

平成23年3月10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23年1月分)について

平成23年1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23年1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、1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263件のうち、公表可能な228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263件を対象としています。

## 1 事務処理区分別件数

- |   |              |
|---|--------------|
| (1) 受付時の書類管理誤り  | 0件 (0.0%)    |
| 〔郵送や窓口で受領した書類の担当部署への回付漏れ等、受付時の誤り〕                                   |              |
| (2) 確認・決定誤り   | 104件 (39.5%) |
| 〔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  | 49件 (18.6%)  |
| 〔審査決定すべき届書の未処理、社会保険オンラインシステムへの入力漏れ、日本年金機構本部への進達漏れ、関係部署からの返戻書類の未処理等〕 |              |
| (4) 入力誤り  | 18件 (6.8%)   |
| 〔数字や氏名等の入力誤り、一部項目の入れ違い等、入力時の誤り〕                                     |              |
| (5) 通知書等の作成誤り   | 10件 (3.8%)   |
| 〔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   | 17件 (6.5%)   |
| 〔別の送付先への書類混入等の誤送付、誤送信、誤交付等、配付時の誤り〕                                  |              |
| (7) 説明誤り  | 26件 (9.9%)   |
| 〔窓口、電話等での制度説明誤り、申請書等の指示誤り等、相談時の誤り〕                                  |              |
| (8) 受理後の書類管理誤り  | 5件 (1.9%)    |
| 〔受理した申請書、添付書類の紛失等〕  |              |
| (9) 記録訂正誤り  | 6件 (2.3%)    |
| 〔別人の記録を訂正、別人の記録を統合〕   |              |
| (10) 事故等  | 28件 (10.7%)  |
| 〔身分証明書等の紛失、不適正な事務処理等、通常の業務処理の流れの中での誤りには該当しないもの〕                     |              |

---

合計 263件 (100.0%)

## 2 制度等別件数

( 1 ) 厚生年金適用関係	50 件 ( 19.0% )
( 2 ) 厚生年金徴収関係	14 件 ( 5.3% )
( 3 ) 国民年金適用関係	27 件 ( 10.3% )
( 4 ) 国民年金徴収関係	42 件 ( 16.0% )
( 5 ) 年金給付関係	109 件 ( 41.4% )
( 6 ) 船員保険関係	0 件 ( 0.0% )
( 7 ) その他	21 件 ( 8.0% )

---

合計 263 件 ( 100.0% )

## 3 制度等別・事務処理区分別内訳

表 1 制度等別・事務処理区分別内訳一覧表

	受付時の書類管理誤り	確認・決定誤り	未処理・処理遅延	入力誤り	通知書等の作成誤り	誤送付・誤送信	説明誤り	受理後の書類管理誤り	記録訂正誤り	事故等	計
厚生年金適用関係	0 (0)	14 (3)	18 (1)	4 (0)	0 (0)	11 (0)	0 (0)	2 (1)	0 (0)	1 (1)	50 (6)
厚生年金徴収関係	0 (0)	8 (0)	3 (0)	2 (1)	0 (0)	1 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	14 (1)
国民年金適用関係	0 (0)	14 (2)	6 (0)	5 (0)	0 (0)	1 (0)	0 (0)	0 (0)	1 (0)	0 (0)	27 (2)
国民年金徴収関係	0 (0)	16 (0)	8 (0)	1 (0)	5 (2)	2 (1)	4 (0)	1 (0)	0 (0)	5 (0)	42 (3)
年金給付関係	0 (0)	52 (11)	14 (2)	6 (2)	5 (2)	2 (0)	22 (2)	2 (0)	5 (1)	1 (1)	109 (21)
船員保険関係	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)
その他	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	21 (2)	21 (2)
計	0 (0)	104 (16)	49 (3)	18 (3)	10 (4)	17 (1)	26 (2)	5 (1)	6 (1)	28 (4)	263 (35)

(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	176件 (66.9%)
〔窓口装置操作の際にキータッチ等を誤ったもの・入力を漏らしていたもの、通知書等の封入封緘時における内容物や宛先の確認を漏らしていたもの等〕	
適用・認識誤り	11件 (4.2%)
〔法令や通知等に係る解釈を誤っていたもの、理解が不足していたもの等〕	
届書等の放置	46件 (17.5%)
〔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	30件 (11.4%)
〔不正行為、不適正な事務処理、事故等〕	

合計 263件 (100.0%)

##### (2) 原因別・事務処理区分別内訳

表 2 原因別・事務処理区分別内訳一覧表

	受付時の書類管理誤り	確認・決定誤り	未処理・処理遅延	入力誤り	通知書等の作成誤り	誤送付・誤送信	説明誤り	受理後の書類管理誤り	記録訂正誤り	事故等	計
確認不足	0 (0)	95 (16)	3 (0)	17 (3)	10 (4)	17 (1)	22 (2)	4 (1)	6 (1)	2 (2)	176 (30)
適用・認識誤り	0 (0)	6 (0)	0 (0)	1 (0)	0 (0)	0 (0)	4 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	11 (0)
届書等の放置	0 (0)	0 (0)	46 (3)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	46 (3)
その他	0 (0)	3 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	1 (0)	0 (0)	26 (2)	30 (2)
計	0 (0)	104 (16)	49 (3)	18 (3)	10 (4)	17 (1)	26 (2)	5 (1)	6 (1)	28 (4)	263 (35)

(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	34 (5)	11 (1)	19 (2)	24 (3)	88 (19)	0 (0)	0 (0)	176 (30)
適用・認識誤り	0 (0)	0 (0)	2 (0)	4 (0)	5 (0)	0 (0)	0 (0)	11 (0)
届書等の放置	16 (1)	3 (0)	6 (0)	8 (0)	13 (2)	0 (0)	0 (0)	46 (3)
その他	0 (0)	0 (0)	0 (0)	6 (0)	3 (0)	0 (0)	21 (2)	30 (2)
計	50 (6)	14 (1)	27 (2)	42 (3)	109 (21)	0 (0)	21 (2)	263 (35)

(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	30 (3)	4 (0)	22 (2)	39 (3)	48 (9)	0 (0)	20 (2)	163 (19)
1万円未満	1 (0)	2 (0)	0 (0)	0 (0)	2 (0)	0 (0)	0 (0)	5 (0)
1万円以上 5万円未満	2 (0)	1 (0)	0 (0)	1 (0)	3 (2)	0 (0)	1 (0)	8 (2)
5万円以上 10万円未満	2 (0)	1 (0)	1 (0)	0 (0)	7 (1)	0 (0)	0 (0)	11 (1)
10万円以上 50万円未満	13 (3)	1 (1)	2 (0)	2 (0)	26 (4)	0 (0)	0 (0)	44 (8)
50万円以上 100万円未満	0 (0)	1 (0)	2 (0)	0 (0)	11 (4)	0 (0)	0 (0)	14 (4)
100万円以上 500万円未満	2 (0)	3 (0)	0 (0)	0 (0)	11 (1)	0 (0)	0 (0)	16 (1)
500万円以上	0 (0)	1 (0)	0 (0)	0 (0)	1 (0)	0 (0)	0 (0)	2 (0)
計	50 (6)	14 (1)	27 (2)	42 (3)	109 (21)	0 (0)	21 (2)	263 (35)

(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)	25	22,815,722	912,629
未払い (年金等の額を少なく支払った件)	32	14,910,137	465,942
過徴収 (保険料金額を多く徴収した件)	10	21,453,074	2,145,307
未徴収 (保険料金額を少なく徴収した件)	18	5,811,292	322,850
誤還付 (保険料金額を誤ってお返しした件)	5	1,298,031	259,606
その他	10	9,177,328	917,733
計	100	75,465,584	754,656

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

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

(注3) 「その他」の内訳は以下のとおりである。

過徴収と未徴収がある件	1件	71,250円
過徴収と誤還付がある件	1件	489,700円
過徴収と過払いがある件	1件	930,763円
過徴収と未払いがある件	1件	933,955円
過払いと未徴収がある件	1件	1,465,344円
過払いと未払いがある件	4件	5,256,016円
詐欺による被害	1件	30,300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	86件 (32.7%)
(2) 日本年金機構外部からの通報等により判明	160件 (60.8%)
(3) その他 (事件・事故等)	17件 (6.5%)

合計 263件 (100.0%)

システム誤りに伴う事故等

・該当する事故等はありませんでした。

## 日本年金機構の平成23年1月分の事務処理誤り等一覧(1～66ページ)

1. 厚生年金適用関係	.....	1 P	整理番号	1 ~ 44
2. 厚生年金徴収関係	.....	13 P	整理番号	45 ~ 57
3. 国民年金適用関係	.....	18 P	整理番号	58 ~ 82
4. 国民年金徴収関係	.....	25 P	整理番号	83 ~ 121
5. 年金給付関係	.....	38 P	整理番号	122 ~ 209
6. その他	.....	62 P	整理番号	210 ~ 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

