期待して書面による対応としました)	○今回の事象について、職員に周知し、同様の事象があった場合の対応を再確認しました。	事件等
179	年金額が低いとのお申出について	事故等	大阪	平野	2010年1月末	2010年1月末	○平成22年1月から4月にかけて、年金額が低いとのお申出がありました。	○厚生年金の加入記録が追加になったにもかかわらず、平均標準報酬が下がっているのは、おかしい、騙している、とのお申出に対し、平均標準報酬月額計算書を作成し丁寧に説明しましたが、間違っている、騙していると大声を出し理解していただけませんでした。 ○平均標準報酬が下がっても、定額部分がそれを上回るので、減額になっていないと説明しても聞き入れていただけませんでした。 ○配偶者様が65歳になった時、加給金が振り替えられたため減額になっていますが、説明を聞いていただけませんでした。	1名	—	0	○以前から通知書が届くたびに来所され、年金額が低い事への不満を大声で訴えられるため、総務課長や室長などが対応していました。あまりひどいときは警察を呼ぶなどして出て行ってもらったこともありました。最近はいきなり「金額が変わってないやないか」など、入口付近で叫び続けるため、副所長が2階会議室にて対応しました。 ○警察に通報している間に帰られました。	○今回の事象について、職員に周知し、同様の事象があった場合の対応を再確認しました。	事件等
180	事務所建物内の損壊によるお客様負傷の事故について	事故等	神奈川	藤沢	2010年7月26日	2010年7月26日	○当事務所1階のトイレに設置されてある洗面台でお客様が手を洗っていましたところ、突然、洗面台の下を通っている配管を隠すための木板が外れ、お客様の右足指に木板が直撃、負傷させてしまいました。	○洗面台の下を点検しましたところ、洗面台の配管を隠している木板は、木板の上部2ヶ所にフックが止められており、フックにかけてはめ込むようになっていますが、フックが弱くなり、はずれたものと思われます。	1名	—	0	○所長、副所長がお客様にお詫びし、すぐに病院へお連れし、治療を行いました。 ○機構本部の加入している保険により、治療費を支払いました。	○はずれた木板のみならず、洗面台の下にはまっている木板全てをはずし、代わりにダンボールを工夫して木板と同様に隠す措置を緊急措置として行いました。	事件等