

平成22年11月5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9月分)について

平成22年9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9月分）について

概 要

日本年金機構（本部及び年金事務所等）における公的年金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、9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218件のうち、公表可能な174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218件を対象としています。

1 事務処理区分別件数

- | | |
|---|-------------|
| (1) 受付時の書類管理誤り | 2件 (0.9%) |
| 〔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 | 74件 (34.0%) |
| 〔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 | 45件 (20.6%) |
| 〔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 | 21件 (9.6%) |
| 〔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 | 11件 (5.0%) |
| 〔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 | 12件 (5.5%) |
| 〔別の送付先への書類混入等の誤送付、誤送信、誤交付等、配付時の誤り〕 | |
| (7) 説明誤り | 25件 (11.5%) |
| 〔窓口、電話等での制度説明誤り、申請書等の指示誤り等、相談時の誤り〕 | |
| (8) 受理後の書類管理誤り | 8件 (3.7%) |
| 〔受理した申請書、添付書類の紛失等〕 | |
| (9) 記録訂正誤り | 7件 (3.2%) |
| 〔別人の記録を訂正、別人の記録を統合〕 | |
| (10) 事故等 | 13件 (6.0%) |
| 〔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 218件 (100.0%)

2 制度等別件数

| | |
|--------------|--------------|
| (1) 厚生年金適用関係 | 38件 (17.4%) |
| (2) 厚生年金徴収関係 | 11件 (5.0%) |
| (3) 国民年金適用関係 | 25件 (11.5%) |
| (4) 国民年金徴収関係 | 31件 (14.3%) |
| (5) 年金給付関係 | 102件 (46.8%) |
| (6) 船員保険関係 | 0件 (0.0%) |
| (7) その他 | 11件 (5.0%) |

合計 218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 |
|----------|------------|------------|------------|-----------|-----------|-----------|-----------|------------|----------|-----------|-------------|
| 厚生年金適用関係 | 0 (0) | 9 (2) | 10 (2) | 6 (2) | 1 (0) | 7 (0) | 2 (0) | 2 (0) | 1 (1) | 0 (0) | 38 (7) |
| 厚生年金徴収関係 | 0 (0) | 5 (2) | 3 (1) | 1 (0) | 0 (0) | 0 (0) | 0 (0) | 1 (0) | 0 (0) | 1 (0) | 11 (3) |
| 国民年金適用関係 | 0 (0) | 7 (2) | 7 (1) | 4 (1) | 2 (0) | 1 (0) | 2 (1) | 1 (0) | 1 (0) | 0 (0) | 25 (5) |
| 国民年金徴収関係 | 0 (0) | 15 (1) | 5 (1) | 1 (0) | 6 (0) | 1 (0) | 1 (1) | 1 (1) | 0 (0) | 1 (0) | 31 (4) |
| 年金給付関係 | 2 (0) | 38 (6) | 20 (7) | 9 (3) | 2 (0) | 3 (1) | 20 (2) | 3 (0) | 5 (4) | 0 (0) | 102 (23) |
| 船員保険関係 | 0 (0) | 0 (0) | 0 (0) | 0 (0) | 0 (0) | 0 (0) | 0 (0) | 0 (0) | 0 (0) | 0 (0) | 0 (0) |
| その他 | 0 (0) | 0 (0) | 0 (0) | 0 (0) | 0 (0) | 0 (0) | 0 (0) | 0 (0) | 0 (0) | 11 (2) | 11 (2) |
| 計 | 2 (0) | 74 (13) | 45 (12) | 21 (6) | 11 (0) | 12 (1) | 25 (4) | 8 (1) | 7 (5) | 13 (2) | 218 (44) |

(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 | 159件 (72.9%) |
| 〔窓口装置操作の際にキータッチ等を誤ったもの・入力を漏らしていたもの、通知書等の封入封緘時における内容物や宛先の確認を漏らしていたもの等〕 | |
| 適用・認識誤り | 18件 (8.3%) |
| 〔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 | 28件 (12.8%) |
| 〔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 | 13件 (6.0%) |
| 〔不正行為、不適正な事務処理、事故等〕 | |

合計 218件 (100.0%)

(2) 原因別・事務処理区分別内訳

表2 原因別・事務処理区分別内訳一覧表

| | 受付時の書類管理誤り | 確認・決定誤り | 未処理・処理遅延 | 入力誤り | 通知書等の作成誤り | 誤送付・誤送信 | 説明誤り | 受理後の書類管理誤り | 記録訂正誤り | 事故等 | 計 |
|---------|------------|------------|------------|-----------|-----------|-----------|-----------|------------|----------|-----------|-------------|
| 確認不足 | 1 (0) | 66 (12) | 17 (6) | 21 (6) | 11 (0) | 11 (1) | 17 (4) | 8 (1) | 7 (5) | 0 (0) | 159 (35) |
| 適用・認識誤り | 1 (0) | 6 (0) | 2 (1) | 0 (0) | 0 (0) | 1 (0) | 8 (0) | 0 (0) | 0 (0) | 0 (0) | 18 (1) |
| 届書等の放置 | 0 (0) | 2 (1) | 26 (5) | 0 (0) | 0 (0) | 0 (0) | 0 (0) | 0 (0) | 0 (0) | 0 (0) | 28 (6) |
| その他 | 0 (0) | 0 (0) | 0 (0) | 0 (0) | 0 (0) | 0 (0) | 0 (0) | 0 (0) | 0 (0) | 13 (2) | 13 (2) |
| 計 | 2 (0) | 74 (13) | 45 (12) | 21 (6) | 11 (0) | 12 (1) | 25 (4) | 8 (1) | 7 (5) | 13 (2) | 218 (44) |

(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

| | 厚生年金適用関係 | 厚生年金徴収関係 | 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 | 31 (5) | 8 (3) | 21 (5) | 24 (3) | 75 (19) | 0 (0) | 0 (0) | 159 (35) |
| 適用・認識誤り | 3 (1) | 0 (0) | 0 (0) | 1 (0) | 14 (0) | 0 (0) | 0 (0) | 18 (1) |
| 届書等の放置 | 4 (1) | 2 (0) | 4 (0) | 5 (1) | 13 (4) | 0 (0) | 0 (0) | 28 (6) |
| その他 | 0 (0) | 1 (0) | 0 (0) | 1 (0) | 0 (0) | 0 (0) | 11 (2) | 13 (2) |
| 計 | 38 (7) | 11 (3) | 25 (5) | 31 (4) | 102 (23) | 0 (0) | 11 (2) | 218 (44) |

(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 | 厚生年金 適用関係 | 厚生年金 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 | 17 (2) | 3 (1) | 13 (2) | 11 (1) | 39 (5) | 0 (0) | 11 (2) | 94 (13) |
| 1万円未満 | 1 (0) | 2 (1) | 4 (2) | 7 (0) | 3 (1) | 0 (0) | 0 (0) | 17 (4) |
| 1万円以上 5万円未満 | 5 (1) | 0 (0) | 0 (0) | 4 (1) | 8 (3) | 0 (0) | 0 (0) | 17 (5) |
| 5万円以上 10万円未満 | 3 (1) | 1 (0) | 1 (1) | 1 (0) | 6 (0) | 0 (0) | 0 (0) | 12 (2) |
| 10万円以上 50万円未満 | 8 (1) | 3 (0) | 6 (0) | 6 (2) | 22 (8) | 0 (0) | 0 (0) | 45 (11) |
| 50万円以上 100万円未満 | 0 (0) | 0 (0) | 1 (0) | 0 (0) | 10 (0) | 0 (0) | 0 (0) | 11 (0) |
| 100万円以上 500万円未満 | 3 (1) | 2 (1) | 0 (0) | 2 (0) | 11 (4) | 0 (0) | 0 (0) | 18 (6) |
| 500万円以上 | 1 (1) | 0 (0) | 0 (0) | 0 (0) | 3 (2) | 0 (0) | 0 (0) | 4 (3) |
| 計 | 38 (7) | 11 (3) | 25 (5) | 31 (4) | 102 (23) | 0 (0) | 11 (2) | 218 (44) |

(注1) ()内は、非公表とした事案の件数を再掲したものである。

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

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

(2) 事務処理誤り等による事象別内訳

表 5 事務処理誤り等による事象別一覧表

| 事 象 | 件 数 | 総額(円) | 平均金額(円) |
|----------------------|-----|-------------|-----------|
| 過払い(年金等の額を多く払いすぎた件) | 29 | 32,099,638 | 1,106,884 |
| 未払い(年金等の額を少なく支払った件) | 36 | 47,060,456 | 1,307,235 |
| 過徴収(保険料金額を多く徴収した件) | 19 | 5,275,610 | 277,664 |
| 未徴収(保険料金額を少なく徴収した件) | 33 | 11,595,272 | 351,372 |
| 誤還付(保険料金額を誤ってお返しした件) | 4 | 6,141,740 | 1,535,435 |
| その他 | 3 | 494,778 | 164,926 |
| 計 | 124 | 102,667,494 | 827,964 |

(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。

| | | |
|-------------|----|----------|
| 過払いと誤還付がある件 | 1件 | 5,366円 |
| 過払いと過徴収がある件 | 1件 | 112,312円 |
| 未払いと誤還付がある件 | 1件 | 377,100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 67件 (30.7%)
- (2) 日本年金機構外部からの通報等により判明 141件 (64.7%)
- (3) その他(事件・事故等) 10件 (4.6%)

合計 218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9月分の事務処理誤り等一覧(1～45ページ)

| | | | | |
|-------------|-------|------|------|-----------|
| 1. 厚生年金適用関係 | | 1 P | 整理番号 | 1 ~ 31 |
| 2. 厚生年金徴収関係 | | 9 P | 整理番号 | 32 ~ 39 |
| 3. 国民年金適用関係 | | 12 P | 整理番号 | 40 ~ 59 |
| 4. 国民年金徴収関係 | | 18 P | 整理番号 | 60 ~ 86 |
| 5. 年金給付関係 | | 25 P | 整理番号 | 87 ~ 165 |
| 6. その他 | | 44 P | 整理番号 | 166 ~ 174 |

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

| 整理番号 | 件名 | 事故等の区分 | 県名 | 事務所名 | 発生年月日 | 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 | 判明原因 |
|------|---------------------------|---------|----|--------|---------------------------------------|------------|--|---|----------|------|----------------|--|--|------|
| 1 | 高齢任意被保険者にかかる賞与支払届処理誤りについて | 確認・決定誤り | 奈良 | 奈良 | 2007年6月 - 2009年12月3日 | 2010年7月5日 | <p>高齢任意被保険者にかかる処理に誤りがなくどうかについて、高齢任意被保険者の記録を確認しましたところ、賞与支払届処理誤りが3件判明しました。</p> <p>高齢任意加入しているA事業所およびB事業所の賞与支払届にかかる標準賞与額の決定漏れ及び被保険者様に対する厚生年金保険料の徴収漏れが判明しました。</p> <p>高齢任意加入しているC事業所の標準賞与額の決定漏れ及び事業所に対する厚生年金保険料の徴収漏れが判明しました。</p> | <p>賞与支払届の入力処理を担当者が行った際、高齢任意被保険者の分が含まれている場合には、手作業により健康保険及び厚生年金記録を入力すべきところ、健康保険分のみ決定し、厚生年金分については決定されていませんでした。</p> <p>高齢任意被保険者の賞与支払届の確認方法について徹底されていなかったことにより、高齢任意被保険者の担当者にその情報が伝わらず、手作業による入力を漏らしてしまったことによるものです。</p> | 3事業所3名 | 未徴収 | 255,132 | <p>厚生年金適用調査課長がA事業所に電話連絡を行い、被保険者様に対し、お詫びのうえ、経過説明を行い、了承を得ました。</p> <p>厚生年金適用調査課長がB事業所に電話連絡を行い、被保険者様に対し、お詫びのうえ、経過説明を行い、了承を得ました。</p> <p>厚生年金適用調査課長がC事業所に電話連絡を行い、お詫びのうえ、経過説明を行い、了承を得ました。</p> <p>記録入力と保険料への反映について処理を行いました。</p> | <p>高齢任意加入者の定期的な報酬確認、特に賞与支払月における確認を徹底するとともに、事業所へ対しても確認を行うこととしました。</p> | 内部 |
| 2 | 平成21年度算定基礎届の事務処理誤りについて | 確認・決定誤り | 京都 | 下京 | 2009年7月23日 | 2010年7月12日 | <p>平成22年度算定基礎届の提出に合わせ、点検調査を行いましたところ、被保険者様の標準報酬月額が従前の額と大きく乖離していたため、事業主様及び平成21年度の算定基礎届を確認しましたところ、標準報酬月額の記載誤りが判明しました。</p> | <p>平成21年度算定基礎届により標準報酬月額を決定するにあたり、事業所からの届書は、4月～6月の報酬額がいずれも30万円で記入されていた。</p> <p>ところが、合計額を当事務所(事務センター)にて記入しましたが、本来90万円で記入すべきところ、誤って30万円と記入したため、平均額も誤って10万円と記入してしまったことによるものです。</p> | 1名 | 未徴収 | 494,495 | <p>担当者が事業主様に電話をし、お詫びのうえ、報酬訂正による遡及保険料が発生することを説明し、月額変更届の提出をお願いしました。月額変更届、返信用封筒、お詫びの手紙を送付しました。</p> <p>遡及保険料の請求については分割を依頼されましたが、システム上一括になることを説明し、了承を得ました。納付書を送付しました。</p> | <p>朝礼において、事象の説明を行い、処理チェックを必ず複数名で行うよう指示しました。</p> | 内部 |
| 3 | 被保険者賞与支払届登録誤り等について | 確認・決定誤り | 滋賀 | 事務センター | 2008年7月4日 2008年7月22日 2008年7月29日 | 2010年5月24日 | <p>彦根年金事務所管内の事業所の被保険者賞与支払届にかかる審査・登録誤りが判明しました。</p> <p>他にも同様の誤りの可能性があると思われるので、再点検を実施しましたところ、県下3事務所において賞与支払届にかかる審査・登録誤りが判明しました。</p> | <p>支給額欄と賞与額欄が不一致のため事業所にどちらの金額が正しいか確認すべきところを充分確認しないまま処理し、誤っている賞与額欄の金額を登録してしまいました。</p> <p>支給額欄が記載されているにもかかわらず、賞与額欄が記載されていなかったため、本来支給の事実の確認をすべきところを登録せず、そのまま空欄にしておいたため登録処理が漏れてしまいました。</p> <p>届書に退職日が記載され、退職前に支給されている賞与のため入力処理をしなければいけないところを、そのまま退職者ということで登録処理しませんでした。</p> <p>届書に育児休業中と記載され、育児休業期間中に支給された賞与のため入力処理をしなければいけないところを、そのまま育児休業者ということで登録処理しませんでした。</p> <p>上記の原因は、審査時の確認不足によるものです。</p> | 28事業所33件 | 未徴収 | 280,186 | <p>大津年金事務所につきましては、事業所に電話連絡し、お詫びのうえ説明をしました。また、保険料につきましては、次月分で調整させていただくことを説明し、了承を得ました。</p> <p>草津年金事務所につきましては、事業所に訪問・電話連絡により説明及びお詫びをしました。また、訂正届の提出・処理を行い、差額保険料につきましては、次月分保険料で調整させていただくことを説明し、了承を得ました。</p> <p>彦根年金事務所につきましては、事業所に訪問・電話連絡により説明及びお詫びをしました。差額保険料につきましては、次月分保険料で調整させていただくことを説明し、了承を得ました。</p> | <p>入力前の審査の徹底及び入力後の点検の徹底を申し合わせました。</p> | 内部 |
| 4 | 育児休業等取得者申出書の入力誤りについて | 確認・決定誤り | 沖縄 | コザ | 2009年10月16日 | 2010年8月27日 | <p>事業所の事務担当者様から、「育児休業等取得者確認通知書の育児休業等終了予定年月日が違う」とのお問い合わせがありました。</p> <p>確認しましたところ、育児休業等終了予定年月日欄が誤って記載し、そのまま入力処理されていることが判明しました。</p> | <p>育児休業等終了予定年月日欄に平成21年9月30日と記載するべきところを平成22年9月30日と記載し、そのまま入力処理されていました。</p> <p>また、その後の審査でも発見できませんでした。</p> | 1事業所 | 未徴収 | 418,183 | <p>適正な入力処理を行い、担当者が事業所事務担当者様へ電話し、お詫びのうえ、経過を説明し、了承を得ました。</p> | <p>課内ミーティングにおいて、当該事象を説明し、届書の審査においては慎重に行うよう、指示しました。</p> | 外部 |

| 整理番号 | 件名 | 事故等の区分 | 県名 | 事務所名 | 発生年月日 | 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 | 判明原因 |
|------|------------------------|----------|----|------|------------|------------|--|--|--------|------|----------------|---|---|------|
| 5 | 算定基礎届保険者決定誤りについて | 確認・決定誤り | 群馬 | 高崎 | 2009年7月13日 | 2010年9月7日 | 事業所より算定基礎届の決定通知書において保険者決定について電話にて問い合わせがあり、算定基礎届保険者決定誤りが判明しました。 | 当時の社会保険事務所では審査をせず、事業所から提出された算定基礎届の決定後の標準報酬月額をそのまま入力して決定通知書として事業所に送付していたことが判明しました。 | 1事業所7名 | 過徴収 | 68,000 | 職員が事業所の担当者様に電話し、お詫びのうえ、保険料の訂正を行う旨を説明しました。 担当者が事業所に伺い、修正した決定通知書をお渡ししました。保険料の調整をすることで了承を得ました。 | 課内で算定の研修を再度行い、周知しました。 | 外部 |
| 6 | 算定基礎届報酬月額の決定誤りについて | 確認・決定誤り | 愛知 | 名古屋北 | 2010年8月17日 | 2010年9月9日 | 算定基礎届の決定通知書を送付した事業所から、決定された標準報酬月額が違っているのではないかと連絡がありました。 確認しましたところ、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。 | 提出された算定基礎届の点検時において、「平均額」欄が未記入でしたので、補正記入した際「91,200」と記入すべきところ「912,000」と記入した結果、標準報酬月額を「930千円」と決定してしまいました。 また、決裁においても記入誤りのチェック漏れをしたことによるものです。 | 1名 | | 0 | 担当課長が事業所に電話にて、お詫びのうえ、今回の事象を説明し、正しい決定通知書を交付したい旨を申出ましたところ、訪問は不要とのことで、決定通知書を送付しました。 | 課内会議において、当該事象を説明し、標準報酬月額の決定の際には慎重に行い、決裁においても確実にチェックすること、を指示しました。 職員が届書を訂正した箇所について、再度チェックすることとしました。 | 外部 |
| 7 | 厚生年金保険記録訂正時の事務処理誤りについて | 確認・決定誤り | 大分 | 別府 | 2010年9月7日 | 2010年9月24日 | 社会保険労務士より、保険料額が違うのではないかと連絡がありました。 増減内訳書を確認しましたところ、過去の資格記録を取り消していることが判明しました。 | 当該事業所にお勤めでした被保険者様の昭和61年以前の記録訂正が必要なため、被保険者記録を整備していましたところ、基礎年金番号と厚生年金保険の手帳記号番号が相違していたため、厚生年金保険の65歳喪失記録の取消が必要となりました。 機構本部へ処理を依頼しましたが、65歳喪失記録の取消後、他の記録訂正までの間に保険料計算日を過ぎてしまったため、健康保険料を過大に請求してしまったものです。 | 1事業所 | 過徴収 | 1,124,978 | 事実関係の確認結果を、当該事業所へ電話で連絡し、お詫びするとともに、保険料が過大に請求されることを説明しました。正当な金額をあらためて文書で案内することで了承を得ました。 お詫びの手紙と正当な金額を文書にて送付しました。 | 事務処理の全体の流れを理解していなかったためのことであり、再度周知し、徹底しました。 | 外部 |
| 8 | 定年再雇用に係る資格取得届の未入力について | 未処理・処理遅延 | 東京 | 千代田 | 2010年3月8日 | 2010年7月5日 | 事業所担当者様より算定基礎届提出のため折り返し提出用のFDの登録内容を確認しましたが、資格取得者5名分が漏れているとの連絡がありました。 確認しましたところ、不備のため事務センターから戻ってきた資格取得届の未入力判明しました。 | 郵送にて受付した定年再雇用に伴う資格取得届及び資格喪失届について、事務センターへ入力処理の委託をしましたが、整理番号未記入のため資格取得届は未収録者リストとともに未処理状態で戻ってきました。 その際、整理番号の不備を補ったうえで、資格取得届を入力処理すべきところを、未収録者リストに添付されていた資格取得届のコピーが白黒であったこと、届書種別欄が、付箋で隠された状態であったことなどが原因で、資格喪失届と勘違いし、すでに処理済みであるとして入力を行わなかったことによるものです。 また、その後の決済での事後確認が、充分でなかったことによるものです。 | 1事業所5名 | 過払い | 1,347,546 | 担当課長が事業所に電話にてお詫びをするともに、5名の被保険者の方々に対する年金額返納等の対応策をお客様相談室と協議しました。 担当課長が、事業所へ赴き担当者様に対し、当該事象の説明とお詫びをし、今後ご本人様への連絡等のご協力依頼をし、了承を得ました。 ご本人様あて、お詫びの手紙及び過払い年金額の返納のお願い文書を発送しました。 5名の被保険者の方々より、「返納方法申出書」「老齢厚生年金受給権者支給停止事由該当届」を提出いただき、機構本部へ進達しました。 | 定年再雇用における、同日得喪については、事務センターへ入力委託を行わず、事務所において入力処理を行うこととしました。 | 外部 |

| 整理番号 | 件名 | 事故等の区分 | 県名 | 事務所名 | 発生日 | 判明日 | 事象 | 原因 | 影響範囲 | 影響区分 | 影響金額 (単位:円) | 対応 | 対策 | 判明原因 |
|------|--|----------|----|------|-------------|------------|---|--|--------|------|----------------|---|---|------|
| 9 | 賞与支払届の入力漏れについて | 未処理・処理遅延 | 岡山 | 岡山西 | 2007年10月10日 | 2010年8月26日 | 岡山事務センターでの厚生年金基金との記録の突合に際し、当該事業所のA様にかかる賞与に疑義があったことから照会があり、書類と突き合せしました結果、賞与支払届の入力漏れが判明しました。 | 書類を調査しましたところ、事業所から13名分の賞与支払届が提出され、入力しましたが、A様についてのみ入力が入れていません。 賞与支払届のA様の記載欄の前後の欄が二重線や×印で削除されているため、A様につきましても削除されたものとして、総括表に記載のある賞与を支給した被保険者数と合致するかの確認を怠り、入力を行わなかったものと思われます。 決裁についても、確認不足により同様の判断をしたものであると思われます。 | 1事業所1名 | | 0 | A様の賞与記録を追加入力しました。 担当者が事業所にお詫びのうえ、事象説明をしました。A様にはお詫びの手紙と事象説明の文書をお渡しいただけるよう依頼し、了承を得ました。 | 所内連絡会議にて、課長職以上の者に事象の説明を行い、決裁にあたっての留意事項を示しました。また、朝礼において、今般の事象について説明し、課員に注意を促しました。 | 内部 |
| 10 | 算定基礎届・月額変更届等の処理漏れについて | 未処理・処理遅延 | 東京 | 足立 | 2010年7月12日 | 2010年8月26日 | 社会保険労務士より、月額変更届を提出したはずの事業所に対して請求された保険料が、手元で計算した額と異なっているため、月額変更届が正確に処理されているか調べて欲しい旨の申出がありました。 確認しましたところ、社会保険労務士より宅配便で送られた21事業所分の届出書が放置されており、未処理であったことが判明しました。 | 算定基礎届の開封におきましては、派遣職員が中身を取り出し、空になったことを確認したうえで、空封筒を空きダンボールに保管しています。当該事象では中身を取り出さず、そのダンボールに入れてしまいました。本来の「取り出し」「確認」の手順の徹底ができていなかったことが原因となります。 | 21事業所 | 未徴収 | 15,000 | 担当課長が社会保険労務士にお詫びのうえ、説明しました。決定通知書送付の際、お詫びの手紙を同封することです承を得ました。 対象となる届書の審査完了後、補正処理をしました。 決定通知書にお詫びの手紙を添えて、各事業主様に送付しました。 | 課内ミーティングにおいて、手順の再確認とチェックの徹底を指示しました。 | 外部 |
| 11 | 二以上事業所勤務被保険者保険料登録票入力漏れによる保険料未徴収について | 未処理・処理遅延 | 埼玉 | 浦和 | 2010年4月9日 | 2010年9月7日 | 二以上事業所勤務被保険者資格喪失届が提出され、二以上事業所勤務被保険者保険料登録票入力処理を行う際に、非選択事業所であるA事業所の健康保険料の登録額が正額より少なく登録されていることが判明しました。 | 平成22年3月分保険料より、健康保険料の保険料率が改定され、そのことに伴い、二以上事業所勤務被保険者登録されている全事業所の二以上事業所勤務被保険者の健康保険料額を二以上事業所勤務被保険者保険料登録票により修正する必要があります。 ところが、選択事業所であるB事業所の入力処理後、非選択事業所であるA事業所の入力処理を行わなければならないところ、入力処理が行われていなかったものです。 | 1名 | 未徴収 | 17,620 | 担当課長がA事業所に電話し、今回の事象の説明及びお詫びをし、不足分の保険料については次月分保険料に上乗せさせていただくことで了承を得ました。 | 朝礼で事象の説明を行い、今後は、そのリスト以外に処理結果リストを出力し、複数名によるチェックをすることにより入力漏れを防ぐこととしました。 | 内部 |
| 12 | 厚生年金高年齢任意加入被保険者資格喪失届の誤入力による受給資格無し者の年金請求書の誤受付について | 未処理・処理遅延 | 千葉 | 船橋 | 2007年4月25日 | 2010年4月26日 | 事務センターの年金給付審査担当者から、高年齢任意加入者の資格喪失処理がいつになるか照会があり、誤受付が判明しました。 | お客様が、社会保険労務士を通じ、受給の可否を相談しました。相談窓口では平成22年3月の到来をもって加入年数が20年になるので、見込み額と請求手続きについてご案内しました。その後、年金請求書を受付け、事務センターへ送付しました。 事務センターは平成22年4月半ばを過ぎても資格喪失日が入力されないため事務所に照会しましたところ、平成19年4月に提出された資格喪失届が適用調査課において未入力であったこと、年金受給資格は満たしていないことが判明しました。 | 1名 | | 0 | お客様相談室長がお客様のご自宅を訪問し、事務処理誤りのお詫びを申し上げ、ご了承いただきました。 | お客様相談室の朝礼において事象を説明し、高年齢任意加入者の請求である場合は保険料納入状況まで確認するように指示しました。 適用調査課においては同様の処理漏れがないか名簿により点検し、処理手順と事後確認を徹底しました。 | 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 | 判明原因 |
|------|--------------------------|----------|-----|--------|--------------------------|------------|---|--|--------|------|----------------|---|--|------|
| 13 | 算定基礎届の事務処理遅延について | 未処理・処理遅延 | 宮崎 | 事務センター | 2010年7月9日 | 2010年8月19日 | <p>社会保険労務士から、「受託している37事業所分の算定基礎届を段ボールに入れ送付しているが、受託事業所あてに算定基礎届提出の督促ハガキがきている」との連絡がありました。</p> <p>確認しましたところ、社会保険労務士が受託している37事業所分の算定基礎届が送付されており、算定基礎届が未処理であることが判明しました。</p> | 算定基礎届が送付されてきた時点で受付簿に記載するとともに事務処理とすべきところ、段ボールに入れたまま放置したため、事務処理遅延とともに算定基礎届提出の督促ハガキを送付する結果となりました。 | 34事業所 | | 。 | <p>担当グループ長から社会保険労務士へ電話し、送付された算定基礎届をそのまま放置し未処理であるとともに、誤って提出の督促ハガキを送付したことを説明し、お詫びするとともに、誤って督促ハガキを送付した事業所に対し、お詫びの手紙を送付しました。</p> <p>また、当日中に事務処理を行い、結果通知書を届け、了承を得ました。</p> | 今後提出される算定基礎届につきまして、2名体制で受付を行い、段ボール及び封筒を再チェックすることとしました。 | 外部 |
| 14 | 賞与支払届の処理漏れについて | 未処理・処理遅延 | 沖縄 | 那覇 | 2009年2月9日 | 2010年8月24日 | <p>厚生年金基金との不突合リストにより調査しました結果、賞与支払届の処理漏れが判明しました。</p> | <p>当該事業所より賞与支払届が提出され、委託業者による処理によりFDが作成されましたが、事業所整理記号を誤って処理しましたため、エラー処理となりました。</p> <p>その後、担当職員がエラー補正処理をする際に、当該被保険者様にかかる入力漏れていたこと及び、その決裁時においても担当課長によるチェックができなかったことが原因です。</p> | 1事業所1名 | 未徴収 | 46,620 | <p>担当者が当該事業所へ電話し、担当者様へお詫びのうえ、経過を報告し、また、未収納となっていた保険料が次の保険料と合せて請求されることとなる旨を説明し、了承を得ました。</p> | ダブルチェックが行われていなかったことから、入力処理をした際には、必ずダブルチェックをすることを課内会議で確認しました。 | 内部 |
| 15 | 被保険者賞与支払届の未処理について | 未処理・処理遅延 | 鹿児島 | 鹿屋 | 2009年7月10日 2009年7月13日 | 2010年9月15日 | <p>総合調査で未届表示となっていた賞与支払届につきまして、事業所から提出している旨のお申出がありました。</p> <p>確認しましたところ、当該届出が未処理のまま綴られていることが判明しました。</p> | <p>賞与支払届の処理におきまして、支給分につきましては、既に資格喪失者のみであり、いったんその喪失を取消した後に処理すべきところ、未処理のままとなっていたものです。</p> <p>また、決裁においても喪失者のチェックもれをしたことによるものです。</p> | 2名 | 未徴収 | 112,830 | <p>担当者が事業所にお伺いし、事業主様にお詫びのうえ、説明をし、了承を得ました。</p> | <p>課内会議において当該事象を説明し、事務処理及び確認の徹底を図るよう指示しました。</p> <p>全職員に対し、当該事象を説明し、事務処理及び確認の徹底を図るよう指示しました。</p> | 外部 |
| 16 | 被保険者資格取得届にかかる報酬額の誤入力について | 入力誤り | 北海道 | 札幌東 | 2008年3月3日 | 2010年6月15日 | <p>ねんきん定期便を受け取ったお客様より、ねんきん定期便の内容について照会しているが、回答が遅延しているため、品川年金事務所へご相談に来訪されたとのことでした。</p> <p>相談経過において、報酬額が異なるのお客様のお申出により、当所へ連絡があり、確認の結果、誤った内容の入力を行った事が判明しました。</p> | <p>事業所からの届書に記載されていた報酬月額675,400円を誤って68,000円と決定しました。</p> <p>資格取得届処理時に、当所において届出の月額報酬額の金額について誤った内容で決定、登録処理を行い、検証段階においても発見できなかったことによるものです。</p> | 1事業所1名 | 未徴収 | 345,534 | <p>品川年金事務所からお客様にお詫びのうえ説明し、記録訂正についてご理解をいただきました。</p> <p>担当者が事業所を訪問し、事業主様にお詫びのうえ、経過と今後の対応について説明しました。</p> <p>担当者が事業所を訪問し、前回の依頼のありました納付実績と本来請求すべき保険料を対比した資料をお示しし、対応について協議しました。保険料差額分について納付書送付の指示をいただき、了承を得ました。</p> <p>記録の訂正を実施しました。</p> <p>保険料差額についての納入告知書を送付しました。</p> <p>保険料の納付を確認しました。</p> | <p>本件については、異例処理として事務所における入力作業において誤った登録を行ったものであることから例外処理は極力取り扱わないことやむを得ず例外処理を行う場合には、処理内容の複数の眼によるチェック、処理経過の記録を行い、取扱い内容の共有化、処理内容の相互チェックによる事故防止を図ること、以上について部署内周知を図り、再発防止に努めます。</p> | 外部 |