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額(単位:円)	対応	対策	判明原因
1	船員保険厚生年金保険被保険者報酬月額変更(基準日)届にかかる決定誤りについて	確認・決定誤り	宮城	仙台東	2009年5月12日	2010年11月24日	機構本部からの指示により、当所における船員保険事務について再確認を行っていたところ、船舶所有者A様の平成21年4月付被保険者報酬月額変更(基準日)届決定時において、標準報酬決定誤りがあることが判明しました。	平成21年5月付、船舶所有者A様から被保険者報酬月額変更(基準日)届の提出があり、本来、衛生管理手当を含めた金額で標準報酬月額を決定すべきところ、衛生管理手当を含めず標準報酬月額を決定してしまったため、1等級低い金額で決定してしまいました。 その原因は、算定明細書から被保険者報酬月額変更(基準日)届に転記する際に、誤って記載してしまったことによるものです。 さらに、処理結果リストの確認時においても当該誤りを発見できなかったものです。	1事業所1名	未徴収	114,647	ただちに当該処理を行い、船員保険事務組合の担当者様に電話連絡し、今回の事象を説明し、お詫びしました。船舶所有者に対する連絡・お詫びについては、船員保険事務組合の担当者様に一任しました。 今回の訂正に係る遡及保険料額を船舶所有者A様あて通知書を作成し、船員保険事務組合の担当者様へ、平成22年11月分保険料にて一括徴収させていただくことをお伝えいただくこと及び通知書を船舶所有者A様へお渡しいただくよう依頼しました。	所内会議を行い、当該事象を説明し、届書内容においては慎重にチェックを行うよう指示しました。	内部
2	船員保険厚生年金保険被保険者資格取得届にかかる決定誤りについて	確認・決定誤り	宮城	仙台東	2009年2月3日	2010年10月8日	機構本部からの指示により、当所における船員保険事務について再確認を行っていたところ、船舶所有者A様の平成21年2月付資格取得届提出時において、標準報酬決定誤りが判明しました。	平成21年2月付、船舶所有者A様から被保険者資格取得届の提出があり、本来、職務に対する支給率は1.05を使って標準報酬を決定すべきところ、支給率1.0を使って標準報酬を決定したため、1等級低い金額で決定してしまいました。 その原因は、被保険者資格取得届に記載されていた支給率1.05を見落とし、船舶管理台帳に記載されていた機関員の支給率1.0にて計算した金額を、資格取得届の標準報酬月額欄に記載してしまったことによるものです。 さらに、処理結果リストの確認時においても当該誤りを発見できなかったものです。	1事業所1名	未徴収	3,454	担当課長が船舶所有者A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22年11月分保険料にて一括徴収させていただくこと及び訂正の通知書を送付する旨お伝えし、了承を得ました。 今回の訂正に係る遡及保険料額を、船舶所有者A様に通知しました。	所内会議を行い、当該事象を説明し、決裁においては慎重に二重チェックを行うように指示しました。あわせて、届書の審査・処理には慎重を期するよう、事故防止の徹底について注意を強く喚起しました。	内部
3	厚生年金保険70歳以上被用者該当届の登録漏れについて	確認・決定誤り	愛知	熱田	2008年4月1日	2010年12月1日	事業所より72歳の被保険者資格喪失届をご本人様自ら窓口で提出された際に、資格喪失届と一緒に厚生年金保険70歳以上被用者不該当届を受付しました。 記録を確認しましたところ、資格取得時に登録すべき厚生年金保険70歳以上被用者該当届が登録されていないことが判明しました。	平成20年4月、事業所より当時70歳の方の被保険者資格取得届が提出された際に、一緒に提出を求めるべき厚生年金保険70歳以上被用者該当届の提出指示をしなかったと思われる。 これにより、本来在職老齢年金の一部支給停止となるべきところでしたが、全額支給されていました。	1名	過払い	113,600	ご本人様から電話があり、年金の過払い分の返納について、4回で返納したいとのことのお申出があり、同日、返納方法申出書を送付しました。 ご本人様から返納方法申出書が送付されました。 厚生年金保険70歳以上被用者該当・不該当届及び算定基礎届を入力し、返納方法申出書を機構本部に進達しました。	70歳以上の被用者が取得届を窓口で提出された時には、取得届と一緒に厚生年金保険70歳以上被用者該当届をセットで提出していただくように課内会議等で職員に注意喚起し、窓口審査を複数名で行うよう申し合わせました。 また、事業所への周知を徹底させるために、窓口で70歳以上被用者に関する届出が必要であるという内容のポスターを作成し、掲示しました。	外部
4	平成21年度算定基礎届の決定誤りについて	確認・決定誤り	千葉	市川	2009年8月11日	2010年12月24日	厚生年金基金より、厚生年金基金の保有している年金記録との相違の有無についての確認依頼があり、当所で「平成21年度算定基礎届」を確認しましたところ、確認依頼のあった1名の方の標準報酬月額の等級に誤りがあることが判明しました。 また、その届書を精査しましたところ、確認依頼のあった方以外にもう1名の標準報酬月額の等級に誤りがあることが判明しました。	確認依頼のあった方については、本来であれば、標準報酬月額の定時決定時に、支払基礎日数が17日未満の月の報酬は除外して算出すべきところ、それを除外せずに計算していたことが原因です。 もう1名の方については、本来であれば、標準報酬月額の定時決定時に、現物による給与支給額を含めて算出すべきところ、これを含めず計算したことが原因です。	1事業所2名	未徴収	36,908	担当課長が事業所に電話し、お詫びのうえ、訪問により当該事象の説明させていただくことでした承を得ました。 担当課長が事業所を訪問し、再度お詫びのうえ、説明を行い、平成23年2月に通常請求分と今回判明した社会保険料の追加納入分を合わせて納入していただくことでした承を得ました。	課内会議にて当該事象を説明し、課内職員に算定基礎届の審査の際には、支払基礎日数及び現物によるものの額について必ず確認すること、処理結果について入力担当者とその以外の職員のダブルチェックを徹底することを指示しました。 また、同様の事故を今後生じさせないよう、今回の事象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
5	高齢任意加入被保険者の資格喪失予定年月日誤りについて	確認・決定誤り	千葉	松戸	2010年4月22日	2010年11月22日	お客様が年金相談のため来訪され、受給資格期間を確認しましたところ、「厚生年金高齢任意加入被保険者資格取得受理及び標準報酬決定通知書の資格喪失予定年月日を誤って通知していたことが判明しました。	年金受給資格期間を計算した際に、受給権を満たすために不足している厚生年金加入期間については本来18月であったにもかかわらず、誤って8月と算出してしまったことが原因です。	1名			担当者がお客様にお詫びし、誤った内容の決定通知書を回収しました。また、後日、正しい内容の決定通知書を発行すること、今後の保険料を納付していただくことになる旨を説明しましたところ、了承を得ました。正しい内容の通知書とお詫びの手紙をお客様へ送付しました。	高齢任意加入資格取得の審査にあたっては、お客様相談室との連携を密にし、年金見込額照会回答票の作成により予定される受給権発生年月日を確認するよう徹底します。	外部
6	賞与支払届の内容審査における確認誤りについて	確認・決定誤り	埼玉	事務センター	2011年1月11日	2011年1月17日	事業所の担当者様より、「提出した被保険者賞与支払届の決定通知書が送られてきたが、4名の賞与額が違っているため調べてほしい」とのお申出がありました。確認しましたところ、内容審査時の確認誤りが判明しました。	事業所より提出された賞与支払届の4名分について賞与支払額欄(通貨によるもの額)に記載されている金額と賞与額欄(合計)に記載されていた金額では一桁違う金額が記載されていました。内容審査後、委託業者へ委託し、FD処理を行い、決定がされました。内容審査の段階にて、記載事項の違いを確認できずに委託に出したものであり、内容審査時での確認漏れとなりました。訂正が計算日を過ぎていましたが、告知前のため、事業所への納入告知金額には影響は出ませんでした。	1事業所4名			該当事業所へ届書の受付から処理までの状況の説明を行い、ご納得いただけましたが、当月末の保険料納付について訂正を求められました。年金事務所と協議し、更生決定を行うことを決めて事業所の担当者様へ連絡するとともに、納付書にて納付となることで了承を得ました。年金事務所にて更正決定を行い、納付書の送付を行いました。	内容審査時において金額の確認には充分注意を行い処理することとしていましたが、担当者含め賞与担当部署への事象について話し、再度注意喚起するとともに、内容審査時での確認の徹底を図ること、特に賞与における金額の誤りなど再発防止に向けた確認行為の徹底を図ることとしました。	外部
7	算定基礎届のチェック漏れについて	確認・決定誤り	沖縄	事務センター	2010年7月5日	2011年1月18日	年金事務所が事業所の総合調査を行いましたところ、平成22年度の算定基礎届において、支払基礎日数が17日未満の月も含めた平均額で新しい標準報酬を決定していたことが判明しました。	算定基礎届は支払基礎日数が17日未満の月は含まないで決定することになっていますが、当該届については支払基礎日数が17日未満の月があることを見落とし、そのまま3ヵ月平均金額で報酬を決定したため、保険料の徴収不足が発生したものです。	1事業所10名	未徴収	75,533	総合調査時に年金事務所職員が事業所の担当者様に対し、今後の保険料で調整する旨を説明し、了承を得ました。事務センター職員が事業所の担当者様に連絡し、次回保険料で調整することをお伝えするとともに、徴収不足額を記載したお詫びの手紙を送付しました。	次年度の算定基礎届点検時に、支払基礎日数の確認を徹底するよう申し合わせました。	内部
8	被保険者報酬月額変更届の審査誤りについて	確認・決定誤り	山梨	事務センター	2010年12月22日	2011年1月17日	健康保険組合より、月額変更届のうち2名分については平成23年1月の月額変更に該当しないとの事業所への説明は誤りであり、2名のうち1名は平成23年1月の月額変更に該当する旨の指摘を受けました。届書及び賃金台帳の写しを確認しましたところ、2名のうち1名は平成23年1月の月額変更に該当することが判明しました。	本来であれば、届書に記載された平成23年1月における月額変更届の処理を進めなければいけないところ、「平成22年10月から3ヵ月間の支払額の平均による月額変更届」を「平成22年11月より支給された手当を契機とする月額変更届」と誤認し、月額変更届の誤った再提出を依頼したことが原因です。	1事業所1名			担当者が事業所に連絡し、お詫びしました。また、届書については新たに提出いただくことで了承を得ました。担当者が事業所に電話し、ブロック本部からのお詫びの手紙を確認していただき、再度、お詫びのうえ、了承を得ました。	グループ内で再発防止策についての話し合いを行い、審査及び事後チェックにおける届書、添付書類等の内容確認を徹底し、二重チェックによる再発の徹底を図りました。	外部
9	任意適用事業所の適用年月日等の誤りについて	確認・決定誤り	群馬	高崎	2011年1月14日	2011年1月18日	新規適用届および資格取得届の課長決裁時に、前日処理分の任意適用事業所の適用年月日および資格取得日が誤って処理されていることが判明しました。	任意適用事業所のため、適用年月日は日本年金機構が認可した、1月 日と処理すべきところ、書類受付日の、1月 日と誤って処理していました。1月 日付で資格取得届も処理されていたため、全国健康保険協会へ連絡し、被保険者4名分の健康保険被保険者証の発送を停止しました。	1名			新規適用年月日及び資格取得年月日を訂正しました。適用通知書及び健康保険・厚生年金保険資格取得確認及び標準報酬決定通知書を訂正し、事業主様へ発送しました。	任意適用事業所の新規適用届の処理結果リストだけでなく、認可日と適用年月日及び資格取得届の資格取得年月日を第三者と二重チェックをすることで単純ミスをなくすよう、課内会議で徹底しました。	内部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生日	判明日	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
10	算定基礎届による標準報酬決定誤りについて	確認・決定誤り	長崎	佐世保	2008年7月24日	2011年1月24日	事業主様より、「従業員に届いたねんきん定期便の内容について、平成20年9月に改定された標準報酬月額が誤って決定されているようだ」とのお問合せがありました。確認しましたところ、標準報酬月額の決定誤りであることが判明しました。	平成20年度被保険者標準報酬月額算定基礎届により、平成20年9月改定標準報酬を240千円と決定すべきところを78千円と決定していました。標準報酬月額決定時に算定対象月4～6月の合計を対象月数の3月で除するところ、合計額等計算誤りをしたためと思われます。その後当時の審査担当者の確認作業、決裁においても気づかずに決裁され、委託業者にそのまま入力されたものです。	1事業所1名	未徴収	317,390	担当者が事業主様に事象の説明を行い、お詫びし、新たに発生する保険料について、納付していただくことで了承を得ました。該当事業所の平成20年度の定時決定記録の訂正処理を行いました。	書類審査時に必ず2人以上で行うことを徹底すること及び決定通知書送付後、事業所よりお問合わせがあった場合、速やかに上長に連絡し、調査確認後、処理結果についても報告するなどの励行も含め全職員に対し、朝礼時において注意喚起しました。	外部
11	全喪事業所一覧の掲載誤りについて	確認・決定誤り	群馬	高崎	2010年5月15日 2010年12月15日	2010年10月 2011年1月14日	事業所の受託社会保険労務士事務所より、「日本年金機構ホームページに掲載されている全喪事業所一覧の事業所名称が間違っている」との電話連絡がありました。確認しましたところ、全喪事業所である「A事業所」と掲載すべきところを、全喪後の連絡先である「B事業所」と誤って掲載していたことが判明しました。	機構本部あて報告している全喪事業所の報告の際に、全喪事業所である、A事業所と報告すべきところを、全喪後の連絡先であるB事業所と誤って報告してしまったためです。随時、全喪事業所のデータを管理しているエクセルファイルの入力時に、全喪届書の全喪事業所欄のA事業所と入力すべきところを、全喪後の連絡先欄のB事業所と誤って入力しており、報告時に確認が漏れたことによるものです。	1事業所			事業所の受託社会保険労務士事務所から電話連絡をいただいた時に、職員が入力誤りについてお詫びしました。日本年金機構のホームページの訂正を依頼し、修正をしました。しかしながら、平成22年12月の報告時に全喪事業所のデータを管理しているエクセルファイルの古いものを使用してしまったため、A事業所へ訂正されていない状態のものに追加入力してしまいました。事業所の受託社会保険労務士事務所から電話連絡をいただいた時に、職員が入力誤りについて再度、お詫びしました。再度、日本年金機構のホームページの訂正を依頼し、修正をしました。	課内会議にて今後、報告時に窓口装置により事業所名称等を再チェックすることとしました。報告用データを送信済分と未送信分を区分けし、過去のファイルを誤って使用することがないように整理することとし、課内会議で徹底しました。	外部
12	共済組合員情報の未収録について	未処理・処理遅延	本部	記録管理部	2010年6月15日	2010年6月22日	月次で基礎年金番号管理ファイルに収録している、共済組合員情報について、国家公務員共済組合連合会から、磁気テープに収録した削除データが未収録となっているとの連絡があり、判明しました。	共済組合との情報交換に使用する、基礎年金番号に関する情報交換磁気テープ仕様書において、暦日の降順(新しいものから)で取消データを作成しなければならなかった記述が明確でなかったことによります。	9,534名			対象者の方9,534名のうち1名を除き、正しい記録の収録を行いました。(1名の方については、国家公務員共済組合連合会からのデータにより補正しました)ねんきん定期便及び裁定請求書事前送付の抽出対象となった方が13名おりましたが、このうち11名の方は影響がなく、2名の方につきましては、正しい裁定請求書を再作成し、送付しました。	国家公務員共済組合連合会に対して、再発防止について申し入れするとともに、収録方法について再確認をしました。	外部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生年月日	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
13	算定基礎届及び月額変更届の処理遅延について	未処理・処理遅延	千葉	事務センター	2010年7月5日	2010年8月24日	算定基礎届未提出事業所催告状の送付を受けた事業所について、担当社会保険労務士事務所からすでに算定基礎届(45事業所分)及び月額変更届(9事業所分)を送付した旨、年金事務所へ連絡がありました。確認しましたところ、受理していましたが、別の部署に回付されており、未処理であることが判明しました。	本来、回付された時点で算定基礎届受付簿に記載のうえ処理されるべきところ、受付簿記載前に回付されたままになっていたため処理遅延となりました。また、発見が遅れたことも処理遅延の原因です。	45事業所		0	担当社会保険労務士に電話によりお詫びし、徹底的に搜索する旨を説明しました。今後の対応について話し合いをした結果、算定基礎届等の写しをとってあるとのことでしたが、保険料締日までにまだ時間があるため、引続き搜索するようにとのことでした。担当社会保険労務士事務所へ出向き、保険料締日が迫っており、これ以上処理を遅らせることが出来ない旨を説明し、届書の写しの提供を受け、入力処理し、決定通知書を社会保険労務士事務所あてに持参しました。提出書類を発見し、その旨を担当社会保険労務士に電話連絡し、再度お詫びをしました。担当社会保険労務士が来所され、再度経過説明及びお詫びをしました。事業主様あてに文書でのお詫びを求められましたので、事業主様あてに事務処理遅延についてのお詫びの手紙を送付しました。	グループ内会議において当該事象を説明し、送付物等は種別ごとにきちんと受領簿に記録を残し、書類の行方がわからなくなるようなことがないよう申し合わせました。また、算定事務処理においても書類の受渡方法等に細心の注意を払い、処理漏れ等が発生することがないよう申し合わせました。	外部
14	決定通知書等の発送漏れについて	未処理・処理遅延	長野	事務センター	2010年7月21日	2010年10月14日	社会保険労務士より、「平成22年7月に提出した受託事業所の被扶養者届の控えが戻ってこない」との連絡が年金事務所にあります。確認しましたところ、送付すべき控えが届書に付いたままになっており、発送されていないことが判明しました。	今回発送漏れが発見された届書は、事務センターにおいて書類が滞留していたため、年金事務所において審査・入力処理をしたもので、事務センターにおいて発送を行いました。発送作業において別出力される決定通知書だけ送付して、被扶養者届の控えの発送をしなかったことによるものです。	13事業所 338名		0	社会保険労務士事務所に担当者より電話にてお詫びと経過説明を行いました。あらためてお伺いし、再度お詫びを行うとともに、未送付となっている被扶養者届の控えをお渡しし、了承を得ました。なお、事業所への説明は、社会保険労務士より行っていただきました。同様の事象がないか、平成22年1月以降の届書について再度確認を行いましたところ、発送漏れの決定通知書等が見つかったため、該当事業所へお伺いし、お詫びと経過説明を行ったうえ、通知書等とお詫びの文書をお渡しし、了承を得ました。	課内ミーティングにおいて当該事象を説明するとともに、年金事務所において入力された届書については、年金事務所ごとに担当者を定め、その担当者が責任を持って発送漏れがないか確認することとしました。	外部
15	賞与支払届の入力漏れについて	未処理・処理遅延	東京	文京	2006年12月12日	2010年7月15日	他年金事務所より被保険者様の報酬に関する照会があり、当時の書類を確認しましたところ、事業所からFDで届出のありました98件の賞与支払届のうち、20件の入力漏れが判明しました。	事業所が作成した賞与支払届のFDによる届出98件について、旧文京社会保険事務所で受付し、入力処理を行いました。当時の事務処理の詳細は不明ですが、入力終了後のチェック漏れ及び決裁時にも入力漏れが発見できなかったことが要因と考えられます。なお、78件は処理されましたが、残りの20件が未処理のままとなっていました。	1事業所 20名		0	担当者がA事業所に、FDで届出された賞与支払届のうち、一部が入力漏れである旨を説明し、お詫びしました。また、今後の事務処理(記録の補正等)について、一定の時間が必要である旨を説明し、ご理解をいただきました。入力処理が漏れていた対象者の方の記録を補正し、A事業所に入力処理が完了した報告と、保険料については2年以上が経過したため、時効となるため徴収することができないことを説明し、了承を得ました。また、正しい記録によるねんきん定期便を送付するための登録処理を行いました。A事業所に対し、最終的な処理状況を説明し、了承を得ました。	課内会議において、当該事象を説明し、入力漏れが生じないよう、FDの届出内容と処理結果を確認するためのチェックを徹底するよう指示しました。	外部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生日	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
16	保険料還付請求書にかかる報告漏れについて	未処理・処理遅延	鳥取	事務センター	2010年9月22日	2010年11月19日	年金事務所より、A事業所の保険料等還付請求の振込について、確認してほしいという電話連絡がありました。 確認しましたところ、A事業所の保険料還付データの、機構本部への報告漏れが判明しました。	年金事務所より、保険料還付金等請求書が事務センターへ回付され、還付金請求書を基に保険料還付データを作成し、機構本部へ報告することとなっています。 B事業所の保険料還付データを作成し保存し、A事業所を追加入力しましたが、データ更新を行わず終了し、B事業所のみで誤って機構本部へ報告してしまいました。	1事業所	過徴収	124,925	グループ長からA事業所の事業主様に電話し、今回の事象を説明して、お詫びしました。 機構本部へ連絡し、保険料還付データを機構本部へ送信し、支払予定日を確認しました。 グループ長からA事業所の事業主様に電話し、支払予定日を報告し、了承を得ました。	保険料還付データを登録依頼する時は、再度、入力データの内容をグループ長が確認してから送信依頼するとともに、登録送付担当者へは、決裁書類を付して依頼し、担当者は登録内容を確認してから送付することとしました。	内部
17	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、「平成20年12月支給の賞与が記載されていない」との記載があり、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(FD)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。1名分の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。なお、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。	課内会議にて、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、判明時に事業所に連絡のうえ、指導することを周知・徹底しました。	外部
18	賞与支払届の処理誤りについて	未処理・処理遅延	兵庫	事務センター	2010年1月8日	2010年12月6日	年金事務所から、「受給者便の回答票に基づき他年金事務所より照会のあった事業所に勤務する年金受給者様について、平成21年12月支払分の賞与支払届を確認してほしい」との連絡がありました。 確認しましたところ、事業所から届出のありました賞与支払届(FD)において、当該年金受給者様の被保険者整理番号は平成21年12月に資格喪失した整理番号で届出がされており、資格喪失後の賞与支払となるため、処理不要としていたことが判明しました。	事業所から届出された賞与支払届(FD)において、当該年金受給者様の被保険者整理番号が退職再雇用により変わっているにもかかわらず、資格喪失した旧の被保険者整理番号で届出がされていました。エラー補正の際に十分確認をしないまま、処理不要としてしまいました。 当該年金受給者様以外に、資格喪失した旧の被保険者整理番号で届出がされていた年金受給者様が5名いることが判明しました。	1事業所6名	その他	1,465,344	担当者が事業所に電話し、お詫びのうえ、事象の説明を行い、保険料納入について、事業所の了承を得ました。同日、届書を入力し、決定通知書を送付しました。 当該年金受給者様の裁定原簿に調整額が登録されたこと確認し、手計算で算出した過払い額と突合していることを確認しました。 担当者が事業所を訪問し、再度お詫びのうえ、遠方の年金受給者の方々には文書でお詫びと説明を行うことを伝え、了承を得ました。 年金受給者の方々あてにお詫びと説明の文書を送付しました。 当該年金受給者様全員から照会があり、お詫びをして説明を行い、了承を得ました。また、過払いとなった年金の返納についても了承を得ました。	担当職員に今回の事象を説明し、資格喪失後の賞与支払については、再度、被保険者縦覧等で確認することを徹底しました。あわせて、エラーリストに確認事蹟として基礎年金番号を記入し、二次チェックで確認することを徹底しました。 補正を行う全職員に対し、今回の事象を説明し、退職再雇用に該当する年齢については、特に慎重に確認するよう注意喚起を行いました。	内部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明原因
19	厚生年金保険70歳以上被用者月額変更届の処理漏れについて	未処理・処理遅延	兵庫	事務センター	2010年7月29日	2010年12月8日	受付した厚生年金保険70歳以上被用者月額変更届が、処理済の被保険者報酬月額変更届の束に混入していることを、編纂作業をしていた職員が発見しました。確認しましたところ、未処理であることが判明しました。	70歳以上被用者月額変更届は直接入力していますが、同時に提出された月額変更届を入力委託する際、誤って一緒に委託し、その後の審査でも誤りを発見できなかったことによるものです。	1事業所1名	過払い	236,787	担当者が提出を代行した社会保険労務士に電話し、事情の説明とお詫びのうえ、事業所及びご本人様に連絡する旨伝えました。担当者が事業所に電話し、事業主に今回の事象について説明し、お詫びしました。説明を文書でほしいとのことでしたため文書を送付しました。担当者が事業所に電話し、事業主に送付した文書についてお聞きしましたところ、文書は届き、内容も見た、過払額の年金からの半額調整についても了解したとの回答を得ました。	審査担当職員に事象を説明し、審査時だけでなく委託票作成時も、委託すべきものの以外が混入していないことの確認を徹底するよう申し合わせました。	内部
20	資格取得届の受付及び処理漏れについて	未処理・処理遅延	滋賀	草津	2010年6月28日	2011年1月7日	所内の国民年金課から「第1号喪失者確認通知対象者一覧表」に記載のあったA様の加入状況について問合せがあり、A様が勤務されている事業所に電話確認しましたところ、既に厚生年金資格取得届は、加入されている健康保険組合を通じて当所あてに送付による届出をされているとのことのお申出がありました。確認しましたところ、資格取得届の受付及び処理漏れが判明しました。	健康保険組合からA様に係る資格取得届の送付がされた際、本来、受付処理簿に記載したうえで事務センターへ回付すべきところ、届書に受付印は押印しましたが、別の事業所の届書と同一のものと同見誤り、受付処理簿への記載ができていないまま、他の事業所・届書とあわせて事務センターへ回付したものです。また、回付された事務センターにおいても、受付処理簿に記載ないことも影響し、該当資格取得届について入力処理ができていませんでした。	1事業所1名	未徴収	166,730	担当課長が事業所へ赴き、担当者様と面談し、経過説明のうえ、お詫びしました。また、未処理になっていた届書について速やかに処理し、次回保険料にて遡及分を調整処理することで了承を得ました。	今後、届書等の送付があった際、開封後、担当課にて届書枚数等を確認し、別の受付処理簿担当者においても枚数等を再確認のうえ、受付処理簿に記載し、事務センターへ回付することにより再発防止に努めます。	内部
21	適用事業所所在地・名称変更(訂正)届(管轄外)の回送遅延について	未処理・処理遅延	東京	目黒	2010年12月27日	2011年1月7日	事業所の担当者様より、「所在地変更届が処理されていない」との電話がありました。確認しましたところ、当所から他年金事務所への届出回送が遅れたため、所在地変更の処理締切日に間に合っていないことが判明しました。	本来であれば入力処理日の締日を確認したうえで入力処理の締日に間に合うよう、他年金事務所へ回付しなければならぬところ、次の業務連絡便の到着日を確認せずに、処理締切日に間に合うと誤認して回付してしまいました。毎月、所在地変更届の処理漏れ・回送誤り等を確認するため、処理締切日にオンライン端末装置により変更先年金事務所へ入力処理がされているかどうかを受付簿により全件チェックし、未入力の場合は電話により確認していますが、受付簿への入力不備により、入力漏れを発見できませんでした。	1事業所5名		0	事業所の担当者様に、担当職員が電話にてお詫びのうえ、説明し、所在地変更年月日が1ヵ月遅くなることについて了承を得ました。また、保険料の口座振替については確実にしてもらいたい旨のご希望をいただいたため、他年金事務所の担当者に早期処理を依頼しました。	課内全員に文書にて今回の事象を説明し、業務連絡便は祝日等により変更があるので留意するよう周知しました。所在地変更届の担当者に、受付簿にチェック欄を新たに設け、受付簿と実際の所在地変更届の届出書を必ずチェックのうえ、変更先年金事務所へ回送するよう指示しました。	外部
22	賞与支払届の入力漏れについて	未処理・処理遅延	山口	下関	2004年11月5日	2011年1月5日	他の年金事務所から、「年金受給者の方から、年金記録にかかる受給者便が届いたが、記録の内容に疑義がある」とのお申出があったとの連絡がありました。確認しましたところ、賞与支払届の入力漏れが判明しました。	定年退職された方が再雇用により、一旦資格喪失となり再取得のため整理番号が変更されていましたが、事業所から提出された賞与支払届には変更前の整理番号が記載されていたため、資格喪失月の支払と判断し入力不要として処理されていました。また、決裁時においても担当課長による、定年再雇用者の方であるかの再確認ができていなかったものと考えられます。	1事業所1名	未払い	12,100	担当課長からお客様に電話し、お詫びのうえ、経過並びに今後の事務処理を当所で行う旨を説明し、了承を得ました。賞与支払届を入力し、機構本部へ再裁定の進達をしました。	課内(朝礼、資料回覧)で本事象を説明し、賞与支払届の入力処理時に資格喪失者の届出があった場合、定年再雇用者であるかどうかの確認を必ず行い、入力漏れがないよう周知徹底しました。また、事務センターへも事象を伝え、周知を図ってもらうよう依頼しました。	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	賞与支払届の未入力について	未処理・処理遅延	愛知	事務センター	2010年12月21日	2011年1月13日	年金事務所より、「賞与支払金額訂正届の保険料チェックをしていたところ、賞与支払届1名分の未入力があった」との連絡により、賞与支払届の未入力が判明しました。	賞与支払金額訂正を入力する際、前に記載されていた賞与額を取消しましたが、訂正を入力した後に一旦取消した賞与額を入力する作業を怠り、決裁でもチェックできなかったことによるものです。	1事業所	未徴収	132,020	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し、次回保険料で調整のうえ、不足分を納入していただくことで了承を得ました。	記録の取消した際には、画面記録の訂正前、訂正後を印字し、確認をすよう再度徹底しました。	内部
24	適用事業所全喪届の入力処理後の事故補正漏れについて	未処理・処理遅延	群馬	桐生	2009年4月2日	2011年1月18日	従業員が退職により、被保険者様が0人となった事業所に対する事業実態の確認を行っていましたところ、すでに全喪届が提出されているにもかかわらず、全喪処理が完結していない届書があることが判明しました。	被保険者様全員の資格喪失を確認せずに処理を行ったことから、全喪届が事故として出力されていたにもかかわらず、事故補正しないまま処理が完結したものととして決裁を終了していたため、現在まで全喪処理が未処理の状態でした。 全喪届処理時において、届書と処理結果リストの確認はされていたと思われませんが、全喪処理確認リストの確認がされていなかったことから発生したものです。	1事業所		0	全喪届の再入力を行い、全喪届に係る処理を完了しました。 また、同様の事象がないか確認しましたが、当該事象以外は事故補正漏れはありませんでした。	全喪届の入力は、全喪処理確認リストが正常処理されなければ完結とならないため、確実に確認を行うよう課内ミーティングで徹底しました。	内部
25	被扶養者異動届の一部入力漏れについて	未処理・処理遅延	東京	目黒	2011年1月13日	2011年1月20日	社会保険労務士より、「担当している事業所の健康保険被保険者証が1枚届かない」との照会がありました。 確認しましたところ、被扶養者異動届に記載されていた3名のうち1名の入力処理がされていないことが判明しました。	本来であれば3名分の入力処理をすべきところ、1名分の入力処理をしていなかったことに気づかず、その後のチェックにおいても担当職員が2名で2回チェックを行いました。1名分の入力処理漏れを見落とし、それが原因です。	1事業所1名		0	担当課長が社会保険労務士に電話にてお詫びし、了承を得ました。また、早急に健康保険被保険者証を使用したい旨のご要望がありましたので、健康保険被保険者資格証明書を発行し、送付しました。 担当職員が未入力であった被扶養者異動届を入力処理し、全国健康保険協会に連絡のうえ、健康保険被保険者証の発送依頼をしました。	課内全員に文書・口頭にて今回の事象を説明し、チェックの重要性と入力漏れのチェック方法を周知徹底しました。	外部
26	平成21年度算定基礎届(訂正)の未処理について	未処理・処理遅延	島根	事務センター	2010年7月2日	2011年1月27日	年金事務所において平成22年度の算定基礎届訂正入力分を確認していました。入力年月日が記載されていないことから、入力日を確認しようとしたところ、処理済分(処理不要)として整理され、訂正入力がされていないことが判明しました。	平成21年度の算定基礎届の訂正分を入力処理する必要がありましたが、平成22年度の算定基礎届が処理済であり、報酬月額も訂正後と同額であったことから、同届書を平成22年度の訂正分と思い込み、処理不要の整理をしていました。 また、決裁においても、届書と決定通知書の点検漏れをしたことによるものです。	1事業所1名	未徴収	120,883	担当者が事業所に電話し、お詫びのうえ、事象説明し、保険料については、次回保険料で調整することで了承を得ました。 平成21年度の算定基礎(訂正)届について、入力しました。 担当者が事業所を訪問し、再度お詫びのうえ、標準報酬決定通知書を手渡し、了承を得ました。	朝礼において、審査時の複数名によるチェック及び届書と決定通知書の複数名によるチェックを必ず行うよう改めて確認しました。	内部
27	平成22年度算定基礎届の未処理について	未処理・処理遅延	島根	事務センター	2010年6月28日	2011年1月27日	お客様が年金相談に来訪され、記録確認を行った際、平成22年度の標準報酬月額が登録されていないことに気がきました。 確認しましたところ、事業所からFDで届出された算定基礎届が未処理であることが判明しました。	当該処理については、警告リストが出力され、届出内容を確認し、手作業で入力する必要がありましたが、確認作業において見落としたため処理漏れとなりました。 また、未提出者の届出を促すため活用する、算定基礎届未提出者一覧表は、月額変更予定表示がされていたため出力されず、未処理が発見できませんでした。	1事業所1名		0	年金事務所の担当者が事業所に電話にて経過を説明し、お詫びしました。また、決定通知書については、事務センターから送付することで了承を得ました。	グループ内会議において、警告リストの複数名によるチェックと、決裁時に処理件数と決定通知書の確認を徹底するよう改めて申し合わせました。	外部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明原因
28	被保険者賞与支払届の入力漏れについて	未処理・処理遅延	長野	飯田	2008年12月26日	2010年12月1日	事業所から、「ねんきん定期便を確認した従業員からの照会により確認したところ、平成20年12月支給の賞与の支払届が2名分処理されていない」とのお申立がありました。該当事業所の処理済の平成20年12月に係る賞与支払届を確認しましたところ、お申立いただいた被保険者様2名分について入力されていないことが判明しました。	事業所から提出された賞与支払届は、年金事務所で審査し、委託業者に入力を依頼していましたが、今回の届書については連署式の届書であり、退職者の方については氏名欄の上部余白に退職年月日の記載がありました。退職日以後の賞与の支払については届出対象外となるため、審査において賞与額の記載があった場合、委託業者が誤らないよう金額を抹消することとしており、退職年月日の記載があった被保険者様の上段の被保険者様の退職と見誤って記載されている賞与額を抹消してしまったことによるものです。また、委託業務終了後は、FDに収録した内容を出力したものと、届書の突合をしますが、誤りを発見できませんでした。	1事業所2名	未徴収	57,779	窓口で対応した職員が事業所の担当者様に経過の説明とお詫びをいたしました。同日、担当課長が事業所に電話し、お詫びのうえ、経過説明し、正しく処理した標準賞与額決定通知書を持参のうえ、訪問させていただくこととしました。担当課長が標準賞与額決定通知書を持参のうえ事業所を訪問し、事業主様と担当者様に改めてお詫びと詳細の説明を行い、未徴収の保険料については平成22年11月分とあわせて平成22年12月に請求させていただくことを説明し、了承を得ました。	朝ミーティングにおいて、今回の事象を全課員に伝え、再度届書審査処理の徹底と思い込みによる処理をしないよう周知しました。また、入力結果のチェックにおいて見誤り、見落しのないよう、再度徹底しました。	外部
29	厚生年金保険70歳以上被用者該当届の入力誤りについて	入力誤り	愛知	事務センター	2010年1月4日	2010年11月16日	年金事務所窓口にお客様が来所され、「平成22年10月支払の年金額が少なくなっているがどうしてか」との相談がありました。確認しましたところ、標準報酬月額の入力誤りが判明しました。	厚生年金保険70歳以上被用者該当届を入力した際に、標準報酬月額を2,750千円と入力すべきところを誤って275千円を入力していました。この入力誤りにより、在職老齢年金の支給調整は標準報酬月額280千円で計算され、停止額0円として平成21年11月分から平成22年8月分までが支払われました。	1名	過払い	1,483,916	担当者がお客様と面談し、お詫びのうえ、年金の返納について説明をいたしました。後日返納方法申出書及び生活状況の申立書を送付することとし、了承を得ました。	審査時に標準報酬月額100万円以上の場合、届書に印を付け、入力時の注意を促すとともに、入力結果の確認時にはこの印を確認することをグループ内打ち合わせで周知徹底しました。	外部
30	被保険者資格取得届にかかる資格取得年月日の誤入力について	入力誤り	栃木	事務センター	2010年11月5日	2010年12月1日	事業所の担当者様から、「平成22年11月分の保険料が、なぜ多く請求されているのか」との連絡が年金事務所がありました。確認しましたところ、1年分遡及した保険料額の請求になっていたことが判明しました。	委託業者の担当者が入力する際に、資格取得年月日を平成22年11月のところ、平成21年11月で処理をして、1年分遡及した保険料額の請求になってしまいました。入力委託業者がダブルチェック時、気づかず、その後も職員が資格取得届と資格取得決定通知書を突合したにもかかわらず発見できず、また、決裁時も確認が不十分であったことによるものです。	1事業所1名	過徴収	472,134	年金事務所の担当者が事業所へ架電し、お詫びのうえ、今回の事象を説明しました。その後、事業所に赴き、事業主様に今回の事象を説明してお詫びをしましたが、入力委託業者が謝罪すべき、現金で還付すべきとのことで、超過保険料の還付方法につきましては、今後の発生分に充当することで対応可能か、了承を得ることはできませんでした。担当者が何度か架電し、事業主様に面会を申し入れましたが、都合がつかないとのことでしたので、過徴収保険料と平成22年11月分保険料告知等との充当のお知らせを送付しました。担当者が事業所に赴き、事業主様に再度今回の事象を説明してお詫びし、超過保険料と平成22年11月分保険料告知等との充当の説明をいたしました。過徴収保険料と平成22年11月分保険料納付(充当)の確認をいたしました。過徴収保険料と平成22年11月分保険料充当後の超過徴収保険料繰越額と平成22年12月分保険料告知額等との充当のお知らせを送付しました。	入力委託業者の責任者に、当該事象を説明するとともに、事務処理及び確認の改善を申し入れました。全職員に当該事象を説明、処理内容の相互チェック、最重点チェック項目の再強化の周知徹底をした旨、改善報告書を受理しました。管理・厚生年金適用グループ職員に当該事象を説明し、処理内容の複数の目によるチェックの強化、最重点チェック項目等の意識の共有化を図り、再発防止の徹底をいたしました。	外部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生日	判明日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額(単位:円)	対応	対策	判明原因
31	事業所整理記号の誤入力について	入力誤り	愛媛	事務センター	2010年12月21日	2010年12月28日	A事業所から全国健康保険協会へ、「当社の従業員でない者の健康保険被保険者証が届いた」と電話連絡がありました。全国健康保険協会から連絡を受け、確認しましたところ、B事業所から届出された、健康保険・厚生年金保険被保険者資格取得届及び被扶養者(異動)届の入力処理を誤ってA事業所の事業所整理記号で入力していたことが判明しました。	本来であれば、事業主様への確認並びにオンライン記録の確認により、正しい事業所整理記号を記載して入力すべきところ、このチェックを怠ったために事業所整理記号の誤りに気がつかないまま入力処理しました。この結果、健康保険被保険者証等もA事業所あてに送付してしまったものです。	1事業所1名			年金事務所の担当者がA事業所を訪問し、事務担当者様にお詫びするとともに、誤送付した健康保険被保険者証並びに決定通知書を回収しました。年金事務所の担当者がB事業所を訪問し、事務担当者様にお詫びのうえ、今回の事象について経過説明し、了承を得ました。健康保険・厚生年金保険被保険者資格取得届及び被扶養者(異動)届の訂正入力を行いました。B事業所への健康保険被保険者証並びに決定通知書等を送付しました。	朝礼で今回の事象を説明するとともに、事業所整理記号が未記入の場合は、事業主様への確認並びにオンライン記録(事業所記録)の確認を徹底するよう、改めて周知しました。	外部
32	賞与支払届の誤入力について	入力誤り	愛媛	事務センター	2011年1月12日	2011年1月17日	事業所から、「賞与支払届の決定通知書が届いたが、1名の金額が相違している」との電話連絡がありました。確認しましたところ、賞与額を1桁誤って入力していたことが判明しました。	入力処理(委託)前の事前審査段階で賞与額の記入誤り(千円単位で記入すべき欄を1円単位で記入されていました)を発見しました。このため、賞与額の桁数を修正して入力処理(委託)しましたが、1名について、50,000円を50千円と修正すべきところ、誤って500千円と修正していたため、誤った金額のまま入力処理(委託)されていました。また、決裁時においても誤りを発見できませんでした。	1事業所1名			補正入力を行いました。担当者から事業所の担当者様に今回の事象についてお詫びするとともに、次回保険料の口座振替を緊急停止し、更正後の正しい保険料額の納付書により納付していただくことをお願いし、了承を得ました。	グループ内で緊急ミーティングを行い、管理・厚生年金適用グループ長が今回の事象を説明し、改めて事前確認の徹底と再発防止について周知しました。	外部
33	算定基礎届決定通知書の誤送付について	誤送付・誤送信	東京	上野	2010年7月12日	2010年8月16日	社会保険労務士より、「受託事業所ではないA事業所の算定基礎届決定通知書が事務センターから送付され、受託事業所であるB及びC事業所のうちC事業所の分が届かない」との連絡がありました。確認しましたところ、誤送付が判明しました。	算定基礎届決定通知書等の送付先を、算定受付経過管理システムに入力した際、本来ならばB及びC事業所分の送付先を当該社会保険労務士事務所として登録すべきところ、別送先データを一行飛ばして入力してしまったため、A及びB事業所分の送付先を当該社会保険労務士事務所として登録し、C事業所分の送付先については登録をしていなかったことによるものです。これは、入力結果の確認を怠ったことが原因です。(C事業所へ直接送付されていることを確認しました)	2事業所			担当者が社会保険労務士事務所へ赴き、お詫びし、了承を得ました。また、誤送したA事業所の決定通知書を回収しました。担当者がA事業所へ赴き、今回の事象を説明し、お詫びのうえ、決定通知書を交付し、了承を得ました。担当者より社会保険労務士事務所にて送付されていることを電話にて説明し、了承を得ました。	課内にて、当該事象を説明し、データ登録の際は、複数人でのチェックを徹底することとしました。	外部
34	資格取得届決定通知書及び被扶養者届(副)の誤送付について	誤送付・誤送信	東京	事務センター	2010年8月18日	2010年8月25日	育児休業取得者確認通知書を送付したA事業所から、「B事業所の資格取得届決定通知書及び被扶養者異動届(副)が混入している」との連絡が年金事務所にあり、誤送付していたことが判明しました。	発送委託業者は書類の封入封緘の際に一次・二次のチェック作業を行うこととなり、1つの事業所に送付する書類が複数ある場合は、事業所記号と事業所名称を確認し、事業所毎に組合せを行った後、封筒の宛名と確認のうえ封入封緘を行うこととなります。事務処理のピーク時期と重なってしまい、通常時には封入封緘の作業に従事していない者を動員して発送作業を行っており、書類の組合せも封入封緘時のチェックも2回行いましたが、確認が不十分であったため、誤りに気づかずに封入封緘をしてしまいました。	2事業所1名			年金事務所の担当者がA事業所に電話にてお詫びし、事業所を訪問のうえ、再度お詫びし、誤送付した資格取得届決定通知書及び被扶養者異動届(副)を回収しました。年金事務所の担当者がB事業所に電話にてお詫びし、今回の事象を説明し、訪問のうえ、資格取得届決定通知書に記載されている被保険者様(ご本人様)とも面談し、再度お詫びし、了承を得て決定通知書等を交付しました。	発送委託業者(事業主・総括管理責任者・部署管理者)に対し、今回の事象及び原因の確認、個人情報の取扱の徹底を求めました。また、作業工程においては、封入封緘時のダブルチェックの見落としが無いよう、必ず一次・二次チェック担当者は同一人が行わないこと、決定通知書等の事業所記号・事業所名称の確認は特に注意をするよう、発送委託業者に要請しました。	外部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明原因
35	FAXの誤送信について	誤送付・誤送信	神奈川	事務センター	2010年10月1日	2010年10月4日	お客様より、間違っで送られているとのFAXをいただき、確認しましたところ、FAXの誤送信が判明しました。	他事務センターあてに3事業所分のFAX照会をしました。 お客様より、間違っで送られている旨のFAXをいただいたことで、他事務センターのFAX番号を誤り、誤送信されていたことが判明しました。 本来であれば、短縮コードに登録されていない事務センター・年金事務所へFAX照会する場合は、2名で確認のうえ送信すべきところ、FAX番号が短縮コードに登録されているにもかかわらず、短縮コードを使用せずに1名で送信してしまったことにより発生したものです。	1名		0	短縮コードにて、他事務センターに2名で再度FAX送信をしました。 FAXを返信いただいたお客様のご自宅へ赴き、お詫びのうえ、誤送信したFAXの回収をしました。	記録照会については、FAX番号入力によるFAX送信を禁止することとし、原則電子メールによる対応及びFAX送信については、短縮コードが登録されている宛先のみであることの周知徹底をしました。	外部
36	年金手帳の誤送付について	誤送付・誤送信	愛知	刈谷	2010年11月26日	2010年12月9日	A事業所から、送付物の中に、当社の社員以外の年金手帳が混入していたと担当者あてに返送されたことにより、年金手帳の誤送付が判明しました。	A事業所にかかる氏名変更による年金手帳を送付した際、B事業所にかかる氏名変更による年金手帳を混在して送付してしまいました。 封入担当者並びに封緘者が再発防止策の徹底を指示しているにもかかわらず、指示を理解せず、確認を徹底していなかったことが原因です。	2事業所1名		0	担当者より誤って送付したA事業所へお詫びのうえ、説明し、了承を得ました。 担当者よりB事業所へお詫びのうえ、説明しました。年金手帳を送付することで了承を得ました。	全体朝礼にて今回の事象を報告し、意識の徹底を図りました。 また、具体的な再発防止策を再度検証し、改善策を検討して、担当者に周知・徹底しました。	外部
37	被保険者賞与支払届の誤送付について	誤送付・誤送信	福井	福井	2010年12月22日	2010年12月24日	被保険者賞与支払届総括表及び賞与支払届を送付したA事業所からB事業所の賞与支払届が同封され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事業所の賞与支払届をA事業所の賞与支払届総括表に付して送付したことが判明しました。	担当職員が出力した2事業所分の賞与支払届総括表とA事業所分の賞与支払届を組み合わせる際に、それぞれの届書に出力されている事業所記号を確認せず組み合わせてしまったためです。 また、封入時にも事業所記号を再度確認せず、組み合わせのままの状況で封入したことによるものです。	2事業所5名		0	職員がA事業所を訪問し、事業主様にお詫びのうえ、説明し、了承を得ました。誤って送付した賞与支払届を回収しました。 職員がB事業所を訪問し、事業主様にお詫びのうえ、当初送付した送付物(未開封)を回収し、改めて賞与支払届総括表、賞与支払届を手渡し、提出していただくよう依頼し、了承を得ました。	課内会議において、当該事象を説明し、賞与支払届総括表、賞与支払届を送付する際には、事業所ごとに組み合わせを確認し、クリアファイルに入れ、処理結果リストと同時に複数名によるチェックを必ず行うよう申し合わせをしました。	外部
38	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	福島	事務センター	2010年12月27日	2011年1月4日	健康保険・厚生年金保険標準賞与額決定通知書を送付したA事業所から、B事業所の通知書が届いたとの連絡が年金事務所へありました。 確認しましたところ、B事業所分の通知書を、A事業所に誤送付していたことが判明しました。	A事業所が賞与届提出時、返信用封筒を添付されていましたが、受付後、クリップで留めていたものが外れてしまい、B事業所分に添付されたためです。 また、審査時にも事業所名等を確認せず、審査済届書へ返信用封筒を添付したことにより、決定通知書をA事業所へ送付したものです。	2事業所3名		0	担当者が電話にてお詫びのうえ、説明し、訪問のうえ、誤送付したB事業所の決定通知書を回収しました。 担当者がB事業所に電話にて今回の事象を説明し、お詫びした後、訪問のうえ再度お詫びし、決定通知書を手渡し、了承を得ました。	課内打合せ時に当該事象を説明し、封筒等が添付されていた場合、再度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再度徹底するよう申し合わせました。 受付担当者には、封筒等が添付されていた場合、外れないようホチキス又はダブルクリップで留めるように指示しました。	外部
39	決定通知書の誤送付について	誤送付・誤送信	大阪	城東	2011年1月4日	2011年1月7日	社会保険労務士事務所から、「A事業所の資格取得にかかる決定通知書を社会保険労務士事務所宛に送付するよう依頼をしたが、B事業所分が送付されてきた」との連絡がありました。 確認しましたところ、誤送付が判明しました。	決定通知書を送付する際に、社会保険労務士事務所宛返信用封筒に、B事業所の書類を封入してしまいました。原因は、ダブルチェックができていなかったためです。	1社会保険労務士1事業所1名		0	担当課長が社会保険労務士事務所へ電話し、今回の事象を説明し、お詫びをしました。 担当課長がB事業所に電話し、今回の事象を説明して、お詫びしました。決定通知書を社会保険労務士事務所から受取り、B事業所に直接持参し、了承を得ました。	課員に当該事象を説明し、送付方法について再度周知徹底しました。返信用封筒の写しを取りチェックのうえ、書類と一緒に保管することとしました。(送付時のダブルチェックの徹底に加えてトリプルチェック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	発生日月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明原因
40	標準賞与額決定通知書の誤送付について	誤送付・誤送信	秋田	事務センター	2011年1月11日	2011年1月13日	A事業所の関連事業所から、「B事業所の標準賞与額決定通知書が送られてきた」と電話連絡がありました。 確認しましたところ、A事業所の関連事業所に対し、A事業所の標準賞与額決定通知書を送るべきところをB事業所分を送付していたことが判明しました。	A事業所から決定通知書の送付先として、A事業所の関連会社あての宛名シールが同封されていましたが、受付・仕分けの段階で、宛名シールがはがれてB事業所の書類に付着してしまったものと推測されます。担当者は返信用の宛名シールがB事業所の書類に付いていたので、それを使用してB事業所に決定通知書をクリップ留めして発送作業にまわってしまったものです。A事業所からの標準賞与額決定通知書は窓開き封筒にて、A事業所あてに送付されていました。 二次チェック担当者はA事業所から送られてきた専用の宛名シールが付いていたため、通知書の事業所の名称・所在地が違っていました。関係会社だと勘違いして審査を通して送付してしまいました。	3事業所5名		0	担当者がA事業所の関連会社に電話し、お詫びしました。誤って送付した通知書を返送していただきました。 担当者がB事業所に電話し、お詫びのうえ、説明し、了承を得ました。通知書はお詫びの手紙とともに送付しました。	グループ内会議において当該事象を説明し、事業所から送られてきた専用の宛名シールを使用して送付する際は、送付を依頼された事業所に電話をかけて、送付する通知書の事業所名・所在地をその都度確認することとしました。	外部
41	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	福島	事務センター	2011年1月12日	2011年1月19日	健康保険・厚生年金保険標準賞与額決定通知書を送付したA社会保険労務士から、受託していない事業所の通知書が届いたとの連絡がありました。 確認しましたところ、B社会保険労務士へ送付すべき通知書であることが判明しました。	B社会保険労務士が提出した賞与支払届を処理後、決定通知書を送付する際、各社会保険労務士ごとのファイルに格納し、共同処理に回付しましたが、ファイルに収納する際、A社会保険労務士のファイルに格納してしまったためです。 また、その後の点検作業においても社会保険労務士名の確認を漏らしてしまったことによるものです。	2事業所9名		0	担当者がA・B社会保険労務士に、電話にてお詫びをし、了承を得ました。また、当該事業所へも電話にてお詫びをし、了承を得ました。 決定通知書をB社会保険労務士へ発送しました。	グループ内打合せにて当該事象を説明し、注意喚起を図りました。また、複数のチェックを再度徹底するよう、申し合わせました。	外部
42	口座振替用納入告知書・領収済通知書の別送誤送付について	誤送付・誤送信	栃木	事務センター	2011年1月17日	2011年1月24日	口座振替用納入告知書・領収済通知書を送付した金融機関から、他の金融機関の口座振替用納入告知書送付・領収済通知書が混入しているとの連絡が年金事務所にありました。 確認しましたところ、封入の際、混入して送付したことが判明しました。	委託業者が平成22年12月分保険料の口座振替依頼別送金融機関名簿に基づき、2名1組で金融機関ごとに束ね封筒に封入していましたが、その際、金融機関・支店名・件数等の確認が不十分であったために誤封緘したことによるものです。	2金融機関 2事業所		0	年金事務所担当者がA金融機関に電話し、お詫びしました。同日訪問し、再度お詫びのうえ、誤送付した他の金融機関の口座振替用納入告知書送付・領収済通知書を回収し、了承を得ました。 事務センター担当者がB金融機関に電話し、今回の事象を説明し、お詫びしました。通知書を送付することで了承を得ました。 B金融機関に通知書を送付しました。	委託業者より個人情報保護の重要性の認識を徹底し、今後、封入・封緘時は必ず複数名によるチェックの再強化、送付先名等も必ず確認を行うとの報告を受けました。 グループ内会議においても、当該事象を説明し、情報提供を行い、納入告知書等を金融機関ごとに束ねる際には、送付先名等も必ず確認するよう指示するとともに、封入・封緘は複数名によるチェックを必ず行うよう徹底し、また、別送依頼表にチェック項目を設けたことにより、再発防止の強化を図りました。	外部
43	届出内容一覧表の誤送付について	誤送付・誤送信	愛知	事務センター	2011年1月4日	2011年1月21日	A事業所の担当者様から、「返戻付箋に他事業所の一覧表が添付されている」との連絡がありました。 確認しましたところ、誤送付が判明しました。	FD届書が窓口装置で読ませることができないため、届書(A事業所はFD、B事業所はFDと一覧表)を返戻する際、付属書類の添付を誤り、決裁でもチェックできなかったことによります。	2事業所 51名		0	担当者がA・B事業所に電話にて、お詫びのうえ、事象を説明し、了承を得ました。	返戻する際には、複数名によるチェックを必ず行うよう、再徹底しました。	外部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生日	判明年月日	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	届書の紛失について	受理後の書類管理誤り	岡山	倉敷東	2010年12月9日	2010年12月24日	<p>事業主様から、「窓口において新規適用にかかる新規適用届、資格取得届、健康保険被扶養者届を提出したが、健康保険被保険者証がまだ送付されてこない」とのお問合せがありました。</p> <p>確認しましたところ、窓口で対応した職員は受付したことは記憶していましたが、その後、届書が処理された形跡がなく、書類の所在についても不明であることが判明しました。</p>	<p>窓口で受付した職員が、新規適用については事業所整理記号を払出す必要から、その担当者へ引継ごうとしましたが、担当者が離席していたため、そのまま専用保管箱へ保管していたつもりでいました。</p> <p>事業主様からのお問合せにより、当該書類を捜しましたが見つからず、処理事蹟についても確認ができませんでした。受付簿に記入がされていませんでした。</p> <p>当所全体及び事務センターを捜しましたが、発見できませんでした。(廃棄書類に紛れ、裁断してしまった可能性が高い)</p> <p>受付担当者がその後引継ぎすることを失念し、時間が経過したこと及び受付書類を専用保管箱で保管していなかったことが原因と考えられます。</p>	1事業所6名		。。	<p>担当課長が事業主様に電話し、書類の所在が不明であることを伝え、お詫びしました。</p> <p>担当課長が事業所へ赴き、再度お詫びのうえ、新規適用届、資格取得届、健康保険被扶養者届を改めて提出していただき、紛失した書類については引続き捜索を続け、改めて報告させていただく旨を説明しました。</p> <p>担当課長が事業主様に電話し、捜索しましたが、書類はなかった旨をお伝え、お詫びしましたところ、書類が外部へ流出し悪用された場合の対応の仕方について説明を求められました。</p> <p>所長、担当課長が事業所へ赴き、届書が廃棄書類に紛れ、裁断してしまった可能性が高いこと、また、何らかの事象が発生した場合、当所へ連絡していただき対応したい旨を説明し、お詫びの文書を手渡しました。</p>	<p>全体朝礼にて、当該事象について説明し、注意を促しました。</p> <p>課内会議にて、当該事象について改めて説明し、受付書類を適正に引継ぐためにも、書類は専用保管箱で保管することの徹底を申し合わせました。</p>	外部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生日月	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明原因
45	二以上事業所勤務被保険者にかかる保険料登録誤りについて	確認・決定誤り	群馬	高崎	2001年10月頃	2010年10月20日	<p>二以上事業所勤務被保険者の基本保険料算出内訳書の確認を全事業所について調査しましたところ、二以上事業所勤務被保険者がいない事業所にもかかわらず、二以上事業所勤務被保険者の保険料登録があることが判明しました。</p>	<p>二以上事業所勤務被保険者にかかる保険料について、平成13年10月に二以上喪失の手続きがあったため、二以上勤務者台帳は喪失者として引抜が行われましたが、保険料登録処理を行っていなかったため、現在まで登録が残っていたものと思われます。</p> <p>これまで、二以上事業所勤務被保険者についての算定基礎届処理後のチェックは、二以上勤務者台帳(整理票)をベースとし、台帳で管理されている事業所のみ、保険料が一致することを確認していました。今日まで判明しなかった原因は、全事業所を対象として算出内訳書に二以上事業所として保険料登録がされている事業所を抽出し、二以上勤務台帳と毎年突合が行われていなかったためです。</p>	2事業所	過徴収	16,566,984	<p>担当者がA事業所を訪問し、お詫びのうえ、経過説明を行いました。「納得いくことではないが、次回の保険料に充当する」との了承を得ました。個人別の保険料内訳書を作成(閲覧)できるシステムを構築すること等の強い要望をしかるべき部署へ行うことを要請されましたので、お客様の声として報告することとしました。</p> <p>担当者がB事業所に訪問し、お詫びのうえ、説明しました。今回の差額については、保険料へ充当する方法で調整してほしいとのことでした。所定の手続きを進めることで、了承を得ました。</p>	<p>マニュアルを遵守し、適切な対応をしていくことの周知・徹底を行いました。</p>	内部
46	保険料還付金及び脱退手当金の二重支払いについて	確認・決定誤り	京都	事務センター	2010年7月9日	2010年11月9日	<p>脱退手当金を請求されていたお客様から、指定口座に脱退手当金が2回振り込まれているとお申出がありました。</p> <p>確認しましたところ、保険料還付金等請求書入力表の同一データを誤って2回登録していたため、二重支払いとなっていたことが判明しました。</p>	<p>調査しましたところ、保険料還付の二重支払いが8件、脱退手当金の二重支払いが3件ありました。</p> <p>同一データの保険料還付金等請求書入力表を誤って2回登録していたため、二重支払いされる結果となったものです。</p>	8事業所3名	誤還付	572,420	<p>担当者が8事業所及び3名のお客様に電話し、お詫びのうえ、説明しました。返納していただくことで了承を得ました。</p> <p>8事業所及び3名のお客様に返納金納入告知書を送付し、保険料還付金及び脱退手当金の返納をお願いしました。</p>	<p>受付処理簿等に支払データの登録日等の記載を確実にを行うとともに、データを登録する際には複数の職員が確認して行います。</p> <p>また、支払データを登録をした日時等がわかるデータを受付処理簿等に添付することにより、二重入力の防止を図ります。</p>	外部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生日	判明日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明原因
47	社会保険料口座振替緊急停止連絡漏れについて	確認・決定誤り	東京	葛飾	2010年11月24日	2010年11月30日	<p>事業所の担当者様より、「平成22年10月分社会保険料の分割の申し入れをし、納付書を受け取ったにもかかわらず、口座から保険料が引落しされている」との連絡がありました。</p> <p>確認しましたところ、金融機関あてに口座振替の緊急停止の連絡が漏れていたことが判明しました。</p>	<p>事業所の担当者様が来所され、平成22年10月分社会保険料の分割の申し入れを受け、2分割の納付書を手渡しする際、本来であれば、担当職員が事業所記録を確認のうえ、口座振替の有無などの状況を把握した後、必要に応じ口座振替を停止すべきかどうかの説明をするところ、その説明がなく、金融機関への口座振替緊急停止依頼の連絡も怠ったため、納付期限に口座振替納付されてしまいました。</p>	1事業所	0	<p>事業所の担当者様が来所されましたので、今回の事象を説明しました。</p> <p>担当課長が架電し、改めて訪問により今回の件に関しての経過説明とお詫びを申し上げたい旨をお伝えした際に、返金及び返金が可能でないのならば瑕疵について認めた内容の文書を出すよう求められました。</p> <p>該当金融機関に問い合わせしましたところ、既に振替済として処理されているため、取消は不可能であることを確認しました。</p> <p>副所長、担当課長が事業所に訪問し、文書を手渡し、お詫びしました。また、事業主様から今後は保険料を納付しないとの発言がありました。</p> <p>当所としましては、納付方法の変更であれば対応が可能であることと、仮に納付書による保険料納付がされても納付期限を越えると督促状を送付することがありますという説明をしたうえで、11月分保険料以後の納付方法についてお返事をいただきたい旨をお伝えして、ご理解いただきました。</p> <p>お返事がないため、お詫びと11月分保険料以後における口座振替の意思確認(口座振替を辞退し納付書による保険料納付に変更するかどうか)及び特段拒否の意思表示がなければ当該事案を公表する旨の文書を、12月28日回答期限として送付しました。</p> <p>11月分保険料が、口座振替により収納済となったことを確認しました。</p>	<p>課内会議において当該事象の説明をし、今後事業所から同様のお申出があった際、必ず窓口装置で記録を確認し、事業所から具体的な状況を聴取し、丁寧に制度説明をしたうえで納付書を事業所あてに発行する対応を行うこととしました。</p> <p>収納担当者が必要に応じ、金融機関あてに口座振替の緊急停止の依頼を行うなどの適切な処理を行うこととし、お申出のあった案件についてリストアップし、逐次処理漏れのない様、チェック体制を築くことを徹底するように申し合わせました。</p>	外部	
48	厚生年金保険料等の重複還付について	確認・決定誤り	埼玉	越谷	2010年10月25日	2010年11月15日	<p>事業所より、「保険料還付金が2回支払われている」とのお問合せをいただき、支払状況を確認しましたところ、厚生年金保険料等還付金の重複支払が判明しました。</p>	<p>当該事業所より還付請求書を受領し、機構本部に報告しました。</p> <p>その後、機構本部から金融機関の統廃合による支店コード相違のエラー報告がされたため、厚生年金徴収課担当が金融機関コードを訂正し、機構本部に報告し、還付金は振込となりました。</p> <p>通常、エラーとなったデータを厚生年金徴収課及び国民年金課の双方で、訂正すべき内容確認を行った後、国民年金課で取りまとめ訂正後データの報告を行うとともに、重複支払を防止するために作成していた報告済一覧表に、報告の都度データ登録を行い管理していましたが、機構本部への報告の際に、報告済一覧表への登録が漏れていたこと、さらには、厚生年金徴収課担当に確認を取らずに報告漏れと判断し、国民年金課担当が再度同一ファイルを機構本部に報告してしまったことが、重複還付となった原因です。</p>	1事業所	誤還付	33,679	<p>事業所に経過を説明し、お詫びしました。誤還付となった金額の返納方法を説明し、了承を得ました。</p> <p>厚生年金徴収課長が当該事業所に返納金納付書を持参し、改めてお詫びのうえ、返納をお願いしました。返納金について納付いただくことで了承を得ました。</p> <p>返納金の納付を確認しました。</p>	<p>当該事象判明後、課内会議において当該事象を説明し、今後、還付金請求書集計データの機構本部あての報告については、厚生年金徴収課の担当とし、報告に際しては複数チェックを徹底するよう指示しました。</p>	外部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生日月	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額(単位:円)	対応	対策	判明原因
49	二以上事業所勤務被保険者に係る保険料調整誤りについて	確認・決定誤り	愛媛	宇和島	2010年12月20日	2010年12月27日	担当者が納入告知額一覧表を確認していましたが、選択事業所であるA事業所の告知額が通常より増加していることに気づき、調査したところ、二以上事業所勤務被保険者に係る保険料額の調整誤りが判明しました。	非選択事業所であるB事業所より提出された資格喪失届(二以上勤務不該当届)を処理しました。 本来であれば厚生年金徴収課において保険料計算日の前日までに処理すべき、二以上事業所勤務被保険者保険料登録票の入力処理ができていなかったため、A事業所、B事業所ともに誤った納入告知書を送付したものです。	2事業所		0	担当者がB事業所に電話にてお詫びするとともに、今回の事象について説明しました。なお、事業所所在地が遠方のため、事業主様の了承を得たうえで、お詫びの手紙と調定取消通知書を送付することとし、あわせて誤った納入告知書の返却を依頼しました。 担当課長及び担当者がA事業所を訪問し、お詫びのうえ、今回の事象について説明し、了承を得ましたので、正しい納入告知書との差替を行いました。 B事業所から誤った納入告知書の返送がありました。	課内会議において、当該事象を説明し、二以上事業所勤務被保険者に係る処理方法について再度周知するとともに、今後は保険料計算日の前々日までに適用調査課より回付された、二以上事業所勤務被保険者保険料登録票の未処理分の保管庫に入力漏れがないか確認をし、保険料計算日以降に、二以上勤務に係る諸届及び二以上事業所勤務被保険者台帳とオンライン画面での突合確認を納入告知書を送付する前々日までにすることとしました。	内部
50	二以上事業所勤務被保険者の保険料誤請求について	確認・決定誤り	埼玉	越谷	2005年10月6日	2010年12月8日	ブロック本部からの指示・依頼に基づき、基本保険料算出内訳書の二以上事業所勤務被保険者欄と二以上事業所勤務被保険者管理台帳を突合したところ、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、誤って請求が行われていることが判明しました。	二以上事業所勤務被保険者であった方が、平成17年9月付で二以上事業所勤務被保険者に該当しなくなったことから、二以上事業所勤務被保険者保険料登録票の入力処理を行いました。その後当該被保険者の方が、平成17年11月付で資格喪失したにもかかわらず、減額の入力処理が漏れてしまったことが当初の原因です。 倉庫に保管されている過去の基本保険料算出内訳書を確認したところ、平成18年以降の算出内訳書にも当該被保険者の方に係る保険料額が二以上事業所勤務被保険者欄に印字されており、算出内訳書出力後の確認が行われなかったことにより、現在まで誤りを発見できませんでした。	1事業所	過徴収	1,578,704	厚生年金徴収課長が事業所の担当者様に経過説明とお詫びを行い、平成22年12月分保険料で調整させていただくことを説明し、了承を得ました。	当該事象判明後、課内会議において当該事象を説明し、二以上事業所勤務被保険者の事務処理チェックシートに基づいた確認を徹底するよう指示しました。	内部
51	二以上事業所勤務被保険者保険料登録票の作成誤りについて	確認・決定誤り	愛媛	新居浜	2011年1月18日	2011年1月21日	事業所から、「送付された二以上事業所勤務被保険者標準賞与額決定通知書による保険料額と、事業所で試算した額が相違している」との電話連絡がありました。 確認したところ、二以上事業所勤務被保険者に係る賞与保険料登録票の作成時に、厚生年金保険料について、基金加入事業所の免除率を適用し算定すべきところを、免除率を適用しない算定を行っていたことが判明しました。	二以上事業所勤務被保険者賞与保険料登録票を作成する際、当該事業所は本来、基金加入事業所としての免除率を適用し、算定すべきところ、誤って一般厚生年金保険料率で算定していたものです。 また、保険料登録処理票は、入力処理前と入力処理後において審査決裁を受けていますが、いずれの決裁時においても誤りを発見することが出来ませんでした。	2事業所2名		0	厚生年金徴収課長及び担当職員が、事業所を訪問し、事務担当者様にお詫びするとともに、今回の事象について経過説明し、了承いただいたうえで被保険者標準賞与額等決定通知書の差替を行いました。(二以上事業所が系列会社であり、事務担当者様が一括して事務を行っていたため、2事業所分の通知書をそれぞれ差替しました)	担当課内で緊急ミーティングを行い、厚生年金徴収課長が今回の事象を説明し、類似事象の再点検と、改めて決裁審査事務の徹底と再発防止について周知しました。	外部
52	二以上事業所勤務被保険者保険料のうち介護保険料徴収誤りについて	確認・決定誤り	山口	宇部	2010年11月	2011年1月27日	社会保険労務士より、「担当している事業所について保険料額が合わない」とのお問合せがありました。 確認したところ、二以上事業所勤務被保険者の方で、65歳到達のため平成22年10月分より介護保険料第2号被保険者非該当であったにもかかわらず、平成22年10月分以降の保険料について、主たる事業所、従たる事業所に対し、按分した介護保険料を徴収していたことが判明しました。	二以上被保険者の保険料については、手作業にて管理しているため、毎月、介護保険該当・非該当の確認を目視にてすべきところ、平成22年10月分及び11月分の確認作業を漏らしていたことが原因です。 また、全件について確認したところ、1名の方について、主たる事業所、従たる事業所に対し、40歳到達のため平成22年11月分より介護保険料第2号被保険者該当であったにもかかわらず、按分した介護保険料を徴収していないことが判明しました。	4事業所2名	その他	71,250	担当者が社会保険労務士及び事業主様へ電話し、今回の事象を説明し、お詫びのうえ、平成23年1月分保険料にて過不足額を調整させていただくことで、了承を得ました。	二以上事業所勤務被保険者名簿について、毎月確認漏れがないよう、改めて相互チェックすることで、再発防止を徹底しました。	外部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生日月	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明原因
53	社会保険料口座振替不能納付書の未送付について	未処理・処理遅延	広島	事務センター	2010年10月13日	2010年10月27日	<p>事業主様より年金事務所に、「平成22年8月分の保険料納付書が届いていない」との電話照会がありました。</p> <p>年金事務所保管の納入告知書(再作成)入力結果一覧表を確認しましたが、一覧表に見当たらないため、納付書が未送付であることが判明しました。</p>	<p>金融機関より返送された口座振替不能納付書を、事務センターにおいて処理をして、納付書の再作成を行い、発送しましたが、当該事業所の納付書が未作成になっていることに気付かず、同日、入力結果一覧表を年金事務所へ回送しました。また、正常終了したとして返送された口座振替不能納付書は、シュレッダーで処分しました。</p> <p>納入告知書(再作成)入力結果一覧表と振替不能納付書の突合及び発行枚数の確認を怠っていたものです。</p>	1事業所	未徴収	800	<p>担当者が事業所へお伺いし、お詫びのうえ、経過説明し、平成22年8月分社会保険料を小切手で領収しました。督促指定期限を経過しているため延滞金納付書が後日送付される旨を説明しましたが、「事業所としては今月初めに口座振替できなかった保険料の納付方法を問合わせ、10日頃納付書が送付されるのでそれで納付するよう説明を受けたのに、納付書の送付がなかったため納付できなかったことによるものであり、事業所としては責任がないので延滞金の納付は拒否する」との回答がありました。督促状は発送済です。</p> <p>口座振替の不能により納付書の発行依頼に対して、納付書の未送付は当事務センターでの事務処理誤りですが、以後の督促状の発送は適正に行っていることから、訪問時にお伝えした延滞金の納付を引続き求めていくこととしました。</p>	<p>担当者に、金融機関から返送された口座振替不能納付書と再作成納付書枚数等の突合確認を行い、再作成処理結果リストとも突合を必ず行うことの徹底を図りました。</p> <p>また、納入告知書(再作成)入力結果一覧表(2部作成)と口座振替不能納付書は事務センターで2ヵ月間保管するとともに、1部を年金事務所へ送付することとしました。</p>	外部
54	差押解除未処理にかかる延滞金の調査決定誤りについて	未処理・処理遅延	埼玉	秩父	2000年10月25日 -2004年1月26日	2010年10月20日	<p>監査において、差押中となっているA事業所を再確認・調査しました。</p> <p>現存する平成8年度以降の滞納処分票、差押整理簿及び差押調書を確認・調査したところ、平成11年2月分～平成13年5月分社会保険料に対して差押解除入力処理がされておらず、誤った免除期間となっていたため、過少に延滞金の調査決定されていることが判明しました。</p>	<p>平成9年7月以降に当該事業所の売掛金差押を執行していましたが、当初は差押受入を理由に差押処理票にて解除処理がされていきました。しかし、現存する差押整理簿で確認できる平成12年10月付の差押調書以降は取立を理由とした差押解除年月日が記載されているにもかかわらず、差押処理票による差押解除処理が行われていなかったことによるものです。</p>	1事業所	未徴収	2,002,300	<p>担当者よりA事業所に電話し、お詫びのうえ、説明しました。</p> <p>A事業所の事業主様が来所され、再度お詫びのうえ、不足の延滞金額を提示し、債務確認を得ました。</p> <p>A事業所の事業主様が来所され、不足の延滞金納付書を担当者より手渡ししました。</p>	<p>平成20年2月以降より、差押処理票の二重チェック及びシステム運用管理者によるチェックを行っています。</p>	内部
55	賞与支払届における時効起算日誤りによる保険料未告知について	未処理・処理遅延	埼玉	春日部	2009年8月14日	2010年12月14日	<p>適用事業所である事業所の担当者より、平成21年8月に提出した平成19年7月賞与支給分についての保険料取扱についてお問合せがありました。</p> <p>確認しましたところ、平成21年8月12日に受付しており、平成21年8月31日以前に受付したものは納入告知することが可能であったことが判明しました。</p>	<p>当時の届書を確認しますと、当該賞与支払届はFDで提出(平成21年8月12日受付)されており、未提出分として平成19年7月支給分と平成20年12月支給分が処理されていました。平成19年7月支給分については、2年以上遡及リストが届書に添付されており、徴収課との合議がなされている形跡がありませんでした。</p> <p>本来、平成19年7月支給分の賞与支払届を処理した際に、適用担当課から2年以上遡及リストを徴収課へ回付し、徴収課は、リストに基づき手作業で、随時調定する保険料を確定し、事業所あて納入告知すべきところ、当所担当職員の時効起算日の誤りから徴収課への回付も実施されておらず、時効期限内に納入告知がされていなかったものです。</p>	1事業所 46名	未徴収	1,936,460	<p>徴収課長が電話で事業所の担当者様に、本来平成21年8月中に平成19年7月賞与支払分の保険料については納入告知して納めていただくべきものでしたが、当所の対応に誤りがあり、平成21年8月31日で時効が完成しており、保険料の納付はできない旨口頭で説明し、お詫びしました。</p> <p>また、合わせて、今回の46名の方の将来の年金給付については影響が出ない旨も口頭で説明し、了承を得ました。</p>	<p>厚生年金適用調査課、厚生年金徴収課課内会議において、2年以上遡及リストの速やかで確実な回付及び時効の起算日認識の徹底を図りました。</p>	外部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明原因
56	二以上事業所勤務被保険者保険料の請求誤りについて	入力誤り	埼玉	越谷	2008年10月7日	2010年12月8日	ブロック本部からの指示・依頼に基づき、基本保険料算出内訳書の二以上事業所勤務被保険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、健康保険料が少なく登録されていることが判明しました。	担当者が料率改定に伴う二以上事業所勤務被保険者保険料登録票の入力作業を行いました。増減額を計算し、入力する際に、減額分を誤って入力してしまったためです。また、その後の決裁においても誤入力を見逃してしまったものです。	1事業所	未徴収	72	厚生年金徴収課長が電話にて事業所の担当者様に経過説明とお詫びを行い、平成22年12月分保険料で調整させていただくことを説明し、了承を得ました。	当該事象判明後、課内会議において当該事象を説明し、二重チェックの徹底を指示しました。	内部
57	保険料納付書の誤送付について	誤送付・誤送信	埼玉	浦和	2011年1月11日 -2011年1月12日	2011年1月19日	A事業所より、「事業所名は同じだが、別会社の保険料納付書が送付されてきた」との連絡がありました。確認しましたところ、保険料納付書を誤って送付していたことが判明しました。	事業所整理記号・事業所番号・事業所名称すべての照合を行えば、A事業所ではなくB事業所であることが確認できましたが、担当者は事業所名称のみで照合したため、同じ名称の事業所が別にあることに気がませんでした。確認作業及び送付用封筒作成作業を1人で行っていたため、複数チェックがされていませんでした。また、送付用封筒に本来表示すべき事業所整理記号を表示していなかったため、事務センターでも気がませんでした。	2事業所		0	担当者がA事業所に電話し、お詫びのうえ、誤送付した納付書を返送用封筒での返送をお願いし、了承を得ました。担当者がB事業所に電話し、今回の事象の説明とお詫びのうえ、納付書を送付することで了承を得ました。B事業所に納付書を送付しました。	朝礼で事象の説明を行い、引抜対象事業所の確認作業は、事業所整理記号・事業所番号・事業所名称の照合により行い、別送用封筒にも事業所整理記号を表示することを徹底しました。また、作業については複数人で行うこととしました。	外部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額(単位:円)	対応	対策	判明原因
58	国民年金資格の誤喪失(死亡)について	確認・決定誤り	香川	事務センター	2010年8月10日	2010年9月8日	A様から提出された国民年金保険料還付請求書の内容審査をしていた際に、被保険者様の死亡喪失による保険料還付であるにもかかわらず、当該請求書の請求者及び口座名義人がA様であることに疑義が生じ、市役所に確認しましたところ、A様は生存しており、別人(B様)と誤って被保険者死亡届を提出していることが判明しました。	市役所において、B様の死亡による、国民年金異動届を受領しました。 市役所では、被保険者死亡届を起票する際、死亡者の生年月日のみで確認を行っており、当時、同一生年月日で国民年金に任意加入している被保険者様がA様一人であったことから、住所・氏名等の確認を行わず、誤ってA様の被保険者死亡届の作成を行いました。 市役所から提出された被保険者死亡届に基づき、入力処理を行ったことによるものです。	1名			年金事務所担当者がA様に電話し、今回の事象を説明してお詫びをしました。保険料の取扱について、機構本部に協議をすることとしました。 機構本部からの回答により、担当者がお客様宅を訪問し、再度お詫びのうえ、経過説明を行い、保険料を早割(付加保険料含む)の金額で現金領収し、了承を得ました。	市役所国民年金担当課に当該事象の報告をするとともに、再発防止について申し入れしました。	内部
59	国民年金任意加入期間の計算誤りについて	確認・決定誤り	宮城	仙台東	2001年9月19日	2010年10月15日	お客様が年金の裁定請求の手続きに他年金事務所に来所された際に、相談窓口において年金見込額を試算しようとしたところ、エラーのため試算できなかったことから、当所受付の任意加入申出書により資格期間を確認しましたところ、合算対象期間に算入できない1年未満の厚生年金期間(10ヵ月)を算入し、誤った任意加入期間の計算をしていたことが判明しました。	平成13年9月に処理した国民年金任意加入申出書の合算対象期間の計算において、昭和36年3月以前の厚生年金期間(10ヵ月)については、合算対象期間とならないところを誤って算入し、平成22年8月分までの保険料納付で受給資格を満たすとしてしまったものです。	1名	未徴収	未確定	担当課長より直接対応した他年金事務所お客様相談室長に電話し、お客様との対応状況について聞き取り、お客様は、文書での連絡を望まれていることから、他年金事務所から裁定請求の案内に係るお詫びにあわせ、当所から任意加入計算誤りのお詫びと今後の保険料納付について、文書でご連絡することとし、お客様あてに送付しました。 他年金事務所お客様相談室長と当所国民年金課長がお客様宅を訪問し、あらためてお詫びし、今後の受給権確保に向けて説明を行いました。お客様より、受給権が確保できる平成23年4月まで国民年金保険料を引き続き納付することをご理解をいただきました。 国民年金任意加入資格喪失記録を訂正し、平成22年9月から平成23年3月の納付書を作成し、お客様あてに送付しました。また、平成23年4月分の保険料額については未確定のため、決定され次第、納付書を送付することです承を得ました。	課員に今回の事象を周知するとともに、合算対象期間について改めて確認を行いました。必ず2名の職員が任意加入審査内容の確認を行う体制としました。	外部
60	65歳以上国民年金任意加入者の喪失予定年月日の誤りについて	確認・決定誤り	群馬	太田	2007年8月22日	2010年10月21日	65歳以上国民年金任意加入者の喪失予定年月日について自主点検しましたところ、厚生年金の同月得喪(同月内における加入及び脱退)の期間を納付済期間に算入していたため、喪失予定年月日に誤りが発生していることが判明しました。	昭和53年2月分について、昭和53年2月11日厚生年金取得、同月25日喪失、同日国民年金取得、全額免除該当であり、厚生年金の同月得喪の期間は納付済期間に算入できないところ、納付済期間に算入してしまったため、喪失予定年月日を平成25年5月とすべきところ、平成25年4月としてしまいました。	1名			担当者がご本人様に電話しお詫びしました。ご来所を希望されました。 担当者が窓口にて、来所されたご本人様に再度お詫びのうえ、経過説明し、了承を得ました。	朝礼時において、当該事象を説明し、喪失予定年月日の確認は必ず複数人によるチェックを行い、また、入力処理はお客様相談室によるチェック後に行うよう申し合わせました。	内部
61	65歳以上国民年金任意加入者の喪失予定年月日の誤りについて	確認・決定誤り	群馬	太田	2009年10月27日	2010年10月20日	65歳以上国民年金任意加入者の喪失予定年月日について自主点検しましたところ、記録補正処理をしたことにより、喪失予定年月日に誤りが発生していることが判明しました。	資格記録について補正処理を行いました。3ヵ月の納付済期間について、補正処理当日において記録管理システム上、一旦未納表記になってしまったにもかかわらず、同日その記録により喪失予定年月日を確認してしまったため、納付済期間であった3ヵ月を納付済期間に反映されず、喪失予定年月日を平成22年11月とすべきところ、平成23年2月としてしまいました。	1名			担当者がご本人様に電話し、お詫びのうえ、喪失予定年月日を訂正させていただく旨の説明を行い、了承を得ました。また、経過説明の文書を送付することとしました。 ご本人様あてに経過説明の文書を送付しました。	朝礼時において、当該事象を説明し、喪失予定年月日の確認は、必ず複数人によるチェックを行い、また、入力処理はお客様相談室によるチェック後に行うよう申し合わせました。	内部

