

平成23年1月7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11月分)について

平成22年11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11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、11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183件のうち、公表可能な163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183件を対象としています。

1 事務処理区分別件数

- | | |
|---|--------------|
| (1) 受付時の書類管理誤り | 1 件 (0.5%) |
| 〔郵送や窓口で受領した書類の担当部署への回付漏れ等、受付時の誤り〕 | |
| (2) 確認・決定誤り | 61 件 (33.3%) |
| 〔届書内容の確認誤り、金融機関等のコード記入誤り等、事実関係の誤認や法令の適用誤り〕 | |
| (3) 未処理・処理遅延 | 27 件 (14.8%) |
| 〔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 | 15 件 (8.2%) |
| 〔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 | 8 件 (4.4%) |
| 〔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 | 31 件 (16.9%) |
| 〔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 | 4 件 (2.2%) |
| 〔窓口、電話等での制度説明誤り、申請書等の指示誤り等、相談時の誤り〕 | |
| (8) 受理後の書類管理誤り | 6 件 (3.3%) |
| 〔受理した申請書、添付書類の紛失等〕 | |
| (9) 記録訂正誤り | 2 件 (1.1%) |
| 〔別人の記録を訂正、別人の記録を統合〕 | |
| (10) 事故等 | 28 件 (15.3%) |
| 〔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 183 件 (100.0%)

2 制度等別件数

(1) 厚生年金適用関係	42 件 (23.0%)
(2) 厚生年金徴収関係	6 件 (3.3%)
(3) 国民年金適用関係	16 件 (8.7%)
(4) 国民年金徴収関係	33 件 (18.0%)
(5) 年金給付関係	59 件 (32.2%)
(6) 船員保険関係	0 件 (0.0%)
(7) その他	27 件 (14.8%)

合計 183 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)	6 (0)	6 (1)	2 (0)	16 (1)	0 (0)	3 (1)	0 (0)	0 (0)	42 (5)
厚生年金 徴収関係	0 (0)	4 (2)	0 (0)	1 (0)	0 (0)	1 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	6 (2)
国民年金 適用関係	0 (0)	8 (0)	2 (0)	3 (0)	1 (0)	2 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	16 (0)
国民年金 徴収関係	1 (1)	8 (0)	11 (1)	2 (0)	3 (0)	7 (2)	0 (0)	0 (0)	1 (0)	0 (0)	33 (4)
年金給付 関係	0 (0)	32 (6)	8 (0)	3 (0)	2 (0)	5 (0)	4 (0)	3 (0)	1 (0)	1 (0)	59 (6)
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)	27 (3)	27 (3)
計	1 (1)	61 (10)	27 (1)	15 (1)	8 (0)	31 (3)	4 (0)	6 (1)	2 (0)	28 (3)	183 (20)

(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	131 件 (71.6%)
〔 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	3 件 (1.6%)
〔 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	20 件 (10.9%)
〔 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	29 件 (15.9%)
〔 不正行為、不適正な事務処理、事故等 〕	

合計 183 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 (1)	60 (10)	7 (0)	14 (1)	8 (0)	31 (3)	4 (0)	4 (0)	2 (0)	0 (0)	131 (15)
適用・認識誤り	0 (0)	1 (0)	1 (0)	1 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	3 (0)
届書等の放置	0 (0)	0 (0)	19 (1)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	1 (0)	0 (0)	0 (0)	20 (1)
その他	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	1 (1)	0 (0)	28 (3)	29 (4)
計	1 (1)	61 (10)	27 (1)	15 (1)	8 (0)	31 (3)	4 (0)	6 (1)	2 (0)	28 (3)	183 (20)

(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	37 (4)	6 (2)	14 (0)	25 (3)	49 (6)	0 (0)	0 (0)	131 (15)
適用・認識誤り	0 (0)	0 (0)	0 (0)	1 (0)	2 (0)	0 (0)	0 (0)	3 (0)
届書等の放置	4 (0)	0 (0)	2 (0)	7 (1)	7 (0)	0 (0)	0 (0)	20 (1)
その他	1 (1)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	1 (0)	0 (0)	27 (3)	29 (4)
計	42 (5)	6 (2)	16 (0)	33 (4)	59 (6)	0 (0)	27 (3)	183 (20)

(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	26 (2)	3 (0)	9 (0)	20 (3)	21 (4)	0 (0)	26 (3)	105 (12)
1万円未満	0 (0)	1 (1)	1 (0)	4 (0)	2 (1)	0 (0)	0 (0)	8 (2)
1万円以上 5万円未満	1 (0)	1 (1)	2 (0)	4 (0)	7 (1)	0 (0)	1 (0)	16 (2)
5万円以上 10万円未満	2 (0)	0 (0)	2 (0)	3 (0)	3 (0)	0 (0)	0 (0)	10 (0)
10万円以上 50万円未満	3 (1)	0 (0)	0 (0)	1 (1)	16 (0)	0 (0)	0 (0)	20 (2)
50万円以上 100万円未満	6 (1)	0 (0)	1 (0)	1 (0)	4 (0)	0 (0)	0 (0)	12 (1)
100万円以上 500万円未満	3 (1)	1 (0)	1 (0)	0 (0)	6 (0)	0 (0)	0 (0)	11 (1)
500万円以上	1 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	1 (0)
計	42 (5)	6 (2)	16 (0)	33 (4)	59 (6)	0 (0)	27 (3)	183 (20)

(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)	20	13,726,860	686,343
未払い (年金等の額を少なく支払った件)	22	18,080,336	821,833
過徴収 (保険料金額を多く徴収した件)	8	867,012	108,377
未徴収 (保険料金額を少なく徴収した件)	18	8,462,175	470,121
誤還付 (保険料金額を誤ってお返しした件)	3	446,900	148,967
その他	7	4,394,218	627,745
計	78	45,977,501	589,455

(注 1) 「表 5 事務処理誤り等による事象別一覧表」は、「表 4 事務処理誤り等による影響額別一覧表」の「影響額なし」以外の内訳を表示した。

(注 2) 「総額 (円)」は、事務処理誤り等によって年金や保険料徴収額等に影響のあった額の合計金額を表示した。

(注 3) 「その他」の内訳は以下のとおりである。

未徴収と過払いがある件	1 件	320,491 円
未徴収と過徴収がある件	2 件	922,068 円
未払いと過徴収がある件	1 件	1,347,512 円
未払いと過払いがある件	2 件	1,774,147 円
詐欺による被害	1 件	30,000 円

6 事務処理誤り等の判明契機

(1) 日本年金機構内部で判明	47 件 (25.7%)
(2) 日本年金機構外部からの通報等により判明	113 件 (61.7%)
(3) その他 (事件・事故等)	23 件 (12.6%)

合計 183 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11月分の事務処理誤り等一覧(1～47ページ)

1. 厚生年金適用関係		1 P	整理番号	1 ~ 37
2. 厚生年金徴収関係		12 P	整理番号	38 ~ 41
3. 国民年金適用関係		13 P	整理番号	42 ~ 57
4. 国民年金徴収関係		18 P	整理番号	58 ~ 86
5. 年金給付関係		26 P	整理番号	87 ~ 139
6. その他		42 P	整理番号	140 ~ 163

(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	別人の基礎年金番号による厚生年金資格取得処理等について	確認・決定誤り	福島	相馬	2004年7月12日	2010年9月3日	○機構本部記録管理部から「ねんきん定期便の作成処理に係る被保険者記録の確認対象者一覧表」が年金事務所に送付され、重複記録等の内容を調査しましたところ、平成16年7月に旧相馬社会保険事務所において資格取得処理を行った厚生年金記録を、別人の基礎年金番号で入力していたことが判明しました。	○平成16年7月に、本来資格取得届(被保険者A様)に基礎年金番号ではない年金手帳番号が記載されている場合、基礎年金番号を十分に確認し資格取得処理すべきところ、同姓同名、同一生年月日の別人である被保険者B様の基礎年金番号を使用し、資格取得処理してしまったため、平成16年11月に被保険者A様が提出された国民年金第3号特例届により、被保険者B様の国民年金資格記録が訂正され、国民年金保険料の還付が発生し、被保険者B様の国民年金保険料の還付金を被保険者A様が受けることになってしまいました。 ○その原因は、氏名索引による基礎年金番号の確認を行った際に、住所や厚生年金加入歴等の十分な確認を行わなかったためです。	2名	誤還付	317,600	○担当者が基礎年金番号を誤って登録している被保険者A様及び被保険者A様が現在勤務する事業主様と面談し、お詫びのうえ、経過説明を行いました。誤って交付した年金手帳は返却を受けました。また、国民年金の資格関係並びに本来支払いすべきでない保険料還付金の返納については、所定の手続き(債権告知)が整い次第改めて連絡することで了承を得ました。分割納付の申出があり、返納中です。 ○被保険者B様には連絡が取れなかったため、文書にてお詫び及び顚末説明を送付しました。 ○被保険者B様より電話があり、お詫びのうえ、説明及び今後の手続き等の依頼を行い、了承を得ました。	○幹部会で当該事象を説明し、事務所で取扱う受付書類審査の全般について適正な確認と複数人での点検を行うよう全職員に周知しました。	内部	
2	老齢年金の受給権確認・説明誤りに伴う誤った国民年金任意加入処理について	確認・決定誤り	愛媛	松山西	2008年10月27日	2010年6月30日	○国民年金高齢任意加入中のお客様が、保険料納付相談のため年金事務所へ来所されました。 ○資格記録を確認しましたところ、厚生年金加入期間と共済組合加入期間を合わせると240月以上あり、60歳時点ですでに老齢厚生年金の受給資格を満たしていることが判明しました。	○老齢年金の受給資格が不足しているとして、旧社会保険事務所で国民年金任意加入申請書を受付し、同時に65歳以降についても国民年金の高齢任意加入をする処理を行いました。お客様は、平成20年10月分から平成21年7月分まで国民年金保険料を納付されていました。 ○本来、国民年金任意加入手続き時に提出された、国家公務員共済加入期間確認通知書と厚生年金加入記録を照合し受給資格があると判断すべきところ、確認を十分に行わず受給資格がないと誤認したことによるものです。 ○また、審査時においてもそのことに気づかず、審査が不十分であったことによるものです。	1名	過徴収	43,980	○担当者がお客様にお詫びし、今回の事象を説明しました。なお、国民年金任意加入分については了承され、高齢任意加入分については保険料還付を行うことで了承を得ました。年金給付に係る時効分の取扱いについて機構本部と協議することとしました。 ○機構本部からの回答により、機構本部に、文書にて支払い依頼を行ないました。お客様相談室長がお客様に結果を説明しました。後日の支払いについて了承を得ました。	○課内会議において、当該事象を説明し、受給資格要件の確認はチェックシート等を活用し、確実に行うよう指示しました。	○また、年金額の試算も含め、複数のチェックをするよう改めて周知徹底を図りました。	外部
3	70歳以上被用者該当・不該当届の報酬月額入力誤りによる在職老齢年金の過払いについて	確認・決定誤り	岐阜	大垣	2008年1月25日	2010年10月12日	○年金相談窓口に来訪された社会保険労務士より、「今回、受託事業所の被用者の方のところに、在職老齢年金支給額が大幅に減額された振込通知書が届いた」とのお問合せがありました。 ○確認しましたところ、70歳以上被用者該当・不該当届の報酬月額入力誤りが判明しました。	○本年の報酬月額算定において、該当者様の被用者記録上、平成20年・21年度含めて被用者算定届「70歳以上被用者厚生年金保険算定基礎・月額変更・賞与支払額届」が未提出であることが判明しました。 ○標準報酬月額が200万円である3年度分の届を受理し、年金事務所で入力処理しました。 ○確認しましたところ、該当者様について、70歳到達(平成19年12月)により平成20年1月に「70歳以上被用者該当・不該当届」(報酬月額150万円)が提出され、本来150万円を入力すべきところを15万円と誤って入力しました。この誤りにより、平成20年1月から平成22年8月までの間、年金の過払いが生じたことが判明しました。	1事業所1名	過払い	5,065,002	○所長・お客様相談室長・担当課長がご本人様のお勤め先を訪問し、お詫びのうえ、経過等について説明しました。 ○また、今後の返納方法等について説明し、各期支払額の2分の1内払調整返済することで了承を得ました。	○入力ミスを防止するためダブルチェックを再度徹底することを確認し、特に審査段階において、見誤りやすい数字・桁数の多い数字には赤線で下線を引き、入力者・処理結果確認者に十分注意するよう指示しました。	○70歳以上被用者該当・不該当及び70歳以上被用者厚生年金保険算定基礎・月額変更・賞与支払額届の審査・入力にあたっては、窓口装置で資格記録を確認のうえ、処理するよう再度確認しました。	外部