| 整理番号 | 件名 | 事故等の区分 | 県名 | 事務所名 | 発生年月日 | 判明年月日 | 事象 | 原因 | 影響範囲 | 影響区分 | 影響金額 (単位:円) | 対応 | 対策 | 判明原因 |
|------|-----------------------------------|--------|-----|--------|------------|------------|--|---|--------|------|----------------|--|--|------|
| 17 | 事業所名称の誤入力について | 入力誤り | 東京 | 文京 | 2010年4月2日 | 2010年7月12日 | 新規適用をしたA事業所から健康保険被保険者証に記載されている事業所名称に誤りがあるとの連絡がありました。 確認しましたところ、新規適用届の入力時に、事業所名称を誤って入力していたことが判明しました。 | A事業所から届出のありました新規適用届について、担当者が事業所名称を誤って単語登録したまま、入力処理を行っていました。 その後、処理結果リストのチェック時及び決裁時においても入力ミスに気づかないまま、全国健康保険協会より健康保険被保険者証がA事業所あてに発送されてしまったものです。 | 1事業所6名 | | 0 | 担当職員がA事業所に電話にてお詫びし、正しい事業所名称に訂正する処理を行った後、後日、全国健康保険協会より訂正後の健康保険被保険者証が送付されるので、それと引き換えに誤った事業所名称の健康保険被保険者証の返送についてお願いし、了承を得ました。 正しい事業所名称に訂正処理後、事業所より誤った健康保険被保険者証を返送していただきました。 | 課内会議において、当該事象を説明し、単語登録を含め入力処理の際には、事業所名称を必ず確認するよう指示するとともに、複数名によるチェックを必ず行うよう申し合わせました。 | 外部 |
| 18 | 算定基礎届の報酬月額を誤入力した事案について | 入力誤り | 北海道 | 事務センター | 2009年9月1日 | 2010年7月21日 | 事業主様から、「標準報酬月額が誤って決定されているようだ」との電話連絡がありました。 届書を確認しましたところ、標準報酬月額の決定誤りが判明しました。 | 届書には報酬月額が400万円と記載されていましたが、平均額欄には40万円と記載され、事前審査で発見されずに入力されたものです。 算定基礎届の事務処理は、入力を委託業者に依頼し、その処理結果を事務センター職員による確認をすることとしていましたが、誤入力を発見できないまま年金事務所に処理済の届書と2等級以上差が出たことによる警告リストを送付したものです。 | 1事業所1名 | 未徴収 | 369,765 | 適用調査課長が事務処理経過について、事業主様に、説明とお詫びのため訪社しました。その際、事業主様から保険料を賦課しないようできないか申し入れがありましたが、出来ないことを説明しました。 担当者が事業所を訪問し、再度お詫びのうえ、保険料納入に特別な対応は出来ないことを説明しました。 事務センターで正しい算定基礎届を入力し、標準報酬月額決定通知書を事業主様に持参しました。この際事業主様とともに、税理士が立会い、再度、保険料の減免はないか、延滞金減免は認められないか問われましたが、出来ないことを伝えました。決定通知書に記載された社会保険審査官制度について説明を求められ、説明しました。 社会保険審査官から「審査請求に対する意見書の提出」指示があり、提出しました。 | 現在は、全件に標準報酬月額を記入して、再確認をするチェック体制をとっています。 | 外部 |
| 19 | 第三者委員会の斡旋を受けた年金受給権者に対する年金の過払いについて | 入力誤り | 神奈川 | 高津 | 2010年2月15日 | 2010年9月9日 | 機構本部から該当受給権者様の厚生年金被保険者記録について照会がありました。 担当者が斡旋通知文書と該当受給権者の厚生年金保険被保険者記録を突合しましたところ、喪失被保険者ファイルの標準報酬月額の入力誤りが判明しました。 | 担当職員が、総務大臣名の斡旋通知文書に基づき、喪失被保険者ファイルに、厚生年金保険被保険者記録を入力した際、標準報酬月額を誤入力したことによるものです。 決裁した担当課長も見落とししたことによるものです。 | 1名 | 過払い | 3,583 | 担当者が該当受給権者様に電話にてお詫びし、該当受給権者様宅にお伺いし、事情説明を行い、返納申出書を提出していただき、了承を得ました。 | 朝礼において、課員に当該事象を説明し、あらためて入力時のチェックを徹底しました。 また、決裁における課長の指定リスト確認時の点検を徹底しました。他課においても入力後のチェックを強化し、指示しました。 | 内部 |

| 整理番号 | 件名 | 事故等の区分 | 県名 | 事務所名 | 発生日 | 判明年月日 | 事象 | 原因 | 影響範囲 | 影響区分 | 影響金額(単位:円) | 対応 | 対策 | 判明原因 |
|------|----------------------------------|----------|-----|--------|------------|-----------|---|---|--------|------|------------|--|---|------|
| 20 | 健康保険厚生年金保険資格取得・資格喪失等確認通知書の交付について | 通知等の作成誤り | 千葉 | 木更津 | 2010年6月4日 | 2010年6月4日 | 市役所に国民健康保険の加入手続きに行かれたお客様から、当年金事務所に来所し交付を受けた書類が喪失日証明ではないため、手続きができないとの電話があり、違う書類を交付したことが判明しました。 | 国民健康保険加入のためには適用調査課にご案内し、「健康保険資格取得・喪失等確認通知書」を交付すべきところ、当所総合相談窓口にて「被保険者記録照会回答票」を交付したことが判明しました。 前々事業所の喪失日の確認との相談を受け、「被保険者記録照会回答票」で確認ができると判断してしまったためです。 | 1名 | | 0 | お客様相談室長が市役所担当者に電話をし、当該証明を直ちにFAXで送り、後日原本を郵送するので、この度は早急に国民健康保険加入手続きの処理をしていただきたいとお願いし、了承を得ました。 お客様から電話が入り、お客様相談室長がお詫びし、市役所担当者に手続きの依頼をした経緯を説明しました。 手続き終了後お客様から電話があり、当所の証明書の交付が遅れたことにより事業に支障をきたし、10万円の損害を受けたので、所長から納得できる説明と謝罪に来るようにとのことでした。 所長及びお客様相談室長が事業所にお伺いしてお詫びし、金銭的保障はできませんが、今後はお客様にご迷惑をおかけしないよう職員を指導すると説明をいたしました。しかしそれでは納得できないので10万円の損害について納得できる答えを持って出直せとのことでしたが、金銭的保障はできない旨繰返し申上げてご理解いただき、辞去しました。 | 課内会議において、国民健康保険加入手続きに際しては「被保険者記録照会回答票」ではなく「健康保険厚生年金保険資格取得・喪失等確認通知書」が必要となるため、全国健康保険協会であればすみやかに適用調査課にご案内するよう、組合管掌その他であればそれぞれの保険者へのご案内をするよう周知徹底いたしました。 | 外部 |
| 21 | 社会保険労務士受託事業所名簿の誤送付について | 誤送付・誤送信 | 鹿児島 | 事務センター | 2010年8月27日 | 2010年9月3日 | 社会保険労務士受託事業所名簿を送付したA社会保険労務士あての封筒に、B社会保険労務士の受託事業所名簿が混入されており、誤送付が判明しました。 | 確認・加除のために作成した、B社会保険労務士の受託事業所名簿の労務士コード・労務士名を、B社会保険労務士名に更新しないままA社会保険労務士名で印字出力したものをA社会保険労務士へ送付してしまいました。 受託事業所名簿のエクセルデータ作成の際、确实・適正な更新処理ができていなかったことが原因です。 | 54事業所 | | 0 | B社会保険労務士へは当該受託事業所名簿は送付されており、電話にて今回の事象を説明し、お詫びし、了承を得ました。 A社会保険労務士につきましては、受託事業所名簿を送付し、誤封入のB社会保険労務士受託事業所名簿を回収しました。お詫びのうえ、説明し、了承を得ました。 | 担当者が算定・審査請求・請負契約など1人で複数の用務を抱え、確実な確認ができていなかったことから、今後、事務分担の見直し・正副体制の確立の必要があることを確認しあい、再発防止策に取り組むべく周知徹底を図りました。 | 外部 |
| 22 | 健康保険適用除外承認通知書の誤送付について | 誤送付・誤送信 | 香川 | 善通寺 | 2010年9月2日 | 2010年9月6日 | A事業所から健康保険適用除外承認申請書についてお問合わせがありました。確認しましたところ、誤ってB事業所へ送付していたことが判明しました。 | 健康保険適用除外承認通知書を送付する際、確認書類として添付されていた健康保険被保険者証の写を見て、申請のあった事業所と勘違いをし、B事業所へ送付したことになるものです。 また、発送に際して作成した封筒への封入封緘時に、複数名によるチェックを行っていましたが、確認不足により、そのまま送付してしまいました。 | 2事業所1名 | | 0 | 職員がB事業所へ電話にて確認しましたところ、承認通知書について送付されていることを確認しました。お詫びをしたあと、送付した承認通知書をご返送いただけることのお申出があり、依頼しました。 担当課長がA事業所に電話し、事務担当者様及びご本人様に、今回の事象を説明のうえ、お詫びし、了承を得ました。 B事業所より返送のあった承認通知書をA事業所に送付しました。 | 課内会議において当該事象を説明し、封入封緘時において、十分に注意を払い、確認することとし、チェックをする者も封筒のみならず、内容においても確認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 | 判明原因 |
|------|----------------------------------|---------|-----|--------|------------|------------|---|--|-------------|------|------------|--|---|------|
| 23 | 算定基礎届の確認通知書の誤送付について | 誤送付・誤送信 | 北海道 | 新さっぽろ | 2010年7月27日 | 2010年9月2日 | A事業所より郵送で、誤送付である旨のメモが付されてB事業所の算定基礎届の確認通知書が返送されてきました。 B事業所の算定基礎確認通知書がA事業所に誤送されたことが判明しました。 | 進達票を確認しましたところ、確認通知書を別送希望し、返信封筒を同封していたA事業所の算定基礎届を通常送付扱いとして進達し、B事業所の算定基礎届にA事業所の返信封筒を添付・別送扱いとして事務センターへ進達していました。 届書と返信用封筒がクリップ留めのみだったため、受付から事務センターへの進達までの間で算定基礎届を重ねた際に、別事業所へ返信用封筒が移ったこと及び別送届書進達時の点検不足が原因と思われます。 | 1事業所 46名 | | 0 | 適用調査課長がA事業所へ訪問し、お詫びのうえ、説明し、了承を得ました。 適用調査課長がB事業所へ訪問し、お詫びのうえ、説明し、了承を得ました。 | 受付書類と返信用封筒のホッチキス留めの徹底し、別送の際の二重チェックの徹底を行い、進達することとして、職員に周知徹底を図りました。 | 外部 |
| 24 | 健康保険被扶養者(異動)届「副」の誤送付について | 誤送付・誤送信 | 滋賀 | 大津 | 2010年9月7日 | 2010年9月10日 | 健康保険被扶養者(異動)届の「副」を送付したA事業所の担当者様から、他の事業所の分が混入しているとの連絡がありました。 確認しましたところ、封入の際、誤ってB事業所の分をA事業所の分に混入して送付してしまったことが判明しました。 | 窓口で早急に処理してほしい旨の依頼があった事業所の分の被扶養者(異動)届の「副」を送付する際、事業所名を確認せず同封してしまったためです。 また、封入時にも事業所名等を確認せず、そのまま送付したことによるものです。 | 2事業所 1名 | | 0 | 担当者がA事業所に電話連絡してお詫びし、その後、事業所を訪問して再度お詫びのうえ、被扶養者(異動)届の「副」を回収し、了承を得ました。 担当者がB事業所に訪問のうえ、お詫びし、説明し、被扶養者(異動)届の「副」をお渡しし、了承を得ました。 | 課内会議を実施し、当該事象を説明し、発送の際は、複数名によるチェックを必ず行うよう申し合わせました。 | 外部 |
| 25 | 二以上事業所勤務被保険者標準報酬決定通知書の誤送付について | 誤送付・誤送信 | 愛知 | 笠寺 | 2010年9月14日 | 2010年9月16日 | A事業所担当者様から、「心当たりがない会社の決定通知書が送られてきた」との連絡がありました。 確認しましたところ、本来B事業所に送付すべき決定通知書が誤ってA事業所に送付されていたことが判明しました。 | 宛名シールを送付用封筒に貼付する際に、誤ってとなりの宛名シールを封筒に貼付してしまい、事業所名称も似ていたため、気がつかずに発送されてしまったものです。 また、発送担当者も選択事業所宛通知書と関係事業所宛通知書の仕分けについては確認していましたが、通知書と送付用封筒宛名との確認が不十分でした。 | 2事業所 4名 | | 0 | 担当課長がA事業所に電話にてお詫びし、事業所を訪問のうえ、再度お詫びし、誤送付した決定通知書を回収し、了承を得ました。 担当課長がB事業所に電話にてお詫びし、今回の事象を説明し、訪問して再度お詫びし、決定通知書を交付し、了承を得ました。 | 課内会議において当該事象を説明し、送付用封筒を作成するときは必ず宛名を確認することとしました。また、書類を発送する際には書類と送付用封筒の宛名確認について複数名によるダブルチェックを必ず行うよう申し合わせました。 | 外部 |
| 26 | 健康保険・厚生年金保険被保険者標準報酬決定通知書の誤送付について | 誤送付・誤送信 | 山形 | 事務センター | 2010年9月21日 | 2010年9月22日 | 健康保険・厚生年金保険被保険者標準報酬決定通知書を送付したA事業所から、他の事業所の健康保険・厚生年金保険被保険者標準報酬決定通知書が混入しているとの連絡がありました。 確認しましたところ、封入の際、誤ってB事業所の分をA事業所の分に混入させていたことが判明しました。 | 派遣職員により、健康保険・厚生年金保険被保険者標準報酬決定通知書の封筒詰め作業を行い、同日発送を行いました。その際に誤って2事業所分の決定通知書と同じ封筒に封入し送付してしまったものです。 また、決定通知書の発送業務を派遣職員2名による、2重チェック体制の上発送を行っていたが、封入時の事業所名等の確認が不十分になってしまったことによるものです。 | 2事業所 1名 | | 0 | 担当者がA事業所を訪問し、お詫びのうえ、誤送付した健康保険・厚生年金保険被保険者標準報酬決定通知書を回収し、了承を得ました。 担当者がB事業所に訪問し、お詫びのうえ、通知書を交付し、了承を得ました。 | 今回発送業務を担当した派遣職員に対し、当該事象を説明し、事業所等へ書類等を発送する場合は事業所記号のみならず、事業所名も必ず確認するよう指示するとともに、複数名によるチェックを必ず行うよう再指導を行いました。またその他派遣職員のみならず職員に対しても、当該事象を説明し、通知書等の発送を行う際は十分に注意するよう指示しました。 | 外部 |
| 27 | 注意喚起文送付における誤封入について | 誤送付・誤送信 | 本部 | 記録管理部 | 2010年9月1日 | 2010年9月3日 | 共済過去記録にかかる注意喚起文を送付しましたお客様より、別人の氏名が記載された書類が同封されていたとの電話がありました。 確認しましたところ、封入の際に誤って別人の宛名の紙が同封されていることが判明しました。 | 注意喚起文は、別途作成した宛名の紙を同封し、窓開封筒にて送付しています。 本来宛名の紙は1件につき1枚同封すべきところ、誤ってこの宛名の紙を同一の封筒に2枚封入したものです。 | 2名 | | 0 | お客様に電話連絡を取り、誤封入があったことについてお詫びし、了承を得ました。 | 封入後に別の者が中身を確認する方式から、封入前に1件ごとに書類、封筒、封入物を組ませ、別の者が封入、封緘を行ったうえで、再度中身を確認する方式に変更し、確認を確実に進める方法に事務処理を見直しました。 グループ内会議において、宛名の紙の作成件数、書類の件数および発送物の件数の突き合わせを再度徹底するよう、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 | 判明原因 |
|------|------------------------------|------------|-----|------|------------|------------|---|---|--------|------|------------|--|--|------|
| 28 | 第三者委員会事案の説明時等における内容の確認不足について | 説明誤り | 滋賀 | 草津 | 2010年7月6日 | 2010年9月15日 | 「草津年金事務所の事案で、申立期間の標準報酬月額に関する確認を行ったところ、その当時の標準報酬月額の上限に該当しているため、申立人に取下げをするよう連絡したところ、何故、年金事務所の受付時にわからなかったのかとの申出が申立人からあった」と第三者委員会から連絡があり、説明誤りが判明しました。 | 本来は、第三者委員会事案としてご本人様から申出がされた時に、標準報酬月額の上限に該当している旨の説明をすべきところをせず第三者委員会事案として受理したことによるものです。 その原因については、受給者便の回答書に標準報酬の上限により決定されていることが表示されていなかったため、回答書の内容の補足説明をせず第三者委員会への申出書を受理し、年金事務所及び事務センターにおいて十分な確認をしないまま第三者委員会に送付したことです。 | 1名 | | 0 | 担当者がご本人様と面談し、お詫びのうえ、標準報酬月額の上限等の説明を行い、了承を得ました。 | 事務センターにこのようなケースがないよう周知徹底を依頼し、当事務所においても受付時に回答書の内容について十分に確認を行うよう、担当全職員に注意喚起を行いました。 | 外部 |
| 29 | 月額変更届に係る説明誤りについて | 説明誤り | 沖縄 | 浦添 | 2010年2月9日 | 2010年7月12日 | 一般相談窓口で算定の受付相談を行った際、月額変更届について確認しましたところ、改定月に疑義が生じ、改めて賃金台帳等を確認することとなりました。 確認しましたところ、改定月の誤りが判明しました。 | 本来、「固定給変動以後の平成22年1月、2月、3月を月額変更届の算定対象月とし、4月分からの改定」とすべきところを、「平成21年11月、12月、平成22年1月を月額変更届の算定対象月とし、2月分からの改定」となる旨の誤った説明を受け、2月改定の誤った月額変更届を窓口へ提出されました。この月額変更届は、当事務所から事務センターに回送され、平成22年2月改定でそのまま決定されたことにより、保険料の過徴収が発生しました。 対応した窓口担当職員が、月額変更届の算定対象月に関して誤った認識のもとに説明を行ったことが原因です。 | 1事業所4名 | 過徴収 | 98,901 | 厚生年金適用調査課長が、当該事業所へ電話し、担当者様に窓口での説明誤りについてお詫びしました。 当該月額変更届につきましては、取消処理をしました。 過徴収分については、6月分保険料にて調整しました。 本件と同様の事象がないか確認しましたところ、同様の事象はなく、正しく届出され処理されていることを確認しました。 | お客様相談室、厚生年金適用調査課にて、社会保険制度及び業務処理要領の再確認および窓口対応時における業務処理要領、チェックリストの内容確認と使用徹底を申しせました。 | 外部 |
| 30 | 厚生年金保険料の請求漏れについて | 受理後の書類管理誤り | 大阪 | 東大阪 | 2010年2月25日 | 2010年7月29日 | 事業所より資格取得時報酬訂正届が提出されているにもかかわらず、事業主様に対して追加保険料を本来ならば、平成20年1月分から請求すべきところ、平成20年2月分から請求していたことが判明しました。 | 平成20年1月分につきましては、平成22年2月末までに保険料計算を行い、納入告知をしなければなりません。適用調査課で届書を受付た後、厚生年金徴収課に遡及分連絡調整簿を回付していなかったため、随時調定を行うことができず、平成20年1月分の保険料請求が漏れてしまいました。 | 1名 | 未徴収 | 17,189 | 担当者が事業主様と面談し、届書を受理しているにもかかわらず、平成20年1月分については請求していないことを説明し、時効により平成20年1月分については請求していませんが、被保険者様の年金の影響として平成20年1月分が反映されることを説明し、被保険者様から事業所に問い合わせがあれば、その旨を伝えてもらうことで了承を得ました。 | 今回の誤りは、厚生年金徴収課に遡及分連絡調整簿を回付していなかったことによります。厚生年金適用調査課と厚生年金徴収課との連絡を課長間で密にし、再発を防止することとしました。 | 外部 |
| 31 | 同意書の紛失について | 受理後の書類管理誤り | 神奈川 | 鶴見 | 2010年8月中旬 | 2010年8月25日 | 全国健康保険協会より、「鶴見年金事務所より送付されてきたA事業所の事業所調査に添付されているはずの同意書がなかった」との電話連絡があり、同意書の紛失が判明しました。 | 今回の誤りの原因は、適用調査課において事業所調査を行い、事業所調査済として処理を完了したものと判断し、送付された文書等の内容確認を行わずに安易に破棄してしまったことにあります。 | 1事業所 | | 0 | A事業所に依頼をして同意書を再作成することとし、所長がA事業所の担当者様に説明し、同意書を再作成していただきました。 | 事業所調査の依頼は事業所調査のみを先行して行い、原本が送付されるまでは回答を行わないこととしました。 公文書および原本は日本年金機構の文書取扱規程に沿った取扱を行うよう適用調査課内にて周知徹底しました。 | 外部 |

| 整理番号 | 件名 | 事故等の区分 | 県名 | 事務所名 | 発生年月日 | 判明年月日 | 事象 | 原因 | 影響範囲 | 影響区分 | 影響金額 (単位:円) | 対応 | 対策 | 判明原因 |
|------|--------------------------------|----------|----|------|------------|------------|--|---|--------|------|----------------|--|--|------|
| 32 | 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 | 静岡 | 三島 | 2010年4月1日 | 2010年6月24日 | 中部ブロック本部からの「二以上事業所勤務被保険者に係る保険料過徴収について確認のお願い」のメールにより確認作業中に沼津年金事務所から電話連絡があり、管轄外変更で沼津年金事務所から三島年金事務所へ移管した従たる事業所であるA事業所について照会され、確認しましたところ、二以上事業所勤務被保険者である2名分について告知がされており、重複し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、速やかにA事業所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りませんでしたが、入力することができませんでした。 | 1事業所2名 | 過徴収 | 403,632 | A事業所へ沼津年金事務所厚生年金徴収課担当職員及び三島年金事務所厚生年金徴収課担当職員が訪社して事業主様と面談し、当所から超過して告知と徴収がされていることを改めてお詫びしたうえで、告知額を更正減額して作成した領収済通知書を手渡し、自主納付していただくことで了承を得ました。 平成20年度以降の管轄外変更にかかる全事業所について、二以上事業所勤務被保険者が存在しないことを確認しました。 | 所内会議を開催し、「適用事業所所在地・名称変更(訂正)届(管轄外)」による事務引継ぎの際には、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確認を行い、届書への表示と関係書類の添付を徹底し、厚生年金徴収課への連絡を迅速に漏れなく行うよう周知徹底しました。 | 内部 |
| 33 | 滞納事業所に対する差押処分の誤りについて | 確認・決定誤り | 青森 | 八戸 | 2010年4月26日 | 2010年9月8日 | 東北ブロック本部への滞納処分等実施結果報告の見直しがあり、その報告により差押調書の写しを追加報告しましたところ、東北ブロック本部からの指摘で誤っていることが判明しました。 | 滞納保険料等を徴収するため滞納事業所が加入している事業主様の生命保険解約返戻金の差押処分を行いました。本来平成22年1月分までを差押期間とするところを、誤って平成22年2月分までを差押期間として差押処分を行ってしまいました。 差押調書の作成時において、指定期限の確認について不十分であり、決裁時においても確認がされていないことが原因です。 | 1事業所 | | 0 | 担当者が事業所を訪問し、お詫びのうえ、今回の事象の説明をし、了承を得ました。 生命保険会社には、電話にて事象を説明し、差押取消通知書を送付しました。 | 緊急の課内会議を開催し、全課員に対し周知を図るとともに再発防止の指示をしました。また、差押をする際は、直近発生 of 保険料の指定期限等は複数名でのチェックを必ず行うこととしました。 | 内部 |
| 34 | 二以上事業所勤務被保険者にかかる保険料等の算出額誤りについて | 確認・決定誤り | 富山 | 高岡 | 2010年6月10日 | 2010年9月16日 | 担当者がA事業所から提出のあった算定基礎届にもとづき、被保険者様にかかる二以上事業所勤務被保険者保険料等按分計算処理を行うにあたりパソコンデータを開きましたところ、平成22年5月分以降の保険料等が含まれていないことに気がきました。 入力処理票をあらためて確認しましたところ、他の被保険者分非選択事業所按分計算の際に誤って非選択事業所勤務不該当者として計算処理を行っていたことが判明しました。 | 当所適用調査課から当該事業所にかかる被保険者所属選択届の回付を受け、担当者がパソコンにより二以上事業所勤務被保険者保険料等按分計算処理を行った際に、当該被保険者様においても非選択事業所勤務に該当しなくなったと勘違いしたまま、二以上事業所勤務被保険者保険料登録票を起票しました。入力前の決裁過程においても処理誤りに気付かなかつたため、決裁後入力処理を行ったことによるものです。 | 1事業所1名 | 未徴収 | 103,090 | 厚生年金徴収課長がA事業所に電話し、お詫びのうえ、説明しました。なお、保険料等において徴収不足であり、清算する必要があるため、お詫びの手紙と保険料等清算の内訳書を送付することで了承を得ました。 お詫びの手紙と保険料等清算の内訳書を送付しました。 | 役付会議において当該事象を職員に周知するとともに、複数名によるダブルチェックを徹底するよう指示しました。 | 内部 |
| 35 | 滞納事業所に係る証券依頼返却の処理もれについて | 未処理・処理遅延 | 大阪 | 城東 | 2010年8月25日 | 2010年8月27日 | A事業所から、「証券の依頼返却処理をすはずだった小切手30万円及び80万円の計110万円が交換所に廻り、決済されている」との連絡がありました。 滞納処分票の事跡を確認しましたところ、差替え証券を受託し、依頼返却を承知している事実があり、処理漏れとなっていることが判明しました。 | 本来、先に受託していた証券の依頼返却処理をすべきところ、その処理をしなかつたため、依頼返却すべき証券が決済される結果となってしまいました。その原因は担当者の不注意であり、管理体制の不十分などによるものです。 | 1事業所 | 過徴収 | 1,100,000 | 担当者がA事業所に電話にて、お詫びのうえ、還付金の立替払いをする旨をご説明し、再度ご連絡を入れることとしました。 担当者がA事業所へ赴き、あらためてお詫びし、承諾書を受理しました。A事業所の口座に送金処理が完了しました。 A事業所より入金済確認の連絡がありました。A事業所へ赴き、領収証書を受領し、了承を得ました。 | 今後、依頼返却に対して応じた場合については、お客様との対応終了後、時間を空けずに即座に証券管理担当者へ報告のうえ、即座に受託証券の返却手続きを行うことを徹底することとしました。 | 外部 |

| 整理番号 | 件名 | 事故等の区分 | 県名 | 事務所名 | 発生年月日 | 判明年月日 | 事象 | 原因 | 影響範囲 | 影響区分 | 影響金額 (単位:円) | 対応 | 対策 | 判明原因 |
|------|-------------------------|------------|----|------|--------------------------|------------|---|---|--------|------|----------------|--|---|------|
| 36 | 厚生年金保険特例納付申出書の処理遅延について | 未処理・処理遅延 | 高知 | 高知西 | 2009年3月11日 2009年4月15日 | 2010年9月6日 | 年金記録課にて、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21年3月11日及び平成21年4月15日付けで厚生年金特例納付申出書が提出されていました。 | 他年金事務所より回付のあった書類につきまして、厚生年金保険特例納付申出書が添付されているにもかかわらず、確認が不十分のまま、当所の案件と同様の経過書類として整理してしまったため、処理が遅延してしまつたものです。 | 2事業所 | 未徴収 | 1,340 | 担当者が事業所を訪問し、お詫びのうえ、詳しい説明をし、了承を得ました。その際、新しい加算額で再度、特例納付申出書を提出していただきました。 | 適用調査課、年金記録課及び徴収課において、受付処理簿を共有することとし、各課相互チェックによる進捗管理の徹底を行うこととしました。 | 内部 |
| 37 | 二以上事業所勤務被保険者保険料登録誤りについて | 入力誤り | 鳥取 | 鳥取 | 2009年9月24日 | 2010年9月17日 | 担当者が二以上事業所勤務被保険者保険料登録票入力時において、平成21年9月分以降の厚生年金保険料に係る基本保険料額が多いことに気づきました。 原因を調査しましたところ、前担当者が平成21年9月分の二以上事業所勤務被保険者保険料登録票を誤入力していたことが判明しました。 | 前担当者が、92事業所(57人)分の登録票を連続入力した際、該当4事業所について誤入力したままの額が告知額に計上され、その結果1年近くに渡り過徴収となっていました。 入力誤りの事実に加え、本来、登録票処理結果決裁時において処理結果リストに基づき確認を行った際に誤入力に気づくべきところ、複数の職員が誤入力の事実を見落とししていたことが原因です。 | 4事業所3名 | 過徴収 | 97,604 | 担当者がそれぞれの事業所を訪問し、事業主様にお詫びのうえ、事象及び原因、今後の保険料調整について説明し了承を得ました。 | 緊急課内会議を開催し、当該事象を再度説明のうえ、複数名によるチェックを厳重に行うことを申し合わせました。 | 内部 |
| 38 | 厚生年金保険料(第4種)還付請求について | 受理後の書類管理誤り | 静岡 | 静岡 | 2010年8月10日 | 2010年9月13日 | お客様から「還付請求書提出したが振込日はいつになるのか」と問い合わせがありました。 確認しましたところ、還付請求書は事務センターへ回付しましたが、事務センターに受付の記録がなく、処理がなされていないことから、支払手続がされていないことが判明しました。 | 事務センターへ送付した記録は確認できましたが、事務センターで受付がなく、引継の確認(管理)を行っていなかったことによるものです。 | 1名 | 未払い | 272,800 | 事務センターに事務所控えを送付し、即時入力依頼をしました。 担当者がお客様に電話し、お詫びのうえ、説明しましたが、早急の還付を求められました。 機構本部からの回答により、お客様に支払時期を説明し、了承を得ました。 | 課内会議において当該事象を説明し、事務センターへの送付書(控え)に欄を設け、担当課長が確認することとしました。また、事務センターの還付金受付簿を事務所でも確認できるようにし、回付の都度確認していくとともに、引継ぎした届書を窓口装置で定期的に登録状況を確認することとしました。 | 外部 |

