

平成23年2月14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12月分)について

平成22年12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12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、12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281件のうち、公表可能な228件及びシステム事故4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281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 | 4件 (1.4%) |
| 〔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 | 89件 (31.7%) |
| 〔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 (16.0%) |
| 〔審査決定すべき届書の未処理、社会保険オンラインシステムへの入力漏れ、日本年金機構本部への進達漏れ、関係部署からの返戻書類の未処理等〕 | |
| (4) 入力誤り | 32件 (11.4%) |
| 〔数字や氏名等の入力誤り、一部項目の入れ違え等、入力時の誤り〕 | |
| (5) 通知書等の作成誤り | 8件 (2.8%) |
| 〔様式誤り、記載事項誤り等、出力・作成時等の誤り〕 | |
| (6) 誤送付・誤送信 | 22件 (7.8%) |
| 〔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 | 24件 (8.6%) |
| 〔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 | 7件 (2.5%) |
| 〔受理した申請書、添付書類の紛失等〕 | |
| (9) 記録訂正誤り | 8件 (2.8%) |
| 〔別人の記録を訂正、別人の記録を統合〕 | |
| (10) 事故等 | 42件 (15.0%) |
| 〔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 281件 (100.0%)

2 制度等別件数

(1) 厚生年金適用関係	57 件	(20.3%)
(2) 厚生年金徴収関係	12 件	(4.3%)
(3) 国民年金適用関係	18 件	(6.4%)
(4) 国民年金徴収関係	40 件	(14.2%)
(5) 年金給付関係	120 件	(42.7%)
(6) 船員保険関係	0 件	(0.0%)
(7) その他	34 件	(12.1%)
合計		281 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	1 (1)	15 (2)	12 (2)	13 (2)	0 (0)	11 (2)	1 (1)	2 (0)	1 (0)	1 (0)	57 (10)
厚生年金 徴収関係	1 (0)	6 (2)	2 (1)	1 (1)	0 (0)	2 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	12 (4)
国民年金 適用関係	1 (0)	9 (4)	3 (1)	3 (2)	1 (0)	0 (0)	1 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	18 (7)
国民年金 徴収関係	0 (0)	9 (0)	15 (2)	3 (1)	6 (0)	2 (0)	4 (0)	0 (0)	0 (0)	1 (1)	40 (4)
年金給付 関係	1 (0)	50 (9)	12 (1)	12 (2)	1 (0)	7 (0)	18 (6)	5 (1)	7 (1)	7 (3)	120 (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)	1 (1)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	33 (4)	34 (5)
計	4 (1)	89 (17)	45 (8)	32 (8)	8 (0)	22 (2)	24 (7)	7 (1)	8 (1)	42 (8)	281 (53)

(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	192 件 (68.3%)
〔窓口装置操作の際にキータッチ等を誤ったもの・入力を漏らしていたもの、通知書等の封入封緘時における内容物や宛先の確認を漏らしていたもの等〕	
適用・認識誤り	11 件 (3.9%)
〔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	36 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	42 件 (15.0%)
〔不正行為、不適正な事務処理、事故等〕	

合計 281 件 (100.0%)

(2) 原因別・事務処理区分別内訳

表 2 原因別・事務処理区分別内訳一覧表

	受付時の書類管理誤り	確認・決定誤り	未処理・処理遅延	入力誤り	通知書等の作成誤り	誤送付・誤送信	説明誤り	受理後の書類管理誤り	記録訂正誤り	事故等	計
確認不足	4 (1)	83 (16)	8 (2)	32 (8)	8 (0)	22 (2)	20 (7)	7 (1)	8 (1)	0 (0)	192 (38)
適用・認識誤り	0 (0)	5 (1)	2 (1)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	4 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	11 (2)
届書等の放置	0 (0)	1 (0)	35 (5)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	36 (5)
その他	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	42 (8)	42 (8)
計	4 (1)	89 (17)	45 (8)	32 (8)	8 (0)	22 (2)	24 (7)	7 (1)	8 (1)	42 (8)	281 (53)

(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	46 (9)	10 (3)	15 (5)	26 (2)	95 (19)	0 (0)	0 (0)	192 (38)
適用・認識誤り	0 (0)	0 (0)	1 (1)	1 (0)	9 (1)	0 (0)	0 (0)	11 (2)
届書等の放置	10 (1)	2 (1)	2 (1)	12 (1)	9 (0)	0 (0)	1 (1)	36 (5)
その他	1 (0)	0 (0)	0 (0)	1 (1)	7 (3)	0 (0)	33 (4)	42 (8)
計	57 (10)	12 (4)	18 (7)	40 (4)	120 (23)	0 (0)	34 (5)	281 (53)

(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	29 (6)	6 (2)	10 (2)	32 (1)	41 (8)	0 (0)	23 (2)	141 (21)
1万円未満	3 (0)	3 (1)	1 (1)	4 (2)	4 (1)	0 (0)	2 (0)	17 (5)
1万円以上 5万円未満	2 (1)	0 (0)	3 (2)	2 (0)	10 (2)	0 (0)	3 (0)	20 (5)
5万円以上 10万円未満	2 (0)	0 (0)	2 (1)	0 (0)	4 (1)	0 (0)	1 (0)	9 (2)
10万円以上 50万円未満	14 (2)	2 (1)	2 (1)	1 (0)	31 (4)	0 (0)	1 (1)	51 (9)
50万円以上 100万円未満	1 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	9 (1)	0 (0)	1 (0)	11 (1)
100万円以上 500万円未満	4 (1)	1 (0)	0 (0)	1 (1)	12 (2)	0 (0)	3 (2)	21 (6)
500万円以上	2 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	9 (4)	0 (0)	0 (0)	11 (4)
計	57 (10)	12 (4)	18 (7)	40 (4)	120 (23)	0 (0)	34 (5)	281 (53)

(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、影響額の未確定のものも「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)	31	66,320,229	2,139,362
未払い(年金等の額を少なく支払った件)	51	45,970,315	901,379
過徴収(保険料金額を多く徴収した件)	15	13,155,785	877,052
未徴収(保険料金額を少なく徴収した件)	20	47,695,891	2,384,795
誤還付(保険料金額を誤ってお返しした件)	2	68,460	34,230
その他	21	19,959,941	950,473
計	140	193,170,621	1,379,790

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

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

(注3)「その他」の内訳は以下のとおりである。

未払いと誤還付がある件	2 件	45,655 円
過払いと過徴収がある件	1 件	47,365 円
過払いと誤還付がある件	1 件	206,570 円
未払いと過徴収がある件	1 件	330,096 円
未徴収と過徴収がある件	1 件	408,832 円
過払いと未徴収がある件	2 件	1,523,003 円
未払いと過払いがある件	6 件	16,497,870 円
詐欺による被害	7 件	900,550 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	84 件 (29.9%)
(2) 日本年金機構外部からの通報等により判明	169 件 (60.1%)
(3) その他(事件・事故等)	28 件 (10.0%)

合計 281 件 (100.0%)

システム誤りに伴う事故等

表 6 システム事故等一覧表

発生年月日	件 名	対象者数	影響区分	総額(円)
H11. 6	時効特例給付金の支払い誤りについて	10名	過払い	32,539,483
H19. 7	時効特例給付金の支払い誤りについて	48名	過払い	21,982,396
S61. 4	繰上げ支給の老齢基礎年金受給者の特別支給の老齢厚生年金の在職停止率の誤りについて	34名	未払い	364,419
S61. 4	諸変更処理時における老齢満了年月について	22名	過払い 未払い	2,146,739

(注1) 「総額(円)」は、システム事故等によって年金等に影響のあった額の合計金額を表示した。

(注2) システム事故等の詳細は、別添の「日本年金機構の平成22年12月分システム事故一覧」を参照して下さい。

日本年金機構の平成22年12月分の事務処理誤り等一覧(1~65ページ)

1. 厚生年金適用関係	1P	整理番号	1~47
2. 厚生年金徴収関係	13P	整理番号	48~55
3. 国民年金適用関係	15P	整理番号	56~66
4. 国民年金徴収関係	18P	整理番号	67~102
5. 年金給付関係	28P	整理番号	103~199
6. その他	58P	整理番号	200~228

(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

日本年金機構の平成22年12月分 システム事故等一覧(66ページ)

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	賞与支払届の催告状の送付誤りについて	確認・決定誤り	群馬	事務センター	2010年9月14日	2010年9月16日	お客様の声により、賞与支払届の催告状(葉書)の送付誤りがあったと、ブロック本部より報告を受け、判明しました。	社会保険労務士より、すでに届書を提出し決定通知書が届いているにもかかわらず届書を提出するようにと催告状が度々送付されてくる。今回は9月8日付けで事務センターから賞与の決定通知書が届いているのに、9月16日に催告状(9月8日付)が届いた、行き違いがないようにお願ひしてきたが、今回2度目のため改善されないので、ブロック本部から指導をしていただきたいとの内容でした。 事務処理において社会保険労務士分を引き抜きし、別送する作業工程において、提出が確認できた事業所のリストの抹消及び葉書の引き抜き作業後、発送分の葉書のうち、社会保険労務士ごとにまとめて発送しましたところ、引き抜きした分が別送分だと勘違いし、社会保険労務士へ発送してしまったものです。	1社会保険労務士	0		ブロック本部より、社会保険労務士よりすでに届書を提出し、決定通知書が届いているにもかかわらず届書を提出するようにと催告状が送付されたとのお申出に対し、業務指導を受けました。 担当者が社会保険労務士にお詫びのうえ、説明しました。ブロック本部の指導に従い、改善に努めるよう求められ、了承を得ました。		早朝のグループ内ミーティングにおいて、発送前の確認作業を怠ったために、引抜分で送付しなくてもよい社会保険労務士に送ってしまった事案を周知すると共に、今後の再発防止としてこのような誤りが起きぬよう、確認作業には万全を期し、最終確認まで細心の注意を図ることを徹底しました。	外部
2	賞与支払届の入力誤りについて	確認・決定誤り	東京	港	2008年12月19日	2010年10月7日	他年金事務所において、標準賞与額に誤りがあるとして、年金加入記録回答票を受付しました。 確認しましたところ、標準賞与額の入力誤りが判明しました。	事業所より賞与支払届の提出を受け、入力処理を行った際、一桁誤って入力してしまったことが原因であり、処理結果を確認する過程においても誤りを発見することができませんでした。	1事業所1名	未徴収	139,320	厚生年金適用課長が事業主様へ連絡し、お詫びのうえ、事象を説明し、了承を得ました。また、ご本人様に電話にてお詫びし、了承を得ました。	厚生年金適用課長より当該事象を課内職員全員に周知するとともに、届書記載内容の確認と処理結果のチェックを徹底するよう指導しました。	内部	
3	無効な健康保険被保険者証の使用に伴う診療報酬明細書の返戻について	確認・決定誤り	京都	中京	2010年4月2日	2010年10月15日	全国健康保険協会から無効な健康保険被保険者証の使用に伴う診療報酬明細書の返戻に係る医療機関との交渉の内容について連絡がありました。 被保険者様が医療機関に受診した際に、旧の健康保険被保険者証を提示されました。 医療機関から診療報酬明細書が提出されましたが、資格喪失後の受診のため、医療機関にて返戻されました。医療機関から診療報酬明細書が返戻されたことについて照会があった際には、健康保険被保険者証はオンライン記録上回収していることを説明しましたが、後に実際には回収できていない可能性があることが判明しました。	当該事業所間で移籍があり、事業所、年金事務所の円滑な事務遂行や、健康保険被保険者証の早期交付等について事前に事業所と調整しました。 調整の結果、本来、資格喪失届提出時に添付が必要な健康保険被保険者証は、資格喪失届の提出後に事業所にて回収し、速やかに提出してもらうこととしていました。システム上、FDでの届出の場合、一括集信すると被保険者証の回収区分は自動的にオンライン収録されるため、回収と登録されました。 事業所との事前調整もあり、また、日頃から年金保険事務に関する届出が適正に行われていた事業所であったことから、速やかに健康保険被保険者証の提出があるものと過信してしまい、手作業で健康保険被保険者証の回収区分を未回収に変更する処理を行わなかったものです。	1事業所1名	0	年金事務所担当者、全国健康保険協会の担当者が医療機関へ訪問し、担当者様に経過の説明とお詫びをし、了承を得ました。 全国健康保険協会から医療機関より再提出された診療報酬明細書を支払基金が受理したと連絡がありました。	課内朝礼において、当該事象を説明し、健康保険被保険者証の回収状況の登録は慎重に行うよう指示しました。	外部		

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額(単位:円)	対応	対策	判明原因
4	算定基礎届の標準報酬月額決定誤りについて	確認・決定誤り	千葉	事務センター	2010年4月	2010年10月8日	新しく決定された標準報酬月額について、事業所から年金事務所にお問合せがありました。 届書を再点検しましたところ、事務センターにて決定した標準報酬月額に誤りがあったことが判明しました。	4月もしくは5月の途中に社会保険に加入した場合、1ヶ月分に満たない給与しか支給されていないときは、たとえ4月もしくは5月の支払基礎日数が17日以上あったとしても、入社月の報酬は含めずに標準報酬月額を決定します。しかしながら今回は、支払基礎日数が17日以上ある全ての算定対象月を含んで標準報酬月額を決定してしまいました。 また、短時間就労者に係る標準報酬月額の算定方法については、算定対象月のうち支払基礎日数が17日以上の月の平均月額を基に決定すべきところ、支払基礎日数15日以上の月の平均月額を基に決定していました。 職員が、審査後の算定基礎届をダブルチェックしたうえで事業所へ発送していましたが、一部の事業所分の算定基礎届をダブルチェックせずに処理し、決定通知書を発送したことが原因です。	64事業所	0	年金事務所において訂正入力をしました。 訂正後の決定通知書およびお詫びの手紙を年金事務所より該当事業所へ送付しました。	グループ内打合せにおいて当該事象を説明し、算定基礎届の審査にあたっては、審査にかかる法令通達をあらかじめ確認・理解したうえで、審査・確認を行うことを指導しました。	外部	
5	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誤請求について	確認・決定誤り	群馬	前橋	1992年5月	2010年10月19日	毎年10月に配信される、基本保険料算出内訳書の二以上事業所勤務者欄と二以上事業所勤務被保険者管理台帳を突合しましたところ、二以上事業所勤務被保険者の存在していない事業所に対し、誤請求が行われていることが判明しました。	平成4年当時、他社会保険事務所(当時)管内の非選択事業所の事業所が、旧前橋社会保険事務所に所在地変更により移管しましたが、その際、二以上勤務被保険者であった2名の方について、移管元事務所又は移管先事務所のどちらかで二以上事業所勤務被保険者保険料登録票入力処理(減)を行わなければならぬところ、入力処理が行われていませんでした。 また、今日まで判明しなかった原因としては、毎年10月に配信される基本保険料算出内訳書の二以上事業所勤務者欄と二以上事業所勤務被保険者管理台帳の突合が毎年行われていなかつたためです。	1事業所2名	過徴収	10,618,409	担当者が事業主様と面談し、お詫びのうえ、経過説明を行い、次回保険料より充当処理を行うことで了承を得ました。	課内会議において、当該事象を説明し、毎年、複数名によるチェックを必ず行うよう指示しました。	内部
6	月額変更届の決定誤りについて	確認・決定誤り	愛知	笠寺	2009年12月28日	2010年10月20日	平成22年度算定基礎届の決定通知書と、届書の提出の確認についての文書を事業所に送付しましたところ、事業所から1名について年金事務所の記録が間違っているのではないかとの確認の依頼を受けました。 確認しましたところ、月額変更届の決定誤りが判明しました。	事業所から、事務センターにおいて入力処理した改定通知書の写しと、年金事務所の間違いだと思いますので確認してくださいとのメモ書きの送付がありました。事務センターに届書原本の確認を依頼しましたところ、事業所が記入を誤っておりましたが、窓口にてその記入誤りが発見できなかったことによります。	1名	未徴収	748,684	担当課長が事業所に電話し、お詫びのうえ、説明しました。保険料の不足分については次回保険料で精算することで了承を得ました。 また、告知額と内訳のわかる書類の送付の依頼を受けたため、書類を作成し、送付しました。	課内会議において、年金事務所の窓口受付時に修正平均額欄に記入がある場合は必ず内容を確認し、修正平均額欄に不要な記入があった場合はその場で抹消する等の補正を徹底することを申し合いました。	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
7	育児休業等終了時報酬月額変更届に係る改定月誤りについて	確認・決定誤り	愛知	名古屋北	2008年8月20日	2010年11月2日	事業所の担当者様が来所され、「育児休業等終了時報酬月額変更届について、基金の記録と突合した結果、符合しなかったため処理状況を確認してほしい」との照会がありました。 当時提出された書類を確認しましたところ、説明・指示に誤りがあったことが判明しました。	育児休業終了日が平成20年1月に係る、育児休業等終了時報酬月額変更届を郵送にて受理しました。同日、算定対象月が平成20年2月・3月・4月で記入されていたこの届書について、当時の担当者が誤って算定対象月を平成20年1月・2月・3月と記入し、再提出するよう文書で指示し、事業主様あてに返戻しました。 誤った指示どおり算定対象月及び報酬月額等が訂正された届書を受理し、同日入力処理を行いました。 また、当該処理の決裁時においても誤りに気づかず、その結果、本来であれば平成20年5月で改定するところ、平成20年4月で改定していました。	1事業所1名	0		担当課長が事業所へ電話にてお詫びのうえ、説明し、了承を得ました。 今回の事象は、事業所に過失がなく、また、時効到達であるため、記録の訂正を事務センターへ依頼しました。	朝礼において当該事象を説明し、育児休業終了日の翌日が属する月以後3ヶ月間が対象になることを周知徹底しました。 役付会議においても当該事象を説明し、全職員に周知するよう指示しました。また、決裁時の点検を確實に行いう徹底しました。	外部
8	健康保険被保険者証の誤送付について	確認・決定誤り	鳥取	事務センター	2010年10月17日	2010年11月4日	事業所から、「同じ者の健康保険被保険者証が2回届いた」との電話連絡がありました。 確認しましたところ、同一被保険者様の健康保険被保険者証が2回送付されていたことが判明しました。	資格取得届について、入力処理を行った後に、決済段階で資格取得年月日に疑義が生じたため取消入力を行い、届書は事業所へ返戻していました。その後事業所から改めて届書が届き、入力処理を行いましたが、取消した処理分について、翌日以降に資格取得取消入力等を行った場合、健康保険被保険者証の交付を停止するために全国健康保険協会へ連絡し抜き取りを行うこととなるところ、全国健康保険協会に健康保険被保険者証の引き抜き依頼を行っていなかったため、同一被保険者様の健康保険被保険者証が2回送付されたものです。	1事業所	0		担当者が事業所の担当者様に電話し、今回の事象を説明してお詫びをし、健康保険被保険者証については年金事務所にご持参いただけるとのお申出があったため、その旨お願ひしました。	グループ内会議において、当該事象を説明し、健康保険被保険者証交付に関わる届書の入力誤り等による訂正入力を翌日以降に行った場合の取扱いについて再度指示しました。	外部
9	算定基礎届の決定誤りについて	確認・決定誤り	東京	足立	2006年8月	2010年11月17日	A厚生年金基金より、「お客様からの裁定請求に基づき記録を確認したところ、基金の記録と年金機構の記録が異なっていた」という連絡がありました。 確認しましたところ、平成18年度当時の算定基礎届の標準報酬の決定誤りが判明しました。	平成18年度の算定基礎届を確認しましたところ、平均額と決定額に大きな差異が見受けられました。 現在はシステムに平均額を登録し、標準報酬月額を決定していますが、平成18年当時は届書に平均額から定めた決定額を入力しており、本来は帳票への転記前に決定額の表示についてチェックをするところ、そのチェックが不十分であったため、誤った決定額がそのまま登録されてしまったと推測されます。	1事業所1名	その他	330,096	届書に誤った決定額が表示されていることを確認しました。 事業所への連絡を行いましたが、連絡がとれないとため、お詫びの文書を送付しました。 事業所の担当者様から電話があり、お詫びするとともに事務処理誤りの内容を説明し、了承を得ました。保険料については、充当ではなく還付を希望される旨のお申出がありました。 ご本人様に電話し、お詫びのうえ、状況説明を行い、了承を得ました。 補正処理を実施し、補正分の決定通知を事業所に送付しました。	課内会議にて、事務処理誤りの内容を説明するとともに、今後、年金事務所で算定基礎届を入力する際には届書の確認、入力チェックを徹底するように申し合わせました。	外部
10	算定基礎届標準報酬月額の決定誤りについて	確認・決定誤り	秋田	大曲	2005年8月29日	2010年12月10日	お客様より提出された年金加入記録回答票(ねんきん定期便)に基づき、平成17年度の算定基礎届を確認しましたところ、標準報酬月額の決定に誤りがあったことが判明しました。	事業所より提出された平成17年度算定基礎届の当該被保険者の報酬月額を、書類審査時に誤った金額のゴム印を押印してしまい、書類審査における標準報酬月額のチェック時及び入力時における標準報酬月額の再チェックでも誤りに気付かずに、そのまま誤った金額で入力したことによるものです。	1名	未徴収	57,436	所長と厚生年金適用調査課長が事業所を訪問し、事業主様及び被保険者様と面談のうえ、今回の事象の顛末を説明するとともに、お詫びしました。 また、徴収不足となる保険料については、行政の瑕疵による事象のため発生しないこと、ただし、年金給付には反映されることを説明し、了承を得ました。	課内朝礼時に、現行の標準報酬の入力は千円単位の実報酬とされていることについて再度確認し、処理結果リストのチェック時も、標準報酬月額について慎重なチェックを行うことを指示しました。	内部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生年月日	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	事業所所在地変更(管轄外)時の二以上事業所勤務被保険者引継漏れについて	確認・決定誤り	神奈川	川崎	2010年3月1日	2010年11月24日	他年金事務所から、「二ヵ所の事業所に勤務されている被保険者様があ勤めの事業所が移転しており、当年金事務所から保険料を請求しているところであるが、川崎年金事務所からも保険料を事業所に請求している」と連絡があり、二以上事業所勤務被保険者の引き継ぎが漏れていたことが判明しました。	会社が管轄外へ移転する際、本来であれば二事業所に勤務している被保険者様の情報を事業所の移転先である他年金事務所へ引き継ぎすべきところ、引き継ぎが漏れたため、他年金事務所において社会保険料の調整を行うことができず、請求すべきでない当該被保険者様の保険料を含めて事業所へ請求してしまいました。 事業所が移転する際、二事業所に勤務している被保険者様の情報を、移転先の他年金事務所へ引き継ぎがなかったことが原因です。	2事業所1名	過徴収	370,962	厚生年金適用調査課長が事業所に電話連絡を行い、お詫びのうえ、今回の経緯の説明にお伺いしたい旨お伝えましたが、それには及ばないとのことでしたので、経緯を説明し、了承を得ました。 移転先の他年金事務所に、保険料の調整依頼を行いました。	今回の事象について課内に周知し、事業所所在地変更届(管轄外)の事務処理時に、二以上事業所勤務被保険者の有無についての確認結果を届書に必ず記載することとしました。	内部
12	賞与保険料の決定誤りについて	確認・決定誤り	本部	品質管理部	2010年4月8日 2010年6月28日 2010年8月4日 2010年8月19日	2010年11月18日	中福岡年金事務所から、「健康保険法第3条第2項被保険者にかかる賞与支払届の徴収課決裁時に、平均保険料率ではなく一般保険料率により算出した保険料額を徴収していたことが判明し、この主な原因がマニュアルの記載内容に誤りがあったためである」との報告がありました。	年金事務所から報告を受けるまで、マニュアルの記載誤り(平均保険料率を一般保険料率と記載)について厚生年金保険部及び品質管理部において気付くことがなく、該当箇所の訂正を行っていないかったものです。 平成21年12月に社会保険庁当時の日本年金機構設立準備事務局で作成し、当時の運営部年金保険課の確認を受けていますが、その際にも誤りに気付かないまま全国の年金事務所等へ配布してしまいました。	3事業所4件	過徴収	870	年金事務所の担当者が、3事業所に電話し、お詫びのうえ、今回の事象を説明し、今回の差額保険料については、平成22年12月分の保険料に充当することで了承を得ました。 マニュアルの訂正の連絡を全国の年金事務所等へ平成22年12月3日付で発出し、平成22年12月22日にマニュアルの訂正(差替)を発出しました。	マニュアルの改正については、担当部署において正確に作成し、複数名での確認後、品質管理部においても複数名での確認を徹底することとしました。	内部
13	算定基礎届の標準報酬月額決定誤りについて	確認・決定誤り	千葉	事務センター	2010年10月7日	2010年10月14日	算定基礎届未提出被保険者について、保険者にて標準報酬月額を決定・入力した事業所から算定基礎届の提出があり、決定済みの標準報酬月額決定通知書を確認しましたところ、算定基礎届の標準報酬月額決定誤りが判明しました。	厚生年金保険の上限以上の報酬の方の標準報酬月額980千円を620千円(厚生年金の上限の標準報酬月額)、厚生年金保険の下限以下の報酬78千円の方の標準報酬月額を98千円(厚生年金の下限の標準報酬月額)等と入力しており、健康保険の従前等級で入力していました。 委託業者に入力を委託した際、入力項目については指示済みでしたが、委託作業員(入力およびチェック)において理解が不足していたことが原因です。	30事業所39名	未徴収	499,360	年金事務所と協議のうえ、口座振替以外の事業所(7事業所)については、次回保険料を再計算して、訂正後の納付書を送付しました。 口座振替事業所(23事業所のうち、14事業所)については、事業所あて電話にて説明のうえお詫びし、翌月の保険料と調整で了承を得ました。 口座振替事業所(23事業所のうち、9事業所)については、電話連絡がつかなかったため、文書にて翌月の保険料で調整する旨をお詫びの手紙とともに送付しました。	グループ内打ち合せにおいて当該事象を説明し、委託業者に未提出一覧表を委託する際には、入力項目をはっきり表示するよう申し合わせました。 また、委託業者に対しては、入力誤りを起こさないよう、また、チェックを確實に行うよう指導しました。	内部
14	資格喪失届処理漏れについて	未処理・処理遅延	福岡	南福岡	2010年9月16日	2010年10月25日	事業所より、「保険料納入告知書の金額が合致しない」との電話ありました。 確認しましたところ、1名の方の資格喪失届が処理されていないことが判明しました。	窓口で資格喪失届を受付し、受付印を押印し、そのまま事務センターへ進達しなければならないところ、事業所の担当者様へ返してしまいました。	1名	担当者が事業所を訪問し、お詫びのうえ、経緯を説明し、再発のないことを約束し、了承を得ました。 また、保険料につきましては更正減を行い、訂正した納付書を発送しました。	窓口担当者に注意喚起を行い、窓口カウンター内ではお客様の資料と混ざり合わないよう受付押印する場所を別にし、また届書を進達用クリアファイルに入れるまで確認徹底するよう指示しました。	外部		