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	65歳以上国民年金任意加入者の喪失予定年月日の誤りについて	確認・決定誤り	栃木	大田原	2008年9月30日	2010年10月15日	ブロック本部からの指示により、65歳以上の任意加入被保険者の喪失予定年月日の再確認をしましたところ、資格喪失年月日誤りが判明しました。	平成20年9月任意加入の資格取得申出書を処理する際に、任意加入予定月数55月のため、平成25年4月1日資格喪失予定年月日とするところ、誤って平成24年11月1日で処理をしたものです。	1名		0	担当者がお客様に電話し、今回の事象を説明し、お詫びし、了承を得ました。	課内会議において、当該事象を説明し、任意加入の加入期間の確認をする際には、複数で確認するように指示しました。	内部
63	65歳以上国民年金任意加入者の喪失予定年月日の誤りについて	確認・決定誤り	栃木	大田原	2009年9月30日	2010年10月15日	ブロック本部からの指示により、65歳以上の任意加入被保険者の喪失予定年月日の再確認をしましたところ、平成21年9月に厚生年金記録が統合されていたため、厚生年金加入期間が46月追加され、受給資格の300月到達が平成19年9月1日になることが判明しました。	平成18年12月の任意加入の資格取得申出書を処理する際に、お客様の過去の年金記録を確認しましたが、他に判明しなかったため、任意加入月数55月のため、平成23年7月1日資格喪失予定として処理しました。平成21年9月に厚生年金記録が統合された時点で、喪失予定日を訂正すべきところを訂正していませんでした。	1名	過徴収	567,380	担当者がお客様に何度か架電しましたが、つながりませんでしたので、文書により今回の事象の説明とお詫びをしました。 お客様が来所され、再度お詫びのうえ、今回の事象及び原因を説明し、了承を得ました。国民年金の資格喪失日を訂正することにより、国民年金保険料が還付になることを説明し、年金請求書(国民年金・厚生年金保険老齢給付)を受理しました。	課内会議において、当該事象を説明し、60歳以上の被保険者様の厚生年金記録の統合時には、特に注意するように指示しました。	内部
64	国民年金特例任意加入の合算対象期間誤りによる誤加入について	確認・決定誤り	埼玉	浦和	2003年3月12日	2010年12月7日	お客様が年金相談センターに来所され、年金請求された際、国民年金特例任意加入の合算対象期間誤りによる誤加入が判明しました。	任意加入をお申出された際、本来受給権を確保していましたが、合算対象期間(配偶者様が厚生年金の老齢給付の受給資格を満たしていたため、強制被保険者とならなかった期間)を見落としていました。 このため、受給権がなく、特例任意加入までしないと受給権が確保できない旨の誤った説明を行い、特例高齢任意加入をさせてしまったことによるものです。	1名	過徴収	799,080	担当者がお客様宅を訪問し、お詫びをするとともに、特例高齢任意加入分の還付について説明を行い、了承を得ました。	朝礼で複数チェックを徹底するように指示しました。	外部
65	合算対象期間誤認による国民年金任意加入期間訂正誤りについて	確認・決定誤り	福島	白河	2010年8月11日	2010年12月13日	老齢基礎年金受給者の方に、昭和36年以前の厚生年金期間が10月判明したことにより再裁定の進達をしましたが、判明した期間を合算対象期間と誤認し、国民年金任意加入期間を訂正のうえ、保険料を還付していたことが、事務センターからの連絡で判明しました。	ご本人様は国民年金のみの老齢基礎年金受給者でしたが、昭和36年以前の厚生年金期間については、昭和36年以降の期間とあわせて1年に満たない場合は合算対象期間に含めないことを見落とし、合算対象期間と誤認し、国民年金の任意加入期間を訂正のうえ、保険料を還付してしまいました。	1名	誤還付	124,000	ご本人様の再裁定及び遺族年金の決定が遅くなったこととお詫びし、国民年金保険料の還付誤りについて経過を説明しました。 遺族年金は平成22年8月分から支払われること及び再裁定分は別途支払となることを説明しました。 誤って還付した国民年金保険料については、後日返納のご案内が届き、返納していただくことを説明しました。 再裁定報告書等を機構本部に、再進達しました。	お客様相談室内及び国民年金課内において、今回の事象を説明し、合算対象期間に関する勉強を行い、取扱いを再度徹底しました。	内部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生日月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明原因
66	国民年金20歳資格取得勸奨漏れについて	確認・決定誤り	青森	青森	2008年3月 2009年11月27日	2011年1月7日	市役所の国民年金担当者から、「学生で21歳になるお子様のお母様から電話で、国民年金の納付書等、お知らせが何も届いていないとのことだったので、年金事務所へ確認するよう、案内した」との電話連絡がありました。 確認しましたところ、お子様は遺族基礎年金の受給権者でしたが、18歳到達の年度末で誤って死亡失権処理されたため、国民年金20歳資格取得勸奨及び職権適用が漏れていたことが判明しました。	遺族基礎年金の受給権者であるお子様が18歳到達の年度末で共済組合からの情報により、旧社会保険業務センターにて誤って死亡失権処理され、さらに、20歳到達時に事務センターにおいて疑重複調査・確認票が出力されたにもかかわらず、過去の死亡失権処理に疑念を持たず、確認しないまま調査結果を登録したことで、基礎年金番号が死亡失権のままとなり、20歳の勸奨状が送付されず、職権適用もされなかったことによるものです。	1名	0	○お母様に、平成21年12月に20歳到達で国民年金加入、平成22年4月からは学生納付特例の申請ができるので保険料は4ヵ月分必要であると説明しましたところ、手続きは市役所で行うとのことがありました。また、お知らせが送付されなかった理由については調査し、後日お伝えすることとしました。 ○お母様から電話があり、届出勸奨しなかったことについてお詫びし、勸奨しなかった理由は共済組合からの情報の誤りと、その情報誤りに気づかなかったことを説明し、了承を得ました。 納付書発行及び年金手帳の再発行の手続きを行いました。	国民年金課内の朝礼で、20歳の適用勸奨において、疑重複についての確認を徹底するよう周知しました。	外部	
67	国民年金被保険者資格取得・種別変更届書の返戻誤りについて	確認・決定誤り	東京	目黒	2011年1月12日	2011年1月17日	お客様より電話で「国民年金資格取得・種別変更届を送付により提出した。年金事務所から返戻されたが、何故、返戻されたのか」とのお問合せがありました。 確認しましたところ、提出された届書を誤って返戻していたことが判明しました。	返戻内容を確認しましたところ、実際には、国民年金第1号被保険者該当による届出であるにもかかわらず、届書の勤務先事業主等確認欄及び医療保険者等確認欄に事業主様の証明が記載されていたため、担当者が第3号被保険者該当の届出と誤認したことから、本来であればそのまま入力処理をすべきところ、誤って届書をお客様に返戻してしまいました。	1名	0	お客様にお詫びのうえ、今回返戻に至った経過と今後の改善についてお客様に文書で回答することをお伝えし、了承を得ました。 届出書類を返戻してしまった経過及び届書の記入に関し、わかりにくい点の改善について機構本部へお客様の声としてご意見を上げさせていただいた旨を文書で回答しました。 再度、届書の送付があり、受付後に国民年金第1号被保険者の加入処理を行い、同日、被保険者記録照会回答票及び納付書をお客様あてに送付しました。	課内会議において、当該事象を説明し、今後このような誤りがないよう課員全員に指示するとともに、返戻の有無等の確認をより厳格に進めていくよう徹底しました。	外部	
68	65歳以上国民年金任意加入者の喪失予定月日誤りについて	確認・決定誤り	埼玉	浦和	2007年6月13日 2008年2月11日 2008年8月14日 2008年12月3日 2010年2月8日	2010年10月21日	ブロック本部より、65歳以上国民年金任意加入者の喪失予定年月日の点検の指示があり、自己点検しました結果、誤りが判明しました。	お客様が国民年金任意加入を申出された際に、資格喪失予定年月日を誤って計算し、決定していました。	5名	0	担当職員から5名のお客様に、お詫びの手紙と説明文書を送付し、後日電話により再度お詫びのうえ、説明し、了承を得ました。	朝礼にて事象を説明し、複数人によるチェックの徹底を指示しました。	内部	