| 整理番号 | 件名 | 事故等の区分 | 県名 | 事務所名 | 発生日 | 判明年月日 | 事象 | 原因 | 影響範囲 | 影響区分 | 影響金額 (単位:円) | 対応 | 対策 | 判明原因 |
|------|-------------------|--------|----|------|------------|-----------|--|---|------|------|----------------|--|---|------|
| 39 | 督促状送付における配達遅延について | 事故等 | 熊本 | 玉名 | 2010年8月16日 | 2010年9月7日 | <p>事業所から、「平成22年6月分保険料に係る督促状が、発行日から20日以上も経過した9月6日に届いた。督促状には、指定期限まで納付がなければ差押えを行う旨の文言があり、事業所にとっては大変なことである。経過を調べて報告してほしい」との電話がありました。</p> | <p>社会保険料の督促状は、事務センターから県下分をまとめて発送することとしており、平成22年6月分督促状は、平成22年8月16日に発送しており、平成22年9月6日に届いています。</p> <p>配達に21日間かかったことに対して、郵便事業会社及び発送元の事務センターに確認しましたが、遅延の原因を特定することができませんでした。</p> <p>事務センターにおいて、多量に発送するものについては、システムにより発送対象事業所一覧表及び送付物(今回、督促状)の現物を同時に作成しており、両方の件数が一致していることを確認のうえ、送付物に伝票(件数記入したもの)を作成のうえ、添付して郵便局に持込後、発送しています。</p> <p>従って、その際、1件ごとの宛名の確認はしていません。</p> | 1事業所 | | | <p>平成22年9月7日、事務センターへ発送年月日・発送手順を確認後、郵便事業会社に事情を説明のうえ、調査を依頼しましたところ、原因は不明ですが、事業所を訪問してお詫びしましたとの回答を受けました。</p> <p>平成22年9月10日、事業所に所長と副所長で赴き、再確認の結果内容を説明し、事業主様にお詫びしました。一定の理解は得られましたが、事業主様は、最初に対応した担当者の訪問を希望されましたので、翌日の訪問をお約束しました。</p> <p>平成22年9月11日、最初に対応した担当者が事業所に赴き、事業主様と面談し、これまでの一連の経過を説明し、郵便事業会社は責任の所在に関係なく、早急な訪問によるお詫び等の対処をしたのに、年金事務所は十分な調査もせず回答し、また電話連絡等も遅いなど、相手の立場に立った対応をしていないことについて、事業主様にあらためてお詫びし、了承を得ました。</p> | <p>朝礼時に、この件の概要を説明するとともに、今後は、窓口・電話等、よりお客様の立場に立った誠実な対応を徹底するよう指示しました。</p> <p>また、事務センターにおける作業工程を検証し、現工程に問題点はないか等を協議し、遅配等が発生しないよう努めます。</p> | 外部 |

| 整理番号 | 件名 | 事故等の区分 | 県名 | 事務所名 | 発生年月日 | 判明年月日 | 事象 | 原因 | 影響範囲 | 影響区分 | 影響金額 (単位:円) | 対応 | 対策 | 判明原因 |
|------|------------------------------|---------|----|--------|-------------|------------|---|---|------|------|----------------|--|---|------|
| 40 | 国民年金保険料納付書の交付誤りについて | 確認・決定誤り | 沖縄 | 浦添 | 2010年4月19日 | 2010年6月23日 | お客様が、平成22年度国民年金保険料納付書を持参され、付加保険料納付申出をされましたので、窓口担当職員が申出書を受け付けました。さらに定額保険料と付加保険料を一括で納付したいとのことで、窓口担当職員が国民年金課職員に定額と付加保険料一括の納付書の作成を依頼し、国民年金課職員が申出どおりの納付書を作成し窓口担当職員に渡しました。 受取った窓口担当職員は、付加保険料分が増えたことについて説明を行い、作成した納付書をお客様にお渡しし、持参された定額保険料のみの納付書を回収しました。 お客様から電話があり、「事務所に来所した際に受け取った納付書(定額+付加保険料)で納めたのに、何故また納付書を送ったのか。渡された納付書で納めたため、常識的に考えて、付加保険料が支払われていないとは考えられない」とのことでした。 | この事務処理誤りは、お客様が来所された日が当窓口担当職員にとって窓口対応初日であり不慣れであったことと、4月の繁忙期であったことが重なり、確認不十分のまま誤って回収すべき定額保険料のみの納付書を渡してしまったことが原因です。 | 1名 | | 0 | 担当職員がお客様に電話にて、今回の状況の説明及びお詫びをしました。 今回の事象は、当事務所が誤った納付書をお客様にお渡ししたことが原因で、希望された4月からの付加保険料を納めて頂くことが出来なくなったものであることより、今後の対応について、機構本部に協議をすることとしました。 本部からの回答を受け、お客様のご家族と面談し、お詫びのうえ、付加保険料前納額を現金領収し、了承を得ました。 | お客様に交付する納付書は、お客様とともに氏名・金額、納付期限等を確認することを朝礼にて再度申し合わせました。 | 外部 |
| 41 | 国民年金特例任意加入の任意加入月数の計算誤りについて | 確認・決定誤り | 新潟 | 三条 | 2010年8月1日 | 2010年8月18日 | 65歳以上の特例任意加入期間の国民年金保険料を納付後、「国民年金・厚生年金保険老齢給付裁定請求書」を提出いただいたお客様につきまして、新潟事務センター年金給付グループから再度確認するよう連絡がありました。 再確認の結果、任意加入月数の計算誤りがあることが判明しました。 | 厚生年金被保険者期間11ヵ月のうち、10ヵ月につきましては昭和36年3月31日以前の被保険者期間であることから、当該期間を合算対象期間とする場合は、昭和36年4月1日以後の厚生年金被保険者期間と合算して1年以上となることが要件とされているところ、合算しても11ヵ月であるにも関わらず、厚生年金被保険者期間を11ヵ月としてそのまま計算してしまったものです。 | 1名 | 未徴収 | 151,000 | お客様相談室長がお客様へ電話連絡を行い、お詫びと説明を行い、了承を得ました。 | お客様相談室内及び国民年金課内で事案の説明を行い、チェックの再徹底をすることとしました。 | 内部 |
| 42 | 国民年金保険料免除申請書の決定誤りについて | 確認・決定誤り | 長野 | 事務センター | 2010年8月6日 | 2010年8月25日 | お客様より、保険料の却下通知書が届いたとの連絡がありました。 当該申請書を確認しましたところ、特別障害給付金受給者のため全額免除で決定しなければいけないところ、却下で決定してしまったことが判明しました。 | 入力前の審査を行った際、特別障害給付金受給者のため、配偶者様と世帯主様の所得を含めず承認として審査をしましたが、世帯主様の所得欄を消さなかったため、入力されてしまい却下となってしまいました。 複数名による処理結果の突合せを行っていましたが、事象を確認できなかったことによるものです。 | 1名 | | 0 | お客様へ電話連絡し、お詫びのうえ、却下を取消して全額免除に決定になり、決定通知を送付する旨を伝え、了承を得ました。 お客様へ承認通知書を送付しました。 | 課内会議において、当該事象を説明し、配偶者様と世帯主様の欄は必ず抹消するよう指示するとともに、複数名によるチェックを必ず行うよう申し合わせました。 | 外部 |
| 43 | 国民年金高齢任意加入資格喪失予定年月日の審査誤りについて | 確認・決定誤り | 大阪 | 天王寺 | 2008年10月29日 | 2010年9月3日 | お客様が、老齢基礎年金の裁定請求書の提出のため、年金相談センターに来所された際、受給要件の審査をしました。 国民年金高齢任意加入の申出をされ、喪失予定年月分までの保険料を納付されたにもかかわらず、当初の審査誤りにより、必要な期間が7ヶ月不足していることが判明しました。 | 本来、20歳から60歳の間の規定による期間について合算対象期間とすべきところ、誤って20歳前の期間を算入してしまったことが原因です。 | 1名 | 未徴収 | 101,870 | 担当者がご本人様に審査誤りをお詫びし、老齢年金受給にはあと7ヶ月の納付期間が必要であること説明しました。 担当者がご本人様宅を訪問し、再度お詫びをし、審査誤りに至った経緯、原因を記した文書をお渡しし、7ヶ月間の保険料納付が必要であることを説明のうえ、資格喪失年月日の訂正と納付書をお送りすることで了承を得ました。 | 審査にあたっては、担当者が一次審査、別職員が二次審査、課長決裁による最終審査と3人の職員により審査することにより、審査誤りをなくすよう努めています。 また、朝礼において今回の事象について説明し、同じ間違いをしないように注意喚起しました。 | 外部 |

| 整理番号 | 件名 | 事故等の区分 | 県名 | 事務所名 | 発生年月日 | 判明年月日 | 事象 | 原因 | 影響範囲 | 影響区分 | 影響金額 (単位:円) | 対応 | 対策 | 判明原因 |
|------|----------------------------|----------|-----|--------|------------|------------|--|---|--------|------|----------------|--|--|------|
| 44 | 国民年金保険料口座振替(1年前納)の処理誤りについて | 確認・決定誤り | 東京 | 江東 | 2010年4月30日 | 2010年5月6日 | お客様から国民年金保険料口座振替が実施されていない旨のご連絡がありました。当所より金融機関に確認しましたところ、口座振替が行われていませんでした。 | 金融機関の確認印の押印された口座振替申出書兼口座振替依頼書の提出がありましたので、当所で、入力締切日まで処理を行いました。当該申出書の金融機関等使用欄に確認印が押印されているため、口座振替は依頼済みであると判断しましたが、ホームページに掲載されている単票様式であることから、口座振替依頼書(原本)は、金融機関へ送付し、当所には写しを保管する必要がありました。一般の口座振替申出書と同様の処理をしたため、結果として口座振替依頼書は金融機関への送付していませんでした。 | 1名 | 過徴収 | 3,800 | 担当課長がお客様に連絡し、今回の事象について説明し、お詫びしました。1年前納の口座振替額で納付することのお申し出があり、機構本部と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、1年前納の口座振替額と同額で領収する旨をお伝えしましたところ、すでに口座振替以外の前納等を行っており、差額を還付することとしました。担当課長がご自宅を訪問しましたが、不在のため、お詫び文書と還付請求書を投函しました。還付請求書を受領しました。 | ホームページに掲載されていた口座振替申出書兼口座振替依頼書(単票様式)の処理について、課内で周知徹底を行いました。今後の口座振替申出書(単票様式)の受付対応や処理時の取扱について注意喚起を行いました。 | 外部 |
| 45 | 国民年金保険料納付書の未作成について | 未処理・処理遅延 | 広島 | 広島東 | 2010年3月26日 | 2010年6月4日 | お客様より、国民年金保険料納付書が届いていないとの電話照会がありました。資格取得届を確認しましたところ、納付書発行抑止入力をしており、国民年金納付書の未発行が判明しました。 | お客様が来所され、平成7年12月に遡っての国民年金資格取得届を提出されました。その際、平成20年2月分の時効がせまっているため、平成20年2月分～平成22年3月分の納付書を作成し、お客様に手交しました。また、納付書が重複して送付されないよう納付書抑止も同時に処理を行いました。納付書抑止の処理を行なったので、平成22年度の納付書が自動作成されないため、本来ならば4月に事務所で平成22年度の納付書を作成しなければならなかったにもかかわらず、作成していなかったことによるものです。 | 1名 | 未徴収 | 177,980 | 国民年金課長がお客様に電話にてお詫びを行うとともに、納付書が作成されなかった経過を説明しました。また、前納については平成22年6月～平成23年3月分しか出来ない事を説明し、お客様からやむなく了承する旨の回答をいただきましたので、平成22年4月分、5月分、平成22年6月分～平成23年3月分(前納)の納付書を送付しました。お客様にお詫びの手紙を送付しました。上記の国民年金保険料の納付を確認しました。 | 課内ミーティングにて国民年金課長が当該事象を説明し、納付書抑止を処理した場合、当該届書は別保管とし、スケジュール管理をしながら適正を期すことを職員一同で確認しました。 | 外部 |
| 46 | 国民年金第3号被保険者届の未処理について | 未処理・処理遅延 | 北海道 | 事務センター | 2010年6月2日 | 2010年8月16日 | 健康保険被扶養者異動届と同時に国民年金第3号被保険者届を提出した2名のお客様から、国民年金保険料納付書及び第3号被保険者勤奨状が届いたとの電話によるお問合せが札幌北年金事務所にありました。確認しましたところ、被扶養者異動届の処理は完了しており、第3号該当届の入力が未処理であることが判明しました。 | 担当職員の書類保管箱から、平成22年6月以降に受付けた第3号被保険者関係届の一部が、この間定期的に回付はしていましたが、算定基礎届の繁忙期と重なり滞留し、回付されずに未処理となっていたものです。 | 2,897件 | | 0 | 国民年金グループでの入力漏れがないかの確認と厚生年金グループにおける未処理届書の回付漏れがないかについて確認を行いましたところ、担当職員の書類保管箱から書類を発見し、内容審査、点検を行いました。厚生年金グループから国民年金グループへ回付し、国民年金グループにおいて入力処理を行いました。入力した届書の決定通知書を処理遅延によるお詫びの手紙とともに、お客様に送付しました。 | 届書の管理方法は「国民年金第3号被保険者資格関係届回付簿」を改正して、毎日グループ長が確認することとしました。また、職員には事例を説明し、事務処理停滞を起こさないよう徹底しました。 | 外部 |

| 整理番号 | 件名 | 事故等の区分 | 県名 | 事務所名 | 発生年月日 | 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 | 判明原因 |
|------|-------------------------|----------|----|------|---|------------|---|---|------|------|----------------|---|---|------|
| 47 | 国民年金第3号被保険者関係届書の未処理について | 未処理・処理遅延 | 福岡 | 東福岡 | 2010年1月12日 - 2010年5月28日 | 2010年6月15日 | 国民年金第3号勤奨状が届いたお客様から、届出はしているはずであるとお電話をいただき、事務センターから関係届を取り寄せ確認しましたところ、事務所で入力処理を行っていた健康保険被扶養者異動届の3枚目の第3号関係の届書が処理されていないことが判明しました。 | 健康保険被扶養者届等の入力処理担当職員に、届書と一緒にいる国民年金第3号被保険者関係の届書の回付漏れ等で保留分の書類がないか確認しましたところ、記載内容を確認してから回付するつもりで保留している書類があったが、件数が多くなり処理が出来なくなり、自宅に書類を持ち帰っていたとの報告がありました。 通常は事務センターでの入力となりますが、窓口に来所され、資格証明を申請された場合に、関係届書の入力を即時に行い、その後、第3号関係届書は国民年金課に処理を依頼することになっていますが、第3号関係の届書を審査してから回付しようとして、判断できず、未処理のままになってしまったものです。 | 235名 | 過徴収 | 118,410 | すぐに入力処理を行ない、該当するお客様には、「国民年金第3号被保険者資格該当通知書」とともに、事務処理が遅れたことに対するお詫びのお手紙を送付しました。 この235件以外に持ち帰っている書類がないことを、再度担当者に確認しました。 処理の遅れにより還付が発生した6名のお客様につきましては、お客様あてに還付請求書を送付しました。 6名のお客様より還付請求書を受理しました。 | 今回の事象を全職員に周知し注意喚起しました。受付窓口での健康保険被扶養者(異動)届に第3号の届出があるものについては、「3号同時提出」「3号後日提出予定」のゴム印を赤で押して添付の有無がすぐにわかるようにしました。 | 外部 |
| 48 | 申請免除の未処理について | 未処理・処理遅延 | 長崎 | 諫早 | 2007年7月3日 | 2010年8月31日 | 事務所のレイアウト変更時に、キャビネットに収納してあった免除申請書の返戻綴りを確認していましたところ、A様ご夫妻に係る未処理の免除申請書2件(平成19年度受付)を発見しました。 | 完結となっている返戻文書に免除申請書の原本がついていましたため、不審に思い確認してみると、当該申請期間が免除になっていないことが判明しました。 返戻文書はA様に平成18年度免除申請書と一緒に提出をお願いするような内容になっていましたが、返戻文書(控え)に原本がついたままとなっており、当時の担当者が原本を返戻したと誤認したままファイルに綴じこんだものと考えられます。 | 2名 | | 0 | 市役所にA様ご夫妻の所得照会を行いました。 担当課長からA様に電話し、経過説明のうえ未処理となっていたことについてお詫びしました。また、所得照会の結果、全額免除(特例)に該当されており、処理が完了次第、承認通知書をご自宅あてに送付させていただくことを説明しましたところ、今回の件について了承を得ました。 | 課内会議において当該事案を説明し、処理遅れや処理漏れ防止のため最善の注意を払うとともに日頃から身の回りの整理整頓を行うよう周知徹底を図りました。 | 内部 |
| 49 | 第3号被保険者種別変更届の未処理について | 未処理・処理遅延 | 沖縄 | 石垣 | 2009年11月26日 2009年12月17日 2009年12月21日 | 2010年9月7日 | 事務所内の点検をしていましたところ、第3号被保険者種別変更届の未処理分を保管している場所とは別の場所から発見し、第3号被保険者種別変更届の未処理が判明しました。 | 第3号被保険者種別変更届を受付けた当時においては第3号被保険者のままで第1号被保険者への種別変更届が未提出のため、第3号被保険者への処理が出来ませんでした。そのため、当時の担当者は第1号被保険者への種別変更届提出を促すため届書の様子を被保険者様あてに送付しました。 担当者が異動し、その後を引継いだ職員も異動になり、未処理の件については後任への引継が十分にされていませんでした。 | 3名 | | 0 | 担当課長が2名のお客様宅を訪問し、お詫びのうえ、説明し、了承を得ました。 もう1名のお客様は来所されましたので、お詫びのうえ、説明し、了承を得ました。 | 管理者に対し、指導書を交付し再発防止を図るとともに、全職員を集め、今回の事象について経過説明を行い、未処理書類の管理について徹底を図ることとしました。 | 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 | 判明原因 |
|------|--------------------------|----------|----|--------|-------------|------------|--|---|------|------|----------------|---|--|------|
| 50 | 20歳職権適用漏れについて | 未処理・処理遅延 | 富山 | 砺波 | 2007年11月30日 | 2010年8月11日 | 市役所より「ご本人様より国民年金記録について照会があったが記録が見当たらない」との電話による問合せがありました。 調査しましたところ、20歳到達時において、職権による資格取得がされていないことが判明しました。 | お客様は20歳到達前に厚生年金保険に加入されており、20歳到達予定疑重複調査対象者一覧表が出力され、氏名・生年月日が一致し、住所も市役所への照会で確認できたため同一人と判断し、疑重複調査票による処理が行われましたが、引続きメッセージに従い国民年金資格取得(付番済)入力(職権適用)をすべきところ、入力を漏らしてしまったものです。 また、処理後の疑重複調査票の決裁時にも、資格所得処理の有無は確認されませんでした。 同様の事案がないか調査しましたところ、もう1件判明しました。 | 2名 | | 0 | 国民年金課長が2名のお客様に電話し、お詫びのうえ、資格取得の遡及と時効によりご納付いただけない期間があることにつきまして、了承を得ました。 資格取得及び納付書作成処理を行いました。 | 課内で今後は疑重複調査票に資格記録のハードコピーを添付して決裁し、複数名で加入がチェックできるよう申し合わせました。 | 外部 |
| 51 | 口座振替における入力誤りについて | 入力誤り | 千葉 | 事務センター | 2010年5月18日 | 2010年7月21日 | 松戸年金事務所口座振替担当者が、口座振替不能調査一覧表の調査をしましたところ、事務センターで入力処理を行った分のなかにも、1件入力誤りのあることが判明しました。 | 口座振替申出書を入力の際に、口座名義人を誤って入力しました。 また、その後の処理結果リストのチェック確認時においても、発見することができませんでした。 | 1名 | 過徴収 | 100 | 事務センター口座振替担当よりお客様へ電話連絡し、お詫びのうえ、説明しました。その結果、「口座振替の割引は間に合うところからで差し支えない」とのお申出をいただき、口座振替のできなかった平成22年5月、6月分については納付書で納付をご了承いただきました。 平成22年5月、6月分の納付を確認しました。 | 事象を職員に周知するとともに、誤入力防止及び複数による処理結果リストの点検の徹底と委託業者への再徹底を指示しました。 | 内部 |
| 52 | 国民年金第3号被保険者住所変更の入力誤りについて | 入力誤り | 沖縄 | 那覇 | 2009年7月17日 | 2010年8月24日 | お客様から、配偶者様のねんきん定期便が届かないとのお問い合わせの電話がありました。 確認しましたところ、国民年金第3号被保険者住所変更処理において入力ミスがあったため、住所相違で「ねんきん定期便」が未送達となっていたことが判明しました。 | 住所変更届に基づき、住所を入力した際に番地を誤って入力したものです。 このことにより、ねんきん定期便が誤った住所のまま作成され、ご本人様あて送付されましたが、未送達となったものです。 また、決裁においても担当者複数による入力チェックを行っていましたが、誤入力に気がつかなかったことによるものです。 | 1名 | | 0 | 担当者が年金記録回答票を持参のうえ、訪問し、お詫びと年金記録の説明をする旨を申出ましたが、ねんきん定期便の正式な書類でなければいけないとのことで、正式なねんきん定期便の発送まで4ヶ月程度時間を要する旨を説明しました。 正しい住所に訂正をしました。 | 課内朝礼において、事象説明のうえ、入力担当者及び相互チェック者に対し、入力にかかるチェックポイントを確実に行うよう指示しました。 | 外部 |
| 53 | 国民年金第3号被保険者にかかる入力誤りについて | 入力誤り | 滋賀 | 事務センター | 2010年2月3日 | 2010年9月3日 | 事業所事務担当者様より、「提出した第3号該当届の氏名が間違っているとの申出が従業員よりあったので、確認してほしい」との電話連絡がありました。 確認しましたところ、当該届書に必要な氏名訂正入力を処理したとの表示があり、入力誤りであることが判明しました。 | 処理日のリストを確認しましたところ、1つ手前の届書に記載された届出者の姓に訂正入力がされており、入力時に姓を勘違いして不要な入力を行ったものと推測され、その後の入力結果確認においても発見できなかったものと考えられます。 | 1名 | | 0 | 担当者が事業所事務担当者様へ入力誤りであることをお詫びし、了承を得ました。 担当者が当該被保険者様へ電話連絡し、お詫びのうえ、説明し、訂正後の記録送付をすることで了承を得ました。 訂正後の記録送付を当該被保険者様へ送付しました。 | 国年グループ内において、事象に基づいて注意喚起を行うとともに、漫然と処理をこなすのではなく、入力においても処理結果確認においても集中力と注意力を途切らせることなく処理に当たるよう指示しました。 | 外部 |

| 整理番号 | 件名 | 事故等の区分 | 県名 | 事務所名 | 発生日 | 判明日 | 事象 | 原因 | 影響範囲 | 影響区分 | 影響金額 (単位:円) | 対応 | 対策 | 判明原因 |
|------|-------------------------------------|----------|----|--------|------------|------------|---|--|------|------|----------------|---|--|------|
| 54 | 国民年金保険料免除・納付猶予却下通知書の誤作成について | 通知等の作成誤り | 東京 | 事務センター | 2009年5月29日 | 2010年7月28日 | <p>渋谷年金事務所より電話があり、来所されたお客様が印字位置のずれた国民年金保険料免除・納付猶予承認通知書をお持ちになられたが、被保険者ファイルには却下の記録しか入っていないとの連絡を受けました。</p> <p>当該通知書の写しを取り寄せて確認しましたところ、印字されている内容は、平成21年5月作成の国民年金保険料免除・納付猶予却下通知書に記載すべき内容であったことが判明しました。</p> | <p>受託業者が国民年金保険料免除・納付猶予却下通知書を印字する際に、プリンタに却下通知書の用紙をセットすべきところ、誤って承認通知書の用紙をセットしたと思われるため、承認通知書の用紙に却下通知の内容が印字されてしまい、印字位置もブレ印字された項目と重なっていましたが、見落としてしまい、そのままハガキを圧着してしまったものと思われます。</p> <p>東京事務センターの職員は、受託業者から納品を受けた際、承認通知書の用紙が使用されていることに気がつかず、事務所あてに送付してしまいました。</p> <p>他に、同日に同事務所分として作成した7件の通知書も誤った用紙に印字した可能性が判明しました。</p> | 7名 | | 0 | <p>却下となった期間を既に納付済の方1名を除く6名のお客様に対し、通知書の状況をおたずねする手紙をお送りしましたところ、3名の方から返信をいただきました。2名の方は、届いたのは却下通知書だったというもので、1名の方は、届いたのは承認通知書だったというものでした。却下通知書だったとお答えいただいた2名の方には、回答のお礼と納付をお願いする内容のお手紙をお送りしました。</p> <p>返信をいただけなかった3名の方に対し、電話にて、通知書の状況をおたずねしました。3名の方全員が、届いたのは却下通知書であると認識しているが、通知書は手元に残っていないというお答えでした。お答えいただいたお礼をするとともに、納付のお願いや現年度の申請のご案内をしました。</p> | <p>担当部署の職員に今回の処理誤りの内容と通知書の相違点を周知し、納品時には免除・納付猶予申請却下通知書発行一覧表と却下通知書とを突合し、却下通知書の差出人欄の囲み線が有るかのチェックを徹底することで、再発防止のための対策を講じました。</p> <p>また、現在は別の業者が通知書作成にあたっていますが、今回のような誤りを出さないよう、事象の情報提供を行い確認を徹底することとしました。</p> | 外部 |
| 55 | 国民年金保険料学生納付特例申請書返戻時の付箋にかかる氏名の相違について | 通知等の作成誤り | 岡山 | 事務センター | 2010年7月23日 | 2010年8月12日 | <p>お客様より電話があり、国民年金保険料学生納付特例申請書が記載内容不備で返戻されて来たが、添付されている付箋に記載されている氏名が別人の名前になっているとお申出がありました。</p> | <p>国民年金保険料学生納付特例申請書の提出があり、内容を審査しましたところ、記載に不備がありました。申請書に訂正内容を記載した付箋をつけ、お客様あてに送付しましたが、付箋には、氏名・住所・訂正内容の記載がありますが、氏名を誤って記載し、送付したものです。</p> | 1名 | | 0 | <p>間違えて記載してしまったお客様に電話連絡し、付箋の記載は間違っていないことを確認しました。</p> <p>お申出のありましたお客様あてに電話し、お詫びのうえ、お客様の返戻書類に添付した付箋の氏名だけが別人の方のものになっていた旨を説明し、了承を得ました。</p> | <p>返戻についての文書の確認を、複数人で行うこととしました。</p> | 外部 |
| 56 | 国民年金保険料誤納付に係る対応について | 誤送付・誤送信 | 東京 | 墨田 | 2009年4月3日 | 2010年2月15日 | <p>A会計事務所より、B様の国民年金保険料誤納付について電話にて相談がありました。B様宅にC様の国民年金保険料納付案内書が届き、B様がC様の納付案内書とは分からず誤って納付してしまいました。</p> | <p>B様とC様の住所が似通っており、郵便局による誤配が原因と思われます。</p> <p>なお、B様につきましてはクレジットカードでの保険料納付の為、平成21年度国民年金保険料納付書が発行された事実はありません。</p> | 1名 | 過徴収 | 172,800 | <p>C様と面談し、納付をしていない旨の確認書を受領しました。</p> <p>B様には、誤納付してしまった国民年金保険料が還付できるように機構本部と協議し、後日結果を回答する旨を説明し、了承を得ました。</p> <p>機構本部からの回答により、B様に還付請求書を送付しました。</p> <p>B様より還付請求があり、還付支払の処理をしました。</p> | <p>定時納付書を郵便局が誤送したため、再発の防止を徹底するよう、郵便局に申し入れました。</p> | 外部 |
| 57 | 合算対象期間に関する説明誤りについて | 説明誤り | 沖縄 | 那覇 | 2001年2月 | 2010年8月12日 | <p>年金加入期間300月を満たしたとして来所されたお客様の年金請求の受付の際、受給資格要件を満たすため、任意加入被保険者の特例により65歳以降53月の加入がありました。昭和61年3月以前に共済加入期間のある配偶者に係る合算対象期間の算入漏れがあり、国民年金の任意加入が無くても特別支給の老齢厚生年金の受給資格要件があることが判明しました。</p> | <p>65歳以降の国民年金任意加入の特例の受付の際、受給資格要件を満たすために加入期間の計算に算出することができる合算対象期間、昭和61年3月以前の被用者年金制度の加入者の配偶者であった期間に気が付かず、既に受給期間をみだしているお客様に対し、任意加入の特例を行い、納付させたものです。</p> | 1名 | 過徴収 | 686,270 | <p>お客様へは、合算対象期間の確認が不十分であったことをお詫びし、65歳以降の国民年金保険料につきましては、還付することです了承を得ました。</p> <p>お客様相談室長が電話にて、再度お詫びをし、受給権発生時に遡り年金の支払があることを説明をしました。</p> | <p>任意加入の特例の受付の際、受給資格要件を満たすための合算対象期間を戸籍謄本等により十分に確認するよう朝礼で周知徹底しました。</p> | 外部 |