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額(単位:円)	対応	対策	判明原因
15	賞与支払届の入力漏れについて	未処理・処理遅延	兵庫	事務センター	2006年12月25日	2010年12月13日	年金事務所にA厚生年金基金から基金記録との不整合について確認依頼があり、届書を確認しましたところ、平成18年12月支払の賞与支払届において1名が未入力であることが判明しました。	当該被保険者様に係る賞与支払届は、賞与額欄に事業主印が押印してあり、賞与額が判断できない状態で委託がされていました。委託業者は、賞与額不明のため不作成の付箋を貼付し、事務センターに納品しました。 事務センターで補正処理を行なった際に、委託業者の付箋に気付かず、当該被保険者様の補正入力を漏らしたものです。 また、決定通知書と届書の確認・セットの際にも入力漏れに気付かず発送したものです。	1事業所1名	未徴収	103,014	A厚生年金基金に担当者が電話し、お詫びのうえ、事象及び原因を説明し、了承を得ました。 当該事業所に担当者が電話し、事象及び原因を説明し、了承を得ました。保険料は時効により徴収できませんが、年金額には反映することを説明しました。 当該被保険者様に係る賞与支払届を入力し、決定通知書を発送しました。	厚生年金適用グループの職員に対し、今回の事象を説明し、届書の審査、補正処理について細心の注意を払うよう、注意喚起を行いました。 委託業者に対し付箋を貼付する場合は、必ず届書から1センチ程度はみ出して貼付するよう、再度、依頼しました。	外部
16	賞与支払届の処理遅延について	未処理・処理遅延	東京	武蔵野	2010年4月16日	2010年7月1日	事業所から「賞与支払届の処理がされていない」との電話によるお申立てがありました。 確認しましたところ、未処理のまま担当者の机中に放置されていたことが判明しました。	事業所より送付により提出された賞与支払届の様式が異なっていたことから、受付処理を保留していました。その後、担当者が処理をしないまま入院してしまったため、未処理のまま担当者の机中に放置されたものです。 本来であれば、送付受付の届書については封筒を保管し、審査後に受付簿に登載しますが、審査が行われず保留となったため、受付簿にも登載されていませんでした。	1事業所109名	未徴収	2,742,039	担当課長が事業所を訪問し、お詫びのうえ、次回保険料に含んで告知をさせていただくことになる旨説明し、了承を得ました。	課内朝礼にて当事象について周知し、保留とした届書については個人で保管せず、共通の保留棚へ保管し、また担当者が審査をする前に受付簿への登載をすることを再度徹底しました。 すべてのお客様や届書に対しての意識を高めるよう指示するとともに文書でも配付を行いました。	外部
17	賞与支払届の未処理について	未処理・処理遅延	島根	事務センター	2009年8月30日 2009年8月21日	2010年7月27日	A厚生年金基金から、「賞与支払届を提出したが、処理されてなく、基金記録との結果、記録が相違している」とお申出があったため、年金事務所で確認しましたところ、処理した賞与支払届の正常入力分の中に1件の未処理分が混在したまま決裁が終了し、完結となっていたことが判明しました。	事務センターにおいて委託業者が処理しましたが、納品した際に、未処理に気づかず、処理したものとして年金事務所に送付しました。 また、年金事務所の決裁時においても未処理のチェック漏れをしたことによるものです。	1事業所1名		0	機構本部に確認し、記録を訂正することとしました。 お客様に連絡がつかないため、お詫びの手紙を送付しました。到着を待って、改めて訪問のうえ、お詫びすることとしました。 再度お客様あてにお詫びの手紙を送付しましたところ、記録訂正(賞与の追加)の了承が得られましたので、賞与支払届の入力処理を行いました。	グループ長会議において、当該事象を説明し、決定通知書と事業所から提出された届書との整合の際の確認を徹底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せました。	外部
18	賞与支払届の処理漏れについて	未処理・処理遅延	佐賀	事務センター	2010年1月8日	2010年10月13日	年金事務所から、「事業所より、賞与支払届(FDによる提出分)の処理漏れがあるとの連絡があった」との連絡がありました。 確認しましたところ、1名の被保険者様の賞与支払届が未処理のままになっていることが判明しました。	事業所から提出された賞与支払届(FD)について、処理を行いました。翌週に適用関係届書更新エラーリストが配信され、1名の被保険者様の届については、年金裁定中によりエラー(未処理)となっていることが判明しました。年金裁定中によるエラーの届については、裁定処理後に処理できることから、後日処理を行う予定でしたが、担当者が処理をせず、担当グループ長も確認を怠ってしまったため、未処理のままとなってしまいました。 今回の件により、賞与に係る保険料の未徴収分及び老齢厚生年金の過払いが発生していました。	1事業所1名	その他	173,860	担当グループ長が事業所へお伺いし、お詫びと説明を行い、賞与にかかる保険料納付について了承を得ました。 担当グループ長が被保険者様の勤務先へお伺いし、被保険者様へ対しお詫びと説明を行い、老齢厚生年金の過払い分の返納について了承を得ました。	グループ内打合せにおいて、今回の事象を説明し、適用関係届書更新エラーリストにおける年金裁定中による未処理案件については、毎月末に別の担当職員が再度適用関係届書更新エラーリストを再点検し、担当グループ長に点検結果を報告することにより防止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
19	地方第三者委員会への確認申立書の回付処理遅延について	未処理・処理遅延	山口	萩	2010年4月30日 2010年6月28日	2010年11月1日	特別監査により、地方第三者委員会に対する、年金記録に係る確認申立書受付管理簿(厚生年金)に記載されたもののうち、2件について、合理的な理由がないまま、事務手続きマニュアルに示されている受付日より10日以内に事務センターに回付されていない旨の指摘があり、事務処理の遅延が判明しました。	本来、申立者から書類を提出していただいた時点で、年金記録に係る申立てに対するあっせんに関する受付等事務手続きマニュアルに基づき、10日以内に関係書類を作成して事務センターに回付すべきところ、マニュアルに対する認識不足であったために、10日以内の回付ができていませんでした。 その原因は、申立書に関する関係書類の進捗管理については、地方第三者委員会に対する、年金記録に係る確認申立書受付管理簿及び週次・月次報告により行っていましたが、受付日以降の事務処理にかかる進捗管理が適正に行われていなかったことによるものです。 また、受付管理簿に記載して毎月の進捗管理を行っていましたが、決裁時における申立に係る関係書類の現物確認をしておらず、処理遅延について現認していませんでした。	2名	0		未回付の2件について、事務処理を早急に行い、事務センターへ回付しました。 担当課長が申立者2名の方に電話連絡し、今回の処理遅延の事象を説明してお詫びしました。	当該事象について確認し、事務手続きマニュアルに基づく事務処理の徹底と併せて、事務処理体制について早急に検討(見直し)することとしました。 週次・月次報告時の決裁において、現物確認するなど進捗管理を徹底することとしました。 機構本部の指示・依頼に基づき、事務処理誤りの再発を防止するため、業務処理取扱要領に新たに示された内容を点検することを申し合わせました。	内部
20	被保険者資格喪失届の未処理について	未処理・処理遅延	宮城	仙台東	2010年7月29日	2010年11月24日	事業所より、「資格喪失届と月額変更届を健康保険組合を経由して送付し、月額変更届の決定通知書は届いたが、資格喪失届の確認通知書がきていない。保険料も徴収されているので調べてほしい」との電話によるお申出がありました。 確認しましたところ、健康保険組合から送付された封筒に資格喪失届が残っており、未処理であることが判明しました。	送付された届書の開封時、担当者が中身を取り出して受付し、別の担当者が再度封筒の中身を確認すべきところ、確認が漏れてしまつたものと思われます。	1事業所2名	過徴収	194,527	担当者が事業所の担当者様に電話し、今回の事象を説明してお詫びをしました。 対象となる届書の審査終了後、入力処理をしました。 事業所のお申出により、誤って発生した保険料について発生した月毎に調整することについて徴収課に依頼しました。 担当者が事業所の担当者様へ連絡をし、資格喪失確認通知書及び納入告知書を送付することで了承を得ました。	課内会議において、当該事象を説明し、二重チェック体制の徹底を指示しました。	外部
21	賞与支払届の入力漏れについて	未処理・処理遅延	静岡	島田	2008年12月16日	2010年11月29日	お客様からのねんきん定期便の年金加入記録回答票にありました「平成20年12月支給の賞与が記載されていない」とのお申出について調査を進めていましたところ、平成20年12月の賞与支払届について、お客様の記録が入力漏れになっていたことが判明しました。	平成20年12月に処理された事業所の賞与支払届(FD)について、5名分の処理を行いましたが、1名分が被保険者整理番号が誤って収録されていたためエラーとなり、正常処理ができませんでした。 本来であれば、エラー分を補正してから決定通知書を送付しなければならないところを、補正処理をせず、1名分のデータが処理されないまま4名分のみを決定し、通知書を送付しました。	1事業所1名	未徴収	101,824	担当者がお客様に電話し、お詫びのうえ、今回の事象を説明し、回答書を送付しました。 担当者が事業所及び受託する社会保険労務士へ電話し、お詫びのうえ、今回の事象を説明しました。事業主様に入力の漏れていた賞与に係る保険料額を、平成22年11月分保険料にあわせて告知させていただくことを説明し、了承を得ました。	厚生年金適用調査課課内会議にて、課員にFDによる届出の際には、磁気媒体総括票記載の届出総件数と処理件数が一致しているかのチェックを徹底すること及び届出内容に不備があるFDについては、判明時に事業所(社会保険労務士)に連絡のうえ、指導することにより、再発防止に努めることの周知徹底を図りました。	外部
22	健康保険・厚生年金保険月額変更届の処理遅延について	未処理・処理遅延	岐阜	事務センター	2010年4月14日	2010年12月10日	事業所の受託社会保険労務士から、電子申請した月額変更届についての照会がありました。 確認しましたところ、未処理であることが判明しました。	担当者が電子申請を処理する際、処理不要案件と思い込みをしたこと、また、その申請分に対する警告リストを見落としたことにより、処理漏れが発生しました。	1事業所1名	未徴収	182,112	月額訂正を入力処理し、決定通知書を事業所あてに送付しました。 担当者が事業所に訪問し、担当者様と面談し、お詫びのうえ、経緯及び説明しました。また、今後再び処理漏れが起らぬよう、事務センターの事務処理体制を見直したことを説明し、了承を得ました。	電子申請については、毎日2人で申請受付を相互チェック・事務処理し、グループ長は週次の警告リストでの確認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
23	70歳以上被用者該当届入力漏れによる年金過払いについて	未処理・処理遅延	岡山	岡山西	2009年1月30日	2010年12月20日	二以上事業所勤務の70歳以上被用者にかかる、70歳以上被用者算定届がA・Bそれぞれの事業所から提出され、その入力処理をする際、報酬に疑義が生じ、確認しましたところ、以前提出されていた、70歳以上被用者該当届について、A事業所分しか入力していなかったことが判明しました。	以前に提出された、70歳以上被用者該当届については、A・Bの二事業所分とも入力済印が押されていましたが、B事業所分については合算しての入力処理がされておらず、処理結果リストとのチェック漏れのまま決裁したことなどが原因と考えられます。 A事業所分の報酬のみでは年金支給に調整(停止)がからず、年金の過払い状態が継続していました。	1名	過払い	1,639,916	未入力分の追加入力を行いました。 副所長及び担当課長が事業所に訪問し、ご本人様及び事業所の担当者様にお詫びし、説明をするとともに、過払いとなった年金の返納について、返納方法申出書をご記入いただき、今後各期に支払われる年金の2分の1に相当する額を返済していただくことで了承を得ました。	担当課のミーティングにおいて、担当課長から事象の説明及び再発防止のためのダブルチェックの徹底を指示しました。 所内連絡会議において、所長から各室課長に対し、当該事象を示し、ダブルチェック体制の再徹底を指示しました。	内部
24	賞与支払届の入力誤りについて	入力誤り	東京	上野	2010年1月12日	2010年2月13日	事務センター委託の返却書類のチェックをしましたところ、事業所の被保険者A様の賞与金額に誤りがあり、B様の賞与金額の登録がされていないことが判明しました。	資格取得入力時、被保険者整理番号の誤入力が発生し、補正することが出来なかったため、それ以降当所では、誤入力した2名の方の届出処理について、整理番号を読み替えて処理を行ってきました。 今回、賞与支払届(FD)を事務センターへ委託しましたところ、集信処理の結果エラーが発生しました。委託時、整理番号の訂正をした届出内容一覧表を添付していましたが、エラーの補正処理はなされず、事務センターから届書が返却された際、繁忙時期と重なっていたこともあり、エラーリストのチェックが遅延し、発見が遅れました。	1事業所2名	未徴収	67,370	補正処理を行いました。 担当者が事業所にお詫びのうえ、事象を説明しました。再発防止のため、整理番号の訂正処理を行うこととし、整理番号の訂正処理が完了した旨を報告し、了承を得ました。	事務センターへ委託した届書が返却された時は、エラーリストのチェックを速やかに励行し、補正処理完了の確認を実施し、今後このようなことがないよう、係内で周知徹底しました。	内部
25	厚生年金保険70歳以上被保険者算定基礎届の入力誤りについて	入力誤り	福島	事務センター	2010年7月15日	2010年11月15日	年金事務所より、平成22年度厚生年金70歳以上被保険者算定基礎届の報酬月額を確認してほしいとの連絡がありました。 確認しましたところ、報酬月額の入力誤りが判明しました。	厚生年金保険70歳以上被用者算定基礎届を入力する際、報酬月額を1桁誤って入力したためです。 また、読み合わせ時に誤りに気がつかず、決定通知書を送付してしまったことによるものです。	1名	過払い	28,904	担当者がご本人様に電話し、お詫びのうえ、今回の事象を説明しました。 当該届書の訂正処理の入力をしました。 担当者が事業所を訪問し、ご本人様へ再度お詫びし、今回の事象を説明しました。また、今回、年金を過払いしたことによる返納金についても説明し、了承を得ました。	朝礼において当該事象を説明し、審査時に桁数が誤りやすい場合は当該数字をわかりやすく表示することとしました。 入力委託業者が変更となったことから、事例として情報を提供し、注意喚起しました。	内部
26	算定基礎届の入力誤りについて	入力誤り	大阪	天王寺	2008年8月15日	2010年11月8日	事務センターより、ねんきん定期便返戻届が届き、確認しましたところ、算定基礎届の入力誤りが判明しました。	算定基礎届の入力を行った際に、報酬月額を誤って入力処理したためです。 また、5等級の変動が発生する際に抽出される警告リスト等での確認チェックが十分でなかったことも原因と考えられます。	1事業所1名	その他	1,349,143	担当者がお客様と面談し、お詫びのうえ、説明しました。修正後の保険料額及び年金額について説明し、保険料は一括納付で、また老齢厚生年金返納額については、現在受給中の年金額から全額相殺で処理することで了承を得ました。 領収済通知書にて、お客様からの追納保険料についての全額領収を確認しました。 担当者がお客様に保険料を領収した旨及び年金返納額については相殺での処理をすることについて再度確認し、了承を得ました。	事務センターに対し、今回の事象を説明し、今後に向け再発防止の徹底をお願いしました。 また、職員に確認の徹底を図ることを周知しました。	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
27	厚生年金保険法75条該当処理に伴う報酬月額の誤りについて	入力誤り	兵庫	三宮	2009年12月2日	2010年11月22日	事業所より平成19年の算定基礎届時まで遡及して報酬月額訂正届書が提出されました。2年を超過しているため、厚生年金保険法第75条該当の処理を行う際に、前標準報酬月額を誤って入力処理票に記載し、そのまま入力していることが、同事業所別事業の平成17年、18年時の第三者委員会へのお申出によって職員が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。	平成19年の訂正届書該当中、厚生年金保険法第75条該当者数89名の内59名が前標準報酬月額の入力誤りとなっていました。 原因については、時効到達分として、厚生年金保険法第75条該当処理票を起票した際に、本来は届出があった算定基礎届の新標準報酬月額を記入すべきところを誤って従前の標準報酬月額を記入し、そのまま入力しました。	1事業所59名	未払い	100	年金額に影響が生じる年金受給者の方が1名発生することが判明しました。 担当課長が事業所へ電話連絡を行い、お詫びのうえ、説明を行い、了承を得ました。 年金受給者の方の勤務地へ副所長及び担当課長が赴き、ご本人様へお詫びとともに原因について説明を行い、事務処理誤りによって生じた年金支給追加額の発生について説明し、了承を得ました。 また、追加支給年金額について、年金額仮計算書等の持参書類にご本人様に確認いただき、記入していただきました。	再発防止に向けて、入力時の二重チェック、処理結果リストの確認についても届書との内容整合の周知を含めて、細心の注意を怠らないよう指示・指導をしました。	内部
28	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26日	2010年11月26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入力処理の際、被保険者整理番号を7番で入力するところ誤って9番で入力してしまったとの連絡があり、被保険者資格取得届の入力誤りが判明しました。	委託業者の入力担当者が、作業手順に基づき、被保険者整理番号を7番であることを確認して届書に7と記入しましたが、7を9と読めるように記入してしまったことにより、結果、誤って9番と入力してしまいました。	1事業所	0	担当者より事業所の担当者様に連絡し、被保険者整理番号を誤って入力してしまったことをお詫びし、了承を得ました。なお、事業所の担当者様より9番については欠番でよいとのお話をされました。 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と事故防止策の策定及び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担当者に対して、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	
29	算定基礎届の入力誤りについて	入力誤り	東京	港	2007年8月30日	2010年11月26日	他年金事務所よりねんきん定期便に基づく資格照会に関して、平成19年の算定基礎届が適正に処理されているかどうかの確認依頼がありました。 確認しましたところ、内容審査が不十分であったために標準報酬月額を誤って入力していましたことが判明しました。	届書記載内容どおりに標準報酬月額を入力していますが、報酬月額の平均額に誤りがあり、また、備考欄の欠勤についての記載も含め、事業所に訂正を指示しなければならない書類であるにもかかわらず、内容審査が不十分であったため誤りに気づかずに届書の記載されている内容のまま入力したことが原因です。	1名	未徴収	179,952	担当者より事業所の担当者様と面談し、お詫びと事象説明を行い、本件についての了承を得ました。 担当者ご本人様に電話連絡し、お詫びと事象の説明を行い、了承を得ました。	当該事象を厚生年金適用課職員全員に周知するとともに、書類の内容審査と入力の際のチェックの徹底について注意喚起しました。	内部
30	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12月1日	2010年12月1日	委託業者の工程管理者から被保険者資格取得届の処理を行った際、被保険者整理番号を本来であれば3番で入力するところを誤って8番で処理を行ってしまったとの連絡があり、被保険者資格取得届の入力誤りが判明しました。	委託業者の入力担当者が、被保険者整理番号を照会画面で確認した際、3番を誤って8番と認識したまま作業を行ったことと、入力業務担当者が不慣れだったため、作業手順の画面への指先確認及び届書へのチェックも怠ってしまったことが原因です。	1事業所	0	担当者が、受諾社会保険社労士にお詫びのうえ、当該事象を説明し、了承を得ました。被保険者整理番号については、改めて3番で入力を行い、8番については欠番にしてほしいとの依頼がありました。 委託業者に対し、再度、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、入力担当者に対してチームリーダーがマンツーマン方式のOJTで入力の再教育を実施しました。 また、被保険者資格取得届の入力時の確認作業のマニュアルを作成し、入力担当者全員に対して再指導を行いました。	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
31	算定基礎届に係る報酬月額の入力誤りについて	入力誤り	新潟	事務センター	2010年7月15日	2010年12月8日	お客様から年金事務所に、年金額の支給停止割合が増えたことについてのお問合せがありました。 事務センターで報酬月額を確認しましたところ、平成22年度の算定基礎届の決定に際し、報酬月額を誤って入力していたことが判明しました。	お客様は70歳以上の厚生年金加入者であり、入力委託業者により「70歳以上被用者算定基礎届」を入力した際に誤入力していました。 また、決裁時においても誤りを発見できませんでした。	1名	未払い	156,996	担当者がお客様に電話連絡し、お詫びのうえ、今回の事象について説明しました。 担当者がお客様宅に訪問し、再度お詫びのうえ、支払時期を説明し、了承を得ました。	グループ内職員に、今回の事象を周知するとともに、審査・決裁時には慎重に確認するよう指示しました。	外部
32	被扶養者異動届の入力誤りについて	入力誤り	岡山	倉敷西	2010年12月8日	2010年12月13日	事業所の担当者様から、「提出した健康保険被扶養者異動届の被扶養者のうち1名について、健康保険被保険者証の名前と生年月日に誤りがある」との電話がありました。 確認しましたところ、入力誤りが判明しました。	名前につきましては、職員が健康保険被扶養者異動届を入力する際、氏名のうち名前一文字を誤って入力しており、決裁においても届書と処理結果リストのチェックが不十分で入力誤りを発見できていませんでした。 生年月日に関しては届出のとおりでしたが、事業所において「平成17年」とすべきところを「平成18年」と誤記入していたことが原因でした。	1名	0		担当課長が事業所の担当者様に電話し、お詫びのうえ、事象を説明しました。その後、事業所へ赴き、改めてお詫びをし、生年月日の訂正につきましては、健康保険被扶養者異動届(訂正分)の提出を求め、受理しました。訂正・再交付のための入力を行いました。 全国健康保険協会から再発行された健康保険被保険者証が届いたので、担当課長が事業所へお伺いし、再度お詫びのうえ、誤って交付となった健康保険被保険者証と交換し、了承を得ました。	朝礼時に担当課長から当該事象を課員に説明し、入力の際は確実に処理結果を確認するとともに、決裁においてもチェックを確実に行なうことを徹底しました。 所内連絡会議において所長から当該事象を示し、他課においても入力処理のチェック漏れのないよう注意喚起しました。	外部
33	賞与支払届の入力誤りについて	入力誤り	東京	港	2007年11月30日	2010年12月2日	他年金事務所より、ねんきん定期便に基づく資格照会に関して、賞与支払届が適正に処理されているかどうかの確認依頼がありました。 確認しましたところ、内容審査が不十分であったために、標準賞与額を誤って入力していました。	届書の記載内容どおりに入力していますが、標準賞与額と賞与支払額に記載誤りがあったため、本来であれば事業所に訂正を指示しなければならない書類であるにもかかわらず、内容審査が不十分であったため誤りに気づかず届書の記載内容のまま入力したことが原因です。	3名	未徴収	403,302	担当者より事業所の担当者様に電話し、お詫びのうえ、説明し、了承を得ました。	当該事象を厚生年金適用課職員に周知するとともに、書類の内容審査と入力の際のチェックの徹底について注意喚起しました。	内部
34	算定基礎届の入力誤りについて	入力誤り	東京	足立	1993年8月	2010年12月20日	お客様より、平成5年10月から平成6年9月までの標準報酬月額に対する申立書の提出がありました。 当時、お客様が働いていた事業所から、平成5年度の算定基礎届の決定通知書を提出していただき、記録管理システムを確認しましたところ、決定額と異なる標準報酬月額が登録されていることが判明しました。	届書に記載されている平均額から導きだした決定額については適正であるため、データ登録時に誤った額を転記もしくは入力してしまったため発生した事象であると思われます。さらに、登録結果のチェック等も不十分であり、入力ミスを見逃したものと考えられます。 お客様は特別支給の老齢厚生年金を受給しているため、一部停止が発生しております。	1名	未払い	4,550	担当者が事業所へ連絡し、お詫びするとともに説明し、了承を得ました。 お客様からお電話をいただき、お詫びのうえ、状況説明を行い、了承を得ました。 同日、補正処理を実施し、お客様相談室の担当者に再裁定の処理を引き継ぎました。 同日、補正分の決定通知を事業所に送付しました。	課内会議にて、事務処理誤りの内容を説明するとともに、届書の確認、入力チェックなどのさらなる強化を指示しました。	外部
35	算定基礎届提出にかかる厚生年金保険被用者一覧表の誤送付について	誤送付・誤送信	東京	八王子	2010年6月23日	2010年7月7日	機構本部から、理事長メールにおいて、当年金事務所が発送した算定基礎届等の誤送付の情報提供があった旨の連絡がありました。 確認しましたところ、厚生年金保険70歳以上被用者届及び厚生年金保険被用者一覧表が算定基礎届等の送付一式に同封されていないことが判明しました。	算定基礎届発送準備作業の際、本来、A事業所に送付すべき厚生年金保険被用者一覧表について、算定基礎届送付用の封筒に貼ってある宛名シールの事業所整理記号、事業所名と、厚生年金保険被用者一覧表に記載されている事業所整理記号、事業所名を注意深く確認せず、B事業所の封筒に同封して発送してしまったためです。	2事業所2名	0		担当者がA・B事業所に電話にてお詫びをしました。 担当者がA事業所に赴き、厚生年金保険70歳以上被用者届及び厚生年金保険被用者一覧表(写)をお渡しました。	課内会議において当該事象を説明し、事業所及び被保険者様に算定基礎届のみならず全ての書類について、送付する場合は事業所記号、事業所名等を複数名によるチェックを必ず行うよう申し合わせました。	外部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額(単位:円)	対応	対策	判明原因
36	年金手帳の誤送付について	誤送付・誤送信	宮崎	事務センター	2010年10月20日	2010年10月25日	資格喪失確認通知書を送付したA事業所から、A事業所とは関係のないB事業所の被保険者様の年金手帳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事業所の被保険者様の年金手帳をA事業所あての封書に混入させていることが判明しました。	A事業所の被保険者資格喪失届とB事業所の被保険者資格取得届、被保険者氏名変更(訂正)届、被保険者様の年金手帳について、事業所名を確認せず、事業所名が同じ漢字ではじまっていたため、A事業所とB事業所を同一と見誤って束ねていたためです。 また、封入時にも事業所名を確認せず、そのまま封入したことによるものです。	2事業所1名	0		担当課長がA事業所を訪問し、お詫びのうえ、誤送付された年金手帳を回収し、了承を得ました。 担当グループ長からB事業所に電話にて、今回の事象を説明し、お詫びしたあと、訪問のうえ、再度お詫びし、年金手帳をお渡ししたい旨を申出ましたところ、訪問は不要とのことでしたので、年金手帳を送付することで了承を得ました。 B事業所に年金手帳を送付しました。	委託業者との連絡会議において、当該事象を説明し、決定通知書及び年金手帳を送付する際は、記号のみならず、事業所名も必ず確認するよう指示するとともに、複数名によるチェックを必ず行うよう申し合わせました。	外部
37	賞与支払届の誤送付について	誤送付・誤送信	東京	事務センター	2010年11月19日	2010年11月22日	賞与支払届を送付したA事業所から、他の事業所の賞与支払届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事業所分の賞与支払届をA事業所分に混入させてしまったことが判明しました。	平成22年11月発送の賞与支払届を委託業者において封入する際、賞与支払届総括表と賞与支払届の組み合わせを行う作業において、事業所記号の確認不足により賞与支払届総括表と異なる事業所分の賞与支払届を組み合わせてしまったために発生した事象です。 担当者が不慣れなことや作業開始が遅れたため、スケジュールに余裕がなくなり、二重チェックが不完全な状態となり、誤封入が発見されず、そのまま発送したことによるものです。	127事業所	0		誤送が発生している年金事務所において、その都度、お詫びのうえ、混入した賞与支払届の回収等の事業所対応をしました。 都内の全年金事務所あて、賞与支払届の誤送付が発生していること、判明した際は事業所にお伺いし、お詫びのうえ、回収及び賞与支払届の再作成等を対応する旨の連絡をしました。 誤送の発生した年金事務所から事象発生の都度、個別に事業所に対応をしたうえで報告を受けました。	賞与支払届封入封緘委託業者より、封入封緘作業全体の改善をする対策を立てた旨報告を受けました。 事務センターでは、実際に改善された作業工程に基づいて12月分の発送作業が行われていることを作業場に臨場して確認しました。作業工程の改善後、12月発送分の誤送付は発生していません。	外部
38	被保険者記録回答票の誤送付について	誤送付・誤送信	大阪	事務センター	2010年12月1日	2010年12月2日	ねんきん定期便の回答として被保険者記録回答票と基礎年金番号情報照会回答票を送付したA様から、別人B様の基礎年金番号照会回答票が混入しているとの連絡が年金事務所にあり、誤送付が判明しました。	A様とB様の基礎年金番号を見比べたところ、下一桁の番号が間違っていました。 また、封入時にもお客様の氏名を確認せず、束ねられていた書類をそのまま封入したことによるものです。 B様あてに送付した書類はありませんでした。	2名	0		職員がA様宅にお伺いし、お詫びのうえ、誤送付した基礎年金番号情報照会回答票を回収し、了承を得ました。 B様宅の電話番号を照会しましたが、届出なしでした。オンライン記録上の住所あてB様を訪問しましたところ、マンションで部屋番号が不明でした。表札を目視確認してもB様宅を特定できませんでした。付近の住人にB様宅について聴取しましたが、特定できませんでした。	現在、回答書作成時点及び発送時点で複数によるチェックを体制をとっていますが、朝礼において、当該事象を説明し、被保険者記録回答票及び基礎年金番号情報照会回答票を送付する際に氏名、住所、同封物を必ず確認するよう指示するとともに、引き続き複数名によるチェック体制を必ず行うよう徹底しました。	外部
39	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12月3日	2010年12月6日	社会保険労務士から事務センター担当者に「届出した覚えのない年金手帳が届いています」との電話連絡がありました。 届書を確認しましたところ、A事業所に係る健康保険・厚生年金被保険者資格取得届を処理後、年金手帳1冊を送付する際に、誤って社会保険労務士あての送付物に混入させていたことが判明しました。	A事業所から届出された健康保険・厚生年金被保険者資格取得届(氏名変更届同時)を入力処理しました。 従来より氏名変更処理後の年金手帳は送付先別のクリアファイルに仕分けていますが、今回は、委託業者がA事業所あてのクリアファイルに入れるべきところ、誤って社会保険労務士あてのクリアファイルに入れてしまったことが原因です。 また、職員による封入前の最終チェックにおいても仕分間違いを発見できず、社会保険労務士あてに送付してしまったものです。	1事業所1名	0		担当者が、社会保険労務士を訪問し、お詫びするとともに、誤送付したA事業所あての年金手帳を回収しました。 担当者がA事業所の事務担当者様へ電話連絡し、お詫びのうえ、今回の誤送付について説明を行いました。年金手帳を送付することで了承を得ました。 回収した年金手帳にお詫びの手紙を添えて、A事業所に送付しました。	朝礼において、今回の事象をグループ内に周知するとともに、処理後の年金手帳には、事業所記号を記入した付箋を貼ることとしていますが、受託社会保険労務士あてに送付すべき年金手帳には、送付先社会保険労務士名も記入した付箋を貼り、クリアファイルに入れて引き継ぐよう徹底を図りました。	外部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額(単位:円)	対応	対策	判明原因
40	賞与支払届の誤送付について	誤送付・誤送信	茨城	事務センター	2010年11月9日	2010年12月7日	A事業所から、送付されてきた賞与支払届に別の事業所のものが同封されていたとの連絡がありました。 確認しましたところ、発送準備の際の確認不足による誤送付が判明しました。	賞与支払届の発送準備作業をしている委託業者の担当者が、年金事務所毎に複数名で発送準備業務を実施していますが、封筒に入れる際に十分に確認せず封入封緘してしまったものです。	3事業所	0	年金事務所担当者がA事業所に出向き、再度お詫びのうえ、誤送付した賞与支払届を受理しました。 誤送付しましたB事業所及びC事業所に電話にてお詫びし、その後、当該事業所に賞与支払届を持参のうえ、再度お詫びに伺う旨申し上げましたが、送付してもらえばよいとの回答を得たため、賞与支払届をB事業所及びC事業所に送付しました。	賞与支払届の発送準備作業の委託業者の責任者に当該事象を説明し、個人情報であるため、発送準備作業を行う場合は十分に確認をしたうえで封入封緘するよう指示しました。 委託業者を指導する職員に再発防止を指示するとともに、担当者に注意喚起するよう指示しました。	外部	
41	賞与支払届の返戻にかかるFDの誤送付について	誤送付・誤送信	山形	事務センター	2010年12月14日	2010年12月16日	賞与支払届を不備返戻したA事業所から、他の事業所のFDが混入しているとの連絡がありました。 すぐにA事業所へ出向き確認しましたところ、封入の際、誤ってB事業所に返戻しなければならないFDをA事業所に混入させていたことが判明しました。	発送業務は職員2名による、二重チェック体制で行っていましたが、封入時に添付物の確認が不十分であったことが原因です。 なお、今回誤送付されたFDはロックがかかっており、読み込みができないものであったため、FDの内容(個人情報)については漏洩はありませんでした。	2事業所 145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FDを回収し、了承を得ました。 担当者がB事業所に電話にて、今回の事象を説明し、お詫びのうえ、B事業所を訪問し、FDを手渡し、了承を得ました。	返戻文書の作成発送業務を担当している職員に対し、当該事象を説明し、事業所等へ書類等を送付する際は、事業所名のみならず、添付書類及び添付物も必ず確認するよう再指導を行うとともに、その他職員に対しても、当該事象を説明し、通知書等を送付する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	
42	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12月14日	2010年12月15日	A事業所から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が誤って送付されてきたとの連絡がありました。 確認しましたところ、誤ってA事業所の宛名シールを貼った封筒でB事業所の決定通知書を送付していたことが判明しました。	健康保険・厚生年金保険標準賞与額決定通知書を送付する際、事業所名等をよく確認せず、誤ってA事業所の宛名シールを貼った封筒にB事業所の通知書を封入したのです。 また、二重チェック時にも内容物と宛名を確認しないまま封緘したことによるものです。	1事業所 2006名	0	担当グループ長がA事業所に電話にてお詫びし、同日、事業所を訪問のうえ、再度お詫びし、誤送付した決定通知書を回収し、了承を得ました。 担当グループ長がB事業所に電話にて、今回の事象を説明し、お詫びのうえ、同日、事業所を訪問し、決定通知書をお渡しするとともに、改めてお詫びしました。B事業所から個人情報の「二次漏えい」があった場合、責任を持って対処する」という内容を書面でほしいとのご要望がありました。 センター長、担当グループ長がB事業所を訪問し、当該事案について責任を持って対処すること及びお詫びについての文書をお渡しし、了承を得ました。	朝礼にて、今回の事象について説明し、窓あき封筒で通知書を送付しない場合は、必ず内容物と宛名の事業所名、住所が一致するか必ず確認して封入するよう改めて指示しました。 また、会議において、封緘時の確認を確実に行なうよう、あわせて指示しました。	外部	
43	資格喪失届の誤送付について	誤送付・誤送信	愛知	刈谷	2010年12月7日	2010年12月9日	A事業所から、別の事業所(B事業所)の資格喪失届が混入していたと担当者あてに返送され、誤送付が判明しました。	資格喪失届は処理不要として担当者から適用調査課長へ決裁されていましたが、他の送付物と混ざっていました。適用調査課長が送付すべき書類の判別ができない状況で封入を行なっており、また封緘者も指示を理解していない一部の書類のみ確認し、全ての書類を確認しなかったことが原因です。	2事業所	0	担当者がA事業所及びB事業所へ事象の説明とお詫びをし、了承を得ました。	全体朝礼にて今回の誤送付を報告し、意識の徹底を図りました。所長から適用調査課員へ再度周知を図りました。	外部	

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額(単位:円)	対応	対策	判明原因
44	算定基礎届(FD)の紛失について	受理後の書類管理誤り	宮崎	都城	2010年7月16日頃	2010年9月9日	事業所から提出された資格喪失届に健康保険被保険証が添付されていなかったため、事業所に電話した際、窓口装置で確認しましたが、算定完了の日付が登録されていなかったため、あわせて事業所に確認しましたところ、すでに提出されたとのことでした。そのため、算定基礎届受付簿を確認しましたところ、事務センターに回送した事跡がありましたが、事務センターでは受付の事跡がなかったため、紛失していることが判明しました。	年金事務所の受付簿では、関連事業所2社を含めて7月13日に受付し、16日に事務センターに回送したとする日付がありました。年金事務所から事務センターに回送する際に、事業所内訳を記した送付書を作成していなかったために、事務センターにおいて受付時の確認ができなかったことによるものです。	1事業所262名	0		担当者が事業所を訪問し、お詫びのうえ、説明し、算定基礎届を再提出していただきました。経過及び責任の所在を記した書面をお渡しし、引き続き検索することのお約束をしました。算定基礎届の入力を完了しました。また、今後も事務所内び事務センター内を検索していくこととしました。	所内会議で職員に書類の管理について周知徹底とともに、今後は、算定基礎届を回送する際は、内訳を記した送付書を添付することとしました。	内部
45	被扶養者異動届の紛失について	受理後の書類管理誤り	東京	事務センター	2010年12月15日 2010年12月16日	2010年12月16日	委託業者の入力担当者が、被扶養者異動届を処理していましたところ、A事業所の届書がないことに気づき、届書の紛失が判明しました。	委託業者の入力担当者がキャビネットからファイルに入っていた被扶養者異動届を取り出し、収録されているデータと届書とを確認しながら更新処理を行いました。更新処理及び一次チェックを終了したのち、処理件数の確認作業において、処理結果リストと回付内訳書の件数が合わなかったため、1件ずつ突き合せをしましたところ、A事業所の届書がないことに気付きました。キャビネットへ保管し、入力処理を開始するまでの間に届書が紛失したと思われますが、原因については特定することができませんでした。	1事業所1名	0		担当者がA事業所を訪問し、担当者様と面談し、経過を説明し、お詫びしました。検索については引き続き行うことをお伝えし、届書の控えについては収録されていたデータの写しを控えにすることで了承を得ました。担当者が都内の年金事務所に当該事象を伝え、事務センターから返送した書類の中に当該届書が混在していないか検索を依頼しましたが、発見することはできませんでした。	引渡し、納品時の届書確認を委託業者において徹底するよう指示しました。また、委託業者が使用する保管時のキャビネットの施錠の徹底を指示しました。	内部
46	年金記録訂正誤りについて	記録訂正誤り	青森	八戸	2010年12月9日	2010年12月10日	お客様からのお申出により資格取得年月日を確認しましたところ、被保険者台帳とオンライン記録が相違していることが確認され、資格取得年月日の訂正が必要と判断しました。その後、お客様より年金額仮計算書の提出があり、再裁定の進捗のために再度資格取得年月日等を確認しましたところ、被保険者台帳の資格取得年月日が誤りであり、訂正の必要がないことが判明しました。	年金額仮計算書の提出がありましたので、それに基づき年金記録を訂正行うとともに、お客様相談室に再裁定の進捗を依頼しました。再裁定の準備を行っていたお客様相談室において、当該事業所の新規適用年月日及び資格取得年月日が昭和28年9月1日から昭和28年11月1日に変更されていることが確認され、記録の訂正が不要であることが判明しました。本来、年金記録を訂正する場合、被保険者台帳・被保険者名簿・厚生年金番号払出簿すべてで確認し、記録訂正不要とするところ、被保険者台帳のみの確認に留まり、要記録訂正と誤って判断したことが原因です。	1名	0		担当者からお客様のご子息へお詫びのうえ、今回の事象を説明し、了承を得ました。お詫びの手紙及び回答書を送付しました。	今回の事象について、課内打ち合せで周知し、年金記録を訂正する場合は被保険者台帳のみの確認とせず、被保険者名簿・厚生年金手帳記号番号払出簿・新規適用事業所記号払出簿等すべての事項による確認を徹底することとしました。	内部
47	健康保険法違反・厚生年金保険法違反の事業所について	事故等	富山	高岡	2010年3月5日	2010年6月17日	警察より、捜査関係事項照会書の送付があり、健康保険法違反・厚生年金保険法違反の事業所が判明しました。	旧社会保険事務所に対して、報酬月額の虚偽届出を行ったものです。	1事業所230名 41,556,157	未徴収		ブロック本部と協議した結果、事業所調査を実施し、虚偽届出の真偽を確認することとしました。事業所調査を実施し、平成20年度及び平成21年度算定基礎届の虚偽届出を指摘(平成22年度は適正)し、該当者が多数であるため、証拠書類を添えて訂正届を後日提出するよう指示しました。平成20年度算定基礎届訂正届と月額変更届及び平成21年度算定基礎訂正届の提出があり、後日、2回に分けて収納することとしました。	今回の事象について、職員に周知するとともに、事業所調査の徹底を図ることとしました。	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
48	金融機関からの領収証書の未着について	受付時の書類管理誤り	奈良	大和高田	2010年11月5日～2010年11月8日	2010年11月22日	毎月、金融機関から事務センター経由で当所に届いていたA事業所の領収証書が、今月は未着であることが判明しました。	当所よりA事業所に、今月は直接金融機関で領収証書を受け取られたのか確認しましたところ、そのようなことはないとのことでした。 金融機関に確認しましたところ、送付書、領収済通知書、領収証書を事務センターにて送付したとのことでした。 事務センターでは、金融機関から書留郵便が届いた事実は確認できますが、特殊郵便受付簿に内容物の記載がないため、A事業所の領収証書が同封されていたかどうかは確認できませんでした。担当職員にも聴き取りを行いましたが、送付時期は領収済通知書が大量に送付されてきた時期であり、A事業所の領収証書が届いていたかどうかまでは、はっきり覚えていないことです。なお、金融機関から届いた封筒につきましては、ダブルチェックを行っていますので、封筒に残ったまま処分を行ったとは考えられません。 事務センターからの回付で、A事業所の領収証書は確認できませんでした。	1事業所	0	事業所の担当者様には、現在領収証書について確認中であり、取り急ぎ納付確認書をお送りする旨ご説明し、納付確認書を送付しました。 事業所の担当者様に納付確認書を送付したこと、紛失の可能性と再検索の結果をあらためてご報告させていただくことをお伝えし、お詫びしました。 納付が確認できる書類をいただければそれでいいとのことでした。 年金事務所内、事務センター内を再検索しましたが、見当たりませんでした。県内各年金事務所にも検索を依頼しましたが、見当たりませんでした。次月突合時の金融機関からの送付分も確認しましたが、該当する領収証書はありませんでした。 事業所担当者様に経過の報告とお詫びの文書を送付しました。	事務センターで送付物到着時点に領収証書を確認し、コピーを取り、回送先年金事務所へ事前に通知し、連絡便にて領収証書を送付することにしました。当所では連絡便用の受付簿で別管理することとしました。	内部	
49	健康保険料等保険料口座振替納付申出書の入力誤りについて	確認・決定誤り	大阪	大手前	2010年7月1日	2010年9月28日	事業主様より、「保険料を既に納付済であるにもかかわらず、督促状が届いている」と電話連絡がありました。 保険料収納状況照会回答票を確認しましたところ、お申出の通り納付済であり、行き違いである旨説明しましたところ、口座振替納付申出書を提出しているにもかかわらず、引き落としされていたとのお申出があり、健康保険料等保険料口座振替納付申出書の入力誤りが判明しました。	保険料口座振替納付申出書には、金融機関コードの記載はあるものの、そのコードとは違う支店の押印があったため、本来は事業主様にどちらが正しいか確認する必要がありました。 しかし、その確認を行わず、担当者が押印された方が正しいと思い込み、入力を行ったのが誤りであり、口座振替不能(支店誤り)となってしまいました。	1事業所	0	担当課長が事業主様あて電話でお詫びのうえ、お伺いして説明をする旨をお伝えしましたところ、事業主様が来所されたため、再度お詫びのうえ、説明し、了承を得ました。 該当金融機関口座振替センターへ連絡を行い、正しい口座にて引落しするよう依頼し、登録変更入力もあわせて行いました。	課内朝礼において、当該事象を説明し、不明確な項目については必ず事業主様に確認するよう指示とともに、入力処理後に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	
50	二以上事業所勤務被保険者に係る保険料の徴収決定誤りについて	確認・決定誤り	大阪	大手前	2009年12月28日	2010年10月13日	平成22年9月の厚生年金保険料率の改定による二以上事業所勤務被保険者に係る保険料登録処理の際に、平成21年12月分の保険料登録に誤りがあったことが判明しました。	70歳到達による厚生年金資格喪失に係る二以上事業所勤務被保険者保険料登録の際に、本来、選択事業所分とともに非選択事業所分に対しても登録入力を行うべきところ、非選択事業所分についてのみ登録入力漏れがあり、その後の決裁時においても入力漏れを見つけることができず、そのまま保険料が調定され、事業所より保険料が納付されました。	1事業所1名	過徴収	111,834	担当課長が事業主様と面談し、お詫びのうえ、経過説明を行い、過徴収となった保険料について還付する旨の説明を行いました。あわせて、保険料還付請求書についても、その場において記入いただき、了承を得ました。	課内朝礼において、当該事象を説明し、確認を徹底するよう指示とともに、複数名によるチェックを必ず行うよう申し合わせました。	内部
51	厚生年金基金加入事業所の二以上保険料の決定誤りについて	確認・決定誤り	大分	佐伯	2009年12月1日	2010年10月12日	機構発足前の二以上保険料に係る基金免除率変更処理は、旧事務局から変更時の月末か月初めに基金免除率一覧の送付があり、その一覧に基づき処理を行っていました。 事務局廃止後においても事務の引継ぎが行われ、通知があると思っていましたが、機構本部からの情報提供により、厚生年金基金の保険料率改正に伴う通知が発出されないことを知り、遡って確認を行いましたところ、処理漏れのあることが判明しました。	二以上事業所の対象となっている厚生年金基金事業所の保険料免除率を窓口装置により全て見直しを行いましたところ、1つの厚生年金基金で平成21年12月より免除率が39.40へ変更となっていることが判明しました。そのため2つの事業所(1名分)に対して9ヶ月分の厚生年金保険料を多く請求していました。 機構発足後、毎月基金の免除率を確認すればよかったところ、その様な認識がなかったことが原因です。	2事業所1名	過徴収	1,800	A事業所の事業主様が来所され、担当者よりお詫びのうえ、経緯を説明し、正しい保険料の改定通知を手渡し、了承を得ました。 また、B事業所の事業主様に電話し、お詫びのうえ、説明し、正しい保険料の改定通知を送付することを了承を得ました。 B事業所に改定通知を送付しました。	厚生年金適用徴収課で会議を開き、当該事象の説明後、基金免除率一覧を作成し、毎月1日に窓口装置により基金免除率を確認することにしました。	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
52	二以上事業所勤務被保険者保険料の過徴収について	確認・決定誤り	広島	三次	2004年9月1日	2010年10月22日	適用事業所でなくなった事業所から、「適用事業所でなくなった後も保険料の知らせが届いたが、なぜか」とのお問い合わせが電話でありました。 確認しましたところ、入力漏れによる保険料の過徴収が判明しました。	二以上事業所勤務被保険者の資格喪失(死亡)届が平成16年9月に提出され、厚生年金適用課での整理簿は正しく整理されていましたが、従たる事業所が2ヶ所あったため、主たる事業所と従たる事業所1ヶ所のみ、保険料調整係によるマイナス入力をを行い、今回お申出のあった従たる事業所について入力を漏らしていたためです。	1事業所	過徴収	1,197,653	担当者からお詫びし、早急にお返しする金額を確定させたうえで、再度連絡させていただきました。 副所長が訪問し、改めてお詫びし、保険料還付時期について説明し、了承を得ました。 還付請求書を受理しました。	処理結果の相互チェックの徹底、事務処理誤りの防止について全職員へ徹底するよう指示しました。	外部
53	二以上事業所勤務被保険者の保険料変更漏れについて	未処理・処理遅延	愛知	豊橋	2010年8月	2010年10月22日	定時決定後の二以上事業所勤務被保険者全員の管理台帳を確認し、整理していましたところ、1名の方について、厚生年金保険料率改定に伴う保険料の登録処理が行われていませんでしたことが判明しました。	対象者の方は、平成22年度の算定基礎届の処理が不要であったことから、平成22年9月の厚生年金保険料率改定に伴う保険料の変更処理も必要ないものと担当が思い込み、保険料額の変更処理を行わなかったものです。 通常、処理を行った事柄に対しては相互チェックを行っていますが、処理をしなかったものに対する相互チェックが行われていなかったことも原因です。	2事業所1名	未徴収	2,196	担当者がA及びB事業所に電話のうえお詫びし、平成22年9月分の保険料告知額及び口座振替額が過少になったことについて説明しました。不足となった保険料については、翌月に通常保険料に加算してほしいとのご希望であったため、翌月調整させていただくこととし、正しい保険料額の通知を近日中に送付することで了承を得ました。 A及びB事業所に、正しい標準報酬月額、各保険料等の決定通知書を送付しました。	課内会議を行い、当該事象を説明し、毎月、保険料計算日の前々日までに、二以上事業所勤務被保険者毎の独自の管理台帳全てを2名以上で確認することとしました。また、届出がない料率改定や介護保険の取得喪失時の処理漏れの再発防止策として、管理台帳の記載内容や記載場所等の見直しを行い、見過ごしにくい様式に変更を行うこととしました。 毎月の行うチェックリストの点検を、計算日前に行うとともに、細部までの聴取を徹底することとしました。	内部
54	納付受託証書の誤送付について	誤送付・誤送信	京都	下京	2010年10月12日	2010年12月6日	納付受託証書(事業所用)を送付したA事業所から、他の事業所2件の受託証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及びC事業所分をA事業所に混入させていたことが判明しました。	受託したA・B・C事業所の納付受託証書を重ねて二つ折にし、発送準備をしていましたが、そのままA事業所の封筒に封入していました。 また、発送前に他の職員に封入誤りがないかチェックを受けるべきところ、確認せず重ねたまま封緘したことによるものです。	3事業所		0	A事業所に担当者がお詫びしました。B・C各事業所分の納付受託証書を持参していただき、了承を得ました。 B事業所に担当者より電話のうえ、訪問しました。事業主様にお詫びのうえ、今回の事象を説明し、受託証書を手渡し、了承を得ました。 C事業所に担当者より電話し、事業主様にお詫びのうえ、今回の事象を説明し、受託証書を送付することで了承を得ました。 C事業所に受託証書を送付しました。	課内において、発送前には他の職員に封入誤りがないか必ず複数名によるチェックを行うよう、再度周知しました。	外部
55	納入告知書の誤送付について	誤送付・誤送信	埼玉	事務センター	2010年12月16日	2010年12月17日	金融機関あてに送付した、口座振替用納入告知書送付書及び領収済通知書について、A金融機関へB金融機関の1件を誤封入して送付したことがA金融機関からの連絡により判明しました。	委託業者の担当者が、よく似た金融機関名の見間違いにより封入したものであり、さらにその後、再度確認せず金融機関に送付したものと思われます。	2事業所		0	担当者がA金融機関へお詫びのうえ、お詫びのお手紙と返信用の封筒を送付しました。 また、B金融機関には電話にて連絡し、経過を説明するとともに、納入告知書送付書と領収済通知書を再作成し、速達にて送付しました。 A金融機関より、誤送付分の領収済通知書と送付書が返戻されました。	委託業者に事象発生後、経過を連絡し、送付時の二重チェックの徹底を指示しました。委託業者では、職員全員に事象について確認し、再発防止を徹底しました。 グループ内では、朝礼において発生の経過と誤送付防止について全員で再度徹底しました。	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
56	死亡者に対する国民年金第1号被保険者の納付勘定について	受付時の書類管理誤り	群馬	事務センター	2010年5月10日	2010年10月14日	事業所の担当者様から、「死亡した配偶者あてに国民年金保険料納付書が届いた」との照会が、年金事務所にありました。 確認しましたところ、不要な勘定通知が発送されたことが判明しました。	事実確認のため記録と届書を確認しましたところ、被扶養者届と同時に提出された第3号届の国民年金グループへの回付漏れが原因です。 第3号届は国民年金グループに回付されておらず、入力済の被扶養者届と共に保管されていました。健康保険扶養が抹消になったことが原因で、第1号への種別変更となつたものです。	1名	0	担当者があ客様と面談し、お詫びのうえ、説明しました。お客様より、亡くなつた方に対する管理を徹底するようにとのお話をいただきました。今後は徹底した管理に勤めることを約束し、通知書と納付書を受け取り、即日取消処理を約束し、了承を得ました。 通知書と納付書は年金事務所の国民年金課長へ手渡し、その後の関係手続き等についての処理を依頼し、当日処理が完了したことを確認しました。	国民年金グループ内ミーティングにおいて、被扶養者届の再チェックを実施することと、今後の再発防止として再度被扶養者届に添付された第3号関係届は全て国民年金グループへ回付することを徹底し、回付確認作業を実施しました。	外部	
57	国民年金高齢任意加入受付時の年金加入期間確認誤りについて	確認・決定誤り	東京	練馬	2009年3月11日	2010年8月26日	被保険者であるお客様にねんきん特別便が届き、第3号被保険者期間に収録誤りがあるのではないか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、ご主人様の厚生年金資格喪失後も第3号被保険者として記録が収録されたままになっていることが判明しました。	区役所での任意加入受付の際に、ご主人様が平成17年4月付で厚生年金の被保険者資格を喪失しているにもかかわらず、必要な届出の聴取や指導がなされず、平成17年4月付で第3号から第1号への種別変更がなされないまま加入申出を受付しました。 届書の進達を受けた旧練馬社会保険事務所においても、第1号への種別変更の記録が反映されていなければならぬことに気付かず、60歳喪失時まで第3号被保険者資格を継続したまま任意加入の処理を行いました。 結果、65歳前に特別支給の老齢厚生年金を受けられず、また66歳を過ぎてはじめて受給権を得ること、また任意加入申出月である平成21年3月の時点であれば、6ヶ月分の過年度納付が可能でしたが、現在は保険料納付の時効と任意加入は遡らないということを説明しました。	1名	0	職員よりお客様あてに電話し、お詫びのうえ、調査結果の説明をしました。年金相談から任意加入申出処理に至るまで加入記録の不備が発見されず、年金受給権の取得が6ヶ月遅延したことによる納得は得られず、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により、第1号被保険者への種別変更の指示漏れによる過失は認められず、保険料も収納できないことでしたため、お客様に電話にて回答し、了承を得ました。	高齢任意加入申出時には、必ず第3号期間の有無及び受給権発生年月日を確認し、第3号被保険者期間を有している場合には、特例任意加入申出時と同様の審査基準で取り扱うことを指示しました。 また、第3号記録の入念な確認を行うことを課内に指示しました。	外部	
58	国民年金高齢任意加入の喪失予定年月日の入力誤りについて	確認・決定誤り	神奈川	高津	2009年6月30日	2010年10月19日	お客様から、「ねんきんダイヤルに照会したところ、老齢基礎年金を満額にするために高齢任意加入したにもかかわらず、満額には1ヶ月足りないと回答があった」と電話によるお申出がありました。 確認しましたところ、喪失予定年月日を誤って入力していたことが判明しました。	入力処理時に、本来は喪失予定年月日を平成22年9月と入力すべきところ、誤って平成22年8月と入力してしまったため、平成22年8月分の保険料については早割りによる口座振替(付加保険料込)ができませんでした。 担当者が老齢基礎年金の満額となる月数の計算を誤ったことが原因と思われます。また、決算時の確認においても入力誤りを発見できませんでした。	1名	0	担当者があ客様へ電話し、説明しました。保険料(口座振替早割、付加保険料込)の取り扱いについては、機構本部との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、担当者がお客様へ電話のうえ訪問し、改めてお詫びのうえ、保険料(口座振替早割、付加保険料込)を領収し、了承を得ました。	朝の例会にて、高齢任意加入の受付時及び処理時の注意点について改めて確認し、課員に徹底を図りました。 また、喪失予定年月日入力に際しては、必ず年金額の試算を行い、受給権を確認することを再度徹底しました。	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
59	国民年金高齢任意加入の審査誤りについて	確認・決定誤り	大阪	天王寺	2006年3月2日	2010年10月19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・相談された際、相談担当者から当所国民年金課あてに「受給資格要件を満たしていないと思われるので確認してほしい」との連絡がありました。 確認しましたところ、審査が誤っており、受給資格を満たすには10ヶ月不足していることが判明しました。	合算対象期間として算入できない、昭和36年3月以前の厚生年金被保険者期間10ヶ月(この期間以外に厚生年金被保険者期間はなし)を含めて受給資格要件を算入して審査し、高齢任意加入のお申出を承認し、入力処理を行いました。 当所に来所された際も、相談対応者は、受給権の確認の相談について、審査誤りに気づかず、平成22年10月以降に年金の裁定請求ができると説明しました。	1名	未徴収	未確定	お客様が来所され、窓口にて担当課長とお客様相談室長よりお詫び申し上げました。また、再度年金の記録についてお客様に聴き取り調査をした結果、新たな記録や合算できる期間はなく、やはり10ヶ月不足している旨を説明しました。「このままでは年金の受給権がないということなら仕方がない、納付していく」とお申出いただきました。 喪失予定年月日の訂正を依頼し、納付期限などを説明のうえ、新たに発行した納付書(平成22年10月分から平成23年3月分)を手交しました。さらにあと4ヶ月分の納付が必要となります、平成23年度となるため(平成23年4月分からの保険料は現段階では未確定のため)、平成23年4月に機構本部から納付書が届きますので、その納付書でご納付いただくよう説明をしました。	○課内で今回の審査誤りの原因を詳しく説明し、2度と同じ誤りをすることないように、周知徹底しました。なお、現在、高齢任意の審査にあたっては、一次審査(担当者)二次審査(別の職員)三次審査(決裁時点)で確認し、審査誤りの防止体制をとっています。	内部
60	65歳以上任意加入者の再確認における加入誤りについて	確認・決定誤り	栃木	事務センター	2010年4月12日	2010年12月7日	年金事務所から65歳以上任意加入者の加入資格の再確認の依頼の連絡を受けました。 再確認の結果、70歳まで収めても年金受給権に満たないことが判明しました。	任意加入届書を市役所で受付し、事務センターに回送されました。本来事務センターで加入資格を審査すべきところ、市役所の審査結果に基づいて特例任意加入の処理を行ったため、昭和36年3月以前の厚生年金保険加入期間が脱退手当金の受給期間であったことを見落としたことによるものです。	1名	過徴収	192,640	担当者がご本人様に電話連絡しましたところ、「市役所で相談し、任意加入すれば年金が受給できると説明され、楽しみにして納付しているので納得できない」と電話を切られました。 担当者がご本人様宅に出向きましたが、ご本人様が不在であり、ご家族に公的年金加入調査書を手渡し、後日連絡する旨の伝言を依頼しました。 担当者がご本人様に電話にて、加入時点においての市役所及び当方の確認不足をお詫びし、昭和36年3月以前における脱退手当金受給期間は合算対象期間に含まれず、期間の延長が必要となるが、現在の制度においては、70歳を超えての加入及び納付をして受給権を満たすことができないことを説明し、加入及び納付をされた期間については、訂正をして還付することで了承を得ました。	市役所に当該事象について説明し、窓口での取扱いの留意事項として依頼しました。担当者は、公的年金加入期間調査書を作成し、加入記録についてダブルチェックすることとしました。 朝会において事象及び対策について周知を図りました。	内部
61	国民年金高齢任意加入喪失予定年月日の入力誤りについて	確認・決定誤り	愛媛	事務センター	2009年11月11日	2010年12月21日	受給資格期間を満たした任意加入被保険者に係る老齢年金請求書の審査を行っていましたところ、受給資格期間が2ヶ月不足していることにより、年金受給権が発生しないことが判明しました。	老齢年金受給権を得るための国民年金任意被保険者加入申出時に、担当者が保険料納付済記録について厚生年金と国民年金の同月内の取得・喪失期間を、本来であれば期間計算を1ヶ月とすべきところを、2ヶ月として誤って期間計算を行っていました。また、同様のケースが2ヶ所あったことから、2ヶ月の受給資格期間不足となったものです。 職員の知識・確認不足と決裁時における確認が不十分であったことが原因です。	1名	未徴収	30,200	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。期間不足となってしまった2ヶ月分を納付いただければ、老齢年金の受給資格満了となるため、2ヶ月分の保険料を納付し、資格喪失予定日以降に年金受給手続きをしていただくことで了承を得ました。 直ちに納付書を作成し、お詫びの手紙を添え、送付しました。	受給権確認は窓口装置にて年金試算を行い、受給権到達年月日の確認をすることを徹底しました。 グループ内ミーティングにおいて、任意加入者の処理時の注意点についての確認の徹底を図りました。	内部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額(単位:円)	対応	対策	判明原因
62	国民年金任意加入申出者に係る喪失予定年月日の入力漏れについて	未処理・処理遅延	新潟	新発田	2009年4月28日	2010年12月9日	65歳以降任意加入者の正否を確認するようブロック本部から指示があった後、60歳以降任意加入者についても順次正否を確認しましたところ、喪失予定年月日の入力漏れのため、満額を超える国民年金保険料の口座引落しが行われていることが判明しました。	当時の任意加入申出書を確認しましたところ、喪失予定年月日の入力漏れであったことが確認されました。 当該処理は資格取得申出書処理と同時に喪失予定年月日の入力が必要でしたが、当該処理を失念したため発生したものです。 また、処理結果リストにチェックが1つしかないことから、決裁時において複数人による処理結果の確認を怠ったことも発生の要因と考えられます。	1名	過徴収	90,300	国民年金課長がご本人様と面談し、お詫びのうえ、受付当時の入力漏れが原因で、満額以上の国民年金保険料が引落しとなったことを説明し、還付請求書により請求していただきたい旨を依頼しました。 還付請求書をご記入いただき、了承を得ました。	複数人による処理結果のチェックの徹底を指示しました。 また、役付会議においてこの事象について報告し、全職員において徹底することを確認しました。	内部
63	国民年金第3号被保険者資格取得届の処理漏れについて	未処理・処理遅延	沖縄	事務センター	2010年2月4日	2010年12月8日	ねんきん定期便回答票に「夫の扶養となっているので、国民年金第3号被保険者に該当し、保険料を支払う必要はない、調べてほしい」との記載がありました。 事務センターにおいて当該届書を確認しましたところ、処理不要という表示がされ、国民年金第3号被保険者資格取得届の処理がされていないことが判明しました。	国民年金第3号被保険者資格取得届の死亡等年月日欄に喪失年月日が記入されていたため、国民年金第3号被保険者資格取得届の喪失日の届出と思い、記載されていた資格取得年月日についての第3号該当の確認を行わないまま、処理不要としたものです。	1名	0	届書の入力処理を行いました。 担当者がお客様へ電話し、お詫びのうえ、経過及び処理が完了したことを説明しました。また、同日、第3号該当通知とお詫びの手紙を送付しました。	処理不要とした届書については、不要理由を記載し、窓口装置の画面印字を添付し、相互チェック及び決裁で確認できるように改めました。	外部	
64	国民年金第3号被保険者種別変更届の入力誤りについて	入力誤り	宮城	事務センター	2010年9月17日	2010年12月7日	年金事務所に、ご本人様のご主人様が来所され、「自分は、65歳を過ぎているのに、妻あてに、国民年金第3号被保険者資格該当通知書及び第1号被保険者該当勧奨が届いたのは、どうしてか」とのお問合わせがありました。 確認しましたところ、国民年金第3号被保険者種別変更届の入力誤りが判明しました。	国民年金第3号被保険者種別変更届の補正処理を行う際に、扶養配偶者が65歳以上のため入力エラーとなっている届書について、職員の知識不足により、本来65歳以上の扶養配偶者が受給権を有さないと確認された場合に入力する受給権確認表示を誤って入力してしまったため、本来第3号被保険者とならない奥様へ国民年金第3号被保険者資格該当通知書が送付されたことによるものです。	1名	0	年金事務所担当者が窓口にてご本人様のご主人様にお詫びし、説明しました。文書で経緯を送付するように依頼があり、事務センターより文書を送付することとしました。 誤って入力した国民年金第3号被保険者種別変更届の取消処理を行い、ご本人様あてに文書を送付しました。	朝礼時のミーティングにて事務処理誤りがあったことを全職員に周知し、まず、国民年金第3号被保険者種別変更届にある受給権確認表示項目について説明を行い、また、通常処理しない項目を入力する場合については、他の職員によりもう一度確認を行い、確認したことがわかるように受付書類に事蹟を残しておくことを徹底するよう指示しました。	外部	
65	国民年金被保険者にかかる職権適用誤りについて	通知等の作成誤り	福島	事務センター	2010年10月22日	2010年10月26日	お客様から年金事務所へ「国民年金被保険者第3号該当届を現在提出中だが、職権適用された旨の文書及び納付書が届いたのはなぜか」とのお問合わせがありました。 事務センターで確認しましたところ、お客様から提出していただいた国民年金被保険者第3号該当届の処理を保留しており、職権適用すべきではないにもかかわらず、職権適用していたことが判明しました。	お客様から提出された、国民年金被保険者第3号該当届について、共済組合のデータが窓口装置に反映されていなかったため、入力処理をすることができずに、確認できるまで処理を保留していたことで、職権適用対象者リストから除外し、手管理すべきであったにもかかわらず、確認が不十分であったため、職権適用処理を行ってしまったものです。	1名	0	年金事務所にて、担当者がお客様の配偶者様へお詫びのうえ、説明し、了承を得ました。	グループ内ミーティングにおいて、今回の当該事象について説明し、事務処理手順の再確認と複数名でのチェック体制を徹底するよう申し合せました。	外部	
66	国民年金任意加入の加入月数説明誤りについて	説明誤り	新潟	上越	2010年12月9日	2010年12月17日	お客様から、年金受給資格について相談があった際に、任意加入月数7月で受給資格が発生すると説明し、その後国民年金課で任意加入届を受理しました。 入力時に受給資格期間を確認しましたところ、任意加入必要月数が19月であることを確認し、説明誤りであることが判明しました。	合算対象期間(学生で任意加入しなかった期間)を30月のところ誤って42月で計算したこと及び加入手続き時の再確認不足によるものです。	1名	0	担当者がお客様へ電話連絡し、任意加入期間が19月となることを説明し、当初の説明が誤っていたことをお詫びしましたが、ご納得いただけず、上司に内容を伝えるようお申出がありました。 担当者がお客様に再度説明のため電話しましたが納得していただけず、お客様が来所されました。副所長と国民年金課長が面談し、再度お詫びと説明をし、任意加入19月について了承を得ました。	担当課内で事象について説明し、加入期間については必ず複数名で確認することを徹底しました。 所長から各課長に事象を説明し、全職員に慎重な対応を徹底するよう指示しました。	内部	