整理 番号	件名	事故 等の 区分	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明 原因
4	保険料等 還付請求 書の登録 誤りについ て	確認・決定誤り	福井	事務 センター	2010年10月8日	2010年11月1日	○ A事業所より、平成22年9月14日に提出した保険料等還付請求書は平成22年10月14日に支払われたが、平成22年10月29日に再度支払われたとの連絡が年金事務所にありました。 ○ 確認しましたところ、平成22年9月17日登録分(エラーとなったもの)を再登録すべきところ、誤ってすでに支払済の分(平成22年9月3日、平成22年9月21日登録)を再登録していたことが判明しました。	○ 事務センターにて入力担当者に確認しましたところ、平成22年10月7日に機構本部より、郵便番号の - (ハイフン)入力漏れのためエラーとなり、支払いできなかったデータについて連絡がありました。 ○ 本来であればエラーとなっていた平成22年9月17日登録分の再登録が必要でしたが、誤って聞き取り、平成22年9月3日及び平成22年9月21日登録分を平成22年10月8日に再登録していたことが判明しました。 ○ またその際に、エラーデータの一覧を確認したうえで再登録すべきところ、確認しておらず、再登録の決裁も行われていませんでした。 ○ 以上により、平成22年9月3日及び平成22年9月21日分の過払い、平成22年9月17日分の未払いが生じていることが判明しました。	6事業 所4名	その他	867,636	○ 未払いとなっていた平成22年9月17日分は再登録しました。 ○ 過払いにつきましては、担当者が事業所及びお客様へお詫びのうえ、経過説明し、返納金納入告知書が作成された時点で再度連絡することを伝えました。 ○ 担当者が事業所及びお客様へ電話連絡のうえ、返納金納入告知書を送付しました。	○ 訂正等の入力をした場合は必ずグループ長の決裁を受けるよう、グループ内の職員に徹底を指示しました。 ○ グループ長会議で各グループ長に報告するとともに、全職員に回覧により周知しました。	外部
5	資格喪失 届にかかる 保険証 回収区分 の処理漏 れについ て	確認・決定誤り	青森	事務 センター	2010年4月6日	2010年11月5日	○ 全国健康保険協会より、「4月分レセプト(診療報酬明細書)について、資格喪失後に受診していた医療機関に連絡したところ、医療機関より、保険証を確認しているとお申出があった」との連絡がありました。 ○ 確認しましたところ、FD資格喪失届の保険証未回収処理がされていないことが判明しました。	○ 年金事務所に提出されたFD資格喪失届を一括処理しましたところ、FD届はシステム上、全件保険証が添付として自動処理されるため、保険証未回収の場合は、回収年月日登録処理票を起票し、未回収登録すべきところ、処理票の起票・入力を怠ったため、未回収でありながら、回収済の登録をしたものです。	1事業 所	—	。	○ 担当者が医療機関院長あてに電話連絡し、お詫びのうえ、今回の事務処理誤りの経過を説明しましたが、了解頂けず文書での謝罪又は当該医療機関あて訪問し謝罪することを求められました。ブロック本部と協議し、医療機関院長あてにお詫びの手紙を送付し、了承を得ました。 ○ また、当該事業主様あてに電話でお詫びのうえ、説明し、了承を得ました。FDでの資格喪失届の際も未回収の場合は回収不能届を提出頂くよう依頼しました。	○ 朝礼で事象を報告し、保険証回収リストと回収済保険証を突合し、即時に回収登録処理フォーマットにより処理票を作成し、入力委託を行う流れとすることを職員に周知徹底しました。	外部
6	資格取得 届の入力 処理誤り について	確認・決定誤り	大阪	淀川	2010年11月1日	2010年11月8日	○ A事業所より全国健康保険協会に、覚えのない方の健康保険被保険者証が届いたとの連絡があり、当年金事務所に連絡がありました。 ○ 確認しましたところ、B事業所の資格取得届の入力を誤ってA事業所として入力処理していたことが判明しました。	○ B事業所の資格取得届を受付け、入力処理を行いました。その際、事業所整理記号を見誤り、A事業所分として入力しました。 ○ 届書には事業所整理記号は記入されていましたが、事業所番号の記入がなく、見誤った事業所整理記号(A事業所)の事業所番号を記入・入力し、事業所名称の確認を怠っていました。 ○ 入力後の確認チェックは処理結果リストと照らし合わせて行いますが、リストには事業所名称が載らないため、この段階では誤りが発見できませんでした。	2事業 所2名	—	。	○ 事務センターにおいてA事業所の誤った入力を取り消し、改めてB事業所の入力処理を行いました。 ○ 担当者がA事業所に電話にてお詫びしましたところ、お詫びの文書が送付された後に健康保険被保険者証を返却するとのことでしたので、A事業所あてにお詫びの手紙を送付しました。 ○ A事業所より健康保険被保険者証の返却がありました。 ○ 担当者がB事業所に電話にてお詫びし、訪問のうえ説明し、了承を得ました。	○ 課内会議において当該事象を説明し、資格取得届の入力処理の際は、事業所整理記号のみならず、事業所番号・事業所名称を必ず確認するよう指示しました。	外部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位：円)	対応	対策	判明原因
7	被保険者資格取得届の入力誤りについて	確認・決定誤り	長野	飯田	2010年9月3日	2010年11月22日	○保険料控除の確認をしていた事業所より、「8月に資格取得した2名分の保険料が合わない」との照会がありました。 ○確認しましたところ、提出された資格取得について、他の適用事業所で資格取得届を入力していることが判明しました。	○事業所から提出された適用関係の届書は、年金事務所で審査し、事務センターで入力を行っていますが、今回の届書については事業所整理記号の記載がなく、当所で補正する際に「適用事業所名簿」で確認しますが、確認の際に見誤って事業所整理記号を記載したことによるものです。 ○また、入力において事務センターでの委託業者の作業時において入力した事業所記号による事業所名称と、届書に記載されている事業所名称の確認を漏らしてしまったことによるものです。	2事業所2名	その他	643,920	○担当課長が事業所に電話し、お詫びのうえ、経過説明をしました。また、正しく処理した通知書を持参のうえ、改めて訪問させていただくこととしました。 ○担当課長が資格取得確認及び標準報酬決定通知書を持参のうえ事業所を訪問し、再度お詫びのうえ、誤った健康保険被保険者証の回収と保険料請求及び還付(相殺)の説明をし、了承を得ました。	○課内で今回の誤り発生の原因検証を行い、各々問題意識を持ち再発防止に努めるよう指示しました。 ○朝ミーティングにおいて、事務処理誤りの詳細を全課員に伝え、再度届書審査処理の徹底と思い込みによる処理の禁止を周知しました。	外部
8	賞与支払届の入力漏れについて	未処理・処理遅延	大阪	東大阪	2006年12月1日～2007年1月15日	2010年8月19日	○他年金事務所より、ねんきん定期便関係で、平成18年12月の賞与支払届の確認の電話がありました。 ○届書を確認しましたところ、賞与支払届の入力漏れが判明しました。 ○また、ねんきん定期便の照会文書に対し、平成22年7月に「該当届見当たりません」と誤った回答をしていることも判明しました。	○平成18年10月で定年後再雇用により整理番号が変更していましたが、事業所からの記載は変更前の整理番号であったため、入力エラーとなり、その後のエラーリストの確認・入力が漏れたものと思われます。 ○ねんきん定期便の照会においても、変更後の整理番号が記載されていたため、整理番号のみで調査し、氏名等の確認を怠ったため、誤った調査結果を回答したものです。	1事業所1名	その他	320,491	○担当者がご本人様に電話しましたところ、お詫び文書を自宅に送付してもらえばよいとのことでした。 ○お詫びの手紙及び返納金の説明文を送付しました。お客様より電話があり、文書の内容について、再作成の要望がありました。返納金は年金による調整で了承を得ました。事業所様にも経過等説明し、了承を得ました。 ○お詫びの手紙、返納金の内訳明細、返納方法申出書等を送付しました。 ○返納方法申出書の返送がありました。ご本人様に電話にて再度お詫びし、了承を得ました。 ○賞与支払届を入力し、機構本部支払部あてに返納方法申出書を進達しました。	○課内会議にて事象を説明し、賞与支払届に限らず、入力時のエラーは複数の目で内容確認を行い、入力漏れがないよう周知しました。 ○また、調査時は必ず氏名による確認を行うことの再徹底を行いました。	内部
9	厚生年金関係届書の受付時の書類管理誤りについて	未処理・処理遅延	神奈川	事務センター	2010年3月26日	2010年10月20日	○職員から、事務センター倉庫内において、未開封の封書(宅配便)を発見したとの報告がありました。 ○確認しましたところ、A事業所の健康保険・厚生年金被保険者資格喪失届1件、厚生年金保険被保険者住所変更届1件の計2件が入っており、未処理であることが判明しました。	○宅配業者より受け取った後、直ちに書類受付を担当する職員に引き渡すところ、いったん不要物品を保管するダンボール箱に置いてしまったため、そのまま倉庫に格納されたと思われます。	1事業所2名	未徴収	670,707	○担当者がA事業所を訪問し、担当者様にお詫びのうえ、経過説明を行い、通知書を手渡しました。資格喪失処理に伴う遡及保険料額の告知額への充当については、増減内訳書を同封して詳細を示すことで了承を得ました。	○担当グループ長及び職員で再発防止策について協議し、宅配	