| 整理番号 | 件名 | 事故等の区分 | 県名 | 事務所名 | 発生年月日 | 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 | 判明原因 |
|------|-------------------------|------------|----|------|-------------|------------|---|--|------|------|----------------|--|---|------|
| 58 | 国民年金保険料口座振替納付申出書の紛失について | 受理後の書類管理誤り | 兵庫 | 尼崎 | 2010年2月19日 | 2010年4月28日 | お客様から「国民年金保険料について、1年前納の口座振替申出を行っているが、振替予定通知が届かない」との電話照会がありました。 確認しましたところ、国民年金の資格は喪失したままになっており、国民年金任意加入申出書及び口座振替申出書が入力されていないことが判明しました。 | 尼崎年金相談センターにおいて任意加入申出書及び口座振替申出書を受理しました。受理時に振替方法について窓口担当者Aが私が書きますと言いながら、記入せず書類不備のまま兵庫事務センターへ送付し、結果、兵庫事務センターより尼崎年金相談センターへ書類が返戻されました。 尼崎年金相談センターにおいて書類を受理した職員Bが、ご本人様へ連絡する前に書類を紛失し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 | 182,100 | 担当者が、ご本人様宅へ訪問し、お詫びのうえ、経緯について説明しました。紛失している書類については尼崎年金相談センター、兵庫事務センター、年金事務所で捜索を行うことを約束しました。 担当者が、ご本人様宅へ訪問し、書類については発見に至っていないことをお詫びしました。 ご本人様より、口座振替による前納額による納付を希望されましたので、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、ご本人様宅へ赴き、これまでのことを丁寧に説明し、口座振替での付加保険料込み1年前納保険料を現金領収し、了承を得ました。 | 尼崎年金相談センターにおいては、受付時、適正で正確な事務手続きを行い、書類管理について再度徹底をはかることとしました。 また、年金事務所においても、お客様相談室・国民年金課内朝礼において、当該事象を説明し、再度徹底を行いました。 | 外部 |
| 59 | 基礎年金番号の付番誤りについて | 記録訂正誤り | 沖縄 | 那覇 | 1997年10月13日 | 2010年9月10日 | 佐賀事務センターより、国民年金第3号被保険者の記録が別人の基礎年金番号に収録されている可能性がある旨の連絡を受けました。 調査しました結果、当年金事務所にて基礎年金番号を付番する際に、同姓同名同生年月日の別人の厚生年金の手帳記号番号から付番していたことが判明しました。 | 付番の際に、同姓同名同生年月日と同県在住の事実があったことのみで職歴の確認をとらないままに同一人と判断し、別人の厚生年金手帳記号番号に付番したことが原因と考えられます。 | 1名 | | 0 | 国民年金課長がお客様へ電話にてお詫びのうえ説明し、旧姓を聴き取り、他の年金手帳記号番号の有無を確認しました。 当事務所にて、新たな基礎年金番号を設定し、新しい年金手帳と被保険者記録照会回答票を送付する旨を伝え、了承を得ました。 別人のお客様につきましては、別の基礎年金番号を有しており、今回、厚生年金の記録漏れの調査により記録が判明し、統合後、お客様へ記録判明の回答をしました。 | 課内朝礼にて課員に対し、当該事象を説明し、20歳到達者等、疑重複事務処理等にかかる新規付番事務等に対する確認には、細心な注意を払って事務処理にあたるよう申し合わせました。また、他課職員に対しても各課長を通じ、当該事象を説明し、課員に周知しました。 | 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 | 判明原因 |
|------|-------------------------------|---------|----|--------|---------------------------------------|------------|--|---|------|------|----------------|--|--|------|
| 60 | 離婚後における国民年金保険料の口座振替について | 確認・決定誤り | 東京 | 品川 | 2010年4月30日 | 2010年6月2日 | 区役所へA様が来庁され、「昨年離婚した夫名義の口座より前納保険料(1年分)が引き落としされてしまった。区役所に責任があり返金してほしい」との強い要請がありました。(区役所からの連絡で判明しました) | 区役所にて離婚に伴い転入の届出と氏名変更届の届出を行いました。国民年金保険料の納付方法(口座振替者であり、かつ前夫の口座名義のため、口座振替の辞退手続き方法)などの説明がなかったことによるものです。 前夫名義の口座から保険料(1年分)を振替する通知が届いたので、年金事務所へ電話連絡し、口座振替停止の書類送付の依頼をした(この時点において、当所による口座振替の緊急停止の処置は可能であったと思われる)が納付期日に保険料が引落とされました。 区役所での保険料納付についての説明不足、および当所におけるお客様との電話連絡時の配慮が足りなかったことが主な要因です。 | 2名 | 過徴収 | 43,700 | 機構本部へ還付について協議することとし、了承を得ました。 機構本部より「本件は還付することはないものである」との回答があり、A様に返答が遅れてしまった旨と、法令上の誤りはなく、保険料を還付することができないことを伝え、お詫びをし、了解をいただきました。 | 区役所には、氏名変更の届出が窓口で行われた際には、納付の案内をすることを周知徹底しました。 口座振替辞退の用紙請求時においては、口座記録の確認をするよう周知徹底しました。 | 外部 |
| 61 | 差押えた国民年金保険料の払渡に係る受領書の宛名誤りについて | 確認・決定誤り | 群馬 | 渋川 | 2010年6月9日 2010年7月15日 2010年7月27日 | 2010年8月9日 | 差押執行した国民年金保険料につきまして、徴収職員から収納職員に預り金を払渡す際、収納職員が徴収職員あてに受領書を交付すべきところ、誤って被保険者ご本人様あてに交付してしまったことが、担当職員の確認により判明しました。 | 徴収職員から収納職員に預り金を払渡す際、「収納事務実施要領」の認識不足により、受領書の宛名を徴収職員名として記入せず、誤って被保険者名として記入し、被保険者あてに交付したものです。 | 3名 | | 0 | 担当職員が3名の被保険者様に電話連絡し、今回の事象についてお詫びし、内容説明の上受領書の返付をお願いしました。 2名の被保険者様は処分されており、返付できない旨の「確認書」をいただきました。1名の被保険者様は保管されていたため、ご自宅にお伺いし、お詫びのうえ、回収しました。 | 担当職員及び、収納職員に対し、「収納事務実施要領」について再度周知・確認しました。 | 内部 |
| 62 | 国民年金保険料追納申込書の確認誤りについて | 確認・決定誤り | 愛知 | 岡崎 | 2010年7月27日 | 2010年8月31日 | 愛知事務センターより、国民年金保険料の追納に係る過誤納連絡がありました。 確認しましたところ、お客様が追納申込手続きに来所の際、誤った納付書をお渡したため、過誤納が発生してしまったことが判明しました。 | お客様が来所され、追納申込手続きを行った際、対応した職員による追納可能な学生納付特例期間の確認誤りにより、一部追納期間が漏れた申込書をそのまま受付・入力し、追納納付書をお渡ししてしまいました。 | 1名 | 過徴収 | 171,120 | 担当職員がお客様宅を訪問し、お詫びのうえ、追納納付書をお渡ししました。還付請求書を即時受理し、了承を得ました。 | 課内会議において、追納手続きの事務処理の再周知研修を行い、納付書等交付時には複数人によるダブルチェックの実施を指示しました。 | 内部 |
| 63 | 国民年金付加保険を含む納付書の未発行について | 確認・決定誤り | 滋賀 | 事務センター | 2010年4月28日 | 2010年9月2日 | お客様より、「国民年金付加保険料納付申出書を提出しているが、定額保険料の納付書しか送付されず、付加保険料を納付することができなかった」とのお申出がありました。 確認しましたところ、付加保険料納付書が発行されていないまま送付したことが判明しました。 | 国民年金付加保険料納付申出書および国民年金保険料クレジットカード納付申出書の両方の入力処理を行ったことに気付かず、付加保険料納付書発行の対応が行えなかったことが原因です。 | 1名 | 未徴収 | 400 | 彦根事務所担当課より今回の事象についてお詫びと説明を行い、ご本人様の了承を得ました。 | 事務センター内において、事象に基づいて注意喚起を行いました。 | 外部 |
| 64 | ねんきん特別便による記録統合に伴う資格記録訂正誤りについて | 確認・決定誤り | 山口 | 宇部 | 2008年10月8日 | 2010年7月23日 | 機構本部より老齢年金の受給権がないとして再裁定書類が返戻されました。 受給資格期間を確認しましたところ、厚生年金の被保険者記録が23ヵ月判明したことにより、国民年金保険料を還付していましたが、その還付について誤りが判明しました。 | 厚生年金の被保険者期間と合算対象期間が重複しているため、国民年金保険料の還付は19ヵ月分とすべきところ、厚生年金記録判明の段階において、該当受給権者の合算対象期間を見落としたものと思われ、国民年金保険料23ヵ月分を還付してしまったことが原因です。 | 1名 | 誤還付 | 47,150 | 国民年金課長がお客様宅を訪問し、今回の事象を説明しお詫びをしました。返納金の納入告知書を送付することで了承を得ました。 記録補正を行いました。 納入告知書をお客様あてに送付及び納付依頼をしました。 | 国民年金課において、課内朝礼時に合算対象期間について再度周知し、記録補正など受給権に係る処理等は再度複数人で確認するよう徹底しました。 | 内部 |

| 整理番号 | 件名 | 事故等の区分 | 県名 | 事務所名 | 発生日 | 判明年月日 | 事象 | 原因 | 影響範囲 | 影響区分 | 影響金額 (単位:円) | 対応 | 対策 | 判明原因 |
|------|----------------------------|---------|----|--------|------------|------------|--|--|------|------|----------------|---|---|------|
| 65 | 国民年金任意加入の喪失予定年月日誤りについて | 確認・決定誤り | 千葉 | 佐原 | 2007年4月27日 | 2010年8月17日 | 事務所にて「65歳未満喪失予定年月日到達者リスト」を確認していた際、任意加入の喪失年月日が誤っていることに担当職員が気づき、入力誤りが判明しました。 | お客様が市役所で任意加入手続きをされた際、窓口担当者が加入可能な月数の計算を誤り、誤った喪失予定年月日を任意加入申出書に記入しました。 厚生年金の加入期間のうち、20歳前の期間を含めたまま480月に達するまでの月数を計算したことにより、「喪失予定年月日」を誤ったものと考えられます。また旧社会保険事務所においても、誤りに気づくことなく事務処理が行われ、決裁がされていました。 | 1名 | 未徴収 | 182,100 | 担当課長がお客様に電話にてお詫びのうえ、説明しました。機構本部に、付加保険料含め1年前納金額を現金領収証書にて領収できるように協議をすることで了承を得ました。 機構本部からの回答により、付加保険料含め1年前納金額を現金領収証書にて領収し、了承を得ました。 | 入力確認は入力者以外の者が行い、内容確認は課長が再チェックするように改めました。 | 内部 |
| 66 | 国民年金保険料免除・納付猶予申請書の審査誤りについて | 確認・決定誤り | 東京 | 事務センター | 2010年8月23日 | 2010年9月13日 | 府中年金事務所にお客様が来所され、「国民年金保険料免除・納付猶予申請書の審査結果について、平成21年分は全額免除で承認されているのに、平成22年度分は半額免除の承認通知が届いたので、誤っているのではないか」とのお問い合わせがありました。 確認しましたところ、ご夫妻様ともに退職による特例として全額免除で承認すべきところ、半額免除と決定していることが判明しました。 | ご夫妻ともに退職による特例申請をされており、必要な書類も添付されていましたが、ご主人様分の「事業主様による退職証明および市民税・県民税課税明細書」を見落とししたと思われる、特例の全額免除として承認すべきところ、一般申請として所得審査を行ったために、半額免除として決定してしまいました。 | 2名 | | 0 | 府中年金事務所窓口において、職員がお客様にお詫びと説明を行い、了承を得ました。 正しい通知書を作成し、年金事務所経由でお客様に送付しました。 | 今回の事案を担当グループ全員に周知し、審査段階の1次チェックにおいて、申請書に添付された書類の確認を確実にし、2次チェックの際にも再度添付書類の確認を徹底することで再発防止のための措置を講じました。 | 外部 |
| 67 | 国民年金保険料免除申請の承認期間誤りについて | 確認・決定誤り | 東京 | 事務センター | 2010年8月23日 | 2010年9月13日 | 江東年金事務所より、国民年金保険料免除・納付猶予申請書の審査結果が誤っているのではないかと連絡がありました。 確認しましたところ、半額免除と決定すべきところ、誤って全額免除と決定されていました。 | お客様からの免除申請書は、一般の申請であり、失業等の事実の確認できる書類は添付されていなかったため、前年所得により半額免除とすべきでしたが、所得審査の際に失業による特例申請であると誤認してしまい、全額免除の決定をしてしまいました。 | 1名 | | 0 | 誤った全額免除の決定を取消し、正しい半額免除の決定をし、入力処理を行いました。 江東年金事務所の担当者がお客様にお詫びしたうえ、説明し、書面でのお詫びと承認通知書を送付し、誤った承認通知書を返却していただくことで了承を得ました。 お詫びの手紙と承認通知書を送付しました。後日、誤った承認通知書が返送されました。 | 担当グループの全員に対し、今回の処理誤り事案を周知し、審査時の添付書類の確認を徹底することで再発防止のための措置を講じました。 | 内部 |
| 68 | 国民年金保険料の免除勸奨の誤処理について | 確認・決定誤り | 佐賀 | 佐賀 | 2010年9月16日 | 2010年9月17日 | お客様より、「納付期限内に保険料を納付をしたが自宅に免除勸奨が届いた」とのお電話をいただきました。 確認しましたところ、平成22年7月分納期限内保険料納付者に対し、誤って免除勸奨文を送付したことが判明しました。 | 佐賀年金事務所独自対策として平成22年7月以前に未納があり、全額免除・納付猶予非該当かつ平成21年4月以降に加入した被保険者様に対し、「失業特例免除対象者」の免除勸奨を行いました。 発送準備に1週間かかりましたが、国民年金課長が発送前に納付記録の最終確認を行わないまま発送したため生じたものです。 | 3名 | | 0 | 国民年金課長がお客様宅に訪問し、お詫びのうえ、詳しい経過と今回の案内の趣旨を説明し、お詫びの手紙を手渡し、了承を得ました。 他の2名のお客様につきましては、担当者が電話し、お詫びのうえ、説明し、了承を得ました。 | データ抽出において、納期限納付入力完了を確認した上で発送準備を行うこととしました。 | 外部 |
| 69 | 国民年金保険料の二重還付について | 確認・決定誤り | 埼玉 | 春日部 | 2010年1月21日 | 2010年2月16日 | お客様より「国民年金保険料の還付について銀行へ確認したところ、2回に渡り振り込まれた」と電話がありました。 処理状況を確認しましたところ、2度に渡り還付処理を行っていたことが判明しました。 | 還付処理(エクセル入力)について、前担当者が処理したものを未処理として引継ぎを行ったため、現担当者が再度入力処理を行ってしまったものです。 また、機構発足の切り替え時期のシステムの関係でエラーにはならず、2回とも振り込み処理が行われたことによるものです。 | 24名 | 誤還付 | 378,480 | 20名のお客様へは訪問のうえお詫びをし、事象を説明し、了解いただき、返納していただきました。 1名のお客様につきましては、取消処理をしました。 3名のお客様に対しましては、引き続き対応していきます。 | 3重チェックを行い、受付簿等細かく状況を入力することとしました。 また、現在還付支払いに関しましては、事務センターで行っていますので、同じ誤りのない様、引き継ぎ漏れのないよう、進めていきます。 | 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 | 判明原因 |
|------|--------------------------------------|---------|----|--------|------------|-----------|---|---|--------------|------|----------------|---|---|------|
| 70 | 国民年金保険料還付金の二重振込みについて | 確認・決定誤り | 東京 | 池袋 | 2010年2月9日 | 2010年3月8日 | お客様より「保険料還付金が2回支払われていると思われる」とのお問い合わせをいただき、国民年金保険料還付金の二重振込みが判明しました。 | 国民年金保険料還付金支払業務は、支払データをエクセルファイルにて作成し、機構本部指定の期日までに報告することとされていましたが、報告の際に新たに作成した支払いデータのファイルを報告(添付)すべきところ、すでに報告済のファイルを誤って再度報告(添付)してしまったため、同一内容の還付金が2度支払いされる結果となりました。 | 48名 | 誤還付 | 2,773,120 | 48名のお客様に対して状況説明を行うため、取り急ぎ電話連絡を実施し、25名のお客様にお詫びのうえ説明し、返納が生じることを含め了解を得ました。 電話連絡の取れなかった方を含め全てのお客様に、状況説明およびお詫びの手紙を送付しました。 返納金納入告知書を全員に送付しました。 1名のお客様より分割納入の申し出があり、一部納付をご自宅へ伺い受領し、申出書を受領しました。 平成22年9月末現在、37名のお客様の納付を確認しました。 1名のお客様は分割納付中につき引き続き納付管理を行う事とし、未返納の10名について、金額の大きい場合には引き続き分割納付を含め対応していくこととします。 | エクセルシートのデータを機構本部に報告し、還付金支払い依頼する事務処理方法は変更されているため、同様の事態は今後発生しません。 | 外部 |
| 71 | 国民年金保険料還付金の過払いについて | 確認・決定誤り | 岡山 | 事務センター | 2010年2月1日 | 2010年2月5日 | 津山年金事務所に国民年金保険料還付金の請求を行なったA様から、「還付金額が2回にわたり入金されている」との連絡をいただきました。 岡山事務センターにおいて調査しましたところ、A様を含め、46名のお客様(51件)の還付金が重複して支払われている可能性があることが判明しました。 | 連絡をいただいたA様を含め46様の「保険料還付金請求書入力表」を平成22年1月12日に登録しました。 しかし、平成22年1月18日に他の請求者(44名のお客様)の「保険料還付金請求書入力表」を登録しましたが、そのデータが何らかの理由により平成22年1月12日のA様を含めた46名のお客様(51件)の「保険料還付金請求書入力表」の登録となり、重複して支払われたものです。 | 46名 (51件) | 誤還付 | 2,942,990 | 1名のお客様は2回目の送金を受け取っていないことが判明したため、送金の取消手続を依頼しました。 45名のお客様に対し、お詫びの手紙とともに納付書を発送しました。 平成22年9月末現在、未回収の7件につきましては、今後、管轄の年金事務所において、返納金として訪問・文書・電話等で督促し、回収に努めます。 | 今回の誤りの原因は不明ですが、判明以後、データの登録は必ず2名で行うように改めました。 | 外部 |
| 72 | 国民年金保険料口座振替申出書の事務処理誤り及び口座振替不能の事象について | 確認・決定誤り | 千葉 | 木更津 | 2010年4月30日 | 2010年6月3日 | お客様が金融機関に来店され、以前提出した国民年金保険料口座振替申出書について1年分を一括して引き落としをする申出をしているが、振替がされていないとの相談をされました。 金融機関から木更津年金事務所に電話にて申出書の経過について問い合わせが入り、申出書を確認したところ、日本年金機構ホームページよりダウンロードされた申出書であり、すでに金融機関確認印は押印されていましたが、本来は、申込書原本を一度金融機関に送付し、金融機関よりその写しの送付を受けてから、オンラインシステムに登録すべきものであったことが判明しました。 | お客様より木更津年金事務所に電話で問い合わせがあり、日本年金機構のホームページより出力した口座振替申出書については、金融機関窓口では受付できないものを、金融機関において使用できると誤った説明をしました。 お客様が木更津年金事務所窓口にて申出書を持参されましたが、金融機関の確認印のある口座振替申出書は、すでに金融機関において口座振替申出の登録をしていることと認識していたため、そのまま受付しました。木更津年金事務所から金融機関あてに改めて口座振替申込書は送付せず、オンラインシステムへの入力を行いました。金融機関では、申出書の送付が無いため、口座振替契約済みの状態となっていませんでした。 | 1名 | 未徴収 | 192,060 | 担当職員がお客様と電話にて、お詫びのうえ、経過を説明しました。年金事務所の窓口へ提出した際、口座振替は問題なく実施されることの説明を受けた、自分には不手際はなかったことから口座振替による1年前納と同額の納付が出来るようにとのお申出がありました。また、今後について早急な対応を希望されました。 機構本部と協議の結果、担当課長と職員がお客様宅を訪問し、再度お詫びのうえ、経過を説明しました。納付については、納付書により過去分の定額納付と6月からの前納で納付いただくこととなり、前納納付書を手渡しました。 納付書にて金融機関より納付いただい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、お客様からの問い合わせに的確に対応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 | 判明原因 |
|------|--------------------------|----------|----|--------|--------------------------|------------|---|---|------|------|------------|---|--|------|
| 73 | 国民年金保険料口座振替不能に係る入力誤りについて | 確認・決定誤り | 東京 | 葛飾 | 2010年6月1日 | 2010年8月3日 | お客様から、「口座振替により早割(1ヶ月前納)を行っているのに納付書が届いた」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、平成22年6月で口座振替が終了となっているために納付書が作成されたこと、平成22年6月分以降の口座振替依頼が行われていないことが判明しました。 | お客様から、第3号被保険者該当届(特例)の提出があり、当所において平成22年6月1日に入力処理を行いました。この処理の過程で、第3号への種別変更を入力した際に、オンライン上、変更日以降の期間が一時的に第3号期間になり、口座振替の終了記録が自動で入ってしまいました。同日中に第1号への種別変更記録の入力も行いましたが、口座振替の終了記録は自動で訂正されないため、当所において口座振替終了記録の削除入力を行うべきところでしたが、入力しなかったことによるものです。 | 1名 | 未徴収 | 45,150 | 電話によるお申出時に、お客様に説明し、お詫びしました。お客様は口座振替早割による保険料額での納付を希望されましたため、機構本部と協議のうえ、結果をお知らせすることで了承を得ました。機構本部からの回答により、お客様宅を訪問し、再度お詫びのうえ、口座振替早割による保険料額で領収し、了承を得ました。 | 課内会議を行い、今回の事象について説明し、種別変更の処理後に必ず口座振替情報を確認するよう注意喚起を行いました。 | 外部 |
| 74 | 国民年金付加保険料納付申出書の未処理について | 未処理・処理遅延 | 愛知 | 大曽根 | 2010年4月19日 | 2010年8月11日 | 区役所にて受付しました国民年金付加保険料納付申出書の進達漏れがあったために、付加保険料が加算されていないことが判明しました。 | 区役所にて国民年金関係書類を進達する際、チェックが不十分であったため生じたものです。 | 1名 | 未徴収 | 800 | 担当課長がご本人様に電話にて、今回の事象を説明し、納付できなかった国民年金付加保険料の取扱いについて、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。機構本部と協議の結果、付加保険料を含めた保険料を徴収しても差し支えないとの回答を得たため、ご本人様に電話にて連絡し、現金領収し、了承を得ました。 | 区役所担当課に、書類進達時に複数人によるチェックを必ず行うよう依頼しました。 | 外部 |
| 75 | 国民年金付加保険料納付申出書の処理遅延について | 未処理・処理遅延 | 静岡 | 事務センター | 2010年6月8日 | 2010年7月2日 | お客様から、ご夫妻分の国民年金付加保険料を納付したいとお問い合わせがありましたが、既に納付期限が経過していることを説明しました。調査しましたところ、静岡事務センターで4月に受付して、6月に入力処理を行っていました。本来、その時点で4月分について納付期限を経過してしまっていたことに気づくべきでした。 | 国民年金異動報告書の処理が滞留していたため、古い受付から順番に入力処理を行っており、業務処理の遅延から当該国民年金付加保険料納付申出書の処理も遅れ、4月分の納付期限を経過してしまいました。同様の業務処理遅延により納付期限を経過してしまった事例が他に12件ありました。 | 14名 | 未徴収 | 5,600 | 担当者がお客様に電話にてお詫びし、説明しました。国民年金付加保険料の納付につきまして、機構本部へ協議することで了承を得ました。機構本部と協議の結果、担当者がお客様宅を訪ね、再度お詫びのうえ、4月分付加保険料を領収し、了承を得ました。同様事例の12名のお客様には、電話にてお詫びのうえ、説明を行い、5月分からの付加保険料の納付開始でよいとお申出をいただき、了承を得ました。 | 国民年金付加保険料納付申出書の受付処理簿に処理日を入力して、処理状況の確認ができるようにしました。国民年金付加保険料納付申出書は、納付書作成スケジュールや納付期限を考慮して、優先的に処理することとしました。処理遅延によって納付期限が経過することがないように、定期的に処理状況を確認することとしました。 | 外部 |
| 76 | 免除申請書の処理遅延について | 未処理・処理遅延 | 熊本 | 熊本西 | 2009年6月12日 2009年6月28日 | 2010年9月8日 | 一般文書を共同倉庫へ搬出するため整理していましたが、平成20年度分の免除申請書及び学生納付特例申請書につきまして、管轄外への転出者のため入力依頼が必要な申請書が、そのまま編纂してあることが判明しました。 | 内容を審査し、集信を事務センターで行い、エラーとなった分は事務所に返戻し、事務所で補正入力をしていましたところ、返戻されてきた申請書は職員が受け、申請書に「転出者のためエラー」の付箋が付いていたにもかかわらず、担当職員に渡さずにそのまま編纂してしまったものと思われます。編纂の際の確認が不十分であったことが原因です。 | 2名 | | 0 | 管轄事務センターへ入力依頼を行いました。担当者が2名のお客様に電話し、お詫びのうえ、今回の事象について説明し、承認通知書を送付することで了承を得ました。免除申請記録の入力を確認し、承認通知書を送付しました。 | 朝礼時に今回の事象について職員に周知しました。現在免除申請書は事務センター処理となっていますが、処理済の申請書は事務所保管となるため、事務所に回付されてきたときは内容の確認をする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 | 判明原因 |
|------|-------------------------------|----------|----|--------|------------|------------|---|--|------|------|----------------|--|---|------|
| 77 | 第三者委員会あっせん後の国民年金還付請求書の未送付について | 未処理・処理遅延 | 埼玉 | 川越 | 2010年4月6日 | 2010年8月10日 | 特別監査時において第三者委員会あっせん後の関係書類を確認しましたところ、国民年金保険料還付請求書が未送付となっていたことが判明しました。 | 第三者委員会よりあっせんのあった方に本来、国民年金還付請求書を送付すべきところ、決裁後、関係書類とともに国民年金還付請求書を保管してしまったため未送付となっていました。 原因は決裁後にお客様へ送付するものがないか確認せずに関係書類を保管したためです。 | 1名 | 過徴収 | 89,600 | 担当者がお客様に電話にてお詫びのうえ、経過を説明しました。還付請求書を送付することで了承を得ました。 還付請求書を送付しました。 | 決裁終了後、書類を保管する際は担当者を含め2人以上で関係書類の中にお客様へ送付するものが残っていないかチェックを徹底しました。 | 内部 |
| 78 | 国民年金第3号被保険者にかかる入力誤りについて | 入力誤り | 埼玉 | 事務センター | 2010年8月2日 | 2010年9月10日 | お客様より、「口座振替(早割前納)の申し込みをしたが、引き落としが行われていない」との連絡がありました。 確認しましたところ、口座振替納付申出書の入力誤りが判明しました。 | 毎月納付(当月振替)が新設される以前の様式(「当月末振替」表示が無い様式)が回収・訂正されないまま金融機関等に備え付けられており、その様式を使用したお客様が、毎月納付(当月振替)を希望する旨を手書きで記入し申請が行われました。 記載された意思表示がわかりづらかったにもかかわらず、お客様に確認をせず、担当者の判断で処理したことにより生じたものです。 また、一次・二次チェックが行われた際には、お客様に確認が行われたものと判断し、誤りが発見できませんでした。 | 1名 | 過徴収 | 100 | 担当者がご本人様へ連絡し、お詫びのうえ、説明をし、次回の口座振替より、早割の保険料で行うことで了承を得ました。 | 二通り以上の判断ができる表示があった申請書について本人確認を行うようグループ内に周知徹底しました。 | 外部 |
| 79 | 納付書作成漏れについて | 通知等の作成誤り | 埼玉 | 事務センター | 2010年4月12日 | 2010年7月13日 | お客様より、「1年前納用の付加保険料の納付書は送付されたが、各月用の納付書が送付されてこない」との問い合わせがありました。 確認しましたところ、事務センターで各月分の納付書を作成していなかったことが判明しました。 | 資格取得の登録と付加保険料の登録を行い、前納期限が迫っていたことから、機構本部一括発送を抑止し、事務センターで納付書作成した際に、各月分の納付書(12枚)を作成せずに、前納納付書のみを送付し、処理を完結していました。 また、1次チェック、2次チェックの際にも納付書の未作成を発見できなかったものです。 | 1名 | 未徴収 | 800 | お客様が来所された際に、既に付加保険料は納期限が経過し、納付することができない旨を説明しましたところ、「納付書が届かず付加保険料の納付機会を失ったことに納得できない。責任者からの謝罪文書送付と、納付することができなくなってしまった付加保険料を納付させてほしい」とのお話がありました。 機構本部と協議を行い、その回答によって対応することとし、お詫びの手紙を送付しました。 機構本部からの回答により、職員がお客様宅を訪問し、お詫びのうえ、付加保険料を受領しました。 | ダブルチェックの徹底をグループ内に周知しました。 | 外部 |
| 80 | 国民年金保険料納付書の作成誤りについて | 通知等の作成誤り | 兵庫 | 加古川 | 2010年5月11日 | 2010年7月20日 | 国民年金保険料納付書について、付加保険料を含んでいない、前納による割引額を差し引いた金額で作成していなかったことがお客様のお申出により判明しました。 | お客様相談室国民年金窓口にて納付書作成のお申出をされ、お客様相談室職員より国民年金課職員に引き継がれましたが、前納希望等の伝達確認が十分でなく、国民年金課職員は付加保険料納付申出者であることに気づかず納付書を作成しました。 また、処理結果リストの点検時にも誤りに気づかず、発送していました。 | 1名 | 未徴収 | 1,640 | お客様が来所された際に、お詫びのうえ、説明し、時効により納付できない付加保険料について機構本部と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により、職員がお客様宅へ赴き、あらためてお詫びのうえ、付加保険料を領収し、了承を得ました。 | 課内会議にて事象を説明し、納付書作成時の入力時・処理結果リストの点検時・発送時などの点検を充分行うよう指示しました。納付書発行機には注意喚起シールを貼付しました。 | 外部 |