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生日月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明原因
69	国民年金特例高齢任意加入被保険者の資格取得時の対応誤りについて	確認・決定誤り	埼玉	川越	2007年3月20日	2010年10月20日	ブロック本部の指示により、現在加入中の特例高齢任意加入被保険者の方について受給資格を再点検しましたところ、平成19年当時の資格取得申出時に担当者ならびに決裁者の確認不足により、合算対象期間の確認不足により本来対象とならない期間を含め受給資格期間を計算し、70歳まで加入しても受給資格が不足することが明らかな方を加入させていたことが判明しました。	再点検の指示により資格取得申出時の書類を確認しましたところ、取得申出時に、合算対象期間とならない昭和61年4月以前の専門学校在籍期間(3ヵ月)を合算対象期間とし、資格取得申出から70歳まで加入したとしても受給資格に16か月不足することが明らかでしたが、「不足する16ヵ月については70歳以降、親族の経営する会社で厚生年金に加入する」という条件で資格取得申出を受付した経過が判明しました。 原因は昭和61年4月以前の合算対象期間について担当者・決裁者とも認識不足であったためと思われます。	1名			ブロック本部より、70歳までに受給権を得られなくても特例高齢任意加入して差し支えない旨の回答があり、お客様に文書にて連絡しましたところ、お客様の代理人より電話があり、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、担当者がお客様の代理人に電話し、任意加入手続時の説明誤りのため、専門学校の在籍期間を合算対象期間とみなす回答があったことを説明し、後日文書を送付させていただくこと及び一件書類が当所に保管されているため、年金請求手続きの際は当所で行っていただきたい旨をお伝えし、了承を得ました。	朝礼ならびに課内ミーティング時に、合算対象期間の確認については必ず複数名で行うこと、特に学生期間については在籍した学校・時期により合算対象期間にならないものがあるため、十分注意をするよう周知しました。	内部
70	国民年金任意加入資格取得申出書の不該当処理について	未処理・処理遅延	愛知	一宮	2007年9月21日	2010年6月4日	特別監査により、使用していない機の整理をしていましたところ、過去に使用していた転勤者の私物書類から書類を発見し、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、共済組合の加入期間確認通知書を持って処理するところを、机の中にしまいこんでしまい、未処理となったものです。	1名			国民年金課長がご本人様及びご主人様と面談し、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。機構本部に協議するため、回答までに時間がかかることを説明し、了承を得ました。 機構本部から、本事象の保険料に係る徴収権は、既に時効消滅しており、保険料を徴収することができないことから、納付記録の補正のみとせざるを得ないとの回答がありました。 国民年金課長がご本人様のご主人様と面談し、補正前・補正後の写しを手渡し、内容を説明のうえ、回答までに時間を要してしまったことをお詫びし、了承を得ました。	転勤時の事務引継ぎについて、事務引継書の作成を徹底し、文書の所在及び現物引継リストを確実に後任者に引き継ぐことを改めて徹底しました。	内部
71	国民年金保険料免除、学生納付特例申請に係る処理遅延について	未処理・処理遅延	奈良	大和高田	2010年4月6日	2010年10月26日	市場化受託業者の戸別訪問担当者から、「平成22年度学生納付特例申請に関する勧奨を行ったところ、ご本人様のお母様より平成22年4月、市役所に学生納付特例申請書を提出したが、いまだに結果の通知が届いていないとの申出があった」との報告がありました。 当該学生納付特例申請書の受付簿を確認しましたが、当所での受付は確認できないことから、市役所に電話で確認しましたところ、4件の受付未進達の平成22年度学生納付特例申請書が発見されたとの連絡がありました。 さらに継続調査により、受付未進達の平成21年度免除申請書が3件を発見しました。	本来、市役所窓口で受付をした書類については、受付分を取りまとめのうえ、事務センターへ送付すべきところ、市役所の担当者の引継が的確に行われなかったために、市役所の担当者のレターケースに保管されたままとなり、処理遅延となってしまいました。 その原因は、市役所において組織改革があり、市民課が市民窓口課と保険課とに分割され、担当者の人事異動も行われたことにより、職員間の細部における引継ぎが行われなかったものと推測されます。	7名			免除、学生納付特例とも申請書を市役所より事務センター担当者へ直接進達し、至急処理を行ったうえで、市役所が当該被保険者様を全て訪問し、事情説明及びお詫びを行った後に結果通知書を交付することとしました。 事務センターに、至急の処理及び結果通知書の当所への送付の依頼を行いました。 事務センターより6名分の承認通知書が当所に到着し、市役所へ当該承認通知書を送付しました。(お申出のありましたお客様につきましては、当該事象判明前に再度申請を行い、承認処理が行われており、承認通知書発送済のため、改めての承認通知書の発行はありません) 市役所の担当者が該当者全員の方のご自宅を訪問し、お詫びのうえ、説明し、承認通知書の交付を行いましたとの報告を受けました。	○市役所より、人事異動の引継ぎ事項は、文書で取り交わし、管理書類を明確に記入すること、引継ぎ事務は新旧2人に原課の職員をもう1人加えた3人で行うこと、引継ぎ事務中に管理書類は前任者が単独で保管するのではなく、新任担当者に手渡して保管場所を指示すること及び毎月書類保管場所の整理を行い、使用していないロッカーやレターケースに重要な書類が存在していないか確認をすることを徹底するとの再発防止策の報告がありました。	内部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生日	判明日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明原因
72	国民年金にかかる年金手帳の送達による適用処理漏れについて	未処理・処理遅延	岐阜	岐阜北	2010年10月12日	2010年10月27日	お客様より、「急に納付書が届いたがどういふことか」との電話照会があり、適用勸奨状送付後の未適用者の方に対する年金手帳の送達による適用を行い、国民年金に加入となった旨を説明しましたところ、「国民年金に加入になったとのことだが、時効で納付できない期間が発生しているのは納得できない」とお申出されました。 確認しましたところ、年金手帳の送達による適用処理が遅延しているため、時効により納付できない期間が判明しました。	本来は、時効により納付できなくなる前に、適用勸奨状送付後の未適用者の方に対する年金手帳の送達による適用処理をすべきところ、平成18年12月取得の年金手帳の送達による適用を平成22年10月に処理したことにより、お客様が国民年金保険料(平成18年12月分～平成20年8月分)を納付できなくなったものです。 事務処理遅延のため、保険料の時効消滅期間を発生させてしまったことが原因です。	1名	未徴収	296,690	担当者がお客様に電話し、年金手帳の送達による適用処理が遅れたこととお詫びしました。「処理に時間がかかりすぎている。納付しようにも時効で納付できない期間が発生しているのは納得できない」とのことで、同日お客様宅に訪問し、再度お詫びのうえ、法律上、一義的にはご本人様に届出義務があること、当時勸奨状が発送されていること、消滅時効にかかった期間については納付が出来ないことを説明しました。「後日公文書により送付による回答をもらいたい」と強く求められました。 お客様にお詫びと説明の文書を送付しました。	諸規程に基づいて処理するよう周知・徹底しました。	外部
73	国民年金任意加入資格取得申出書の入力漏れについて	未処理・処理遅延	鹿児島	事務センター	2010年1月5日	2010年11月30日	国民年金保険料還付の担当者が、過誤納者整理票の回答が機構本部からされたことにより、関係書類の整理・処理を行っていましたが、関係書類の中に任意加入資格取得申出書があり、申出書の入力漏れが判明しました。	本来、機構本部へ照会中の届書について保管・保留をする場合は、事跡の登録及び関係年金事務所、被保険者様等に連絡すべきところ、機構発足に伴い業務が非常に繁忙な時期であり、登録・連絡をしなかったため並びに届書の確認不足のため、被保険者様の前納の機会が失われたものです。 その原因は、事務センター受付時に担当者が確認する際、照会の必要ありとして保管したにもかかわらず、その後、過去の照会回答により処理要領を会得した際、処理をすることをせず、そのままにしていたこと及び届書の確認不足で、早急な入力処理の必要性を見落としていたこと並びにその後の未処理調査でも、担当者が照会中保管箱には照会しているものしかないと思い込んでいたことによるものです。	1名		0	担当者がお客様宅を訪問し、お客様のご家族にお詫びのうえ、説明しました。「本人は任意加入(海外転出)の際に前納希望をしており、前納として取扱し、正常処理をしている状態に戻してもらいたい」と強く希望され、機構本部と協議することとしました。 担当者がお客様宅を訪問し、再度お詫びのうえ、機構本部から取扱が示されたことで、還付した保険料を返納金として納付していただくことにより、前納記録として納付記録を整備することを説明し、了承を得ました。 返納金の受領を確認のうえ、記録整備し、お客様のご家族に報告し、了承を得ました。	今回の事象について担当者に再度周知を行い、照会中保管箱の毎月の確認・受付整理・各部署への周知、及び事跡確認の徹底を図ることとしました。 朝礼で、当該事象を説明し、今後さらに各部署(決裁時)で点検の徹底を図っていくことを申し合わせました。	内部
74	国民年金第3号被保険者該当届の未処理について	未処理・処理遅延	東京	中央	2010年9月13日	2010年12月17日	事業所の担当者様より、国民年金第3号被保険者該当届の処理状況についての照会がありました。 確認しましたところ、未処理となっていたことが判明しました。	事業所より28件の国民年金第3号被保険者該当届の提出があり、入力処理を行った際、7件を処理した後、残りの21件については処理をしないまま、処理を終えた決裁済分の束へ混入させてしまったため、未処理のまま処理完了分として保管してしまいました。これにより、お客様に国民年金第3号被保険者該当通知書が送付されていませんでした。 原因は、受付簿に処理日の入力項目を設けていなかったため、進捗管理が行えず、未処理であることが確認できなかったこと及び入力処理を行う際に、机上の整理整頓がなされていなかったことによるものです。	1事業所 21名		0	担当職員より、事業所の担当者様へ電話にて今回の事象を説明し、お詫びをし、了承を得ました。遅延理由書を作成してほしい旨の依頼がありました。 未入力21件につきましては、当日処理を行い、国民年金第3号被保険者該当通知書を送付しました。 事業所あてに遅延理由書を送付しました。	机及び机の周りを処理済と未処理が混在するような環境にならないよう、整理整頓を指示しました。また、受付簿において、処理日の入力項目を設け、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
75	国民年金第3号被保険者届の処理遅延について	未処理・処理遅延	京都	事務センター	2010年4月9日	2011年1月14日	事業所から、「提出した従業員の国民年金第3号被保険者の処理がされていない」とのお問合せが年金事務所にありました。確認しましたところ、国民年金第3号被保険者届が未処理であることが判明しました。	事業所から健康保険被扶養者異動届と一緒に提出されたA様の国民年金第3号被保険者届について、管理厚生年金適用グループにおいて健康保険被扶養者異動届の処理を行った後に国民年金グループへ引継ぐべきところを、当該引継ぎが行われなまま処理済の健康保険被扶養者異動届と一緒に編綴したことによるものです。	1事業所1名			担当グループ長が事業所及びA様に電話にてお詫びと経過説明を行い、了承を得ました。A様に第3号被保険者資格処理後の国民年金納付記録とお詫びの文書を送付しました。	決裁時に国民年金第3号被保険者届が国民年金グループへ確実に引継ぎされるよう確認の徹底を指示しました。朝礼で担当職員に注意喚起及び再発防止策の説明を行いました。編綴時において、他の担当者により未処理届書や整理誤りがないか相互チェック後に製本等の作業を行うこととしました。	外部
76	国民年金任意加入にかかる喪失予定年月日の誤入力処理について	入力誤り	神奈川	厚木	2007年4月3日	2010年4月19日	お客様より、「あと2ヵ月納付すれば480月になるはずだが、1年分の口座振替のお知らせが来ている。いつまで保険料を納付する必要があるのか調べてほしい」とのお申出がありました。確認しましたところ、国民年金任意加入にかかる資格喪失予定年月日の登録が誤っていたことが判明しました。	市役所より国民年金被保険者異動届書を受付し、国民年金任意加入の入力処理をしました。本来であれば、国民年金任意加入にかかる喪失予定年月日を平成22年6月1日と登録しなければならなかったところ、誤って平成23年12月1日と登録してしまいました。その原因は、担当職員が国民年金納付可能月数の計算を誤ってしまったこと及び入力処理後の決裁においても誤りに気がつかなかったことによります。	1名			国民年金課長がお客様に電話にてお詫びし、説明しました。口座振替での前納による納付額での納付を希望されたため、機構本部と協議し、後日連絡することで了承を得ました。機構本部からの回答により、お客様に所長が電話連絡し、再度お詫びをするとともに、口座振替での前納による納付額での納付ができる旨をお伝えしました。お客様宅に所長と国民年金課長が訪問のうえ、保険料を現金領収し、了承を得ました。	国民年金任意加入の加入可能月数の計算方法について、課内で再度確認しました。また、窓口担当者段階で相互チェックをし、複数名による決裁をすることとしました。	外部
77	国民年金被保険者資格取得届の住所入力誤りについて	入力誤り	神奈川	高津	2008年5月21日	2010年11月12日	ご本人様が区役所に、「ねんきん定期便などの送付物が届かない」との相談をされたため、区役所から当所に照会がありました。確認しましたところ、担当者が国民年金資格取得届入力処理の際、住所を誤って入力していたことが判明しました。	区役所にて受付した、ご本人様及び配偶者様の資格取得届が当所に進達され、入力処理を行った際、2名の方ともに住所を誤って入力してしまいました。配偶者様については、年金手帳が未送達になったことにより、住所の訂正処理をしました。担当者が資格取得届入力処理の際、住所を誤って入力してしまったことが原因です。また、その後の決裁においても誤りを発見できませんでした。	1名	未徴収	86,460	担当者よりご本人様に電話でお詫びし、原因説明を行いました。「住所の処理が誤っていたために免除の手続きができなかったため、遡って免除の手続きを承認すべきである」との強い要望がありましたため、機構本部に協議することとしました。機構本部から、配偶者様には国民年金の納付状況が送付されていたことから、ご本人様が未納状況を把握する機会があったと判断し、免除申請の遡っての承認はできないとの回答がありました。担当者からご本人様に電話し、再度お詫びのうえ、機構本部からの回答をお伝えし、ご理解をいただきました。	朝の例会にて国民年金担当職員に今回の事象を伝えました。入力時のチェック及び決裁時のチェックをおろそかにせず、色分けによる入力確認を行うよう徹底を図りました。	外部
78	国民年金任意加入申出書の入力誤りについて	入力誤り	大阪	吹田	2005年11月29日	2010年12月1日	お客様が年金請求の手続きで来所された際、平成17年11月に受付した国民年金被保険者資格申出書の資格喪失予定年月日について、入力しないでおくところ、誤って平成22年10月1日として入力していることが判明しました。	平成17年11月に受付した国民年金被保険者資格申出書の入力の際に、誤って入力したものと推測されます。その結果、平成22年4月に口座振替前納で平成22年4月から9月分のみ振替され、平成22年10月分が口座振替前納できませんでした。	1名			担当者がお客様にお詫びのうえ、事象の経過を説明しました。平成22年10月分の保険料について、平成22年4月に口座振替による前納扱いでの納付を強く希望されたため、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、担当者がお客様宅に赴き、再度お詫びのうえ、差額保険料を徴収し、了承を得ました。納付記録を訂正しました。	朝礼において、必ず2人以上で確認すること及び見込額照会を必ず行い、確認を行うことを周知徹底しました。	外部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生日	判明日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額(単位:円)	対応	対策	判明原因
79	住所入力誤りについて	入力誤り	沖縄	名護	2010年11月16日	2010年12月27日	A様が来所され、「旧姓で、国民年金第1号被保険者への種別変更通知書が届いている」とのお申出がありました。 確認しましたところ、A様の旧姓と同姓・同名のB様の種別変更通知書が送られていたことが判明しました。	職権適用の際は、年金事務所から対象者一覧表を市町村へ送付し、転居・転出等による住所に変更がないかの報告を受け、変更のあった者は変更後の住所を記載した種別変更届を事務センターへ送付し、種別変更の入力と適用通知書の送付を依頼しています。 今回の事象は、市町村が、旧姓が同姓・同名のB様の住所をA様の住所と思い込み、転居者として年金事務所へ報告してしまったことによるものです。	2名		0	A様に事象の経緯について説明し、お詫びし、了承を得ました。 担当者がB様に電話し、お詫びのうえ、事象の詳細について説明を行い、了承を得ました。	朝礼時に国民年金課職員に当該事象を説明し、担当職員に対しては住所変更のある方について十分注意し、疑義が生じた場合は必ず市町村へ確認するよう指示しました。 国民年金課長が当該市役所を訪問し、担当係長へ事象の詳細を説明するとともに、今回の事象は情報提供の際、生年月日の確認を怠ったため発生したものであることから、今後は十分注意するよう担当職員への注意喚起を依頼しました。	外部
80	住所変更処理(転入処理)にかかる処理誤りについて	入力誤り	鳥取	事務センター	2010年7月27日	2010年10月27日	年金事務所に捜査関係事項照会書の提出があり、年金手帳再交付請求書に記載されている事項について、年金事務所から事務センターに申請書の写しの送付依頼がありました。 写しを確認しましたところ、住所変更処理(転入処理)に誤りのあることが判明しました。	本来、国民年金第1号被保険者の住所変更(転入)処理については、市町村から送付される報告書等により処理すべきところ、再交付申請書に記載された住所により処理してしまっただけです。 その原因は、職員の知識・認識不足によるものです。	1名		0	他事務センターに、誤りの経緯を説明し、記録補正(元住所地への復元)を依頼し、訂正済であることを確認しました。 担当者がご本人様へ、お詫びのうえ、説明し、了承を得ました。	住所変更処理、年金手帳再交付申請書の処理については、マニュアルに基づいた事務処理を徹底するよう、グループ内で研修を行い、全職員に改めてマニュアルの遵守を徹底しました。	外部
81	年金手帳の誤送付について	誤送付・誤送信	京都	事務センター	2010年11月1日	2010年11月2日	A様から、「B様の年金手帳が届いている」との連絡がありました。 確認しましたところ、B様の年金手帳の氏名変更欄にA様の氏名を誤って記載し、送付していたことが判明しました。	職員が共済組合から送付された第3号資格取得届に添付されていたB様の年金手帳に、基礎年金番号・氏名等を確認せず、A様のものとして氏名変更欄に手書き処理したためです。	1事業所2名		0	担当者がA様へ電話し、お詫びのうえ、誤送付した年金手帳の回収について当センターから送付する返信用封筒で返送していただくことで了承を得ました。 担当者がB様へ電話し、配偶者様に今回の事象を説明し、お詫びしました。再交付する年金手帳を送付することで了承を得ました。 A様から誤送付した年金手帳の送付がありました。 B様に、再交付した年金手帳、第3号該当通知書、お詫びの手紙を送付しました。	年金手帳送付時に基礎年金番号・氏名等を複数名による相互チェックすることを再確認しました。	外部
82	国民年金記録補正依頼誤りについて	記録訂正誤り	本部	記録管理部	2010年2月15日	2010年2月17日	共済過去記録整備事業において行いました被保険者記録補正依頼により、誤ってお客様の国民年金第3号被保険者記録が取消されていることが、理事長へのメールを送付されたお客様の指摘により判明しました。	共済過去記録整備事業において、共済記録統合後に被用者年金期間と国民年金期間が重複しているもの(統合した記録以外の部分も含む)については、年金事務所等に国民年金の被保険者記録補正を依頼し、記録補正が終了した後に、お客様に回答していません。ただし、その重複している記録が国民年金第3号被保険者期間であり、第3号被保険者の取得年月日の訂正を要するものは、お客様に被保険者記録照会回答票と第3号特例届の届出の勧奨を行っています。 今回の事象は第3号特例届出勤奨すべきところを誤って補正依頼票が作成され、管轄年金事務所へ送付、訂正処理が行われたため、重複期間よりも後の第3号記録が取消された状態のまま、お客様への回答が送付されたものです。	1名		0	担当者がお客様に電話し、お詫びのうえ、今回の誤入力処理を取消し、あらためて第3号特例届出のご案内を送付することで了承を得ました。 第3号特例届出のご案内とお詫びの手紙を送付しました。	委託業者には、第3号特例届出勤奨の要件について、再度周知徹底を図るよう指導しました。 記録管理部から年金事務所へ補正依頼票を送付する前に、職員が再度窓口装置により画面確認することとしました。	外部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明原因
83	国民年金保険料免除理由該当届書の処理誤りについて	確認・決定誤り	長崎	諫早	2003年5月19日	2010年9月7日	<p>事務センターから、「お客様の国民年金加入記録について、平成15年3月～平成17年11月の期間は法定免除に該当しないのではないか」との電話連絡がありました。確認しましたところ、誤って免除該当処理をしていたことが判明しました。</p>	<p>当時、お客様がお住まいのあった町の役場が保有する本件に係る免除理由該当届の控えを確認しましたところ、免除該当理由が障害年金受給者となっており、障害等級3級にもかかわらず、誤って免除該当処理をしていたことによるものです。</p> <p>提出された免除理由該当届を処理する際、障害等級の確認誤りもしくは確認漏れがあったためです。</p>	1名	未徴収	13,300	<p>担当者がお客様宅に赴き、お詫びのうえ、事情を説明しましたところ、免除該当の処理が間違っていたのであれば、そちらの責任なので何とかしてほしいとのことでした。機構本部へ協議することとしました。</p> <p>機構本部より協議について、お客様が希望する場合は、免除申請書の提出を求め、当該申請を平成15年5月、平成15年7月、平成16年7月、平成17年7月に行われたものとして取扱うこととする(平成15年3月は未納となる)旨の回答がありました。</p> <p>担当者がお客様宅に赴き、平成15年3月は未納となること、免除申請が認められた場合は、承認通知が送付されること及び認められない場合は、また連絡することを説明し、了承を得ました。</p> <p>免除申請書を受付し、事務センターへ送付しました。</p> <p>事務センターより承認通知書を発送しました。</p>	課内会議において、当該事象を説明し、年金事務所で受付ける際は複数名で確認作業を行うなどの取組を徹底するよう指示しました。	内部
84	国民年金保険料学生納付特例申請書の決定誤りについて	確認・決定誤り	千葉	千葉	2010年9月2日	2010年10月4日	<p>事務センターで、国民年金保険料学生納付特例申請書(以下、申請書)の審査をしていましたところ、学生納付特例対象校(以下、対象校)でないにもかかわらず、誤って平成18年度から平成21年度までの学生納付特例申請を承認していることが判明しました。</p>	<p>事務センターにおける審査の際、申請書に記載されている学校が対象校ではないことを確認しました。区役所の担当者に確認しましたところ、「窓口受付時、前年度も同じ学校で承認となっていたので、受理した」とのことでした。</p> <p>申請書に記載された学校が学生納付特例対象校リストで確認できない場合、本来であれば、対象校であるかどうかを政令に基づき審査すべきところ、修業年限が1年以上の在籍証明書が添付されていたため、担当者が学生納付特例申請を承認できる対象校と誤認したことが原因です。</p>	1名		0	<p>お客様に電話にて経過説明およびお詫びをしました。その際、平成22年度分については国民年金保険料免除申請書(以下、「免除等申請書」)をご提出いただくことを説明しました。また、お客様から「平成18年度から平成21年度まで同一の学校に通っており、同期間を20歳代の保険料納付猶予として取扱えないか」とのご要望を承ったため、機構本部に協議のうえ、あらためて連絡させていただくこととしました。</p> <p>機構本部からの回答を受け、お客様にあらためて免除等申請書をご提出いただくことを依頼するとともに、平成18年度から平成21年度までの免除等申請については、学生納付特例申請日に免除等申請があったものとみなして処理を行うことをお伝えし、了承を得ました。</p> <p>年金記録の訂正を行い、お客様へお詫びの手紙ならびに訂正後の年金記録を送付しました。</p>	学生納付特例申請書を受理する際には、対象校リスト・在学証明書・関連法令等を十分に確認してから、受理することを周知徹底しました。また、市役所ならびに事務センターに情報提供しました。	内部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額(単位:円)	対応	対策	判明原因
85	国民年金保険料還付誤りについて	確認・決定誤り	奈良	大和高田	2009年11月16日	2010年10月19日	お客様が来訪され、「平成22年10月支払の老齢基礎年金が振込されていない」とのお問合せがありました。 確認しましたところ、誤還付の影響で減額の再裁定が行われたことにより、全額返納調整されていたことが判明しました。	お客様は、「国民年金の任意加入被保険者が満額の老齢基礎年金の受給が可能となる月数に達した後に納付した保険料の取扱いの変更に係るお知らせの実施について」の対象者に該当し、加入可能年数は420月で、本来3ヵ月分のみのお還付を行うべきところ、誤って、平成21年11月付で還付決議(39ヵ月分)が行われました。 裁定当時の納付済期間は423月(厚生年金19月、国民年金404月)でしたが、還付により384月(厚生年金19月、国民年金365月)となり、減額の再裁定が行われ、返納により平成22年10月支払分が全額返納調整となったものです。	1名	その他	489,700	担当者がお客様に電話し、お詫びのうえ、お客様宅を訪問し、再度お詫びのうえ、説明し、了承を得ました。年金額仮計算書、年金証書添付不能届及び返納方法申出書をご提出いただき、年金の支給及び誤還付した保険料の返納が別途必要になることを説明し、了承を得ました。 正しい年金額が平成22年12月定期支払で調整されたことを確認し、お客様に支払時期をお伝えし、還付金の返還については、一括で納付していただくことで了承を得ました。	「国民年金の任意加入被保険者が満額の老齢基礎年金の受給が可能となる月数に達した後に納付した保険料の取扱いの変更に係るお知らせの実施について」の対象者を同様事例がないかを全件チェックしましたところ、同様の案件は、ありませんでした。今後、同様のケースが発生した場合、年金額の試算を行い、満額になっていること等の再確認を行うこととしました。	外部
86	国民年金保険料学生納付特例の誤承認について	確認・決定誤り	群馬	事務センター	2010年7月2日	2010年11月10日	○年金事務所の担当者から、「市役所にて、学生納付特例の申請をしてあるのに、保険料未納の催告状が届いた」とのお申立てが、お客様よりありました」との連絡がありました。 確認しましたところ、学生納付特例の誤承認が判明しました。	○本来、市役所がお客様からの学生納付特例の申請書を受付した時に、内容点検で基礎年金番号を確認及び訂正等のうえ、事務センターへ報告すべきところ、別人の基礎年金番号が記載された申請書のまま事務センターへ報告したため、申請をしていない別人へ承認通知書を送付してしまいました。	2名		0	○担当者がお客様へ電話し、お詫びのうえ、経過説明し、承認通知書を送付することで了承を得ましたので、お客様あてに通知書を送付しました。 ○担当者が誤承認者(別人の方)に対して、電話連絡を数回しましたが、応答がないため、連絡を依頼する旨の文書を送付しました。 ○誤承認者(別人の方)から連絡がないため、お詫びの手紙及び学生納付特例申請承認の取消通知を発送しました。また、誤決定の承認通知の返却を依頼しました。引き続き、連絡等を取り、対応していくこととしました。	○入力結果一覧表には氏名の出力がないことから、今後は入力結果一覧表と承認等通知書発行一覧表のチェックをするよう、徹底しました。	外部
87	国民年金保険料免除・猶予申請に係る決定の誤りについて	確認・決定誤り	高知	事務センター	2010年11月12日	2010年11月16日	お客様から年金事務所に電話連絡があり、平成22年度国民年金保険料免除・猶予申請にかかる決定通知書(4分の3免除承認)と納付書について照会がありました。 確認しましたところ、免除の終期を誤って決定していることが判明しました。	事前審査の時点では、お客様の指定どおりの免除期間(平成22年7月～平成23年6月)になっていましたが、帳票への転記を平成22年7月～平成22年7月としたため、免除終期が平成22年7月となった決定通知書が送付されました。その原因は、帳票転記の際、確認が不十分であったためです。	1名		0	年金事務所の担当者よりお客様に電話し、お詫びのうえ、至急決定通知書の差替分を送付することを約束し、了承を得ました。 事務センターより、お客様に決定通知書の差替分を送付しました。	委託業者に帳票転記後のチェックの徹底を指示しました。 また、免除担当者の事後チェックを徹底するよう指示しました。	外部
88	国民年金保険料免除審査処理票の誤処理について	確認・決定誤り	秋田	事務センター	2010年9月1日	2010年11月26日	年金事務所にお客様より、「国民年金保険料の口座振替の手続きをしたが、口座から引落しされていないため確認してほしい」との電話がありました。 確認しましたところ、口座振替の手続きは正しく処理されていましたが、平成22年度(継続審査用)国民年金保険料免除審査処理票で全額免除が承認されていたため、保険料が口座振替されていないことが判明しました。	平成22年6月、平成21年度分免除申請について全額免除(継続申請を希望する意向あり)承認を行い、引続き平成22年度分の免除申請の継続審査を行っていました。平成22年8月、お客様が年金事務所に来所された際に、国民年金免除取消申請書を提出され、事務センターで継続申請意向取消の入力処理を行いました。ところが、当該取消を確認しないまま、平成22年9月1日、継続申請に基づく平成22年度分の全額免除の決定を行っていました。 継続審査の事務処理中に「継続申請申出者」表示の確認をすべきところを、確認を怠ったことにより、本来全額免除承認(期間延長承認)すべきでない方に対して、全額免除承認(期間延長承認)処分を行ってしまい、結果として口座振替されない状態となってしまいました。	1名		0	平成22年12月分保険料より、口座振替が開始されるよう手続きを行いました。 担当者がお客様と面談のうえ、お詫びし、今後の説明を行いました。口座振替されなかった保険料については割引後の保険料で納付したいとお申出があったため、機構本部に協議を行うこととしました。 機構本部からの回答により、お客様に連絡し、割引後の保険料を納付していただき、了承を得ました。 正しく登録されたお客様の保険料納付記録を送付しました。	継続審査の際、継続申請申出者表示の有無について確認するよう再徹底しました。 継続意向取消処理は、継続審査担当者以外には行わないこととし、免除取消申請書についても、必ず継続審査担当者が内容確認することとしました。 グループ内のミーティングにおいて当該事象の説明をし、適切な事務処理及び決裁時のチェックを徹底するよう行いました。	外部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生日	判明日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明原因
89	国民年金保険料免除・猶予申請に係る決定の誤りについて	確認・決定誤り	高知	事務センター	2010年11月1日 ~2010年11月15日	2010年12月1日 ~2010年12月2日	以前の事務処理誤り発生後の対応について、ブロック本部からの指示により平成22年11月中旬に処理をした免除申請届について、全件再確認調査を実施したところ、国民年金保険料免除・猶予申請に係る決定の誤りが9件判明しました。	平成22年11月中旬に処理をした免除申請届を再確認しましたところ、審査決定誤りが7件、転記ミスが2件ありました。事前・事後審査の際に、確認が不十分であったためです。	9名		0	担当者がお客様へ電話し、お詫びのうえ、説明し、文書にて誤決定の通知の返戻を依頼し、正しい決定通知書を送付しました。	今後誤りを発生させないため、事務処理全般の見直しを行い、確認回数を増やして対応することにしました。	内部
90	国民年金付加保険料納付書の発行誤りについて	確認・決定誤り	神奈川	相模原	2010年10月29日	2010年11月17日	お客様が来所され、「付加保険料込みの金額ではなく定額保険料のみの納付書であった」とのお申出がありました。確認しましたところ、定額保険料のみの納付書を作成して、お渡ししていたことが判明しました。	本来であれば、付加年金保険料込みの国民年金保険料納付書を発行すべきところ、定額保険料のみの国民年金保険料納付書を発行してしまいました。その原因は、窓口担当職員が付加保険料納付中であることの確認を怠ったことにより発生した事象です。	1名		0	お客様に窓口にて手渡した納付書に誤りがあったこと伝えるとともに、お詫びをしました。納付できなかった付加保険料について機構本部と協議することです承を得ました。機構本部からの回答により、担当課長がお客様へ電話にて、再度お詫びするとともに、付加年金保険料の納付が可能な旨をお伝えし、後日、お客様が来所され、付加年金保険料を現金領収しました。	課内の職員全員に対して、今回の事象を周知するとともに、国民年金保険料納付書の発行の際には、必ず複数名にて確認することを、再度徹底しました。	外部
91	国民年金記録の補正入力誤りについて	確認・決定誤り	神奈川	藤沢	2010年11月26日	2010年12月10日	お客様相談室において、再裁定の処理をしていましたところ、国民年金記録の補正入力が誤っていることが判明しました。	お客様より提出された、年金加入記録回答票に基づき調査し、厚生年金記録が判明し、判明した厚生年金記録と国民年金記録の一部が重複していたため、国民年金記録を補正し、重複していた分の国民年金保険料を還付する処理を同時に行いました。本来であれば、国民年金記録において昭和56年10月喪失及び昭和57年10月取得の記録を追加する入力をすべきところ、誤って昭和59年2月喪失の記録を昭和56年10月喪失の記録に訂正する入力をしてしまいました。その原因は、国民年金記録補正を入力した担当者が当該記録については訂正処理のみを行うと誤認していたため発生した事象です。なお、還付通知書受付後、事務処理に入る前に誤りが判明したため、お客様への還付は行われていません。	1名		0	担当者がお客様宅に電話し、ご家族の方にお詫びし、経過を説明したところ、正しい還付通知書を送付することです承を得ました。	補正入力前と補正入力後の年金記録を、入力処理票に必ず添付したうえで、入力処理結果及び補正内容をチェックするよう徹底しました。臨時役員会議をし、お客様相談室長・各課長へ今回の事象を説明し、注意喚起を行いました。	内部
92	国民年金保険料納付書の未送達について	確認・決定誤り	和歌山	事務センター	2010年11月1日	2011年1月17日	ご本人様のお父様より、「国民年金保険料納付書が届かない」と年金事務所に電話がありました。確認しましたところ、国民年金保険料納付書の作成がされていないことが判明しました。	委託業者において、帳票作成の際、本来記入する必要がない納付書抑止の欄に記入してしまい、納付書が作成されませんでした。また、委託業者における処理結果点検の際も、転記誤りに気づかなかったことによりです。	1名		0	年金事務所で納付書を作成送付し、その後、事務センター担当者がご本人様のお父様に電話し、お詫びのうえ、説明しました。「委託業者より納付督促の電話が来た。納付書がきちんと送付されていたのであればきちんと納付しているのに、督促の電話がかかってくるのは納得がいかない。一度日を変えて、再度話をしたい」とのお申出がありましたので、後日、担当者がご本人様のお父様と面談し、状況説明を行い、了承を得ました。	委託業者に運用マニュアルの徹底及び確実なチェックを実施するよう改善を強く要請するとともに、職員による届書委託前審査において、納付書作成抑止を要するものについては届書にその旨を朱書きし、明確な表示となるよう改めました。	外部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生日	判明日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明原因
93	コンビニエンスストアで収納された国民年金保険料の確報データ誤送信について	確認・決定誤り	本部	国民年金部	2010年4月28日	2010年5月27日	事務センターより、「A様については平成22年4月～平成23年3月分の国民年金保険料が平成22年4月28日に収納されていることが窓口装置画面で確認でき、領収済通知書過誤納発生者一覧表には、同日に同期間の保険料の収納があり、過誤納者としてあがってきているが、同時期の納付書再発行履歴はない」との連絡がありました。 調査しましたところ、コンビニエンスストア店舗がA様とB様の保険料を収納しましたが、会計を掌る部署(公共料金センター)の人的ミスにより、収納データの報告誤りが判明しました。	A様の国民年金保険料の二重収納が発生し、B様の保険料が未納となっていました。 コンビニエンスストアの公共料金センターの人的ミスにより、B様の収納データを作成せず、A様の収納データを機構本部に2度送信したとの報告が、コンビニエンスストア本部よりありました。	2名		0	コンビニエンスストア本部から、公共料金センターの人的ミスにより、収納データの誤作成があり、収納データの差替をする旨の報告がありました。 機構本部から、住所を管轄する年金事務所へ指示し、A様とB様の納付記録は正しく補正しました。	コンビニエンスストア本部から公共料金センター全担当者へ二重払い防止機能による、エラーデータ再確認の徹底を再度指導し、指導確認用紙へ全担当者に署名・捺印させ、また、チェック体制も担当者2名による二重チェック体制を実施するよう改めるとの報告がありました。	内部
94	コンビニエンスストアが送信すべきではないデータを送付した件について	確認・決定誤り	本部	国民年金部	2010年6月8日 2010年7月31日 2010年8月5日	2010年7月30日 2010年8月5日 2010年8月18日	ブロック本部より、「平成22年6月8日付で領収済通知書入力エラー一覧表が発出されたが、当該お客様の収納年月日が平成22年4月1日となっており、ここで記載されている納付期間は、納付としてすでに記録されている」との連絡がありました。 存在しないバーコード情報の速報・確報データをコンビニエンスストア本部が送信したため、機構本部でエラーが表示されました。最終的に、存在しないデータと、本来あるべきデータの両方についての入金を二重に行う処理を人的ミスにより行ってしまったとの連絡がありました。 コンビニエンスストア本部より、「お客様から一旦収納した国民年金保険料の納付書3枚分の取消をお客様の希望により行ったが、取消すべきデータを人的ミスにより機構本部に送信してしまった」との報告がありました。	システム上の不具合により、同内容のデータを2度機構本部に送信していたとの報告がありました。当該お客様の記録には誤った情報は反映されていませんでしたが、国庫金の入金を1件多く行いました。 人的ミスにより、存在していないデータを送信してきたため、国庫金の入金のみを1件分多く行っていました。 人的ミスにより、被保険者記録に誤った情報が反映され、国庫金の入金を1件多く行っていました。	2名		0	国庫金の入金を多く行っていたために、その調整を行いました。 お客様の記録に誤った記録が反映しましたが、この記録は過誤納記録となったため、記録の訂正を管轄の年金事務所に指示しました。	コンビニエンスストア本部から、登録データ作成時の確認及びチェック体制の強化を図ること、並びに、店舗で作成したデータの連絡方法・連絡基準に対する再確認を実施した旨、報告がありました。	外部
95	国民年金付加保険料納付書送付漏れについて	確認・決定誤り	東京	立川	2010年3月23日	2010年9月22日	お客様より、「平成22年2月分の付加保険料納付を申込み、納付したが、定額納付となっていた」とのお申出がありました。 確認しましたところ、平成22年2月分の付加保険料の納付書が作成されていないことが判明しました。	当所で調査しましたところ、付加保険料納付書発行処理をした平成22年3月23日が3月の最終週の前週のため、2月分の納付書はシステム上、付加込みではなく定額保険料が作成されます。本来であれば、付加保険料申出書の入力と同時に2月分の付加保険料納付書を別途作成して送付すべきところ、担当職員の知識不足のため、別途作成せず、システムで作成された定額納付書を送付してしまいました。	1名		0	担当課長がお客様にお詫びし、事象について説明しましたが、付加保険料を含めた金額で納付したい旨のお申出がありましたので、機構本部に協議することとしました。 機構本部からの回答により、担当課長がお客様宅に訪問し、再度お詫びのうえ、付加保険料を収納し、了承を得ました。	今回の事象を課内職員に周知徹底し、付加保険料については、申込から納付期限までの期間が短いため、すぐに作成して送付するなど、できるだけ早く被保険者様にお渡しするよう、特に注意して取扱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
96	国民年金保険料口座振替不能について	確認・決定誤り	滋賀	事務センター	2010年10月27日	2010年12月2日	金融機関より年金事務所へ、依頼書がないため口座振替不能となった被保険者様について、依頼書が申出書に添付されていないかとの電話照会がありました。確認しましたところ、依頼書が添付されたままであることが判明しました。	被保険者様が市役所にて国民年金任意加入申出書・付加申出書・口座振替申出書を提出され、その際、口座振替申出書について金融機関で証明印を受け、申出書すべて(依頼書を含め)の書類を市役所窓口へ提出するよう指示を受け、提出されました。事務センター受付し、口座振替申出書を入力しました。処理担当が新任職員であり、依頼書が金融機関で保管するものであるとの認識がなく、申出書に添付のまま処理を行いました。また、入力後のチェックについても、添付されていることまでチェックが行えなかったものです。	1名			金融機関に対し、依頼書が事務センター保管となっていることを報告し、依頼書を送付しました。市役所に対し、今回の事象を説明し、取扱について窓口へ注意喚起してもらうよう電話連絡しました。担当が被保険者様に電話により口座振替不能となったことのお詫びと経過の説明を行いました。付加保険料について納付出来ないのは納付出来ないで領収してほしいとお申出があり、機構本部へ協議することとしました。機構本部からの回答により、担当が被保険者様宅を訪問し、再度お詫びのうえ、付加保険料を収納し、了承を得ました。	グループ内職員に事象の周知を行い、届書については添付書類も含め、慎重な確認の徹底を指示しました。	外部
97	追納保険料の受付誤りについて	確認・決定誤り	神奈川	厚木	2010年10月26日	2010年12月3日	事務センターの国民年金還付担当者より、65歳以降に収納された国民年金保険料の追納について還付する旨の連絡がありました。確認しましたところ、基礎年金受給権があり、65歳に到達しているお客様からの国民年金保険料追納申込を受付し、追納の納付書を発行してしまっていたことが判明しました。	お客様が国民年金保険料追納申込のため来所され、本来であれば、基礎年金受給権者は国民年金保険料の追納申込をすることはできませんが、窓口担当は国民年金保険料追納申込が出来ないことを把握していなかったため、窓口にて追納の納付書を発行してしまいました。また追納の納付書発行時の警告についても見落としていました。同日、お客様は金融機関にて納付をし、その後再度来所されて、年金請求の手続きを行いました。	1名	過徴収	231,240	お客様相談室長がお客様に電話し、今回の件について説明及びお詫びをしました。納付した追納保険料の還付や年金の再裁定について、電話ではなく、来所して説明を受けたいとのご意向でした。お客様が来所され、国民年金課長とお客様相談室長が対応しました。再度お詫びのうえ説明し、納付していただいた国民年金追納保険料の還付について了承を得ました。	当該事象を担当課全員に周知するとともに、国民年金保険料の追納ができる方について、周知・徹底しました。	内部
98	継続免除申請にかかる誤った所得情報の提供による審査誤りについて	確認・決定誤り	東京	世田谷	2010年7月中旬	2010年8月13日	国民年金保険料継続免除が却下となったお客様より、「継続免除が却下されたが、確認してもらいたい」とのお問合せがありました。区役所に所得確認をしましたところ、却下の決定は誤りであり、全額免除の対象となることが確認できました。審査の過程において継続免除の審査基準となった所得情報に誤りがあったことが判明しました。	区役所より所得情報の提供があり、当所においてオンライン端末に登録をしました。当該データを元に継続免除の審査を行いました。区役所より提供を受けたデータが誤っていたことが原因で、全額免除を承認すべき方を却下としていました。区役所から提供を受けたデータについては、本来であれば所得の計算の中に含まれないはずの分離譲渡所得が含まれているものでした。区役所では今年度よりシステムを変更しており、その際にエラーが発生してしまったことが原因です。	22名			区役所に免除却下者リストを渡したうえで、所得情報の確認依頼をしました。確認の結果、審査誤りであったお客様について事務センターに却下の取消及び再審査を依頼し、修正しました。審査誤りであった対象のお客様に、免除承認通知書とお詫びの手紙を送付しました。また、決定誤りの却下通知書を返送していただくよう依頼しました。却下通知書の返送がなかった6名の方について、訪問を実施しました。その結果、2名分の回収と後日郵送で1名の回収を受け、22件中19件の回収ができました。回収のできない3名のお客様につきましては再度訪問しましたが、接触ができませんでした。接触ができないお客様あてに再度お手紙にて連絡をしているところですが、今後も回収の依頼を行っていきます。	区役所にシステムの修正を依頼し、修正をするるとともに適正なデータ提供を指示しました。	外部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額(単位:円)	対応	対策	判明原因
99	クレジット納付停止解除の入力処理漏れについて	未処理・処理遅延	埼玉	大宮	2009年6月29日	2010年11月12日	お客様より、「平成22年度分のクレジット納付による1年前納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、平成21年6月にクレジット納付停止解除の入力処理をしていないことが判明しました。	平成21年6月にクレジットカードによる平成21年度の1年前納がされていないとの電話連絡がお客様からありました。その後、お客様がクレジット会社に確認し、限度額超過による振替不能であったため、来年以降の振替の依頼を受けました。しかし、停止状態となっていた口座振替情報の解除入力処理をしなかったものです。	1名			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。クレジット納付の前納割引額で納付を希望されていることから、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、担当者がお客様の勤務先に訪問し、再度お詫びをするともに、前納割引額での保険料を領収し、了承を得ました。	ミーティングにて課員に事象を説明し、クレジット納付での振替不納に対する、事務処理を再度確認のうえ、注意喚起を図りました。	外部
100	国民年金付加保険料納付書作成漏れについて	未処理・処理遅延	埼玉	事務センター	2010年5月26日	2010年11月30日	お客様より、「平成22年5月に平成22年4月分の1ヵ月の付加保険料納付書が送付されてきたが、平成22年5月分以降の納付書が送付されていない」とのお問い合わせが年金事務所にありました。確認しましたところ、平成22年4月分の納付書のみを作成送付し、平成22年5月分以降の納付書を作成送付していなかったことが判明しました。	付加保険料の入力処理を行う際に、クレジット利用者の方で、納付書により1年前納された方が付加年金を申し込まれた場合には、納付書が自動発送されないことをわからずに、時効直前の納付書のみを作成し、以降の付加保険料納付書を作成せずに処理を完了していました。一次チェック、二次チェックの際にも、未作成を発見できなかったものです。	1名			年金事務所の担当者からお客様にお詫びのうえ、経緯を説明しましたところ、付加保険料を納付させてほしいとのことでしたので、機構本部に協議することとしました。機構本部からの回答により、年金事務所の担当者がお客様宅を訪問し、付加保険料を収納し、了承を得ました。	事象を周知するとともに、ダブルチェックの徹底を図ることとしました。	外部
101	国民年金保険料納付書作成漏れについて	未処理・処理遅延	埼玉	事務センター	2010年5月26日	2010年11月30日	国民年金付加申出をされたお客様より、「平成22年5月に平成22年4月分1ヵ月の付加保険料納付書が送付されてきたが、平成22年5月分以降の付加保険料納付書が送付されていない」とのお問い合わせが年金事務所にありました。確認しましたところ、平成22年4月分の付加保険料納付書のみを作成送付し、平成22年5月分以降の付加保険料納付書を作成送付していなかったことが判明しました。	平成22年5月に付加申出の入力処理を行う際に、定額保険料が既以前納済であったことから、平成22年度分の付加保険料納付書を作成し、送付すべきところ、誤って平成22年4月分の納付書のみを作成し、平成22年5月以降の付加保険料納付書を作成しなかったためです。また、決裁においても、未作成のチェック漏れをしたことによるものです。	1名			年金事務所の担当者からお客様にお詫びし、経緯を説明しましたところ、納付することができなくなってしまった付加保険料を納付させてほしいとお話がありましたので、機構本部に協議することとしました。機構本部からの回答により、年金事務所の担当者がお客様宅を訪問し、付加保険料を収納し、了承を得ました。	職員に事象を周知するとともに、ダブルチェックの徹底を図ることとしました。	外部
102	国民年金保険料免除・納付猶予申請書の未処理について	未処理・処理遅延	神奈川	高津	2008年5月30日以降	2010年11月8日	区役所より、「進達したはずの平成19年度分の国民年金保険料免除・猶予申請書(以下申請書)が未決定である」との指摘があり、当所で区役所からの情報を基に確認しましたところ、A様の申請書が処理されていないことが判明しました。	区役所保管データによると、申請書を区役所で受付し、所得情報を確認した後、旧高津社会保険事務所へ進達をしたこととされています。平成20年当時、個人を特定できる受付簿が作成されていなかったため、区役所からの進達を受付していた事実が確認できない状況です。また、当所に保管されている書類の確認を行いました。A様の申請書の所在は確認できませんでした。	1名			担当者がA様に電話し、お詫びのうえ、今回の事象について説明し、了承を得ました。事務センターにA様の免除入力処理を依頼し、処理完了の連絡がありました。免除の承認通知書をA様あてに送付しました。	朝礼にて本案件の事象について課員に報告し、受付簿の入力漏れを生じさせないよう徹底しました。また、区役所の担当者と連携を密にして、進達漏れや処理漏れを発生させないよう、定期的にチェックを行うよう指示しました。	外部
103	領収済通知書処理票の入力漏れについて	未処理・処理遅延	群馬	事務センター	2010年5月14日	2010年12月27日	お客様から、「平成20年10月分から平成23年3月分まで納付済であるが、国民年金保険料の控除証明書の中に、平成21年4月分のものが記載されていない」とのお問い合わせが年金事務所にありました。確認しましたところ、領収済通知書処理票(納付書分再入力)の入力漏れであることが判明しました。	○本来、領収済通知書入力エラー一覧表により、領収済通知書処理票(納付書分再入力)の入力をすべきところ、入力が漏れたものです。	1名			○年金事務所において、納付記録の追加訂正及び控除証明書の再発行をし、お客様にお詫びのうえ、説明し、了承を得ました。	○今後、領収済通知書入力エラー一覧表はグループ長が管理して、入力漏れが発生しないように担当者に周知・徹底しました。	外部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生日月	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明原因
104	国民年金保険料納付記録追加漏れについて	未処理・処理遅延	東京	墨田	2010年2月3日	2011年1月12日	お客様が来所され、「平成21年3月分の国民年金保険料を平成22年1月に納付したにもかかわらず、催告状兼過年度納付書が送付されてきた。事実関係を調査してほしい」とのお申出がありました。確認しましたところ、納付記録の追加処理が行われていないことが判明しました。	調査の結果、特別支給の老齢厚生年金が請求処理中のため、平成22年2月に国民年金過誤納者整理票が出力されました。一旦過誤納者整理票を取消し、本来であればその後裁定処理が終了した時点で納付記録を追加しなければならないところ、これを怠っていたことが原因です。	1名		0	納付記録の追加処理をしました。担当者が調査結果をお客様に説明したうえでお詫びし、了承を得ました。過去において同様なケースがないかどうか再確認を行い、今回と同様なケースはないことを確認しました。	今後における再発防止のため、マニュアルに沿った取扱を徹底することとし、年金請求処理中の理由により過誤納整理票が出力された際には、過誤納整理票の取消と納付記録の追加処理を同時に行い、合わせて決裁を受けることを再度職員に周知徹底しました。	外部
105	国民年金付加保険料納付書の送付漏れ等について	未処理・処理遅延	山口	事務センター	2010年5月10日 2010年5月17日	2011年1月17日	年金事務所において、国民年金付加保険料未納者一覧表から納付書発行履歴等を確認しましたところ、国民年金付加保険料にかかる納付書が発行されていない事象が3件判明しました。	1件につきましては、付加申出入力後、本来、納付状況を確認して随時分としての付加保険料納付書を作成送付すべきところ、納付書の作成をせず、送付していなかったため、付加保険料分が納付できず未納となりました。その原因は決裁段階での確認漏れです。 2件につきましては、付加保険料の申出の入力後、本来、随時分として付加保険料分の納付書を作成送付すべきところ、納付書の作成をせず、送付していなかったため、付加保険料分が納付できず未納となりました。その原因は決裁段階での確認漏れです。	3名		0	担当者が3名のお客様に電話し、お詫びのうえ、説明しました。改めてお客様宅をお伺いすることとしました。担当者が3名のお客様宅にお伺いし、再度お詫びのうえ、説明し、付加保険料を領収し、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し、入力処理後の納付書発行まで確認するよう徹底しました。また、今回改めて入力処理後の納付書発行について、確認するよう徹底しました。	内部
106	コンビニエンスストアで収納された国民年金保険料の確報データ未送信について	未処理・処理遅延	本部	国民年金部	2010年5月30日	2010年7月13日	コンビニエンスストアの公共料金センターより、お客様から国民年金保険料を収納したにもかかわらず、納付確報データを送信していなかったとの連絡があり、データ未送信が判明しました。	お客様は平成22年5月～平成23年3月までの前納国民年金保険料の納付書を持参され、コンビニエンスストアA店に来店されました。お客様がクレジットで支払いたいとお申出があり、決済を行おうとしましたが、カードの磁気不良のためにできず(コンビニエンスストア本部での収納取消処理1回目)、10分後に再決済しましたがこれも行えず、2回目の収納取消を行いました。翌日、A店にお客様が再来店され、再度クレジットカード支払を試みましたが、決済ができず(収納取消処理3回目)、その後B店にて現金でお支払されました。コンビニエンスストア本部にてデータを作成する際、現金でお支払のあったデータを機構本部に送信するところを、人的ミスにより、送信すべきデータでないこと認識し、お客様の納付のデータの反映が遅延しました。	1名		0	コンビニエンスストア本部よりお客様にお詫びの連絡をしていますが、連絡が取れないので、引き続き対応すると報告がありました。コンビニエンスストア本部から、誤って取消した収納データをもう一度送信するように指示しました。お客様の納付記録は正しく収納されました。	本来は、コンビニエンスストア本部でのみ収納取消処理を行っていましたが、店舗で行えるようにし、また、従業員に対するの収納事務に関する教育を行ったとの報告が、コンビニエンスストア本部よりありました。	外部
107	国民年金保険料の還付支払処理の誤りについて	入力誤り	本部	国民年金部	2010年4月16日	2010年4月19日	支払予定の国民年金保険料還付金について、年金局事業管理課からの指摘により確認しましたところ、誤った金額での支払処理が行われることが判明しました。	国庫金の支払処理に必要な債主コードについて、年金局から払出を受け、機械的に取込んでいますが、一部機械的に取込めないものについては手作業で処理する必要があり、その際、誤って金額の欄に債主コードを入力してしまっていたものです。高額な還付金は前例があったため、特に疑うことなく審査、決裁が完了したものです。	1名		0	振込金融機関へ振込中止依頼を取り急ぎ電話にて行い、年金局事業企画課から日本銀行へ国民年金保険料還付金支払の停止を依頼しました。担当者がお客様に電話し、お詫びのうえ、還付すべき2件のうち1件が遅れて振込される旨を説明し、了承を得ました。後日、お客様の指定口座へ入金されたことを確認しました。	決裁時において、高額な還付金額については、事務センター・年金事務所からの入力データと相異がないか、目視による確認を行うこととしました。	外部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生年月日	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	国民年金保険料前納納付書の誤作成について	通知等の作成誤り	神奈川	厚木	2010年10月28日	2010年11月11日	お客様が来所され、「自宅に郵送された国民年金保険料納付書(以下、納付書)の前納の納付書により平成22年11月9日に納付したが、後日確認すると平成22年10月分が含まれていないことに気が付いた。市役所で手続をした際に、平成22年10月分からの前納をしたいと言っていたので平成22年10月分からの前納での納付をさせてほしい」とのお申出がありました。 確認しましたところ、初回に送付された納付書について、平成22年10月分の国民年金保険料を含まない前納の納付書が発行されていました。	市役所にてお客様のご主人様が国民年金加入の手続きを行った際、「保険料納付は平成22年10月分からの付加年金を含め前納で納付したい」とのお申出がありました。市役所担当者は、「年金事務所より届く納付書で納付してください」と対応しました。市役所にて受付された届書は、同日、年金事務所に回付され、受付し、入力処理を行いました。 本来であれば、市役所担当者が「平成22年10月分～平成23年3月分の前納納付書の作成をお願いします」と作成依頼期間を明確に年金事務所担当者へ伝えなければならなかったところ、それを怠ったこと、年金事務所担当者が市役所から依頼を受けた納付書作成依頼期間があいまいだった場合には、市役所担当者に納付書作成期間について確認するところ、それを怠ったことが原因です。	1名	。	お客様が来所された際に、「平成22年10月分からの前納をしたいと言った際に、年金機構から届いた納付書により納付してくださいとしか言われていないので、本日ここで差額分を納付したい」とのお申出をされましたが、機構本部と協議のうえ、後日連絡することです承を得ました。 機構本部からの回答により、お客様に担当者より電話し、再度お詫びのうえ、平成22年10月分からの半年前納保険料との差額納付できることをお伝えしました。 お客様のご主人様が来所され、差額を現金領収し、了承を得ました。	保険料前納希望者の方及び付加保険料納付希望者の方に対する納付説明については、お客様に再度意思確認をするようにしました。 また、市町村に対しても月末近くの前納希望者に対しては、年金事務所を案内するよう周知しました。	外部	
109	国民年金保険料納付書の送付誤りについて	通知等の作成誤り	東京	杉並	2010年5月6日	2010年11月26日	お客様から、「付加保険料の納付を申出ているにもかかわらず、納付した平成22年4月分から平成23年3月分の保険料に付加保険料が含まれていない」との連絡がありました。 確認しましたところ、お客様から納付書の再発行の依頼を受けた際に、付加保険料を含まない納付書を作成していたことが判明しました。	お客様は付加保険料の納付をお申出になられていることから、本来であれば平成22年4月分の付加保険料を含んだ納付書及び平成22年5月から平成23年3月分の付加保険料を含んだ前納用納付書を作成しなければならぬところ、担当者が納付書作成の際に保険料区分を誤って入力したこと並びに作成した納付書の内容確認を怠ったため、誤って付加保険料を含まない定額保険料のみの納付書を作成し、発送してしまいました。	1名	。	担当課長よりお客様に電話し、お詫びのうえ、今回の事象の説明を行うとともに、今後の対応について機構本部と協議することとしました。 機構本部からの回答により、担当者がお客様宅を訪問し、付加保険料を受領し、了承を得ました。	国民年金課職員全員に当該事象を説明し、国民年金保険料の納付書再発行の処理を行う際には、チェックを徹底するよう指示しました。	外部	
110	国民年金追納保険料の記載誤りについて	通知等の作成誤り	熊本	熊本西	2010年11月1日	2011年1月4日	お客様より、「夫の国民年金追納保険料納付書の金額が以前教えてもらった金額と相違している」とのお申出がありました。 追納金額をご本人様あてに送付する際、誤って平成21年度中の納付金額を記載していたことが判明しました。	追納額をお知らせするため、金額を記入していますが、本来、平成22年度の早見表で確認し、記入するところ、誤って平成21年度中の早見表を見て記入したことによるものです。	1名	。	国民年金課長が電話にて対応し、お詫びと説明を行いました。もう一度納付書を送ってほしいとのことでしたので、再度納付書を送付しました。 お客様から電話があり、「送られてきた納付書が以前の納付書のコピーと同じであり、こちらとしては当初教えてもらった金額の納付書が送られてくるものと思っていた。何を聞いているのか」とのお申出があり、お客様宅へお伺いし、誤った金額が書かれたことを確認しました。再度お詫びのうえ、追納については毎年加算額が変わるため、今回送付した金額でないとなつて納付できない旨の説明を行いました。「記録問題等で年金機構の資質が問われている現在で、このような誤りを起こすことに対し不満と不信がある。再度納付書を送るときにも、こちらの言い分をちゃんと理解しないまま送るのでこういうことになる。誤りに対し、きちんとした対応を要請する」とのお話をいただきました。	課内会議において今回の事象を課員に周知し、古い早見表は廃棄するよう指示し、あわせて個人様あての文書については、複数人による確認を行うこととしました。	外部	