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
11	賞与支払届入力漏れについて	未処理・処理遅延	東京	武蔵野	2010年1月8日	2010年10月21日	○処理済の届書を製本するときに、未処理となっている届書があることが判明しました。	○支払届がA事業所で作成した書式で、不備があり、一覧表と記載され、年金事務所の受付印も押されていなかったために未入力で、支払届総括表の添付書類として返戻され、年金事務所に返戻された書類は入力不要の総括表として保管されていました。 ○受付簿への登録はされましたが、審査が適切に行われなかったため、返戻されずに事務センターへ送付してしまいました。 ○事務センターでも仕分けの段階で届書としてみなさず、添付書類として入力不要の総括表にあわせてしまいました。	1事業所1名	未徴収	33,098	○担当課長よりA事業所に電話し、お詫びのうえ、今後入力後に保険料が発生することもお伝えし、了承を得ました。すでに提出している届書はお返しして、正式な届書にて再度提出いただくようお願いしました。 ○A事業所より賞与の届書を受領しました。担当者が電話にて、入力処理され、保険料の発生する時期をお伝えしました。	○職員に対して、今回の事象を説明し、審査を確実にを行い、返戻漏れのないように、指示しました。	内部
12	被扶養者(異動)届の入力漏れについて	未処理・処理遅延	東京	事務センター	2010年10月5日	2010年10月20日	○事業所の担当者様より、当該事業所の被保険者様から提出された3名様分の被扶養者(異動)届のうち、配偶者様の健康保険被保険者証が届かないとの連絡が年金事務所にありました。 ○確認しましたところ、事務センターで3名様分の届出のうち、配偶者様分が入力漏れとなっていることが判明しました。	○入力を担当した職員が3名様分の被扶養者(異動)届を処理した際、配偶者様分の入力を漏らしました。 ○処理結果のチェックにおいても気づかず、複数名でのチェックについても行っていなかったことが原因です。	1事業所	—	0	○担当者が事業所の担当者様に当該事象を説明し、お詫びしました。改善報告書の提出を希望されました。 ○事務センターより年金事務所へ改善報告書を送付し、年金事務所から改善報告書を事業所あてに送付しました。	○職員に当該事象を説明し、入力画面の確認と、複数名でのチェックの徹底を図るよう申し合わせました。	外部
13	資格喪失届の入力漏れについて	未処理・処理遅延	東京	武蔵野	2008年6月3日	2010年11月15日	○A事業所に「被保険者1名(B様分)にかかる算定基礎届が提出されていない」旨の通知文書を送付しましたところ、「既に2年前に喪失届を提出している」との連絡がありました。 ○確認しましたところ、平成20年6月にB様分の資格喪失届が提出されており、未入力であることが判明しました。	○平成20年6月に事務センターにおいて入力処理をしたA事業所の資格喪失届のうち、1件だけが未入力のまま、旧社会保険事務所に送付され、その後チェックされ未入力であるため担当者に渡したと思われます。 ○本来であれば未入力の届書については担当者が事象を確認して入力するところ、年金裁定中のため入力できず、処理済扱いと誤認され、そのまま保管されてしまったと思われます。また、平成21年度算定基礎届の記載は空欄であり、処理は保険者算定となっていたため、判明しませんでした。	1事業所1名	その他	1,347,512	○担当者がA事業所に電話連絡し、状況を説明し、お詫びをしました。また、過徴収となっている保険料につきましては、次回の保険料で相殺することで了承を得ました。 ○決定通知書は、入力処理を行い、A事業所あてに発行しました。 ○担当者がB様に電話し、お詫びのうえ、事象を説明し、差額分の年金額の支給時期をお伝えし、了承を得ました。	○朝礼で当該事象を説明し、事務センターからの未入力での返戻分についてはチェック後、未処理の届書は確実に担当者に引継ぎ、年金事務所で入力後の件数確認を行い、漏れが生じないように指示を徹底をしました。 ○また、受付処理簿内の通知書発明日欄により、進捗管理を確実に行うよう徹底しました。	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
14	70歳以上被用者算定基礎届の誤入力について	入力誤り	兵庫	事務センター	2009年7月17日	2010年8月24日	○事業所から平成22年度の70歳以上被用者算定基礎届の提出があり、従前の標準報酬月額が極端に低いため、確認しましたところ、平成21年度の70歳被用者算定基礎届を誤入力していることが判明しました。	○平成21年度70歳以上被用者算定基礎届において、報酬月額2622千円と入力すべきところ、262千円と誤入力しました。 ○リストのチェック時においても、入力誤りに気付かなかったものです。	1事業所1名	過払い	1,935,483	○担当者が事業所の担当者様に電話にてお詫びのうえ、説明しました。 ○担当者が事業所に赴き、当該年金受給者様と面談し、お詫びのうえ、事象の説明をしました。年金の過払いことについては、いきなり言われてもどう判断したらよいかわからないので、今日は説明を聞くだけで、後日連絡するとのことでした。 ○担当者が事業所に赴き、当該年金受給者様と面談しました。当該年金受給者様から、「ミスの発生報告書」「過払いとなった税金等が全て返還されるまでの保証文書」「年金額の清算明細書」の3点の書類を求められ、後日お渡しすることとしました。 ○担当者が文書を持参して事業所に赴き、当該年金受給者様と面談しました。年金の過払い、返納について了承を得ました。返納方法申出書をお渡しし、提出を依頼しました。 ○当該年金受給者様より返納方法申出書、申立書の提出がありました。機構本部支払部に返納申出書を送付し、12月定期での処理を依頼しました。平成21年度70歳以上被用者算定基礎届の訂正入力を行いました。	○担当職員に事象を説明し、入力後、記録管理システムに表示される標準報酬月額の目視確認の徹底を指示しました。また、担当者等に事象を説明し、注意喚起しました。 ○審査の時点で標準報酬月額を記入する際には、報酬月額が百万円を超えている場合は、入力する報酬月額を丸印で囲むこととしました。	内部
15	被保険者資格取得届の入力誤りについて	入力誤り	東京	事務センター	2010年10月20日	2010年10月28日	○入力処理の確認を行っていた年金事務所より、被保険者資格取得届の処理において、被保険者整理番号が誤って入力されているとの連絡があり、判明しました。	○委託業者が被保険者資格取得届を入力する際、本来は最終払い出し整理番号を確認のうえ入力するところ、確認作業を行わず、整理番号を見間違って入力したことが原因です。	1事業所	—	0	○担当者が事業所の担当者様に電話し、被保険者番号の入力誤りについてお詫びし、番号の取消及び欠番になってしまうことについて説明させていただき、了承を得ました。 ○委託業者に対し、要領・マニュアルに基づく作業手順の徹底を確認し、事故防止策の指示と、品質の確保を要請しました。	○朝礼で工程管理者から事故発生の連絡と、入力担当者全員に対して注意喚起を行いました。加えて、今回の事象について回覧にて周知を図りました。	外部
16	健康保険・厚生年金保険資格取得届の入力誤りについて	入力誤り	岐阜	事務センター	2007年5月14日	2010年11月2日	○A様から、「ねんきん定期便に記された報酬月額が給与明細書と異なっている」とのお申出がありました。 ○確認しましたところ、報酬月額の入力誤りが判明しました。	○事業所から届けられたA様の資格取得届に記載された報酬月額を誤入力したものです。 ○また、決裁時においても見落としたことが原因です。	1事業所	未徴収	707,721	○担当者が事業所に訪問し、事業主様にお詫びのうえ、経緯を説明し、了承を得ました。 ○訂正処理入力をしました。	○資格取得届の報酬欄が一定以上の金額については、審査段階でマーカーにより明確にし、決裁でのダブルチェックの徹底を図ることを確認しました。	外部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明原因
17	厚生年金被保険者資格取得届の取得区分の入力誤りについて	入力誤り	大阪	福島	2010年6月15日	2010年11月2日	○ご本人様より全国健康保険協会あてに、「健康保険被保険者証が全国健康保険協会と国民健康保険組合の2種類交付されている」との電話連絡があったと、全国健康保険協会から当所に連絡がありました。 ○確認しましたところ、厚生年金被保険者資格取得届の取得区分の入力誤りが判明しました。	○事業所より提出された被保険者資格取得届について、取得区分を本来国民健康保険組合とすべきところ、全国健康保険協会として誤って入力してしまったことによるものです。 ○また、その後の確認作業、決裁においても入力誤りに気付かなかったことによるものです。	1事業所1名	過徴収	67,536	○適用調査課長が事業所担当者様に電話連絡し、経過説明を行い、お詫びしたうえで、保険料還付金、被保険者整理番号の変更、誤った決定通知書の差替え、被保険者証の返却について了承を得ました。 ○適用調査課長がご本人様に電話連絡し、経過説明を行い、お詫びしたうえで、全国健康保険協会の健康保険被保険者証の返却について了承を得ました。 ○適用調査課長が全国健康保険協会あてに電話連絡し、経過説明を行うとともに、お詫びしました。	○課内会議において事象を説明し、入力確認の際には、取得区分の内容も確認するよう徹底しました。	外部
18	被保険者資格取得届の入力誤りについて	入力誤り	東京	事務センター	2010年11月10日	2010年11月10日	○委託業者の工程管理者からA事業所の被保険者資格取得届の処理をしましたところ、被保険者整理番号を誤って処理したとの連絡があり、入力誤りが判明しました。	○委託業者の入力担当者が、作業手順に基づく確認を漏らしたため、届書に記載されていた番号と異なる被保険者整理番号を払い出して処理をしたことが原因です。	1事業所	—	0	○担当者が事業所の担当者様に連絡し、被保険者整理番号を誤って1番飛ばして処理をしてしまったこととお詫びし、了承を得ました。また、このに伴う被保険者整理番号の取消しや欠番の処理は行わないで、1番飛ばした被保険者整理番号は空きの状態でよいとのことでした。	○委託業者に対し、要領・マニュアルに基づく作業手順の徹底を確認し、事故防止策の指示と、品質の確保を要請しました。 ○委託業者では、工程管理者から入力者本人に対して作業手順の確認並びに作業手順の遵守を徹底するよう厳重注意を行いました。 ○朝礼で工程管理者から事故発生の連絡と、入力担当者全員に対して注意喚起を行いました。加えて、今回の事象について文書にて周知しました。	内部
19	送付文書への電話番号誤記載について	通知等の作成誤り	東京	品川	2010年11月1日	2010年11月2日	○発送した算定基礎届未提出者一覧表に同封した案内文書差出人欄の、当所代表電話番号が誤って記載されていることを担当課長が発見し、送付文書への電話番号誤記載が判明しました。	○厚生年金適用調査課において、送付物の点検・封入・発送といった一連の作業が行われました。作業時点で複数の職員による確認を実施しましたが、電話番号の誤りには気がつかないまま発送に至りました。 ○前日の作業報告を受けていた際に、担当課長が電話番号の誤りに気付き、直ちにその場で誤って記載した番号に電話しましたところ、A事業所であることが判明しました。	1事業所944件	—	0	○担当課長がA事業所の担当者様と面談し、お詫びのうえ、事情を説明し、今後の対応をお伝えし、了承を得ました。 ○全送付先に電話を入れて訂正を行い、約600件近くの事業所に連絡をとることができました。これらの対応の中から、事業所より誤った電話番号に既に連絡されていたことも判明しました。 ○電話連絡で確実に未然防止できたと判断する事業所を除き、改めて訂正文書を発送しました。 ○担当課長がA事業所の担当者様に連絡しました。今後再び同じ誤りを絶対に繰り返さないことや、以前から引き続き間違い電話が発生していたことから、現時点で想定される他の可能性についても再確認を徹底することをお話されました。その後の対応状況等について報告しました。対応としては十分であるとのことでした。	○いかなる送付文書においても、複数職員の確認を経ることを改めて徹底しました。	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
20	年金事務所の電話番号の記載誤りについて	通知等の作成誤り	香川	高松東	2010年11月8日	2010年11月9日	○事業所から、「送付された文書に記載されているお問い合わせ先電話番号に電話をかけたところ、一般家庭につながる」との電話連絡がありました。 ○確認しましたところ、電話番号の記載誤りが判明しました。	○照会文書に、問合わせ先として高松東年金事務所の担当課名及び電話番号を記載して、294事業所に対して送付しました。 ○本来、同一電話番号であるべきところ、パソコンでの文書作成時の設定誤りにより、別番号に変換されていることが判明しました。誤った文書を送付したのは229事業所でした。 ○作成文書を送付前に複数で確認していなかったこと及び封入・封緘の際、事業所名以外は同じ内容であると思い込み、事業所名しかチェックしていなかったことが原因です。	229事業所 16家庭	—	0	○229事業所に対してお詫びと正しい「問合せ先」を送付しました。 ○誤って記載した電話番号の所有者に対し、電話連絡を取りました。16回線のうち3回線は現在未使用でした。10回線については、電話にて事情を説明のうえお詫びをし、3回線については、随時、電話連絡を取っていますが、不在で電話連絡が取れていませんので、引き続き連絡を取るよう努めていきます。	○朝礼等において全職員に当該事象を説明し、確認等は思い込みによることなく適切かつ確実に行うよう、全職員に周知徹底しました。	外部
21	健康保険・厚生年金保険標準賞与額決定通知書の誤送付について	誤送付・誤送信	京都	事務センター	2010年8月5日	2010年8月6日	○A税理士事務所から健康保険・厚生年金保険標準賞与額決定通知書が誤って送付されてきたとの電話がありました。 ○確認しましたところ、誤ってB事業所の健康保険・厚生年金保険標準賞与額決定通知書を送付していたことが判明しました。	○社会保険労務士等から1通の返信用封筒の添付で同時に複数の顧問先の届書の提出があった場合は、返信用封筒のコピーをそれぞれの届書にホッチキス留めして受付し、決定通知は当該届書に添付された返信用封筒に記載されているあて先に送付しています。 ○今回の事務処理誤りは、受付段階で返信用封筒のコピーを別事業所に誤ってホッチキス留めたために、発生したものです。	1事業所 6名	—	0	○担当者が、A税理士事務所へ赴き、お詫びのうえ、誤って送付した通知書を回収し、了承を得ました。 ○担当者がB事業所へ赴き、決定通知書を担当者様へお渡しし、お詫びし、了承を得ました。	○受付の際、送付封筒に同封されていた届書の事業所名を記載し、返信用封筒コピーを届書に添付する際に突合せを行うこととしました。	外部
22	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	千葉	事務センター	2010年9月14日	2010年10月15日	○社会保険労務士から、受託事業所でないA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誤送されたと文書により報告がありました。 ○確認しましたところ、誤送付したことが判明しました。	○届書を受付して仕分け作業を行った際、別事業所に添付されていた社会保険労務士の返信用封筒を誤ってA事業所に添付してしまったことによります。	2事業所	—	0	○担当者が社会保険労務士を訪問し、お詫びのうえ説明し、誤送付した決定通知書を回収しました。 ○A事業所を訪問しましたが、不在でした。お詫びの手紙を同封のうえ、通知書を送付しました。	○課内職員に対し当該事象を説明し、受付・仕分作業の際には細心の注意を払い、返信用封筒が添付されていた場合には、糊代に事業所記号を記入するよう指示しました。また、発送においても事業所記号の確認を徹底するよう申し合わせました。	外部
23	健康保険・厚生年金保険資格取得確認及び標準報酬決定通知書の誤送付について	誤送付・誤送信	東京	港	2010年10月19日	2010年10月19日	○社会保険労務士から担当でない事業所分の「健康保険・厚生年金保険資格取得確認及び標準報酬決定通知書」が誤って送付されたとの連絡があり、通知書を誤送付していたことが判明しました。	○A、B事業所それぞれの「健康保険・厚生年金保険資格取得確認及び標準報酬決定通知書」を送付する段階において、						