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額(単位:円)	対応	対策	判明原因
67	口座振替申出書の入力誤りについて	確認・決定誤り	広島	事務センター	2010年4月30日	2010年6月2日	ご本人様のお母様が来訪され、「息子の国民年金保険料を口座引落し(1年前納)で依頼していたが、引落されていない」とのお申出がありました。 確認しましたところ、口座番号が誤って入力されていることが判明しました。	原因は、入力時において職員が口座振替申出書の口座番号を誤って入力したためです。 また、入力者による一次チェック並びに職員による二次チェックの際に誤りが発見できず、誤った口座番号が収録されてしまったものです。	1名	0	担当者がご本人様のお母様に電話し、お詫びのうえ、経過説明を行いました。お母様からは前納額と同額の金額を口座引落しで収納してほしいとのお申出がありましたため、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により、担当者がご本人様のお母様の勤務先に赴き、お母様より前納額と同額の金額で現金領収し、了承を得ました。 納付記録の追加処理を行い、ご本人様あてに前納保険料が収納された記録に訂正したことをお知らせする文書を送付しました。	決裁においては、複数人によるチェックの他、処理結果リストの確認だけでなく、入力結果の画面も印字して再チェックを行い、事務センターの他グループへも事象と確認作業の徹底を指示しました。	外部	
68	納付書作成誤りについて	確認・決定誤り	愛知	昭和	2010年3月24日	2010年8月6日	お客様より、「夫に充当通知が届いたことを契機として、以前に電話にて夫婦2名の納付書(平成20年4月～平成22年3月)を依頼したが、夫の納付書が2通届き、それを夫婦両名分と思い納付していたため、自身の保険料は時効となり納付できなくなってしまった」とのお申出が電話にてありました。 確認しましたところ、ご主人様の納付書が二重作成されており、奥様の納付書が作成されていないことが判明しました。	繁忙期において、電話応対等により、納付書作成作業が中断を余儀なくされる中、誤って作成し、その後、処理結果のダブルチェックにおいても見落としてしまったことによるものと思われます。	1名	0	副所長がお客様に電話し、お詫びのうえ、説明し、納付について機構本部を協議することとしました。 機構本部からの回答により、ご主人様の重複納付された保険料の充当記録を取消したうえで、奥様の納付記録に追加訂正処理を行いました。あわせて、ご主人様における充当とされた期間については、充当を取り消すことにより未納となるため、今回の事象を説明し、副所長が電話にて再度お詫びし、改めて訪問のうえ、ご理解をいたいたうえで納付していただきました。	課内会議において、従来行っている処理表のダブルチェックのみでなく、発送物と処理表の対応をも行うこととしました。	外部	
69	平成22年度継続免除申請における審査結果の誤りについて	確認・決定誤り	愛知	事務センター	2010年8月13日	2010年8月26日	平成22年度継続免除が既に承認された方から、一般的の免除申請書が提出され、当センター担当者が所得審査をしましたところ、審査結果に相違があったため、該当自治体に照会を行いました。 該当自治体からの電話連絡により、平成21年度所得により磁気媒体が作成されており、継続免除申請における審査結果の誤りが判明しました。	該当自治体の所得情報を基に、継続免除審査結果通知書の発送し、審査結果に相違のある方70名が判明しました。 平成22年度所得により磁気媒体が作成され、情報提供を受けるべきところ、平成21年度所得により磁気媒体が作成されていたことによります。	70名	0	該当自治体から正しい所得情報の提供を受けるとともに、対象者全員について再審査を実施し、審査結果により、従前の決定から変更となるお客様については、お詫びとともに正しい審査結果通知書の交付及び誤った通知書の回収を戸別訪問により実施することとしました。 該当自治体から正しい所得情報の提供受け、再審査を実施しました。 年金事務所職員及び自治体職員により、処分変更となったお客様に対して、戸別訪問を実施し、また、不在のお客様に対しては、審査結果通知の送付を行いました。	該当自治体に対し、今回の事象について、今後十分注意のうえ、情報提供していただくよう、依頼しました。	外部	

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額(単位:円)	対応	対策	判明原因
70	国民年金保険料口座振替辞退に係る金融機関の処理誤りについて	確認・決定誤り	愛媛	今治	2010年8月2日	2010年9月21日	お亡くなりになられたご主人様の手続き等について、お客様から市役所に照会があった際、お客様ご夫妻の国民年金保険料が口座振替されず未納になっていることが判明し、そのことについての問合せが市役所よりありました。 当所で確認しましたところ、金融機関の誤処理により口座振替による保険料納付がされずに未納となっていることが判明しました。	国民年金保険料預金口座振替辞退手続きでは、金融機関は機構作成の口座振替データへの対象者の登載がなされなくなることを待つところを、誤って国民年金保険料預金口座振替辞退(取消)通知書をもって口座振替解除(解約)処理を行ったことにより、口座振替ができなかったものです。	2名	0		担当者がお客様へお詫びのうえ、説明しました。国民年金保険料納付について機構本部と協議し、遺族基礎年金の受給要件とあわせて回答することで了承を得ました。 機構本部からの、「金融機関による事故であり、お客様の権利保全を行うため、ご本人様死亡後に納付された平成22年6月分保険料を合算することにより、受給権は発生とみなす」との回答を受け、このことをお客様へお伝えし、国民年金保険料を納付していただき、遺族基礎年金の請求書を受理しました。	課内会議において今回の事象を説明し、課職員に周知しました。あわせて、該当金融機関へ注意喚起と指導を行いました。	外部
71	国民年金保険料納付書の作成誤りについて	確認・決定誤り	大阪	天王寺	2010年4月7日	2010年9月28日	お客様から、「納付した半年分の保険料額について前納の希望をしていたにもかかわらず、納付した金額が割引前納の金額になってしまい」とのお申出が市役所の窓口にありました。 確認しましたところ、国民年金納付書の作成誤りが判明しました。	市役所窓口にて資格取得届出の際、上半期を前納したい旨のお申出があり、届書受理した市役所は前納希望のため、急ぎでの納付書作成必要と判断し、年金事務所へ届書をFAX送信しました。 本来、FAXを確認した時点で、市役所へ前納希望が確認を行ったうえで前納納付書を送付すべきところ、誤って定額保険料のみの納付書を送付してしまったため、結果として前納割引が反映していない金額にて受領することになりました。	1名	0		担当者がお客様に電話にてお詫びのうえ、誤った原因について説明しました。説明等についてはご理解をいたしましたが、本来割引されるべきであった金額を還付をするべきとのお申出があったため、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により、担当者がお客様宅を訪問し、再度お詫びのうえ、還付できる旨を説明請求書持参し、請求書の記入を頂き、受理しました。 受理した還付請求書を事務センターにて送付し、還付請求書の処理を依頼しました。	市役所からのFAXを受理した際、内容に不十分な点があるときには、必ず電話により確認を行うこと、また、FAX送信後に届書原本に加筆・修正しないように市役所に申し入れました。 さらに事務所内での入力結果については、2人以上でチェックし、決裁時に最終確認をすることを再度徹底しました。	外部
72	国民年金保険料の還付誤りについて	確認・決定誤り	福岡	事務センター	2010年8月9日	2010年10月5日	年金事務所から国民年金保険料の還付について電話があり、確認しましたところ、還付の誤りが判明しました。	厚生年金記録判明に伴う国民年金資格記録の追加入力を行なうとしたところ、特殊記録有りのため処理ができませんでした。昭和53・54年度の納付記録変換処理を行うため、台帳を確認ましたが、確認できず、昭和53年4月～昭和53年6月を納付と変換し、その後、別の担当者が資格記録の追加処理を行い、昭和53年4月～昭和53年5月を還付としました。年金事務所においては、受け付けた年金加入記録照会票によりA市の被保険者名簿を照会した結果、昭和54年1月～昭和54年3月は納付、昭和53年4月～昭和53年12月は法定免除であることが判明し、還付誤りであることが判明しました。 厚生年金記録判明により記録補正を行う際、納付記録が不明の場合には還付とならないよう充分配慮すべきところ、その確認を忘れていたことによるものです。	1名	誤還付	5,460	入力担当者がお客様宅へ架電し、お詫びのうえ、経緯を説明し、後日、返納金の納付書を送付させていただき、納付していただくようお願いし、了解を得ました。 年金事務所から債権発生通知書及び納付書作成依頼書等を機構本部へ依頼し、お客様あてに送付しました。 金融機関において納付を確認しました。 年金事務所にて徴収簿情報登録処理を完了したことを確認しました。	朝礼及び担当者の属するグループにおいて、当該事象を説明し、相互チェックの強化について、周知・徹底を図りました。	内部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額(単位:円)	対応	対策	判明原因
73	国民年金保険料が口座振替できなかつたことについて	確認・決定誤り	東京	文京	2010年8月21日	2010年10月14日	お客様より、口座振替を申出したはずの国民年金保険料の還付請求書が送付されてきたことについて電話によるお問合わせがありました。 確認しましたところ、口座振替のお申出をしていただいた直後に、学生納付特例が承認されてしまったことにより、平成22年8月分及び9月分の保険料還付が発生したことと、平成22年10月末の当月末割引の口座振替が行われなくなったことが判明しました。	平成22年8月に、お客様より金融機関に国民年金保険料の口座振替(当月末割引)のお申出があり、年金事務所で受付を行いました。その後、お客様が口座振替のお申出をされたことをわからない状態で、特定業務契約職員がお客様宅を訪問し、学生納付特例の申請を受付しました。 ご自宅を訪問した際に、お客様は今後発生する保険料については口座振替で納付し、口座振替が間に合わない今年度の納付対象期間については学生納付特例を申請するつもりである旨の説明したとのことでしたが、担当職員に申請書類の記入方法を確認しましたところ、学生納付特例を受けようとする期間は平成23年3月まで記入するよう案内されたとのことでした。 本来であれば、お客様が「平成22年4月から7月までは学生納付特例を申請し、8月からは納付したい」と希望された時点で、学生納付特例を受けようとする期間は平成22年7月までと案内すべきところ、お客様のご意向を担当職員が確認することを怠ったために起きた事象です。	1名	0	担当職員がお客様に、お詫びのうえ、今回の事象について説明しましたが、その際、お客様より今から口座振替による当月末割引の金額で支払いできないかとのお申出があり、機構本部に協議することとしました。 機構本部から、平成22年8月分及び9月分の保険料は還付の取消しを行い、10月分の保険料は当月末割引による保険料額の納付で差し支えない旨の回答を得ました。 お客様に機構本部との協議結果をお伝えし、ご理解が得られたため、担当職員がお客様宅を訪問し、再度お詫びのうえ、平成22年10月分の割引による保険料を納付していただき、了承を得ました。	担当課長より職員に当該事象を説明し、お客様の意向を理解し、その意向に沿ったご説明ができるように指示しました。	外部	
74	国民年金付加保険料が納付できなかつたことについて	確認・決定誤り	東京	大田	2010年8月2日	2010年8月31日	お客様から、「1年前納口座振替から毎月の口座振替に変更する手続きを行ったが、口座振替がされていない」との電話連絡がありました。 確認しましたところ、口座振替がされていないことが判明しました。	お客様が金融機関窓口で国民年金保険料の納付を1年前納口座振替から毎月の口座振替に変更するため、1年前納の口座振替契約を解約するお申出をされました。当該金融機関では、お客様の預金口座の国民年金保険料の自動振替契約と振替契約者を管理するための使用者番号を解約状態にしました。 金融機関で年金事務所より送付した口座振替依頼書を受付け、金融機関で国民年金保険料の自動振替契約について契約中の状態に戻す処理を行いましたが、使用者番号の契約を、解約の状態から契約状態に戻す処理をしました。 新たに届出をされた毎月の口座振替がエラーとなり、口座振替納付がされませんでした。そのことにより、国民年金付加保険料が時効となり、納付できなくなりました。	1名	0	担当者がお客様にお詫びし、金融機関による事務処理誤りであり、お客様には瑕疵がないため、平成22年6月分の国民年金付加保険料を納付できるよう、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により、担当者がお客様に連絡し、平成22年6月分の付加保険料込み国民年金保険料を領収し、了承を得ました。	当該金融機関に注意喚起し、適正な事務処理を指示しました。	外部	
75	国民年金保険料納付書の作成漏れについて	確認・決定誤り	千葉	佐原	2010年7月14日	2010年11月5日	お客様から、「国民年金保険料(付加保険料込)を納付するため、国民年金保険料の免除取消申請書と付加保険料申出書を提出したが、納付書が送られてこない」とのお問合せがある旨の連絡が市役所からありました。 確認しましたところ、納付書が作成されていないことが判明しました。	お客様が前年度から引き続き国民年金保険料の免除申請を希望されていた場合、本来であれば、引き続き国民年金保険料の免除申請を希望する旨の取消処理も行わなくてはならないところ、職員が当該事務処理を認識していなかったため、当該取消処理を行わなかったことが原因です。	1名	0	国民年金課長がお客様に電話し、お詫びのうえ、付加込みの保険料を納付できるか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により、担当者がお客様のご自宅にお伺いし、再度お詫びをするとともに、定額保険料および付加保険料を収納し、了承を得ました。	課員全員に対して当該事象を説明し、引き続き国民年金保険料の免除申請を希望しているお客様から国民年金保険料の免除の取下げの依頼を受けた場合には、引き続き国民年金保険料の免除申請を希望する旨の取消処理も必ず行うことを徹底しました。 また、同様の事故を生じさせないよう、今回の事故内容・事故原因を事務センターにも情報提供しました。	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
76	領収済通知書入力エラー一覧表の補正入力漏れについて	未処理・処理遅延	栃木	事務センター	2010年3月9日	2010年12月6日	納付案内書が送付された被保険者様の配偶者様から、「夫婦同時に金融機関に納付した」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、領収済通知書の入力の際、入力処理されず未納となっていることが判明しました。	委託業者が2ページ配信された領収済通知書入力エラー一覧表を誤って1ページしか出力しなかったためです。 また、領収済通知書入力エラー一覧表を補正する時にも2ページ配信されていることを確認せず、引継いだ一覧表のみを補正処理したことによるものです。	1名	0	年金事務所担当職員が被保険者様にお詫びし、調査確認のうえ後日連絡することで了承を得ました。また、金融機関に領収の事実について照会しました。 金融機関より被保険者様名義でご夫妻(2名分)の払込書があることが確認できたとの連絡があり、事務センター保管の領収済通知書を確認しましたところ、2名分の領収済通知書が確認できました。 事務センター担当者が被保険者様に電話にて、今回の事象を説明し、訪問のうえ、再度お詫びし、納付案内書を回収したい旨申出ましたところ、訪問は不要とのことでしたので、返信用封筒を送付しました。 未納保険料納付案内書が被保険者様から送付されました。	グループ担当職員に、当該事象を説明し、一覧表を引継ぐ際は合計欄のページ数を必ず確認するとともに、補正処理後の相互チェックを必ず行うことを再確認しました。 委託業者の責任者に対し、一覧表を間違なく出し、確認のうえ引継ぐよう申し入れました。 事務センター長から事務処理誤りに係る再発防止策を朝会において全職員に周知徹底しました。	外部	
77	国民年金保険料口座振替再開登録漏れについて	未処理・処理遅延	熊本	八代	2010年5月26日	2010年11月2日	お客様から、「平成22年11月口座引落しになるはずの半年前納保険料が引落されていない」との連絡がありました。 確認しましたところ、口座振替再開登録が漏れていることが判明しました。	お客様から平成22年5月に、昭和61年10月～昭和63年1月の国民年金第3号被保険者該当届の提出がされ、本来、記録追加・訂正により処理すべきところ、第3号取得届を入力し、翌日、第3号取得届を取消し、追加・訂正をしたため、平成22年5月時点で口座振替の記録が終了したままになり、平成22年11月の口座振替がされなかつたものです。 その原因是、翌日訂正したことにより、口座情報記録が終了となることを理解していなかったことが原因です。	1名	過徴収	540	担当者がお客様に電話し、お詫びのうえ、説明しました。今日現在で割引額が一番いい納付の方法を説明し、平成23年4月より口座振替による半年前納を希望するとのことでしたので、口座振替再開登録をする旨を説明しました。 ○お客様あてに納付書を送付し、口座振替再開登録については、納付が確認でき次第登録することとしました。 ○納付されたことを確認し、口座振替再開登録をしました。	今回の処理誤りについては、入力時や決裁時に口座振替情報の確認不足により発生しており、同様の事案がある場合は、入力者・決裁者とも記録確認を行うよう、課員へ徹底しました。	外部
78	クレジットカード納付(変更)申出書の処理漏れについて	未処理・処理遅延	静岡	事務センター	2010年2月8日～2010年2月12日	2010年4月15日	お客様から「クレジットカードによる保険料納付の申出をしたが、実施されていない」とのお申出が年金事務所にありました。 確認しましたところ、処理済の口座振替納付(変更)申出書の綴りの中に紛れて、未処理となっていることが判明しました。	処理済の口座振替納付(変更)申出書の綴りの中に、お客様の申出書の他6名の方の申出書が紛れ込んでいました。担当者は口座振替納付(変更)申出書の処理を優先し、クレジットカード納付(変更)申出書は後回しにしていました。処理を終えた口座振替納付(変更)申出書を整理する中で、何らかの理由で当該クレジットカード納付(変更)申出書が紛れ込んでしまい、未処理となつたものと考えられます。 受付処理簿につきましては、受付後の消し込みや残件数の把握など、当時は進捗管理を行っていませんでした。	7名	0	担当者がお申出いただいたお客様に電話でお詫びしましたが、了承を得られず対応策を求められました。 クレジットカードによる納付が認められた旨報告しましたが、回答までに時間がかかった経過等の文書による回答を要求されました。あわせて納付書で納付した保険料の還付について早期の立替払いを要求されました。回答文書について、お客様から特段のお申立てもありませんので、ご了承いたいたものと判断し、対応を完了いたしました。 他の6名のお客様に担当者が電話し、お詫びのうえ、説明し、3名の方は従来の方法での納付、1名の方はクレジット納付、2名のお客様は納付書にて納付していただき、了承を得ました。	国民年金グループ内会議において、当該事象を説明し、処理を終えた書類を整理する際は未処理の申出書が紛れていなかどうか、複数名による確認を必ず行うよう申し合せました。 なお、クレジットカード納付と口座振替納付の担当者を分けて処理することとしました。また、受付処理簿による残件数と申出書の未処理件数を日々突合して進捗管理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
79	国民年金保険料納付書の作成漏れについて	未処理・処理遅延	滋賀	事務センター	2010年8月6日	2010年9月2日	お客様より、「市役所に国民年金付加保険料納付申出書を提出したが、その時に、後日付加保険料を含んだ納付書が送付されてくると聞いていたが、未だその納付書が来ず、付加保険料を納付できなかった」とのお申出がありました。 確認しましたところ、作成漏れが判明しました。	処理経過を確認しましたところ、平成22年7月9日に市役所にて受付し、7月12日、事務センターにて受付しました。再取得届の提出がないため提出を待って8月4日事務センターにて入力処理を行っていました。(8月末納期納付書作成期限は8月13日であり、期限前の入力処理がされていました) 作成期限前の入力処理であり、事務センターにおいては原因が判明しないため、機構本部に確認しましたところ、付加保険料配信までの同一サイクル内(8月6日)に転出届の処理が行われており、これが原因で納付書抑止がかかったのではないかと考えられるが、特定はできないとの回答でした。	1名	0	年金事務所担当者よりお客様にお詫びのうえ、経過説明を行い、「納期内に届出をしているのであるから、付加保険料の7月分納付を認めてもらいたい」とのことでしたので、機構本部へ協議をすることで了承を得ました。 機構本部からの回答により、担当者がお客様に付加保険料を収納できる旨をお伝えし、付加保険料を含む保険料を現金領収し、了承を得ました。	事象の発生についてグループ内に周知し、注意喚起しました。	外部	
80	国民年金付加保険料が納付できなかったことについて	未処理・処理遅延	東京	大田	2010年4月30日	2010年8月10日	お客様から区役所に、「国民年金付加保険料申出書を提出したが、付加保険料の納付書が届かない」との連絡がありました。 確認しましたところ、区役所から年金事務所に国民年金付加保険料申出書が送付されていないことが判明しました。	区役所で受付をした国民年金関係届書を年金事務所に送付する際、至急の処理を希望されていたため、付加保険料申出書についてはすでに年金事務所にFAXで送付されているものと勘違いし、誤ってお客様の付加保険料申出書を抜き取ってしまったことが原因です。	1名	0	お客様には瑕疵がないため、時効となった国民年金付加保険料を納付できるよう機構本部に協議することとし、機構本部に協議書を提出しました。 機構本部からの回答により、時効となった国民年金付加保険料を領収しました。	区役所に注意喚起をし、適正な事務処理を指示しました。	外部	
81	平成20年度継続免除処理漏れについて	未処理・処理遅延	千葉	佐原	2008年7月24日	2010年9月27日	市役所より、国民年金保険料平成19年度免除申請をした際に、平成20年度の継続希望欄の「はい」に丸印をつけて提出したが、免除承認されていないとの問合わせがありました。 確認しましたところ、入力漏れが判明しました。	年金事務所にて同日調査しましたところ、被保険者様の平成19年度免除申請書には継続希望「はい」に丸印がついていました。 原因是、事務センターにて平成19年度の免除入力処理する際に、担当者が「継続」を見落とし、入力をしなかったことによるものと考えられます。 また、決裁時に再確認するところ、決裁者が担当者の入力漏れ処理を見落としたことによります。	1名	0	被保険者様の継続免除申請用紙を作成し、市役所あてに送付し、所得情報の記入を依頼しました。 市役所より書類の進捗を受付け、事務センターに処理を依頼し、完了の報告を受けました。	事務処理を行う場合には、確実に書類の再確認を行うように所内で指示徹底を行いました。	外部	
82	国民年金付加保険料の納付書未作成について	未処理・処理遅延	広島	事務センター	2010年5月10日	2010年10月8日	年金事務所にお客様から「付加保険料の納付書が届かない」との電話がありました。 確認しましたところ、年金事務所への作成依頼を怠ったため、納付書が作成されてないことが判明しました。	国民年金付加保険料申出書を入力処理しましたが、既に口座振替の入力処理が行われていて、かつ定額保険料が前納されていたため、納付書の自動作成が行われませんでした。 事務センターで納付書が作成できないため、年金事務所に付加保険料のみの納付書を作成依頼すべきでしたが、担当者が納付書は自動作成されるものと誤って判断したため、年金事務所への納付書作成依頼を怠り、お客様に送付されませんでした。	1名	0	国民年金グループ長からお客様にお詫びのうえ、経過説明の電話連絡を行いました。お客様より、遡って付加保険料を納めたいとのお申出があり、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により、お客様に連絡し、遡って付加保険料を収納できる旨をお伝えし、後日、年金事務所に来所されるとのお申出がありました。 お客様が来所され、遡って付加保険料を領収し、了承を得ました。	国民年金グループ職員に対し、全体ミーティングで事象の伝達をし、処理経過の事後確認に十分留意するよう指示を行いました。	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
83	国民年金付加保険料申出書の入力漏れについて	未処理・処理遅延	山形	山形	2010年7月22日	2010年10月12日	お客様より、「国民年金付加保険料納付申出書を提出したが、未だに口座より定額保険料分しか振替されておらず、付加保険料分が納付されていないのではないか」との電話連絡がありました。 確認しましたところ、国民年金付加保険料納付申出書の入力処理漏れが判明しました。	本来、国民年金付加保険料納付申出書等の申請書類を年金事務所にて受付した場合は、事務センターへ回付し、審査・入力処理すべきところ、同時に受付した、国民年金保険料追納申込書を処理し、その場で国民年金保険料追納納付書を作成し、処理が完了した国民年金保険料追納申込書と一緒に綴じてしまったため、国民年金付加保険料納付申出書について事務センターへの回付が行われないまま未処理の状態となっていました。 また、年金事務所受付書類のうち、当日入力分についての受付処理簿の作成を行っていなかったため、未処理であることのチェックができておらず、未入力のまま綴ってしまったことによるものです。	1名	0		担当者があ客様に電話し、お詫びのうえ、今回の経過を説明しました。お客様より納付期限を過ぎた付加保険料について、納付を認めてほしい旨のお申出があり、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、担当者があ客様宅を訪問し、再度お詫びのうえ、付加保険料を現金領収し、了承を得ました。	受付処理簿による進捗管理で、未処理のチェックを徹底するよう、改善しました。 課内で研修会を開き、相互チェックを確実に行うように周知徹底し、書類を綴る際には意識を持って1件1件確認しながら行うよう指示しました。 また、書類決裁時に処理結果リストの添付を徹底させ、再チェックを徹底することを徹底しました。	外部
84	不在者登録された方に係る口座振替不能について	未処理・処理遅延	栃木	事務センター	2010年2月8日	2010年10月19日	お客様から、「国民年金保険料がここ数ヶ月間指定口座から引落しされていない」という照会がありました。 確認しましたところ、転入転出届の入力処理の際、確認リストが配信されましたが、住所確認処理がされていなかったために不在者(転出届後、転入届がなかった方)として登録されていることが判明しました。	平成22年1月7日、お客様からA市に平成22年1月14日付の転出届が出され、B市に平成22年1月7日付の転入届が出されることにより、転入届が平成22年1月18日、転出届が平成22年1月25日にそれぞれ事務センターに回送されました。 そのため、転入届を平成22年1月26日に、転出届を平成22年2月2日に処理することとなつたため、確認リストが配信されました。本来であればそのリストにより住所確認を行うべきところ、確認をせず、不在者となつたものです。	1名	0		年金事務所担当者からお客様にお詫びのうえ、説明し、口座振替の早割と同じ金額での領収について、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により、お客様から口座振替の早割と同じ金額での保険料を収納し、了承を得ました。	国民年金グループ内において事象発生を説明し、後日配信されるリストの確認と、その照合をすることを相互にチェックすることを周知しました。 朝会において全職員に対し当該事象を説明し、リストの確認及び複数人による相互チェックの徹底を周知しました。	外部
85	国民年金付加保険料納付申出書の進達漏れについて	未処理・処理遅延	静岡	事務センター	2010年6月29日	2010年8月3日	お客様から、「付加保険料の納付書が届かない」との連絡がありました。 確認しましたところ、付加保険料納付申出書が区役所に保管されたまま未処理となっていることが判明しました。	区役所に提出された書類は、本来速やかに事務センターへ進達すべきところ、区役所で誤って進達済書類(写)として保管してしまったため、付加保険料納付書を納付期限までに交付することが出来ず、お客様は納付の機会を逸してしまいました。	1名	0		担当者があ客様へ電話連絡し、お詫びのうえ、説明しましたが、納付できないのは納得できないとのお申立てがあり、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により、お客様へ電話連絡し、お客様宅を訪ね、付加保険料を現金領収し、了承を得ました。	区役所に今回の事例を説明し、改善を申し入れ、注意喚起を促しました。	外部
86	国民年金保険料追納申込書の事務処理遅延について	未処理・処理遅延	愛知	瀬戸	2010年11月25日	2010年12月1日	事務センターから、「当センターに回付されてきた国民年金保険料追納申込書について、納付期限経過により追納できない追納申込期間が記入されているが、ご本人様にはどのように説明してあるのか」との電話連絡がありました。 年金事務所で処理すべき国民年金保険料追納申込書を事務センターに回送していたことが判明しました。	受付書類を書類保管箱にて保管し、翌日に年金事務所にてオンライン入力作業をする予定でしたが、入力作業をしていませんでした。 また、受付書類を事務センターへ回付する際に、納付期限間際の追納申込年月が含まれる追納申込書であることの確認をしなかつたことによります。	1名	未徴収	15,770	担当者がご本人様に電話し、今回の事象を説明してお詫びをしました。 平成12年12月分からの追納をしていただくことで了承を得ました。 事務センターの担当者に電話し、平成12年12月分以降の追納納付書を送付することについてご本人様了承済みであることを連絡し、事務センターからご本人様あてに納付書発送されること確認しました。	課内会議において、当該事象を説明し、年金事務所にて入力処理を要する届書等について、今後は当該届書の上部余白に「要事務所入力」と朱書きをしたうえでクリアファイルに入れて保管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
87	国民年金保険料還付請求書の発行漏れについて	未処理・処理遅延	滋賀	事務センター	2010年8月31日	2010年12月3日	お客様より年金事務所に対し、8月申請の国民年金法定免除の承認通知は送られてきたが、保険料の還付通知が届かないとの照会がありました。 事務センターに対し処理経過にかかる問合せがあり、関係書類を確認しましたところ、法廷免除処理及び納付記録取消入力処理は行われていましたが、過誤納保険料の取扱いとなっておらず、還付請求書作成が行われていないことが判明しました。	事務センターにて法定免除理由該当届受理し、同届書及び国民年金保険料納付記録取消処理を行いました。 納付記録取消入力処理において処理票の過誤納表示欄の入力により過誤納保険料とすべきところ、入力漏れにより過誤納者整理票が提出されず、入力後のチェックにおいても発見できなかったため、還付請求書発行の処理が行われなかったものです。	1名	過徴収	166,540	お客様あてに謝罪を行うとともに、経過説明を行いましたところ、早急に国民年金保険料還付請求書を送付することで了承を得ました。 同日、お客様あてに請求書を送付しました。	職員に事象を周知し、入力処理時及び確認チェック時には漏れのないよう、細心の注意を払うよう、朝礼にて指示を行いました。	外部
88	保険料等還付請求書の登録誤りについて	未処理・処理遅延	福井	事務センター	2010年6月15日	2010年11月20日	お客様より提出された、保険料等還付請求書について、金融機関店舗統廃合のエラーにより未払いとなっていることが、年金事務所の担当者の確認により判明しました。	保険料等還付請求書について登録しましたが、金融機関コードの入力において、金融機関店舗統廃合前のコード表を使用したため、統合後の支所を登録しなければならなかったところ、統合前の支所と勘違いして登録してしまい、決裁においても登録誤りに気が付かなかったものです。 また、その後2週間程度で支払いとなるため、登録結果の確認が必要でしたが、算定基礎届などの繁忙期と重なったことから確認が漏れ、登録エラーとなっていたことに気が付かなかったことによるものです。	1名	未払い	21,281	未払い分については直ちに再登録しました。 ご本人様のご子息より連絡があったため、お詫びするとともに経過説明を行い、支払時期を説明し、了承を得ました。また、ご本人様への説明は不要とのことでした。	保険料等還付請求書の登録結果を後日必ず確認とともに、登録時の処理票に確認日(支払予定日)を記載するよう改善しました。また、登録の決裁において金融機関コードのわかるものの添付を徹底するよう、担当職員に指示した。 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。	内部
89	国民年金保険料口座振替納付(変更)申出書の処理誤りについて	入力誤り	奈良	事務センター	2010年11月1日	2010年11月10日	お客様より年金事務所に、「口座振替納付申出の手続きをしたにもかかわらず、保険料が引落しされていない。原因を教えてほしい」との連絡がありました。 確認しましたところ、誤った金融機関コードにより口座振替申出書の入力を行っていたことが判明しました。	誤った支店コードで入力を行っていたため、口座振替不能となりました。	1名	0	0	年金事務所担当者よりお客様に電話し、今回の事象を説明してお詫びしました。 事務センターにて、正しい金融機関コードに訂正入力しました。 機構本部に納付について協議し、年金事務所担当者がお客様宅を訪問し、再度お詫びのうえ、保険料を領収しました。	金融機関コードの転記の際には、店名の中に出張所との記載が含まれているものについては特に注意を払うべきであることを担当者に指示し、また、入力処理結果チェックの際には送信後画面印字を活用し、支店名確認のみのチェックを処理工程の中に追加することで、厳重なチェック体制を整えました。	外部
90	国民年金保険料免除申請の承認期間誤りについて	入力誤り	東京	事務センター	2010年10月18日	2010年12月7日	お客様が保険料免除承認を受けているはずの期間について、委託業者より納付案内があったとのお申出を受けて、市役所より年金事務所に照会がありました。 年金事務所にてお客様より提出された免除申請書を確認しましたところ、事務センターで処理を行った際、承認期間を誤って入力していましたことが判明しました。	内容審査の際、本来であれば対象期間(平成22年7月分から平成23年6月分)のうち、免除申請前に保険料納付済となっていた平成22年7月分を除く平成22年8月分から平成23年6月分までを承認期間とすべきところ、誤って平成22年9月分から平成23年6月分までを承認期間としてしまいました。 免除申請日の前に保険料納付済である期間は承認期間から除くことから、内容審査の際に納付記録を確認し、承認期間の始期を変更しています。お客様の場合、対象期間のうち平成22年7月分が免除申請日(平成22年9月)の前に納付(平成22年8月)されたため、承認期間の始期を平成22年8月とすべきところでしたが、誤って平成22年9月としたことが原因です。 また、審査内容についての再チェックの際にも、誤りを発見できませんでした。	1名	0	0	市役所において、年金事務所に確認のうえ、お客様に先の決定が誤りであること及び決定し直した承認通知書を改めて送付する旨を説明し、了承を得ました。 事務センターでは、誤った決定を取消し、正しい期間で承認しました。出力された通知書を、年金事務所よりお客様に発送したことを確認しました。なお、誤った期間の承認通知書については、お客様が既に廃棄済のことでした。 事務センターの職員がお客様に電話でお詫びをし、了承を得ました。	担当グループの全員に対して今回の事象を周知し、審査する際に承認期間を確実にチェックすること、さらに再チェック時にも重点的に承認期間を確認するよう、徹底を図りました。	外部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額(単位:円)	対応	対策	判明原因
91	国民年金付加保険料納付書の作成誤りについて	通知等の作成誤り	東京	大田	2010年5月17日	2010年6月8日	お客様が来所され、「定額保険料と付加保険料を毎月納付するつもりでいたのに、付加保険料だけの前納納付書が届いたため、それを納付してしまった」とのお問い合わせがありました。 確認しましたところ、誤って付加分前納納付書を送付していることが判明しました。	区役所から送付された付加保険料申出書に「付加保険料のみ」とのコメントがありました。区役所に確認せずに、付加保険料申出書の処理を行うとともに、平成22年5月から平成23年3月までの付加分前納納付書を作成して送付しました。 お客様が付加分前納保険料と、平成22年5月分のみの定額保険料を納付されました。 納付された付加分前納保険料に対する定額保険料の納付がなかったため、付加分前納保険料が過誤納保険料となりました。 本来であれば、お客様がご希望された、毎月払い用の定額保険料と付加保険料の納付書を作成してお客様にお送りするべきところ、区役所への確認を怠ったことによりご希望と異なる納付書を作成してしまったことが原因です。	1名	0	窓口で担当者がお客様にお詫びするとともに、経過を説明して了承を得ました。保険料は、毎月納付するというご意思であったため、改めて付加保険料込の毎月納付用納付書を作成してお渡しをしました。また、国民年金保険料還付請求書をお手渡しし、後日送付していただくこととなりました。 平成22年5月から平成23年3月分までの国民年金付加保険料を還付しました。その後は、毎月定額保険料に付加保険料込で納付いただいている。	区役所から回付された書類に記載されているコメント内容が不明瞭な内容の場合は、必ず確認するように徹底しました。 区役所に付加保険料申出書受付時には十分な説明をしていただくようお願いしました。また、付加保険料の納付書のみを送付する場合とは、前納済者や口座振替者等に限定されることを説明しました。	外部	
92	60歳以上の国民年金高齢任意加入者への免除勧奨誤送付について	通知等の作成誤り	山形	寒河江	2010年10月21日	2010年10月28日	市役所国民年金担当者より、「本来免除の対象とならない国民年金高齢任意加入者へ、年金事務所から免除勧奨のお知らせが届いている方がいる」という旨の電話連絡がありました。 確認しましたところ、60歳以上の任意加入中の方へ免除勧奨を行い、送付された方から郵送で免除申請書が提出され、同日受付し、市役所に回送を行っていることが判明しました。	当所にて作成送付した免除勧奨対象者の中に、当該任意加入中の方が含まれていました。対象者の抽出条件で、任意加入者を除く抽出を行わなかったことと、その後の窓口装置での確認が漏れしたことにより、対象外の方へ送付したことによるものです。	1名	0	市役所より免除申請書の返送を受け、国民年金課長がご本人様宅へお伺いし、経過を説明のうえお詫びし、了承を得たうえで、当該免除申請書をご本人様へ返却しました。	課内ミーティングで当該事象経過を説明のうえ、システムからの抽出条件の設定等について、相互チェックするように徹底しました。	外部	
93	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	埼玉	大宮	2009年3月18日	2010年10月29日	お客様から、「付加保険料の納付記録がない」との連絡がありました。 確認しましたところ、付加付き前納納付書を作成するところ、定額のみ前納納付書を作成し、送付していたことが判明しました。	任意加入申出書に付加保険料のお申出がされ、入力処理は正しく処理されましたが、付加付き前納納付書作成するところ、定額のみ前納納付書を作成し送付してしまいました。 また、決裁時でもチェック漏れをしたことによるものです。	1名	0	担当者がお客様に電話し、今回の事象を説明して、お詫びしました。付加保険料の納付については、機構本部と協議し、回答があり次第連絡する旨をお話しました。 機構本部からの回答により、担当者がお客様宅へお伺いし、再度お詫びのうえ、付加保険料を現金領収し、了承を得ました。	課内会議において、当該事象を説明し、納付書の窓口渡し・送付とも複数名によるチェックを必ず行うよう指示・確認しました。	外部	
94	国民年金保険料納付記録の訂正について(通知)の内容の誤りについて	通知等の作成誤り	島根	浜田	2009年1月28日	2010年11月5日	ロック本部の特別監査にて、国民年金保険料納付記録の訂正について(通知)の内容の誤りが判明しました。	平成20年2月、年金記録に係る確認申立書を受付し、平成21年1月、あっせん通知を受け、ご本人様への訂正通知を行いました。 その際、ご本人様あて通知書の本文を本来「~国民年金保険料を免除していたもの~」とすべきところ、他の事案を修正して作成したことから、理由文章のみの修正を行い、本文の修正することを漏らしたため「~国民年金保険料を納付していたもの~」として送付しました。その原因は、点検作業において確認が徹底できていなかったことによるものです。	1名	0	国民年金課長からご本人様へ電話し、お詫びのうえ、経過説明し、通知書の再送付することで了承を得ました。 当日、ご本人様へ通知書の再送付を行いました。	国民年金課において、通知書作成時の読み合わせを強化し、複数人での確認・点検の再度徹底を図りました。	内部	