| 整理番号 | 件名 | 事故等の区分 | 県名 | 事務所名 | 発生日月 | 判明年月日 | 事象 | 原因 | 影響範囲 | 影響区分 | 影響金額 (単位:円) | 対応 | 対策 | 判明原因 |
|------|---------------------------------|----------|-----|--------|------------------------|------------|--|---|---------|------|----------------|--|---|------|
| 81 | 国民年金保険料クレジットカード納付開始通知書の使用誤りについて | 通知等の作成誤り | 島根 | 事務センター | 2010年4月6日 - 2010年7月20日 | 2010年8月2日 | 出雲年金事務所に国民年金保険料クレジットカード納付開始(変更)・辞退通知書を送付したお客様から、通知書に平成21年度の国民年金保険料額が表記されていると申出がありました。 確認しましたところ、お申出のとおり、平成21年度分の国民年金保険料額等が記載されている国民年金保険料クレジットカード納付開始(変更)・辞退通知書を使用していることが判明しました。 | 島根事務センターにおいて当該通知書の配信取得、発送は共同処理業者に委託していますが、平成22年4月に平成22年度用の国民年金保険料クレジットカード納付開始(変更)・辞退通知書を管理換された際に、共同処理業者に4月から新たな通知書を使用するよう指示をしていなかったため、平成21年度用の様式により通知していたものです。 また、発送前の審査においてもチェック漏れをしていたことによるものです。 | 145名 | | | お客様に電話により事象を説明したうえでお詫びをしました。その際に正しい内容のお知らせをお送りすることを伝えました。 また、影響のあった145名のお客様につきまして、お詫びの手紙及び平成22年度保険料額に基づく案内の文書を送付しました。 | 国民年金グループ全員に対して当該事象を説明し、管理換帳票等で様式の変更があったときは、グループ員への周知をするとともに、共同処理委託業者に対しても帳票変更の指示を行うことを申し合わせました。 | 外部 |
| 82 | 国民年金付加保険料納付申出者に対する納付書の作成誤りについて | 通知等の作成誤り | 東京 | 渋谷 | 2010年4月9日 | 2010年9月13日 | お客様より、厚生年金に加入する予定のため、既に納付している保険料の取扱について付加保険料も含め、お問合わせがありました。 確認しましたところ、定額保険料での前納の記録となっていたため、付加保険料込みの前納納付書が作成されておらず、定額保険料での前納納付書を作成・送付していたことが判明しました。 | お客様から、付加保険料込み前納の納付書の送付依頼があり、納付書を作成する際に、保険料種別を誤って定額保険料の前納納付書にて、作成・送付してしまったことが原因です。 また、複数人によるチェックを漏らしてしまったことも原因です。 | 1名 | 未徴収 | 4,330 | 担当者がお客様に納付書の作成誤りがあったことをお詫びし、前納の保険料額にて、付加保険料を領収することが可能であるか、本部と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、お客様に来所いただき、前納金額での付加保険料を現金領収証書にて領収し、了承を得ました。 | 課内全職員に当該事象を説明し、再交付での納付書作成時において、複数人による資格記録とのチェックを徹底するよう周知しました。 | 外部 |
| 83 | 国民年金追納勸奨状発送対象者の登録誤りについて | 通知等の作成誤り | 神奈川 | 横須賀 | 2010年9月14日 | 2010年9月16日 | お客様が来所され、誤って追納勸奨状を年金受給者様あてに送付していることが判明しました。 | 事務処理計画書により国民年金追納勸奨状の登録を入力しましたが、登録の際、生年月日の指定が漏れてしまいました。このため基礎年金受給者様に勸奨状が発送されてしまったものです。 | 10,031名 | | | 窓口に来所されたお客様、電話連絡のあった方にはその場でお詫びし、了承を得ました。 国民年金追納勸奨状発行者一覧表10,031件について全所対応で記録を確認し、追納できない受給者様に対して、お詫びの手紙を発送しました。 | 今後、このような事のないよう登録内容について2人以上で確認し、資料を再確認することとしました。 | 外部 |
| 84 | 「国民年金保険料納付記録の訂正について(通知)」の誤りについて | 通知等の作成誤り | 広島 | 広島西 | 2009年10月28日 | 2010年9月7日 | 特別監査により指摘を受け、国民年金納付記録の訂正についての通知内容の誤りが判明しました。 | 総務大臣によるあっせんのあった者にかかる記録の訂正について、「国民年金保険料納付記録の訂正について(通知)」を作成しましたが、前文の訂正内容を免除されていたものと認められ記録を訂正したにもかかわらず、国民年金保険料を納付していたものと認められたと記載しました。 訂正内容により例文を訂正すべきところ、訂正せず、理由のみを訂正したため、前文が訂正理由と相違したものです。 | 1名 | | | 担当者がご本人様へ電話連絡をし、お詫びのうえ、事情を説明し、訂正後の文書を送付することで了承を得ました。 お詫びの手紙と訂正後の文書を送付しました。 | 通知文書作成にあたり、2名以上で読み合わせを行う等、訂正内容と通知文書の確認を行う事を徹底することとしました。 | 内部 |
| 85 | 国民年金保険料納付記録の照会について(回答)の誤送付について | 誤送付・誤送信 | 秋田 | 秋田 | 2010年8月24日 | 2010年8月25日 | 国民年金保険料納付記録の照会について(回答)を受け取ったA様から、別人の回答書が送付されていると連絡がありました。 確認しましたところ、封入の際、同姓のB様の回答書を入れ間違えて発送したことが判明しました。 | 国民年金保険料納付記録の照会について(回答)を送付する際、職員が被保険者記録照会回答票を作成し、封入時に同姓の被保険者の回答書と見誤って封入したためです。 また、封緘する際、他の職員等により氏名の確認を行いました、急いでいたため、確認作業を行わずに発送したことによるものです。 | 2名 | | | 電話連絡を受けた職員が確認のためA様宅を訪問し、誤送付であることを確認しました。その場でお詫びをし、誤送付された文書を回収しました。 職員がB様へ電話連絡しましたところ、送付物はまだ見ていないとのことでしたため、開封せずにお返ししていただくようお願いしました。 | 課内打合せにおいて、当該事象について説明し、封入・封緘作業は、どのような状況であっても2人体制で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 | 判明原因 |
|------|--------------------------------------|--------|----|-------|------------------------|------------|---|---|---------|------|---|---|----|------|
| 86 | コンビニエンスストアで納付された国民年金保険料納付記録の反映遅延について | 事故等 | 本部 | 国民年金部 | 2010年8月6日 - 2010年8月10日 | 2010年9月13日 | <p>4つの年金事務所から、お客様が平成22年8月6日から10日までの間に、とあるコンビニエンスストアで納付された国民年金保険料の納付記録が未だ反映されていないとの連絡が相次いでありました。</p> <p>調査しましたところ、コンビニエンスストアが収納した保険料は、国庫金として入金されるべきものですが、その入金処理が正常にされていないことが判明しました。</p> <p>上記の結果、納付記録の反映が遅延し、次に挙げる事象が生じました。</p> <p>平成22年8月6日から10日までの間にかけて納付された「先の期間の追納保険料」の記録が反映されず、その後に納付された「後の期間の追納保険料」のデータが先に反映されてしまったため、「後の期間の追納保険料」が過誤納としてお客様に案内されました。</p> <p>平成22年11月にお送りする「ねんきん定期便」について、保険料納付記録が正しく記載されない場合があります。</p> | <p>コンビニエンスストアが国庫金入金する際に使用する文書において、金融機関コードの記載に誤りがありました。</p> <p>また、その際に事務センターにて「領収済通知書入力エラー一覧表」が出力されましたが、事務センターがその後の対応を怠りました。</p> | 16,795名 | 0 | <p>平成22年9月16日、年金事務所等に向けての情報提供をしました。また、平成22年9月27日、誤った過誤納記録の補正・お詫びなどの年金事務所における対応を指示しました。</p> <p>国民年金保険料の納付記録は、事務センターにて処理し、平成22年9月22日に反映されました。</p> <p>コンビニエンスストアには、報告書の提出を求め、厳重注意をしました。</p> <p>平成22年10月27日、日本年金機構ホームページに、被保険者様に対するお知らせを掲載しました。</p> | <p>事務センター担当者に対し、エラーコードによる一覧表が出力された場合、要領に基づいて年金局に連絡することを厳守するよう周知・徹底しました。</p> | 内部 | |

| 整理番号 | 件名 | 事故等の区分 | 県名 | 事務所名 | 発生日月日 | 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 | 判明原因 |
|------|-----------------------------|------------|-----|------|-----------------------|------------|--|---|------|------|----------------|---|---|------|
| 87 | 受付印日付誤りについて | 受付時の書類管理誤り | 神奈川 | 港北 | 2010年9月3日 - 2010年9月6日 | 2010年9月16日 | お客様から電話にて、「社会保険審査官より、審査請求書が9月6日付で提出されているが、期限内(9月3日まで)に提出できなかった理由を教えて欲しいと連絡があった。なぜ9月3日付で受付された審査請求書が9月6日付で社会保険審査官へ送られているのか教えて欲しい」とのお申出があり、受付印の日付誤りが判明しました。 | お客様へお渡しする受付控えにつきまして、本来、審査請求書の原本に受付印を押印し、そのコピーをお渡しすべきところ、審査請求書のコピーに押印してお渡ししてしまったことによるものです。 翌朝、審査請求書の原本に前日付の受付印を押印しなければならぬところ、担当者が押印せずにお客様相談室長の机の上に審査請求書を置いたため、お客様相談室長は当日受けと認識し、当日付の受付印を押印してしまったことによるものです。 | 1名 | | 0 | 顛末書を社会保険審査官へ提出し、受付日を9月3日に訂正することの了承を得て、すぐにお客様にお伝えしました。 お客様が来所され、担当者がお詫びし、今回の事象について説明し、了承を得ました。 | 相談窓口で受付印を押印する場合、原本に押印し、そのコピーをお客様にお渡しすることおよび、前日受けの届書には、必ず前日付の受付印を押印することを、お客様相談室朝礼で周知徹底しました。 | 外部 |
| 88 | ねんきん特別便にかかる事務処理手順誤りについて | 受付時の書類管理誤り | 静岡 | 島田 | 2010年8月4日 | 2010年8月31日 | ねんきん特別便等においてご本人様の申出内容を調査する中、すでに基礎年金番号に収録されている記録につきまして、紙台帳の標準報酬月額が、記録管理システムの記録と相違しており、紙台帳に従えば年金額が減額になることが判明しましたが、これにつき、ご本人様への確認を行わず、減額分の返納を求めました。 | ねんきん特別便等の事務処理の過程で見られた紙台帳の記録と、記録管理システムの記録の相違につき、「ねんきん特別便等を契機とした記録訂正」の事案として取り扱うべきところ、単なる事務処理誤りの事案として取り扱ったことが原因です。 | 1名 | | 0 | ご本人様宅に担当者が訪問し、これまでの経緯について所長よりお詫びをいたしました。事務手続きについて説明を行い、年金額仮計算書・申出書を提出いただき、了承を得ました。 | 年金額が減額となるケースにつきまして、本件のような場合には、「ねんきん特別便等を契機とした記録訂正」の事案として取り扱い、所定の年金額仮計算書・申出書による確認を行うよう、周知徹底を図りました。 | 外部 |
| 89 | 第四種被保険者期間の取消し漏れによる再裁定誤りについて | 確認・決定誤り | 東京 | 足立 | 1991年 | 2010年6月24日 | 旧台帳(1466万件)のお知らせに係る調査対象者の被保険者記録の確認の過程において、厚生年金保険の先頭記録から第四種被保険者期間(6ヵ月)を含めた、被保険者期間の合計月数が240ヵ月を越えており、過去(平成3年)に誤って再裁定が行われていることが判明しました。 | 本来であれば第四種被保険者期間(6ヵ月)を取り消すべきところですが、第四種期間が見落とされ、取り消されずにそのまま再裁定が行われたものと推察されます。なお、平成21年3月～4月に旧台調査のため電話による記録確認を実施しており、その際、過去の裁定誤りを見落として、判明した旧台記録を統合しなければ減額はされないという誤った説明を行っていました。 | 1名 | その他 | 112,312 | 担当者がお客様に電話にてお詫びと事情説明を行いました。納得されませんでした。 ねんきん特別便等の調査で新たに記録が見つかったことにより判明したものであり、ご本人様の同意なしでは記録訂正はできないことから、暫く冷却期間を置きながら説得を続けることとしました。 | 厚生年金保険の記録判明の際は、第四種被保険者期間の有無を必ず確認し、再裁定の進達の際も、必ずチェックを行うよう徹底しました。 | 内部 |
| 90 | 死亡保留処理の入力誤りについて | 確認・決定誤り | 千葉 | 幕張 | 2010年5月20日 | 2010年7月8日 | 年金受給権者A様の6月支払い分が死亡保留処理により止められているとの連絡が千葉事務センターよりありました。 確認しましたところ、窓口相談において、A様の配偶者様の死亡による未支給年金請求書の相談を行った際、誤ってA様に死亡保留処理をしていたことが判明しました。 | 受給権者A様の配偶者様の死亡保留処理をするところ、未支給年金請求書の請求者がご子息の氏名となっていた届書を、配偶者様のA様の氏名に訂正した際、誤ってA様の基礎年金番号を付して死亡保留処理を行っていたためです。 また、入力結果の確認を怠ったことによるものです。 | 1名 | 未払い | 770,650 | A様のご子息に電話連絡し、お詫びのうえ、今回の事象の説明を行いました。 千葉事務センターより機構本部の支払担当に連絡し、死亡保留解除と6月支払分の早期支払いを依頼し、8月13日の支払いができることを確認しました。 A様のご子息とA様宅で面談し、今回の事務処理誤りについてお詫びするとともに、8月の支払いの経過を説明しました。支払い時期についての納得は得られませんでした。 8月13日年金の遡及支払いとなりましたが、A様およびご子息からの特段の連絡はありません。 | お客様相談室において、当該事象を説明し、年金受給権者の死亡届による適正処理の徹底を指示しました。 | 外部 |

| 整理番号 | 件名 | 事故等の区分 | 県名 | 事務所名 | 発生日月日 | 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 | 判明原因 |
|------|----------------------------|---------|----|--------|-------------|------------|--|---|------|------|----------------|--|--|------|
| 91 | 受給選択届の再進達誤りについて | 確認・決定誤り | 東京 | 江東 | 2009年10月29日 | 2010年6月28日 | お客様相談室にお客様が年金支給額変更通知書変更通知書を持参し来所され、65歳から退職までの間の年金の支給について相談をされました。 「65歳からは企業年金基金の支給があるため、老齢厚生年金を受給する選択手続きをしたにもかかわらず老齢厚生年金の支払がされない。今回、退職に伴う選択替えとして年金支給額変更通知書が届いたが、65歳から退職までの老齢厚生年金の支払はどうなっているのか」とのお申出があり、処理誤りが判明した。 | 旧社会保険業務センターより、65歳以降の選択申出書の選択内容確認のため返戻され、返戻された選択届を、お客様の意向および受付担当職員の相談経過の確認をせず、進達担当者が受給原簿の年金額で判断し、障害厚生年金受給を選択するとして再進達をしていたことが判明しました。 進達担当者に確認しましたところ、旧社会保険業務センターからの返戻用紙の内容から、お客様は65歳時点では在職中であり、停止額も発生することからご本人様にも相談担当者にも確認することなく、金額のみで判断して再進達をしたことが判明しました。 | 1名 | 過払い | 648,965 | お客様にお詫びのうえ、説明しました。意思確認と選択届への署名・捺印についてお願いしましたが、基金の精算額についてご理解が得られず、基金連合会に確認後に訪問の約束をしました。 担当者がお客様宅を訪問し、機構本部での支払調整額と基金の精算額等について再度説明をしました。ご了承いただき、受給選択届に署名・捺印をいただきました。 機構本部に受給選択届を送付しました。 お客様に連絡し、再度お詫びと支払時期および支払額、今後の予定について説明し、了承を得ました。 | 進達担当者を含む当所お客様相談室職員には、返戻された進達書類の処理については、ご本人様の意思確認の徹底と、合わせて相談担当者に相談の経過を確認したうえで再進達を行うよう指導しました。 | 外部 |
| 92 | 振替加算取消について | 確認・決定誤り | 福岡 | 南福岡 | 1992年6月11日 | 2010年7月16日 | 博多年金事務所にて、ご本人様の厚生年金の記録訂正に伴い、厚生年金の再裁定の審査を行っている中、受給原簿を確認しましたところ、ご本人様に誤って振替加算がされていることが判明しました。 | 特別支給の老齢厚生年金の裁定請求書入力の際、配偶者旧法共済満了者にもかかわらず新法共済年金として年金証書番号を登録しました。さらに、65歳時に振替加算を開始する際に、共済組合に確認することになっていますが、訂正されず振替加算を支給したものです。 | 1名 | 過払い | 759,667 | 博多年金事務所から、ご本人様へお詫びをし、振替加算の取消、返納方法申出書の説明文書をお渡ししました。 承諾をいただき、返納方法申出書を提出されました。 | 現在は、事務センターでの入力処理となっており、事務所において同様のケースが発生することはないが、配偶者様の年金に関して添付漏れ等が起きないように徹底しました。 | 外部 |
| 93 | 障害基礎年金の却下決定(納付要件の確認)誤りについて | 確認・決定誤り | 山梨 | 事務センター | 2010年4月30日 | 2010年6月21日 | 南関東ブロック本部を通じ、関東信越厚生局社会保険審査官から、障害基礎年金の却下通知送付者より審査請求が提出された件で、意見書の提出依頼がありました。 確認しましたところ、却下通知を送付した方の障害基礎年金につきまして、納付要件の3分の2を満たしていることが判明しました。 | お客様の障害基礎年金請求書を受付し、事務センターにて審査した際、保険料納付要件(国民年金保険料納付済期間が初診日の属する月の前々月までの保険料を納付しなければならぬ期間の3分の2以上)を満たしているため、認定に進めるべきところ、納付要件を満たしていないと判断をしてしまったため、障害基礎年金については却下と決定し、却下通知を送付してしまいました。 今回の原因は、お客様の未加入期間について、任意加入期間があるかどうかを含め戸籍等の提出を求め確認するなどの慎重な対応を怠ったことによるものです。 | 1名 | 未払い | 858,104 | 処分変更にかかる承認申請を提出しました。 担当者がお客様宅を訪問し、お詫びのうえ、経過について説明し、処理が完了した段階で再度連絡をすることで了承を得ました。 お客様に処理が完了となり、年金証書の発送予定を伝え、了承を得ました。 | 審査段階において、あらためて慎重に審査するよう職員に周知するとともに、チェックおよび決裁においては、複数人によって行うことを再度確認しました。 | 外部 |
| 94 | 年金給付決定誤りについて | 確認・決定誤り | 静岡 | 島田 | 2005年6月9日 | 2010年8月3日 | 機構本部共済業務担当からの通知により、JR共済期間を重複して決定していることが判明しました。 | 平成2年3月31日以前に勧奨により受給資格を満たして退職した場合は、JR加入期間は共済組合から年金が支払われます。 記録管理システムにおいて共済決定記録がなく、相談受付時、機構本部共済業務担当への勧奨退職の確認を怠り、事務センターの審査時点においても警告リストが出されましたが、確認を漏らしてしまったため、JR共済加入期間を含め、老齢厚生年金を決定してしまったことによるものです。 | 1名 | 未払い | 109,553 | 担当者がご本人様宅を訪問し、お詫びのうえ、事象を説明しました。退職共済年金請求書等に記入していただき、提出していただきました。 在職老齢年金の試算(厚生・共済)を送付しました。 電話にて在職老齢年金の支給停止額の説明をし、了承を得ました。 | 事例について課内で研修を行い、年金相談時にご本人様及び共済組合に確認することとしました。 また、事務センターにおいては裁定請求書入力時の警告メッセージの確認漏れのため、共済加入者の年金裁定についてはさらに注意を図るようすることとしました。 | 内部 |

| 整理番号 | 件名 | 事故等の区分 | 県名 | 事務所名 | 発生日 | 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 | 判明原因 |
|------|-------------------------------|---------|----|------|-------------|------------|--|---|------|------|----------------|--|--|------|
| 95 | 老齢基礎年金の裁定誤りについて | 確認・決定誤り | 富山 | 魚津 | 1994年3月12日 | 2010年8月2日 | 富山事務センターで、裁定処理中に裁定記録に誤りがあることが判明しました。 | 60歳の老齢厚生年金請求時に農林共済期間を合算対象期間に登録すべきところ、誤って共済期間に登録しました。その後、配偶者様が平成22年に死亡し、遺族厚生年金の請求時に判明しました。 原因は、事務担当者が請求者様の生年月日から新法の該当者と勘違いして共済記録に登録したものと考えられます。 | 1名 | 過払い | 2,350,000 | 副所長・お客様相談室長がお客様宅を訪問し、お詫びと経過説明を行いました。返納金について概算の返納額を説明しました。 お客様より、経過説明を文書でほしいとの連絡があり、経過についての文書を送付しました。 お客様より返納申出書、年金額仮計算書が提出されました。 | 再発防止に向けて、お客様相談室で本事例について周知徹底しました。 | 内部 |
| 96 | 三共済期間に係る重複支給について | 確認・決定誤り | 大阪 | 今里 | 2004年5月14日 | 2010年8月6日 | 機構本部から連絡があり、当所管内において、三共済期間(NTT)が重複して支給されている老齢厚生年金受給者の方がいることが判明しました。 | 平成16年に、お客様から老齢厚生年金の裁定請求があった際、すでに平成11年からNTT共済の「繰上げ支給の退職年金」の受給をしていたにもかかわらず、共済期間も老齢厚生年金の期間として入力・裁定していました。 | 1名 | 過払い | 5,813,462 | 担当者がお客様に電話し、お詫びのうえ、事象を説明しました。返納につきましてでは了承されましたが、できるだけ長期分割にしてほしいとお申出がありました。 お客様が来所され、各期の支払額の1/6分割にかかる「分割(返納)申出書」及び「理由書(経済的困難等)」の提出がありました。今後の支払額等を説明し、受理しました。 | 役職会議にて当該事案を報告し、共済組合期間がある者の事務処理について再度徹底しました。 | 内部 |
| 97 | 委任状なしで配偶者の年金請求書を受理・決定した事案について | 確認・決定誤り | 東京 | 江東 | 2009年12月4日 | 2010年8月6日 | ご本人様が来所され、「年金請求の相談に行ったところ、すでに年金は請求済みであることが判明した。自分自身は年金請求の手続きはしていない。また年金請求手続きを委任したこともない。委任状もないのになぜ請求済みとなっているのかを知りたい」とのお申出がありました。 相談受付票から、配偶者様が来所され、委任状の添付がないにもかかわらず、裁定請求書を受理し、決定していたことが判明しました。 | 本来であれば、委任状の添付がない場合には、たとえご夫妻間の代理請求であったとしても、個人情報であるため、相談および年金請求書の受付をお断りすべきところ、当所の相談担当者が請求書を受理してしまったことによる事務処理誤りである。 | 1名 | | 0 | ご本人様には事実確認をして回答する旨をお話ししました。 手続き者である配偶者様に連絡し、面談にて手続き時の状況確認をさせていただきたい旨を説明しました。ご本人様に連絡せずに年金の請求手続きをしたことを確認しました。年金証書についてはご自宅に保管してあるとのことであり、後日回収することを説明しました。 ご本人様に連絡し、本来であれば委任状がない請求書の受付はお断りすべきでしたが、当所の担当の判断で受付をしてしまったことについてお詫びをし、ご本人様の口座に年金を振込みする手続きをしました。 配偶者様より年金証書が郵送されました。 | お客様相談室職員には、ご夫妻であっても相手方の年金記録確認、年金相談の対応には委任状が必要であることを再度徹底し、合わせて、個人情報管理の徹底を指導しました。 | 外部 |
| 98 | 老齢基礎年金の裁定誤りについて | 確認・決定誤り | 栃木 | 栃木 | 1992年10月15日 | 2010年8月11日 | 年金受給者である配偶者様が死亡し、遺族厚生年金の請求に来所された際に、請求者であるご本人様の国民年金第3号被保険者期間と、配偶者様の厚生年金期間に相違があることが判明しました。 | 本来、ご本人様の老齢基礎年金裁定時に国民年金第3号被保険者期間と配偶者様の厚生年金記録を確認すべきところ、未確認のまま裁定してしまったため、受給資格が満たされていない方に、年金を決定してしまいました。 原因は、ご本人様の老齢基礎年金裁定時の内容審査、決済時の被保険者記録確認漏れです。 | 1名 | 過払い | 2,183,000 | 担当者がお客様宅を訪問し、お詫びのうえ、説明し、経過につきましては文書にてお渡ししましたが、了承を得られませんでした。 お客様に、返納についての詳細をお伝えする文書を送付しました。 お客様から返済についての同意があり、返済方法申出書と生活状況申立書が郵送され、国民年金記録を訂正しました。 | 課内会議において当該事例を説明し、年金相談・受付の際にはご本人様および配偶者様の期間につきまして、第3号期間も含めて確認するように徹底するとともに事務センターにも今回の事例を報告しました。 | 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 | 判明原因 |
|------|--------------------|---------|----|--------|------------|------------|---|--|------|------|----------------|---|---|------|
| 99 | 旧法該当者にかかる新法誤裁定について | 確認・決定誤り | 宮城 | 仙台南 | 1994年6月30日 | 2010年8月9日 | 機構本部から、裁定済みの「新法」ではなく、「旧法該当者」の疑いがあると返戻され、東北ブロック本部を通じて地方職員共済組合本部担当者に確認し、年金証書は退職共済年金と表示されていますが、旧法規定の退職年金であり、定額部分の支給もされていることを確認し、旧法対象者を新法で誤裁定していたことが判明したものです。 | 旧仙台北社会保険事務所において、本来旧法厚年通算老齢年金を裁定すべきところ、誤って新法「特別支給の老齢厚生年金」を裁定してしまったため、裁定取り消しと遡及した返納が発生しました。 原因は、ご本人様に新法名称である「退職共済年金」の年金証書が交付されていたため、誤って新法対象者と判断したものとされます。 また、ご本人様を誤って新法対象者と判断したことにより、配偶者様に誤った振替加算が加算されましたため、同様に振替加算の取り消しと遡及した返納が発生しました。 | 2名 | 過払い | 4,662,779 | 担当者がご本人様宅にお伺いし、お詫びのうえ、通算老齢年金の請求及び返納方法について説明を行い、今後の年金額の変更について了解していただき、通算老齢年金の請求書を受理しました。 ご本人様および配偶者様の返納申出書を提出していただきました。 | 事案発生事務所である仙台北年金事務所に内容及び経過を報告し、職員への周知・注意喚起を図りました。 事務センターへ事案の周知と注意喚起を図りました。 | 内部 |
| 100 | 繰上げ請求書誤記入について | 確認・決定誤り | 大分 | 大分 | 2010年4月26日 | 2010年8月6日 | お客様から、年金の繰上げ請求を行ったが、送られてきた通知の年金額が、相談時の見込額と異なっているとのお電話によるお申出がありました。 確認しましたところ、お客様は一部繰上げを希望でしたが、繰上げ請求書の「全部」に印しをしまい、受付時に確認が漏れていたことが判明しました。 | 窓口にて相談を受けた際に、繰上げの見込額を説明し、一部繰上げを希望とのこと、繰上げ請求書を記入していただきましたが、印しする箇所を見誤って「一部」ではなく「全部」に印しをしていたためです。 受付時においても記入誤りのチェック漏れをしたことによるものです。 | 1名 | 未払い | 14,700 | 相談担当者がお客様に電話し、今回の事象を説明して、お詫びをしました。 機構本部で、一部繰上げへの訂正処理をしました。 | 朝礼において、当該事象を説明し、書類受付時には、慎重に記載内容を確認するように指示しました。 | 外部 |
| 101 | 年金受給者の氏名入力誤りについて | 確認・決定誤り | 愛知 | 事務センター | 2010年5月18日 | 2010年8月20日 | 「郵送で届いた年金証書の氏名のふりがなが間違っていた」と、お客様から電話があり、氏名のふりがなの入力誤りが判明しました。 | 裁定請求書を確認しましたところ、ふりがなが誤って入力されていました。また、その後の確認も不十分でした。 | 1名 | | 0 | お客様にはコールセンター担当者から電話し、お詫びのうえ、事情説明及び年金証書についても正しいものを作成し、送付することを説明し、了承を得ました。 正しい氏名(ふりがな)に訂正入力、年金証書再作成し、お客様あてに送付しました。 | 今後の再発防止策については、入力後の再チェックを確実に実施することを申し合わせました。 | 外部 |
| 102 | 遺族厚生年金の裁定誤りについて | 確認・決定誤り | 奈良 | 大和高田 | 2010年7月15日 | 2010年8月16日 | お客様が来訪され、遺族厚生年金証書や振込通知書の金額が手続き時に聞いていたものと違うとのこと指摘がありました。 確認しましたところ、短期要件で裁定するところを長期要件での裁定をしていたことが判明しました。 | 亡き配偶者様は、旧厚生年金保険法の通算老齢年金の受給資格があったこと(未請求)、及び旧厚生年金保険法に基づく障害年金1級の受給者であったことから、長期要件にも短期要件にも該当しますが、金額の多い短期要件での請求をしていただく旨を説明しました。 ところが、遺族厚生年金裁定請求書のどの要件で請求されるか選択して記入いただく欄に長期要件を選択する記号を記入されたことに気づかなかつたため、訂正をしていただく必要があったところ、そのまま書類を交付し、事務センターへ進達してしまいました。 事務センターにおいても、内容審査で、金額的に少ない長期要件を選択されていることが妥当かどうか確認すること無く、決済も経て入力をしました。 事務所及び事務センターにおける、書類の点検漏れによるものです。 | 1名 | 未払い | 723,900 | 事務所においてお客様と面談し、お詫びするとともに、経過説明を行い、追加支払いを行うことをお伝えしましたところ、了承を得ました。 再裁定書類を機構本部に進達しました。 | 年金事務所では、朝礼時に今回の事象を周知し、今後は受給要件をしっかりと確認し、裁定請求書の記載誤りがないように注意するとともに、もう一度点検をし(相互確認等)より慎重を期すことを申し合わせました。 事務センターでは、審査時において、長期・短期の選択の記載が、請求者様に不利な記載があり、その理由が明らかでない場合は、年金事務所又は請求者様へ再確認を行ったうえで決定することを年金給付グループ内で周知しました。 | 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 | 判明原因 |
|------|----------------------------|---------|----|--------|-------------|------------|--|--|------|------|----------------|--|--|------|
| 103 | 老齢裁定請求書に係る記録審査の誤りについて | 確認・決定誤り | 宮城 | 事務センター | 2010年6月11日 | 2010年8月26日 | 年金事務所より、補正処理票の決裁書類の事後確認中に、以前処理した喪失年月日補正のなかで、標準報酬月額が正しくない方がいて、年金が裁定されてしまっているとの電話連絡がありました。 | 老齢裁定請求書の審査時に、連続して勤務した2つの会社の厚生年金加入期間のうちの重複する期間につきまして、すでに標準報酬月額の合算処理が行われていたにもかかわらず、処理が行われていないと思い、1つ目の事業所を管轄する年金事務所に喪失年月日の補正を依頼したため、二重に報酬の合算処理が行われたものです。 | 1名 | | 0 | お客様と電話にて、今回の事象を説明してお詫びをしました。お客様から年金証書の返送後、速やかに訂正処理をすることを伝え、了承を得ました。お客様より証書が送付され、再裁定の手続きを行いました。 | 重複期間の喪失年月日を補正するときは、後の記録も確認して、標準報酬月額が合算済みでないことを確認してから依頼することを、係内で周知しました。 | 内部 |
| 104 | 年金受給権者死亡届の誤入力について | 確認・決定誤り | 東京 | 池袋 | 2010年8月13日 | 2010年9月1日 | お客様が来所され、年金が支払われていないとお申出されました。確認しましたところ、別の方の死亡届にお客様の基礎年金番号が誤って記載され、書類審査時に気がつかずそのまま入力したことにより、お客様の年金の支払いが停止したことが判明しました。 | 別の方の未支給年金請求書及び死亡届が提出されましたが、その際に年金証書および年金手帳の添付がなく、基礎年金番号を確認することができずに記録管理システムによる氏名検索を実施して基礎年金番号を記載しました。この時に索引した結果の氏名・生年月日の他、住所の確認を怠ったことにより、お客様の基礎年金番号を索引し、そのまま誤った基礎年金番号を記載してしまったことによるものです。その結果、お客様の年金の支払いが停止となりました。 | 1名 | 未払い | 180,149 | 担当者がお客様に電話にてお詫びし、支払い時期を説明し、了承を得ました。 | お客様相談室内ミーティングにおいて、当該事象を説明し、申請書等に記載する場合は、他の者との二重チェックにより行うこととしました。 | 外部 |
| 105 | 遺族厚生年金請求時の選択申出書の記入誤りについて | 確認・決定誤り | 京都 | 京都南 | 2010年1月8日 | 2010年8月30日 | 遺族厚生年金請求時の年金選択申出書が、低い方を選択する内容となっていることについて確認するよう機構本部より返戻を受け、ご本人様に確認しましたところ、請求時には「金額が高くなるように申し出ています」とのことでした。担当した年金相談センターの職員に確認しましたところ、「年金額の多い方を選択」との表示を忘れて送付したことが判明しました。 | 公立学校共済の退職年金の2分の1と遺族厚生年金の受給選択が合計年金額の受け取りが多いにもかかわらず、退職年金のみを受給する旨の選択申出書を受理していました。相談担当職員が選択申出書の確認を怠ったためです。 | 1名 | 未払い | 62,800 | 年金相談センター長よりお客様に電話にて、今回の事象についてお詫びし、請求時より有利な選択にてお支払するよう進める旨お話しし、了承を得ました。 | 当該事象について、年金相談センター職員に周知徹底を図っていただくよう指示しました。また、当所職員にも周知徹底を図りました。 | 内部 |
| 106 | 国民年金任意加入被保険者資格喪失年月日の誤りについて | 確認・決定誤り | 山形 | 米沢 | 2004年10月22日 | 2010年8月24日 | お客様より老齢基礎年金を満額受給されるため、任意加入し保険料を納付したはずが、65歳時に送付された支給額変更通知書に保険料納付済月数が479月と記載されており、満額受給に1ヵ月不足する旨のお申出がありました。当時の処理内容を確認しましたところ、任意加入時の月数計算誤りが判明しました。 | 市役所にて老齢基礎年金を満額受給するために任意加入の手続きを行い、米沢社会保険事務所(当時)にて任意加入の処理を行った際、厚生年金を資格喪失されるまでの60歳到達後の1月を含めた納付月数から任意加入期間を算出してしまったため、資格喪失年月日が1ヵ月早まり、満額の老齢基礎年金を受給するために保険料納付済期間が1ヵ月不足したものです。当時、任意加入の処理を行う際、お客様の生年月日の確認をせず、厚生年金を資格喪失されるまでの期間を含め算出を行い、任意加入月数が1ヵ月不足したものとされます。 | 1名 | | 0 | ご本人様宛てのお詫びの手紙を送付しました。また、現在加入されている任意加入被保険者につきまして、資格喪失予定年月日の再確認を行い、資格喪失年月日の登録誤りがないことを確認しました。 | 任意加入の処理を行う際は、必ず複数人による確認作業を行うことを徹底することとしました。 | 外部 |