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
24	領収済通知書、保険料納入告知額・領収済額通知書の誤送付について	誤送付・誤送信	東京	事務センター	2010年10月21日	2010年10月25日 2010年10月27日 2010年10月28日 2010年11月1日	別送を希望している事業所から、郵送にて届いた保険料納入告知額・領収済通知書、領収済通知書に別事業所分が封入されていたとの連絡が3つの年金事務所にありました。	- 別送の引抜き作業はリストに記載されている「事業所記号」、「事業所番号」をもとに2名1組で読み合わせを行っており、また、抜き間違いが想定される事から、照合封入時は別の作業員が2名1組で再度読み合わせを行うこととされています。 - 発送スケジュールの管理不足により発送期限が迫っていたために、1名で照合・封入を完結させていたことが原因です。	8事業所	—	0	- 担当者が4事業所に電話にてお詫びのうえ、説明し、郵送にて返送していただけるとお申出があり、後日回収し、正しいものを送付しました。 - 担当者が1事業所に連絡しましたが、連絡がつきませんでした。後日転居先不明で年金事務所へ戻されました。 - 担当者が3事業所を訪問し、お詫びのうえ、説明し、2事業所より納入告知書を回収しました(1事業所には送付していませんでした)。後日、正しいものを送付しました。	委託業者に今回の事象を説明し、事故防止を強く要請しました。	外部
25	増減内訳書・算出内訳書の誤送付について	誤送付・誤送信	東京	事務センター	2010年10月22日	2010年10月26日	- 事業所から郵送にて届いた増減内訳書・算出内訳書に別事業所分が封入されていたとの連絡が年金事務所にありました。 - 確認しましたところ、増減内訳書・算出内訳書の誤送付が判明しました。	委託業者が発送リストをもとに増減内訳書の引き抜き及び宛名シールの作成を行い、発送準備をした後、封筒に封入する際には「事業所記号」と「事業所番号」との確認は必修事項となっていますが、封入封緘作業の最終チェックを行うにあたり、事業所名称が同一であったため、事業所記号と事業所番号との確認誤りにより発送したことによるものです。	2事業所	—	0	- 担当者がA事業所に電話にて、お詫びのうえ、説明し、担当者が事業所を訪問のうえ、別事業所分の増減内訳書及び算出内訳書を回収しました。 - 未送付先のB事業所につきましては、担当者が電話にてお詫びし、算出内訳書を送付しました。	委託業者に今回の事象を説明し、事故防止を強く要請しました。	外部
26	増減内訳書・算出内訳書の誤送付等について	誤送付・誤送信	東京	事務センター	2010年10月22日	2010年10月27日	- 事業所から郵送にて届いた増減内訳書・算出内訳書に別事業所分が封入されていたとの連絡が年金事務所にありました。また、算出内訳書の2枚目以降が届いていないと年金事務所へ連絡がありました。 - 確認しましたところ、増減内訳書・算出内訳書の誤送付及び一部の封入漏れが判明しました。	- 委託業者が発送リストをもとに増減内訳書の引抜き、宛名シールの作成を行い発送準備を行います。封筒に封入する際には「事業所記号」、「事業所番号」との確認は必修事項となっています。 - 算出内訳書については正しく封入されましたが、増減内訳書を確認誤りにより本来発行のないA事業所に対してB事業所分の増減内訳書を送付してしまいました。 - また、C事業所に複数枚出力されていた算出内訳書を1枚しか引抜かなかった事により発生したものです。	3事業所	—	0	- 担当者が3事業所に電話にてお詫びし、説明し、了承を得ました。 - A事業所から増減内訳書が年金事務所に返送されました。B事業所に送付しました。 - 算出内訳書の2枚目の未着につきましては、年金事務所に返却された算出内訳書(正)を確認し、C事業所に送付しました。	委託業者に今回の事象を説明し、事故防止を強く要請しました。	外部
27	報酬月額変更届の誤送付について	誤送付・誤送信	静岡	事務センター	2010年10月14日	2010年10月29日	社会保険労務士から、受託事業所であるA事業所に対し、B事業所から、A事業所の報酬月額変更届が送付されたとの連絡がありました。							

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
28	年金手帳の誤送付について	誤送付・誤送信	愛媛	事務センター	2010年10月27日	2010年11月1日	○ A事業所から事務センターに、「当社の従業員ではない方の年金手帳が届いている」との電話連絡がありました。 ○ 確認しましたところ、B事業者から届出された健康保険・厚生年金被保険者氏名変更届に係る処理後の年金手帳を送付する際に、誤ってA事業所に混入させていたことが判明しました。	○ 処理後の年金手帳をそれぞれA事業所とB事業所へ送付すべきところ、両事業所の名称が似ていたことから、別々の事業所であることに気付かず、B事業所分の年金手帳をA事業所分として封入・送付してしまったものです。	1事業所1名	—	0	○ 担当者から、ご連絡をいただいたA事業所の担当者様にお詫びするとともに、誤送付されたB様の年金手帳の回収についてお願いしましたところ、すぐに返送していただけたとのことでした。 ○ 担当者がB事業所へ電話連絡し、事務担当者様に今回の誤送付についてお詫びのうえ、説明し、事業主様とB様へのお詫びについて申出たところ、お伝えいただけるとのことでした。 ○ A事業所から回収した年金手帳をお詫びの手紙とともにB事業所へ送付しました。	○ 処理後の年金手帳には、事業所記号・事業所名を記入した付箋を貼ったうえで、事業所ごとにクリアファイルに入れて発送担当者へ引き継ぐよう徹底を図りました。	外部
29	住所変更届(コピー)の誤送付について	誤送付・誤送信	東京	目黒	2010年10月25日	2010年10月26日	○ 社会保険労務士より電話があり、年金事務所より送付された資格喪失確認通知書とともに、担当していないB事業所の住所変更届(コピー)が誤って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、A事業所の資格喪失確認通知書とともにB事業所分の住所変更届(コピー)を誤って送付したことが判明しました。	○ B事業所より取得届・喪失届・被扶養者異動届・住所変更届が同時に提出され、住所変更届のみ事務センターに進達し、残りは年金事務所で入力するため仕分けしました。住所変更届のコピーについては、その仕分け作業、入力処理、チェック及び発送のいずれかの工程において別事業所分に誤って混入してしまいましたが、詳細は不明です。 ○ 別事業所のものが混入していないかの確認が不十分であったためです。	2事業所15名	—	0	○ 担当課長が社会保険労務士に電話し、お詫びのうえ、説明し、誤送付の届書(コピー)を返送依頼し、回収後ただちにB事業所に発送しました。 ○ B事業所に担当職員が電話し、お詫びのうえ、説明し、了承を得ました。	○ 課内ミーティングにおいて今回の事象を説明し、作業工程においては1事業所分ずつ行い、同時に2事業所の届書を机上に広げないように注意し、発送作業においては複数の職員で行なうことによって確認がおろそかになっていないか、もう一度気を引き締めるよう注意しました。	外部
30	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	香川	事務センター	2010年10月28日	2010年10月29日	○ 健康保険被扶養者異動届(副)を送付したA事業所から他事業所の健康保険被扶養者異動届(副)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、封入時にA事業所分にB事業所分を誤って混入し、送付していたことが判明しました。	○ 入力業務委託業者が健康保険被扶養者異動届(副)を送付する際、事業所の名称・所在地を確認せず、送付したためです。	1事業所1名	—	0	○ 管理・厚生年金適用グループ長が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、誤送付した健康保険被扶養者異動届(副)を回収しました。 ○ 管理・厚生年金適用グループ長がB事業所に電話にてお詫びのうえ、今回の事象を説明し、訪問のうえ、再度お詫びし、健康保険被扶養者異動届(副)を手渡しました。	○ 委託業者に、当該事象を説明し、決定通知書を送付する際には、事業所名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確実に行うよう指示しました。	外部
31	賞与支払届催告状の誤送付について	誤送付・誤送信	福井	事務センター	2010年10月29日	2010年11月2日								