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額(単位:円)	対応	対策	判明原因
95	国民年金保険料納付書の重複発行について	通知等の作成誤り	愛知	事務センター	2010年11月12日	2010年11月30日	お客様より年金事務所あてに、「同じ納付書が2通届いた」との連絡がありました。 確認しましたところ、納付書作成の際、誤ってA年金事務所分をB年金事務所分として作成し、またA年金事務所分として重複して作成していたことが判明しました。	国民年金保険料納付書一括作成時において、エラー補正入力を行った際に、誤った代行年金事務所により入力してしまい、該当年金事務所での処理結果リストが出力されなかったため、再度正しい年金事務所で入力をを行い、結果として重複して納付書が作成されました。 また、決裁においても重複入力のチェックが漏れしたことによるものです。	49名	0	事務センターにおいて、該当の被保険者様49名の方に対し、重複送付された納付書の一方を破棄していただきたいこと、また、既に重複して納付いたしている場合は、今後の手続について説明するため、当センターに連絡いただきたい旨を記載したお詫びの文書を送付しました。	職員に対して、事務処理方法の再確認、処理結果のチェックを徹底しました。	外部	
96	国民年金保険料口座振替停止のお知らせの様式誤りについて	通知等の作成誤り	兵庫	事務センター	2010年11月29日	2010年12月8日	国民年金保険料口座振替辞退申出書を提出されたお客様から、「クレジットカード納付のお知らせが届いた」とのお問い合わせがあったとの連絡が年金事務所よりありました。 確認しましたところ、通知書の様式誤りが判明しました。	○本来、委託業者が口座振替停止のお知らせの通知書で作成すべきところ、クレジットカード納付のお知らせの通知書で作成してしまったため、誤った通知書を送付してしまう結果となりました。 事務センター担当職員においても、件数等についての確認を行いましたが、様式誤りについては気がつかなかったものです。	40名	0	該当する被保険者様に対し電話にてお詫びをしたうえで、正しいお知らせを再度送付する旨をお伝えしました。 被保険者様あてにお詫びの文書を同封のうえ、国民年金保険料口座振替停止のお知らせを発送しました。	委託業者に対し、進捗管理票にチェック項目を追加し、確認の徹底を指示しました。	外部	
97	国民年金保険料納付書の誤送付について	誤送付・誤送信	沖縄	コザ	2010年11月15日	2010年11月18日	A様が来所され、国民年金保険料納付書の中に別人(B様)の納付書が混入されていたことでしたため、確認しましたところ、送付誤りが判明しました。	本来、A様とB様と別々に納付書を送付すべきところ、誤ってB様の納付書をA様へ送付していました。その原因是、納付書封緘時二重チェックが不十分であったことによるものです。	2名	0	A様が来所の際に、B様の納付書を受取り、お詫びとお礼を述べ、了承を得ました。 担当者がB様へ電話し、お詫びのうえ、説明し、納付書については、送付することで了承を得ました。 B様へ納付書を送付しました。	朝礼において、今回の送付誤りについて国民年金課全職員へ周知し、納付書すべてについて確実に二重のチェックを行うこととしました。	外部	
98	国民年金保険料納付記録の照会について(回答)の誤交付について	誤送付・誤送信	長野	飯田	2010年12月13日	2010年12月14日	国民年金保険料納付記録の照会について(回答)の写しを送付したA様より、同姓同名の別人(B様)の写し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、同姓同名の別人(B様)の国民年金保険料納付記録の照会について(回答)をA様のものと誤認し、写しを送付していたことが判明しました。	A様より、年金記録確認のお知らせの回答を旧社会保険業務センターへ提出されましたが、結果について連絡がないのでねんきんダイヤルへ連絡しましたところ、年金事務所へ回送したとの回答であったため、該当年金事務所へ連絡がありました。該当年金事務所において進捗を確認した際に、同姓同名の別人(B様)の国民年金保険料納付記録の照会について(回答)をA様のものと誤認し、回答済ですと回答するとともに、写しをA様あてに送付したものです。また、封入時においても氏名のみ確認し、封入したことによります。	2名	0	お客様相談室長が、A様のご自宅を訪問のうえ、お詫びするとともに、誤交付した国民年金保険料納付記録の照会について(回答)を回収し、了承を得ました。 副所長が、B様へ電話にて説明するとともに、お詫びし、了承を得ました。	文書送付時のチェック体制(文書送付時には必ず、上司の確認を受ける)を再確認し、指示しました。	外部	
99	国民年金保険料口座振替にかかる説明誤りについて	説明誤り	東京	大田	2010年4月30日	2010年5月21日	お客様から、「昨年度まで子ども2人分の国民年金保険料を自身の口座から1年前納で口座振替納付されているが、今年度は1人が厚生年金保険に加入了したため1人分の保険料額のみを口座に入金していたが、厚生年金保険に加入了した子どもの分の保険料還付請求書が届いたため、もう1人の子どもの国民年金保険料口座振替が行われているかどうか確認してもらいたい」旨のお問い合わせがありました。 確認しましたところ、厚生年金保険に加入了されたお子様の分の国民年金保険料が口座引き落とされ、国民年金加入者であるお子様の分の国民年金保険料が口座振替がされていないことが判明しました。	本来であれば、国民年金第1号被保険者が厚生年金保険に加入了際には、市区町村へ届出る説明をしたうえ、口座振替についても変更処理の期限を過ぎてていたため、口座振替の辞退申出書の提出を受け、金融機関に対し緊急停止の依頼を行なうべきでしたが、これを怠ったために基礎年金番号の若い上のお子様の分が口座振替の対象となったものと思われます。	2名	0	担当者がお客様に電話でお詫びをするとともに、国民年金被保険者である下のお子様の保険料について、口座振替による1年前納した場合の保険料額により納付が可能であるかどうか機構本部に協議することで了承を得ました。 機構本部の回答により、担当者がお客様に連絡し、口座振替による1年前納保険料額と同額の保険料を現金領収し、了承を得ました。	金融機関への口座振替緊急停止等の口座振替マニュアルを再度配布するとともに、正確な取り扱いを徹底することを周知しました。	外部	

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額(単位:円)	対応	対策	判明原因	
100	国民年金保険料免除・納付猶予申請手続きにかかる説明誤りについて	説明誤り	福岡	事務センター	2010年8月6日	2010年8月6日	国民年金保険料を前納されたお客様より、国民年金保険料免除・納付猶予申請手続きについてお問い合わせがありました。 確認しましたところ、国民年金保険料免除・納付猶予申請手続きについて、誤った説明を行ったことが判明しました。	保険料を前納された期間については、本来、免除申請ができないにもかかわらず、今回、却下通知書等が前納納付書の納付期限後に送付された事実があったため、お客様が多段階免除の申請ができるものという認識ができないまま納付し、納付したことにより多段階免除の申請ができなくなったことが、お客様に不利益を負わせたものと判断し、免除申請を受付するとの誤った説明をしたものです。	1名	0		担当者よりお客様に電話し、先に納付したものが優先するため、前納期間については免除申請できず、還付できない旨を説明しましたが、ご納得いただけませんでした。 機構本部へ協議し、還付することとの回答があり、お客様にその旨を連絡しましたが、「自分ことはいい。自分と同じようになっている人についてはどのように対応するのか」と言って電話を切られました。 お客様あてに説明とお詫びの文書を送付しました。 お客様より連絡がありませんので、免除申請書及び還付請求書を送付しました。 お客様に文書、必要書類等も送付しており、書類の提出等があれば、早急に対応することとしました。		担当部署において当該事象を説明し、申請書の受付に際し法令および業務処理要領の徹底を指示しました。また、朝礼においても再度注意喚起を行いました。	外部
101	免除申請時における説明不足について	説明誤り	愛知	豊橋	2010年8月2日 2010年8月31日 2010年9月30日	2010年10月13日	平成22年10月、国民年金の免除申請書を届出されるため来訪されたお客様より、納付済の保険料について、還付するべきとの強いお申出がありました。 平成22年4月に平成22年6月分までの免除申請をした際に、平成22年7月に改めて申請が必要であることや申請日より前に納付済となった保険料は還付されないととの説明がなかったこと、免除の申請書に届出前の納付済みの保険料については還付されないととの記載がないこと、平成22年8月に届いた全額免除の承認通知書(平成22年4月の申請分)にも平成22年7月以降申請が必要であるとの記載がないとのお申出がありました。	平成22年4月に来訪された際に、免除申請は平成22年7月に改めて申請が必要であることや、届出日より前に納付済みとなった保険料は還付されないととの説明が漏れていたこと、また、免除申請書にも、その内容が注意点として記載されていないため、お客様は遅延して保険料が還付されるものと誤解をされたことによるものです。	2名	0		担当職員及び課長が、説明が漏れしたことについて深くお詫びし、還付は法律上できないことについて説明しましたが、ご納得いただけず、還付を強く希望されました。 機構本部へ協議書を提出しました。 機構本部からの回答を受け、お客様あてに、還付できない旨を文書にて発送し、お知らせしました。 発送後、10日を経過しましたが、連絡がないことから、ご理解いただけたものと判断しました。	朝礼時、課員全員に、免除申請の説明として、翌年も申請を希望される際の申請時期や承認期間、保険料の納付と還付の関係、クレジットカード納付及び口座振替納付の方には辞退の申出書について事例を交えて説明することを周知しました。	外部	
102	国民年金保険料のクレジットカード納付辞退申出にかかる説明不足について	説明誤り	東京	港	2010年10月頃	2010年11月2日	お客様より電話にて、「クレジットカード納付辞退申出書を提出したが、クレジットカード会社より国民年金保険料の引落しの通知があった」旨の連絡があり、説明不足が判明しました。	平成22年10月22日にクレジットカード納付辞退申出書を郵送で受付し、平成22年1月1日に入力処理をしました。 平成22年11月1日に平成22年10月分～平成23年3月までの6ヶ月分の国民年金保険料が前納として引落しされました。 お客様にクレジットカード納付辞退申出書をお渡しした時期は不明でしたが、用紙をお渡しした際に、本来であれば提出期限をお知らせすべきところ、それを明確に説明しなかったことにより、お客様は平成22年11月1日に引落しされる分からクレジットカード納付を辞退できると思われてしまったために発生したものです。	1名	0		担当者がお客様に電話でお詫びをし、今後の対応については後日連絡させていただくこととしました。 国民年金保険料の取扱いについて、機構本部に協議しました。 機構本部からの回答により、クレジットカード会社へ取消しを依頼しました。 担当者がお客様に電話で協議結果を説明し、ご理解を得られたため、取消分にかかる国民年金保険料納付書を送付しました。	当該事象について担当課内に説明し、各種申請書等を処理した場合には、その処理内容が反映される時期を再確認し、説明不足にならないよう指示しました。	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
103	期間照会回答にかかる脱退手当金期間の確認漏れについて	受付時の書類管理誤り	奈良	桜井	2009年7月2日 2009年7月28日	2010年8月13日	ご本人様の代理人より、「再裁定の申出をしたが、支払いについてはいつ頃か」とのお問合せがありました。 確認しましたところ、記録整備未処理分として保留していたため、記録整備を行いましたところ、脱退手当金支給済であることが判明しました。	脱退手当金支給済期間について、支給済の表示をせず回答し、再裁定を受付けてしまいました。 期間照会の回答をする際、記録整備後にすべきところ、確認せず回答を行ったこと、また、再裁定を受付ける際にも確認しなったためです。	1名	0	0	ご本人様の代理人が来所されましたので、副所長・担当者で対応し、お詫びと経過説明を行いました。内容については理解できるが、期間照会回答書で期間がありました、年金が増えますと言われ、間違いましたでは承服しがたいと強いお申出がありました。今回の経緯とお詫びについては、年金事務所として文書を送付することの検討を行い、対応については年金事務所で行うと説明をしました。 お詫びの手紙並びに訂正した期間照会回答書を送付し、同時に年金額仮計算書を返戻しました。 その後、ご本人様からの連絡はありません。	期間照会にかかる回答書作成の際は記録整備後に行うこと、再裁定受付時には記録整備されていることを確認するよう徹底しました。	外部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生年月日	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
104	遺族厚生年金の裁定誤りについて	確認・決定誤り	大阪	市岡	2008年8月26日	2010年7月5日	事務センターより、「重複付番リストの確認の際、不明な記録があるため、再確認願いたい」との連絡がありました。 確認しましたところ、同姓同名の別人の基礎年金番号で遺族厚生年金を裁定していたことが判明しました。	遺族厚生年金請求時に請求者(A様)の基礎年金番号を記載するにあたり、氏名索引記録をもとに誤った基礎年金番号を記載したものと思われます。当時、請求者(A様)が年金手帳・年金証書を持参されていたのかは不明です。 また、裁定時においても別人(B様)の基礎年金番号が記載させていることに気づかず処理したことによるものです。	2名	過払い	396,366	お客様相談室長がA様に電話し、お詫びのうえ、今回の誤りの経緯等を説明しました。過払いの返納については、ご理解いただけず、今後の対応となりました。 A様へ電話しましたところ、「夫が生前探していた事業所の記録をもう一度探してもらいたい」とお申出がありました。正しい金額に訂正する必要があることを説明しましたところ、「夫の記録を探すほうを優先すべき」とのお申出がありました。 処理誤りの経過と正しい金額への訂正を行う旨を記載した文書をA様에게送付しました。 担当者がB様宅を訪問し、お詫びのうえ、経過を説明し、了承を得ました。 A様と面談し、お詫びと経過説明文書をお渡しました。平成22年10月定期支払の振込通知書にて年金額の変更について、事務処理誤りが発覚した経緯について説明し、また、訂正をしないまま放置していれば、B様の年金と連動することを説明し理解を求めました。過払いの返納については、拒否の姿勢はかわりませんが、金額の訂正についてのみ了承されました。 機構本部に連絡し、平成22年12月16日裁定予定の遺族厚生年金について、平成23年2月15日に定時分のみ支払を連絡しました。過払い分の返納については、A様からの合意を得るまでにいたっていないことを伝えました。 また、裁定確認後、経過書を作成し、機構本部へ送付すること、A様との協議ができたら返納に関する申出書を送付することの指示がありました。 平成22年12月17日裁定を確認し、機構本部へ経過書等を送付しました。 A様に証書とともに、過払い金額について返納が必要なこと、返納について分割方法があることを記載した手紙を同封して送付しました。今後、返納について引き続き理解を求めていきます。	管理者会議において当該事象を説明し、発生事例での氏名索引の確認方法を具体的に指示しました。 各課朝礼において当該事象を説明し、発生事例での氏名索引の確認方法を具体的に指示しました。	内部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生年月日	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
105	旧法厚年通算老齢年金の裁定誤りについて	確認・決定誤り	大阪	堺西	2008年6月13日	2010年8月5日	平成21年12月、年金記録が判明したため、再裁定請求書を受理しました。 平成22年7月、通算老齢年金の受給要件が生じないとの理由で返戻され、内容を確認しましたところ、平成20年8月に新規裁定を行った際、昭和36年4月以降、ご本人様の厚生年金・国民年金・共済の被保険者期間が1ヶ月もない方に配偶者様の合算対象期間を加え裁定し、年金を支給していることが判明しました。	平成20年6月、年金記録が判明した際に、旧法の通算老齢年金支給要件の厚生年金・国民年金・共済の被保険者期間がない方に対し、配偶者様の通算対象期間を加えたことで、受給要件を満たしていると理解し、請求を受理したものと推測されます。	1名	過払い	1,193,663	ご本人様に架電し、担当者がご本人様宅に赴き、お詫びのうえ、事情を説明を行い、年金の返納をお願いしました。 ご本人様の代理人が来所され、お詫びのうえ、裁定誤りについて説明しました。「当時何度も確認したのに、2年も経過してから間違いといわれても納得できない、ただ返納しなければいけないと確認できたら納得はしないが返納する。支払保留の処理をすることには、同意する。確認後本人と話し連絡する」とのことでした。 支払保留処理を行いました。 ご本人様より返納申出書を受理し、裁定を取り消し、返納申出書を事務センターへ回付しました。	お客様相談室職員に、受給要件の確認を複数の職員で行ったうえで進達するように徹底しました。	内部
106	年金受給選択申出書への表示誤りについて	確認・決定誤り	東京	池袋	2010年4月15日	2010年7月14日	お客様から、「遺族年金を選択する選択申出書を提出したが、平成22年4月分からしか遺族年金が支払われず、それ以前の3ヶ月分の遺族年金について返納扱いとなっており、老齢年金の受給権発生後の平成21年11月分からの遺族年金の支給を認めるべきである」とのお申立がありました。 老齢年金裁定請求時の年金相談受付票及び機構本部より送付された選択申出書等の写しを確認しましたところ、遺族年金を選択し、老齢年金を停止すべきところを誤って反対に表示していたことが判明しました。	平成21年10月、当所にて遺族年金(旧法厚生年金)を受給されているお客様が老齢厚生年金の請求手続きをされました。その際、遺族年金との選択において、支払年金額の多い方の遺族年金を選択する内容で年金受給選択申出書を提出したにもかかわらず、遺族年金を停止する内容の通知がお客様に届きました。 本来、年金受給選択申出書を遺族年金を選択として機構本部へ進達しなければならないところ、再進達する際に選択の表示を誤って記載してしまったことにより、お客様の希望と反対の選択をしてしまいました。 平成22年3月、お客様が他年金事務所に来所され、遺族年金を選択する内容で年金受給選択申出書を提出されました。このことにより、それ以前に支払いがされた遺族年金について(平成21年11月分から平成22年1月分までの3ヶ月分)について返納扱いとなつたものです。	1名	未払い	154,416	担当者がお客様に、今回の事象を説明してお詫びしました。今後の対応につきましては、機構本部に協議し、回答することで了承を得ました。 機構本部へ支払等について調整依頼をしました。 経過書を機構本部へ提出し、協議を依頼しました。 機構本部より、平成21年11月に遡り訂正の旨の了承を受け、支払が確定したため、お客様相談室長よりお客様へ連絡し、再度お詫びし、支払時期を説明し、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、返戻分の再進達時には内容を2名によりダブルチェックを行ったうえで決裁し、再進達することを徹底しました。	外部
107	年金繰下げ請求の取下げについて	確認・決定誤り	大阪	八尾	2010年4月16日	2010年8月10日	お客様から、「年金振込金額が少ない」との電話照会がありました。 確認しましたところ、お客様の意思とは違う繰下げ請求となっていることが判明しました。	65歳本来請求を67歳で行った際の窓口対応誤りです。 本来請求をお客様の意思確認不充分のまま請求書作成・説明し、繰下げ請求としたものです。 その原因は、67歳で来所されたお客様を対応した職員が勝手に思い込みをし、67歳の繰下げ請求の受付をしたものです。	1名	未払い	2,326,225	担当者がお客様に連絡し、お詫びのうえ、説明し、機構本部と協議のうえ後日連絡することとしました。 機構本部より、請求書受付日に65歳の本来請求で受けたものとして訂正処理を行うべきとの連絡を受け、未支給分の支払時期をお客様に連絡し、了承を得ました。	年金相談窓口担当者に今回の事象の説明を行い、窓口対応時にはお客様への説明を充分に行い、お客様の意思を確認するよう研修を行い、再発防止を図りました。	外部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額(単位:円)	対応	対策	判明原因
108	老齢基礎年金の裁定誤りについて	確認・決定誤り	鹿児島	鹿児島北	2007年4月6日	2010年9月2日	事務センターにおいて、ねんきん特別便を処理している際、退職年金(旧法共済)の年金額の計算の基礎とされた組合員期間が、老齢基礎年金においても重複して年金額の基礎とされている旨の連絡を受け、過払いが生じていることが判明しました。	当所において老齢厚生年金の裁定をする際に、本来合算対象期間として入力すべき期間を誤って共済年金期間として登録処理したため、老齢基礎年金額に過払いが生じたものです。 処理結果リストの確認及び決裁時の確認が不十分でした。	1名	過払い	1,404,975	お客様相談室長がご本人様へ電話し、お詫びのうえ、経過説明を行いました。 ご本人様宅を訪問し、裁定誤りと年金の過払いについてお詫びし、事象の詳細を説明しました。 ご本人様が来所され、「過払いについての説明はわかったが、返納についてはすぐには応じられない」とのことでした。説明のうえ、仮計算書と返納方法申出書をお渡しました。 ご本人様から、仮計算書及び返納方法申出書が送付されました。機構本部に進達しました。	所内会議において、当該事象を説明し、届書の処理及びその確認について改めて周知を図り、全職員に対し再発防止の徹底を行いました。	内部
109	支給繰上げ申出書の添付誤りについて	確認・決定誤り	福岡	南福岡	2010年4月8日	2010年9月14日	A様から、「基礎年金の繰上げの申請はしていないのに支払案内がきて年金が振り込まれている」と電話がありました。 確認しましたところ、支給繰上げ申出書の添付誤りが判明しました。	窓口でA様の裁定請求書と、B様の裁定請求書と繰上げ請求書を受理しましたが、誤ってA様の裁定請求書にB様の繰上げ請求書を差込んで事務センターへ送付していました。 審査でそのことに気づかないままA様の繰上げ請求書ということで処理を行ったためです。	2名	その他	212,074	A様へ今回の誤りの経過、及び返納方法を記載した文書を送付しました。 A様が来所され、お詫びのうえ、経過説明し、一括現金による返納申出書を受領しました。 B様については、担当者から連絡を取り、お詫びし、了承を得ました。 処理関係については、機構本部に依頼しました。	朝礼で繰り上げ請求書等の添付資料処理にあたっては、ご本人様のもので間違いないか裁定請求書と突合せを行うことを指示しました。	外部
110	老齢年金裁定誤りについて	確認・決定誤り	東京	八王子	1996年12月19日	2010年8月4日	お客様が年金相談のため来所された際に、配偶者様の年金記録を確認しましたところ、本来、旧法退職年金の受給者の方のため共済加入期間は合算対象期間とすべきところ、老齢基礎年金の基礎対象期間として計算されていたため、年金を過払いしていたことが判明しました。	平成4年6月、旧社会保険事務所において特別支給の老齢年金を裁定する際、共済年金加入期間を合算対象期間とすべきところ、老齢基礎年金の基礎対象期間として入力していましたため、65歳時の裁定で自動的に合算対象期間とするべき期間が、基礎年金の計算に含まれて計算されていたことによるものです。	1名	過払い	8,667,700	お客様相談室長がお客様宅に訪問し、お詫びのうえ、事情を説明し、過払い額をお返しいただくことを了承していただきました。 年金額の訂正には共済年金加入期間確認通知書が必要なため、お客様から委任状をいただき、国家公務員共済組合へ発行依頼を行いました。 共済年金加入期間確認通知書が国家公務員共済組合から届いたので、機構本部へ再裁定の依頼を行いました。	共済加入期間を有する方の支給決定にあたっては、正確な事務処理を行うよう、お客様相談室全職員に徹底しました。	外部
111	厚生年金脱退手当金における金融機関登録誤りについて	確認・決定誤り	北海道	事務センター	2010年8月20日	2010年9月29日	お客様より、「厚生年金保険脱退手当金が口座に振り込まれていない」との電話がありました。 厚生年金保険脱退手当金裁定請求書を確認しましたところ、振込先金融機関を誤って登録していることが判明しました。	厚生年金保険脱退手当金裁定請求書に記載されている金融機関名等が、受付した年金事務所の確認印があるため相違ないものと判断したこと、通帳の写しが添付されていたにもかかわらず確認が不十分だったことによります。 また、決裁時においても確認が不十分だったことが原因です。	1名	未払い	380,400	担当者からお客様に電話し、お詫びのうえ、支払時期を説明しましたが、了承が得られず、機構本部に支払時期を確認のうえ、再度電話することとしました。 機構本部に照会し、早期に再振込ができる旨の確認をしました。 担当者からお客様に電話し、支払時期が早期になったことをお伝えし、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、思い込みでの処理を行わないこと、特に端末登録については、より一層、慎重に対応することを徹底しました。 また、脱退手当金・死亡一時金の担当者及び決裁担当者には実際の書類で審査方法を検証し、確実な事務処理を行うことを指示しました。	外部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生年月日	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	農林年金期間を有する方に関する年金裁定誤りについて	確認・決定誤り	岡山	倉敷西	1993年4月8日	2010年10月8日	ねんきん特別便による調査により、新たな厚生年金期間が判明し、そのことによる再裁定申出書を進達しましたところ、機構本部より返戻されました。 確認しましたところ、既裁定の老齢基礎年金において、合算対象期間に算入すべきところ、老齢基礎年金対象期間に算入し、老齢基礎年金が過払いとなっていることが判明しました。	平成5年4月の特別支給の老齢厚生年金裁定時において、当該受給権者様は農林年金の退職年金決定者であるため、昭和34年1月から昭和55年8月の農林年金組合員期間については合算対象期間として入力すべきところ、老齢基礎年金算定対象期間として誤入力したため、老齢基礎年金が過払いとなりました。	1名	過払い	2,564,250	副所長とお客様相談室長がお客様宅を訪問しましたが、お留守なため、置手紙を郵便受けに投函(訪問の主旨:お詫びを記載)しました。 お客様が置手紙を受けて当所に来所され、所長と副所長がお詫びと経過について説明しました。奥様を含めて詳しく説明してほしいとのことでしたので、後日、お伺いすることとしました。 所長とお客様相談室長がお客様宅を訪問し、奥様にご同席いただき、再度お詫びのうえ、経過及び今後の支払額・返納金について説明しました。 返納方法申出書を受理し、了承を得ました。 書類を整理し、お客様あてに控えを送付しました。	朝礼においてお客様相談室職員に周知し、また、今後の新規裁定での同様の事象発生はないと思われますが、再三注意喚起を行ってきた事象であるので、来訪相談時においては十分な認識を持ち、説明誤りのないよう徹底し、事務所内連絡会議においても、当該事象について説明し、全職員に周知しました。	内部
113	障害基礎年金の支払い遅延及び過払いについて	確認・決定誤り	埼玉	事務センター	2010年9月10日	2010年10月14日	受給権者様の所得状況確認処理時において一覧表を確認しましたところ、処理誤りがあり、年金の支払が差止めとなつたことが判明しました。	所得状況連名簿の審査結果を帳票に転記する際、本来、所得状況届の提出があった受給権者様は、帳票の区分欄を空欄(支給)にすべきところ、区分欄に所得状況届未提出・所得未申告又は転出と記入してしまったため、支払が差止めとなつてしましました。 また、区分欄を所得状況届未提出すべきところ、空欄(支給)としましたため、差止めとなるべき受給権者様に支払となつてしましました。	15名	その他	5,412,624	支払遅延のお客様へは、お詫びの手紙を送付し、お詫びの電話をし、了承を得ました。 過払いのお客様へは、電話にてお詫びし、返納していただき旨を説明し、了承を得ました。(別添お詫びの手紙を送付し、返納申出書を受理しました) 支払遅延のお客様は、支払済みであることを確認しました。	今年度は、アシスタント職員のみの確認作業でしたが、来年度は、職員による確認を行い、チェック体制の強化を図ることとしました。	内部
114	70歳繰下げ待機者に対し誤って68歳の繰下げ裁定をしたことについて	確認・決定誤り	千葉	船橋	2009年10月16日	2010年9月21日	お客様が70歳に到達し、老齢基礎年金支給繰下げ請求書を提出するため来所されましたところ、平成21年10月付で既に老齢基礎年金が繰下げ決定されていることが判明しました。	お客様に経過を伺いましたところ、「1年前の相談で、65歳時点での年金額と70歳繰下げ請求をした場合の見込額を示されたが、出された書類に記入することで繰下げ意思を登録するものだと説明を受けた」とのことでした。 請求書の原本ならびに担当相談員からの聴取より、当年金事務所の説明誤りであることが判明しました。本来は平成22年9月22日から平成22年9月30日の間に老齢基礎年金の繰下げ請求書を受理すべきところ、相談員の知識・認識不足により説明誤りならびに年金請求書の審査誤りをしたことが原因です。	1名	過払い	947,245	お客様に、平成21年10月付で決定してしまった老齢基礎年金の取消の可否について、機構本部と協議したうえで回答することをお伝えしました。 機構本部から、本事象は事務処理誤りであり、68歳時繰下げ決定を取り消し、70歳時繰下げ決定をし直すべきとの回答を受け、老齢基礎年金の68歳時の年金額決定の取消しと70歳時での年金額の再決定を依頼しました。 お客様に連絡し、再度お詫びのうえ、説明し、了承を得ました。	お客様相談室の朝礼において、事象を説明し繰下げ待機者と請求時同時繰下げ者の添付用紙について十分確認するよう指導徹底しました。	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
115	障害基礎年金不該当届の取消について	確認・決定誤り	東京	港	2003年6月19日	2010年6月25日	他年金事務所において、お客様より障害基礎年金と老齢厚生年金の併給についての相談がありました。 確認しましたところ、障害基礎年金については障害の状態が永久固定であるにもかかわらず、障害不該当届が提出されており、受給権が失権していたことが判明しました。	障害の様態は永久固定であるため、本来であれば障害不該当届を提出することは考えられませんが、平成15年当時においては障害基礎年金と老齢厚生年金とはどちらかを選択することとなっており、老齢厚生年金が将来に渡り有利であると考えられたため、老齢厚生年金の請求手続きをされた際、障害基礎年金にかかる現況届の提出が不要となるようにするため、障害不該当届を受付してしまったものと考えられます。	1名	未払い	2,854,424	障害不該当届の取消について機構本部あてに協議書を提出しました。 機構本部より回答があり、障害不該当届の取消処理を行ったうえで、選択処理を進めるよう指示がありましたので、再度書類を進達しました。 お客様に障害基礎年金の不該当の取消処理を進めることを文書で連絡し、了承を得ました。	お客様相談室内会議において、障害不該当届の受付に際しては、障害の状態に注意して受付を行うよう、周知徹底しました。	外部
116	国民年金・厚生年金保険老齢給付年金誤裁定について	確認・決定誤り	東京	事務センター	2010年9月29日	2010年10月22日	お客様より、「年金証書が届き、その内容を確認したところ、厚生年金支払記録の記載がなかった」と年金事務所にお申出がありました。 確認しましたところ、誤った審査処理を行っていたことが判明しました。	本来厚生年金記録8ヵ月分及び脱退手当金記録80ヵ月分と審査すべきところ、厚生年金記録の合計月数88ヵ月分の全てを脱退手当金精算済期間として審査処理を行っていました。 また、その後のチェックにおいても誤審査が判明せず、誤った脱退手当金記録のまま年金の支給決定を行ってしまったために発生したものです。	1名	0	初回支払予定である12月支払分の訂正が可能であるか機構本部に確認しましたところ、訂正可能であることが確認できたため、年金事務所担当者よりお客様へ連絡し、お詫びのうえ、説明しましたところ、了承を得ました。 年金証書の差替につきましては、12月支払を確認したうえで、行いました。	グループ内において緊急ミーティングを行い、当該事象を説明し、複数名によるチェックを徹底することを指導しました。	外部	
117	選択届の誤りについて	確認・決定誤り	神奈川	厚木	2009年10月28日	2010年8月23日	お客様が来所され、「老齢年金を請求する際に、すでに受給していた障害厚生年金をそのまま受給する旨を当所の年金相談員に伝えたが、老齢年金に変更されているようなので、調べてほしい」とのお申出がありました。 確認しましたところ、選択誤りが判明しました。	本来はお客様より障害年金を選択する旨を伝えられた場合は、選択届の備考欄に障害年金を選択する旨を書き込みますが、対応した年金相談員が有利選択のゴム印を押してしまったため金額が高い老齢年金が選択されてしまったものです。そのためにお客様が厚生年金基金から障害特例年金を受け取ることができなくなってしまいました。 当時担当した職員は退職しており、年金相談票についても詳細に記載されていないため推測ですが、担当した職員は企業年金も含めて有利選択のゴム印を押せば一番高い金額が選択されると誤った認識をしていました。 また、老齢厚生年金としての障害特例請求書も本来は受領すべきものでしたが、こちらも受領していませんでした。	1名	未払い	632,500	担当者がお客様にお詫びのうえ、説明し、再度選択届と申立書及び障害特例を記載していただき、障害厚生年金を継続して選択する処理をする旨をお伝えし、了承を得ました。	お客様相談室長より、年金相談に従事している職員に、今回の事象について確認しましたところ、適正な知識を身につけていましたが、改めて周知させるとともに、企業年金加入記録保持者については特に慎重に行うよう注意を促しました。	外部
118	老齢厚生年金新規裁定時の選択処理の誤りについて	確認・決定誤り	埼玉	事務センター	2010年7月15日	2010年10月20日	年金事務所にお客様が来所され、「年金請求の際に2つの年金(遺族厚生年金、老齢厚生年金)のうち老齢厚生年金を選択する申請をしていたが、遺族厚生年金が支払われているので、確認してほしい」とのお申出がありました。 確認しましたところ、新規裁定処理時の選択処理に誤りがあることが判明しました。	厚生年金基金加入期間がある方のため、厚生年金基金の支払額を考慮して、遺族厚生年金と老齢厚生年金の選択処理を行うべきところ、単純に、支払年金額の多い方を選択と表示して入力処理をしたため、遺族厚生年金を選択する処理となっていました。 老齢厚生年金については、在職による全額支給停止となっていますが、厚生年金基金の支払が一部(国代行部分)あるため、遺族厚生年金を選択するより老齢厚生年金を選択したほうが、お客様が受け取る額が多くなるものでした。	1名	その他	247,914	年金事務所担当者がお客様のご自宅を訪問し、お詫びのうえ、厚生年金基金からの一部未払い分があること及び遺族厚生年金の過払いがあることを説明し、返済方法申出書(遺族厚生年金過払い分)を受理し、新規裁定時に遡って選択処理を変更することで了承を得ました。 機構本部に再裁定処理を依頼しました。	年金受給選択申出書の審査について、お客様に有利となるように(お客様の希望する選択になっているか)確認を徹底すること、申出書の内容に疑義がある場合は、受付担当の年金事務所またはお客様に再確認をするようにすることを、朝礼において担当者に周知しました。 また、各年金事務所お客様相談室へ、選択内容が明確にわかるように備考欄やチェックシートへの記入を依頼しました。	外部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生年月日	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
119	老齢厚生年金裁定誤りについて	確認・決定誤り	埼玉	事務センター	2010年4月8日	2010年10月28日	年金事務所に請求者であるご夫妻の代理人が来所され、ご主人様の老齢基礎年金繰下げ請求書及び奥様の老齢基礎年金裁定請求書年金請求の処理状況について照会がありました。 確認しましたところ、ご主人様の老齢基礎年金繰下げ請求書の進達漏れと、妻の老齢基礎年金が誤って繰下げ処理をしていることが判明しました。	ご主人様の繰下げ請求書については、機構本部へ進達すべきところを、進達不要とされていました。 奥様の老齢基礎年金は、本来請求として処理すべきところを、繰下げとして審査・入力してしまいました。 原因是、ご主人様の繰下げ請求書を、奥様のものと錯誤して審査したものでした。	2名	未払い	1,609,500	ご主人様の老齢基礎年金繰下げ請求書については、機構本部に進達し、平成22年12月支払で遡及分について支払い済であることを確認しました。 奥様の老齢基礎年金の本来請求への訂正処理を、機構本部と協議し、訂正処理の依頼し、平成23年1月支払を確認しました。 担当者が代理人(社会保険労務士)へ処理の経過を報告し、了承を得ました。	慎重な審査・確認及び決裁時のチェック・確認を確実に行うよう、周知・徹底しました。	外部
120	老齢厚生年金裁定誤りについて	確認・決定誤り	埼玉	事務センター	2010年5月13日	2010年10月28日	年金事務所にお客様が来所され、年金請求書の処理状況(年金の支払額)について照会がありました。 確認しましたところ、老齢基礎年金繰上げ請求書が添付されていましたが、入力漏れとなっていましたことが判明しました。	老齢基礎年金繰上げ請求書(全部繰上げ)が添付されていましたが、基礎繰上げコードが記入漏れとなっていたため、入力処理が行われていませんでした。 原因是、内容審査時に入力項目に記入漏れがあり、その後の決裁時にも記入・入力漏れが確認できなかったものです。	1名	未払い	222,541	機構本部に再裁定を進達し、早急な処理を依頼しました。 平成22年12月支払予定の処理を進めていることについて、年金事務所担当者よりお客様へ連絡し、了承を得ました。 平成22年12月に差額分の支払が完了していることを確認しました。	慎重な審査・確認及び決裁時のチェック・確認を確実に行うこととしました。	外部
121	脱退手当金記録の入力処理に伴う再裁定誤りについて	確認・決定誤り	愛知	刈谷	2009年12月15日	2010年10月28日	年金記録の判明未統合の確認作業を行っている中で、再裁定の処理を完了した後、統合した厚生年金資格記録の一部に脱退手当金の支給記録があり、その支給記録が追加入力されたことにより、過払い金が発生したことが判明しました。	ねんきん特別便の照会に基づき、旧社会保険業務センターに記録整備を依頼しました。基礎年金番号に統合処理し、再裁定の進達をしました。その後、再裁定の処理がされ、支払われました。 その後、機構本部から「処理済ですが、旧台帳から脱退手当金記録を収録しました」との回答が送付されました。年金記録課で裁定原簿との照合がされませんでした。その結果、過払いが発生したものです。	1名	過払い	5,317,532	副所長、お客様相談室長がご本人様及びご家族と面談し、今回の事象並びに今後の取扱いについて説明のうえお詫びしました。また、脱退手当金を受けた記憶があいまいとの返答があったので、第三者委員会への記録申立てについて説明しました。 ご本人様の配偶者様から返納方法申出書及び第三者委員会年金記録確認申立書の郵送があり、受理し、進達しました。 ご本人様とご家族が来所され、第三者委員会の審査決定がされるまで返納を猶予できないかとのお申出を受けましたが、返納を求めるごとに第三者委員会の審査は別であることを説明し、改めての返納をお願いしました。また、脱退手当金を受給した証拠書類の提示を求められましたが、存在しないことを説明しました。 ご本人様より、納付書が送付され次第、1回目の納付をする予定ですとの回答がありました。	年金記録課内朝礼で全員に説明し、再発防止のための事務処理方法(業務取扱要領、関係通知)の再確認、影響の大きさについて理解するよう指示しました。	内部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額(単位:円)	対応	対策	判明原因	
122	老齢基礎年金の裁定誤りについて	確認・決定誤り	大阪	堺西	2010年10月1日	2010年11月8日	老齢基礎年金を請求されたお客様より、「年金証書を受取ったが、繰下げ請求になっているか確認をしたい」との電話照会がありました。 確認しましたところ、65歳裁定になっており、その旨お伝えしましたところ、「70歳から受給する予定で誕生日の前日に年金事務所に赴き年金請求をした。70歳からの繰下げにて受給できるようにしてほしい」とのお申出がありました。	年金相談・手続受付票を調査しましたところ、平成22年10月に老齢基礎年金の受付事跡、繰下げ請求の意思なしの記載がありました。その旨をお客様に伝えましたが、繰下げて受給するつもりで請求したとのことででした。 年金請求書を受付する段階で、繰下げの意味合いを、お客様の意思と、年金事務所が確認したことの食い違いがあったことが原因です。	1名	0	お客様にお詫びのうえ、機構本部に協議することを説明しました。 機構本部からの回答により、お客様より繰下げ申出書を受理しました。 必要書類を機構本部へ進達し、訂正処理を依頼しました。 受給権者原簿記録回答票にて確認し、お客様に連絡し、了承を得ました。	お客様相談室全員に朝礼において、年金請求書受付時の請求者様の意思確認の徹底を再度指示しました。	外部		
123	旧法厚生年金遺族年金の誤支給について	確認・決定誤り	鹿児島	川内	1966年7月-1966年12月	2010年11月15日	ご本人様より、旧法厚生年金遺族年金現況届の生年月日に間違いがあるとの連絡を受け、給付記録を確認しましたところ、死亡されたご主人様の生年月日で登録されていることが判明しました。 さらに調査しましたところ、別の基礎年金番号にて、旧法共済年金の遺族年金(長期要件)を受給されていることが判明し、旧法厚生年金遺族年金が短期要件であるため、本来支給できない旧法厚生年金遺族年金が、支給されていることが判明しました。	昭和41年6月にご主人様が死亡された時、旧法厚生年金遺族年金の裁定において、本来、請求者である奥様の生年月日を入力すべきところを、誤ってご主人様の生年月日で入力し、裁定されたものです。 ご主人様は在職中に死亡されたため、旧法厚生年金遺族年金を短期要件で裁定していますが、旧法厚生年金遺族年金のうち特別寡婦加算額については、他年金制度から遺族年金支給がある場合は支給停止とすべきところ、誤って支給されていたものです。その原因是、他年金制度からの遺族年金の確認が漏れていたためです。 なお、本件は同一者死亡において長期要件及び短金要件による他年金制度から遺族年金の支給がある場合であり、旧法厚生年金遺族年金の本体も支給停止すべきと考えられ、機構本部に照会しました。結果、支給停止は、通算遺族年金が施行される昭和51年10月1日からであり、本件については旧法厚生年金遺族年金の本体については支給可能であり、特別寡婦加算額については支給出来ない旨の回答を受けました。 生年月日が相違していたため、基礎年金番号導入後も確認できなかったものと思われます。	1名	過払い	759,500	担当者がご本人様のご自宅を訪問し、お詫びのうえ、今回判明した旧法厚生年金遺族年金の裁定誤り及び過払いについて説明しました。 ご本人様に再度お詫びのうえ、過払い金額について説明を行い、返納申出書を送付していただきました。	年金請求手続きの際、他年金受給に關し、充分聞き取り調査を行うよう指示しました。	外部	
124	老齢厚生年金加給年金未払いについて	確認・決定誤り	鹿児島	川内	1998年2月23日	2010年11月24日	ご本人様より、老齢厚生年金に加給年金が加算されていないとのお問合わせがありました。 確認しましたところ、老齢厚生年金裁定時に入力を誤り、配偶者加給年金が加算されていましたが、停止の状態となっていることが判明しました。	老齢厚生年金裁定請求書入力時、配偶者様が旧法厚生年金通算老齢年金を受給中であるため、配偶者状態を誤って審査時点において確認し、入力裁定されたものです。 これにより、本来、加給年金を加算し支給すべきでしたが、支給停止となっていたものです。	1名	未払い	3,138,000	ご本人様に電話にてお詫びのうえ、当時の事務処理誤りにより、加給年金が加算されていなかったことを説明しました。未払いの加給年金については、機構本部へ報告のうえ、速やかに支給されるよう事務を進めることで了承を得ました。 機構本部に5年以上の遡及支払いについて協議し、平成10年3月の退職改定時に遡及して加給年金額を支払うこと及び一括して支払いすることを確認しました。加給年金については平成23年2月支払い予定で進められており、確定次第、ご本人様へご報告する予定です。	年金請求書審査時において、配偶者様の確認・配偶者状態の確認を徹底するよう事務センターへ依頼しました。	外部	