| 整理番号 | 件名 | 事故等の区分 | 県名 | 事務所名 | 発生日月 | 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 | 判明原因 |
|------|---------------------------|---------|----|--------|------------|------------|---|---|------|------|----------------|--|--|------|
| 107 | 老齢基礎年金の裁定誤りについて | 確認・決定誤り | 大阪 | 吹田 | 1997年2月7日 | 2010年8月11日 | 年金受給者様の配偶者状態登録訂正について、事務センターからの依頼があり、確認しましたところ、老齢基礎年金額が誤っていることが判明しました。 | お客様の老齢基礎年金受給者原簿の配偶者状態が、配偶者様に被用者年金加入期間がないにもかかわらず誤って入力されており、老齢基礎年金に振替加算が加算されていました。 | 1名 | 過払い | 2,662,800 | お客様相談室長がご本人様に電話連絡し、お詫びのうえ、返納金について説明しました。年金額の減額と返納について了承を得ました。返納方法申出書を受付し、機構本部あてに、再裁定とともに進達しました。 | お客様相談室で打ち合わせを行い、厳重にチェックを行うこととしました。 | 内部 |
| 108 | 老齢基礎年金の裁定誤りについて | 確認・決定誤り | 大阪 | 吹田 | 2005年2月2日 | 2010年8月11日 | 事務センターより、年金受給者様の共済期間について確認の依頼がありました。確認しましたところ、老齢基礎年金裁定時に共済年金加入期間の入力を誤っていることが判明しました。 | お客様の老齢基礎年金裁定請求書を処理する際、地方公務員組合発行の年金加入期間確認通知書に記載されている年金加入期間を国民年金・厚生年金保険老齢給付裁定請求書に転記する際、期間を誤って転記してしまいました。その後の点検においても見落としのまま入力したことにより、実際の共済年金加入期間より10年間多く基礎対象期間として処理してしまいました。 | 1名 | 過払い | 1,130,000 | お客様相談室長がご本人様に電話連絡し、お詫びのうえ、返納金について説明しました。年金額の減額と返納について了承を得ました。返納方法申出書を受付し、機構本部あてに、再裁定とともに進達しました。 | お客様相談室で打ち合わせを行い、当該事象について説明し、厳重にチェックを行うこととしました。 | 内部 |
| 109 | 脱退手当金の重複支払について | 確認・決定誤り | 熊本 | 事務センター | 2010年7月2日 | 2010年9月8日 | ご本人様へ厚生年金保険脱退手当金支給決定通知書を平成22年8月に送付しました。その後、ご本人様のご家族より平成22年4月付けの厚生年金保険脱退手当金支給決定通知書を受け取っている旨の連絡があり、脱退手当金の重複支払が判明しました。 | 年金事務所にて受付した脱退手当金請求書につきまして、最終事業所を管轄する京都事務センターに回送すべきところ、回送を行わず、提出の有無の確認を行わず、熊本事務センターで裁定を行い、支給してしまったことが原因です。 | 1名 | 過払い | 155,000 | 担当者がご本人様に電話にて、お詫びのうえ、重複で支払ったことの説明をし、重複で支払われた金額について返納していただくことを説明し、了承を得ました。 | 課内連絡会議において、当該事象を説明し、年金給付決定の事務処理の流れ及び内容確認を十分行うように指示しました。 | 外部 |
| 110 | 国民年金高年齢任意加入時の納付期間確認誤りについて | 確認・決定誤り | 長野 | 小諸 | 2009年9月30日 | 2010年9月9日 | お客様が配偶者様とともに、老齢年金の裁定請求のため来所され、国民年金の任意加入をされており、納付期間を満了したということで裁定請求書を提出され、その場で受理しました。その後、受給資格期間の確認を行いましたところ、配偶者様が厚生年金を資格喪失しているにもかかわらず、その期間を第3号被保険者期間として受給資格期間に算入したため、受給資格期間が24月不足していることが判明しました。 | 担当者が国民年金の任意加入届を受理する際、配偶者様の厚生年金期間とご本人様の国民年金第3号被保険者期間の照合を行い、喪失予定年月日を決定すべきところを第3号期間の喪失年月日の誤りに気づかず期間に含め、喪失予定年月日を決めたことが原因です。また、老齢年金の裁定請求書を受け取る際、再度、配偶者様の記録との突合せをすべきところを、確認せず受理したことが原因です。 | 1名 | | 0 | 国民年金課長がお客様に電話でお詫びし、今回の事象の経過を説明のうえ、老齢年金の受給権が発生しないことを説明しました。期間を再度確認しましたところ、不足月数は35月であることが判明し、お客様宅を訪問し、お詫びのうえ、不足月数について説明をし、今後の加入については再検討したい旨の回答をいただき、了承を得ました。 | 今回の事象の経過説明とともに類似事象が発生しないよう注意喚起を促し、高年齢任意加入の際の加入期間の確認は国民年金課担当職員とお客様相談室の担当職員によるチェックを必ず行い、課・室長による再度のチェックを行うことを徹底することとしました。 | 内部 |
| 111 | 特別障害給付金調整額誤りについて | 確認・決定誤り | 鳥取 | 事務センター | 2006年1月19日 | 2010年9月13日 | 特別障害給付金の所得状況連名簿処理時に全受給者様の支給金額を確認していましたところ、1名の受給者様に、他年金受給による調整額に、新規決定時から誤りがあることが判明しました。 | 本来、特別障害給付金と国民年金付加年金は調整しないで支払すべきところを調整して支払っていました。その原因は、調整すべき他年金の年金額確認誤りです。 | 1名 | 未払い | 84,990 | 年金給付グループ長がご本人様へ電話し、お詫びのうえ、説明しました。内容を文面にして送付することで了承を得ました。ご本人様あてにお詫びの手紙と経過についての文書を発送しました。 | 新規裁定時・支給調整額変更届等処理時に付加年金の有無、基金の有無について記入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 | 判明原因 |
|------|-----------------------------|---------|----|------|------------|------------|---|--|------|------|----------------|--|--|------|
| 112 | 別人に対し誤って処理した繰上げ請求及び住所変更について | 確認・決定誤り | 栃木 | 宇都宮西 | 2010年6月28日 | 2010年9月15日 | 「国民年金・厚生年金保険支払額のお知らせが届き、金融機関に確認したところ、入金されていない」との電話照会がA様からありました。 確認しましたところ、A様の受給権は元々発生しておらず、別人B様への「支払額のお知らせ」であることが判明しました。 | 窓口において、A様のご本人様確認を行った際、氏名索引により抽出された、同姓同名・同一生年月日のB様の年金記録に対し、ご本人様確認及び年金相談の目的確認が不十分なまま、年金の見込額計算をし、繰上げ請求書を受理し、事務センターへ進達しました。 事務センターでは、機構本部へ進達するとともに、A様に送付していた住所変更届を受理し、B様の住所からA様の住所への住所変更処理を行いました。 その結果、支払額のお知らせは、A様に届き、一方、誤って繰上げされた年金が、B様に振り込まれるという事態となりました。 | 2名 | 過払い | 44,382 | 担当者が、A様宅にお伺いし、窓口でのご本人様確認の誤りから始まった一連の事務処理誤りについてお詫びするとともに、受給資格がないこともお話しし、了承を得ました。また、誤送した「支払額のお知らせ」は、回収しました。 担当者がB様に電話にて、誤って繰上げされた年金が振り込まれていること及び住所が変更されていることをお詫びし、住所登録を元に戻すこと、繰上げ取消しと今後の支払調整等について説明し、了承を得ました。 | 朝会にて今回の事象を報告し、ご本人様確認は厳重の上に厳重を重ね実施するよう窓口対応を指示し、コンプライアンス研修の中で再度、慎重に、注意を払って進めるよう申し合わせました。 | 外部 |
| 113 | 繰り下げ請求に関する届書の提出指示誤りについて | 確認・決定誤り | 埼玉 | 越谷 | 2009年12月7日 | 2010年6月8日 | お客様から、「年金が裁定されたが、見込額と相違していた。70歳での繰下げ請求を希望したが、誤りではないか」との照会がありました。 裁定処理状況を確認しましたところ、年金請求時での繰下げ請求として年金が決定されていたことが判明しました。 | 本来、繰下げ請求待機期間として処理すべきところを、誤って「老齢基礎年金・老齢厚生年金 支給繰下げ申出書」の提出を指示をしたことで、請求時で繰下げ請求が行われることとなりました。 相談窓口担当者が繰下げ意思について十分確認せず、繰下げ請求に関する届書について誤った提出指示をしたことによるものです。 | 1名 | 過払い | 568,516 | 担当者がお客様に、相談窓口での提出書類の指示誤りであったことを説明し、お詫びしました。また、お客様は70歳からの繰下げ受給を希望しており、誤りの訂正を希望されていることから、返納について説明し、ご了解いただき、「繰下げ取消についての申立書」、「返済方法申出書」を提出していただきました。 機構本部に書類一式を進達しました。 | 当該事象をお客様相談室職員に説明し、お客様の意思確認の徹底と、手続き書類等の確認を徹底するよう指示しました。 | 外部 |
| 114 | 償還請求書に係る処理誤りについて | 確認・決定誤り | 本部 | 支払部 | 2010年5月11日 | 2010年6月11日 | 監査部からの調査に基づき、確認しましたところ、平成22年6月15日支払分の未支給年金額(償還請求分)が誤りだったことが判明しました。 | 担当者が処理に際し「 , 592円」と入力すべきところ「 , 952円」と誤って入力してしまったためです。 また、決裁においても入力誤りのチェックが漏れてしまったことによるものです。 | 1名 | 過払い | 360 | お客様へお詫びの手紙及び返納方法申出書を送付しました。 お客様より返納方法申出書の返信があり、死亡者の厚生年金判明による差額分から調整したい旨のお申出がありました。平成22年11月随時支払分より調整予定です。 | 入力後のチェックについて慎重に行うよう、担当者ならびに決裁担当者に対し、周知徹底しました。 | 内部 |
| 115 | 選択処理時の調整額漏れに伴う年金過払いについて | 確認・決定誤り | 本部 | 支払部 | 2010年5月6日 | 2010年8月13日 | 監査部からの調査に基づき、確認しましたところ、年金選択処理をする際に行うべき調整額にかかる処理を行っていないことが判明しました。 | 選択処理時に、選択に伴う支給停止年月日の日の入力を誤ったため、その補正処理を行った際、調整額について確認および処理を漏らし、平成22年6月の定期支払時に過払いとなりました。 また、決裁においても入力漏れについてチェック漏れをしたことによるものです。 | 1名 | 過払い | 213,382 | 過払い額について補正処理を行いました。 お客様あてにお詫びの手紙及び返納方法申出書を送付しました。 お客様より返納方法申出書の提出があり、年金からの内払調整を行うことになりました。 | 入力後のチェックについて慎重に行うよう、担当者ならびに決裁担当者に対し、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 | 判明原因 |
|------|-------------------------|---------|-----|--------|-------------|------------|---|---|------|------|----------------|---|---|------|
| 116 | 国民年金死亡一時金の二重払いについて | 確認・決定誤り | 愛知 | 事務センター | 2009年12月22日 | 2010年4月15日 | 当センターにおいて、国民年金死亡一時金の支払状況を整理していた際に、死亡一時金が二重に支払われていることが判明しました。 | 当センター保管の請求書を確認しましたところ、請求者様は2回に渡り、別々の日に別々の場所へそれぞれ同じ申請書に同じ添付書類を提出されていました。 また、当センターにおいても別々の日に受付をしており、重複請求に気が付かずに支払データ作成処理をしていました。 | 1名 | 過払い | 120,000 | 担当者から、お客様宛て電話し、今回の二重払いについて事情説明及びお詫びをするとともに、念のため、お客様の口座への入金状況の確認をお願いし、入金を確認を行いました。 返納の納付書の作成後、お客様へ返納方法について説明し、一括返済する旨の了承を得ました。 一括納付されたことを確認しました。 | オンラインへの支払事蹟の登録ができないことから、当センターの独自対応として毎週登録した過去の還付請求書入力表をひとつにまとめ、五十音順に並べ替えて、今後は登録時に重複していないかチェックするとともに、登録状況について、県内年金事務所に情報提供することとしました。 | 内部 |
| 117 | 記録判明による再裁定請求書等の提出漏れについて | 確認・決定誤り | 長崎 | 佐世保 | 2008年1月4日 | 2010年8月16日 | 要再裁定者リストの1件につきまして、記録確認をしましたところ、「再裁定が必要です」との表示がされました。 詳細に確認しましたところ、厚生年金記録判明に伴う再裁定の届出がされていなかったことが判明しました。 また、判明した記録の統合処理後において、国民年金高年齢任意加入の誤った喪失日を訂正したことに伴い、その結果、国民年金保険料を還付していたことも併せて判明しました。 | 老齢基礎受給権者(国民年金加入期間300月のみ)に、未統合の厚生年金期間(昭和36年3月以前の6ヵ月)が判明したため、統合処理を行いました。その後、年金加入月数の合計が306月になったため、国民年金の高年齢任意加入期間にかかる資格喪失年月日を訂正入力しました。 昭和36年3月以前の厚生年金記録が1年未満であるため、老齢基礎年金受給要件には通算できない記録であり、高年齢任意の喪失日の訂正をする必要がありませんでした。資格喪失年月日を訂正したことにより、誤還付が発生し、既にご本人様に還付済となっています。 資格記録判明時期における老齢年金の受給要件に関する認識不足とそれに伴う確認不足により生じた事象と思われま。 | 1名 | その他 | 377,100 | 国民年金課長がご本人様宅を訪問し、お詫びのうえ、説明を行い、了承を得ました。年金額仮計算書を受領しました。また、還付金につきましても、返納していただくことで了承を得ました。 国民年金喪失日の記録訂正をしました。 | 今回の事象について全職員へ周知し、記録判明後の受給要件につきましては、お客様相談室、国民年金課及び年金記録課の決裁(確認)のうえ、お客様に対しご案内することとし、所内において年金研修をしました。 | 内部 |
| 118 | 老齢裁定請求書の受付時の確認誤りについて | 確認・決定誤り | 北海道 | 砂川 | 2009年9月29日 | 2010年2月10日 | お客様が来所され、「受発時からの繰上請求をしたつもりだったが、そのようになっていない。平成21年11月に手続きをし直したが、平成21年9月まで金額がさかのぼっていないのはなぜか」という相談があり、老齢裁定請求書の確認誤りが判明しました。 | 平成21年9月の時点で、お客様の意思を十分に確認することなく老齢請求書を受付・進達をしたこと及び、平成21年11月の時点でも、請求時の確認誤りで、お客様の意図するところと事後処理が食い違っていました。 | 1名 | 未払い | 88,933 | お客様相談室長よりお客様へ電話し、お詫びのうえ、説明しました。また、今後の対応について随時報告していくこととしました。 あらためてお客様へ連絡し、遡及決定及び支払時期を説明し、了承を得ました。 | お客様相談室長より、相談室に対して当該事象の内容及び繰上請求に関する相談の場合、必ずお客様の意思をしっかりと確認し、書類を受け付けるよう研修を実施しました。また、事務所全体の場で経過を報告し、同じような誤りが起きないように徹底しました。 | 外部 |
| 119 | 厚生年金の再裁定誤りについて | 確認・決定誤り | 香川 | 高松東 | 2010年6月29日 | 2010年8月25日 | 年金加入記録回答票による回答により、ご本人様の年金記録と判明した厚生年金被保険者期間につきまして、お客様から「年金記録の訂正及び年金額の再計算に関する申出書」を受領し、機構本部において再裁定処理を進めていたところですが、新たに判明した厚生年金被保険者期間の全期間が国家公務員共済組合に移管されるべき期間であり、また、国家公務員共済組合から退職一時金として支給済みであることが判明したため、当所において当該申出書を受領したことが誤りであることが、機構本部からの連絡により判明しました。 | 新たに判明した加入事業所が、現在は、国家公務員共済組合加入事業所であることから、本来であれば、当該厚生年金被保険者期間の国家公務員共済組合への移管状況の確認を行ったうえで処理を進めていかなければならないところ、担当者が「直後に共済組合加入期間が無かったため、移管されない厚生年金の被保険者期間である」と判断し、機構本部からの移管状況の確認が取れていない段階で、お客様から当該申出書を受領したことが原因です。 | 1名 | | 0 | お客様の年金受給権者記録を確認しましたところ、既に再裁定処理が完了し、再裁定に伴う過去5年分の年金が支払われる予定となっていましたため、当事務所において支払保留の入力処理を行い、支払を止めるとともに、機構本部に再裁定の取消し処理の依頼を行いました。 お客様相談室長と担当者がお客様宅を訪問し、今回の事象を説明するとともに、厚生年金をさかのぼって受けられるという期待を持たせてしまったことについてお詫びしました。また、既にお客様に送付されていた再裁定処理後の年金証書をお返しいただきました。 | 所内課長会議において、当該事象を説明し、共済組合員期間に係る厚生年金被保険者期間の共済組合への移管の状況等についての確認の徹底を申し合わせました。 | 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 | 判明原因 |
|------|---|----------|-----|-------|------------|------------|--|--|--------|------|----------------|--|--|------|
| 120 | 年金請求を促すための「お知らせ」送付対象者の範囲が本来対象より広がったことについて | 確認・決定誤り | 本部 | 品質管理部 | 2010年9月30日 | 2010年10月4日 | 複数の年金事務所から、「年金請求を促すための「お知らせ」が送付された方の中に、新たに年金の請求ができる厚生年金・国民年金の加入期間がない方が含まれている」との連絡がありました。 機構本部において年金加入記録等を確認しましたところ、旧法扱いの共済年金(主に旧農林共済年金)を受給されている方で、新たに年金の請求ができる厚生年金・国民年金の加入期間がない方が含まれていることが判明しました。 | 「お知らせ」送付対象者の抽出作業の際において、旧農林共済年金等(旧法扱い)の受給者の方につきまして、厚生年金又は国民年金の加入期間が12ヵ月以上あり新たに年金の請求ができる方と、厚生年金及び国民年金の加入期間がともに12ヵ月未満のため新たに年金の請求はできない方を区分せず抽出したことによるものです。 | 4,629件 | | 0 | 事象の内容につきまして年金事務所等へ情報提供を行うとともに、旧農林共済年金等の受給者の方から相談があり、新たに年金の請求ができる厚生年金・国民年金の加入期間がないことが確認された場合には、ご心配、ご迷惑をおかけしたことについてお詫びを申し上げるよう、年金事務所等に指示・依頼を行いました。 | 今後同様の「お知らせ」を送付する際には、送付対象者の抽出条件の設定について、複数の職員により入念な確認作業を行うことを徹底していくこととしました。 | 外部 |
| 121 | 再裁定進達漏れについて | 未処理・処理遅延 | 東京 | 葛飾 | 2009年9月25日 | 2010年8月5日 | 「夫はすでに差額が支給されているが、自分の分の支払いはいつになるのか」との問い合わせがお客様よりありました。 確認しましたところ、ご夫妻とも第三者委員会あっせんにより裁定訂正が必要な方で、奥様の再裁定の進達漏れが判明しました。 | ご夫妻分の第三者委員会あっせんによる再裁定を国民年金課より年金給付課に依頼がありましたが、ご主人様分のみを進達し、奥様分を進達しませんでした。依頼を受けた時点で件数・添付書類の確認をしなかったためです。 また、進達時に控えと進達書類の区分けの確認がされていなかったためと判明しました。 | 1名 | 未払い | 3,300 | お客様に今回の事象を説明し、お詫びをし、了承を得ました。 再裁定進達についての支払時期確認を行いました。 | 相談室内会議において、当該事象を説明し、各種届出書類の確認を指示するとともに、複数名による確認を必ず行うよう申し合わせました。 | 外部 |
| 122 | 年金支払機関変更届の入力遅延について | 未処理・処理遅延 | 神奈川 | 藤沢 | 2010年7月23日 | 2010年8月13日 | お客様から年金が振り込ま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、支払機関変更届の入力処理が処理期限までに行われなかったため、変更後の支払先に振り込まれていないことが判明しました。 | 処理期限までに入力すべきところ、締切日以降の入力処理となってしまうため、支払機関の変更がされなかったものです。 その原因は、相談を受けた職員、社会保険労務士および事務センターへ届書の回付をした職員が、処理サイクルを理解しておらず、年金事務所での入力処理を行わなかったためです。 | 1名 | 未払い | 398,460 | 所長及び副所長がお客様宅へ訪問し、お詫びし、説明のうえお詫びの手紙をお客様に手渡し、了承を得ました。 | 役付会議にて、今回の事例を説明し、注意喚起を行いました。 朝礼で全職員に対し、今回の事例を説明し、注意喚起を行いました。 お客様相談室職員および社会保険労務士への改善指導を行いました。 | 外部 |
| 123 | 遺族厚生年金裁定誤りによる未払遺族厚生年金について | 未処理・処理遅延 | 鹿児島 | 川内 | 1997年6月26日 | 2010年9月6日 | ご本人様が来所され、現在受給している遺族厚生年金についてお問合せがありました。 確認しましたところ、当初、遺族基礎年金と遺族厚生年金を裁定するべきところ、遺族厚生年金の裁定を漏らしていたことが判明しました。 | お客様の配偶者様が平成9年に死去されたことによる遺族厚生年金の事務処理で、遺族基礎年金のみ受給権発生の入力処理を行い、遺族厚生年金の受給権を発生させるための入力がされていなかったことが原因です。 また、平成16年時においても、遺族厚生年金について、平成9年にさかのぼって訂正がされていなかったものです。 | 1名 | 未払い | 968,900 | お客様相談室長と職員がご本人様宅を訪問し、お詫びをし、内容について説明しました。未払い金につきましては、機構本部へ再裁定の手続を進達しており、支払時期が決定次第ご連絡させていただくことを説明し、了承を得ました。 | 年金給付に係る審査、入力事務は事務センターで行っており、今回の事案を伝え入力後のチェックを入念に行うよう依頼しました。 また、年金事務所の受付時においても死亡者の加入期間、加入制度の確認を徹底するよう指示しました。 | 外部 |