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	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	千葉	市川	2010年11月8日	2010年11月11日	○健康保険被扶養者異動届(副)が送付された社会保険労務士事務所から、他の事業所の異動届(副)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、誤って他の事業所の誤封入し、送付したことが判明しました。	○A事業所の受託社会保険労務士が、A事業所分の健康保険被扶養者異動届を年金事務所窓口を持参されました。その際、異動届(副)の送付先は、A事業所の受託社会保険労務士あてにとの要望があったため、届書の事業主欄に、A事業所の受託社会保険労務士の住所を付箋で貼り付けして届書を受理しました。異動届(副)を送付するまでの間、同日に年金事務所窓口で受理したB事業所の届書と、同じファイルに入れて保管しました。 ○発送作業をした際に、A事業所の受託社会保険労務士あての付箋がB事業所の届書に貼りついてしまったと思われ、封入封緘の際気づかず、B事業所分の異動届(副)をA事業所の受託社会保険労務士あてに誤送付してしまったことによるものです。	2事業所2名	—	○	○担当課長がB事業所に電話し、お詫びのうえ、今回の事象を説明し、了承を得ました。後日、異動届(副)を送付させていただくこととしました。 ○担当課長がA事業所の受託社会保険労務士事務所に訪問のうえ、お詫びし、誤送付した異動届(副)を回収しました。 ○担当課長がB事業所に訪問し、再度お詫びのうえ、異動届(副)をお渡ししました。	○課内朝礼において、当該事象を説明し、届書に付箋を貼り付けすることなく、別送扱いの場合は必ず送付先を明記した封筒を添付すること、また送付時には複数名によるチェックを必ず行うよう申し合わせしました。	外部
33	賞与支払届総括票及び賞与支払届の送付誤りについて	誤送付・誤送信	兵庫	事務センター	2010年11月5日	2010年11月17日	○A事業所からB事業所の賞与支払届総括票及び賞与支払届が送付されたとの連絡があり、また、B事業所からA事業所の賞与支払届総括票及び賞与支払届が送付されたとの連絡がありました。 ○確認しましたところ、賞与支払届総括票及び賞与支払届を入れ違えて発送していることが判明しました。	○委託業者が封入作業を行った際に、賞与支払届総括票及び賞与支払届と、封筒の宛名との確認が不十分であったことにより、賞与支払届等を入れ違えたまま封入して発送したことによるものです。	2事業所17名	—	○	○担当者がA事業所並びにB事業所に電話し、お詫びのうえ、説明を行い、了承を得ました。 ○再作成した賞与支払届総括票及び賞与支払届をA事業所並びにB事業所に送付しました。 ○A事業所並びにB事業所から、誤って送付した賞与支払届総括票及び賞与支払届を回収しました。	○委託業者から、委託員に対して事故発生の原因を周知し、封入時における照合確認を確実に実施することを徹底すること及び封入作業の委託員を1名増員し3名体制としてチェック体制の万全を期するとの報告があり、これを了承し、確実に実施するよう申し入れました。	外部
34	賞与支払届総括票及び賞与支払届の送付誤りについて	誤送付・誤送信	兵庫	事務センター	2010年11月5日	2010年11月18日	○A事業所からB事業所の賞与支払届総括票及び賞与支払届が送付されたとの連絡がありました。また、B事業所からA事業所の賞与支払届総括票及び賞与支払届が送付されたとの連絡がありました。 ○確認しましたところ、この2事業所について賞与支払届総括票及び賞与支払届を入れ違えて発送していることが判明しました。	○委託業者が封入作業を行なった際に、賞与支払届総括票及び賞与支払届と、封筒の宛名との確認が不十分であったことにより、賞与支払届等を入れ違えたまま封入して発送したものです。	2事業所46名	—	○	○担当者がA事業所並びにB事業所に電話し、お詫びのうえ、事情説明を行い、了承を得ました。 ○再作成した賞与支払届総括票及び賞与支払届をA事業所並びにB事業所に送付しました。 ○A事業所並びにB事業所から、誤って送付した賞与支払届総括票及び賞与支払届を回収しました。	○委託業者から、委託員に対して事故発生の原因を周知し、封入時における照合確認を確実に実施することを徹底すること及び封入作業の委託員を1名増員し3名体制としてチェック体制の万全を期するとの報告があり、これを了承し、確実に実施するよう申し入れました。	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
35	被保険者 賞与支払 届等の誤 送付につ いて	誤送付・誤送信	福井	事務 センター	2010年11月12日	2010年11月26日	○ A事業所より、他の事業所分の賞与支払届総括表及び賞与支払届が届いているとの連絡が年金事務所にありました。 ○ 確認しましたところ、誤送付が判明しました。	○ A事業所とB事業所の届出用紙を入れ間違えて送付していました。(事業所整理記号が類似していることが要因と考えられます)	2事業所 143名	—	0	○ 担当グループ長がA事業所に電話にてお詫びし、事業所を訪問のうえ、誤送付したB事業所の被保険者賞与支払届総括表等を回収するとともに、本来送付する予定のA事業所の被保険者賞与支払届総括表等を手渡しました。 ○ 担当グループ長がB事業所に電話で今回の誤送付について説明し、お詫びするとともに訪問のうえ、誤送付したA事業所の被保険者賞与支払届総括表等を回収するとともに、本来送付する予定のB事業所の被保険者賞与支払届総括表等を手渡しました。 ○ B事業所の担当者様より依頼のありました、被保険者様へ周知するためのお詫びの文書を送付しました。	○ グループ長会議で各グループ長に今回の事象を報告するとともに、全職員に回覧により周知しました。 ○ 県内年金事務所にメールにて当該事務処理誤りの発生について周知しました。	外部
36	算定基礎 届の紛失 について	受理後の書類管理誤り	愛知	豊橋	2010年7月12日	2010年10月8日	○ 事務センターより、A事業所の喪失届が定時決定未入力のため入力できないとの連絡がありました。 ○ 確認しましたところ、受付後、入力委託及び返戻の形跡がなく、原本の紛失が判明しました。 ○ また、同様の事例がないか全件確認しましたところ、B事業所についても原本の紛失が判明しました。	○ 所内全てを搜索しましたが、2事業所分とも見つかりませんでした。原因も不明です。	2事業所 101名	—	0	○ 2事業所に担当者が電話し、お詫びのうえ、事業所に訪問のうえ届書の再提出を受けたい旨依頼し、了承を得ました。 ○ 届書の再提出を受け、入力処理を完了しました。 ○ 2事業所とも、次回の保険料計算に間に合いました。	○ 適用調査課では、書類の取扱いを抜本的に見直し、受領する全ての届書を事業所・届書種類別の人数管理としました。 ○ また、事業所記号別の担当者を決め、届書を配布した担当毎に第一次審査分・返戻分・第二次審査分・翌日持越し分等を事業所・届書種類別に人数管理し、事務センター等へ発送するまでの書類の所在並びに進捗状況の把握を徹底することとしました。 ○ 業務終了時の未処理書類については、絶対に机や脇卓にしまわず、個人毎に中身が見える未処理専用ボックスに全て入れたうえ、施錠できる専用の保管庫に収納することを徹底しました。	内部
37	月額変更 届の紛失 について	受理後の書類管理誤り	愛知	豊橋	2010年9月以降	2010年10月13日	○ A事業所より、月額変更届を提出したにもかかわらず、未提出を指摘する書類が送付されたとの連絡がありました。 ○ 確認しましたところ、A事業所から算定基礎届、月額変更届、資格取得届が同一封筒で送付され、受領した後、算定基礎届、資格取得届は処理済でしたが、月額変更届については処理がされておらず、返戻した形跡もないことから、原本の紛失が判明しました。	○ 所内全てを搜索しましたが、見つかりませんでした。原因も不明です。	1名	—	0	○ 担当者がA事業所に電話し、お詫びするとともに、届書と添付書類の再提出をお願いし、届書及び添付書類を受領しました。	○ 適用調査課では、書類のフローを抜本的に見直し、受領する全ての届書を事業所・届書種類別の人数管理としました。 ○ また、事業所記号別の担当者を決め、届書を配布した担当毎に第一次審査分・返戻分・第二次審査分・翌日持越し分等を事業所・届書種類別に人数管理し、事務センター等へ発送するまでの書類の所在並びに進捗状況を把握できる管理としました。 ○ 業務終了時の未処理書類については、絶対に机や脇卓にしまわず、個人毎に中身が見える未処理専用ボックスに全て入れたうえ、施錠できる専用の保管庫に収納することを徹底しました。	外部