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額(単位:円)	対応	対策	判明原因
125	老齢基礎年金の共済期間の算入漏れについて	確認・決定誤り	愛知	中村	2005年10月13日	2010年11月25日	他年金事務所より、平成17年10月に、旧中村社会保険事務所において裁定された老齢基礎年金について、共済期間の期間が算入漏れであるとの指摘があり、判明しました。	平成17年10月裁定の請求書に添付された共済加入期間確認通知書により期間の入力をする時点において、種類欄に組合員と表示があり、本来ならば保険料納付済期間として取り扱うべきところを、誤って合算対象期間として入力したため、基礎年金額に反映しなかったものです。	1名	未払い	37,400	お客様は他年金事務所に年金相談に来訪されており、その場で今回の事象が判明したため、あらためて当所から機構本部に確認したうえで、お客様に支払時期を説明し、了承を得ました。	現在、裁定請求書の処理・入力は事務センターで行っているため、今回の事象について連絡のうえ、周知依頼しました。	内部
126	遺族年金新規裁定時の船員保険戦時加算算入漏れについて	確認・決定誤り	北海道	新さっぽろ	2001年5月17日	2010年11月29日	ご本人様の記録判明により、老齢厚生年金の再裁定を進達しましたところ、機構本部より、遺族厚生年金に船員保険戦時加算(勅令指定の区域を航行する船に乗船した時に加算される月数)が含まれていない旨の連絡がありました。 お客様相談室担当者が記録を確認しましたところ、遺族厚生年金の新規裁定時の裁定誤りであることが判明しました。	死亡された配偶者様は船員保険戦時加算を有していることから、遺族厚生年金新規裁定時に船員保険戦時加算も含めて裁定すべきところ、船員保険戦時加算を算入せず裁定してしまったため、本来の遺族厚生年金額よりも低い額で裁定していることが判明しました。 その原因は、新規裁定の審査時に配偶者様が生前受給していた船員保険老齢年金は、船員保険戦時加算が含まれて決定されているにもかかわらず、船員保険戦時加算期間を見落としたまま入力し、決裁段階でも誤りに気付かなかったものと推測されます。	1名	未払い	831,300	機構本部に確認した結果、時効特例の該当にはならないとのことででした。 お客様相談室長及び担当者がご本人様宅に訪問し、遺族厚生年金裁定時の裁定誤りについてお詫びするとともに、船員保険戦時加算を含めて年金の再裁定を行った場合の遺族厚生年金の増額について説明し、了承を得ました。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理しました。 機構本部に再裁定に関する書類一式を送付しました。	今回の事象について、職員に周知し、また、事務センターへ情報提供し、注意喚起を行いました。	内部
127	選択届の受理誤りについて	確認・決定誤り	東京	荒川	2010年9月13日	2010年12月2日	公立学校共済組合より機構本部へ、退職共済年金及び特別支給老齢厚生年金を受給されているお客様が有利選択になっていない旨の連絡がありました。 機構本部から当所へ本人意思の再確認依頼(返戻文書)があり、本来不需要である選択替えの年金受給選択申出書を受理していました。	お客様が特別支給の老齢厚生年金の定期部分支給開始に伴う見込額に関するご相談に来所され、お客様は既に公立学校共済組合の退職共済年金及び遺族厚生年金の受給権があり、本来であれば、公的年金の併給調整の適用を受けない職域加算額(対象外の3階部分)を除外した退職共済年金及び老齢厚生年金の合計額と遺族厚生年金の年金額を比較しなければならないところ、誤認識により職域加算額を含めた退職共済年金の金額により判断したため、有利選択とならない年金受給選択申出書の提出を促し受理していました。	1名	未払い	191,740	担当者がお客様へ事情を説明し、お詫びしました。また、本来、年金受給選択申出書は申出年月日の日付で処理されるため、遡及して変更(訂正)出来ない取扱いから、本来の有利選択による支払額との差額のお支払については機構本部への協議が必要なことから、選択替えのため、年金受給選択申出書の再提出を依頼しました。 お客様が来所され、年金受給選択申出書を受理しました。 機構本部より選択処理を取消するよう回答がありました。 機構本部へ訂正処理依頼をするとともに、お客様に差額の支給に向け、処理が開始された旨をお伝えし、了承を得ました。	お客様相談室内に該当事象を説明し、退職共済年金の受給権をお持ちの方については、必ず職域加算額を確認したうえで職域加算額を除いた年金額の比較による選択方法を再認識し、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
128	特別支給の老齢厚生年金と障害厚生年金の選択誤りについて	確認・決定誤り	愛媛	今治	2010年3月18日	2010年12月7日	機構本部から、遡及しての選択変更はできないとの理由で選択申出書が返戻されたことにより、選択誤りが判明しました。	選択申出書を機構本部へ送付する際、選択方法は記載せず、障害年金決定後、機構本部から選択申出書を返送してもらい、お客様の希望する年金を選択のうえ、機構本部へ再送するところを、誤って選択申出書の備考欄に、「支払年金額の多い方の年金を選択する」のゴム印を押印し、機構本部へ送付しました。その後、訂正のための選択申出書を受付し、機構本部へ再送しましたが、既に選択処理が行われており、お客様の意向に添わない選択処理が行われてしまいました。 原因是、お客様に税金等も含めて、最も有利な選択方法の説明を行わずに選択申出書を受付したこと及び誤って備考欄に「支払年金額の多い方の年金を選択する」のゴム印を押印したことによるものです。	1名	過払い	2,275	担当者があ客様に電話連絡し、選択誤りを説明のうえ、お詫びしました。機構本部と協議のうえ、受付時に遡及した選択変更をすることについて了承を得たことから、担当者があ客様に電話連絡し、再度お詫びのうえ、次回の定期支払で訂正することを説明し、了承を得ました。	グループ内会議において、当該事象を説明のうえ、障害厚生年金の選択申出書については、お客様に税金等を含めた最も有利となる選択方法についての説明を行うことと、機構本部へ送付する際には、選択方法を記入せず、障害厚生年金請求書受付・点検シートの連絡事項等の欄に「障害年金決定後に選択方法を決定するため、決定後返送をお願いします」と記載することを指示し、今後この様な事務処理誤りが発生しない様周知徹底を図りました。	内部
129	老齢福祉年金の支払誤りについて	確認・決定誤り	福井	事務センター	2010年12月1日	2010年12月8日	年金給付グループの老齢福祉年金担当者が、月報作成のため受給者様の記録を確認しましたところ、所得制限により全額支給停止となった受給者様に、誤って支払をしていることが判明しました。	平成22年度の国民年金所得状況届による所得確認の結果、扶養義務者の所得が認定限度額を超えていたため、全額停止と判定しましたが、平成22年12月の定時払いにおいて、本来は支給停止のため当該受給者様の老齢福祉年金給付依頼書の支払データの作成が不要であるにもかかわらず、誤って一部支給の支払いデータを作成し、機構本部年金給付部に送付したため、平成22年12月に年金の支払いが行われました。 原因是、当該受給者様について全額支給停止者であるとの確認が漏れたためです。	1名	過払い	105,100	年金給付グループ職員が受給者様宅に電話し、ご家族にお詫びと過払いの返納処理の説明のために訪問したい旨をお伝えし、勤務先を訪問することとしました。ご家族の勤務先を訪ね、所得状況により平成22年12月支払より全額停止の決定となっており、支給停止であるにもかかわらず誤った事務処理にて年金の振込をした旨の説明をし、お詫びしました。 所得が前年より増加していることは承知されおり、説明についてご理解を得られ、過払い分については後日、振込用紙等お送りすることを説明しましたところ、一括納付するとのお申出をいただきました。 過払いについての返納決議をしました。	年金給付グループでの朝礼において、確認漏れによる過払いという重大な処理誤りが発生したことを職員に伝え、審査・決定を行うときは十分注意を払うよう周知・徹底しました。 福祉年金の支払処理を行う場合は、届書により決定が適切に行われているかを確認し、台帳システムが更新されていることを点検することを再度徹底しました。	内部
130	配偶者加給年金の過払いについて	確認・決定誤り	石川	金沢南	2007年8月16日	2010年12月10日	機構本部から、配偶者加給年金が過払いの恐れがある旨の事務連絡文書が送付されました。 確認しましたところ、配偶者加給年金の過払いが判明しました。	本来、裁定請求書を審査し、入力する時点で、お客様の他年金受給状況欄に共済年金コードを記入・入力を行い、入力結果について複数の目で確認すべきところを、共済年金コードが正しい入力項目に記入されていたにもかかわらず、誤って配偶者様の他年金受給状況入力項目欄に共済年金コードを入力し、入力後のチェックも不十分だったため、今回の事象発生となりました。	1名	過払い	495,000	お客様相談室担当者がお客様に電話し、お詫びのうえ、事象説明を行いました。 副所長とお客様相談室担当者がお客様宅へ訪問し、再度お詫びのうえ、今回の事象の原因および過払い額について、配偶者様に説明し、ご理解いただき、過払い額については、現金による分割により返納いただきました。返納方法申出書及び生活状況申立書については、後日、年金事務所に送付していただくこととしました。 お客様より、返納方法申出書及び生活状況申立書が送付されました。関係書類を機構本部へ進達しました。	当該事象を年金事務所の職員に周知し、年金相談窓口にて裁定請求書を受付する際に、他年金受給状況コードの確認の徹底するよう指示を行いました。 当該事象を事務センター長に連絡し、入力前の書類審査を慎重に行い、入力後のチェックについても必ず複数の目での確認を徹底するよう依頼しました。	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
131	70歳繰下げ請求時の様式誤りについて	確認・決定誤り	群馬	太田	2010年10月7日	2010年12月10日	お客様から、「70歳の繰下げ請求を行っているが、改定通知が届いて、確認したら、65歳まで遡及した通知であった」とのお申立がありました。 相談受付票と受付簿を確認しましたところ、相談受付票には70歳繰下げ請求で見込みも渡している旨の記載がありましたが、受付簿では65歳請求と記載されました。 お客様は70歳繰下げで書類を作成したとお申出しており、70歳繰下げ請求書様式と65歳遡及請求の様式を誤って作成指導していることが判明しました。 .	お客様は70歳まで待って繰下げて年金を受給するように考えて、生活設計も70歳から老齢基礎年金を受給するように計画していたとお申立されました。当日の相談受付票を確認しますと、70歳老齢基礎年金の裁定請求を行い、70歳受給見込みで年金見込額の交付をしています。受付簿は65歳請求になってしまっており、担当者が書類を誤って作成指導して、受理したこと考えられます。また、お客様は70歳からの受給を希望しているため、65歳から受給すると市町村民税が上がるということで、平成22年12月15日支払予定になっている受取希望の金融機関の口座を解約しています。 また、決裁時においても誤りが見つけられず、処理誤りが発生したと思われます。	1名	過払い	4,306,563	お客様に様式誤りがあったことの説明とお詫びをしましたところ、了承を得ました。しかし、70歳からの繰下げ支給を接に希望されているため、機構本部に連絡し、再裁定処理を依頼しました。 また、解約した口座については、後日、金融機関等変更届を提出していただくことで了承を得ました。	打合せ時に、全ての作成指導する用紙を、再確認してから使用するよう伝達指示しました。	外部
132	共済期間を有する方に係る年金裁定誤りについて	確認・決定誤り	岡山	倉敷西	1990年12月27日	2010年12月13日	ご主人様の死亡にかかる遺族年金請求書を事務センターへ進達しましたところ、審査の過程でご主人様の共済期間と請求者である奥様の第3号期間との不整合が判明しました。 事務センターから年金請求書が返戻されたため、共済期間について、ご主人様の共済年金加入期間確認通知書を取り寄せ確認しましたところ、ご主人様の老齢年金を決定する際、共済年金加入期間を誤って入力し、そのためご主人様の年金額が正しく計算されず、老齢厚生年金額(差額加算分)が過少払いとなっていることが判明しました。	平成2年12月のご主人様の老齢年金決定時において、共済期間を、平成元年4月1日までとして入力すべきところ、平成元年3月31日までと誤入力したため、65歳からの本来支給の老齢厚生年金(差額加算分)が過少払いとなったものです。	1名	未払い	35,075	遺族年金請求者である奥様へ電話にてお詫びし、概要を説明し、後日、訪問をお約束しました。 お客様相談室長がご自宅を訪問し、事象を詳細説明してお詫びをし、了承を得ました。 機構本部へ、再裁定処理依頼文書を送付しました。	室内会議において、当該事象について職員に説明し、審査・入力の際は慎重かつ確実に処理するとともに、決裁においても適正に審査及びチェックすることを徹底しました。 また、所内連絡会議および現行の当該事務処理を行っている事務センターに対して報告し、再発防止策を徹底しました。	内部
133	支払保留の処理誤りについて	確認・決定誤り	山口	岩国	2010年11月17日	2010年12月15日	お客様から、「平成22年12月支払分の年金が振り込まれていない」との連絡が金融機関を通じてありました。 確認しましたところ、生存している方について、誤って支払保留処理を行っていたことが判明しました。	本来、死亡の事実を確認後、死亡者の支払保留処理票(以下、処理票)を起票入力すべきところ、誤って生存者の方の処理票を起票入力してしまったため、年金の支払が保留となったものです。	1名	未払い	348,032	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。 機構本部に連絡し、支払時期を確認しました。 担当者がお客様宅を訪問し、改めてお詫びし、支払時期等の説明を行い、了承を得ました。	お客様相談室において、当該事象を説明し、支払保留処理は住基ネットで生存を確認しなければ、処理しないことを確認しました。	外部
134	未支給請求書の受付誤りについて	確認・決定誤り	東京	立川	2010年8月24日	2010年11月4日	事務センターから、未支給年金の受取金融機関が国庫金の振込ができない金融機関のため、当該未支給年金請求書が返戻されたことにより、未支給請求書の受付誤りが判明しました。	お客様から未支給年金請求書を受付した際、お客様と国庫金の振込ができるかどうか確認したところ、金融コード便覧に記載されていることを確認しただけで、事務センターに進達してしまいました。 本来、ネットバンクの利用であれば、金融機関に国庫金の振込みが可能かどうかの確認をすべきところを、誤って金融コード便覧で確認しただけで、事務センターに進達してしまったことによるものです。	1名	未払い	203,224	担当者がお客様へ、支払時期を説明しましたが、早急の支払を希望されたため、機構本部に協議することで了承を得ました。支払日が確定した段階で再度連絡することとしました。 機構本部からの回答により、再度お客様に電話連絡し、支払時期をお伝えし、了承を得ました。	お客様相談室内で当該事象を説明し、この様な事象の際は、国庫金の振込が可能か金融機関に直接確認するよう指示しました。	内部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額(単位:円)	対応	対策	判明原因
135	旧法国民年金老齢年金の裁定誤りについて	確認・決定誤り	岐阜	大垣	2008年6月11日	2010年12月20日	機構本部から国民年金・厚生年金保険時効特例支払手続き用紙が返戻されました。返戻理由が昭和61年3月まで被用者年金の遺族年金受給者は、国民年金は任意加入となり、任意加入者である受給者に申請免除が適用されているのは誤りであり、旧法国民年金老齢年金の受給要件を欠くことから老齢年金の裁定は誤りと思われますとありました。 あらためて受給者様の受給権者原簿、国民年金被保険者記録を確認しましたところ、裁定誤りであることが判明しました。	国民年金の記録の漏れが確認でき、年金再裁定申出書を提出されましたが、窓口で気づかず受付、さらに機構本部から再裁定ではなく裁定替ではないかと返戻されたため、受給者様から老齢年金の裁定請求書を提出していただき、事務センターへ送付し、裁定されました。窓口対応時、遺族年金の受給権発生日を確認して、国民年金の記録が正しいものか確認を怠ったためです。 また、その後返戻時にも確認せず、そのまま老齢年金を裁定したことによるものです。	1名	過払い	2,144,328	お客様相談室長が受給者様宅に電話にて、受給者様のご家族にお詫びし、訪問のうえ、再度説明することとしました。 所長、お客様相談室長が訪問し、再度お詫びのうえ、経過を説明しました。返納方法については一括返済で了承を得ました。返納方法申出書を提出していただくこととなりました。	お客様相談室内の会議で、当該事象を説明し、説明や事務処理の誤りのないよう指示しました。	内部
136	脱退手当金支給期間分の誤受給の判明について	確認・決定誤り	京都	京都西	2008年12月1日	2010年9月13日	事務センターからお客様あてに送付された、ねんきん特別便の回答、お知らせ(先に判明した記録は脱退手当金支給済であり、記録判明による追加支給は間違いであったとの内容)及び年金額仮計算書(減額)について、お客様から「脱退手当金は受給した覚えがない」旨のお申出がありました。 確認しましたところ、旧台帳記録の回答内容と、その記録に基づく年金の追加支給が誤りであったことが判明しました。	本来、新たに判明した記録は脱退手当金支給済であると回答すべきところ、誤って、年金の追加支給対象となると回答し、年金再裁定申出書(増額)を送りました。 原因是、新たに判明した旧台帳年金記録には脱退手当金支給済記録の表示がなく、その後のお客様のさらなる記録調査申出を受け、再調査が完了するまで、別の年金手帳記号番号の記録に二重管理されていたことが確認できなかったためです。	1名	過払い	2,189,309	お客様が来所され、副所長から、当初の旧台帳記録の判明、支払から脱退手当金の支給期間の判明について経過を説明し、誤った既受給金額分の返納についても了承を得ました。 年金額仮計算書及び返納方法申出書を受理しました。	年金記録課の朝ミーティングで事象を報告し、お客様の記録照会を経て、初めて厚生年金記録の二重管理が判明したものであるため、丁寧な職歴の聞き取りを徹底するよう指示しました。	外部
137	未選択保留解除取消処理における年金過払いについて	確認・決定誤り	本部	支払部	2009年12月14日	2010年11月19日	機構本部からの指示に基づき、調査及び確認をしましたところ、年金の過払いが判明しました。	リストにより未選択保留を解除しましたが、選択届が必要であったため取消処理を行いました。その際、保留額を打ち消すところ、処理を行いませんでした。その結果、平成21年11月分が二重払いとなったものです。 担当者の入力漏れについて、決裁者もチェックができていませんでした。	1名	過払い	106,358	お客様に、お詫びの手紙と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、債権調査グループへ一括返納申出書を回付し、返納告知を依頼しました。	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者に対し周知徹底しました。	内部
138	厚生年金保険脱退手当金の請求手続き漏れについて	確認・決定誤り	福岡	直方	2009年5月13日	2010年9月3日	お客様より、「亡き父親の老齢厚生年金の請求をしたが、未だ支払いがない」とのお問い合わせがありました。 確認しましたところ、担当職員が滞留したまま未処理になっており、関係書類から、老齢厚生年金ではなく、厚生年金保険脱退手当金の請求手続きが必要であることが判明しました。	本来、年金受給権利が発生しないため脱退手当金として受付をすべきところ、年金裁定請求書としてして受けたため処理(進達)できず、滞留したままとなりました。 受付時に担当者が記録をよく確認せず、また、知識不足により誤って受付していました。	1名	未払い	46,200	担当者がお客様宅を訪問し、長期お待たせしていることのお詫びと、処理経過等について説明しました。本件は40年前に亡くなられたお父様に係る厚生年金請求であり、処理に時間を要したことについてご理解をいただきました。ただし、制度について、15年以上も厚生年金に加入していたにもかかわらず、年金請求に結びつかないことと、脱退手当金では計算に報酬の再評価がないため非常に低額であることは納得できない、制度の改正を強く望むとのことでした。 本件の厚生年金記録では旧法の厚生年金保険の老齢年金・通算老齢年金・遺族年金のいずれの年金も受給要件に該当しなかったため、お客様に説明し、脱退手当金を請求していただきました。	相談窓口での請求書受付以外の個別案件について、今後同じような誤りが起こらないよう連絡会議を通じて、全職員に周知・徹底を図りました。	外部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額(単位:円)	対応	対策	判明原因
139	老齢基礎年金繰下げ請求書の受付誤りについて	確認・決定誤り	北海道	札幌東	2010年7月29日	2010年9月29日	老齢基礎年金の繰下げ請求をされたお客様が、支給額変更通知書と当所で回答した見込額照会回答票の金額が違うと来所されました。 確認しましたところ、老齢基礎年金繰下げ請求書の受付に誤りがあったことが判明しました。	お客様が70歳からの老齢基礎年金繰下げ請求のため来所されましたが、書類不備により、後日来所したこととなりました。その際、対応した特定業務契約職員が、70歳繰下げ時の見込額照会回答票をお渡ししました。 お客様が再度来所され、対応した特定業務契約職員が、請求書を受理しました。本来70歳到達日以降に受理しなければ、70歳の繰下げとならず、70歳到達日前に受理する場合は、老齢基礎年金の支給繰下げ申出日の指定届が必要なところ、対応した特定業務契約職員の認識不足によりその届書の受理をしなかったために、69歳からの繰下げ請求となったものです。	1名	0	0	お客様相談室担当職員がお客様にお詫びしましたが理解を得られず、機構本部と協議することで了承を得ました。 機構本部に協議した結果、裁定取消してよいとの回答があり、お客様相談室担当職員がお客様に、70歳の繰下げが認められた旨を連絡し、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
140	老齢年金の再振込に関する支払時期の確認漏れについて	確認・決定誤り	神奈川	川崎	2010年10月	2010年11月15日	お客様からのお電話により、「10月に再振込できなかった年金が、まだ入金されていない」とのお申出がありました。 確認しましたところ、初回の年金が振込まれなかったとのことで来訪されたお客様に送付した文書において、再振込のスケジュールを確認せずに誤って記載していたことが判明しました。	金融機関からの振込不能の報告が、10月末に提出されることを確認のうえ、お客様へ再振込のスケジュールを文書で送付しました。その際、機構本部に確認していた「振込不能の報告があつてから、1週間から10日で再振込の処理がされる」との回答を事務処理手順や日程を十分に確認せずに説明文書を作成してしまったため、お客様に11月中旬には口座に振込されると誤認させてしまいました。 担当者が再振込の処理について、金融機関から振込不能の報告が提出されれば、お客様の口座へ1週間から10日で再振込がされると誤って解釈したことが原因です。	1名	未払い	157,149	お客様相談室長がお客様に電話し、今回の経緯を説明してお詫びをしました。 副所長とお客様相談室長がお客様宅を訪問し、再度お詫びのうえ、説明しました。 日本銀行に入金予定を照会しましたところ、入金日の確定はできないとのことでした。また顧客の個人情報であるために、入金日の回答はできないとのことでした。 お客様相談室長がお客様へ電話し、経過報告と入金日の回答ができない旨の説明をしました。 お客様相談室長がお客様に電話しましたところ、11月25日に振込まれたとのことでした。改めてお詫びし、了承を得ました。	お客様相談室において朝礼の際に事象を報告し、振込不能による再振込について説明し、併せて窓口における受取口座の確認の徹底を指示しました。	外部
141	遺族厚生年金にかかる裁定請求書の受付誤りについて	確認・決定誤り	大阪	福島	2010年12月6日	2010年12月20日	事務センターより、請求者の所得オーバーのため不該当との理由で返戻がありました。 確認しましたところ、遺族厚生年金にかかる裁定請求書の受付誤りが判明しました。	収入要件について収入金額で850万円未満、または所得金額で655.5万円未満で審査すべきところ、裁定請求書の受付審査時において所得証明書に記載されている所得金額を収入金額として判断したため、収入要件は満たされているものとして受付してしまったことによるものです。	1名	0	0	お客様相談室長が電話にて請求者ご本人様に連絡し、平成21年の所得金額が請求要件を満たしていない旨を説明し、お詫びしました。 お客様相談室長がご本人様宅へ赴き、所得要件について説明し、再度所得要件には該当しないことを確認し、受付した請求書については返戻し、了承を得ました。	今後、同様の誤りが発生しないよう、お客様相談室において所得証明書の見方等、研修を行い、周知・徹底しました。	内部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額(単位:円)	対応	対策	判明原因
142	繰上げ請求の説明漏れについて	確認・決定誤り	大分	大分	2010年6月30日	2010年8月17日	お客様から、「特別支給の老齢厚生年金の初回の支払があったが、繰上げをするともっと多く年金が支給されると友人より聞いた、請求時に繰上げの説明は聞いてない」とのお申出がありました。 確認しましたところ、繰上げ請求の説明漏れが判明しました。	本来、年金請求時に繰上げの説明をすべきところ、繰上げ請求の説明をしていなかつたため、報酬比例部分の支給となりました。	1名	未払い	38,059	担当者がお客様に説明しましたが、年金事務所の説明漏れであるので遡及して処理をするよう強いお申出があり、機構本部へ協議することで了承を得ました。 機構本部からの回答により、訂正処理することをお客様にお伝えし、了承を得ました。 担当者がお客様へ支払時期を連絡し、了承を得ました。	お客様相談室職員に対し、権利に関することについては説明漏れや説明不足のないようにすることを徹底し、またその内容について年金相談受付票にもれなく記載するよう指導しました。	外部
143	再裁定申出書提出における説明不足について	確認・決定誤り	大阪	今里	2009年12月8日	2010年6月11日	お客様が来所され、「平成21年12月に記録相談で来所し、その時判明した記録にかかる遡りの年金支払がまだされていない」とのお申出がありました。 確認しましたところ、来所された際に、窓口で対応者が、再裁定申出書が必要である旨の説明をせず、また、当所年金給付課への案内も行っていなかったため、再裁定申出書が受理されていないことが判明しました。	お客様が記録相談で来所された際、ねんきん特別便を受付した後、受給者であるため、本来、再裁定申出書が必要である旨の説明をしなければいけないところ、説明をせず、また、当所の年金給付課(当時)に説明・引継ぎも行っていなかったことによるものです。	1名	未払い	74,256	お客様にお詫びのうえ、事情説明し、再裁定申出書を受領しました。 機構本部に再裁定申出書を送付しました。 遡及分の年金を含め、支払を完了したことを確認しました。	記録問題対応の委託社会保険労務士全員に対して、ねんきん特別便等受付した場合で、年金受給者にかかる記録補正がある場合は必ず年金給付担当に、「再裁定申出書」の件及び遡り年金支払の件について、来訪者に対する説明を引継ぎをするように指導しました。	外部
144	再裁定にかかる説明不足について	確認・決定誤り	宮崎	高鍋	2000年3月30日	2010年12月9日	平成20年11月頃にお客様が来所され、ねんきん特別便の私学共済の記録と私立学校に勤務した期間の記録が違う旨の回答書を提出されましたが、相談窓口ではねんきん特別便の記録が正しい旨の回答があったとのことでした。 お申出について確認しましたところ、私立学校に勤務した期間から、私学共済期間の算入漏れが判明しました。	60歳の裁定請求書受付時に、60歳までの私学共済の年金加入期間確認通知書を取得すべきところを、59歳10月までの証明で受理したことによります。 ねんきん特別便で来所された際に、いつまで勤務したかの確認をし、年金加入期間確認通知書の取得方法や再裁定の手続き方法の説明を行うべきところを、確認や説明ができていなかったものです。 被保険者記録照会回答票を送付する時に、再裁定該当者であるにもかかわらず、再裁定の該当者か否かの確認ができていなかったことによるものです。	1名	未払い	17,500	副所長が対応し、お詫びのうえ、再裁定が必要である旨の説明をしました。 副所長がお客様宅を訪問し、再度お詫びのうえ、原因の説明を行い、了承を得ました。また、年金再裁定申出書を記載していただき、受理しました。	年金記録課及びお客様相談室で当該事象について周知し、打ち合わせを実施しました。	外部
145	老齢給付年金請求書不備に係るお客様への連絡遅延について	未処理・処理遅延	大阪	事務センター	2010年9月14日	2010年11月8日	お客様から、「年金請求書の不備についての連絡が遅すぎる、留守番電話を設置しているのに、なぜ、メッセージを入れないのか、入れておればすぐに連絡を入れるし、もしくは文書を早期に送付しておれば、12月定期支払に間に合ったのではないか」とのお申出がありました。	老齢給付年金請求書(平成22年9月郵送受付)を審査しましたところ、記録に不備があり、お客様への連絡が必要であり、何度か電話による接触を図ろうとしましたが、留守のため、平成22年11月に文書を送付した結果、お客様から連絡を受けたところです。 お客様に文書等により不備内容を早期にお伝えすべきところ、留守番電話にメッセージを入れなかつたこと、結果として、文書を送付するまでに2ヶ月近くかかってしまったためです。	1名	未払い	117,150	担当者がお客様に電話し、お詫びのうえ、平成23年1月支払いになる旨説明しましたが、ご納得いただけず、年内支払を強く求められました。 機構本部に連絡し、早期支払について協議することとしました。 機構本部からの回答により、担当者がお客様に電話し、支払時期について説明し、了承を得ました。	全職員に対して、不備があった場合のお客様への連絡については、留守番電話等を活用するなど早急に行うことは当然として、連絡経過を残しておくように指示するとともに、再発防止に向けて徹底を図りました。	外部