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生日	判明年月日	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
111	国民年金保険料納付書の誤送付について	誤送付・誤送信	東京	江東	2007年3月23日	2010年1月4日	<p>A様より、「他人の国民年金保険料を誤納付した」とのお申出がありました。</p> <p>確認しましたところ、A様あてにB様の国民年金保険料納付書が誤って送付されたため、A様がB様の国民年金保険料を納付してしまったことが判明しました。</p>	<p>A様のご記憶では、かなり以前にご自宅にB様の納付書が届き、その時点ではB様の納付書であることを認識されていましたが、その後、ご自身の納付書と混同してしまい、当該納付書で国民年金保険料を納付されてしまいました。</p> <p>当所において作成したB様の納付書が、封入誤りにより誤ってA様に送付されたものと思われまます。</p>	2名		<p>国民年金課長がA様に連絡し、事実関係をお伺いしたうえ、当所よりB様に連絡して事実確認をする必要があることを説明し、後日連絡することを伝えて了承を得ました。A様からは、誤納付した保険料については必ず返還するよう、お申出がありました。</p> <p>B様のご家族より連絡があり、「本人は保険料を納付していない」との回答がありました。ご本人様から文書でご回答をいただくようお願いをし、文書を送付しました。</p> <p>B様より、保険料は納付していない旨の回答文書の送付がありました。</p> <p>A様へ連絡し、機構本部と協議をして後日結果を回答する旨を説明し、了承を得ました。</p> <p>機構本部より回答があり、当事者である2名の方に十分な説明をしたうえで納付記録整備後、誤って納付された保険料を還付する旨の取扱を行うこととなりました。</p> <p>B様へ年金記録の訂正についての連絡文書を送付しました。</p> <p>A様へ連絡のうえ還付請求書を送付しました。</p> <p>A様より還付請求書及び誤納付された領収書(原本)が送付され、お詫びの文書を送付しました。</p> <p>誤って納付された保険料の還付を行いました。</p>	<p>課内全員に、送付物封入封緘作業要領に基づき、複数人でのチェックの徹底の申し合わせをし、再発防止策に取り組みべく周知徹底を図りました。</p>	外部	
112	国民年金保険料免除申請時の説明不足について	説明誤り	東京	練馬	2010年7月5日	2010年9月13日	<p>お客様が来所され、「免除申請の際に退職特例制度を利用すると免除となる可能性が高いという説明を受けたため、平成21年度も平成22年度も全額免除になると認識しており、免除承認を前提に生活設計していたため、現状では保険料を納付できない」とのお申出がありました。</p> <p>確認しましたところ、審査の結果、平成21年度分および平成22年度分については配偶者様の所得が免除基準を超えていたため、免除申請は却下されていることが判明しました。</p>	<p>窓口説明の際、世帯主様および配偶者様の所得も審査基準に含まれるため、本来であれば審査の結果免除申請が却下されることもある旨の説明をすべきところ、平成21年度および平成22年度分申請免除の退職特例制度の説明に重点を置いてしまったため、審査基準の内容がお客様に伝わっておらず、その結果退職特例制度を利用すると全額免除になる可能性が高いという表現のみが誇張され、お客様に過度の期待を抱かせてしまったことによりまます。</p>	1名		<p>担当者が事象を確認し、説明不足についてお詫びしましたが、お客様にはご納得いただけませんでした。また、お客様より免除承認してもらいたい旨のお話がありましたが、配偶者様の所得が免除基準を超えていることから、免除承認される可能性はない旨の説明をしました。それでも免除を承認してほしい旨と、免除承認の数値基準と審査方法について納得いかない点がある旨を厚生労働省年金局に伝えてほしいとのご要望があったため、今回の事象を機構本部に報告させていただくこと及び第3号被保険者に該当する可能性があり、現在確認中である旨をお伝えし、確認が取れ次第、お客様に文書を送付し、お知らせすることをお約束しました。</p> <p>後日、お客様あてに文書にて、免除は承認されない旨、また第3号被保険者に該当する可能性がある旨をお知らせしましたが、お問合せはありませんでした。</p>	<p>課員には世帯主様及び配偶者様の所得についても説明を確実にすること、また、説明時には免除に関するリーフレットを併用することを周知徹底しました。</p> <p>また、あわせて説明漏れが窓口業務全般において生じないよう窓口説明のチェックリストを作成することとしました。</p>	外部	