整理 番号	件名	事故 等の 区分	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明 原因
38	差押事務 処理にお ける入力 漏れにつ いて	確 認 ・ 決 定 誤 り	秋田	秋田	2010年3月19日	2010年10月12日	○ A事業所において、喪失届の提出が遅れたため、保険料の還付金が発生しました。A事業所には保険料の滞納があったことから、還付金について、差押の事務処理を行うこととなり、その事務処理過程で、担当者における差押の入力処理がされていないことが判明しました。	○ 差押手続き時、本来入力処理を行うところ、入力処理をしなかったため、事業所に本来の告知額より多い延滞金の納入告知書が発送されました。 ○ 担当が一連の差押の処理を十分に習得していなかったことと、本来すべき担当者以外の職員への書類引継ぎによる相互チェックの作業も行っていなかったためです。	1事業 所1名	—	0	○ 担当課長が事業主様に電話にて、今回の事象を説明しお詫びしました。 ○ 事業所に訪問のうえ、再度お詫びし、了承を得ました。すでに送付済みの延滞金納付告知書は全て紛失されていた。	○ 課内会議にて、当該事象を全員に周知し、同様な入力漏れが発生しないよう注意喚起するとともに、入力処理の事務処理手順を再度読みあわせし、相互チェックである書類の引継ぎを徹底するよう指導しました。	内部
39	適用事業 所に対す る保険料 告知額誤 りについて	確 認 ・ 決 定 誤 り	埼玉	川越	2010年10月21日	2010年11月12日	○ 平成22年9月分保険料の新規滞納状況の確認をしていましたところ、告知額より極端に少ない金額の一部納付されている事業所が確認され、状況を調査しましたところ、誤った金額で納入告知書を送付していたことが判明しました。	○ 平成22年9月分社会保険料入力締切日である10月12日に二以上事業所勤務被保険者資格取得届の入力処理をしましたが、徴収課への回付が保険料計算日後の10月15日になったため、更正増の処理行いました。その際、更正増額後の金額で納入告知書の送付しなければならぬものを、更正増分のみでの納入告知書の送付をしてしまったものです。	1事業 所	未徴収	2,292,039	○ 厚生年金徴収課長が事業所を訪問し、担当者様と面談し、お詫びし、説明しました。徴収不足の保険料については11月分保険料にて告知のうえ、納入の了承を得ました。	○ 今後は手作業での保険料業務は作業終了後、保険料額の確認を複数名で確認することを徹底することとし、課内会議で伝達、再発防止の徹底を図ることとしました。	内部
40	二以上事 業所勤務 被保険者 保険料登 録票入力 誤りによる保 険料誤請 求につい て	入 力 誤 り	埼玉	浦和	2010年10月8日	2010年10月29日	○ 二以上事業所勤務被保険者登録されている事業所を管理する労務管理事務所より、70歳以上の二以上事業所勤務被保険者に厚生年金保険料と児童手当拠出金の請求があるとの連絡がありました。 ○ 確認しましたところ、選択事業所(A事業所)・非選択事業所(B事業所)に誤って70歳以上の二以上事業所勤務被保険者に係る厚生年金保険料と児童手当拠出金を請求していたことが判明しました。	○ 平成22年度の算定基礎届によりA・B事業所の按分率に変更になり、新しい保険料額の登録を行うこととなりました。二以上事業所勤務被保険者の方が70歳以上であるため、健康保険料額のみを二以上事業所勤務被保険者保険料登録票により入力処理するところ、誤って、厚生年金保険料と児童手当拠出金についても記入し、そのまま入力してしまいました。その結果、本来請求する必要のない70歳以上の二以上事業所勤務被保険者に係る厚生年金保険料と児童手当拠出金を誤請求してしまいました。 ○ 担当者は、二以上事業所勤務被保険者の方の年齢が70歳以上で、厚生年金被保険者ではないことに気付かず処理を完了させ、その後の決裁においても誤入力が発見されませんでした。	2事業 所2名	—	0	○ 担当課長がA・B事業所を訪問し、今回の事象の説明及びお詫びをし、了承を得ました。また、正しい納入告知書との差替えを行いました。 ○ A・B事業所あてに、二以上事業所勤務該当者の標準報酬月額の設定通知(再作成分)及び平成22年9月分保険料の更正通知を送付しました。	○ 朝礼で事象の説明を行い、保険料計算シートの他に、チェックシート(健康保険管掌区分、厚生年金基金加入の有無、被保険者の年齢をチェック)を作成することにより、間違いやすいところについて確認できるように改善しました。 ○ また、決	

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
42	20歳到達 予定者に対する届 出勧奨用リーフレ ットの誤送付につ いて	確認・決定誤り	群馬	事務 センター	2010年4月27日	2010年5月13日	○年金事務所から、「20歳の勧奨通知があて所なしで年金事務所へ返戻されてきたので、内容物の確認をしたところ、リーフレットの保険料金額が旧年度ものであった」との連絡がありました。 ○確認しましたところ、リーフレットの誤送付が判明しました。	○20歳到達予定者に対して、届出勧奨用リーフレットを送付する際に、平成22年度版のリーフレットを委託業者へ手渡すべきところ、平成22年度版リーフレットのほかに誤って平成21年版のものも同時に手渡ししてしまったため、混在したままの状態で封入・封緘してしまいました。	1287名	—	0	○平成21年版のチラシを誤送してしまった送付対象者の把握を試みましたが、新旧のチラシが混在した状態で封入し、送付してしまったため、誤送となった対象者を特定するに至りませんでした。 ○県下の全年金事務所にこの事象を周知し、照会等に対する個別対応を依頼しました。	○グループ会議において、今後封入物のリーフレット等は委託業者に手渡す前に、事前にグループ長まで確認を受けることを徹底するよう指示しました。 ○また、旧年度等の使用が出来ないものは処分するよう徹底しました。	内部
43	基礎年金満額資格喪失予定日の誤り及びその後の口座振替ができなかった件について	確認・決定誤り	東京	港	2009年9月30日	2010年5月13日	○60歳以上国民年金任意加入者につきまして、65歳未満喪失予定年月日到達者リストを確認しましたところ、資格喪失予定年月日に誤りのあることが判明しました。	○区役所の担当者は60歳以上任意加入の取得届として国民年金被保険者関係届を作成する際に期間を確認し、ご本人様のこれまで基礎年金に該当する期間が合計473月であると判断しました。残り7ヵ月の加入で基礎年金は満額受給できるとの内容で作成しましたが、本来、基礎年金の金額に反映される年金の加入期間であるところ、基礎年金に反映する期間を計算する際に、被保険者の60歳以降の厚生年金加入期間を誤って算入したことが原因です。 ○年金事務所では、区役所より進達された内容を確認し、入力処理を行うところ、資格喪失予定年月日に誤りがあることを確認することが出来ず、入力処理を行ってしまいました。 ○このため、ご本人様の希望である口座振替(早割り)での納付ができなくなりました。	1名	未徴収	60,400	○担当課員がご本人様に電話し、お詫びをしました。資格喪失予定年月を平成23年12月1日で訂正入力し、口座振替(当月末振替)は平成22年8月分より再開しました。ご本人様は平成22年4月～7月分は口座振替での早割りの金額での納付を希望されたため、機構本部に協議することで了承を得ました。 ○機構本部からの回答により、ご本人様に説明し、早割りでの保険料と同額を収納し、了承を得ました。	○課内会議において当該事象を説明し、基礎年金の満額のための任意加入については、60歳以上の厚生年金期間は算入しないよう、慎重にチェックするよう指示しました。	内部
44	合算対象期間の確認誤りに ついて	確認・決定誤り	東京	板橋	2007年5月26日	2010年6月21日	○特例高齢任意被保険者であるご本人様が年金請求に来所され、年金加入期間を確認しましたところ、国民年金第1号被保険者の任意脱退の対象とならない期間を、誤って合算対象期間として算入していることが判明しました。 ○平成19年5月より国民年金高齢任意加入されていましたが、任意脱退の対象とならない期間を除いた資格記録では、70歳まで特例高齢任意加入をしても受給権を満たさないこととなりました。	○ご本人様は昭和61年5月に帰化されるまでは外国籍であったため、昭和57年に国籍条件が撤廃された際、受給権を満たさない方については、任意脱退が認められていました。 ○本来、「国民年金任意脱退は第1号被保険者となった場合において任意脱退の承認を受けて資格を喪失することができる」と規定されており、ご本人様に第1号被保険者の資格取得記録は無く、任意脱退の対象期間ではない当該期間を、旧板橋社会保険事務所において合算対象期間であると誤認して説明したため、高齢任意加入をして保険料を納めても、年金受給資格を満たさないにもかかわらず、任意加入の申請を受付したためです。	1名	過徴収	532,390	○ご本人様にお詫びし、当時外国人に対しての加入勧奨は行われておらず、また、加入された場合でも受給資格を満たさない方		

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
45	国民年金 第3号被 保険者届 の処理誤 りについて	確認・ 決定誤り	大阪	天王寺	2008年5月26日	2010年9月22日	○他年金事務所へお客様から「扶養家族ではないのに第3号被保険者として処理されている」と電話によるお申出がありました。 ○確認しましたところ、第3号被保険者に該当しない方に対して、誤って第3号被保険者として認定を行っていたことが判明しました。	○扶養異動届におきまして、健康保険の被扶養者として配偶者欄にお客様の氏名等の記載がありましたが、収入額の記載がなく、担当者が配偶者様の事業所あて収入額の確認をしましたところ、130万円超とのことであったため、不認定としました。 ○本来ならば同時に受理していた第3号届についても非該当と処理すべきところ、第3号届書に第3号該当日記入、扶養認定印を押印し、国民年金課へ回付したため、平成20年5月付けで種別変更の入力処理を行いました。したがってお客様が承知していないところで、第3号被保険者として種別変更されていたため、すでに口座振替された平成20年5月分保険料が還付され、平成20年6月分の保険料から口座振替も停止となったものです。	1名	未徴収	43,230	○担当者がお客様に電話し、お詫びのうえ、説明しました。国民年金記録については第3号被保険者の入力取消をし、現時点で納付可能な平成20年8月分からの納付書を送付することにつきましては、了承を得ました。しかし、納付期限の到来している平成20年5月分から平成20年7月分の納付の可否については、機構本部と協議し、後日連絡することです了承を得ました。 ○担当者がお客様に電話連絡し、平成20年5月分については、還付取消して、保険料納付済み期間に訂正（返納金が発生するので、後日、年金事務所から送付される納付書にて納付していただくよう説明）し、平成20年6月と7月分については納付いただけないことを説明しました。お客様は「納得はしていないが、これ以上は仕方ない」とのことで、了承を得ました。	○今回の事象を具体的に適用調査課及び国民年金課全職員に説明を行い、事務処理誤りの事実を強く認識させました。 ○他届書を含め、マニュアルに基づき各自責任を持って確実に処理すること及び不明な点があった場合には必ず確認すること等指導を行いました。	外部
46	記録補正 依頼を処 理した際、 入力を 誤ったこと により過誤 納還付が 発生した 件について	確認・ 決定誤り	千葉	佐原	2010年7月29日	2010年9月28日	○事務センターから受給要件を満たしていないとの理由で年金額の再計算の書類が返戻されました。 ○確認しましたところ、国民年金加入記録について入力誤りが判明しました。	○お客様より調査依頼のあった厚生年金加入期間が判明し、記録課で基礎年金番号に1つにまとめる手続きを行いました。その後、厚生年金期間と重複する国民年金期間の訂正手続きを国民年金課へ依頼しました。 ○国民年金課にて国民年金期間の訂正手続きを行いました。担当者が訂正手続き後の確認行為を怠ったため、本来であれば「昭和41年3月国民年金加入」と入力するところ、「昭和51年3月国民年金加入」と誤入力したことに気づきませんでした。 ○決裁者も決裁の際、担当者的入力誤りに気づきませんでした。 ○その結果、被保険者本人宛に国民年金保険料の還付金請求書が送付されており、国民年金保険料の還付手続きが行われていました。	1名	誤還付	53,800	○事務センターに還付金の振込の停止を依頼しましたが、すでに事務センターにおいては、支払い手続きが完了しており、停止処理が出来ない状態でした。 ○担当者がお客様に電話し、お詫びのうえ、処理誤りがあった旨をお伝えし、今回の事象を説明し、還付金入金後、返還していただくことで了承を得ました。 ○機構本部から還付金の納付書が到着したため、お客様宅に持参し、納付の説明を行いました。 ○還付金が納付されたことを確認し、記録の回復を行いました。	○入力担当者は、入力後必ず誤入力をしていないかの確認を行い、決裁者も正しく訂正手続きの入力がされているか、訂正手続きを行う元となった書類を注意深く確認することを、国民年金課内で再度徹底しました。	内部
47	国民年金 保険料の 納付につ いて	確認・ 決定誤り	神奈川	鶴見	2008年12月24日	2010年10月7日	○担当者が65歳未満喪失予定年月日リストを確認していたところ、誤った資格喪失予定年月日が登録されていることが判明しました。	○国民年金の任意加入につきましては、老齢基礎年金が満額となる場合を除き、ご本人様からの資格喪失のお						