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
146	再裁定申出書の進達漏れについて	未処理・処理遅延	大阪	天王寺	2008年10月31日	2010年12月13日	機構本部から年金受給者様の遺族年金にかかる再裁定の届出の要否について確認するよう指示がありました。 再裁定受付簿を確認しましたところ、当該受給者の方の氏名が見当たらず、ご本人様に年金額仮計算書の提出を依頼し、ご提出いただきました届書(写)から、当時の受付書類を確認しましたところ、ご本人様の配偶者様の未支給年金の再裁定書類に添付して進達していましたことが判明しました。	原因是、当時の担当者が、配偶者様の未支給年金の再裁定とご本人様の遺族年金の再裁定の2件を同時に進達すべきところ、配偶者様の未支給年金の再裁定1件の形式で、ご本人様の年金額仮計算書を添付して進達したためと考えられます。	1名	未払い	6,800	ご本人様にお手紙で年金額仮計算書の提出を依頼しました。 ご本人様に電話しましたところ、「年金相談センターで提出した書類の控えが残っている」とのこと、そのコピーを当所あてお送りいただくよう依頼しました。 ご本人様から、年金額仮計算書のコピーが送付されました。 機構本部に内容を説明するとともに、至急処理依頼を行い、関係書類を機構本部あてに送付しました。 ご本人様に連絡して、お詫びをし、後日支払時期を連絡することで了承を得ました。	朝礼で今回の経過について報告するとともに、同様の事務処理誤りを発生させないよう注意喚起を行いました。 年金関係届書の進達時に、必ず進達内容をダブルチェックするように徹底を図りました。	内部
147	書類の滞留等について	未処理・処理遅延	青森	青森	2006年~2007年	2010年7月23日	倉庫の段ボール箱を調査しましたところ、段ボール箱から、未整理の免除申請書等を発見しました。	本来、書類管理は、課単位等で整理して管理すべきところ、職員が、平成18年~平成19年に国民年金推進員等から受領した申請書及び年金相談コーナー等から依頼のあった処理票等の書類を整理せずに放置していましたこと、管理者の進捗管理が不足していましたことが原因です。	5名	0	○免除申請書原本については、所得確認を該当市町村に依頼し、承認(不承認)決定通知書を発送しました。また、電算による免除申請書及び免除申請書写しについては免除処理(または、既に死亡が)がされていることが確認できたため、申請書原本に編綴しました。 ○被保険者記録補正については、内容を確認のうえ、記録補正を行いました。 ○付加保険料納付申出受理通知書については、被保険者様にお渡しました。また、付加保険料納付申出書については、申出受付の前月に処理されていることから、被保険者様に返戻しました。	事象について、所長より全職員に周知徹底しました。また、処理結果リストは各課(室)長が必ず管理すること、職員には日ごろから机の周りにダンボール箱を置かせないこと等、職員管理及び書類管理を徹底するよう指示しました。	内部	
148	審査請求に係る処分変更に伴う事務処理の遅延について	未処理・処理遅延	愛知	事務センター	2010年5月27日	2010年9月27日	審査請求代理人から理事長あてに通知書の送付があり、機構本部から連絡がありました。 確認しましたところ、ブロック本部から裁決書決定臘本の送付があったにもかかわらず、担当者が放置したままだったことが判明しました。	処分変更通知を受理後、速やかに利害関係人の裁定取消、再審査請求人の裁定をするべきところ、担当者が放置したままであったことによるものです。 その結果、審査請求人の裁定、利害関係人の裁定取消の処理が遅延しました。	2名	その他	9,920,000	遺族厚生年金の裁定入力を行いました。 審査請求代理人あてに回答書を送付するとともに、電話で裁定日、支払予定日について審査請求代理人に連絡し、了承を得ました。 利害関係人に決定取消通知、返納申出書を送付しました。 利害関係人から返納について連絡があり、返納申出書と年金証書の送付を依頼しました。 利害関係人から返納申出書と年金証書の送付がありましたので、機構本部へ進達しました。	審査請求処分変更案件についても受付処理簿を作成し、進捗管理することとしました。	外部
149	機構本部への進達日(到着日)の誤りについて	未処理・処理遅延	東京	事務センター	2010年10月28日	2010年11月16日	機構本部における、平成22年12月定時支払いに向けた文書を、平成22年10月28日に進達書類の発送を行いましたが、老齢厚生年金担当者が進達書類の処理状況を平成22年11月16日に確認しましたところ、未処理となっていました。 機構本部に確認しましたところ、受付日が平成22年11月1日になっていることが判明しました。	機構本部における、平成22年12月定時支払いに向けた文書受付日が平成22年10月29日となっており、本来であれば発送伝票に到着指定日を平成22年10月29日と記入しなければならないところ、進達スケジュールの確認が不十分であったこと並びに2名以上での確認を行っていなかったことが原因で、誤って到着指定日を平成22年11月1日と記入してしまい、平成22年11月1日に機構本部に文書が到着し、平成22年11月1日受付となり、処理が遅延したものです。	348名	0	年金給付各グループが進達を行った進達書類の控えを確認し、機構本部に対して進達書類の控えを送付し、12月定時分譲変更締切日までの対応を依頼し、当日の進達件数348件中、未処理分のうち12月定時支払時に影響のある28件について緊急に処理を行いました。	年金給付各グループに対して、あらためて進達スケジュールを周知し、徹底を指示するとともに、発送担当部署には、発送作業の際、2名以上で確認を行うことを徹底するよう指導しました。	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
150	年金記録問題に伴う裁定請求書の未処理及び進達漏れについて	未処理・処理遅延	神奈川	小田原	2009年12月11日	2010年11月30日	ご本人様のご子息より、年金記録が漏れていた分の支払についてのお問合せがありました。 受付書類を確認しましたところ、受付した記録統合と裁定請求書の未処理及び進達漏れが判明しました。	平成21年12月に旧社会保険事務所に来所されたご本人様のご子息に、ご本人様と思われる記録を確認しましたところ、ご本人様の記録に間違いないことを確認できたため、記録の統合処理票と裁定請求書に記入等いただき、担当課へ引継ぎましたが、その後処理されないままになっていたことによるものです。 また、他に処理及び進達漏れがないか確認しましたところ、他に5名の方の書類が未処理となっていることが判明しました。	6名	未払い	991,385	お客様相談室長がご本人様のご子息に電話連絡し、お詫びのうえ、今回の原因について説明しました。また、事務処理を早く進めるよう依頼がありました。 他の5名の方に、担当者が電話し、お詫びのうえ、説明しました。早急に処理を進めることで、了承を得ました。 早急に進達等を進めてもらうよう依頼しました。	朝礼で当該事象を説明し、再発防止の再確認を実施しました。	外部
151	船員保険年金給付請求書等の未処理について	未処理・処理遅延	大阪	大手前	2010年1月4日 2010年1月21日	2010年12月1日	船員保険関係書類の総点検を実施しました。その結果、旧大阪社会保険事務局からの引継ぎ書類の放置と思われるもの(脱退手当金請求書1件)、受付書類の未処理と思われるもの(船員保険通算老齢年金裁定請求書1件)を確認(発見)しました。 船員保険業務は、旧大阪社会保険事務局船員保険係から機構発足後に当年金事務所へ業務を引き継いでいます。 給付すべきものかどうかの判定と、未処理の経過を確認しました。その結果、2件とも支給すべきものと判明しました。	本来、船員保険の年金給付書類は、当年金事務所で点検確認のうえ年金給付を担当している大阪事務センターへ回送すべきところ、未処理のまま放置し、回付しなかったため、請求者の方に年金給付(脱退手当金、老齢給付)が行われないこととなってしまいました。その原因は、当該職員が引受け(受付)書類の存在を失念し、放置したためです。 機構発足の際に、これまで旧大阪社会保険事務局で担当していた船員保険業務を当年金事務所に引継ぎましたが、当時は、経験者もおらず、また十分な引継ぎが行われずに事務処理の混乱状態にありました。その後、事務が落ち着いた後も、適切な書類の管理を行わずに放置したことが原因です。 上司に再三にわたって未処理書類の確認・報告を行うように指導されていたにもかかわらず、職員は放置していました。また、受付簿への記載も行っていませんでした。	2名	未払い	540,448	船員保険通算老齢年金裁定請求書の請求者の方に連絡が取れましたので、副所長と担当職員がご自宅にお伺いし、お詫びしました。早急に支給処理を行うことで了承を得ました。機構本部に早期支払いの依頼を行いました。 船員保険脱退手当金の請求者の方は、直接連絡ができないため、A市役所の福祉担当者様を介して電話でお詫びしました。また、早急に支給手続きを行うことで了承を得ました。ブロック本部に早期支払いの依頼を行いました。	役職会議において当該事象の説明と保管書類の適正管理を指示しました。あわせて、全職員に再度の点検を指示しました。	内部
152	年金記録に係る確認申立書の受付管理簿の記載漏れ及び未送付について	未処理・処理遅延	愛媛	事務センター	2010年9月1日	2010年10月20日	厚生労働省の監査において、年金事務所から当事務センターへ送付した年金記録に係る確認申立書が、当事務センターの受付管理簿に記載されていないことを指摘されました。 確認しましたところ、受付管理簿の記載漏れ及び年金記録確認地方第三者委員会への未送付が判明しました。	当事務センターにおいて、年金記録に係る確認申立書の受付をしましたが、記載事項に不備があったため、本来、受付管理簿に記載し、経過事跡を残したうえで年金事務所へ返戻すべきところを記載せず、年金事務所の前担当者に手渡したことによるものです。 当事務センターでの受付管理簿の記載漏れ及び返戻後の進捗管理ができていなかったためです。	1名		0	当事務センターにおいて受付管理簿に記載のうえ、年金事務所へ返戻し、担当者がお客様に電話連絡したうえで、記載事項の確認を行ない、申立書の整備を行いました。 当事務センターにおいて再受付のうえ、年金記録確認地方第三者委員会へ持参しました。	グループ内において、今回の事象を説明のうえ、年金記録に係る確認申立書について、受付管理簿の記載及び事跡管理を徹底するよう指示し、今後、同じ事象が発生しないよう、周知徹底を図りました。	内部
153	要再裁定者の処理遅延について	未処理・処理遅延	香川	事務センター	2010年10月4日	2010年12月15日	年金受給者であるお客様より、平成22年12月支払の年金振込がなかったことについて、年金事務所へ照会がありました。 確認しましたところ、裁定後に処理される要再裁定者リストによる再裁定処理が行われていなかったことが判明しました。	裁定日以降に、受給権発生日前の月額変更届が入力された場合、それに伴い要再裁定者リストが输出されるため、本来当該リストのチェックを行い、機構本部へ再裁定書類を進達すべきところ、チェックが漏れ、再裁定書類が進達されなかったことから、受給権発生日以降の年金額が、全額停止から全額支給への変更処理が行われず、引き続き全額停止となっていました。	1名	未払い	244,625	機構本部へ連絡し、平成23年2月支払になる旨を確認しました。その後、センター長及び年金給付グループ長がお客様宅を訪問し、今回の事象についてお詫びをし、支払時期の説明を行い、了承を得ました。 再裁定関係書類を機構本部へ送付しました。	今回の事象について、グループ内職員へ説明するとともに、今後は事務処理に漏れがないよう周知・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
154	支払機関変更届に係る窓口対応時の確認誤りについて	未処理・処理遅延	山梨	甲府	2010年11月1日	2010年12月15日	お客様から、「キャッシュカードと印鑑をなくしてしまったから金融機関変更をしたのに、変更前の金融機関に振込まれている」とのお申出がありました。 確認しましたところ、年金が「障害年金」と「老齢年金」の2つあり、支給停止になっている「老齢年金」だけに支払金融機関の変更がかかり、実際に支給されている「障害年金」については支払金融機関の変更がされていないことが判明しました。	窓口にてお客様に支払機関変更届を記載していただ際、委任状には「障害年金」と記載されていましたが、相談対応者が受付票に記載されていた「老齢年金」の変更であると誤認し、「老齢年金」の年金コードを届書に記入するように説明をしてしまい、そのまま事務センターに進達したため、「老齢年金」のみの支払金融機関変更が登録されてしまったと推測されます。 また、本来であれば相談対応時に窓口装置により年金の受給状況を確認し、複数の年金コードが確認された際には、お客様に意思確認しなければならないところ、確認が不十分であったことが原因です。	1名	未払い	301,799	担当者があ客様にお詫びし、説明しました。また、次回以降の振込についてお客様の希望された金融機関へ振込む手続きをすることをお伝えしました。 お客様相談室長より再度お詫びし、了承を得ました。	今回の事象をお客様相談室の朝礼において説明し、支払金融機関の変更のお申出があった際には、必ず年金の受給状況を確認してから記入方法等事務手続きについて説明を行うよう、周知徹底しました。	外部
155	支給停止事由該当届の未処理について	未処理・処理遅延	大阪	豊中	2010年10月14日	2010年12月10日	お客様が来所され、「支給停止事由該当届を提出したが、まだ年金が停止になっていない」とのお問合せがありました。 確認しましたところ、支給停止事由該当届が未処理であることが判明しました。	担当者が支給停止事由該当届を受理しましたが、書類受付箱に保管すべきところ、年金相談受付票にホチキス止めし、相談受付票箱に保管したため、当該届書が受付処理されず、未処理となったものです。	1名	未払い	94,508	捜索しましたところ、年金相談受付票に当該書類がホチキス止めされ受理していることを確認しました。機構本部に連絡し、早期支払での処理について依頼しました。 担当者があ客様に連絡し、お詫びのうえ、支給停止事由該当届を受理していることについて説明し、支払日が確定次第、再度連絡をすることで了承を得ました。 担当者があ客様に連絡し、支払時期をお伝えし、了承を得ました。	朝礼時において、今回の事象について周知し、受付書類は相談受付票に止めることなく、書類受付箱に必ず保管することを徹底し、当日の相談受付票に書類が添付されていないことが確認できるような体制とすることとした。	外部
156	老齢厚生年金決定時における金融機関コードの入力誤りについて	入力誤り	高知	事務センター	2010年9月9日 2010年9月16日	2010年10月15日	お客様より、「年金の入金がされていない」との電話照会がありました。 確認しましたところ、金融機関コードの入力誤りが判明しました。	老齢厚生年金新規裁定処理において、金融機関コードの記入誤りがあり、その後の審査時における複数チェックでも、誤りに気付かないまま裁定されました。	1名	未払い	16,250	事務センターから金融機関に状況確認のうえ、お客様へ架電し、お詫びのうえ、当方の入力誤りにより振込不能となっていること、ご指定の口座への振込みには3~4週間かかることを説明し、了承を得ました。 支払時期を確認し、支払時期とお詫びの手紙を送付しました。	特に支払金融機関・口座番号については、これまで以上に細心の注意を払うよう周知徹底を図りました。	外部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額(単位:円)	対応	対策	判明原因
157	死亡に係る支払保留の入力誤りについて	入力誤り	神奈川	港北	2010年9月7日	2010年10月15日	平成22年10月15日、ご本人様より、「年金が振り込まれていない」との電話がありました。 確認しましたところ、支払保留の処理誤りが判明しました。	平成22年9月7日、区役所から年金事務所への電話連絡により、死亡情報が伝達されたとして、職員がご本人様の支払保留を処理しました。しかしながら、ご本人様から「年金が振り込まれていない」との電話が平成22年10月15日にあったことで、ご本人様がご健在であることがわかり、死亡による支払保留が入力誤りであることが判明しました。 平成22年9月7日、ご本人様が年金事務所に年金の振込みについて、電話によるお問合わせをされた際に、ご本人様の記録が 출력されており、書類の取り違いにより、その書類に別人の死亡情報を誤って記入し、支払保留の入力をしたことが原因です。	1名	未払い	288,532	平成22年10月15日、事象判明後、区役所国民年金課へご本人様の死亡情報の電話連絡について確認しましたところ、そのような連絡はしていないとの回答がありました。 お客様相談室長が、ご本人様に電話でお詫びし、ご本人様の金融機関口座を確認して機構本部へ早期支払いを要請しました。 顛末書を作成して、機構本部支払部へ提出しました。 機構本部から支払スケジュールの連絡があり、平成22年10月29日までにはご指定の口座に振込できることを確認しました。同日、お客様相談室長が、ご本人様に支払時期をお伝えしました。 平成22年11月4日、お客様相談室長がご本人様宅を訪問し、再度お詫びのうえ、今回の事務処理誤りの原因や再発防止策等の詳細を説明し、了承を得ました。また、支払保留となっていた年金は、平成22年10月26日に振込まれ、ご本人様にご確認いただきました。	お客様相談室朝礼で、今回の事象を周知し、区役所からの電話受付についてもその内容を、年金受給権者支払保留処理票に起票し、所長の決裁後に支払保留処理を行うと同時に、依頼のあった区役所から住民票を取り寄せてチェックすることを周知・徹底しました。	外部
158	支払機関変更届の入力誤りについて	入力誤り	埼玉	事務センター	2010年8月19日	2010年10月18日	年金事務所から、「お客様から、年金が振込まれていないとのお問合せがあり、確認してほしい」と電話連絡がありました。 確認しましたところ、口座番号相違により振込不能となっていることが判明しました。	お客様よりお預かりした年金受給権者支払機関変更届を、事務センターにおいて職員が事前チェックした際、本来、口座番号を右詰めで記入されるところ、左詰めで記入してあったため、入力項目を括弧書きで記載し、入力誤りをしないようにしたにもかかわらず、入力担当者が口座番号が誤って括弧内以外の数字も入力したため、口座番号相違となつたものです。 また、処理結果リストのチェック(2回実施)の際も発見できませんでした。	1名	未払い	349,678	年金事務所において、担当者がお客様にお詫びのうえ、振込不能となつた事情を説明し、再振込について説明しましたが、納得していただけず、早急の支払を強く要望されましたため、あらためて連絡する旨を伝えました。 担当者がお客様に電話し、再度お詫びのうえ、支払時期を説明し、了承を得ました。 支払日に支払されていることを確認しました。	委託業者の入力のため、委託業者へ今回の事象を周知し、再度徹底するよう指示しました。	外部
159	老齢厚生年金の入力誤りについて	入力誤り	徳島	事務センター	2009年10月2日	2010年11月10日	事務センターにおいて年金請求書(国民年金・老齢年金保険老齢給付)を審査中に、請求者の方の配偶者様が受給中の老齢厚生年金の配偶者状態表示の欄に、配偶者なしの表示があったため、請求者の方の生計維持確認書類の提出を依頼しましたが、配偶者様の年金請求時に提出済みである旨の回答がありました。 確認しましたところ、配偶者様に係る老齢厚生年金の裁定時の入力が誤っていることが判明しました。	年金事務所で保管されている年金請求書(国民年金・老齢年金保険老齢給付)の確認をしましたところ、生計維持に関する書類は添付されており、本来、審査時において、配偶者ありで表示すべきところを、配偶者なしと誤った表示にて入力委託をしていたことによるものです。	1名		0	担当者がご本人様宅を訪問し、今回の事象について説明しお詫びしましたが、他にも裁定誤りがあるのではないかとのご指摘と審査担当者からの謝罪並びに面談での意識改革等の状況について確認したいとの要請があったため、補正処理等が完了した時点で再度訪問することとしました。 事務センター長、年金給付グループ長と職員が訪問し、改めてお詫びし、了承を得ました。	グループ内において、事務処理マニュアル及び書類審査の研修を行い、入力前の項目点検を徹底するよう指示しました。	内部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額(単位:円)	対応	対策	判明原因
160	裁定請求書にかかる振込口座の登録誤りについて	入力誤り	福岡	事務センター	2010年9月24日	2010年11月16日	年金事務所から、「お客様が来所され、年金が口座へ振り込まれていないと相談があった」と電話がありました。 確認しましたところ、振込金融機関の支店名が誤って入力されていたため、振込不能となつたことが判明しました。	裁定請求書にかかる振込金融機関の支店名を入力する際、一次審査で補正(追記)していた朱書きの文字()を見落とし、正しい支店名の「 」ではなく、「 」と、入力してしまいました。 また、その後のチェックでも誤りに気づかないまま裁定処理を行つたためです。	1名	未払い	39,683	年金事務所の担当者があ客様へお詫びのうえ、説明し、支払が遅くなることについて了承を得ました。 また、事務センターで支払機関変更の登録を行いました。	朝礼で、支払機関の審査において補正する場合の注意事項を周知し、また、金融機関の口座等について入力誤りがないか重点的に審査を行うよう指示しました。	外部
161	年金受給権者死亡届の入力誤りについて	入力誤り	鳥取	事務センター	2010年11月15日	2010年12月13日	A様の配偶者様より年金事務所へ、「死亡した夫の準確定申告用源泉徴収票が届いたが、内容が夫のものではない」とのお申出がありました。 確認しましたところ、同姓同名の別人(B様)をA様と取り違え、死亡入力処理を行つてきました。そのため、生存されているB様の年金の支払が止まり、一方、お亡くなりになつたA様の年金は引き続きお支払いする形になつてあり、A様の準確定申告用の源泉徴収票の内容が誤ったものになつたことが判明しました。	原因は、各種申請書の審査においては、基礎年金番号・氏名・生年月日・住所等の基本項目について確認し、申請書に基づき処理すべきところ、事務センターの担当職員が的確な基本審査を怠り、氏名のみで別人を同一人と誤認し、未支給請求書・死亡届が一部不足していると考え、作成・処理をしたことによるものです。	2名	その他	220,758	担当者がA様の奥様に説明のうえ、お詫びし、了承を得ました。また、今回送付した準確定申告用源泉徴収票はお返しいただき、1ヵ月分の過払いが生じるため、返納について了承を得ました。 担当者がB様のご自宅を訪問し、説明のうえ、お詫びし、了承を得ました。年金支払の遅延についても了承を得ました。 機構本部へB様の死亡失権取消を依頼しました。 機構本部へB様の死亡失権取消となる年金の早期支払を依頼しました。B様へ経過報告し、支払時期をお伝えし、了承を得ました。	年金給付グループ内で打合せ会を行い、当該事象を報告し、注意喚起を行いました。基本である基礎年金番号・氏名・生年月日の確認の徹底を指示しました。 事務センター長が全職員に対し、改めて事務処理方法の基本事項の指導・徹底を行いました。	外部
162	年金受給権者支払機関変更届の入力誤りについて	入力誤り	広島	広島南	2010年9月10日	2010年12月15日	区役所保険年金課から、「お客様から年金の振込がないという相談を受けた」との電話連絡がありました。 確認しましたところ、年金受給権者支払機関変更届の金融機関支店名を誤って入力したため、振込不能となつたことが判明しました。	平成22年9月、年金受給権者支払機関変更届を受付した際、お客様は、金融機関支店名欄の本店・支店の項目について、本店をで囲まれていたため、年金事務所担当者が支店名の記載漏れと思い込み、添付されていた通帳のコピーを見誤つて通帳発行店名を支店名として補正記入したことと、年金事務所から書類の回付を受けた事務センターが、補正誤りに気づかず、誤記入した支店名のまま入力処理を行つたことによります。 年金事務所で届書を補正したとき、また事務センターで届書を審査したときに、届書と通帳コピーとの十分な突合せが行わなかったことと、入力後の決裁において補正誤りのチェックを漏らしたことによります。 また、平成22年11月、お客様から10月の振込不能分の再振込先を指定する届書を年金事務所窓口でいただきましたが、年金事務所担当者が再度、添付の通帳のコピーを見誤り、正しく記入されていた口座取扱店名を消し込みし、通帳発行店名を支店名として補正記入を行いました。添付されていた通帳のコピー濃度が薄く、機構本部で10月分の年金の再振込みを行うときに、補正誤りについてチェックをかけることができませんでした。そのため、誤つて入力されていた金融機関支店名の訂正入力がされず、10月支払の年金の再振込、12月定期支払分とも振込不能となりました。 原因是、担当者が不慣れなため、通帳発行店と、口座開設店との違いを理解していないことにより、前回と同様な処理を行つたこと、引継時の説明不足等によるものです。	1名	未払い	330,032	機構本部に連絡を取り、早急に支払をするよう依頼し、平成23年1月中旬から下旬の予定との回答を受けました。 担当者がお客様宅にお伺いし、お詫びのうえ、経緯と支払時期を説明し、了承を得ました。	年金事務所・事務センターとともに、点検・審査時に届書と添付書類の内容等の確認の徹底を申し合わせました。 年金の振込についての回答等については、原本確認後、コピー等が添付されたものについて二重にチェックするよう、また慎重に取扱う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
163	年金受給権者住所・支払機関変更届のご本人様確認誤りについて	入力誤り	福岡	西福岡	2010年10月6日	2010年12月24日	事務センターより、当所に来所されたお客様が年金受給者住所・支払金融機関変更届を提出された際に、窓口担当者の氏名索引により同姓同名の別の基礎年金番号を抽出のうえ回答し、その番号で届出を行つてしまい、事務センターで処理されたとの連絡がありました。 確認しましたところ、同姓同名の別の方の住所、支払金融機関が変更され、別の方の年金の振込がないことが判明しました。	事務センターから送付された届書の写を見て、字体から基礎年金番号、年金コードのみ職員が記入し、その他の氏名、生年月日、変更後の住所、変更後の受取金融機関、口座名義、口座番号は届出者ご本人様の記入でした。 届出者ご本人様の生年月日は、月31日が正しく、月11日と間違えて記入されました。当日、間違って記入された生年月日により検索した結果、抽出された別の基礎年金番号を職員が届書に記入してしまったものと思われます。 届出の際、氏名、生年月日索引によって抽出された1名の記録について、前住所地の確認を怠ったことと、同姓同名の別記録がある可能性を想定していないことが発生の原因です。	1名	未払い	193,866	他年金事務所のお客様相談室長が別の方に対応しました。変更届の受領により住所、支払金融機関を元通りに戻す処理が行われました。 当所に来所されたお客様については、事務センター担当者の対応により、過払い分の返納承諾、変更届による住所、支払金融機関変更処理が行われました。	担当した職員に、事務処理誤りの経過を説明し、ご本人様確認の重要性について厳しく指導を行いました。 また、お客様相談室全職員、窓口担当者全員を集め、事務処理誤りの経過の説明と再発防止のための周知・指導を改めて行いました。	外部
164	住所・支払機関変更届の入力誤りについて	入力誤り	滋賀	事務センター	2010年11月12日	2010年12月21日	お客様より、「年金が振込されていない」との電話照会がありました。 確認しましたところ、口座番号の誤入力が判明しました。	住所・支払機関変更届入力を行いましたが、当該届書にお客様が記載された口座番号と添付された通帳コピーの口座番号が相違しており、本来、お客様に確認を行るべきところ、未確認のまま処理が行われたものです。 また、委託業者における入力処理時及び入力後のチェックにおいても、記載口座番号とリストを対照しますが、発見できなかったものと考えられます。	1名	未払い	231,666	担当者がお客様にお詫びのうえ、説明を行い、振込を希望する口座を確認しましたところ、通帳コピーの口座番号であることが確認できたため、再度入力処理を行うとともに、振込不能による機構本部への返却後に再振込となるため、時間を要する旨を説明しました。 担当者がお客様に支払時期をお伝えし、了承を得ました。	職員に事象を周知し、確認チェック時には漏れがないように細心の注意を払うよう、朝礼にて指示を行いました。	外部
165	年金裁定請求書の誤入力について	入力誤り	福岡	事務センター	2010年11月2日	2010年11月26日	A様から電話で、「事務センターから年金証書の送付があったが、別人（B様）のものである。住所が自分のところになっている。親族とされていたので開封はしていない」との連絡を受けました。 確認しましたところ、年金裁定請求書の誤入力が判明しました。	裁定請求書には、正しい番地が記載していましたが、委託業者の入力担当者が誤って入力しました。 また、処理結果リスト点検及び証書点検の際、この誤りを見落とし、そのまま発送したことが原因です。	2名		0	担当者がA様のご自宅を訪問し、お詫びのうえ、送付物を回収しました。また、B様のご自宅を訪問し、お詫びのうえ、正しい住所が印字された年金証書を手渡しました。	朝礼で、担当職員へ住所の番地の確認を重点的に行うよう指示しました。 また、委託業者の責任者に対し、入力誤りが発生しないよう、再発防止に努めるよう指示しました。	外部
166	現況届提出先の標記誤りについて	通知等の作成誤り	広島	事務センター	2010年6月30日	2010年7月2日	機構本部コールセンターより、「現況届について、宛先となっている提出先役場が住所地とは違うとのお客様からのお問合せがある」という照会がありました。 確認しましたところ、提出先市区町村役場を誤って印刷していることが判明しました。	現況届の届出用紙（ハガキ形式）は、提出先が住所地の市区町村役場とだけ印刷されており、提出先の住所・名称については届出者ご自身にご記入いただく形になっています。例年、役場の住所や提出先の照会があることから、当事務センターであらかじめ現況届に提出先の市区町村役場の住所・名称を印刷して発送したところ、A町在住の受給権者の方について、誤ってB町役場の住所・名称を印刷していました。 住所地と宛先が一致しているかのチェックを怠ったことが原因です。	168名		0	該当する受給権者の方に対して、お詫びの手紙と正しい提出先であるA町役場の宛名シールを送付し、A町役場への提出をお願いしました。 また、A町役場およびB町役場に連絡し、事象の説明をするとともに、お詫びをしました。そのうえで、B町役場には、A町在住の方の所得状況届について郵送受付された場合は、受給権者の方に返さず、当事務センターへ転送いただくようお願いし、了承を得ました。	役場等の住所を記載するなどの作業をしたときは、事前に確認しやすい方法（市区町村ごとにまとめた単位で印刷して確認する）など事故防止策を講じ、発送前にリストと対照して発送先のチェックを行うよう、指示と注意をしました。 また、日常業務においても発送業務の準備段階から点検を十分に行い作業を行いうよう、事務センターの他グループに対しても事象を伝え、事務処理誤り防止の徹底を図りました。	外部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生年月日	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
167	被保険者記録照会の誤送付について	誤送付・誤送信	岡山	倉敷東	2010年10月28日	2010年11月4日	年金加入記録の回答を受け取られたA様から、B様の被保険者記録照会が混在しているとのお申出がありました。 確認しましたところ、被保険者記録照会の誤送付が判明しました。	封入物送付時にダブルチェックを行っていたにもかかわらず、見落としがあり、誤送付となったと思われます。 また、B様の被保険者記録照会は2部作成されていました。	2名	0		担当職員がA様の勤務先にお伺いし、お詫びのうえ、誤送付となったB様の被保険者記録照会を回収し、了承を得ました。 担当職員がB様宅に電話連絡し、誤送付があったことを伝えるとともに、深くお詫びしました。B様の被保険者記録照会は過不足なく同封されており、A様の分は入っていませんでした。	年金記録課で臨時終礼を行い、書類封入作業時のダブルチェックの再徹底を指示しました。 臨時役付会での今回の事象の報告を行い、同様の事務処理誤りが発生しないよう全職員に周知徹底することとしました。	外部
168	公的年金加入状況等調査に係る調査票の誤配付について	誤送付・誤送信	静岡	静岡	2010年12月2日	2010年12月2日	公的年金加入状況等調査の対象世帯の世帯員A様から、「公的年金加入状況等調査の調査票を2部受領したが、1部について既に記入済のB様の調査票が配付された」との電話連絡が厚生労働省年金局に入り、機構本部経由で当年金事務所に連絡がありました。 確認しましたところ、調査員が誤って回収済の調査票をA様の調査対象世帯に配付したこととが判明しました。	調査員が調査対象世帯(A様宅)に赴き、調査票を配付して調査事項を記入していただくべきところを、誤って別世帯(B様)の調査済調査票を配付したことにより、調査済者の氏名、調査内容が別人に知れることとなってしまいました。 原因是、回収した記載済の調査票と未使用の調査票を混在して保管していたことにより、誤って既に記入済の別の調査票を配付したことによるものです。	2世帯2名	0		担当者が電話にてお詫びし、A様宅を訪問のうえ、誤配付した調査票を回収しました。未記入調査票及び返信用封筒をお渡しし、了承を得ました。 担当者がB様に電話にて、誤配付の状況説明を行い、お詫びし、了承を得ました。	調査票の管理について、回収した調査票と未記入の調査票を明確に区分けして保管し、また調査票の配付時には、調査票最終ページの氏名の記載欄を含め、確実に再度未記入を確認し配付するよう県内の全調査員に指導しました。	外部
169	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	世田谷	2010年11月26日	2010年12月3日	年金記録調査回答書の送付を受けたA様から、「自身の回答書以外に他人の被保険者記録照会回答票(資格画面)が同封されて送付されている」という電話がありました。 確認しましたところ、同日に発送したB様への回答書に同封するべきものを、誤ってA様への回答書に同封して送付していたことが判明しました。	本来、決裁及び複数名による確認を行つて誤送付を防止すべきところ、決裁段階で回答書と添付資料が相違していることを見落とし、また、担当者が発送前のダブルチェックが終わっているものと誤認してダブルチェックを行わないまま封入してしまったことにより、添付資料の誤送付が発生したものと思われます。	2名	0		A様に電話にて誤送付についてお詫びし、ご自宅へお伺いして誤送付した被保険者記録照会回答票を回収させていただくとともに、B様あてに送付した中にA様分の書類がなかったかを確認して、結果をA様に連絡させていただきました。 A様から、誤送付した添付書類を回収させていただいた後、B様に電話にて誤送付のお詫びし、ご自宅へお伺いして添付漏れとなっていた被保険者記録回答票をお届けして了承を得るとともに、送付物の内容を確認させていただきました。 A様に電話にて、B様宛の送付物にはA様分の書類は誤送付されていなかったことをお伝えし、了承を得ました。	年金記録調査回答書の決裁において、送付文書の内容確認を徹底すること及び決裁書類に発送前のダブルチェック済の表示を行うことにより、ダブルチェックの漏れを防止することとしました。	外部
170	厚生年金基金への記録調査回答書の送付誤りについて	誤送付・誤送信	三重	事務センター	2010年12月6日	2010年12月8日	A厚生年金基金より電話にて、同基金加入者の記録調査に係る回答書類にB厚生年金基金の基金加入者の記録データが送付されたとの連絡があり、誤送付が判明しました。	以前に別件でコピーしてあったB厚生年金基金のリストが机上に置かれていたため、誤って添付してしまったものです。 その後の確認でA厚生年金基金には本来、リストの送付が必要なかったことが確認されました。今回の事故は担当者が別案件と勘違いをしたことと、送付書類を十分に確認しなかったこと、また決裁上点検が不十分であったことが原因です。	2事業所1名	0		担当者がB厚生年金基金にお詫びのうえ、状況を説明し、了承を得ました。 A厚生年金基金から、誤送付した書類の返送を受けました。 A厚生年金基金には、改めて正しい文書を作成し、再送付し、了承を得ました。	事務処理の流れを再確認するとともに、具体的な事故原因の追究を徹底しました。また、その対策として書類の保管・整理の改善並びに点検用チェックリストの作成を行い、決裁での点検の再徹底を含め、再発防止に向け周知・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
171	記録照会回答票の誤送付について	誤送付・誤送信	埼玉	大宮	2010年12月14日	2010年12月15日	A様の記録照会を委任されていた社会保険労務士事務所より電話があり、A様の記録照会回答票と一緒にB様の記録照会回答票がホチキス止めされた状態で送付されたとの連絡がありました。 確認しましたところ、封入時にA様の記録照会回答票に誤ってB様の記録回答票を混入し、発送していたことが判明しました。	A様とB様の期間照会申出書は受付簿等により同時に決裁に回っていることが確認できました。A様の回答票は1ページのみ、B様の回答票は2ページだったことより、決裁時または送付時に、B様の2ページ目の回答票がA様の回答票に混在したと思われます。 また、決裁時・封入時に、2枚目の回答票が混在していることに気付かずにそのまま封緘、発送したものです。	2名	0	担当者が社会保険労務士事務所にお伺いし、記録照会回答票をお預かりするとともに、経過を説明し、お詫び申し上げ、了承を得ました。 B様には担当者より電話で連絡し、事情を説明のうえ、お詫びし、2枚目の回答票を送付することで了承を得ました。	朝礼で職員及び特定・アシスタント職員に周知し、封入封緘時のチェックは必ず複数人で行うこと、複数枚の送付物は、別人の物が混入していないか、1枚1枚名前を確認することの徹底を申し合わせました。 また、今後発送件数が多い場合は、封入封緘時の担当者を2名以上にし、対応することとしました。	外部	
172	受付通知書の誤送付について	誤送付・誤送信	福岡	事務センター	2010年11月29日	2010年12月1日	A様から、「第三者委員会への申立書にかかる受付通知の送付があったが、別人(B様)のものが入っていた」との連絡を受け、送付誤りが判明しました。	お客様2名に対し、第三者委員会への申立書にかかる受付通知書の送付を行いましたが、その封入封緘の際、それぞれを入れ間違っていたものです。 発送文書等の封入封緘については、二重チェックをかけ送付誤りをしないよう取り組んでいるところですが、今回二重チェックをしたにもかかわらず、送付誤りが発生しました。	2名	0	担当者がB様のご自宅を訪問し、お詫びのうえ、送付物を回収し、正しい通知書を手渡しました。 担当者がA様のご自宅を訪問し、お詫びのうえ、正しい通知書を手渡し、誤って送付したB様の通知書を回収しました。	朝礼で、発送文書等の封入封緘時には、二重チェックすることはもちろんのことですが、封筒の宛名との照合を十分に行うよう指示しました。	外部	
173	介護保険料返納金内訳書の誤送付について	誤送付・誤送信	本部	業務渉外部	2010年11月24日	2010年11月30日	A市より、介護保険料返納金内訳書が1枚不足との連絡がありました。 介護保険料返納金内訳書を送付したB市からA市分が1枚混入されている旨の連絡があり、封入の際、誤ってA市分をB市分に混入させていたことが判明しました。	発送に向け、委託業者が介護保険料返納金内訳書の封入封緘を行いましたが、その際、B市に続けて出力されているA市分の内訳書1枚を誤ってB市あての封筒に封入してしまったことによるものです。	2市町村2名	0	A市から連絡があった際に、不足分の介護保険料返納金内訳書を再送付しました。 B市から連絡があった際に、A市分の介護保険料返納金内訳書について、返信用封筒送付による返送を依頼しました。 B市より介護保険料返納金内訳書の返戻がありました。	委託業者へ当該事象を説明し、通知封入の際には、全内訳書の宛先も必ず確認するとともに、複数名によるチェックを必ず行うよう、説明・依頼しました。	外部	
174	年金見込額の説明誤りについて	説明誤り	東京	世田谷	2009年11月13日	2010年9月10日	お客様が来所され、年金決定通知書・支給額変更通知が届いて年金額が減ったとのお問合せがあり、確認しましたところ、配偶者様が65歳に到達したため、配偶者加給金がなくなり、支給額が減額になりました。 「以前相談したときに、63歳から加給金が支給される説明を受けたが、配偶者が65歳になると支給がなくなる」という説明は受けていません」とのお申出がありました。 お客様がお持ちの見込額回答票を確認しましたところ、加給金についての「妻が65歳になるまで加算」の表示がないため、説明していないことが判明しました。	配偶者様は平成22年8月で65歳になっているため、お客様の加給金は63歳である平成22年9月で支給がなくなっています。 平成21年11月に来所されたときの見込額照会回答票をお持ちで、63歳時の見込額回答票には配偶者加給金が加算されていますが、65歳の見込額回答票には加給金の表示がありません。 本来、回答票に配偶者加給金を加算する場合は、「妻が65歳になるまで加算」というゴム印を押して年金相談対応者が説明すべきところ、どちらの回答票にも表示はなく説明しなかったため、お客様が加給金は65歳まで支給になると思われたものです。	1名	0	お客様相談室長がお客様に電話し、説明誤りについてお詫びをしました。お客様相談室の職員に周知・徹底して、今後誤りのないようにすることと、機構本部に報告することを説明しました。	お客様相談室の職員に今回の事象を周知し、誤りのないよう十分説明し、見込額回答票には「配偶者が65歳になるまで加算」のゴム印を押すよう徹底しました。	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
175	年金見込額の算出誤りについて	説明誤り	熊本	八代	2010年6月23日	2010年9月16日	お客様が来訪され、「70歳で繰下げ請求を行った際、年金見込額を提示してもらったが、実際の額とかなり違っている」とのお申出がありました。 確認しましたところ、年金見込額の算出誤りが判明しました。	年金見込額試算時に、JR共済が支払う退職共済年金期間を除いて算出すべきでしたが、誤って加算してご案内したものです。	1名	0		担当者があ客様に、お渡しした年金見込額の誤りをお詫びするとともに、対応した担当者への指導を約束しました。 担当者があ客様に電話し、お詫びにお伺いしたい旨をお伝えしましたが、「来てもらって年金額が増えることはないだろうし、これから間違いがないように」とのお言葉をいただき、一応了承していただきました。	朝礼で、三共済を含むの年金見込額の算出について、正確に行なうよう指示するとともに、今後、研修を行なうことを確認しました。 お客様相談室職員への研修会実施を実施し、今回の事例を周知し、指導・徹底しました。	外部
176	配偶者加給年金に係る所得確認誤りについて	説明誤り	宮城	仙台南	2010年5月18日	2010年10月18日	加給年金額加算開始事由該当届を提出されたご本人様から、照会文書を受理しました。 確認しましたところ、添付書類の内容に説明誤りがあったことが判明しました。	配偶者加給金の加算がされていない受給者様からの相談に対し、本来、配偶者様の平成20年度所得証明を確認をすべきところ、誤って、平成21年度所得証明で確認をし、配偶者加給金加算対象となる旨の回答と、それを前提とした手続きについてお知らせしていました。 原因は、相談者の定額開始年の確認誤りによるものです。	1名	0		誤った対応へのお詫び及び受理した文書に対する回答文書を送付しました。 お客様相談室長があ客様に電話し、お詫びのうえ、文書回答内容を説明し、了承を得ました。	お客様相談室全体に発生事象を周知し、所得確認年度を研修議題に取り上げ、再徹底を図りました。	内部
177	未納月数を誤って説明した件について	説明誤り	東京	新宿	2009年3月11日	2010年10月12日	お客様から、「昨年来、説明誤りがあった件について解決をしていない。職員等の処分と自分の記録についてどのように対応してくれるのか聞きたい」とのお申出がありました。	平成21年に電話でお問合わせを受けています。当初の質問は月数(加入もしくは資格)についての質問でしたが、確認のため「未納があるか」と訊かれ、本来「1ヶ月ある」と答えなければならないところ、「ない」と答えてしまっていました。 再度電話があり、「ねんきん定期便が届いたが未納がないはずなのに1ヶ月ある、なぜか」とのお問合わせがあり、前回の回答が間違っていたことが発覚しました。	1名	0		最終的に「担当者と、もう話したくない」とお客様自身が言われましたが、今後、お客様より来訪・電話によるお問合せがあった場合に、再度説明することとしました。	お客様への具体的な質問には、窓口装置をきちんと確認して回答するよう徹底しました。	外部
178	繰上げ請求書提出時の説明誤りについて	説明誤り	岐阜	事務センター	2010年7月6日	2010年9月24日	ご本人様から、「9月支払の年金額が7月にいただいた見込額試算結果と違っている。どういうことか」とのお問合わせありました。 確認しましたところ、繰上げ請求書提出時に説明を誤っていたことが判明しました。	お客様は、年金相談センターで「平成22年7月に退職した場合、その後繰上げをするとどうなるか」を何度も聞かれました。 しかし、退職後に提出しなくてはいけないはずの繰上げ請求書を、「在職中に提出しても同じ月の提出なら金額は同じ」であると年金相談センターから指示を受け、在職中に提出していました。 繰上げ請求書を提出したことにより、退職前の金額の繰上げとなり、お客様に説明した金額と違ってしまうこととなりました。	1名	0		担当者があ客様にお詫びし、説明しましたが、ご納得いただけませんでした。機構本部と協議することとしました。 機構本部から、見込額回答票の内容から年金相談センターでの説明誤りを認め、退職時に遡って繰上げ請求をするよう回答を得たため、担当者があ客様に再度お詫びのうえ、説明し、支払時期をお伝えし、了承を得ました。 機構本部へ再進達を行いました。	特殊な事情などある場合は、提出書類にその旨記入することを年金相談センターと事務センターで取り決めし、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
179	年金受給資格期間の合算対象期間算出の説明誤りについて	説明誤り	福岡	博多	2008年9月17日	2010年11月11日	ご本人様が国民年金の任意加入手続きに来所され、受給資格期間を満たすまでの不足期間のお問合せがあり、国民年金の任意加入は70歳まで可能で、95ヶ月不足分を任意加入のうえ納付していただければ年金受給要件を満たすことを説明しましたが、ご本人様は、そこまでして納付するつもりはないので、過去2年間に納付した未納分の保険料を還付してほしいとのお申出がありました。 確認しましたところ、平成20年9月に、合算対象期間の計算を誤って計算した受給資格計算表をお渡ししていたので、過去2年以内の未納保険料と合わせて今後4年弱の国民年金保険料を納付すれば受給資格要件が発生すると思い、保険料の納付を開始されました。	合算対象期間を計算する際に、本来、婚姻期間中のご本人様の国民年金の保険料納付済期間及び厚生年金加入期間は、合算対象期間から除くべきところ、合算対象期間としてカウントしたため、合算対象期間を69ヶ月多い月数で回答しました。その誤りの原因は、対応者が受給資格計算表の記入の再確認を怠ったのが原因です。	1名	0	0	ブロック本部に確認のうえ、強制加入期間の国民年金保険料については還付できない旨を説明しました。 ご本人様からご主人様への説明が必要なため、説明が間違っていたことの文書を持って訪問するよう依頼がありました。 ご主人様の勤務先に副所長とお客様相談室長が訪問して、ご本人様、ご主人様、税理士同席のもと説明文書を渡してお詫びのうえ、説明しました。今後、保険料を納付して年金を受給する意思はないとのことでした。保険料の還付ができないことについて、納得していただいていませんが、引き続きご理解いただけるよう、対応してまいります。	課内会議において、当該事象を説明し、受給資格期間計算表シートにより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
180	雇用保険との調整に係る説明誤りについて	説明誤り	長野	松本	2010年8月20日	2010年11月17日	ご本人様より、老齢厚生年金の支払がないとのお申立がありました。 確認しましたところ、老齢厚生・退職共済年金受給権者支給停止事由該当届を受理した際の説明誤りが判明しました。	年金相談において、年金支払予定が平成23年2月～3月となると説明すべきところ、平成22年11月～12月頃受けることができると誤った説明をしてしまいました。 その原因は、失業給付記録回答票にて給付制限期間のデータが収録されておらず、求職申込の記録のみが確認できたため、雇用保険の給付制限期間について確認をしなかったことによるものです。	1名	0	0	お客様相談室職員がご本人様宅を訪問し、今回の説明誤りについてお詫びするとともに、今回の事象について説明し、了承を得ました。	今回の事象について、お客様相談室で研修を行い、雇用保険と年金との調整についてのチェックシートを作成し、相談時の活用について周知・徹底を図りました。	外部
181	加給年金・振替加算に係る説明誤りについて	説明誤り	岐阜	岐阜南	2010年11月5日	2010年12月13日	お客様から、「自分の厚生年金受給が始まったため、配偶者の加給年金が停止されたとの通知があった。年金事務所で受けた説明では、自分の厚生年金加入期間が240月末満であるため、配偶者の加給年金は停止されないと聞いていた。説明と違うのではないか」との電話によるお申出がありました。 年金相談受付票を確認しましたところ、窓口担当者は「お客様の場合は厚生年金加入期間が240月末満のため、配偶者の加給年金は支給停止になりません」と誤った説明を行ったことが判明しました。	平成21年11月、お客様が来所され、老齢年金の見込額等について相談をされました。この時点でお客様の厚生年金加入期間は中高齢の特例に該当する方であり、本来なら、配偶者様の加給年金が停止されることについて説明すべきところを、239月までなら配偶者様の加給年金は支給停止しないと誤った説明をしてしまったため、そのまま厚生年金に加入していたものです。その原因是、対応した職員が中高齢の特例に該当する方であることを見落としたためです。	1名	0	0	お客様相談室長がお客様へ電話し、今回の事象発生までに加給年金についての正しい説明がなかったことについてお詫びし、あらためて加給年金と振替加算の加算及び支給停止となる要件や時期について説明させていただき、了承を得ました。	加給年金および振替加算の支給・支給停止の要件および時期について、正しく説明を行うことをお客様相談室職員全員に周知徹底しました。 また、現在、年金相談コーナーの待合スペースに掲示している加給年金についての注意点について、詳細にまとめたポスターを当所独自で作成し、見やすい形で掲示することにしました。	外部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額(単位:円)	対応	対策	判明原因
182	年金記録に係る相談の際の不十分な対応について	説明誤り	東京	八王子	2003年頃及び2007年頃	2010年4月26日	お客様より、「60歳当時と3年前に、年金事務所へ年金記録の照会をしたが、当時は確認できなかった」とのお申出がありました。相談窓口でお客様の年金記録を確認しましたところ、国民年金の記録が判明しましたが、特例高齢任意加入で70歳まで加入しても受給資格期間に満たないため、年金受給権を得るためにには、70歳以後に厚生年金保険の高齢任意加入が必要な状況となっています。今まで国民年金記録が見つからなかったのは当所の調査が不十分であったのが原因であり、また、過去に任意加入について説明がなかったとのお申出がありました。	60歳当時または3年前に国民年金記録を統合すべきところを見逃してしまった疑いがあり、平成22年4月に国民年金記録を統合しましたが、特例高齢任意加入で70歳まで加入しても受給資格期間に満たないため、年金受給権を得るためにには、70歳以後に厚生年金保険の高齢任意加入が必要な状況となっています。	1名	0	機構本部に協議をすることとしました。機構本部から「年金記録の確認行為が不十分であったとしても遡及した任意加入の申出は認められない」との回答をお客様にお伝えし、また、国会で国民年金保険料の納付可能期間延長について継続審議となっていることを説明しましたところ、一応の納得をされた旨の回答がありました。	年金相談時の旧姓の確認と任意加入制度の適切な説明について、課内及びお客様相談室において改めて徹底するよう申し合わせました。	外部	
183	年金支給に係る説明誤りについて	説明誤り	千葉	松戸	2010年11月11日	2010年12月9日	平成22年12月に年金が支給されるとの説明を受けていたお客様が来所されたため、お客様の支払予定および年金記録を確認しましたところ、平成22年12月の年金支給はないことが判明しました。	年金記録を確認しましたところ、平成22年10月分については在職老齢年金として全額支給停止となるため、平成22年12月の年金支給はないことが判明しました。お客様は平成22年10月1日に厚生年金の資格を喪失されており、平成22年10月14日に雇用保険の求職申込みをされています。このような場合、本来であれば平成22年10月分が在職老齢年金として全額または一部支給できるかどうかを確認したうえで説明をすべきところ、相談員がその確認を怠ったことが原因です。	1名	0	担当職員がお客様に在職老齢年金の仕組みを説明し、平成22年10月分の年金支給はないことについてはご了承いただきましたが、説明誤りについてはご理解いただけなかったため、後日、お詫びの手紙を送付することとしました。お客様にお詫びの手紙を送付しました。	課内朝礼において、当該事象を説明し、再度の説明誤りをしないように周知徹底しました。	外部	
184	未支給請求書添付書類説明誤りについて	説明誤り	埼玉	所沢	2010年11月17日	2010年11月25日	職員による未支給請求書の進達前チェックで、戸籍謄本及び住民票がコピーであることが判明しました。	未支給請求でご本人様の代理人が来所された際、ご本人様の要望および窓口相談担当者の認識不足により、コピーでも大丈夫である旨を説明し、戸籍謄本及び住民票について、原本証明をして写しで受領します。	1名	0	ご本人様に文書で連絡しました。ご本人様より電話があり、お詫びのうえ、説明しましたが、「一度大丈夫だと受け取ったものを今さら駄目と言われても受け入れられない。今はどこでも原本を出せば写しでも受け取ってもらえる。事務取扱いと職員の指導がなっていない」とのことでした。同日、ご本人様が来所され、再度お詫びのうえ、説明しましたが、ご納得いただけませんでした。「所長と担当者の顛末書を送るように」とお申出があり、お帰りになりました。ご本人様あてに顛末書を送付しました。公用で戸籍謄本取得し、機構本部へ進達しました。	お客様相談室のミーティング時において事象説明し、マニュアルに基づき適正に事務処理を行うよう指示しました。	内部	