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生日	判明日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明原因
113	国民年金保険料クレジット納付振替方法変更に係る処理誤りについて	説明誤り	大阪	玉出	2010年10月8日	2010年11月2日	ご本人様より、「クレジット納付の振替方法変更(半年前納から毎月納付)の手続きを行い、平成22年10月分より毎月納付に変更となった通知も受けているにもかかわらず、クレジット会社より半年分保険料の請求がきている。一括納付が困難であるため事前に確認し、変更が可能である旨の説明を受け、至急手続きが必要であることだったので、取り急ぎ届出を行ったが、どういことか」とのお電話がありました。 確認しましたところ、クレジット納付の変更申出の締切日以降に変更処理が行われていたことが判明しました。	平成22年10月初旬、ご本人様よりクレジット納付の振替方法変更についての相談を受けた際に、辞退の申出後、再度クレジットカード納付申出書を提出していただくよう説明すべきところ、通常口座振替でのサイクルを基に誤った説明をしてしまいました。	1名			担当者がご本人様に電話し、お詫びのうえ、説明しました。今後の納付について、機構本部と協議し、回答することとしました。 機構本部に、カード会社に依頼をして半年前納保険料の請求を取消して、ご本人様の口座から引落としされないようにし、平成22年11月分よりクレジットカードによる毎月納付にできるように対応を協議し、クレジット会社からの納付を取消できる旨の回答を得ました。 担当者がご本人様に電話し、再度お詫びのうえ、半年前納保険料の請求を取消して、平成22年10月分は納付書で納付していただき、平成22年11月分からはクレジット納付の毎月納付となる旨を説明し、了承を得ました。	朝礼で、クレジットカード納付申請のサイクルについて、周知徹底を図りました。	外部
114	国民年金保険料前納にかかる説明不足について	説明誤り	兵庫	加古川	2010年11月1日	2010年11月1日	平成22年10月分～平成23年3月分の国民年金保険料を前納したいとお客様が来所されましたが、国民年金課職員が現金の持参が必要であることを説明していなかったことが判明しました。	市役所で平成22年10月29日に受付した資格取得届が、平成22年11月1日、年金事務所に届きました。市役所で対応した職員より相談を受けた国民年金課職員は、「本日(平成22年11月1日)は前納の納付期限のため、平成22年10月から平成23年3月までの前納納付書が機械作成できないため、原符で領収する」と答えましたが、市役所で対応した職員は、手書きの納付書を作成し、窓口で交付すると理解したため、市役所の職員に現金を持参するよう連絡していなかったためです。	1名			お客様が来所され、平成22年10月分からの前納を希望されたため、機構本部と協議のうえ回答することとしました。 機構本部からの回答により、担当者がお客様宅を訪問し、あらためてお詫びのうえ、平成22年10月分～平成23年3月分前納保険料を領収し、了承を得ました。	課内会議において事象を説明し、前納納付書の翌月初日作成がシステム上できないため、現金を持参していただき、領収を行うことを再周知しました。	外部
115	特例免除の説明誤りについて	説明誤り	本部	年金相談部	2008年4月8日	2010年7月2日	お客様から、「平成20年度の免除・猶予申請を受付して、猶予を認めてほしい」との要望がありました。 確認しましたところ、説明誤りが判明しました。	平成19年度の離職を理由とした特例免除の申請に際して、本来、毎年申請が必要であることを説明すべきところ、市役所職員が継続審査の対象になるものと思い込み、平成20年度は申請書が提出不要であるとの案内をしてしまったことから、結果的にその申請期日が経過し、お客様が平成20年度の申請書を提出し、審査を受けることができなくなってしまいました。 その原因は、市役所国保年金課での当初の説明誤りに加えて、その後の照会時においても、市役所及びねんきんダイヤルの双方で、一般的な申請書の取扱いについてのみの回答をしたことによるものです。	1名			お客様へ担当者から架電し、既に平成20年度の免除・猶予申請期日が経過していることから当所では判断できないため、機構本部に状況を報告し、指示を受けた後で回答する旨をお伝えしました。 機構本部からの回答により、遡及申請は認められない旨をお客様へお伝えし、再度お詫びしました。あわせて未納期間の保険料納付をお願いし、納付の了承を得ました。 お客様に当該結果についての書面を送付しました。	市役所国保年金課に当該事象について再確認し、正確な制度説明の周知徹底を図るように指示しました。 今回の事象をねんきんダイヤル担当者に対し、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
116	国民年金保険料免除申請書の紛失について	受理後の書類管理誤り	山形	事務センター	2010年10月19日	2011年1月14日	年金事務所から、「事務センターで郵送受付した国民年金保険料免除申請書について、前年所得額確認のため、市町村に対して回送済となっているが、担当者が当該市町村に処理状況の確認をしたところ、申請書を受付していないとの回答だった」との連絡がありました。 確認しましたところ、申請書の紛失が判明しました。	免除申請書を郵送にて当事務センターで受付し、受付簿上は、前年所得額確認のため、申請書を被保険者様の住所地の市町村に対して回送済」と表示されていましたが、現時点でも未決定であったため、年金事務所担当者が当該市町村に処理状況の確認をしたところ、申請書を受付していないとの回答でした。連絡を受け、当事務センターに当該申請書が保管されていないか検索しましたが、見当たりませんでした。 当事務センター担当者より当該市町村へ事実関係を再度確認しましたが、「市町村としては申請書を受付した事実は確認できない」とのことでした。なお、同日に送付した他の書類は届いているとの回答でした。	1名		0	事務センター担当者がお客様に電話し、お詫びのうえ、事情を説明し、あらためてお客様宅を訪問し、事情説明とお詫びをし、免除申請書をご記入いただき、了承を得ました。	グループ内ミーティングにおいて、これまで以上に封入封緘時の2名での相互チェック及び発送担当者への引渡し時の相互チェック等を再度徹底することとし、あわせて受付簿による進捗管理の徹底を申し合わせました。	内部
117	国民年金保険料の督促事跡管理票の紛失について	事故等	東京	江戸川	2011年1月24日	2011年1月25日	督促対象者の方のご家族から、「手元に督促事跡管理票と付属資料が届いている」との電話連絡があり、督促対象者の方のご自宅を訪問した際に、「督促事跡管理票」等を紛失していたことが判明しました。	督促対象者の方へ、督促事跡管理票及び付属資料を紛失したことの連絡及び警察への届出をしようとしていましたところ、督促対象者のご家族から電話があり、「督促事跡管理票が管理人のポストに届けられ、手元に届いている」との連絡がありました。 訪問した際に「督促事跡管理票」等を持っているか確認をせず、落としたことに気づかずに、次の対象者宅へ移動したことによる書類管理の不徹底が原因です。	1名		0	督促対象者の方のご家族に電話にてお詫びをしました。後刻、督促対象者の方のご家族が来所され、書類一式をお届けいただきました。再度お詫びのうえ、了承を得ました。	当該職員に注意するとともに、全職員に対して注意喚起を行いました。また、訪問する際には督促事跡管理票は持ち出さず、必要最小限の記録だけを備えて赴くこととし、訪問先を移動する場合はその都度書類の確認を2名とするよう周知徹底しました。	外部
118	コンビニエンスストア・オーナーの国民年金保険料着服による収納年月日記録の乖離について	事故等	本部	国民年金部	2010年4月27日	2010年6月23日	収納代行を依頼している事業者から、コンビニエンスストア本社に対して、「平成22年4月27日にこの店舗でお客様がお納めになった収納データが平成22年5月26日付になっている」との連絡がありました。 確認しましたところ、コンビニエンスストアのオーナーが、スキャンしたデータを一旦取消してお客様から受取った金銭を着服し、後日再スキャンし、その時に納付していたかのように見せかけていたことが判明しました。	実際の来店日(納付日)と機構の「収納年月日」に乖離が生じていました。 コンビニエンスストアが預っている領収済通知書の収納印が黒塗りなど、改ざんされていました。	10名		0	お客様の来店日(納付日)と機構の収納年月日記録に乖離が見られる点の対応については、お客様がお持ちの領収書の領収印が来店日(納付日)であれば、領収証書の訂正をすることなく、領収済通知の日付を訂正させることとしました。また、お客様領収印が来店日(納付日)以外、もしくは印が押されていないようであれば、来店日の印を押すよう指示し、機構収納年月日記録もコンビニエンスストア側が、お客様の来店日時(本来の納付日)をスキャンによって把握しているため、その日をもとに訂正することとしました。 お客様の納付記録を補正しました。	コンビニエンスストアが預かっている領収済通知が改ざん・黒塗りにされていることについて、機構から、今後このようなことがないよう指示しました。	事件等