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
48	65歳以上任意加入者の喪失予定年月日の誤りについて	確認・決定誤り	群馬	太田	2008年10月31日 2009年3月13日	2010年10月21日	○65歳以上任意加入者の喪失予定年月日について自主点検しましたところ、喪失予定年月日に誤りがあることが判明しました。	○60歳前の未納期間を受給権確保に必要な300月に算入していなかったため、喪失予定年月日を誤って入力していたものです。	2名	—	0	○担当者がお客様宅へ訪問または電話にてお詫びのうえ、経過と喪失予定年月日を訂正させていただく旨の説明をし、了承を得ました。また、経過説明の文書を送付することとしました。 ○お客様に経過説明の文書を送付しました。	○朝礼時において、当該事象を説明し、喪失予定年月日の確認は必ず複数人によるチェックを行ない、また入力処理はお客様相談室によるチェック後に行うよう申し合わせました。	内部
49	国民年金被保険者資格取得届に際しての住所変更入力誤りについて	確認・決定誤り	神奈川	高津	2009年10月27日	2010年10月25日	○国民年金保険料納付書のうち別送扱い分の送付作業を行いましたところ、同一住所で基礎年金番号が相違する納付書がありました。 ○確認しましたところ、国民年金資格取得届を処理する際、当時の担当者が同姓別名同生年月日の方の記録をご本人様の記録と誤認して住所変更の入力を行っていたことが判明しました。	○A様より、学生納付特例申請書と国民年金被保険者資格取得届が、当所窓口に提出されました。 ○国民年金被保険者資格取得届を登録するにあたり、年金番号確認のため氏名索引を行った際、本来「○○○○」と入力すべきところ誤って「○○○」と入力してしまったため、同一生年月日だった被保険者B様の基礎年金番号をA様のものと誤認して住所変更処理を行ってしまったために発生したものです。 ○原因は処理担当者の錯誤と思われます。また、その後の決裁においても誤りを発見できませんでした。	1名	—	0	○他年金事務所へB様の記録を元に戻してもらうよう依頼を行うとともに、担当者がB様に電話し、お詫びのうえ、説明し、了承を得ました。 ○お詫びの手紙と学生納付特例申請書をB様に送付しました。	○朝の例会の場において、20歳にかかるものを含めて、ご本人様特定時には記録情報を十分に確認し、事務処理を行うよう徹底を図りました。	内部
50	市区町村に届出された住所変更届の年金事務所への進達漏れについて	未処理・処理遅延	東京	新宿	2009年12月28日	2010年5月14日	○お客様から、「国民年金保険料納付書が郵送されたが、平成22年4月からの1年前納の納付書が同封されていない」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、区役所より年金事務所に、平成21年12月の転入に基づく住所変更届が進達されていないことが判明しました。	○区役所の住民票転入処理を行う部署にて、国民年金のデータ処理が行われなかったため、区役所の国民年金担当部署に住所変更の連絡がされず、国民年金被保険者住所変更届が年金事務所に進達されませんでした。 ○その後、年金事務所より転入事実調査票が区役所の国民年金担当部署に送付され、転入事実調査が行われた結果、新住所への転入事実が判明しました。 ○区役所の国民年金担当部署より転入事実調査結果が進達され、住所変更届(転入)を処理しましたが、納付書の送付時期が4月下旬のため、前納用の納付書は平成22年5月分以降を送付となり、お客様に平成22年4月分から平成23年3月分までの1年前納をする機会を失わせる結果となりました。	1名	—	0	○担当課長がお客様に電話し、お詫びのうえ、今回の事象は、区役所から住所変更データの情報が遅れたために発生した旨を説明しました。その際、お客様から平成22年4月からの1年前納を強く希望されたため、機構本部に協議する旨を説明しました。 ○機構本部からの回答により、担当者がお客様に電話し、平成22年4月分からの1年前納の金額で現金収納が出来る旨をお伝えしました。 ○お客様に、保険料を送付していただく旨の文書を送付しました。 ○お客様より保険料の送付がありましたので、領収しました。	○区役所に今回の事象について説明し、今後このようなことがないように注意していただくよう、申し入れをしました。	外部
51	国民年金特殊台帳報告における報告誤りについて	未処理・処理遅延	沖縄	コザ	2009年8月	2010年8月27日	○事務センターより、国民年金特殊台帳(紙台							

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
52	国民年金 高年齢任意 加入資格喪失予定 年月日の 入力誤り について	入力 誤り	大阪	天王寺	2008年7月28日	2010年10月18日	○お客様より、「国民年金保険料口座振替額 通知書に記載されている高年齢任意加入の喪 失予定年月日が、誤っているのではないか」 とお申出がありました。 ○確認しましたところ、喪失予定年月日の入 力誤りが判明しました。	○高年齢任意加入審査の結果、喪失予定年月 日を平成24年3月と入力すべきところ、誤っ て平成23年3月と入力したことが原因です。 ○また、入力後の相互チェックをしていな かったため、誤りに気がつきませんでした。	1名	過徴収	580	○担当課長がお客様にお詫びし、正し い喪失予定年月日に記録を訂正する ことで了承を得ました。また、その後の 保険料の納付が必要なことにはご理 解いただきましたが、喪失予定年月日 の入力誤りがなければ、割引前納が できたはずなのに、割引のない定額保 険料で納付することには、納得できな いとのことで、機構本部に協議するこ ととしました。 ○機構本部からの回答を受け、担当 者がお客様宅を訪問し、再度お詫び のうえ、割引額で保険料の領収をし、 了承を得ました。	○高年齢任意加入の審査については、 担当者が一次審査、別職員が二次審 査、課長による三次審査と三人で相互 にチェックする体制で審査・入力誤りを なくすよう努めています。また、今回の 事象について朝礼で説明し、二度と同 じ間違いをしないよう注意喚起しまし た。	外部
53	国民年金 種別変更 届の誤入 力につい て	入力 誤り	静岡	事務 センター	2010年6月3日	2010年11月9日	○事業所から、第3号被保険者に対して国民 年金保険料の催告状が届いたとのお問合わ せの電話がありました。 ○確認しましたところ、第3号被保険者から 第1号被保険者への種別変更年月日の誤入 力が判明しました。	○市役所から送付された種別変更届を入力 した際に、種別変更年月日と届出年月日を 取り違えて入力したものです。 ○また、決裁においても担当者ほか複数によ る入力チェックを行っていましたが、誤入力に 気付かなかったことによるものです。	1名	—	0	○正しい種別変更年月日を訂正入力 して、該当期間については第3号被保 険者期間としました。 ○担当者がご本人様に電話にて、お 詫びと説明を行い、了承を得ました。 ○担当者が事業所に電話にて、お詫 びと説明を行い、了承を得ました。	○朝礼において、当該事象を説明し、 変更年月日と届出年月日を間違いや すい市役所の異動報告書は、誤入力 を防止するため、届出年月日を鉛筆等 により抹消してから入力委託に出すよ うに指示しました。	外部
54	高年齢任意 加入者取 得年月日 入力誤り について	入力 誤り	愛知	事務 センター	2010年3月16日	2010年11月24日	○市役所国保年金課担当者から高年齢任意加 入申出者について照会がありました。 ○確認しましたところ、事務センターで資格 取得年月日の入力を誤っていたことが判明し ました。	○高年齢任意加入申出日(資格取得年月日) が1月29日のところを誤って2月19日と入力 してしまったことによるものです。	1名	—	0	○担当者がお客様に電話し、お詫び のうえ、説明し、取得年月日を任意加 入申出された日に訂正し、新たに1ヵ 月分を納付書で収めていただくことで 了承を得ました。 ○納付書及び取得年月日を訂正した 国民年金任意加入被保険者資格取得 申出受理通知書をお客様あてに送付 しました。	○担当者及びチェック者に再度相互 チェックでの確認を行うよう指示すると 共に、記録管理システムでのチェック を必ず行うよう申し合わせました。	外部
55	国民年金 加入のお 知らせの 電話番号 誤植につ いて	通知等 の作成誤 り	京都	事務 センター	2010年11月12日	2010年11月15日	○全国健康保険協会より、「お客様から、国 民年金加入のお知らせについての							