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生年月日	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
185	年金受給権発生時期・初回支払額の説明誤りについて	説明誤り	京都	京都西	2010年8月27日	2010年12月14日	初回年金支払額の通知内容について、お客様から電話によるお問合せがありました。確認しましたところ、初回年金支払額(見込)の説明誤りがあったことが判明しました。	年金受給権の発生時期について、本来、国民年金第3号特例届出を提出いただいた平成22年8月と判断して初回支払(見込)額をご案内すべきところ、平成18年5月と誤った判断をした結果、お客様へ誤った初回支払(見込)額をご案内してしまいました。 厚生年金被保険者期間とその期間に重複する国民年金第3号未納期間が判明しました。国民年金第3号特例届を受理し、年金請求手続きをご案内しました。本来、国民年金第3号特例届を受理した日以降、年金受給期間となると説明すべきところ、誤って60歳まで遡って年金が支払われる回答し、年金見込額を交付してしまいました。	1名	0	職員からお客様あてに電話し、窓口対応時に、初回支払の見込額を、誤ってご案内したことをお詫びしました。お客様が年金相談窓口に来訪され、説明を求められました。国民年金第3号特例制度については、受付時点から効力が発生することを説明し、改めてお詫び申し上げ、了承を得ました。	国民年金第3号未納期間判明時の取扱いは、通知内容を再度見直すこと、曖昧な解釈で即答することなく上司などに確認をとってから回答するようにすることを朝礼の時間を利用し、お客様室長より全員へ周知・伝達を行いました。	外部	
186	再裁定申出書の未処理等について	受理後の書類管理誤り	群馬	前橋	2008年1月21日~2009年3月9日	2010年5月14日~2010年6月25日	未処理になっている書類がないか、年金記録相談の全件について調査を行いました。この結果、18件が適正に処理されていないことが判明しました。	担当者がお客様より受理した照会票等年金記録の調査を求める書類(以下「照会票等」という)及び再裁定申出書が未処理のままとなっているものでした。 お客様相談室長が担当者に書類の所在を確認しましたところ、書類の所在は確認できませんでした。	18名	未払い	13,729,606	お客様相談室長がお客様のご自宅を訪問又は電話にて経過説明及びお詫びしたうえで、照会票・再裁定申出書等必要な書類の再提出をいただき、記録統合及び再裁定進達を行いました。	朝礼において事象を説明し、改めて注意喚起しました。 当所において、未処理届書処理要領を制定し、お客様から受付した届書の適正な管理及び処理遅延の防止の徹底を図りました。	内部
187	年金加入期間照会に係る参考資料の紛失について	受理後の書類管理誤り	島根	浜田	2008年11月20日~2009年12月31日	2010年8月24日	年金記録確認地方第三者委員会から、年金記録確認申立者であるお客様の申立期間にかかる参考資料である給与明細(写)の所在について確認の電話がありました。確認しましたところ、紛失していることが判明しました。	年金記録確認地方第三者委員会からの連絡により、審査のうえで給与明細(写)が必要であるとのことで資料の提供を求められたため、当時の担当者に事実関係の確認をし、年金相談関係書類等の確認を行いましたが、書類の存在は確認できず、紛失していることを確認しました。	1名	0	担当者がお客様に電話連絡し、訪問のうえお詫びしたい旨と、再度給与明細の写しをとらせていただきたい旨をお話しましたが、事実関係を確認のうえ、再度連絡してほしいとのお申出がありましたので、再度確認のうえ改めて連絡する旨をお伝えしました。 お客様が来所され、所長からお詫びを申し上げたうえで、事実関係、経過説明等を行い、了承を得ました。再度給与明細の写しを取らせていただき、年金記録確認地方第三者委員会にて進達を完了しました。	所内会議において、当該事象を説明し、関係書類等の保管及び毎月実施している未処理文書点検の徹底を指示しました。	外部	