| 整理番号 | 件名 | 事故等の区分 | 県名 | 事務所名 | 発生日月 | 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 | 判明原因 |
|------|---------------------------------|----------|----|--------|----------------------|------------|--|---|------|------|------------|---|---|------|
| 124 | 雇用保険の届書提出に関する説明不足に伴う年金の支払遅延について | 未処理・処理遅延 | 東京 | 目黒 | 2010年6月4日 2010年7月 | 2010年8月26日 | お客様より電話にて、「7月に電話で年金の振込時期を確認したところ、8月支払予定となっているとのことだったが、振り込まれていない」とのお申出がありました。確認しましたところ、雇用保険受給による届出漏れのため、支払保留となっていることが判明しました。 | お客様は、雇用保険の基本手当および高年齢雇用継続給付を受給されており、当事務所での年金請求の際に本来ならば老齢・退職共済年金受給権者支給停止事由該当届を2枚提出いただくべきところ、雇用保険の基本手当に係る届しか提出を受けず、もう1枚の提出を受けていませんでした。このため、支払保留となっていることがわからなかったのが原因でした。 | 1名 | 未払い | 796,378 | 担当者がお客様に電話し、その際、支払時期が10月となること、高年齢雇用継続給付に係る老齢・退職共済年金受給権者支給停止事由該当届の用紙を送付することで了承を得ました。お詫びの手紙をお客様あてに送付しました。 | お客様相談室において当該事象を説明し、職員に対する周知徹底を図りました。 | 外部 |
| 125 | 再裁定の進達漏れについて | 未処理・処理遅延 | 群馬 | 前橋 | 2008年7月29日 | 2010年7月22日 | お客様より「平成20年7月にねんきん特別便の窓口で記録が見つかり、年金額仮計算書の控が手元にある。支払いはまだか」との問い合わせがありました。再裁定受付簿を確認しましたが、受付の形跡がなく、機構本部に問合せを行いました。受付されておらず、進達漏れであることを確認しました。 | 担当者の受付けた書類が、本来は給付課に引継がれるべきところ、引継がれなかったことが原因とされます。書類の管理・引継ぎについて、チェック体制が機能していなかったことによるものです。 | 1名 | 未払い | 484,300 | お客様相談室長がお客様宅を訪問し、事情説明とお詫びをし、了承を得ました。再裁定書類一式と経過書を送付しました。 | 幹部役付け会議、相談室朝礼で事故内容を話し、書類の管理・引継ぎについて再度周知徹底しました。 | 外部 |
| 126 | 死亡一時金不支給決定の通知漏れについて | 未処理・処理遅延 | 沖縄 | コザ | 2010年1月8日 | 2010年8月9日 | 事務所内の倉庫及び執務室の整理を実施していましたが、「死亡一時金不支給決定」が、ご本人様あて通知がなされないままお客様相談室のキャビネット内に保管されていたことが判明しました。 | ご本人様には死亡一時金には該当しないこと及び取り下げについて文書連絡しましたが、ご本人様からの回答が無かったため、不支給決定し、事務所に送付されましたが、受付の際に、死亡一時金担当者に引き継がれず、キャビネット内に保管されていたものです。 | 1名 | | 0 | ご本人様に連絡がとれないことから、沖縄事務センターにおいて、平成22年9月1日付で不支給決定し、9月2日付でご本人様に通知を送付しました。ご本人様からの連絡はありません。 | 会議にて、所長より届書類の保管状況及び人事異動の際の引継ぎについて注意喚起がされたことを契機に、あらためて執務室内を点検しました。また、朝会にてお客様から提出された文書の取扱いには十分注意を払うよう指示しました。 | 内部 |
| 127 | 障害基礎年金現況届の未処理について | 未処理・処理遅延 | 長崎 | 事務センター | 2009年6月 | 2010年8月13日 | 障害年金受給者のお客様が、当日振込予定の年金が口座に振り込まれていないとのことで、長崎南年金事務所に来所されました。現況届要提出者一覧表等から支払状況を点検しましたところ、5名の受給者の方について、現況届の未処理により支払が保留となっていることが判明しました。 | 年金事務所等から進達されました障害基礎年金現況届のうち、診断書の内容不備にて返戻・照会を要する届5件につきまして、現況届提出済の入力処理及び返戻・照会処理がされていませんでした。現況届の処理を行うなかで、提出済みの届の入力確認を十分行なわなかったこと及び不備返戻を要する現況届についての事務処理を行わず書類を放置していたことによるものです。受付簿及び保留書類の内容点検、確認が不十分であったことによります。 | 5名 | 未払い | 891,096 | 差し止めとなった5名の受給者の方全員に連絡を取り、お詫びし、早急に医師照会等の書類整備及び障害等級の認定を行うことを説明しました。医師照会等の書類整備を行い、障害等級の認定をしましたところ、5名の受給者の方全員が従前の等級と同じ等級で認定されましたことから、全件の差し止め解除処理を行いました。5名の受給者の方全員に連絡を取り、訪問のうえ、あらためてお詫びと経過及び支払についての説明をし、了承を得ました。 | 請求書・届書等の進捗管理につきまして、担当者による処理状況の確認等を徹底するとともに、管理者が直接受付簿及び請求書等を点検し、併せて処理保留書類の内容を定期的に点検、確認し再発防止に徹底的に取り組むこととしました。 | 外部 |
| 128 | 届書の放置について | 未処理・処理遅延 | 静岡 | 清水 | 2010年7月9日 | 2010年8月31日 | 事務所窓口で提出された届書に関しまして、ご本人様から電話でその後の進捗状況の確認がりましたが、受付票が無く、未受付であると一旦回答しましたが、その後の調査で受付後未処理であることが判明しました。 | 本来は、毎日その日受付けた受付表をすべて集計し、お客様相談室長に提出すべきところでしたが、一時保管場所に入れたため、未処理となってしまいました。その原因は、複数チェック体制が確立していないことによります。 | 1名 | | 0 | 担当者がお客様に電話し、お詫びのうえ、書類が見つかり、その経過をお話ししました。また、年金の支払時期をお伝えして了承を得ました。お詫びの手紙を発送しました。 | 受理書類は決められた場所に提出し、担当以外の者が2名でチェックし、終業時、毎日お客様相談室長がすべての受理書類の最終確認を行うこととしました。ご照会には、担当課全員で確認をしてから回答を行うこととしました。 | 外部 |
| 129 | 標準報酬改定請求書の処理遅延について | 未処理・処理遅延 | 東京 | 文京 | 2009年10月20日 | 2010年8月14日 | 離婚時の厚生年金保険の分割制度を利用するため、平成21年8月に標準報酬改定請求書を提出されたお客様から、標準報酬改定通知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、当該請求書が未処理のままとなっていたことが判明しました。 | 平成21年9月に国民年金第3号被保険者期間を整備していただくよう元配偶者様に文書を送付しましたが、手続きが行われないうまま、当所においてもその後の確認や督促を行っていませんでした。当該請求書が未処理のままとなっていたことが判明しました。 | 1名 | | 0 | 担当者がお客様に事務処理が滞っていたことについてお詫びしました。窓口装置を確認しましたところ、第3号関係の記録が整備されていたので、お客様にその旨をご説明し、当該請求書を事務センターに回付することをご了承を得ました。お詫びの文書を送付しました。 | 課内会議において当該事象を説明し、受付簿の確認及び進捗状況の把握を徹底し、適正な事務処理を行うよう申し合わせました。 | 外部 |

| 整理番号 | 件名 | 事故等の区分 | 県名 | 事務所名 | 発生日 | 判明年月日 | 事象 | 原因 | 影響範囲 | 影響区分 | 影響金額 (単位:円) | 対応 | 対策 | 判明原因 |
|------|--------------------------|----------|-----|--------|------------|------------|---|---|------|------|----------------|--|--|------|
| 130 | 年金記録に係る確認申立書の未処理について | 未処理・処理遅延 | 沖縄 | 石垣 | 2010年7月21日 | 2010年9月8日 | 平成22年7月に受付けた「年金記録に係る確認申立書」が未処理となっていることが、担当職員からの申出で判明しました。 | 「年金記録に係る確認申立書」について、申出内容のご本人様への確認事項および配偶者様に関する確認事項について、ご本人様への確認をせず、未処理となってしまったものです。 | 1名 | | 0 | 担当者がお客様宅を訪問し、お詫びのうえ、早急に処理を進めることで了承を得ました。 | 担当者に対し指導書を交付し、再発防止を図るとともに、業務終了後、全職員を集め今回の事象について経過説明を行い、未処理書類の管理について徹底を図ることとしました。 | 内部 |
| 131 | 再裁定の処理遅延及び再裁定に係る報告漏れについて | 未処理・処理遅延 | 沖縄 | 浦添 | 2010年6月4日 | 2010年9月8日 | お客様相談室長と担当職員で、再裁定の受付管理簿の確認中に、再裁定の処理遅延が判明しました。 また、再裁定に係る申出受付・進達件数等の報告書にも記載されていないことが判明しました。 | お客様相談室の担当職員が、受付時に再裁定管理簿に記載していなかったこと、届書の確認等、日々の進捗管理を怠っていたことが原因です。 | 1名 | 未払い | 61,882 | お客様相談室長がお客様宅に電話し、お詫びのうえ、状況の説明をし、了承を得ました。 | お客様相談室及び年金記録課の担当職員へ今回の事象を説明し、再裁定に係る処理手順について、周知しました。 お客様相談室担当職員による未処理分の確認及び日々の受付管理簿の記載状況の確認を毎日行うこととしました。また、毎日お客様相談室長が現物確認を行い、進捗状況を管理することとしました。 | 内部 |
| 132 | 未支給請求書の未進達について | 未処理・処理遅延 | 埼玉 | 春日部 | 2007年2月26日 | 2010年9月2日 | 特別監査において、未支給請求書が未進達であることが判明しました。 | 戸籍抄本が不足していたため、その提出を待っているという状況でしたが、死亡が職権で処理され、未支給がないので、不足書類の提出の督促を行っておらず、本部への進達を行っていなかったものです。 | 1名 | | 0 | 不足していた書類が整い、請求者様に電話にてお詫びのうえ、今回の事象を説明し、了承を得ました。 機構本部へ未支給請求書を進達しました。 | 朝ミーティングにおいて、当該事象を説明し、添付書類不足等で未進達の請求書等の早急の処理を指示し、月に1回未進達の請求書等の進捗状況をお客様相談室長が確認することとしました。 | 内部 |
| 133 | 老齢福祉年金の処理遅延について | 未処理・処理遅延 | 千葉 | 事務センター | 2008年2月20日 | 2009年11月頃 | 老齢福祉年金の未支給請求書の処理が遅れていたことが判明しました。 | 平成20年4月28日に、旧千葉社会保険事務局において未支給請求書を受付しました。 担当者が老齢福祉年金証書の提出がなかったため、電話で何度も照会をしていましたが連絡が取れず、保留のまま退職しました。後任者に確認しましたところ、当該案件について記憶がないとのことであり、十分な書類の引継ぎがされなかったものと推測されます。 | 1名 | 過払い | 12,492 | 担当者がご本人様宅へ訪問しました。ご本人様のご家族と面談し、遅れたことのお詫びと過払金の返納について説明し、了承が得られましたので、納入告知書を手渡し、後日納付していただける旨の了承が得られました。 | 事務センター幹部会において当該事象について説明し、受付処理簿による進捗管理と届出書類の組織的管理を徹底し、再発防止に努めるよう指示しました。 | 内部 |
| 134 | 老齢裁定請求書入力処理に係る審査決定誤りについて | 入力誤り | 京都 | 事務センター | 2010年4月14日 | 2010年6月10日 | 上京年金事務所から老齢新規裁定分の金融機関名入力誤りによる振込事故がある旨の連絡があり、老齢裁定請求書入力処理に係る審査決定誤りが判明しました。 | 年金請求書を確認しましたところ、原因はフリガナの記載誤りでした。 | 1名 | 未払い | 273,000 | 担当者がお客様宅へお伺いし、お詫びのうえ説明し、今後の再振込につきまして説明しましたが、その口座で引き落としされる件があり、本来の期日での振込を強く希望されました。 事務センター長がお客様に電話し、お詫びのうえ、本来の期日での振込ができないこと、貸付等もできないことを説明しました。 担当者がお客様宅にお伺いし、あらためてお詫びのうえ、了承を得ました。 | 朝礼において当該事象を説明し、事前審査、入力チェック等慎重に行うよう指示しました。 | 外部 |
| 135 | 金融機関コード記載誤りについて | 入力誤り | 北海道 | 事務センター | 2010年6月3日 | 2010年8月12日 | 札幌西年金事務所お客様相談室担当者より、お客様の年金が入金されていないので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、振込先の金融機関コードの記載が誤っているため、振込不能となっていたことが判明しました。 | 年金請求書の審査時点で金融機関コード(受付事務所で記載あり)の誤りを発見できなかったことおよび入力時も確認を怠り記載されたとおり入力したためです。 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名 | 未払い | 99,699 | 担当者からお客様に電話し、今回の事象を説明のうえ、お詫びをしました。支払時期についてお伝えし、了承を得ました。 | 朝会において全職員に対し当該事象を説明し、慎重にチェックするよう指示しました。また、金融機関コードの記入担当者、入力担当者及び決裁担当者を集め、各々のチェックポイントを再確認し、より確実な事務処理の徹底を指示しました。 | 外部 |

| 整理番号 | 件名 | 事故等の区分 | 県名 | 事務所名 | 発生日月 | 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 | 判明原因 |
|------|---------------------------|----------|-----|--------|--------------------------|------------|---|---|------|------|----------------|---|---|------|
| 136 | 支払機関変更届に係る審査決定誤りについて | 入力誤り | 大阪 | 枚方 | 2010年7月16日 | 2010年8月13日 | 金融機関より、B様の口座にA様の年金の振込依頼がされているとの電話がありました。 届書を確認しましたところ、住所変更のみのA様の記録に、誤ってB様の金融機関変更先が入力されていることが判明し、A様の年金が振込不能となりました。 | A様の住所変更届の処理の際に、B様の金融機関変更届の内容が入力されていたものです。 入力時に電話応対等で中断した後、誤って入力したものと推測されます。 それぞれ届書内容に合致した処理結果リストの添付があり、チェックはされていましたが、誤入力分の処理結果リストは添付がなかったため、判明しなかったと推測されます。 | 1名 | 未払い | 398,014 | 担当者がお客様宅にお伺いし、お詫びのうえ、説明しました。早期支払を希望されました。 再振込みの予定をお伝えし、了承を得ました。 | お客様相談室内会議において、お客様相談室長が今回の事象を報告し、注意喚起をしました。今後はダブルチェックの後、記録管理システムによりチェックし、再度確認することとしました。 | 外部 |
| 137 | 国民年金死亡一時金決定誤りについて | 入力誤り | 北海道 | 事務センター | 2010年7月15日 2010年7月21日 | 2010年8月26日 | 支払不能一覧表により、国民年金死亡一時金の振込不能が2件判明しました。 | 金融機関コードを入力するところ、誤って別の金融機関コードを入力してしまいました。 また、決裁時においても、リストには金融機関名が表示されないため、請求書に記載された金融機関コードと入力されたリストのコードのみチェックしましたため、誤りに気づかなかったことが原因です。 | 2名 | 未払い | 598,500 | 担当者から2名のお客様に電話を入れ、お詫びのうえ内容を説明し、了承を得ました。 支払口座等の訂正を機構本部へ報告し、支払時期を2名のお客様に説明し、了承を得ました。 | 朝会において全職員に対し当該事象を説明し、慎重にチェックするよう指示しました。 また、金融機関コードの記入担当者、入力担当者及び決裁担当者を集め、各々のチェックポイントを再確認し、より確実な事務処理の徹底を指示しました。 | 内部 |
| 138 | 裁定請求書入力誤りについて | 入力誤り | 島根 | 松江 | 2005年4月28日 | 2010年8月27日 | お客様から、65歳到達により年金支給額変更通知の照会があり、その記録を確認しましたところ、共済組合期間33月加入の表示がありますが、退職当時に一時金を受給していた旨のお申出がありました。 当時の裁定請求書を確認しましたところ、年金加入期間の入力誤りが判明しました。 | 裁定請求書を確認しましたところ、添付された年金加入期間確認通知書には一時金決定者の表示がありました。これをもとに合算対象期間と入力すべきところを、共済加入期間として誤って入力されていたことが判明しました。そのため、基礎年金額の計算にあたり、33月分を加えて計算してありました。 | 1名 | 過払い | 27,246 | 担当者がお客様宅を訪問し、お詫びのうえ、経過を説明しました。過払いについて返納が発生することを説明し、内払い調整の了承を得ました。 | お客様相談室内において事象を周知のうえ、処理上の取扱いの再確認及び入力について、複数名による確認の徹底を行いました。所内においても周知徹底を図ると共に、島根事務センターへも情報提供を行いました。 | 外部 |
| 139 | 死亡保留の誤入力について | 入力誤り | 東京 | 八王子 | 2010年4月19日 | 2010年8月30日 | 年金コールセンター職員から「生存されているA様に死亡保留が入力されており、年金が支払われないとお申出があった」との連絡があり、死亡保留の誤入力が判明しました。 | 確認しましたところ、A様のご子息が住所変更届を提出のため来所された際に、他の方の情報を取り違えて支払保留の入力をしてしまったため、年金が支払われておりませんでした。 受付窓口でお客様が一時的に殺到したため、別人の情報により誤って死亡保留処理票を起票しました。 | 1名 | 未払い | 330,668 | お客様相談室長がA様に電話をし、事実経過を説明のうえお詫びし、保留になっている年金の支払時期について説明し、了承を得ました。 お詫びの手紙を送付しました。 | 受付窓口が混雑したときは、適時案内担当の補充を行い、スムーズな受付対応をするように徹底しました。 また、死亡保留処理票を起票するときは間違いのないように、情報内容できるだけ詳細に記入するよう、お客様相談室の職員全員に徹底しました。 | 外部 |
| 140 | 障害基礎年金現況届等未提出者勸奨状送付誤りについて | 通知等の作成誤り | 北海道 | 事務センター | 2010年8月20日 | 2010年8月25日 | 区役所年金担当者から、区役所窓口に来ているお客様が所得の申告をしているにもかかわらず、所得の申告をするようにとの勸奨状が届いたので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、所得申告の必要の無い受給者の方に、勸奨状を送付していたことが判明しました。 | A市独自で作成した「所得状況届連名簿(単票)」から、機構作成の「所得状況届連名簿」に所得・扶養等必要事項を転記する際、転記漏れ及び転記内容を間違えて記入し、決裁時のチェックも漏れてしまったことが原因です。 | 45名 | | 0 | 担当者から所得情報の記載漏れにより勸奨状が送付されたことを区役所から受給者の方に説明いただくよう、依頼しました。区役所から受給者の方に説明いただき、了承を得ました。 年金事務所に勸奨状誤送付一覧表を送付し、45名の受給者の方の対応状況について、連絡の取れない1名のお客様に対してお詫びの手紙を送付し、44名のお客様につきましては、すべて年金事務所等でお詫びのうえ、了承を得ました。 | 担当者に今回の事故について説明し、連名簿の転記チェックを再度実施し、不明な点は必ず担当職員に確認し、自己判断はしないよう周知徹底を図りました。 また、すでに受付し登録処理をした現況届についても、搭載漏れがないか、2人で読み合わせ確認することとしました。 | 外部 |

| 整理番号 | 件名 | 事故等の区分 | 県名 | 事務所名 | 発生日 | 判明年月日 | 事象 | 原因 | 影響範囲 | 影響区分 | 影響金額(単位:円) | 対応 | 対策 | 判明原因 |
|------|-----------------------------|----------|----|--------|--------------------------|------------|---|---|------|------|------------|---|--|------|
| 141 | 厚生年金保険被保険者証の再交付誤りについて | 通知等の作成誤り | 群馬 | 桐生 | 1967年5月19日 | 2010年8月30日 | お客様から老齢年金裁定請求書の提出をいただいた際に、旧前橋社会保険事務所から再交付された厚生年金保険被保険者証の提示がありました。 提示された厚生年金保険被保険者証の厚生年金記録を調べましたところ、お客様と同名同名で別人の方の記録であることが判明しました。 | お客様に当時、再交付申請を行ったかどうか聴取しましたが、40年以上前のことなので不明とのことでした。ただ、自分の年金記録が昭和48年からになっているが、昭和42年から会社勤めをして厚生年金保険に加入していたとのことがありました。 再交付された正当な持ち主の方は昭和63年7月に死亡されており、当該期間につきましては、記録管理システムで年金を受給されていたことが確認できました。 | 1名 | | 0 | お客様相談室長がお客様に対し、誤って再作成された「厚生年金保険被保険者証」をお返しいただき、お詫びし、了承を得ました。 お客様からお申出のありました年金記録につきましては、厚生年金保険被保険者加入照会申出書を提出していただきました。 | ミーティングにおいて課員に当該事象を説明し、書類等の作成及び送付の際には氏名、生年月日のチェックを徹底するよう注意喚起しました。 | 外部 |
| 142 | 被保険者記録回答票送付時における別人記録の混入について | 誤送付・誤送信 | 滋賀 | 事務センター | 2010年8月23日 | 2010年8月31日 | 被保険者記録回答票を受取られたA様から、B様の記録が添付されているとの連絡がありました。 A様宅を訪ね、確認しましたところ、B様の被保険者記録照会回答票(資格画面)が添付されていたことが判明しました。 | 被保険者記録照会回答票を作成した際、報酬月額の確認であったことから被保険者記録照会回答票(資格画面)を添付する必要があり、その作成時において誤った基礎年金番号により作成した出力帳票を十分確認しないまま回答票に添付してしまったためです。 また、作成時及び決済時の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 | 担当者がA様宅へ訪問し、お詫びのうえ、誤送付した被保険者記録照会回答票を回収し、了承を得ました。 担当者がB様宅へ訪問し、お詫びのうえ、説明を行い、了承を得ました。 | 朝礼時に当該事象について周知し、添付書類の確認及び決済時のチェックについて、各担当責任者にあらかじめ指示しました。 | 外部 |
| 143 | 年金支給に係る説明誤りについて | 誤送付・誤送信 | 鳥取 | 米子 | 2010年6月15日 | 2010年8月9日 | お客様が年金相談コーナーに来所され、「雇用保険受給による年金停止額が、以前説明を受けていたものと違っている」とのお申出があり、確認しましたところ、説明誤りが判明しました。 | 本来、「前回分の残日数といえども、雇用保険を受給した場合、年金が停止になる」と説明すべきところ、誤って「雇用保険基本手当を既に37日分受給しており、2ヵ月分の年金が停止になる、また、60日までの残日数を受給しても年金停止月数は2ヵ月で変更がない」と誤った説明を行ったため、お客様はこの誤った説明を受けた後、雇用保険基本手当を受給、結果として年金が支給停止となったものです。 説明に当たった職員の認識誤り及び確認不足が原因です。 | 1名 | 未払い | 208,566 | 副所長及びお客様相談室長がお客様宅を訪ね、お詫びをしました。 お客様相談室長が再度お客様宅を訪ね、あらかじめお詫びし、再発防止の徹底について申出されたうえで、本件について了承を得ました。 | 緊急課内打合せを開催し、お客様相談室長が当該説明誤りの事象について説明しました。 今回のケースのように複雑な案件については、安易にお客様へ回答することなく、事前にブロック本部に照会・確認することとしました。 | 外部 |
| 144 | 雇用保険終了後の年金支給額の説明誤りについて | 説明誤り | 千葉 | 茂原分室 | 2010年1月26日 2010年6月16日 | 2010年6月16日 | 振込予定の年金の支払通知書を見て、以前、お客様に作成し、送付した文書に記載されていた支払い年金額と違うとの問い合わせがありました。 その文書を確認しましたところ、回答に誤りのあることが判明しました。 | お客様が雇用保険受給に係る相談に来所され、その際、基礎年金繰上げ受給者であることから、基礎年金は支給されるにもかかわらず、全額支給停止と回答しましたが、誤りであったことから、お詫びの手紙を送付しました。 文中の支払金額につきましては、雇用保険受給期間が平成21年11月から平成22年2月までであることから、この期間の老齢厚生年金特別支給分が支給停止になる説明をしました。しかし、平成21年11月分が支払い済みであることから、支給が始まる平成22年3月分については相殺されることを確認せずに、支払が始まる平成22年3月分が平成22年6月期の支払に含まれるとの説明をしました。そのため、6月に支払われるとして示された金額よりも少なくなりました。 | 1名 | | 0 | 電話にてお詫びし、説明しましたが、納得されず、作成した文書に記載した金額を支払うよう求められました。 お客様に再度お詫びと説明を行いました。あくまでも3月分の支給を主張され、支給できないのであれば、その旨の文書を求められました。文書を作成し、送付しました。 平成22年3月分の年金については支払い済みである旨を改めて説明し、その内容についてご理解をいただきました。 これまでの経過についての説明及びお詫びと支払状況のわかる表を送付しました。 | 文書を作成する際は、受給権者記録の確認を徹底し、ダブルチェックなど再発防止に努めます。 | 外部 |

| 整理番号 | 件名 | 事故等の区分 | 県名 | 事務所名 | 発生日月 | 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 | 判明原因 |
|------|-------------------------------|--------|-----|-------|---|------------|---|---|------|------|------------|---|--|------|
| 145 | 遡及支払い時効特例法の説明誤りについて | 説明誤り | 青森 | 弘前 | 2009年10月13日 2010年3月25日 2010年5月31日 | 2010年7月1日 | お客様が年金相談で来所され、再裁定の手続きをしたが差額が1年も支払がないのは納得できないとお申出がありました。相談票及び担当職員から聴取し、確認しましたところ、遡及支払い時効特例法の説明誤りが判明しました。 | 平成21年8月に、お客様は第3号特例及び再裁定の手続きをされました。その後3度年金相談に来所されていますが、第3号特例による再裁定であることを確認せずに、支払が確定していないことを原簿確認のうえ、支払まで時間がかかること、また、すでに年金受給者であることから一般的な遡及支払い時効特例法の対象者に対する説明をしたことが判明しました。本来、第3号特例対象者は遡及支払がない旨の説明をすべきところ、時効特例法の説明をしたため、遡及支払があると誤解させる説明となったものです。 | 1名 | | 0 | 所長とお客様相談室長がお客様宅を訪問して、お詫びのうえ、窓口での説明が、さかのぼって年金の支払いがされると誤解を招かせたことに対してご理解をいただくように丁寧に説明をしました。文書による説明を希望されましたので、文書を直接お渡ししました。その後、お客様からのお問い合わせはありません。 | 窓口担当職員へ経過と事象について説明を行い、注意喚起を行いました。お客様から、お尋ねがあったことについては、内容を確認のうえ、お答えすることを朝礼で徹底しました。特にお客様に期待を抱かせる事項については相談票の事跡にも確実に経過を残すよう徹底しました。 | 外部 |
| 146 | 国民年金第3号被保険者期間の確認漏れに伴う説明誤りについて | 説明誤り | 北海道 | 新さっぽろ | 2010年2月16日 | 2010年7月30日 | 事務センターより「第3号被保険者期間が減り、受給権が無くなるため裁定請求書を郵送にて返戻する」旨の報告を受けたため、事前に年金事務所に裁定請求書と戸籍謄本の写について送付するよう依頼しました。事務センターより連絡を受け、第3号被保険者期間について確認しましたところ、本来は第3号被保険者期間として認められない期間があること及び受給権確保まで2ヵ月不足していることが判明しました。 | ご本人様と配偶者様が来所された際、本来は第3号被保険者期間として認められない期間(配偶者様の年金受給権が発生した、65歳以降の第2号被保険者期間)があるにもかかわらず、確認を怠ったため受給権があるとして、繰上請求について説明をしました。ご本人様と配偶者様が来所され、繰上請求の請求書を受領しましたが、その際も確認を怠り、事務センターに書類を配達しました。 | 1名 | 過払い | 33,004 | お客様相談室長及び担当者がご本人様宅に伺い、お詫びのうえ、説明しました。説明時に瑕疵があることから、さかのぼって国民年金の任意加入が可能かどうか機構本部に協議することで了承を得ました。担当者がご本人様宅に伺い、さかのぼって国民年金の任意加入が認められたことの説明をして了承を得ました。受給権の発生などについて説明をし、2ヵ月分の国民年金保険料を受領しました。 | 朝礼において当該事象を説明し、特に第3号期間を有する方につきましては、配偶者様の年金期間と突合するだけでなく、配偶者様の年齢についての確認を行うよう指示するとともに、第3号期間を有する場合には、事務センターへの回付前のチェック時に再確認することとしました。 | 外部 |
| 147 | 老齢厚生年金受給に関する説明誤りについて | 説明誤り | 大阪 | 天満 | 2010年8月23日 | 2010年8月25日 | 年金相談窓口にて老齢厚生年金の年金請求書を受領し、事務センター進達に向け受付書類を確認しましたところ、保険料納付期間等が不足しており、受給のための資格期間を満たしていないことが判明しました。 | 年金相談窓口の担当者がご本人様から請求の相談を受け、保険料納付済み期間等を計算した際に、永住許可を受けた方の20歳から昭和56年12月までの合算対象期間とその間にある厚生年金加入期間を重複して期間計算したため、本来は保険料納付済み期間等の資格期間が不足しているにもかかわらず、受給のための要件を満たしているとして年金請求書の記入等を案内し、受付したものです。 | 1名 | | 0 | 担当者がお客様宅を訪問し、お詫びのうえ、資格期間の計算を誤り、現状において受給資格を満たしていないにも関わらず、誤った手続きをご案内してしまったことを説明し、了承を得ました。受付書類一式につきましては、その場でお客様に返却し、受取書にサインをいただきました。 | お客様相談室職員に事象について説明し、障害年金等の納付要件も含め、期間計算においては、必ず複数名での期間確認を行うことを確認しました。 | 内部 |
| 148 | 時効特例法にかかる説明誤りについて | 説明誤り | 宮崎 | 高鍋 | 2009年6月1日 | 2010年8月31日 | お客様より、年金時効特例給付についての支払がいつになるのかとの問い合わせがありました。機構本部より回答があり、時効特例法に該当しないため、不支給決定となることが判明しました。 | 支給額変更通知が届いた際、「時効特例法に該当する場合を除いて時効にかかる分のお支払はできません」という記載があったため、時効にかかる分は本当に支払されるのかどうか再度確認のため来所されましたが、記録の漏れなのでお支払できると誤った説明をしてしまいました。ところが、当該事例は記録の訂正・追加ではなく、ご本人様の請求漏れであるため時効特例法に該当しませんでした。職員の時効特例法の認識誤り及び再来所された際の確認不足によるものです。 | 1名 | | 0 | お客様相談室長がお客様に電話し、時効特例法に該当しないため、お支払ができないことを説明し、誤った説明をしていたこと及び再来所の際の確認が不足していたことについてお詫びしました。所長同席のうえで時効特例法を教えてほしいとお電話があり、来所されました。所長、お客様相談室長及び職員が対応し、今回の説明誤りについてあらためてお詫びし、了承を得ました。 | お客様相談室で当該事例について周知を行い、事務処理誤り一覧表を元にした打ち合わせを実施しました。 | 外部 |