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
56	年金手帳 の誤送付 について	誤送付・誤送信	群馬	事務 センター	2010年10月4日	2010年10月4日	○A様から、「B様の年金手帳が送付されてきた」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、年金手帳の誤送付が判明しました。	○担当者が年金手帳を作成して送付しましたが、本来、送付物を送付する際、2名以上の職員で確認すべきところ、確認を怠ったため誤封入が発見できず、誤って送付してしまいました。	2名	—	0	○担当者がA様宅へ電話し、お詫びのうえ、誤って送付した年金手帳の回収については返信用封筒の送付により返却していただくこととしました。 ○担当者がB様宅へ電話し、お詫びのうえ、誤って送付した年金手帳を回収しました。 ○A様から年金手帳を郵送にて返却していただきました。	○年金手帳を誤送付したことの重大性を職員に対して、再度周知しました。 ○朝のミーティングの時に再度別の職員で確認することを徹底しました。	外部
57	被保険者 記録照会 回答票の 誤送付について	誤送付・誤送信	東京	港	2010年7月30日	2010年8月11日	○A様より「国民年金の被保険者記録照会回答票が送付され、確認したところ、B様の記録だった」との電話連絡がありました。 ○確認しましたところ、被保険者記録照会回答票の誤送付が判明しました。	○本来、被保険者記録照会回答票を送付する際は、必ず送付書類と封筒宛名を確認しますが、それを行わなかったため、A様にB様の記録の被保険者記録照会回答票を送付したものです。	2名	—	0	○担当者がA様に電話にてお詫びをしました。正しい記録の送付し、誤記録の返送をしていただくことで了承を得ました。 ○B様の回答票について回収しました。 ○担当者がB様に電話にてお詫びのうえ、経過を説明し、了承を得ました。	○回答票等を送付する際は、あて先と送付する書類のチェックを複数人で行うことを徹底するよう再度指示しました。	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
86	別人記録統合による国民年金保険料誤還付について	記録訂正誤り	神奈川	厚木	2010年4月2日	2010年11月16日	○ A様より、年金事務所に電話にて国民年金保険料控除証明書が届かないことについて連絡がありました。 ○ 確認しましたところ、別人でB様と同姓同名同生年月日であり、間違えて住所変更されていたことが判明しました。	○ B様の国民年金第3号被保険者届が提出され、国民年金課へ回付されました。事務センターに書類を回付する前にチェックした際に、第3号被保険者であるB様の基礎年金番号が記入されていなかったために窓口装置で氏名検索し、記入しましたが、そのときに誤って、A様の基礎年金番号を記入してしまい、その基礎年金番号で処理をしました。 ○ A様は毎月保険料納付をしていましたが、B様の第3号被保険者記録が登録されたことにより、毎回還付となり、B様あてに送付され、B様が受け取られていました。	2名	誤還付	75,500	○ 担当者がA様に電話し、お詫びのうえ、控除証明が発行されなかった経緯および別人の第3号記録としてしまったために保険料還付が発生、別人が還付を受けていたことを説明しました。 ○ 年金事務所でA様及びB様の納付記録を整備しました。 ○ 担当者がA様の勤務先へ訪問し、再度お詫びし、国民年金保険料控除証明書をお渡ししました。 ○ 担当者がB様に電話し、お詫びのうえ、別人の基礎年金番号をB様の記録として手続きをしてしまったことと、そのために間違えてA様が納付した保険料がB様に対して還付となっていることを説明しました。返納金としてお返ししていただくことも説明し、了承を得ました。 ○ 国民年金保険料還付金の返納金手続きを依頼しました。	○ 事務処理要領に基づき、記入漏れ等不備な書類については、返戻すること及び氏名検索等で記録を確定する際は、住所記録や厚生年金の職歴を確認するよう再度徹底しました。	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
87	老齢厚生年金請求書の受付誤りについて	確認・決定誤り	佐賀	唐津	2010年7月6日	2010年7月16日	○ご本人様と奥様が来所され、提出された老齢厚生年金請求書について、「事務センターから所得証明書を本人分ではなく、妻の分を添付してくださいとの連絡があった。請求した時には、確かに妻のものを添付したはずだが、どうなっているのか」とのお問合せがありました。 ○確認しましたところ、奥様の所得証明書を添付しなければいけないところを、当日、提出されたご本人様の「市県民税(課税)証明書」を、奥様のものと思い込み、誤って受付けていたことが判明しました。	○ご主人様の老齢厚生年金を請求するためにご夫妻で来所されましたが、奥様の所得証明書が添付されていなかったため、提出を求めたところ、すぐその場で、「市役所へ行って取って来る」とお申出され、数10分後、市から交付された所得証明書を提出されました。担当者は、「これですべてそろった」と思い、老齢厚生年金請求書を受理し、審査をする事務センターへ送付しました。 ○ところが、審査時に、奥様の所得証明書とと思っていたものが、ご主人様の市県民税(課税)証明書であったことが判明しました。発行日等により、市役所へ確認した結果、市の交付ミスであることが判明し、詳しく説明しましたが、「間違いなく妻の所得証明書を提出した。妻の所得証明書は、どこにやったのか」とお申立されるのみで、ご納得いただけませんでした。 ○本来、お客様相談室の窓口担当者が老齢厚生年金請求書を受付ける際、添付書類を再度確認すべきところを、間違いのないと思い込んで再確認しなかったことにより、お客様の勘違い等を引き起こしたものであり、その原因は、思い込みによる、確認誤りです。	1名	—	0	○平成22年7月16日、市役所の税務課へ所長及び副所長が赴き、所得証明交付時の状況等について確認した結果、提出された市県民税(課税)証明書は、ご主人様のものであり、奥様のものは交付されていないことを再確認しました。 ○平成22年7月23日、事務センターから連絡あり、ご本人様が来所され、老齢厚生年金請求書を取り下げたとのことでした。 ○平成22年8月31日、お客様相談室長からご本人様あてに、お詫びと年金請求書の早期提出についての手紙を送付しました。 ○平成22年10月19日、市で1日合同相談が開催され、お客様相談室長が出席したところ、奥様が会場にあり、「年金の件は、終わった」と話していたとのことで、お客様相談室長が事務所に戻り、記録管理システムで確認した結果、「裁定中」の表示があり、他所で請求手続きし、裁定中であることが判明しました。 ○平成22年11月26日、老齢厚生年金は、すでに裁定されていることを確認しました。	○直ちに役付会議を開催し、今回の事務処理誤りについて説明し、年金関係だけでなく受付時の書類の再確認の徹底等における基本的なことの事務処理誤り防止について、周知徹底を図りました。	外部
88	死亡一時金の二重払いについて	確認・決定誤り	長野	長野南	2008年5月30日	2010年8月2日	○北関東・信越ブロック本部からの死亡一時金の二重払い確認依頼に基づき、確認しましたところ、平成19年度以降の死亡一時金支払証拠書の調査過程において、死亡一時金の二重払いが判明しました。	○昭和50年8月死亡の被保険者様について、国民年金被保険者原票に昭和51年2月付で死亡一時金の支払決定が記載されていましたが、それらの確認をせず、他年金事務所において死亡一時金裁定請求書を平成20年5月に受付、長野南年金事務所へ回送があり、受付をしました。 平成20年5月30日付で時効特例対象として裁定したため、二重払いとなりました。	1名	過払い	25,500	○北関東・信越ブロック本部からの指示により、年金局に返納決議及び納入告知書・領収証書の交付を受けました。 ○お詫びの手紙及び事象説明の文書をご本人様宛送付しました。 ○お客様より電話連絡があり、再度お詫びし、説明のうえ、返納のお願いをし、ご理解いただきました。 ○返納金が納付されていることを確認しました。	○他県での発生事例に基づき、すでに注意喚起済です。 ○裁定業務を行う事務センターへ事故報告の情報を提供し、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
89	国民年金 死亡一時 金の二重 払いにつ いて	確認・ 決定誤 り	群馬	事務 センター	2010年5月12日	2010年7月29日	○国民年金死亡一時金登録処理をする際、該当証番登録済みのため、処理が打ち切られ、確認しましたところ、二重払いが判明しました。	○国民年金死亡一時金支給決定決議をする際に、すでに死亡一時金の登録処理があるにもかかわらず、見落としたまま決定してしまったためです。	1名	過払い	120,000	○担当者がお客様に電話しましたが、連絡がとれないため、お詫びの手紙を送付しました。 ○平成22年8月4日、担当グループ長がお客様宅を訪問しましたところ、生活している様子がありませんでした。隣家に伺ったところ、「世帯主(お客様の配偶者様)が亡くなったときは、お子さんが居たがすぐに転居した。現在は誰も住んでいないし、家にも来ていない」とのことでした。 ○平成22年8月5日、改めて配達証明付で、前回と同じ文書をお客様あてに送付しました。 ○平成22年9月21日、お客様よりご連絡がないため、改めて文書を送りました。 ○平成22年11月2日、死亡一時金支給決定取消通知とお詫びの手紙を同封し、お客様あてに送付しました。また、死亡一時金返納金処理について、年金事務所に依頼しました。 ○平成22年11月22日付で年金事務所よりお客様あてに納付書(納付期限平成22年11月29日)を送付しました。 ○引き続き接触に向けた対応を行う予定です。具体的には、年金事務所との接触があった場合連絡を入れるよう依頼しております。また、お客様には、当分の間、文書にて連絡を行っていきます。	○グループ朝礼にて、業務処理マニュアルに基づく確認の徹底を指示しました。 ○また、担当グループ長に対して決裁においてもチェックの徹底を指示しました。	内部
90	死亡一時 金の二重 払いにつ いて	確認・ 決定誤 り	新潟	上越	2008年10月31日	2010年8月4日	○北関東・信越ブロック本部からの指示により、平成19年度以降の死亡一時金支払証拠書等を確認しましたところ、死亡一時金の二重払いが判明しました。	○ねんきん定期便にて記録が判明し、記録訂正しました。 ○本来、記録調査から死亡一時金支給決定までの全般に渡り、国民年金被保険者台帳の確認を行わなければならないところ、怠ったことが原因です。	1名	過払い	17,000	○担当者がご本人様に電話連絡し、お詫びのうえ、説明しました。 ○ご本人様より電話をいただき、当所担当者からの支払を受けられるとの説明により、何度もご来所いただき、手続きをされたとのことでした。昭和50年に支給を受けている事実をご自身で確認できるものがないため、確認できるものがあるのか教えてほしいとのことでした。 ○支給についての証明書類となるものは、国民年金被保険者台帳のみです。お詫びと返納勧奨を文書にて説明(台帳の写をご本人様に交付)、返納勧奨を行い、その後、納付書を送付しました。 ○ご本人様が来所され、今までの経過についてお詫びと説明をし、返納について了承を得ました。	○お客様相談室・年金記録課職員に事象説明を行い、死亡者にかかる記録については、台帳記録の確認の徹底を行うよう改めました。	内部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明原因
138	年金記録の統合誤りについて	記録訂正誤り	埼玉	秩父	2008年7月3日	2010年11月11日	○過去に記録照会等の回答を行ったものの未統合となっている記録の有無等の確認作業において、年金記録の統合誤りが判明しました。	○統合の手続きを行った際に、健康保険・厚生年金保険事業所別被保険者名簿にある年金手帳番号を記載するところ、誤ってねんきん特別便情報照会画面の年金手帳番号を記載したため、別人の年金手帳番号を統合してしまったものです。 ○担当課での受付書類の点検(氏名・生年月日・事業所名等)漏れがあり、重ねて入力時においても事業所名等の確認がされていませんでした。また、決裁時において誤りを発見することができず、平成20年に再裁定がされました。	1名	過払い	15,181	○副所長よりお客様に電話にてお詫びのうえ、経過説明しました。お客様より郵送による取扱いを希望されました。 ○お客様あてにお詫びの手紙及び年金額過払いに関する計算書等を添付のうえ、年金記録の訂正及び年金額の再計算に関する申出書と返納方法申出書を送付しました。後日、書類の提出をいただき、訂正等の処理後、お客様に被保険者記録照会回答票等を送付しました。	○注意喚起のため、全職員等を対象に、朝礼時に当該事象を説明し、記録補正等の審査事務ならびに入力事務については慎重に行い、複数名によるチェックの徹底を指示しました。	内部
139	行方不明高齢者の対応について	事故等	愛知	豊川	2010年5月頃	2010年9月18日	○A市役所介護高齢課より年金事務所に「敬老金を渡しに行ったが、ご家族が対応してくれたが合わせてくれない。年金事務所で調査権があれば一緒に行って欲しい」と電話による照会がありました。	○新聞にて、白骨化した遺体があるのをA市役所から通報を受けた警察署員が発見し、警察は死体遺棄や保護責任遺棄の可能性を含め、ご家族から事情を聴いている旨の報道がありました。 ○同居のご家族が警察に「母は3、4年前に寝たきりになり、昨年5月初めになくなった」と話している、年金は手つかずで、年金不正受給目的ではないとみている旨の報道がありました。	1名	過払い	924,112	○警察からの捜査関係事項照会書により、対象者の年金受給状況を回答しました。 ○当該受給中の年金について、支払保留処理を行いました。 ○副所長とお客様相談室長が警察署へ出向き、ご家族と面談し、年金受給者死亡時の手続きについて説明し、了承を得ました。 ○未支給(年金・保険給付)請求書、返納方法申出書を受理し、事務センターへ書類を回付しました。	○今回の事象について、職員に周知するとともに、同様の事象があった場合の対応を再確認しました。	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
163	国民年金保険料納付書発行に係る対応について	事故等	東京	品川	2010年11月29日	2010年11月29日	○国民年金保険料の納付及び納付書の発行についての相談でお客様が来所されました。 ○納付をめぐって対応しているうちに、お客様が激昂され、大声で床を踏み鳴らし歩きまわる行動に出たため、身の危険を感じ、警察に通報しました。警察官に事情を話されるうち、落ち着きました。	○お客様より、「5,000円ずつの分割にしてほしい」旨のお申出がありましたが、ご希望には添えないことを説明しました。その後、「1ヵ月分の納付書でいいから発行するよう」お申出がありましたが、やり取りをしているうちにオンラインが停止してしまい、納付書を作成できなかったことに対しての不満と思われます。	1名	—	0	○当方の対応にも至らない点があったことをふまえ、何とかご納得いただくよう対応しましたが、突然激昂されましたため、警察に通報しました。5分後警察官が到着し、お客様が警察官に事情を話されるうち、明朝一番で納付書をご自宅へ送付すればよいとのことで落ち着きました。 ○翌日、納付書を送付しました。	○年金相談時間延長に係る所内の案内表示について、よりわかり易いものとするよう検討を指示しました。 ○今回の事象について、職員に周知するとともに、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