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額(単位:円)	対応	対策	判明原因
188	老齢基礎年金繰下げ請求書の紛失について	受理後の書類管理誤り	兵庫	三宮	2010年9月27日	2010年12月7日	ご本人様より「老齢基礎年金繰下げ請求書を年金事務所窓口に提出したが、その後何の連絡もない」とのお問合せがありました。確認しましたところ、当所で請求書を紛失したことが判明しました。	お客様相談室長、受付担当者及び事務センターへの回付担当者が確認しましたところ、相談受付票及び年金相談受付ツールには請求書を受付した旨の表示がありましたが、事務センターへの進達票、事務センター受付簿及び機構本部受付状況では受付を確認できませんでした。 ご本人様が今回受けた請求書の控(当所の受付の押印有)をお持ちであるということでしたので、勤務先を訪問し、お詫びを申し上げるとともに、控えを確認のうえ、コピーを頂きました。 これまでの状況等から当所で受付しているものであり、お客様相談室の職員が探しましたが、請求書は見当たらなかったため、当所において紛失したものと判明しました。	1名	未払い	232,816	お客様相談室長及び受付担当者が、ご本人様の勤務先を訪問し、お詫びのうえ、お持ちであった請求書の控えを確認のうえコピーを頂き、引き続き調査した結果を後日報告とともに、お詫びの手紙を持参することをお約束しました。 所長、お客様相談室長及び受付担当者が、ご本人様の勤務先を訪問し、再度お詫びのうえ、調査した結果を報告し、お詫びの手紙をお渡しし、了承を得ましたが、「請求書の用紙がコピーで作成されていることも、今回の紛失の要因のひとつではないか。関係請求書等は正式に印刷し、重要事項はカラーで表示する等改善してほしい」とのお話を頂きました。また、ご本人様に再度、老齢基礎年金繰下げ請求書を記入していただき、請求書の受領書をお渡しました。	受付と同時に受付票に記載し、現物と受付票のチェックを行うよう改善しました。 また、幹部連絡会議で今回の状況を説明し、書類管理及びきれい化の徹底を指示しました。	外部
189	遺族厚生年金請求書の紛失について	受理後の書類管理誤り	東京	事務センター	2010年5月30日	2010年12月2日	未処理分のチェックを行いましたところ、年金事務所から回付された年金請求書21件のうち1件が未処理であることが判明しました。 遺族年金担当グループ内、事務センター年金給付館内の机、ロッカー、倉庫内を捜索しましたが、当該請求書を見つけることができませんでした。また、年金事務所に返戻した形跡もありませんでした。	当該事象については、本来年金事務所から回付された遺族年金請求書は受付処理簿の作成後に、受付担当グループにて受付印の押印、進達番号を打番し、各担当グループに20件を1組として引継ぎし、担当グループにおいても受理件数の確認を行うところ、受理件数のチェックを行わず担当グループで引継ぎを行ってしまったこと、その後の書類管理が不充分であったことが原因です。 未処理分のチェックを毎月実施していなかったため、紛失の判明時期が遅れました。	1名	未払い	463,790	入力済書類に混入した可能性があるため、保管倉庫を捜索しましたが、確認できませんでした。 年金事務所の担当者、事務センターの担当者がお客様のご自宅に訪問し、お詫びのうえ、年金請求書を再提出していただくことで了承を得ました。 今後についても、当該書類の捜索を継続して行います。	裁定請求書を受付担当グループから受理した時、担当者が年金事務所からの請求書回付状況表との突合を徹底します。 未処理分のチェックを毎月行い、各担当が未処理請求書の管理保管状況を確認します。 グループ内会議において今回の事象を説明し、請求書の管理保管状況の確認について徹底しました。	内部
190	年金手帳記号番号登録誤りについて	記録訂正誤り	埼玉	所沢	2008年4月9日	2010年6月21日	A様が来所され、「受給者便を確認したところ、勤めた覚えのない記録が入っている」とのお申出により、年金記録の登録誤りが判明しました。	A様が持参された年金加入記録照会票に記載されていない同姓同名同生年月日の記録(別人記録)がねんきん特別便情報照会により判明しました。 年金加入記録照会票に記載されている記録のみ統合し、記録照会回答票をA様に交付していますが、再裁定申出書は別人記録も記入して作成されました。また、別人記録の手帳記号番号統合用紙も作成されました。 別の担当者がねんきん特別便年金加入記録照会票を処理していて、A様の年金加入記録照会票に未処理の手帳記号番号統合用紙(別人記録)が添付されていたため、統合処理したものと思われます。 年金加入記録照会票に記載されていない記録を統合するに当たり、A様によく確認してから処理を進めるべきところ、確認せず処理を進めたことにより年金過払いが発生しました。	1名	その他	206,570	副所長がA様宅を訪問し、お詫びのうえ、今回の事象を説明し、返納について了承を得ました。 副所長がA様宅を訪問し、年金記録の訂正及び年金額の再計算に関する申出書及び返済方法申出書を受領しました。また、誤還付した国民年金保険料について同日納入済みであることを確認しました。 統合誤りをした記録の本来の持ち主(B様)と思われる方と連絡が取れ、事象を説明し、ご本人様の記録かどうか確認しましたところ、いくつもの会社に勤めていたためよく思い出せないとのことでした。勤めていた会社を整理してみるとことなので、再度連絡することとしました。 副所長からB様へ電話し、当該事象の事業所については記憶がないとのことでした。該当者ではなく、これ以上の調査はできませんでした。	年金記録課ミーティング時に当該事象を説明し、記録統合する際には事業所名称等よく確認のうえ処理をするよう指示しました。 また、所内課長会議においても注意喚起を行いました。	外部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額(単位:円)	対応	対策	判明原因
191	ねんきん特別便により判明した別人記録の整備について	記録訂正誤り	北海道	旭川	1975年7月7日	2010年8月12日	A様から機構本部へ送付されたねんきん特別便回答で「自分の厚生年金記録の一部が漏れています」とのお申出があり、機構本部にて確認しましたところ、当該記録が誤ってB様の記録に収録されていることが判明しました。	機構本部記録管理部より「A様の記録は追加した。当該記録がB様の記録に誤収録されているので、記録を再確認のうえ、訂正等対応願う」旨、B様への対応依頼がありました。 年金記録課にて調査の結果、A様が当該事業所に就職し、資格取得した際に、管轄の旧社会保険事務所が被保険者原票の番号を誤記していたことによるものと判明しました。	2名	その他	484,500	B様に連絡のうえ、副所長とお客様相談室長がご自宅を訪問し、経緯説明とお詫びをしました。また、当該記録を削除すると、年金額変更(減額)及び過払い分返還が発生することになる旨説明しました。 B様は、当該記録が別人のものであることは了解されましたが、年金減額や返還は承服できない、自分も同時に同事業所に勤務していたので、記録の徹底調査を求めるとのことでしたので、厚生年金被保険者加入期間照会申出書をご提出いただき、年金記録課にて受付しました。 別の事業所におけるB様の記録が判明しました。 お客様相談室長からB様に連絡し、誤収録された記録削除により、年金減額及び過払い分返還が発生すること、また、判明記録追加により年金増額及び時効特例給付が発生することで、増額となることを説明しました。B様はいずれも了解されましたので、書類一式を送付し、記入のうえ、返送されました。 お客様相談室より書類一式とともに再裁定請求書を機構本部に進達しました。	本事案を朝礼、定例連絡会議等で全職員に周知し、類似事案の再発防止のための注意喚起を行いました。 また、各課・室単位で定期的に開催する事務処理誤り再発防止勉強会にて、誤りを防止するため、書類の確認を複数人で行い、異なる色のマーカーペンでチェックマークを付ける等の対策をさらに周知徹底しました。	外部
192	国民年金記録の統合誤りについて	記録訂正誤り	福岡	南福岡	2008年6月6日	2010年6月18日	A様が、ねんきん特別便の年金加入記録回答票に自身の手帳記号番号を記載して送付されました。記載のあった手帳記号番号について、すでに、別人B様の記録として統合されていたため、機構本部より調査依頼の連絡を受けました。 確認しましたところ、誤って別人(B様)に統合していることが判明しました。	B様が、ねんきん特別便の年金加入記録照会票を旧南福岡社会保険事務所に提出された際、A様の手帳記号番号の記録をB様が自身の記録であるとお申出があつたため、担当者が旧姓のフリガナが同じで、漢字1文字が相違し、生年月日も1日相違しているにもかかわらず、氏名変更処理、生年月日変更のうえ記録統合をしたことによるものです。 本来、A様の記録として記録統合すべきでないところを、誤ってお申立てがあったB様の記録として統合してしまったため、B様に国民年金保険料の還付が発生し、返納金が発生することとなっていました。	2名	誤還付	63,000	担当者がB様に、別人の記録を統合している旨をお伝えしました。記録整備のため、自身の記録ではない旨のお申出をしていただけるよう指示しました。了承との回答をいただき、申立書が届き次第返納決議を行なうこととしました。 年金手帳番号登録取消処理を行い、その後、機構本部において、本来の持ち主であるA様に統合処理をしました。	課内会議で、当該事象を説明し、記録の確認を行う際には、慎重に行なうよう指示しました。 また、決裁においても、改めてチェックするよう指示しました。	外部
193	年金記録の統合誤りについて	記録訂正誤り	青森	青森	2010年1月6日	2010年11月11日	お客様から、「年金記録の書類を確認したところ、自分自身覚えない年金記録が記載されていた」との連絡がありました。 確認しましたところ、年金記録の統合誤りが判明しました。	○氏名索引等によりお客様のものと思われる年金記録が確認された場合、本来、お客様に確認のうえ、統合処理を行うこととしていますが、誤って、別の年金記録を統合していました。 その原因は、お客様の代理人との相談時に行き違いがあったものです。	1名	その他	30,930	○担当者がお客様宅を訪問し、誤った年金記録が統合されていた旨を説明し、お詫びしました。お客様にはご理解を頂き、誤統合による誤還付した国民年金保険料の返納は後日納付書が届くことを説明し、再裁定の仮計算書に署名をいただき、了承を得ました。 誤って統合されていた年金記録は、ご本人様の所在等も確定できませんでした。	○朝礼にてお客様相談室長より、窓口担当者全員に本件に関する経過と窓口相談における注意喚起を行いました。 ○統合処理は、所長による入力前の事前決裁と事後決裁及び副所長による処理結果リストのチェックを行うことに改めました。	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
194	年金記録の誤統合および誤統合に伴う老齢厚生年金の過払いについて	記録訂正誤り	群馬	高崎	2009年11月11日	2010年11月30日	ご本人様のご息女から、「受給者便に勤務した以外の事業所が記載されている」との電話がありました。 確認しましたところ、別人の手帳記号番号を統合した誤りが判明しました。	ねんきん定期便による記録調査により、本来、別人の年金記録であることから記録統合してはいけないものを、誤って記録統合してしまったため、誤った年金再裁定が処理され、老齢厚生年金の過払いが生じてしまいました。 その原因は、年金記録調査の段階で、氏名索引により検索された同一氏名・生年月日の被保険者の方の記録を、申立事業所名の確認を怠り、誤統合したものです。	2名	過払い	122,341	誤統合されたと思われる年金記録の紙台帳を検索し、事業所名を特定したうえで、ねんきん定期便回答に記載された事業所名と検索した事業所名に相違があることを確認しました。ご本人様のご息女に調査の結果を連絡し、来所していただける旨のお申出を受けました。 ご本人様のご息女が来所され、調査の結果、ご本人様の勤務した事業所でないことを確認しました。誤った統合により年金の過払いが生じてしまったことをお詫びのうえ、過払いの年金については返納していただく必要があることを説明しました。 年金額仮計算書(減額)及び返納方法申出書を受理しました。 誤って統合した年金記録の本来の方を特定するに至りませんでした。	年金記録課朝礼において、事務処理誤り発生を報告するとともに、年金記録相談窓口での申出書等の受理および年金記録課での記録統合処理においては、双方の記録がご本人様の記録であることを十分確認のうえ、受理および入力を行うよう周知徹底しました。	外部
195	年金記録の誤統合および誤統合に伴う老齢厚生年金の過払いについて	記録訂正誤り	群馬	高崎	2008年7月2日	2010年12月3日	他年金事務所から、国民年金任意加入希望の方から「自身の年金記録が別人の記録に誤収録されている可能性がある」とのお申出があるとの連絡がありました。 ご本人様に面会のうえ、確認しましたところ、別人記録が誤収録されており、別人の手帳記号番号を統合した誤りが判明しました。	年金請求書を受理した際に、本来別人の年金記録であることから記録統合してはいけないものを、誤って記録統合してしまったため、誤った年金裁定がされ、老齢厚生年金の過払いが生じてしまいました。 その原因は、氏名索引により検索された同一氏名・生年月日の被保険者様の年金記録を、支店名まで確認せずに誤統合したものです。	2名	過払い	6,283	ご本人様と面会し、当該年金記録が県外の支店となっていることから、その都道府県で勤務したことの有無を聞き取り、統合済の年金記録はご本人様とは別人の記録である可能性が高いことを説明し、了承を得ました。間違った年金記録の統合および年金額の決定をしたことをお詫びのうえ、過払いの年金額については返納していただく必要があることを説明し、ご本人様から年金額仮計算書(減額)及び返納方法申出書を受理しました。	年金記録課朝礼において事象を報告するとともに、年金記録相談窓口での申出書等の受理および年金記録課での記録統合処理においては、双方の記録がご本人様の記録であることを十分確認のうえ、受理および入力を行うよう周知徹底しました。	外部
196	高齢年金受給者の所在不明について	事故等	神奈川	川崎	1987年8月	2010年8月9日	A市から、A市に居住していた年金受給者の方の所在が不明であると情報提供を受けました。	所在が不明なため、住民票は平成22年8月付で職権消除をしたとのことでした。	1名	過払い	未確定	職員が現地に臨場し、事実に相違ないことを確認しました。 機構本部あて、年金の差止処理の依頼をしました。 現在、年金は差止となっており、失踪宣告後、失権処理を行うとともに、返納対象者の調査を行う予定です。	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
197	遺族年金不正受給疑いの通報に係る調査遅延について	事故等	長崎	佐世保	2009年7月-2009年8月	2010年6月11日	「遺族年金受給中の身内が男と同居しているが、不正受給ではないか」との通報があり、調査の依頼がありました。	お客様から、「不正受給ではないかと思われるが、不正受給ではないか」との通報があり、調査の依頼がありました。その際、住民票が同居となっている場合や、内縁関係で扶養になっているなど、はっきりした証拠がないと届書の提出を求めることが難しい旨を説明し、住民票の確認等を含め調査することを回答したにもかかわらず、お客様からの再三の要請を受けながらも実地調査を遅延していました。また、通報した際に印字した記録を紛失していました。	1名		0	お客様に再度実地調査が遅くなつたことについて、改めてお詫びしました。 お客様相談室長及び担当者により実地調査を行うため、受給者様のご家族宅を訪問し、面談・聴取しました。実地調査の結果、生計維持関係又は内縁関係にある方は確認できませんでした。	通報等の情報提供があった場合は、2名の職員で対応し、通報者に対して、調査への理解及び十分に事前説明するとともに、調査の有無について検討を早急に行い、調査を行う場合は、機構本部の指示に基づき実施することを職員へ周知・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
198	障害厚生年金不正受給について	事故等	宮崎	高鍋	2002年9月5日	2010年8月24日	警察から障害年金受給の有無について検査関係事項照会がありました。	障害年金の不正受給として検査するとのことで検査協力の依頼があったものです。	1名	過払い	734,000	検査関係事項照会書に対して文書回答を行いました。 警察署員が来所し、お客様相談室長が年金事務所内で供述調書を作成されました。 検査対象者が障害年金を不正に受給した疑いで逮捕となりました。	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
199	再裁定処理にかかる処理誤りについて	事故等	大阪	守口	2009年10月30日	2010年8月9日	お客様が来所され、「日本年金機構から遺族年金から老齢年金に選択換えされた旨の通知が来た。私としては、そのような選択をしたつもりはない。どうなっているのか」とのお問合わせがありました。 確認しましたところ、遺族厚生年金からお客様の希望されていない老齢厚生年金へ選択換えされていることが判明しました。	本来、年金受給選択申出書は、お客様に確認し、提出していただくところ、平成21年10月に返戻を受けた時点で、再裁定申出書を受理してから1年半ほど経過しており、老齢厚生年金と遺族厚生年金の年金額を比較し、明らかに老齢厚生年金の年金額が高いため、「支払年金額が多い方を選択」とした「年金受給選択申出書」を作成し、旧社会保険業務センターへ再進達していたことによるものです。	1名	過払い	880,215	お客様相談室長がお客様に今回の事象について経過説明を行い、お詫びしました。元の状態になることを条件に、内払調整について了承を得ました。 機構本部から、次回定期払にて年金受給選択申出書の取消し及び内払調整処理予定であるとの回答を得ました。 お客様相談室長がお客様に、次回定期払で調整する旨を説明し、了承を得ました。	役員会議にて今回の事象について経過説明後、法令・業務マニュアル等の遵守について、再周知徹底の指示を行い、翌日の朝礼において、全職員に対し、法令遵守の徹底を指示しました。また、実務担当者個人任せにすることなく、組織として声かけ、確認をするようあわせて指示しました。	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
200	国民年金被保険者様にかかる詐欺事件について	事故等	福岡	東福岡	2010年3月1日	2010年3月1日	国民年金被保険者様より、箱崎にある社会保険事務所の職員「ナカムラ」と名乗る者が自宅を訪問し、本日中に保険料を納めなければ、生活保護を差し押さえると言われ、現金5万円を渡した、領収書は交付されず、後日送付すると説明されたため手元には何も残っていない、本当に事務所の職員かどうかの確認をしたいとの電話があり、詐欺事件が判明しました。	当年金事務所にはナカムラという職員はおらず、訪問の事跡はありませんでした。また、訪問者はネームプレート(顔写真有り)を身に着けていたが、細かい部分は確認していないとのことでした。訪問者の特徴としては20代前半～30代後半、男性、細身で紺色のスーツに銀縁の眼鏡を着用していて、丁寧な言葉遣いであったため、信用してしまったとのことでした。	1名	その他	50,000	ナカムラという職員は当年金事務所には存在せず、また直接訪問し、本日中に納付しなければ差押をおこなうという説明は行わないことをお伝えしました。また、詐欺事件の可能性があり、現金を渡しているため、警察に被害届を提出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を促すコーナーを作成しました。	事件等
201	虚偽の厚生年金保険資格取得届の届出による年金不正受給について	事故等	九州	ブロック本部	1998年6月21日	2010年3月11日	警察より、「内定捜査をしていたところ、労務の実態がない者が厚生年金の資格を取得し、老齢年金を受給している疑いがあり、これは詐欺罪に当たるとして、現在捜査内定中である」として、ブロック本部に被害届提出に係る説明と情報提供があり、虚偽の厚生年金保険資格取得届の届出による年金不正受給が判明しました。	被疑者を適用していた事業所から虚偽の取得届出があった旨の理由書を添付した資格取得取消届を受理し、また被疑者本人から架空の勤務実態であった旨の申出書を受理し、さらに警察に押収された事業所の関係帳簿の調査などを行った結果、年金事務所において、平成13年6月に遡及した被保険者資格の取消入力処理を行いました。 この取消処理により、被疑者は受給要件を満たせなくなり、今まで受給した年金については、返納の手続きを踏むことになりました。	1名	過払い	1,886,524	平成22年8月の定期支払分について支払保留の入力処理をしました。 警察に押収された事業所の関係帳簿類(出勤簿・賃金台帳等)の閲覧等をし、調査の結果、事業所から虚偽作成の報告書の提出であったとし、被保険者資格の遡及取消入力処理をしました。 これまで受給した年金額の返納については、分割返済が済んでいます。	今回の事象を職員に周知し、同様の事象が起きた場合の対応を指示しました。	事件等
202	不審電話について	事故等	静岡	沼津	2010年3月4日	2010年3月4日	お客様より、不審な電話があったとの連絡が当年金事務所にありました。	国民年金協会事務所の「タケダ」と名乗る者から電話があり、「本人が不在」の旨伝えると、「後日連絡がほしい」と電話番号を言われたとのことでした。 電話内容は、「国民年金をどのように支払っているか知りたい(口座振替か現金支払かだと思います)」とのことでした。	1名		0	日本国民年金協会は、平成19年6月末で海外居住者の代行の業務を終了しており、個人様宅へ連絡することはありませんでした。海外にいる方の国民年金代行業務を行っていた当時のデータに関しては、千代田年金事務所へ引渡しをしており、現在はその当時の加入者の方から連絡があった場合、千代田年金事務所に業務が移行していることをお知らせする対応のみをしているとのことでした。 お客様に、不審電話の可能性があるので、電話をしないこと、電話があったら、内容に回答をせず、年金事務所へ再度連絡をしていただけるよう、お伝えしました。	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を促すコーナーを作成しました。	事件等
203	不審電話について	事故等	島根	出雲	2010年4月15日 2010年5月31日	2010年5月31日	障害年金受給者様から、振り込め詐欺を疑われる事案について電話がありました。	氏名は名乗らず、年金受給後に振り込むようにと日本障害者協会から3万円の振込用紙が届き、振込みをしてしまい、その際、市役所や警察に相談したとのことでした。 今回も市役所に相談したところ、振り込め詐欺だと言われた、今回は振り込むつもりはないとのことでした。	1名	その他	30,000	届いたものを確認させていただきましたとお客様にお願いしましたが、体調が悪いとのことで、それ以上の話に至らず、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を促すコーナーを作成しました。	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
204	個人情報の提供について	事故等	鳥取	倉吉	2010年4月20日	2010年7月20日	保有個人情報の外部への提供に係る報告にあたり、提供依頼者からの根拠法令の内容に照らし、「本人の同意書」が必要と思われる事案に対しても同意書未提出のまま文書回答していることが2件判明しました。	保護観察所長から、「更生保護法第30条」の規定による協力の求めとして、年金受給記録の状況について照会があり、氏名索引から該当者が見当たらなかったため、ご本人様の同意がないまま「該当者なし」とした回答書を送付したものです。 地方検察庁支部検察官から、「刑事訴訟法第507条」の規定による刑事執行のため、年金受給の有無に係る照会があり、氏名索引から該当者が見当たらなかったため、ご本人様の同意がないまま「該当者なし」とした回答書を送付したものです。	2名	0	ご本人様の同意がないまま回答したことについて、事務処理誤りとして、機構本部に報告しました。	個人情報保護管理事務取扱要領を遵守し、また外部への提供時の管理体制をダブルチェックの厳守により強化するよう指示しました。	内部	
205	年金相談における警察官の出動要請について	事故等	北海道	小樽	2010年8月9日	2010年8月9日	ご家族の年金記録照会で来訪されたお客様が、対応した職員に大声でなじり、パソコンのマウスで机を叩き付けて暴れたため、警察に通報しました。	ご家族の年金記録照会で5年ほど前に相談し、女性職員が対応し、そのときに女性職員は持参した書類のコピーを預かり、後日連絡すると回答したまま連絡がないとのお申出がありました。5年前に対応した女性職員を調べたいので、顔写真の付いた職員名簿を見せるよう要求されました。職員名簿はないと答えると、今居る女性職員を確認させるよう要求されました。特定業務契約職員では対応困難と判断し、お客様相談室長と交代しました。 お客様相談室長からお詫びをし、本題の年金相談を行うため5年前のことを質問しても聞こようとせず、同じことを要求し、大声で職員をなじりだしました。さらに言動がエスカレートし、パソコンのマウスで机上を叩きつけ暴れ出し、相談にならないため、お帰りいただくよう促しましたが、大声で怒鳴り続けるため、警察に通報しました。	1年 金事務所	0	職員が警察に通報しました。 警察官が到着しました。(私服警官3名、制服警官2名) お客様相談室長、お客様、警察官5名で会議室へ移動して相談対応を再開しました。具体的な記録漏れ等の指摘はありませんでした。自宅に年金記録に関する資料があるとのお申出があり、それを持参して再訪するよう説明し、了承を得ました。	次回、来所がいつになるか不明ですが、総合案内で気づいた場合、お客様相談室長に連絡し、お客様相談室長対応とするよう指示しました。	事件等	
206	契約社会保険労務士の業務目的外閲覧について	事故等	愛知	名古屋西	2010年8月25日	2010年8月25日	年金相談窓口担当の契約社会保険労務士が自身の顧問契約先事業所の被保険者資格記録回答票画面の写しを持って、適用調査課職員に8月月額変更届の入力が未だになされていないと問合せに来たことから、業務目的外閲覧が判明しました。	個人情報の取扱いについては、事前の操作研修時にも口頭で説明し、文書を配付し、個人情報の業務目的外閲覧については個別にも幾度となく注意喚起してきたにもかかわらず、本来の業務である年金相談のためではなく、自身の顧問先の情報を窓口装置で確認しようとしたものです。	1事 業所	0	当該社会保険労務士が担当した日の氏名検索リストを再度確認し、他に業務目的外閲覧がないことを確認しました。 当該社会保険労務士を今後のローテーションからはずすよう、社会保険労務士会に依頼しました。	社会保険労務士会に同様の案件が発生しないよう、再発防止について依頼しました。 年金相談窓口担当の契約社会保険労務士に、機会あるごとに再周知を図っています。	事件等	
207	年金基金を名乗る者の現金詐取について	事故等	東京	文京	2010年9月24日	2010年9月24日	お客様から、不審な電話があったとの問合せがありました。	年金基金を名乗る男性がお客様宅を訪問し、「高齢者を対象に、65歳から70歳までの5年間の年金をさかのぼって差し上げます(140万円位)、手数料として25,000円支払ってください」と言わされたとのことでした。 支払う前に領収書を求めたところ、「腰が痛いので車に戻って書いてきます」と言い残し、戻ってこなかったとのことでした。 10月10日に振込むと言われたが、日曜日なのでおかしいと思っていたとのことでした。	1名	0	お客様は「詐欺とわかれればそれでいい」とのことでした。 警察にも通報したことでした。	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を促すコーナーを作成しました。	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
208	職員を装った現金詐取事件について	事故等	東京	足立	2010年9月29日	2010年10月1日	お客様より、「年金事務所の職員であることを匂わせるものが自宅に来て、手続きのための手数料として現金を要求されたため、一部を支払った、残りはどうすればよいか」とのお問合せがありました。	「社会保険年金 (詳細不明)と名乗る男が尋ねてきた。首からの名札をしていたが、名前不明、名刺は置いていかなかった。今後、後期高齢者祝金が2ヶ月に1度支払われるようになり、その手続きに3万円かかるとのことで、祝金支払開始と同時に返却するので、一括支払を要求された。持ち合わせがなかったので1万円渡すと、手数料として1,500円を返された。残りはまた連絡するということだったが、連絡がないため、年金事務所の電話番号を調べ、電話した」とのことでした。	1名	その他	8,500	当方からは自宅を訪ねてお金を預かりすることはないこと、連絡があった場合は名前、電話番号を聞き、後から連絡すると言って、年金事務所に確認していただきました。	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を促すコーナーを作成しました。	事件等
209	個人情報漏えいについて	事故等	福岡	南福岡	2010年5月11日	2010年10月4日	お客様から、「被保険者記録回答票を離婚調停中の夫が持っている。委任した覚えがないため、経緯を確認したい」との電話があり、個人情報の漏えいが判明しました。	年金事務所の窓口にて、ご主人様の裁定請求書を受付中、配偶者様の記録照会票を提出され、そのときに被保険者記録照会回答票を配偶者様に送付せず、ご主人様にお渡したのではないかと思われます。	1名	0	0	お客様相談室長より電話にてお客様へお詫びのうえ、経緯を説明し、再度このようなことのないことを約束し、了承を得ました。	朝礼でご夫妻であっても個人情報保護に関連するものは、委任状の添付か、直接ご本人様へ送付するよう徹底しました。	外部
210	不審電話について	事故等	北海道	札幌西	2010年10月19日	2010年10月19日	お客様より、不審な電話があったとの連絡が当年金事務所にありました。	日本年金機構厚生年金社会保険年金課の「アオキ」と名乗る者から電話があり、内容は、以前、封書で手紙を送っているが見ているかどうか問われ、歳(正確な年齢は忘れたとのことです)の方に送るお金があるの郵便局はだめだが、信用金庫の口座を教えて欲しいと言われた、この時に送るお金は47,500円と言われ、また連絡を入れると言われたので、家に居ることが少ないと言ったところ、携帯電話の番号を教えて欲しいと言われ、教えてしまったが、どうしたらよいかとの相談がありました。	1名	0	0	日本年金機構ではそのような電話はしていないため、不審電話の可能性が高く、再度非通知で電話が入ったときは、出ないようにしていただくしかなく、年金事務所としては他の年金事務所に対しても注意喚起する旨を説明しました。	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を促すコーナーを作成しました。	事件等
211	不当要求に対する対応について	事故等	長野	長野南	2010年11月12日	2010年11月12日	お客様が来所され、「障害状態不該当により支給停止となっていた障害年金が、支給開始となった。支給停止となっている期間は審査請求をしたのに聴聞の日程を間違えて伝えられたために行くことができなかった。その期間(8年間)についての年金を支給するように」と長時間にわたり迫られました。	以前の審査会の判断を確認して説明する旨回答しましたが、その当時の職員を連れて来いなどと、聞き入られませんでした。その後、自分にはマフィアがいる、裏に手を回すこともできるとのことでした。年金事務所の電話を使用し、何者かと話をし、さらに大声で罵声を浴びせました。脅迫に当たることを警告しましたが、やめないため、警察を呼びました。	1年 金事 務所	0	0	警官が事情聴取し、以前の審査会の裁決を確認し、お客様に説明することを約し、お客様も了承しました。	今回の事象を職員に周知し、同様の事象が起きた場合の対応を指示しました。	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	
212	窓口でのお客様の迷惑行為について	事故等	大阪	城東	2010年12月1日	2010年12月1日	お客様が滞納保険料の協議の後、待合スペースで大声を出し、設備等を倒す行為がありました。	お客様が滞納事業所の差押予告通知書により来所され、職員の説明に納得されず、応対中に激昂され、怒鳴るばかりで話し合いにならず、その場を退席されました。その後、待合スペースで大声を出し、ベルト式パーテーション・ご意見箱・玄関脇の灰皿ボックス等を倒す行為がありました。	1年 金事務所	0		ケガ人や器物の破損はありませんでしたが、他のお客様への迷惑行為でもあり、隣接する警察署へお連れしました。 お客様が警察署内でも大声を出し、興奮状態にありましたので、別々の警察署員よりそれぞれ(当該お客様と年金事務所職員)事情聴取を受けた結果、今回は被害届を提出には至らず、相談という形に留まりました。 納付協議については、お客様が落ち着いてから、事業主を含め、日を改めて行うこととしました。 再協議の場を設けたにもかかわらず、来所されませんでした。お客様の都合で延ばしてほしいとの一方的なお申出がありました。なお、今後、事業主と連絡・調整のうえ、納付方法等を策定し、保険料納付を指導していくこととしました。	今回の事象について、職員に周知し、同様の事象があった場合の対応を再確認しました。	事件等	
213	不審電話について	事故等	山梨	竜王	2010年11月25日	2010年12月2日	お客様(年金受給者)から「不審な電話があった」との情報提供がありました。	社会保険事務所の職員を名乗る男より、「7月頃に青い封筒でお知らせしたが、返答がないので電話で確認している」、「医療保険補助給付金の支払いが受けられるので、口座番号を教えて欲しい」と言われたとのことでした。お客様は不審に思われたため、口座番号は教えず、通知を再度送って欲しいと伝えたところ、「支払いが遅れてしまうから(口座番号を)教えて欲しい」と言われたが、遅くなってもかまわないと伝えると、「再度(通知書を)送る」と言って電話が切れたとのことでした。	1名	0		お客様には、その場で電話により、現在年金事務所では「社会保険事務所」と名乗ることはないこと、「医療保険補助給付金」といった制度は、日本年金機構では取り扱っていないこと、最近不審電話が多いので、個人情報は伝えずに相手と話の内容をよく確認し、注意をすることをお伝えしました。	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を促すコーナーを作成しました。	事件等	
214	現金詐取について	事故等	埼玉	大宮	2010年12月7日	2010年12月7日	警察より、「A駅東口の厚生年金の事務所から来たという男に30,500円を渡してしまったという方が相談に来ている」との連絡がありました。	お客様宅にA駅東口の厚生年金の事務所から来たコンドウと名乗る男(60歳前後・身長180センチくらい)が訪れ、「今年4月に配偶者が死亡したことに伴い年金の請求ができる。請求するための申請用紙を送付してあるが請求がないため来訪した。申請用紙の再発行のために30,500円が必要になる。ただし、そのお金は明後日返金する」との説明をされたとのことです。	1名	その他	30,500	お客様は要求どおり30,500円をその男に支払ってしまったとのことでした。事後の対応は警察が行いますとのことでした。 庁舎内に注意を呼びかけるポスターを貼付しました。 併せて県内事務所へ情報提供を行いました。	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を促すコーナーを作成しました。	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
215	現金を詐取した不審者の情報について	事故等	東京	杉並	2010年12月6日	2010年12月6日	お客様より、「コンドウ」と名乗る不審者がお客様宅を訪問したことについて電話連絡がありました。 杉並年金事務所に「コンドウ」という職員は存在しないことから、多発している杉並年金事務所等を騙った詐欺事件と推察されます。	お客様宅に年金事務所の「コンドウ」と名乗る60歳前後の大柄な男が訪れ、「老齢福祉年金の手続きがされていない、請求期限が切れてしまうので、杉並年金事務所に行くように」との話がされ、お客様が「息子の看病で杉並に行けない」と言うと、証書代金3,000円、印紙代500円を請求され、支払ったところ、「領収書は今日はない」、「2日後の朝また電話する」と言わされたため、詐欺ではないかと疑うと、その男は携帯電話番号を伝え、「3,500円位の小額で詐欺なんかしませんよ」と言って帰ったとのことでした。	1名	その他	3,500	お客様に対し、日本年金機構職員が証書代金や印紙代を請求することはないことを説明しました。 事件性があるため、警察に相談するように案内しました。	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を促すコーナーを作成しました。	事件等
216	職員を装った者の訪問について	事故等	群馬	高崎	2010年12月2日	2010年12月2日	お客様より、不審者が訪ねてきたとの電話によるお申出がありました。	男女1名ずつが事業所跡に来て、建設工事店の看板が上がってない等、クレームをつけてきたとのことでした。また、受け取った名刺には、高崎社会保険事務所「鈴木広一」とあり、不審に思ったので電話をしたら、高崎年金事務所国民年金課だったとのことででした。	1名		0	当所国民年金課より転送された電話にて、「鈴木広一」なる者は在籍しない旨、お客様には回答しました。	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を促すコーナーを作成しました。	事件等
217	役場受付印を偽造した国民年金保険料の詐取について	事故等	高知	高知西	2010年9月5日 2010年9月1日	2010年12月8日	お客様が退職したことにより国民健康保険の加入手続きに役場を訪ねた際、過去の国民健康保険料の未納を指摘されました。お客様は指摘された国民健康保険期間は、納付済みとして領収書を持参していたため、役場に提示したところ、領収書に押印されていた役場受付印は偽造であることが判明しました。 また、お客様が保管されていた国民年金保険料の領収書にも同様に偽造された役場受付印が押印されていたため、お客様が当年金事務所に来所され、納付記録を確認しましたところ、国民年金期間も未納であることが判明しました。	本来、市町村役場では国民年金保険料は領収できないにもかかわらず、平成22年3月と平成22年9月の2回に渡り、お客様の勤務先の事業主が役場へ所用で出向く際に、「ついでに国民健康保険料と国民年金保険料を納付してきてあげる」と言わされたため、お客様はこの言葉を信じ、現金を預けたものです。その後、勤務先の事業主から役場の受付印が押印された領収書(後で無効と判明)を渡されていたため、役場からの指摘を受けるまで、納付済と思い込んでいたものです。	2名	その他	758,050	国民年金課長が、役場にて受付印の件で確認しましたところ、役場の受付印ではないとのことでした。 お客様に、受付印が役場のものでないことを説明しました。また、今回の事象について、当年金事務所としましては、これ以上対応できない旨を説明し、あわせて民事訴訟についての説明をしました。	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
218	不審電話について	事故等	佐賀	佐賀	2010年12月13日	2010年12月13日	社会保険庁職員を名乗る男から自宅に電話があったとのお申出がありました。	「死亡した父親に関し、特別交付金6万円が発生するため、社会保険庁から今年の春頃文書を送付しているが、未だ請求されていない。至急、手続きをしないと4万円に減額になる。振込先の確認のため文書を郵送するので至急回答してほしい」とのことでしたが、そのような案内は受理していない旨の申出がお客様よりありました。	1名		0	社会保険庁は現在、存在しない組織であり、また、機構職員が口座番号、振込先等を電話で確認することはないこと、また、今回の電話は振り込め詐欺と思われるため十分ご注意いただきよう説明し、了承を得ました。 機構から特別交付金は支払っていません。	平成22年9月10日、日本年金機構内部にお客様に注意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を促すコーナーを作成しました。	事件等
219	不審電話について	事故等	岐阜	岐阜南	2010年12月13日	2010年12月14日	お客様から、社会保険の職員であると名乗る男から不審な電話があったというお申出がありました。	電話の内容は「47,000円を新たに振り込むので、生年月日・通帳の内容・キャッシュカードの色などを教えてほしい」というものです。 お客様は個人情報について回答されなかつたので、被害はありませんでした。	1名		0	お客様に、通帳の内容・キャッシュカードの色などを電話でお尋ねすることはない旨を説明しました。	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を促すコーナーを作成しました。	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
220	保険料の詐取の疑いについて	事故等	秋田	鷹巣	2010年12月13日	2010年12月15日	お客様の配偶者様より、「夫が国民年金保険料を支払ったが、不審な点がある」ということで確認の電話がありました。	お客様の携帯電話に女性から電話があり、免除等を勧められ、同日、「タカハシ」と名乗る男から電話があり、「年金の保険料を今一分、2万円払えば、滞納分を払わなくてもいい状態にする。今日・明日にでも、早目に国民年金センターの駐車場に来てください」と言われた。自分では、15~16万は滞納していた認識があったので、それで滞納がなくなればと思い、2万円用意した。翌日、年金事務所の駐車場の道路側で、背広を着た「タカハシ」という男に現金2万円を払った。領収書は、「払わなくてもいい」という内容のお知らせと共に後日送付すると言われた。やり取りの中で、パソコンから打ち出した用紙をコピーした承諾書という書類にサインをした記憶があるとのことでした。 滞納を認識していたこと、年金事務所の駐車場でのやり取りだったこと、男がスーツを着ていて年金事務所の職員に見えたことから、信用してしまったとのことでした。	1名	その他	20,000	国民年金の納付督促等を行っている委託業者へ確認しましたところ、ご本人様の携帯に担当者(女性)が架電し、免除勧奨をしたとのことでした。 ご本人様には、委託業者の女性が1回架電し、免除勧奨している事実があること、職員の現金領収は原則行っておらず、現在の保険料の納付方法について説明しました。 現金詐取の疑いの可能性があるので、警察への相談を促しました。	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を促すコーナーを作成しました。	事件等
221	職員を装った者の行為について	事故等	福岡	南福岡	2010年11月2日	2010年11月4日	お客様より、「平成22年10月28日、路上にて男(40歳頃)が近づいてきて、年金がおかしいので別の口座に変更する準備をしておくよう指示された、その時、南福岡年金事務所の国民年金課の電話番号が記載されたメモを渡された」との電話がありました。	平成22年11月2日、お客様が年金事務所に来所され、年金振込先の変更手続きをされました。(変更先口座はお客様が新規に作成した金融機関口座で、不審人物から指定された口座ではないとのことでした) 平成22年11月4日、お客様は不審に思い年金事務所へ電話をしたとのことで、担当職員の説明後、お客様から金融機関変更処理の取下げ依頼があったため、金融機関口座は変更せずに届出を取下げとしました。	1名	0	0	相手の身分証明書は確認していないこと、さらに男は金融機関に振込まれた年金は自分が管理して本人に手渡すと話し立ち去ったとのことでした。対応職員は職員が、そのようなことは絶対にしないこと、さらに金融機関の口座は絶対に話さないようお伝えしました。	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を促すコーナーを作成しました。	事件等
222	不審電話について	事故等	長野	長野北	2010年12月14日	2010年12月14日	お客様より、不審な電話があったとのお申出がありました。	社会保険庁年金課イハラと名乗る男から、「医療補助の葉書を今年春ごろ送付したが見ているか、見ていないようなら再送する」といった内容の電話があった。そのようなことを電話で連絡しているのか確認したいとのことでした。	1名	0	0	社会保険庁は廃止となっており、社会保険庁を名乗ってお客様に電話をかけることはないこと、また、年金事務所で今回のような電話をしていることはないので今後についても個人情報を話したりしないようにお伝えしました。	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を促すコーナーを作成しました。	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
223	不審電話について	事故等	滋賀	彦根	2010年12月16日 2010年12月17日	2010年12月16日 2010年12月17日	お客様より、「社会保険庁の職員・カミタカと称する男より不審な電話があったので、一応確認したい」との電話によるお問合せがありました。 同様のお問合せが2件ありました。	社会保険庁の職員と称する男から「平成2年6月～7月に、還付の文書を送ったが返事がないので電話をした。実は、医療費(または年金)の還付金47,000円があるので、金融機関名、口座番号、残高等を教えてほしい」との電話があったとのことでした。 A様は、金融機関名、支店名、残高を答えてしまつたため、念のため金融機関には確認したとのことでした。 B様は、「還付の文書など知らない」と答えると、「確認のうえ、再度電話する」と言って、電話が切れたとのことでした。 C様は、「還付の文書など知らない、再度送付をお願いする。何なら、彦根年金事務所に行って聞いてみる」と答えると、男は「東京と大阪の管轄だから彦根年金事務所に行つても駄目だ」と言ったとのことでした。念のために、男の電話番号を聞き、電話を切つからその番号に掛けても、現在、使われていませんのコールだったとのことでした。	3名	0	0	社会保険庁は廃止となり、公的年金に係る一連の運営業務は日本年金機構が行っていますので、現在は社会保険庁の職員とは称しません。以降、同様の電話や文書が送付されても応対しないようにと、3名の方に注意喚起を図りました。 また、社会保険庁が行っていた医療給付の業務は、平成20年10月から全国健康保険協会が行つてあり、社会保険庁の職員とは称しませんので同様の電話や文書が送付されても応対しないように注意喚起を図りました。 あわせて、警察にも連絡したほうがよい旨を伝えました。	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を促すコーナーを作成しました。	事件等
224	不審電話について	事故等	長野	長野北	2010年12月13日	2010年12月13日	お客様より、不審な電話があつたとのお問合せがありました。	社会保険事務所から委託されている業者(会社名は不明)を名乗る男から、4万円振込む手続きをしたいので、住所、携帯電話の番号を教えてほしいとの連絡があつたが、不審に思い回答しなかつた、そのようなことを電話で連絡しているのか確認したいとのことでした。	1名	0	0	年金事務所で委託している事業所について説明しました。なお、今回の電話のよう、振込み手続を業者に委託していることはないので、今後についても個人情報は知らせないよう、お客様にお伝えしました。	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を促すコーナーを作成しました。	事件等
225	厚生労働省年金局関係職員を騙った電話について	事故等	高知	幡多	2010年12月21日	2010年12月21日	お客様から、「厚生労働省年金課キノシタと名乗る男から電話があり、4月に医療補助特別給付金47,500円の申請書をお送りしたが、未だ申請されていない。今回は特別にこの電話で振込み口座を知らせてくれたら手続きができる」という内容の電話があり、不審に思い、当所に電話したとのことでした。	お客様は話の途中から不審に思い、相手の電話番号を聞くと「0120- - - -」と答えたとのことです。 振込み口座を教えないかかったら、15分後に再度、電話しますと言つたきり、その後は一切連絡はないとのことでした。	1名	0	0	担当者が、医療補助特別給付金という制度はない説明をし、また、お電話で振込口座をお聞きすることはないことも説明しました。 今後もこの様な電話等には対応しないよう説明し、警察にも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を促すコーナーを作成しました。	事件等
226	厚生労働省関係職員を騙った電話について	事故等	高知	高知西	2010年12月16日	2010年12月22日	お客様宅に、「厚生労働省の者ですがさんご本人は居ますか」と男から電話があり、はっきりと覚えていないが、「何かのお金47,000円を返すこととなつたが申請書を届いているか」と聞かれ、「届いていない」と答えると、「申請書を送ります」と言って一方的に電話を切られたとのことです。	お客様は電話の内容をもう少し詳しく聞きたがつたが、一方的に電話を切られたとのことです。 また、それらしき申請書も送られてきていないとのことでした。 相手方は名前を名乗らず、身に覚えのないことでもあったので不審に思い、当所に電話相談がありました。	1名	0	0	国民年金課長がお客様に、厚生労働省から給付金にかかる電話をかけることはないことを説明し、今後もこの様な電話等には対応しないよう説明しました。	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を促すコーナーを作成しました。	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	
227	職員の身分証明書等の紛失について	事故等	大阪	事務センター	2010年12月24日	2010年12月24日	職員が帰宅した際、首から名札ケースのストラップのみがかかっていることに気づき、名札ケースに入れていた身分証明書等がなく、紛失したことが判明した。	通常は帰社時に身分証明書等を名札ケースごと、机の引き出しに格納していますが、当日は書類の梱包等の作業に時間を費やし、急いで帰宅したため、名札ケースの格納を確認せずに帰宅してしまい、紛失したものです。	1名	0		身分証明書等の紛失の報告があり、事務室の徹底した搜索と通勤経路を搜索するよう指示しました。他の職員の応援を得て搜索しましたが、発見できませんでした。鉄道落し物センターに照会しましたが、該当物なしとの回答でした。倉庫へ搬出した段ボール箱に混入している可能性もあることから引き続き搜索をすることと、警察に届出するよう指示をしました。後刻、警察への届出を確認し、機構本部に身分証明書の再交付申請書を提出しました。	臨時役職会議を開催し、身分証明書の適切な管理について全職員に周知徹底を行いました。	内部	
228	紙台帳等とコンピュータ記録との統合せ業務の入札に関する情報漏えいについて	事故等	本部	リスク・コンプライアンス部 記録問題対策部	2010年2月5日	2010年6月4日	調達について、平成22年5月25日～27日に一般競争入札を行い、全国29拠点のうち、予定価格を下回る入札者が存在しなかった拠点を除き、受託事業者が決定しました。その後、一部報道機関より、本入札の官報公示前に、入札情報の一部が事前に漏えいしていたのではないかとの指摘・取材がありました。内部調査の結果、日本年金機構の職員(行為者)が、一部の入札参加業者に本来秘匿すべき入札情報を漏えいさせていたことが判明しました。	行為者が情報漏えいに至った経緯と動機については、 「第三者検証会議報告書(平成22年8月10日)」 に記載されています。 [参考]主な関係部分 行為者は、平成22年1月14日に機構の記録問題対策部に配属されているが、配属当初より本件業務の円滑な実現に危機感を抱いていた旨供述している。行為者は、その主たる理由として、 ア 本件業務が過去に前例のない業務であるにもかかわらず、その準備はスケジュール的に極めてタイトであったほか、機構内の態勢も不十分であった(機構の担当者には本件業務と類似の業務の経験者が限られていた)こと イ 従前の社会保険庁からの事業者委託案件においては、仕様書の記載の不備等に起因して、受託事業者との間で業務開始後にトラブルが発生し円滑な業務遂行が阻害されるケースが発生しており、本件業務に関しても同様の事態が生じる懸念があったこと ウ 過去に同種業務の経験を有する行為者としては、当時同僚により作成されつつあった当初の仕様書案の内容に不安があったことなどを供述している。 この危機感が、行為者が以下のA社、B社及びC社の担当者に情報を提供した一因となったと考えられる。	その他		一部報道機関より入札情報の一部が事前に漏えいしていたのではないかとの指摘・取材を受けて以来、内部調査を進めるとともに、並行して捜査当局には全面的に情報提供を行ってまいりました。 今般の入札の取扱いと原因について、外部の中立的な有識者に検証していただく必要があると判断して、第三者による検証会議を設置し、平成22年8月10日、内部調査の検証、今般の事案の原因分析、再発防止策の検討および入札に関する取扱いについて、ご提言を受けました。 「第三者検証会議報告書(平成22年8月10日)」 これを受け、1事業者の落札した2拠点について再入札を行うこととしました。 平成22年10月14日、行為者が、本入札に関連して、入札談合等関与行為の排除及び防止並びに職員による入札等の公正を害すべき行為の処罰に関する法律違反容疑で警視庁に逮捕されました。 平成22年11月4日、「入札談合等関与行為の排除及び防止並びに職員による入札等の公正を害すべき行為の処罰に関する法律第八条」違反の疑いにより、起訴されたことに伴い、当該職員(行為者)を懲戒解雇しました。 また、入札情報の漏えい先である事業者に対して、競争参加資格停止措置(停止期間:当初3ヶ月、その後12ヶ月に延長)を講じました。	機構においては、今般のような「情報漏えい事案の再発防止のためのアクション・プラン(平成22年10月29日)」を策定し、一つひとつの取組を着実に実行していくこととしました。 (平成22年11月19日、公表及び厚生労働省ホームページに掲載済)	事件等		

日本年金機構の平成22年12月分システム事故等一覧

整理番号	発生年月日	判明年月日	件名	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額(単位:円)	対応	対策	判明契機
1	1999年6月	2010年9月21日	時効特例給付金の支払い誤りについて	支払部より、年金額歴史データに不備の疑いがあるとの照会がありました。調査しましたところ、不備となつて方の年金履歴情報を基に時効特例給付支払処理を行つてはいるため、過払いが発生していることが判明しました。	年金給付システムのレベルアップ(平成11年6月)改善時における移行プログラム作成誤りにより、当該移行された年金額履歴情報の一部が本来の支払額と異なり、当該記録を用いて時効特例額を機械計算したため、誤った額が算出されました。	10名	過払い	32,539,483	対象者に対し、戸別訪問によりお詫びを行うとともに、誤ってお支払した額の返納をお願いします。 (平成23年1月7日、公表及び日本年金機構ホームページに掲載済)	今後、事故防止策として、確認作業をさらに徹底していくこととします。	内部
2	2007年7月	2010年10月13日	時効特例給付金の支払い誤りについて	支払部より、平成22年9月1日に公表した83名分以外に、同様の事象の対象者が存在するとの照会がありました。調査しましたところ、さらに48名の在職停止率の判定に誤りがあることが判明しました。	年金記録を訂正して、過去に遡って年金額の再計算(再裁定処理)を行つた際ににおける、在職による年金支給停止額を判別するシステム上の不具合が原因です。	48名	過払い	21,982,396	対象の方に対し、戸別訪問によりお詫びを行うとともに、誤ってお支払した額の返納をお願いします。 (平成23年1月7日、公表及び日本年金機構ホームページに掲載済)	今後、事故防止策として、確認作業をさらに徹底していくこととします。	内部
3	1986年4月	2010年8月19日	繰上げ支給の老齢基礎年金受給者の特別支給の老齢厚生年金の在職停止率の誤りについて	支払部より、記録整備のための再裁定を実施したところ平成4年処理当時に決定済の在職停止率が変更された、との照会がありました。調査しましたところ、平成4年当時の処理時において、「繰り上げ支給の老齢厚生年金のみ受給している者が始めて厚生年金期間を取得したことによる特別支給の老齢厚生年金の裁定処理」時に係る停止率報酬年月により判定すべきところ、プログラムの仕様不良により、1記録前の資格記録年月に係る停止率報酬年月により判定してありました。	在職停止率の判定においては、本来、「繰り上げ支給の老齢厚生年金のみ受給している者が始めて厚年期間を取得したことによる特別支給の老齢厚生年金の裁定処理」時に係る停止率報酬年月により判定すべきところ、プログラムの仕様不良により、1記録前の資格記録年月に係る停止率報酬年月により判定してありました。	34名	未払い	364,419	対象の方に対し、文書にてお詫びを行うとともに、平成23年4月定期支払にて未払金をお支払いする予定です。	年金給付システムのレベルアップ(平成11年6月)により、正しくプログラムを改修しました。 システム開発におけるレベルアップ時の影響調査(想定要件を含む)をさらに徹底していくよう改めました。	内部
4	1986年4月	2010年5月	諸変更処理時における老齢満了年月について	照会案件に係る点検作業を行つたところ、老齢基礎年金・老齢厚生年金の65歳到達による裁定の入力処理を行つた際、65歳到達月と同月に65歳到達年月日前の資格取得年月日の記録が存在する場合、本来はカウントされるべきでない65歳到達月が1月としてカウントされるシステム仕様となつてたため、老齢満了の条件を満たしていないにもかかわらず、老齢満了と誤判定されているケースが判明しました。	老齢基礎年金・老齢厚生年金の65歳到達による裁定の入力処理を行つた際、65歳到達月と同月に65歳到達年月日前の資格取得年月日の記録が存在する場合、本来はカウントされるべきでない65歳到達月が1月としてカウントされるシステム仕様となつてたため、老齢満了の条件を満たしていないにもかかわらず、老齢満了と誤判定されました。	22名	過払い 17名 未払い 5名	過払い総額 1,834,789 未払い総額 311,950	対象の方に対し、戸別訪問によりお詫びを行うとともに、過払いの方には返納をお願いし、未払いの方には、平成23年3月随時支払にてお支払する予定です。	システムが刷新されるまでの間は、毎月監視対応を行い、新たな対象の方の拡大を防止することとしてあります。 システム開発における新法システム構築時(昭和61年4月)の影響調査(想定要件を含む)をさらに徹底していくこととしました。	内部