| 整理番号 | 件名 | 事故等の区分 | 県名 | 事務所名 | 発生日月 | 判明年月日 | 事象 | 原因 | 影響範囲 | 影響区分 | 影響金額 (単位:円) | 対応 | 対策 | 判明原因 |
|------|------------------|--------|-----|------|----------------------|------------|--|---|------|------|----------------|--|---|------|
| 149 | 年金受給選択説明誤りについて | 説明誤り | 滋賀 | 大津 | 2010年6月2日 | 2010年8月31日 | ご本人様が機構本部から届いた「支給額変更通知書」と企業年金連合会から届いた「支給額変更通知書」を持参のうえ来所され、窓口で聞いた内容と異なる(基金の説明は聞いてないのに、支給停止になるのは納得できない)とのお申出がありました。確認しましたところ、基金の誤認に伴う説明誤りが判明しました。 | 本来、年金受給選択届につきましては、「老齢厚生年金と基金」または「遺族厚生年金」のいずれか一方をご本人様が選択により受給すると説明するべきところ、担当者の誤認に伴う説明不足により、遺族厚生年金を選択しても、基金を受給できるとご本人様に誤解させてしまいました。 | 1名 | | 0 | 担当者がお客様に窓口でお詫びをしましたが、再度の選択換えが翌月からになることは納得されず、機構本部へ照会することで了承を得ました。機構本部で選択換えが入力されました。お客様相談室長がお客様にお詫びと選択換えの報告をし、了承を得ました。 | お客様相談室職員全員に当該事象を説明し、注意喚起を行いました。 | 外部 |
| 150 | 年金見込額の説明誤りについて | 説明誤り | 北海道 | 札幌東 | 2010年8月14日 | 2010年9月13日 | お客様が「改定通知書・振込通知書」の内容を確認に来所されました。対応した職員が内容を説明しましたところ、見込額照会回答票の金額が違う事を指摘され、見込額の説明誤りが判明しました。 | 平成9年のJR共済統合前に受給権が発生しているにもかかわらず、共済期間を厚生年金期間として試算したため、誤った見込額となってしまうました。その原因は記録の確認不足によるものです。 | 1名 | | 0 | 担当者がお客様宅へ訪問し、お詫びのうえ、説明し、了承を得ました。 | 課内打合せにおいて、当該事象を説明し、注意喚起を図りました。 | 外部 |
| 151 | 加給年金の対象について | 説明誤り | 東京 | 板橋 | 2006年9月 2008年8月7日 | 2010年8月13日 | お客様が相談に来訪され、加給年金についての照会がありました。記録確認しましたところ、お客様の厚生年金が240ヵ月を超えているため、お客様が年金を受給できる間は、配偶者様の加給年金が停止されることがわかり、お伝えしますと、平成20年に相談した時と違うとのお申し出がありました。 | 平成18年に相談の際に、事務所から加給年金の話をしたことにより、「加給年金」をお客様は知り、その加給年金は、配偶者様が240ヵ月以上あり、ご本人様も240ヵ月を超えたら受給できないことを説明すべきところ、まだ大丈夫との説明で、その後も誤った説明をしていたことが原因です。 | 1名 | | 0 | 窓口において過去の説明誤りをお詫びし、その後、お客様相談室長が文書でもお詫びしました。 | 年金受給権の発生要件と加給年金の発生要件が異なるため、勘違いしやすい事柄ですので、加給年金の対象は240ヵ月であることを再度相談担当者に徹底しました。 | 外部 |
| 152 | 老齢基礎年金の繰上げ請求について | 説明誤り | 高知 | 南国 | 2010年6月11日 | 2010年8月12日 | 窓口にて、老齢基礎年金の全部繰上げとして請求書をお預かりしましたが、市町村職員共済組合から、「共済の支給開始年齢の特例に該当する方ですが、ご本人様了解のうえで全部繰り上げされたのか」との問合せがありました。確認しましたところ、加入期間確認通知書の裁定情報記載欄を見落としていた事が判明しました。 | 共済の支給開始年齢の特例に該当するため、一部繰上げ及び全部繰上げのいずれかを選択できるケースですが、加入期間確認通知書の裁定情報記載欄を見落として、全部繰上げの説明のみをしていたものです。 | 1名 | 過払い | 50,574 | 担当者がご本人様に連絡し、お詫びのうえ、一部繰上げについて説明しましたところ、一部繰上げを希望することでしたので、必要書類を送付させていただくこととしました。また、過払い分は返納になる旨を説明し、了承を得ました。ご本人様が来所され、担当者が今回の説明不足をお詫びし、必要書類と年金証書をお預かりしました。 | 課内会議において当該事象を説明し、加入期間確認通知書の見本を示し、共済組合の加入者については裁定情報記載欄を見落とさないように指示しました。 | 外部 |
| 153 | 遺族年金の請求手続きについて | 説明誤り | 兵庫 | 尼崎 | 2010年9月9日 | 2010年9月10日 | お客様より配偶者様死亡による未支給年金と遺族年金の請求がありました。窓口担当者は、共済組合にも手続きが必要であると説明しました。お客様が共済組合へ電話され、手続きは不要であることを確認されました。未支給年金につきまして、お客様相談室職員が連絡した際に窓口担当者の説明誤りであることが判明しました。 | 受付をした窓口担当者は、配偶者様が共済年金を受けていたものではなく、遺族年金を請求されたご本人様が共済年金を受給されていたため、共済組合にも手続きが必要と、誤った説明をしたことによるものです。 | 1名 | | 0 | 担当者がお客様宅に訪問し、説明誤りについてお詫びをし、了承を得ました。 | お客様相談室会議において当該事象を説明し、制度について十分理解し、説明誤り、説明不足のない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 | 判明原因 |
|------|----------------------------|--------|-----|-------|----------------------------|------------|--|--|------|------|----------------|---|--|------|
| 154 | 再裁定申出時における変更後の年金額の説明誤りについて | 説明誤り | 岡山 | 岡山西 | 2009年10月14日 2009年12月14日 | 2010年9月10日 | お客様より、「遺族年金の再裁定申出を行った際に、変更後の年金額は知らせてもらえなかったが、遺族年金額が増額するという説明を受けたのに、振り込まれない」との電話がありました。 | 旧厚生年金法の遺族年金の再裁定申出であり、相談を受けたときにその場で試算はできませんでしたが、十分な調査もしないまま「遺族年金が増額する」と回答したことが原因です。 | 1名 | | 。 | お客様に遺族年金の計算方法等がわかる書面を持参し、担当者がお客様宅を訪問し、お詫びのうえ、説明し、書面をお渡しし、了承を得ました。 | 年金相談センター内で今般の事象を説明し、年金相談時における留意事項及び相談受理後の対応の徹底を図りました。 | 外部 |
| 155 | 障害者特例の説明誤りについて | 説明誤り | 北海道 | 新さっぽろ | 2010年4月16日 | 2010年5月28日 | 北海道事務センターに進達した「障害者特例の厚生年金保険老齢年金請求書」が「現存被保険者のため障害者特例の適用不可」との理由で返戻されました。 電話によりお客様へ退職の有無について確認しましたところ、退職の意思はない、相談時にも一貫して辞めるとは言っておらず、障害者特例により受給できる年金をあてにしていたことを確認し、説明誤りが判明しました。 | 年金相談受付票には「60歳退職として」「障害者特例」との記載がありますが、お客様に確認した内容から相談を受けた職員は、制度を理解していましたが、退職の有無を確認せずに説明をしたと思われます。 再度お客様が来所された際、前回と同じ職員が対応し、障害者特例の厚生年金保険老齢年金請求書を受領しました。 原因は、相談を受けた職員の説明不足及び管理者による年金相談受付票の確認不足によるものです。 | 1名 | | 。 | お客様相談室長が電話により障害年金受給の可否を確認するため初診年月日等を確認しましたが、在職中の初診でなかったため障害年金も受給できないことを説明しました。 ご本人様が来所され、副所長及びお客様相談室長が対応し、お詫び及び再発防止について説明するとともに、診断書等の実費弁償はできない旨を説明しました。 ブロック本部より、ご本人様に事務所での説明誤りのお詫び事務所から報告を受けていること実費弁償はできないこと再発防止に向けて、事務所を指導したことを説明し、説明誤りにつきましてはご納得いただけましたが、費用の弁済につきましては、ご納得いただけませんでした。 | 障害者特例は退職が条件となるため、必ず年金相談受付票に退職の有無を記載させるとともに管理者が確認することとしました。 | 外部 |
| 156 | 受給要件確認誤りについて | 説明誤り | 北海道 | 砂川 | 2010年1月29日 | 2010年7月8日 | 進達した老齢裁定請求書につきまして、北海道ブロック本部より受給権にあと1ヵ月不足していると連絡があり、受給要件確認誤りが判明しました。 | お客様の記録に同月得喪の厚生年金期間があり、その月の国民年金は未加入状態でした。本来は国民年金第1号の資格を取得して国民年金保険料を納付しなければならぬところ、なされていませんでした。そのため、その月の厚生年金期間は受給権発生を考える際には除外しなければなりませんでしたが、窓口担当者および進達担当者双方にその知識がなく、受給権を1ヵ月誤って説明、任意加入させたものです。 | 1名 | | 。 | お客様相談室長よりお客様へ電話し、お詫びと説明を行い、再度任意加入をして1ヵ月分の保険料を支払わなければ受給権が発生しない旨をお伝えしました。「年金受給の権利が付く説明を受け保険料を納付した。いまだ加入期間が足りないと言われても納得がいかない」とのことでした。 お客様あて、お詫びと任意加入のご案内の手紙を送付しました。 お客様が来所され、お客様相談室長がお詫びのうえ、保険料の納付についてお願いしましたところ、ご了解いただきました。また、任意加入の手続きをしていただき、納付書をお渡ししました。 納付を確認しました。 | お客様相談室の朝会において、当該事案を説明し、同月得喪の際の加入期間計算の注意事項と、年金見込額を試算する際は、他制度満了年月を入力せずに実資格記録を使用した試算をする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 | 判明原因 |
|------|------------------------|--------|----|------|------------|------------|--|---|------|------|----------------|---|---|------|
| 157 | 老齢年金請求時の選択関係の説明漏れについて | 説明誤り | 広島 | 広島東 | 2008年5月16日 | 2010年8月18日 | ご本人様の配偶者様が窓口に来所され、「平成20年に老齢年金を障害者特例による請求をした際に、障害年金との選択関係において、市民税県民税や介護保険との関係について説明がなかったため、税金等の支払い金額が大幅に増大してしまい、障害年金を受給していた時よりも少ない収入となってしまった。そのため遡及して障害年金の受給の状態に戻してほしい。」というお申出がありました。選択届については、遡及して選択替えをすることはできないことを以前説明を行い、今後についての選択届を提出されて、変更処理は完了しておりましたが、支給額変更通知を持参され、当時の説明不足についての責任をご指摘されました。 | 窓口担当者に確認しましたところ、選択関係による税金等の説明を行っていなかったことが判明し、その受付をした際の請求書の控えや受付票の控えについて確認をしました。説明した経過につきましては、記載されていませんでした。本来であれば、窓口説明時に、税金や介護保険等の関係についても説明し、ご本人様が納得された状態で選択届を受付する必要がありますでしたが、その説明が出来ていませんでした。その原因として、選択関係についての窓口担当者の知識が不足していたことによるものです。 | 1名 | | 0 | ご本人様の配偶者様に、お詫びのうえ、説明し、機構本部と協議をすることです承を得ました。機構本部からの回答により、選択替の処理を依頼し、窓口担当者より、ご本人様の配偶者様に選択替が処理された旨を説明し、了承を得ました。 | 今後、お客様相談室長が窓口担当者と事務担当者の知識共有の研修を行い、内部事務処理時にも選択関係のチェックを徹底することとしました。 | 外部 |
| 158 | 時効特例給付にかかる説明誤りについて | 説明誤り | 愛知 | 名古屋西 | 2009年7月6日 | 2010年8月27日 | お客様のご家族から、時効特例分の支払予定についてお尋ねがありました。確認しましたところ、時効特例給付にかかる説明誤りが判明しました。 | 本来、旧法厚生年金と旧法国民年金は別制度ですが、「時効特例給付分に関しては、5年以上さかのぼる遡及支払も遡及返納も計算し調整となる」と説明すべきところ、「遡及支払となる旧法厚生年金については時効特例が受けられ、遡及返納となる旧法国民年金については5年以内の返納でよい」と説明してしまったため、年金受給者様が受け取られる時効特例給付額が説明より少なくなっていました。説明誤りの原因は、当時窓口担当をしていた職員の認識不足です。 | 1名 | | 0 | お客様相談室長がお客様に、お詫びのうえ、説明をし、支払予定をお伝えし、了承を得ました。 | 時効特例分の遡及支払・返納の場合には5年以上前の分についても差し引き計算することを、窓口職員にあらためて周知しました。 | 外部 |
| 159 | 年金記録に係る確認申立書の説明誤りについて | 説明誤り | 宮城 | 仙台東 | 2010年9月10日 | 2010年9月17日 | 「脱退手当金の受給記録についてのお知らせ」に係る地方第三者委員会への「年金記録に係る確認申立書」(以下「申立書」という)の内容を精査しましたところ、2件の申立書につきまして、お客様が脱退手当金の受給を認めている事案の申立てであったことが確認され、説明誤りが判明しました。 | お客様は当時の受給手続き等に疑義を申立てたものであり、脱退手当金の受給は認めているため、申立書として受付すべきではありませんでした。当該申立書につきましては、窓口担当の社会保険労務士が解釈を誤り、受付けてしまったものです。記録確認の目的が十分理解されないまま、お客様に対応してしまったことが原因です。 | 2名 | | 0 | 担当者がA様宅を訪問し、お詫びのうえ、説明し、取下書に代わる顛末書を当事務所が作成することで了承を得ました。担当者がB様に電話し、お詫びのうえ、説明しました。取下書は郵送で手続きしていただけたとのことで了承を得ました。 | 窓口等担当する職員に対し「脱退手当金のお知らせ」ハガキの相談対応の注意点を再度確認しました。また、不明な点は、他の職員に確認するよう周知しました。 | 内部 |
| 160 | 国民年金死亡一時金請求に係る説明誤りについて | 説明誤り | 愛知 | 半田 | 2010年9月7日 | 2010年9月8日 | お客様の配偶者様が死亡されたことにより、死亡一時金の請求ができるかどうか相談に来所されました。その際に、請求できる旨の回答をしました。お客様が再度来所された際に確認しましたところ、第1号被保険者としての保険料納付済月数が36月未満であったことから、死亡一時金請求ができないことが判明しました。 | 国民年金死亡一時金は、第1号被保険者としての保険料納付済期間の月数と保険料半額免除期間の月数の2分の1に相当する月数等を合計した月数が36月以上あることが必要ですが、記録管理システムの画面に「納付207月」と表示されていたことにより錯誤し、「納付207月」の内訳が第1号被保険者としての保険料納付済期間が6月、第3号被保険者期間が201月であることの確認を怠ったことが原因です。 | 1名 | | 0 | 担当職員が窓口でお客様にお詫びしました。お客様相談室の職員が電話にて、今回の事象を説明し、あらためてお詫びし、了承を得ました。 | お客様相談室の朝礼において、今回の事象を説明し、説明誤りを繰り返さないため、納付記録を必ず確認することを指示しました。 | 外部 |

| 整理番号 | 件名 | 事故等の区分 | 県名 | 事務所名 | 発生年月日 | 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 | 判明原因 |
|------|-----------------------------|------------|----|------------|------------|------------|--|--|------|------|----------------|--|--|------|
| 161 | 年金額仮 計算書お 知らせに ついて | 説明誤り | 本部 | 記録 管理部 | 1993年10月 | 2010年8月20日 | 青森年金事務所からの報告により、処理済の書類を確認しましたところ、共済組合移管の有無確認結果の回答が平成22年7月6日付、平成22年8月3日付とで相違していることが判明しました。 | 平成22年8月3日付回答分につきましては、担当職員が過去において同一の依頼があったことの確認を怠りました。 また、知識及び経験不足により、共済組合への確認の際に、職員に準ずる期間の確認はしましたが、共済組合員期間につきましては、共済組合への期間として含まれているかだけにとどまっており、この期間も移管の対象期間と思い込み、回答を行ったことによるものです。 | 1名 | | 0 | 青森年金事務所担当者がお客様宅を訪問し、お詫びのうえ、年金額変更が誤りであった説明をし、了承を得ました。 記録管理部からの最終結果を基に、青森年金事務所担当者がお客様宅を訪問し、年金額再裁定の説明を行い、再度作成しました年金額仮計算書に署名捺印を頂きました。 機構本部へ再裁定書類を進達しました。 | 共済記録移管確認担当職員を集め、事象を説明し、処理を行う前に、前回受付が掲載されている場合、前回受付書類の確認を徹底するよう指示しました。また、決裁においても前回受付書類の確認がされているかチェックするよう指示しました。 記録業務グループ内会議を実施し、事象を説明し、事前確認の徹底を指示しました。また、経験の浅い職員も配属されていることから、職員間における情報(知識)の共有、事務処理要領に基づいた処理の実施について再確認することを指示し、再発防止の徹底を図りました。 | 内部 |
| 162 | 未支給請求書・再裁定関係書類の紛失について | 受理後の書類管理誤り | 香川 | 事務 センター | 2008年5月20日 | 2010年9月2日 | お客様から、未支給請求を行ったが、未だに支払が行われていない旨の連絡がありました。 確認をしましたところ、事務センターの受付簿に受付年月日等の記載はありましたが、進達年月日の記載がなく、書類の所在も不明となっていることが判明しました。 | 本来、受付処理簿と請求書との突合を行い、受付処理簿等により処理の結末までの進捗管理を行うところですが、書類の突合および未処理の進捗管理が不十分であったことによるものです。 | 1名 | 未払い | 4,169,993 | 職員がお客様宅を訪問し、今回の事象について説明したうえで、お詫びし、了承を得ました。再度、未支給請求書および再裁定の関係書類一式を作成し、お預かりしました。 未支給請求書および再裁定の関係書類一式に経過書を添えて機構本部へ進達しました。 | グループ内において当該事象を説明し、受付書類の保管場所の共有および進捗管理について確認するとともに、1ヶ月に1回、受付簿の処理状況のチェックも行うよう徹底しました。 | 外部 |
| 163 | 年金額仮 計算書の 紛失につ いて | 受理後の書類管理誤り | 東京 | 墨田 | 2010年9月9日 | 2010年9月9日 | ねんきん特別便等を契機とした年金記録訂正にかかる年金額試算結果集計表の報告の決裁において、「年金額仮計算書」が添付されていないことから、担当者に確認しましたところ、紛失していることが判明しました。 | 「年金額仮計算書」を郵送にて受付し、同日受付簿に登録し、その後、本来再裁定のファイルに綴るべきところを失念したため、書類を事務所内で紛失したものです。 | 1名 | | 0 | お客様相談室長がご本人様に電話にてお詫びのうえ、事情説明し、ご自宅に伺い、再度お詫びのうえ、年金額試算計算書の再度記入をお願いし、提出していただき、了承を得ました。 | 課内会議にて、今回の事象について職員に周知し、書類は常に所定の位置にファイルし、書類を紛失することのないよう注意喚起を行いました。 | 内部 |

| 整理番号 | 件名 | 事故等の区分 | 県名 | 事務所名 | 発生年月日 | 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 | 判明原因 |
|------|--------------------------|------------|----|------|------------|------------|--|---|------|------|----------------|--|--|------|
| 164 | 受付書類の紛失および説明誤りと思われる件について | 受理後の書類管理誤り | 兵庫 | 明石 | 2009年4月27日 | 2010年5月28日 | <p>「厚生年金記録の判明による年金再裁定の手続きを1年前に行ったが未だ支払われない。どうなっているのか」との問い合わせの電話および来所がありました。</p> <p>持参された「受付確認書類」等から「再裁定に係る書類」を受付したと思われませんが、受付簿を確認しました結果、記載されておらず、また、相談申出票も確認できなかったことから、再裁定に係る書類の所在が不明であることが判明しました。</p> | <p>当初、厚生年金の加入記録が判明したため、お客様は来訪されました。持参された「受付確認書類」等から判断しますと、その際、再裁定に係る手続きを行っていただいたと思われませんが、受付簿に事跡がないことから、不用書類と併せて廃棄したと思われま</p> <p>また、受給されている年金が退職共済年金であることから、本来、老齢厚生年金の新規請求を受付すべきところを誤って再裁定で受付したと思われま</p> <p>さらに、お客様のお話の内容から、遡及支払分の額の説明において、相談時の見込額に遡及年数を掛けて説明したと思われま</p> | 1名 | 未払い | 1,227,578 | <p>窓口で所長、副所長、お客様相談室長が対応し、受付した書類を紛失したと思われること、当日届出いただいた請求書が相違していると思われること、さらに、遡及支払額について誤って説明したことをお詫びしました。また、支払時期についてお客様は平成22年6月末までの全額支払いを希望されていますが、それについては困難であり、平成22年8月支払に向けて処理を進めることを説明しました。併せて、上記内容と今回受付けた場合の初回支払時期と遡及額の見込みについてを記した文書を手渡しました。</p> <p>ご本人様が来所され、元の勤務先の担当者と話をしたが、手続きだけは完了するように言われたため、来所したとのことでした。</p> <p>「年金請求書」と、「年金加入期間確認通知書」を当所で手続きするための「委任状」と「同意書」を受付ました。</p> <p>平成22年6月10日付で裁定し、平成22年7月15日に、遡及分を含む支払が行われました。また、平成22年8月13日付で、時効特例分の支払が完了しました。</p> | 書類の整理と扱い、説明内容には細心の注意を払うことの周知徹底を行いました。 | 外部 |
| 165 | 別人記録が混入した件について | 記録訂正誤り | 群馬 | 前橋 | 1974年頃 | 2010年6月15日 | <p>高崎年金事務所より文書連絡があり、A様の受給している年金記録に別人記録が混入しているとのことでした。</p> <p>確認しましたところ、同姓同名の別人B様の記録であることが判明しました。</p> | <p>B様の記録が、A様の記録に混入しており、しかも、B様の手帳記号番号がA様の基礎年金番号になってしまっていました。</p> <p>このことから、基礎年金番号付番前(平成8年12月以前)の事務処理誤りであり、A様が資格取得されました昭和49年頃に何らかの理由で手帳番号が入れ替わったのではないかと推測されます。</p> | 2名 | 過払い | 492,500 | <p>A様が来所され、室長が面談し、別人記録混入についてお詫びのうえ、年金過払いの説明を行いました。現金による返納申出書を受理しました。</p> <p>A様の記録は整備を行い、再裁定及び返納申出書を機構本部に送付しました。</p> <p>B様の記録は、補正を行いました。</p> <p>記録照会回答票にお詫びの手紙を同封し送付し、同時に電話でお詫びしました。</p> | 事象について周知し、記録統合時、年金請求時の勤務先確認を確実に行うよう、あらためて注意喚起しました。 | 内部 |

| 整理番号 | 件名 | 事故等の区分 | 県名 | 事務所名 | 発生日 | 判明日 | 事象 | 原因 | 影響範囲 | 影響区分 | 影響金額 (単位:円) | 対応 | 対策 | 判明原因 |
|------|------------------|--------|----|------|------------|------------|--|---|------|------|----------------|---|--|------|
| 166 | 事務所の鍵の盗難について | 事故等 | 東京 | 北 | 2010年6月2日 | 2010年6月3日 | 職員より、帰宅途中に引ったくりに遭ったとの連絡がありました。 | 帰宅途中、自宅近くで2人組のうち1人にいきなり蹴られ、転んだ際に所持していたかばんを盗られました。かばんの中には、私物のほかに事務所の鍵も含まれていました。その後、近所のごみ集積場でかばんが発見され、中身を確認したところ、現金以外は、すべてそのままでした。 | 1名 | | 0 | 警察に被害届を提出しました。事務所の鍵は発見され、合鍵が作られた可能性は低いと思われませんが、鍵の総取替えすることとしました。 | 朝礼において、今回の事象について職員に周知し注意喚起するとともに、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 |
| 167 | 窓口でのお客様の暴力行為について | 事故等 | 山口 | 徳山 | 2010年6月10日 | 2010年6月10日 | お客様が、受給者便における記録照会で判明した厚生年金記録の取り扱いに関することで来所され、職員の説明にどうしても納得されず、暴力行為を受けるに至りました。 | お客様との不一致点は、お客様の申立てにかかる記録が判明しないことと、他に判明した期間は、再裁定を行えば減額改定となってしまう案件でした。この点について、確認の結果として当該厚生年金期間が見つからなかったこと、制度の仕組みとして減額となること等をご説明しましたが、期間を追加したのに年金額が下がる仕組みをどうしても理解していただかず、記録の統合を行わないことは記録もごまかしという申し立てに終始し、ついには相談ブース上の窓口装置を放り出そうとされました。それを制止した対応者であるお客様相談室長が、顔面を右手こぶしで殴打されました。 | 1名 | | 0 | 警察への相談を行いました。再発防止に努めます。 | 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 |
| 168 | 事務室での公務執行妨害について | 事故等 | 大阪 | 吹田 | 2010年6月30日 | 2010年6月30日 | お客様が来所され、年金記録等にかかる申立について職員が対応中に、激昂し怒鳴る、応接テーブルを大きな音を立てて叩く、浮かせてフロアに叩きつけるなどの行為がありました。 | 警察に通報しましたところ、駆けつけた警察官の前でテーブルをひっくり返したものです。その際に、テーブルの一部が職員の右手親指をかすめました。怪我にはいたらなかったものの、4～5時間は痺れが取れなかったものです。 | 1名 | | 0 | 警察に被害届を提出しました。公判が2回行われ、引き続き、公判による判決結果の通知を待ち、対応します。 | 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 |
| 169 | 来客による傷害事件について | 事故等 | 愛媛 | 今治 | 2009年7月9日 | 2010年7月9日 | お客様相談室長が相談ブースで年金相談を行っていましたところ、相談対象者から右平手で頭部に殴打を受けました。 | 来所者が待合スペースで大声を出していたので、即座にお客様相談室長が相談ブースに案内を行い対応しました。相談内容である受給額の変動について説明を行っていましたところ、唐突に暴行を受けたものです。 | 1名 | | 0 | 警察に通報し、暴行の事実確認聴取を行い、来所者を連行しました。お客様相談室長は警察署員から簡単な事情聴取を受けた後、医療機関で受診のうえ、警察署へ出向き傷害事件での被害届を提出しました。 | 今後の防犯体制としてしばらくの間の警察官常駐を求めましたが、「常駐は出来ないが事務所が大通りに面しており常に警邏を行っている箇所であるため、必要を感じた場合に連絡を頂ければ早急に駆けつける」との話を受け、今後の連携強化を行いました。 | 事件等 |

| 整理番号 | 件名 | 事故等の区分 | 県名 | 事務所名 | 発生日 | 判明日 | 事象 | 原因 | 影響範囲 | 影響区分 | 影響金額(単位:円) | 対応 | 対策 | 判明原因 |
|------|----------------------------|--------|-----|-------|------------|------------|--|--|------|------|------------|--|--|------|
| 170 | 職員の身分証明書の紛失について | 事故等 | 大阪 | 貝塚 | 2010年7月23日 | 2010年7月30日 | アシスタント職員より、総務担当職員に身分証明書が無くなったと報告がありました。 | 身分証明書を首からかけて、郵便受け書類の仕分け・整理作業中に、ビニールケースごと身分証が紐から外れて無くなっている事に気づきました。 | 1名 | | 0 | 課員により、身分証明書を捜索しました。机など全て移動させて隙間に入り込んでいないか確認し、机の上も全て再確認しましたが、発見できませんでした。職員に確認・注意指導を行いました。後日、作業していた収納つきサイドボードの扉にテープ張りしていた資料(ポスター)と扉の隙間(上部にほんの少し隙間があり、袋状になっていた)に身分証明書が挟まっていたのを発見しました。 | 身分証の金属クリップが外れやすいので、外れにくく、常に確認できる胸ポケットに付けるなど注意をするように指示・周知しました。 | 内部 |
| 171 | 社会保険事務所職員を名乗る者の来訪について | 事故等 | 神奈川 | 厚木 | 2010年3月～4月 | 2010年9月13日 | 「社会保険事務所」を名乗る者の来訪があり、「介護保険料を支払うように」との話をしてきたという事実があったことがお客様からのお電話により判明しました。 | お客様宅に「社会保険事務所」を名乗る男性2名が訪ね、「介護保険料」について、通常は年金から控除されるが、控除されていないため支払うようにとの話だったとのことでした。年金から控除されているはずなので、おかしいと思ったので、年金事務所に問い合わせたとのことでした。 | 1名 | | 0 | 現在似たような事件が東京等で起こっており、今回のケースも同様に詐欺と思われる旨お伝えしますと、「やっぱりそうか、思ったとおりだ」と納得されて、お電話を切られました。 | 平成22年9月10日、日本年金機構内部にお客様に注意喚起を促すように指示しました。平成22年9月16日、日本年金機構ホームページに、不審電話及び不審な訪問に関する注意喚起を促すコーナーを作成しました。 | 事件等 |
| 172 | 社会保険庁職員等を装った不審電話について | 事故等 | 北海道 | 新さっぽろ | 2010年9月15日 | 2010年9月15日 | お客様のご自宅に、社会保険庁を名乗る相手から、不審な電話があったと電話がありました。 | お客様のご自宅に、社会保険庁のアオキと名乗る相手から、「高額療養費の給付金を振り込みたいので、近くの大型スーパー等のATMに行き操作をしてほしい。今日中であれば振込みが間に合う。書類は後日送るので提出してほしい」との電話がありました。不審と思い問い詰めたところ、上司から電話をさせると電話をきられました。その際、携帯番号を覚えてしまったとのことでした。 | 1名 | | 0 | 年金事務所から社会保険庁を名乗って電話をすることはなく、また、道内で同様事例が発生していることを説明し、個人情報等の回答はしないよう注意喚起をしました。併せて、警察へ相談するよう説明しました。 | 平成22年9月10日、日本年金機構内部にお客様に注意喚起を促すように指示しました。平成22年9月16日、日本年金機構ホームページに、不審電話及び不審な訪問に関する注意喚起を促すコーナーを作成しました。 | 事件等 |
| 173 | 旧社会保険事務所代表番号を使った勧誘電話の件について | 事故等 | 熊本 | 八代 | 2010年9月17日 | 2010年9月17日 | 一般市民の方から「マンション購入勧誘の電話があり断ったら脅しをかけられた」との相談があったと警察より電話がありました。 | マンション業者の電話番号が表示されていたので、その電話番号に警察から電話をしたところ、旧八代社会保険事務所にかかり、新電話番号が案内されたので電話をかけたとの事でした。上記のように他者の電話番号を表示させて電話をかける事例は前例があるとのことでした。 | 1名 | | 0 | 今後同様の状況が発生した場合の対外対応を統一し、所内徹底しました。 | 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 |
| 174 | 不審電話について | 事故等 | 北海道 | 札幌西 | 2010年9月21日 | 2010年9月21日 | お客様より、「社会保険庁を名乗る電話があり、確認のための電話をした」とのお申出がありました。 | 「社会保険庁」を名乗る電話があり、配偶者様の口座番号の確認をしたいとの話がありましたが、「本人に全部任せているのでわからない」と答えて電話を終了したとのことでした。 | 1名 | | 0 | 年金事務所から電話をした事実は無いため、不審電話の可能性のあることを伝え、今後、同様の電話があっても口座番号等の個人情報を回答しないよう注意を促しました。 | 平成22年9月10日、日本年金機構内部にお客様に注意喚起を促すように指示しました。平成22年9月16日、日本年金機構ホームページに、不審電話及び不審な訪問に関する注意喚起を促すコーナーを作成しました。 | 事件等 |