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生日	判明日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額(単位:円)	対応	対策	判明原因
119	コンビニエンスストアで収納した国民年金保険料のデータの誤送信について	事故等	本部	国民年金部	2010年5月7日	2010年7月2日	<p>事務センターより、「A様の平成22年4月の国民年金保険料が平成22年5月7日に収納されていることが窓口装置画面で確認でき、領収済通知書過誤納発生者一覧表には、同日に同期間の保険料の収納があり、過誤納者としてあがってきている」との連絡がありました。</p> <p>また、「B様の保険料を平成22年5月7日に納めたにもかかわらず、未納になっている」との連絡があり、調査をしまして、コンビニエンスストアがA様とB様の国民年金保険料を収納しましたが、会計を掌る部署(公共料金センター)の人的ミスにより、B様の収納データを作成せず、A様の収納データを機構本部に2度送信したとの報告が、コンビニエンスストア本部よりあり、データの誤送信が判明しました。</p>	<p>コンビニエンスストア店舗にて、A様及びB様の国民年金保険料の支払を店員が受けました。B様の払込票の受付時、レジ操作にミスがあり、B様の払込票をコンビニエンスストア本部担当者へ取消依頼送付しました。また、B様の払込票を再収納しようとしたところ、誤ってA様の払込票をレジにてスキャンし、A様・B様の払込票をコンビニエンスストア本部へ送付しました。コンビニエンスストア本部担当者より、公共料金センターへ取消依頼処理を送付しました。</p> <p>公共料金センターにて、B様の収納データの取消をしました。</p> <p>公共料金センターにて、B様の払込票が回収され、確認した結果、再収納された収納データと誤認識し、本来であればB様の払込票の収納データを追加し、A様の払込票の再収納データを取消処理を実施しなければならぬところ実施できず、A様の払込票のデータを2度送信し、B様の払込票の未送信となりました。</p>	2名	0	<p>機構本部から、住所を管轄する年金事務所へ指示し、A様とB様の納付記録は正しく補正しました。</p> <p>この事案が起こった時点で他にも同様案件があるか、再確認をコンビニエンスストア本部に行い、他の事故はない旨の報告を受けました。</p>	<p>データ処理時において、人的な確認での入力となっていましたが、システムにてスキャン登録を実施することの徹底を図るとの報告が、コンビニエンスストア本部からありました。</p>	内部	
120	コンビニエンスストア店長による国民年金保険料の着服により、お客様の納付記録が反映しなかった件について	事故等	本部	国民年金部	2010年6月7日	2010年10月22日	<p>コンビニエンスストア本部から、「A店で国民年金保険料を支払ったが、未納とお知らせがあったとの連絡がお客様から入り、調査をした結果、A店の店長がお客様から預った保険料を私的に流用していたことがわかった」との連絡がありました。</p> <p>流用した保険料は後日納付されましたが、実際の納付日と記録上の収納年月日に乖離が生じました。</p>	<p>平成22年6月7日、お客様が平成22年4月分、5月分、平成22年6月～平成23年3月の国民年金保険料を納付された際に、納付書のバーコードをレジで読取して納付したデータが作られましたが、その取消を行い、平成22年4月分、5月分は後に再度読み取り、平成22年6月～平成23年3月分については、取消して流用したまま、放置していました。</p> <p>平成22年7月1日に、放置したまま使用期限を過ぎたことに店長が気づき、お客様にお詫びし、「代金はお返しますので、平成22年6月分と平成22年7月～平成23年3月の納付書を年金事務所まで再発行してもらってください」と説明し、お客様は再発行された納付書を持参され、A店にて納付しました。しかし、この際にもすぐに読取をせず、平成22年7月～平成23年3月分のみ平成22年8月2日に読取し、平成22年6月分は意図的に放置していました。</p> <p>公金を取扱うことに対する意識の漏れ及びスキャン後、取消をしていることをコンビニエンスストア本部で確認できる状態であったのに、それを怠っていました。</p>	1名	0	<p>コンビニエンスストア本部が店長に対し確認した結果、着服を行っていたことを認めたとの報告がありました。また、当該店長との契約を解除したとのことでした。</p> <p>コンビニエンスストア本部は、今回の事象について、市役所年金保険課、年金事務所国民年金課、警察に報告しました。</p> <p>コンビニエンスストア本部は、被害者は1名で、国庫金支払は完了していること、店長が不正を認めて調査に全面的に協力したこと、契約解除をしたことをかんがみ、告発等の措置は行わないとのことでした。</p>	<p>従業員に対する、収納代行業務の重要性の周知、啓蒙、チェック体制の強化を行うこととしたとの報告が、コンビニエンスストア本部からの報告がありました。</p>	事件等	

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生日	判明年月日	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
121	コンビニエンスストア店舗の従業員が国民年金保険料を着服した件について	事故等	本部	国民年金部	2010年6月30日 ~2010年8月27日	2010年8月30日	<p>収納代行を依頼している事業者から、コンビニエンスストア本部に対して、「当該店舗にて収納されたとされる国民年金保険料が、データ上、未納となっている」との連絡がありました。</p> <p>確認しましたところ、お客様からお預かりした国民年金保険料を入金処理せず、コンビニエンスストア店舗の従業員が着服していたことが判明しました。</p>	<p>コンビニエンスストア本部が調査しましたところ、防犯カメラの映像から、当該店舗の従業員が納付書をレジで受付し、スキャン登録を行った後、その取消をしていることが確認できました。</p> <p>お客様が納付した記録が反映されていませんでした。</p>	9名	0	<p>お客様が当該店舗にて納付した国民年金保険料の記録は反映されていませんが、コンビニエンスストア本部が預かっている領収済通知と、明細データ一覧表の整合性があるため、そのデータの送信及び入金をする旨、指示しました。</p> <p>事務センター及び年金事務所にて、領収済通知の入力をしました。</p> <p>コンビニエンスストア本部に、お客様へのお詫びを指示し、書面にてお詫びし、お客様がお望みであれば、訪問して直接お詫び及び当該事象の説明をすることも対応することとしました。</p>	<p>コンビニエンスストア本部に対し、今後このようなことがないよう、正しい取扱いをするよう指示しました。</p>	事件等	

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生日月	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明原因
122	加給年金の過払いについて	確認・決定誤り	本部	支払部	2008年8月13日	2010年8月2日	年金事務所担当者から、「受給原簿を確認したところ、本来、加給年金がついて停止されるべきところ、遡って支払予定になっている」との連絡がありました。確認しましたところ、加給年金の過払いが判明しました。	調査の結果、障害基礎年金と新規裁定された老齢基礎・老齢厚生年金を受給している場合は、選択届及び老齢・障害給付加給年金額支給停止事由該当届又は加給年金額対象者年金受給報告書により、新規発生した老齢年金裁定時に、配偶者様に対する加給年金状態表示変更する旨を機構本部に進達する必要がありました。提出されなかったことが原因です。	1名	過払い	891,000	年金事務所のお客さま相談室長がお客さま宅を訪問し、お詫びしました。事情の説明をし、現金一括での返納申出書を受理しました。債権管理グループあてに返納申出書の送付及び納付書の発行を依頼しました。	加給年金額対象者年金受給報告書を新規発生した老齢年金裁定時に配偶者様に対する加給年金状態表示変更する旨を機構本部に進達する必要があるため、留意事項を機構内部誌に掲載済です。	内部
123	老齢基礎年金の繰下げ請求の確認不足による説明誤りについて	確認・決定誤り	奈良	奈良	2005年8月24日 2009年6月17日	2010年9月29日	お客様が老齢基礎年金(繰下げ)請求をされるにあたって、受給資格確認を行いましたところ、配偶者様が平成21年5月に死亡され、お客様(請求者)が遺族共済年金を受給されていることが判明しました。過去に年金相談を受けた際に、他の年金の受給権を有した場合の説明がされなかったとお申出があり、説明していないことが判明しました。	平成17年8月の老齢基礎年金繰下げ請求に係る相談及び平成21年6月に配偶者様死亡による未支給請求のため、旧奈良社会保険事務所へ来所された際に、確認が不十分であったため、説明しなかったことが原因です。遺族共済年金請求時に十分な説明がなかったため、老齢基礎年金を請求しなかったことによる、平成21年6月以降の本来受給できる年金額を支払してほしいとお申立てでした。	1名	未払い	1,586,666	所長が、お客様より、お申立を口頭により受けました。老齢基礎年金の請求については、繰下げ請求として受理しました。遺族年金請求時に繰下げの説明がなかったため、老齢基礎年金の請求が遅れたことにより、支払われない時効分が発生したことにご納得できないとのことでしたので、審査請求について説明しました。審査請求を受理しました。	所長よりお客様相談室職員全員に事象を説明し、確認を十分に行ったうえで、よりきめ細やかな対応をするよう指示しました。	外部
124	障害基礎年金支給差止の処理誤りについて	確認・決定誤り	東京	世田谷	2010年8月1日 - 2010年9月21日	2010年10月1日	障害基礎年金所得状況届の提出状況を再度点検していましたが、9名の受給者の方について、所得状況届が提出済みであるにもかかわらずこれを見落とし、未提出と誤認して障害基礎年金所得状況届連名簿の入力処理を行ってしまったことにより、平成22年10月の年金支払分が差止めとなることが判明しました。	提出状況の把握については所得状況届のリストを活用し、はがき提出済の方はリストに記載されている氏名をマーカーで塗り、未提出の方については付箋を貼付していました。後からはがきを提出された方については、本来であれば担当者がリストの氏名をマーカーで消込んで付箋を外さなければならないところ、付箋の取外しを怠り、そのまま貼付されていたため、入力担当者が未提出の方と誤認して障害基礎年金所得状況連名簿の入力処理を行ったことが原因です。	9名	未払い	1,287,144	直ちに誤入力により支給停止となった受給者の方全員に電話連絡をしてお詫びをするとともに、平成22年11月に支払が遅延する旨をお伝えし、了承を得ました。また、後日お詫びの手紙を送付しました。その後、正常に支払がされていることを確認しました。	はがき提出の有無については、リスト管理を確実にし、障害基礎年金所得状況連名簿を入力処理する際は、担当者間で再確認のうえ、処理することを徹底するよう周知しました。	内部
125	年金受給選択申出書の処理誤りについて	確認・決定誤り	兵庫	加古川	2009年6月3日	2010年9月13日	お客様から、「当初から、額は少ないが税金の関係等から遺族厚生年金を受給したいと申込んだはずなのに、老齢年金を選択という処理がされているのはおかしい」とのお申出がありました。確認しましたところ、年金受給の選択について、誤っていることが判明しました。	本来、遺族厚生年金を選択処理すべきところ、老齢厚生年金が選択処理されたため選択誤りとなりました。その原因は年金受給選択申出書の備考欄にゴム印で押印されている、有利な年金を選択の文言を抹消せずに進達したためです。	1名	過払い	124,652	機構本部に遡って選択の訂正を依頼し、平成22年11月随時払いで調整を行いました。お客様にその旨連絡し、了承を得ました。	受付時の確認・チェックを再度徹底するよう朝礼にてお客様相談室より周知しました。また、事務センターにおいても周知してもらうよう連絡しました。	外部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生日	判明日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明原因
126	時効特例給付支払の確認不足による説明誤りについて	確認・決定誤り	高知	南国	2010年8月12日	2010年10月27日	<p>老齢厚生年金と国民年金通算老齢年金の再裁定申出者であるご本人様の代理人が来所され、時効特例給付の支払金額についての照会がありました。</p> <p>確認しましたところ、手続時の相談担当者の支払金額についての説明が誤っていたことが判明しました。</p>	<p>ご本人様の代理人が、ご本人様の年金記録判明による再裁定の手続きをされました。</p> <p>ご本人様の場合、年金記録判明に伴い、老齢厚生年金・国民年金通算老齢年金の年金額はどちらも減額となりますが、老齢厚生年金の受給権発生が早くなること及び厚生年金保険料の還付金が発生するため、時効特例給付については、本来、減額分と増額分のどちらも時効の5年間以上遡り、相殺したうえでの金額が支払われる、と説明すべきところ、国民年金通算老齢年金の減額分は5年間以上は遡らないと誤った説明をしてしまいました。</p>	1名	その他	1,225,136	<p>所長及びお客様相談室長からご本人様の代理人に、お詫びのうえ、これまでの経過を説明し、記録を元に戻すことができること及び審査請求の説明を行いました。ご納得いただけませんでした。</p> <p>審査請求をご案内し、審査請求書に記入していただき受理しました。</p> <p>機構本部、ブロック本部と協議のうえ、所長、副所長及びお客様相談室長がご本人様の代理人のご自宅に訪問し、再度お詫びをしたうえで、職員の責任については機構本部にて判断されること及び減額分のご要望については、機構としては対応できず、審査請求もしくは裁判に委ねるしかないことを改めて説明しましたところ、「裁判を起こす」とのお申出がありました。</p>	<p>お客様相談室内会議にて、時効特例法の減額事案についての取扱について再度確認し、徹底を図りました。</p>	外部
127	老齢年金裁定誤りについて	確認・決定誤り	茨城	水戸南	2005年12月1日	2010年10月9日	<p>お客様が来所され、「65歳裁定後の年金額が下がった理由は何か」とのお問合せがありました。</p> <p>確認しましたところ、NTT共済加入期間分が、その後取得した共済期間があるのに、厚生年金でもその期間を算入し支給していたことが判明しました。</p>	<p>平成17年11月、お客様が特別支給の老齢厚生年金請求をされました。その際、提出された共済年金加入期間確認通知書にNTT共済加入期間が記入されていましたが、裁定審査時に共済加入期間として入力処理がされませんでした。</p> <p>また、厚生年金の資格記録からNTT共済期間を抹消処理を行わずに、厚生年金期間が重複裁定となったため、年金に過払いが生じたものです。</p>	1名	過払い	420,000	<p>担当者がお客様宅を訪問し、お詫びのうえ、説明しました。</p> <p>担当者がお客様宅を再度訪問し、支給金額の計算式や訂正後の金額について説明し、また共済年金加入期間確認通知書を後日送付していただき、訂正手続きをすること、返納について了承を得ました。</p> <p>お客様が来所され、今回の事象に対し、文書で回答を希望する旨、質問書を提出されました。</p> <p>お客様あてに、質問書の回答を送付しました。</p> <p>所長及びお客様相談室長がお客様宅を訪問し、お詫びのうえ、説明し、了承を得ました。</p>	<p>課内会議において、共済組合に係る期間確認に当たっては、審査を慎重に行うよう、周知徹底しました。</p>	外部
128	老齢厚生年金裁定誤りについて	確認・決定誤り	鳥取	鳥取	2010年3月5日	2010年11月29日	<p>加入記録のお知らせ回答票(受給者便)の回答のため、年金加入記録の確認を行いましたところ、農林漁業団体職員共済組合(以下、「農林共済」)へ移管済の年金加入記録について、誤って厚生年金加入期間として老齢厚生年金の決定がされていたことが判明しました。</p>	<p>本来、農林共済へ移管した年金加入記録については、農林共済組合員期間証明書を確認のうえ、当該期間を老齢厚生年金の対象とすべきではないところを、平成21年12月に新たに判明した「資格取得日:昭和27年6月、資格喪失日:昭和34年1月」の年金加入記録について、厚生年金加入期間として老齢厚生年金を決定(再計算)したため、結果として老齢厚生年金が過払いとなったものです。</p> <p>原因は、当該記録がシステム上、農林共済への移管記録に関する表示がなかったこと、厚生年金保険被保険者名簿(以下、被保険者名簿)にて農林共済への移管に関する記載があるにもかかわらず、すでに農林共済に移管された加入記録であることに気づかないまま、厚生年金加入期間として再計算処理を行ったためです。</p>	1名	過払い	7,763,279	<p>担当者がお客様宅を訪問し、お詫びのうえ、今回の事象について説明しました。農林共済へ加入記録を確認するため、農林共済組合員期間証明書(厚生年金等裁定用)請求書により農林共済へ照会を行いました。</p> <p>農林共済より退職一時金支給済との回答がありました。</p> <p>担当者がお客様宅へ訪問し、再度お詫びのうえ、説明し、返納についても了承され、返納方法申出書を受付しました。</p>	<p>全体会議において当該事象を説明し、同様の事象については、被保険者名簿を調査のうえ、農林共済への移管の有無について確認を行い、移管がある場合には、農林共済への加入記録の確認をお客様へ依頼するように徹底を図りました。</p>	内部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生日	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
129	選択届の受理誤りについて	確認・決定誤り	大阪	今里	2010年8月27日	2010年11月30日	平成22年年8月、障害年金の年金額の方が多いとの説明を受け、老齢年金から障害年金へ変更する選択届を提出されたお客様から、企業年金の支払が止まったとお問合せがありました。 確認しましたところ、企業年金の受給の有無を確認せず、選択届の受付を行ったことが判明しました。	本来、相談担当者がお客様に、企業年金の受給の有無確認及び障害年金を選択することで企業年金が支給停止になることの説明をすべきところ、確認及び説明をせず、窓口装置で一見して金額の多い障害年金の支給をすすめ、障害年金の選択届を受付しました。そのため、企業年金の支給が停止され、お客様が受給される年金額に影響が出たものです。	1名	未払い	68,400	ブロック本部に確認し、選択届の提出が当初よりなかったものとして処理するように指示・回答を得たため、訂正処理依頼書を作成し、機構本部あてに送付しました。訂正後の支払予定を確認しました。 担当者がお客様に電話し、訂正処理が済んだこと及び支払予定についてお伝えし、了承を得ました。	年金相談担当職員に対し、厚生年金基金を受給されているケースの相談については、特に注意する旨周知・徹底しました。 また、役職会議を通じて事象を説明のうえ、十分注意を図るよう全職員に周知・徹底を行いました。	外部
130	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1月4日	2010年6月9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相談した時の繰下げ支給開始月が違うとのことで来所されました。 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手続きのため来所され、誕生日前のお申出であったため、本来であれば、繰下げ請求書と繰下げ申出日の指定届を受付すべきでしたが、対応した相談員が誕生日以降で、かつ12月中に手続きするよう促した際に、送付時期について、12月中に当所が受付できるように送付いただくことの説明が不十分だったため、お客様は12月中に郵送すればよいと思い、繰下げ請求書を12月下旬に送付されました。 当所の受付日が平成22年1月4日になり、その日付で処理を行ったため、平成22年2月からの繰下げ開始となったものです。	1名	未払い	115,116	ブロック本部に協議のうえ経過書を送付し、ブロック本部経由で機構本部へ協議依頼をしました。 機構本部より事象について協議した結果、繰下げ申出日の指定届を平成21年12月に受付したのものとして訂正処理を行うよう回答がありました。 お客様相談室担当職員がお客様へ電話連絡し、機構本部へ協議した結果、受付日を変更することとなった旨を説明し、了承を得ました。	課内研修を実施し、当該事象を説明のうえ、注意喚起と再発防止の徹底を図りました。	外部
131	死亡一時金請求の確認漏れについて	確認・決定誤り	青森	青森	2008年11月6日	2010年10月20日	お客様ご自身の65歳裁定請求について相談があり、その際、「平成20年に妻が死亡した際の手続きで未支給の給付はあったが、他に受給できるものはなかったのか」との質問がありました。 確認しましたところ、障害基礎年金の年金コードが確認されましたが、実際には受給権発生直後の死亡により、支払がされていなかったことから、死亡一時金の請求が可能であったことが判明しました。	平成20年11月、お客様が来所相談された際、窓口担当職員は、亡き奥様の障害基礎年金が平成20年10月に裁定されていたことから、死亡一時金は請求できないものと判断し、その説明を漏らしていました。結果として、お客様は当時、死亡一時金の請求を行うことができませんでした。 その原因は、障害基礎年金裁定直後の死亡であったことから、受給権者原簿記録のほか、支払記録等の確認も必要でしたが、支払記録等の確認までは行っていなかったことによります。	1名	未払い	145,000	○死亡一時金請求書を平成20年11月受付とし、支給してよいか機構本部協議しました。 ○機構本部からの回答により、死亡一時金決定登録を実施し、お客様へお詫びと経過説明を行い、了承を得ました。	朝礼において、お客様相談室長より今回の事象について職員へ周知し、確認不足による説明漏れ等、同様の事象を発生させないよう注意喚起を行いました。	外部
132	年金額仮計算書の事務処理誤りについて	確認・決定誤り	東京	墨田	2009年2月10日	2010年12月10日	平成21年2月に過去の厚生年金加入記録が3ヵ月間判明したことにより、年金額が増額される旨の仮計算書に署名してご提出をされた、ご本人様のご家族から、「年金額の再裁定の連絡がまだないが、どうなっているか」とのお問合せがありました。 確認しましたところ、受付後、進達不要と表示されていることから、仮計算書を受付した際に第四種被保険者記録があるため、年金額としては減額となるケースとして判断してしまったものと思われ、誤って、処理不要の扱いとしていたことが判明しました。	お客様の第四種被保険者記録については、受給可能な必要期間に達するまで加入されていたものであり、第四種被保険者の資格喪失要件である20年になりません。 記録統合によりそのまま年金額増額の対象となること、統合された厚生年金保険の3ヵ月分についてはその分、第四種被保険者記録を短縮しなければならず、当該訂正処理を行うことにより、平均標準報酬月額が下がり、年金受給額が減額するケースであると誤った判断をしてしまったため、年金記録の訂正(年金記録の再計算)は必要ありませんとの申出書をご提出いただいたものと誤認したことから、再裁定の進達を行わず、年金額の改定が行われなかったものです。	1名	未払い	643,700	機構本部より第四種記録を訂正する事案ではないとの回答を得て、副所長よりご本人様のご家族に連絡し、これまでの経過を電話にて説明のうえ、お詫びし、了承を得ました。 ご本人様のご家族より、支払が遅れている旨の手紙を送ってほしいとのご意向を受け、ご本人様あてにお詫びの手紙を送付しました。 再裁定の進達処理を機構本部へ送付しました。	今後同様の事務処理誤りを発生させないため、所内研修を実施し、第四種期間がある方の取扱い及び仮計算書を提出されたお客様からのお問合せに対する対応について全職員に徹底しました。 また、再裁定不要と判断した場合は理由を付して決裁を受けることとしました。	外部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生日	判明日	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
133	年金受給選択申出書年金コードの記入誤りについて	確認・決定誤り	新潟	事務センター	2010年9月3日	2010年12月10日	年金事務所より、「年金受給選択申出書を提出したが、選択申出内容とは異なる年金支給になっている」との連絡がありました。確認しましたところ、選択申出内容とは異なる年金支給になっていたことが判明しました。	審査の際に、年金受給選択申出書の年金コードを誤って記載したためです。また決裁においても記載誤りのチェック漏れをしたことによるものです。	1名	未払い	61,375	担当者がご本人様のご家族に電話し、お詫びのうえ、説明しました。また、早急に選択の訂正手続きをすることをお伝えしました。 ブロック本部に電話しましたところ、訂正処理を行うように指示がありました。 担当者がご本人様のご家族に電話し、訂正後の年金の支払時期をお伝えし、了承を得ました。	担当職員に対して、年金コードを記入時は記入誤りのないように慎重に記入し、事後点検を確実にを行うよう指示しました。 グループ職員に対して、今回の事象を周知するとともに、審査・決裁時には今回の事務処理誤りとなった項目について間違いのないよう、慎重に確認するよう指示しました。	外部
134	遺族厚生年金の決定誤りについて	確認・決定誤り	石川	事務センター	2010年9月16日	2010年12月13日	機構本部から遺族年金決定額に誤りがある旨の事務連絡が送付されたことから、担当者が記録および請求書の確認をした結果、遺族厚生年金決定時に遺族共済年金のコードを記載漏れしたため、遺族共済年金の情報を得ず、結果として遺族共済年金の額を考慮せずに年金を決定したことが判明しました。	遺族厚生年金の審査時に、請求者様の受給資格のある遺族共済年金のコードを記載漏れし、入力前決裁時にも記載漏れに気づかず、入力委託しました。 遺族厚生年金決定にあたっては、請求書の受給資格のある4年金(退職共済年金・老齢厚生年金・遺族共済年金・遺族厚生年金)を考慮して(請求者65歳以上のため先あて)決定すべきところ、遺族共済年金コードを入力漏れしたため、3年金で決定しました。 請求書には共済データが必要な方の付箋を貼ってありましたが、請求者が退職共済の受給権者のため、警告リストの点検でも記載漏れを見落としました。 このため、遺族共済年金の額を考慮しない遺族厚生年金を決定し、誤った年金額と支給停止額の年金証書を送付しました。	1名		0	担当者より請求者様へ電話し、お詫びのうえ、説明しました。また、訂正決定にかかる予定を説明し、了承を得ました。 遺族厚生年金請求書を入力し、新規裁定されました。 遺族厚生年金の取消処理を行いました。 年金給付グループ長と担当者が請求者様宅を訪問し、再度お詫びのうえ、新規裁定した遺族厚生年金の年金証書をお渡しすると同時に、先に誤って決定した遺族厚生年金の取消通知書をお渡しし、遺族厚生年金の年金証書を返戻していただき、了承を得ました。	担当職員に今回の事象を周知し、審査時の記載漏れがないよう、注意するとともに、決裁を依頼する前に共済記録のある場合の再点検及び決裁時にも注意するよう指示しました。 なお、点検や記載漏れ防止のため点検シートを作成し、事務処理誤りの防止をすることとしました。	内部
135	国民年金特例高齢任意加入者の合算対象期間の確認誤りについて	確認・決定誤り	高知	高知東	2007年9月28日	2010年12月13日	お客様が老齢年金裁定請求手続きのため来所された際、相談担当者による聞き取りにより、過去の年金相談において、60歳以降の国民年金任意加入についての確認漏れによる誤りが判明しました。	お客様が老齢年金の受給資格要件についての相談のため来所された際、本来であれば、お客様の学生期間の有無についても確認すべきところ、確認を行わず、年金受給資格を満たしていないとして、国民年金被保険者資格取得申出書(60歳以上の任意加入申出用)を受理し、それによりお客様が国民年金保険料を平成22年11月分まで納付されました。 また、時効により受給できない年金が発生してしまいました。	1名	その他	933,955	お客様相談室長がお客様にお詫びのうえ、経過を説明し、時効にかかる約2年分の支払いについては、機構本部と協議のうえ回答する説明をしました。 機構本部からの回答により、お客様相談室長がお客様に経過を連絡のうえ、時効にかかる年金をお支払すること及び支払時期を説明し、了承を得ました。	お客様相談室・国民年金課員に事象の説明をし、周知徹底を図りました。 国民年金被保険者資格取得申出書提出時に申出書に添付する文書により事故の防止に努めることとしました。	外部
136	農林共済期間入力誤りによる老齢基礎年金の過払いについて	確認・決定誤り	愛媛	松山西	1996年6月20日	2010年12月13日	出張相談において、受給者死亡に伴う遺族年金請求書を受付し、事務センターにおいて審査しましたところ、死亡者の共済組合期間が老齢基礎年金の支給対象期間として算入され、年金を支給決定している誤りが判明しました。	65歳到達時の老齢基礎年金の裁定処理において、昭和36年4月以降昭和50年3月までの共済組合加入期間は、本来、合算対象期間となるべきところを、年金事務所で誤って保険料納付済期間として老齢基礎年金への算入処理を行っていたためです。	1名	過払い	1,937,049	お客様相談室長がお客様に電話し、今回の事象を説明し、お詫びをしましたが、理解していただくことができませんでした。 出張相談にてお客様と面談し、再度お詫びのうえ、説明し、過払い額を返納していただくことで了承を得ました。 遺族年金及び再裁定、返納方法申出書等関係書類を事務センターへ回付しました。	お客様相談室内会議において、当該事象について説明し、年金相談及び請求書受理時において、特に慎重に確認判断するように改め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	発生日月	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明原因
137	診断書の様式誤りについて	確認・決定誤り	宮城	古川	2010年10月26日	2010年12月10日	障害給付裁定請求書の受付の際、請求書に添付された診断書が別様式であることが判明しました。	障害年金の相談の際に、請求書類一式を配付しましたが、その病名・症状より、診断書の様式が異なり、誤った様式を配付したため、お客様より提出していただいた診断書の差替が必要となりました。その原因は、お客様へ請求書一式を配付した際、診断書様式の確認漏れがあったことによるものです。	1名		0	お客様相談室長より、診断書を作成した医療機関へ電話連絡し、経過説明及び正しい様式への差替について依頼しました。 お客様相談室長及び職員が医療機関へ赴き、差替した診断書を受取り、障害年金請求書とともに事務センターへ進達しました。	緊急会議を実施し、診断書を配付する際には、障害年金相談事跡票(進捗管理用)に配布した内容を詳細に記入するとともに、職員によるダブルチェックを実施するよう申し合わせました。	内部
138	障害基礎年金の裁定誤りについて	確認・決定誤り	長野	小諸	2007年7月19日	2010年12月15日	お客様より、「年金が振込されていない」との連絡がありました。 確認しましたところ、前発障害基礎年金を失権処理すべきところを裁定取消処理を行っていることが判明しました。	市役所よりお客様の障害基礎年金の請求書を受付しました。病名は薬物等の服用による中毒性精神病であり、本来は国民年金法第70条による不支給とすべきところ、当時認定を行っていた旧社会保険事務局は前発障害と併合認定を行いました。当所においても病名を確認せず、この認定結果を元に裁定処理を行いました。その際、前発障害基礎年金を失権処理すべきところを裁定取消処理を行ってしまいました。	1名	過払い	610,500	副所長とお客様相談室長がお客様宅を訪問し、不支給になる旨の説明・お詫びをしましたが、中毒性精神病であることに疑義をお申立され、病名及び発症原因について理解が得られませんでした。お客様ご自身が医師等に確認をし、納得されたところで当所にご連絡いただくこととなりました。 お客様よりご連絡があり、副所長がご自宅を訪問し、あらためてお詫びのうえ、説明しました。障害等級が1級から2級に変更となること、過払いが生じることについてご理解をいただき、返納方法申出書を受理しました。	お客様相談室全員に今回の事象を説明し、国民年金法第70条に該当する場合は、給付を行わない取扱いに関して、徹底しました。	外部
139	厚生年金第四種保険料の誤還付について	確認・決定誤り	東京	立川	2008年7月30日	2010年12月16日	要再裁定リストのチェックをしていましたところ、共済組合加入期間と厚生年金第四種被保険者期間が重複していたことから、窓口装置により被保険者記録を確認しましたところ、誤って保険料を還付していたことが判明しました。	ねんきん特別便を郵送にて受付し、被保険者記録を確認しましたところ、厚生年金第四種被保険者期間と共済組合加入期間が重複していることが確認されました。お客様は旧法の適用を受ける方のため、本来であれば訂正は必要ないところ、新法の適用を受けるものと誤認識したため、不必要な厚生年金第四種加入期間の訂正・削除を行ってしまったことが原因です。	1名	誤還付	29,512	担当者がお客様のご自宅を訪問し、厚生年金第四種保険料を誤って還付したことについて説明とお詫びをし、保険料の返納についてご理解をいただきました。再度お客様のご自宅を訪問し、納付書をお渡しして返納金の納付を依頼しました。 返納金の領収を確認し、保険料領収の旨、お客様あてに電話で連絡しました。	担当課内にて当該事象を説明し、届出書等受領部署の専決及び被保険者記録の訂正担当部署の専決による複数人の確認を徹底しました。	内部
140	未支給請求書の受理誤りについて	確認・決定誤り	大阪	天満	2010年12月14日	2010年12月22日	当所年金相談窓口にて未支給年金請求書を受理し、その後、事務センターに回付しました。 事務センターの審査において、本来請求を行えない方からの請求書等を受理していたことが判明しました。	年金相談窓口の担当者が、来所された方(当初の請求者)の相談を受け、死亡者(請求者の死亡された実父の再婚者)のお子様として未支給年金請求書を受理しました。しかしながら、審査の過程において、死亡者と当初の請求者は実の親子ではなく、また、養子縁組もされていないことが判明しました。 このことから、本来窓口担当者において、事実関係を整然と理解し、養子縁組をされていない場合、未支給年金の請求者とはなり得ないことを説明し、他の請求該当者の案内を行うべきところを、誤って来所された方のお話に基づき、請求可能な親子として関係書類を受理してしまったことによるものです。	1名		0	窓口担当者より電話し、当初の請求者の方は不在のため、配偶者様とお話しし、これまで実質的には親子として生活しながら、今回の手続きは親子として請求できないことに憤りを感じる方が、手続きのことは理解したので、請求者を変更したいとのことでした。 お客様相談室長より請求者の配偶者様に電話し、再度お詫びのうえ、手続きを変更することとなっているため、関係書類をいただければよいとお話してため、当初の請求書類と新たに記載いただく用紙をすぐにご自宅へお持ちすることとし、お届けしました。 請求者の配偶者様より正しい手続きに必要な書類が揃ったとのご連絡をいただき、お客様相談室長が訪問し、再度未支給年金の請求を受付しました。	お客様相談室長より職員に対し、養子縁組における戸籍の記載方法について伝達・確認を行いました。加えて未支給年金の請求対象者・請求順位についても再度知識の確認を行い、再発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	発生日	判明日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明原因
141	老齢給付決定誤りについて	確認・決定誤り	広島	事務センター	2010年12月9日	2010年12月22日	機構本部からブロック本部へ疑重複者一覧表の送付があり、事務センターへ重複裁定の疑いがあるとの連絡がありました。 確認しましたところ、旧三共済年金(NTT)加入期間を厚生年金加入期間として重複して裁定していることが判明しました。	老齢厚生年金裁定請求書を年金事務所で郵送受付し、事務センターに回付され、審査する際に、旧三共済年金(NTT)期間については、すでに平成6年12月からNTT共済の退職年金を受給されており、共済年金加入記録期間欄に記入すべきところ誤って記入を漏らしたため、旧三共済年金(NTT)期間も老齢厚生年金の期間として年金の決定を行ったことにより、過払いが生じることが判明しました。 原因は、一次審査においてNTT期間の共済年金加入期間欄記入漏れをしたことと、二次審査、決裁においても記入漏れに気付かなかったことによります。	1名	過払い	712,373	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。同日、お客様宅にお伺いし、再度お詫びのうえ、事象の説明を行い、一括で現金返納していただくことで了承を得て、返納申出書に記載していただき、受領しました。 機構本部に年金額の訂正について依頼し、次の支払からは正しい金額で支払されることを確認しました。	職員に対し事象の説明を行い、点検・審査時に内容確認の徹底を申し合わせました。	内部
142	年金受給権者死亡届の誤処理について	確認・決定誤り	愛知	刈谷	2010年10月8日	2010年12月15日	A様から他年金事務所へ「年金の振込がない」と相談がありました。 他年金事務所で確認しましたところ、死亡失権の処理がされており、処理元である当所へ照会があり、年金受給権者死亡届の誤処理が判明しました。	B様が亡くなられたと、ご遺族が市役所に年金死亡届の提出をされました。基礎年金番号等不明のため、市役所から当所に照会がありました。 照会を受けた担当者は氏名検索を行い、本来、氏名・生年月日・性別・住所の全てが一致したものを回答すべきところ、市役所からの照会ということで、住所の細部を確認しないまま情報提供しました。 市役所では、提供された基礎年金番号で死亡届を受理し、事務センターへ送付しました。その結果、同姓同名同一生年月日の別人のA様の年金が失権処理され、年金が振込されなくなりました。	1名	未払い	310,382	お客様相談室担当者から、A様に電話にて経緯を説明し、お詫びしました。機構本部に年金の早期支払を依頼しました。 機構本部から支払予定を確認のうえ、A様に再度お詫びのうえ、支払予定をお伝えし、了承を得ました。 お客様相談室長からA様に電話し、振込されたことを確認し、了承を得ました。	全体朝礼で事象を報告し、全職員に取扱遵守を周知しました。 また、担当課にて今回の事象について課員と検討し、たとえ市町村であってもマニュアルに沿った情報提供を厳守することで、意識を再確認しました。	外部
143	65歳以降老齢厚生・老齢基礎年金繰下げ支給決定誤りについて	確認・決定誤り	埼玉	浦和	2010年11月5日	2010年12月17日	お客様から、「69歳から繰下げた年金を受給予定で手続きしたにもかかわらず、平成22年12月支払に66歳と4ヵ月の繰下げた年金の支払があった」との来所によるお申出がありました。 確認しましたところ、繰下げ支給決定誤りが判明しました。	ご相談時の受付票には、65歳以降老齢基礎・老齢厚生年金ともに65歳より繰下げ、69歳時に請求の旨記載されていましたが、事務センターに請求書を進達する際、69歳より繰下げ請求と明確に付箋等に記載しなかったことが原因です。	1名	過払い	74,291	担当者からお客様に電話し、お詫びしました。 ブロック本部に協議し、訂正をするように指示を受けました。 担当者からお客様に電話し、再度お詫びのうえ、69歳での繰下げに訂正できる旨をお伝えし、返納方法申出書を送付し、記載のうえ、返送していただくことで了承を得ました。 返納方法申出書を受付し、機構本部へ進達しました。	事務センターと新規裁定繰下げ申出の意思確認の方法について、誤りがないように改めて確認をしました。 課内報告にて新規裁定繰下げ申出について、改めて注意するよう指示しました。	外部
144	老齢基礎年金の裁定誤りについて	確認・決定誤り	奈良	事務センター	2010年12月20日	2010年12月24日	老齢基礎年金支給繰下げ請求書を受付後、担当者が審査しましたところ、既に老齢基礎年金支給繰下げ請求の裁定処理が終了していました。 確認しましたところ、老齢基礎年金については、繰下げ待機者として処理すべきところ、誤って請求時において、繰下げ請求すると処理をしていたことから裁定誤りとなっていたことが判明しました。	老齢基礎年金支給繰下げ請求書を処理する際に、老齢基礎年金については繰下待機者として審査確認し、裁定請求書の入力項目基礎欄に誤って記載していたためです。 また、決裁においても審査誤りとなっていたことを確認漏れしていました。	1名	過払い	5,400	担当者がお客様に電話し、お詫びのうえ、誤った裁定処理により平成23年1月に誤った金額をお支払し、過払いが発生すること、正しい裁定処理をこれから再度行い、平成23年2月以降の支払で過払い額の調整をすること等を説明し、了承を得ました。 機構本部あてに訂正処理を依頼しました。	グループ内で周知徹底するとともに、繰下げ請求書を処理する際には、審査と決裁時において繰下げ待機者なのか請求時に繰下げ請求なのかを明確に確認し処理することとしました。	内部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生日月	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明原因
145	繰下げ請求意思の記入漏れについて	確認・決定誤り	静岡	静岡	2010年10月22日	2010年12月13日	お客様が来所され、「老齢基礎年金を70歳からの繰下げとして老齢厚生年金請求書を提出したが、届出日をもって老齢基礎年金が決定されてしまっている」とのお申立がありました。確認しましたところ、繰下げ請求意思の記入漏れが判明しました。	原因は、裁定請求書を受理する際、請求者の繰下げ意思について確認していたにもかかわらず、その旨を裁定請求書に明記することを怠っていたものです。	1名	過払い	87,725	担当者がお客様にお詫びし、説明しました。処理についてブロック本部と協議することとしました。ブロック本部からの回答により、訂正処理を進めることを担当者がお客様に説明し、返納申出書を受理しました。機構本部に関係書類を進達しました。	65歳を過ぎた特別支給の老齢厚生年金請求者の場合、繰下げの有無と、繰下げを希望する場合、何歳で請求するのかをご本人様に記入していただくことによって、お互いの意思確認をすることとしました。また、事象について朝礼で、担当職員に周知徹底しました。	外部
146	旧法老齢年金の裁定誤りについて	確認・決定誤り	大阪	豊中	1989年5月25日	2010年12月20日	死亡されたご本人様の配偶者様より、時効特例分の支払についてお問合せがありました。機構本部へ確認しましたところ、新法老齢年金の裁定誤りが判明しました。	平成元年5月に老齢年金裁定請求書(新法)を受付し(昭和3年12月1生れ)、この裁定も、昭和44年3月に旧法退職共済年金の受給権発者であるため、本来、旧法の老齢年金として裁定しなければいけないところ、新法の老齢年金として誤って裁定処理を行ったためです。	1名	未払い	1,173,800	機構本部より未支給時効特例請求書について返戻があり、当初平成元年の裁定時に旧法老齢年金として裁定すべきものであり、当時の事務処理の誤りである旨確認しました。今後の対応について協議しました。担当者がご本人様の配偶者様に連絡し、裁定誤りについて説明しました。また、処理終了後、支払時期が確定時に再度連絡する旨をお伝えし、了承を得ました。	朝礼時において、本件について周知し、新法老齢年金受給対象者であっても、昭和61年3月31日以前に共済組合などが支給する退職(減額退職)老齢年金の受給権を有している場合は旧法の年金法の適用を受ける旨を説明し、このようなケースの場合は複数人でチェックすることとしました。	外部
147	年金受給権者様にかかる死亡保留の誤入力について	確認・決定誤り	岩手	一関	2010年9月16日	2011年1月4日	市役所の国民年金担当者から、生存している方について誤って死亡保留の処理報告をした旨電話連絡があり、死亡保留の誤入力が判明しました。	死亡者にかかる支払保留処理の依頼文書が市役所より送付され、当所で入力しました。本来、死亡保留処理すべきでなかった方を、誤って死亡保留の名簿に載せてしまったものとの報告がありました。	1名	未払い	276,232	市役所の担当職員が受給者様宅に訪問し、今回の事象を説明し、お詫びしましたとの報告を受けました。市役所から事象の報告を受け、経過書の提出がありました。機構本部の支払担当に連絡し、次期定期支払として処理可能なことを確認しました。	市役所の国民年金担当課に、死亡保留報告は事実確認を慎重に行うようお願いしました。	外部
148	年金受給選択申出書提出時の説明不足について	確認・決定誤り	福岡	東福岡	2010年9月16日	2011年1月5日	お客様が来所され、「障害年金が2級になり、老齢年金から障害年金へ変更になったが、実際に受取る年金額が減額になったため、元に戻してほしい」とのお申出がありました。確認しましたところ、選択替えにより、企業年金の老齢年金(代行年金)が停止となり、合計額では減額になっていることが判明しました。	窓口にて、障害年金改定請求書と選択申出書を受付けるため年金の原簿記録を確認したときに、厚生年金基金の加入記録があることを見落としたため、企業年金へ影響することに気がつかず、その説明をしないまま届書を受理したことが原因です。	1名	その他	127,034	機構本部に確認し、機構支払分については、遡って選択を訂正して、その支払調整が可能であることを確認しました。お客様に窓口で担当者が今回の事象を説明してお詫びをしました。遡って選択を訂正すること及び支払時期についてお伝えし、了承を得ました。	お客様相談室ミーティングにおいて事象研修を行い、選択申出書の受付をする際は、必ず原簿記録で基金加入期間があるかどうかの確認をして、企業年金に影響があることを説明するように徹底しました。	外部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明原因
149	繰上げ請求の受付誤りについて	確認・決定誤り	福島	郡山	2010年1月29日	2010年9月24日	お客様が来所され、「年金の繰上げ請求をしているが、支給開始がいつになるか」との照会がありました。 確認しましたところ、相談時にお客様の意思を理解できず、希望されていた時期からの繰上げ請求をしていなかったことが判明しました。	繰上げ請求希望で来所されたお客様に、繰上げ請求の制度と厚生年金保険の喪失による雇用保険基本手当との調整について説明しました。 お客様は、基本手当を受給されるとのことから、基本手当受給終了後に繰上げ請求をするよう指導し、相談時に繰上げ請求書の提出はしていただきませんでした。お客様は、繰上げ請求希望で来所されていたことから、「事後清算」「遡り支給」等の表現より、この時点で繰上げ請求をしているものと誤認していました。 双方の認識の相違から、結果、お客様の希望されていた時期からの繰上げ請求をしていただくことができませんでした。その原因は、お客様の意思を理解できなかったこと、基本手当受給中に繰上げ請求はしないものとの思い込みから、相談窓口における説明不足があったことによります。	1名	未払い	375,250	担当者がお客様にお詫びし、遡及しでの繰上げ請求が可能か機構本部と協議することとしました。 機構本部において訂正処理可能と確認し、担当者がお客様に連絡し、再度お詫びのうえ、支払時期等を説明し、了承を得ました。	お客様相談室において今事象を周知するとともに、お客様の主張を十分確認したうえで対応することを徹底しました。	外部
150	障害基礎年金請求にかかる納付要件誤りについて	確認・決定誤り	大阪	平野	2010年12月17日	2010年12月27日	お客様から区役所を通じて提出された障害基礎年金請求書について、資格要件不該当として区役所へ書類返戻しました。区役所からお客様あてに返戻の連絡をいたしましたところ、「納得がいけない、不服を申出るところはないか」との質問がありました。 確認しましたところ、以前当所より納付要件ありとして、区役所担当者へ回答していたことが判明しました。	本来、納付要件なしとすべきところ、誤って、納付要件ありと区役所の国民年金担当者へ回答してしまったため、障害基礎年金請求書を受付しましたが、返戻することとなりました。 その原因は、電話で照会があった際、直近1年の納付分について領収年月日の確認をしなかったためです。	1名		0	担当者からお客様のご家族に電話し、今回の事象の経緯を説明し、お詫びしましたが、ご納得されませんでした。 担当者がお客様のご家族に再度電話連絡し、機構が行う業務は、国から委任・委託を受けて実施する行政事務のため、事務処理誤りに対して実費弁済する手段がない事を説明しましたところ、納得はいかないが、やむを得ないとのことでした。お客様の声として機構本部に報告しました。	区役所から電話で照会があった場合、必ず納付年月日、免除承認日、第3号届出漏れ等を確認し、確認事跡を残すとともに、区役所も確認の問合せの際、納付日、承認日等必須項目とするよう指導しました。	内部
151	未支給年金請求書確認誤りについて	確認・決定誤り	鹿児島	鹿児島南	2010年10月12日	2011年1月21日	機構本部より、死亡日に誤りがある旨未支給年金請求書の返戻がありました。 確認しましたところ、死亡年月日欄の記載が誤っていることが判明しました。	お客様が死亡された年月日欄を誤って平成20年10月と記載されたものを、窓口担当者、審査担当者が平成22年10月であることの確認を漏らし、訂正しないまま処理されたものです。	1名	未払い	126,291	担当者が未支給請求者の方のご自宅を訪問し、今回の事象を説明して支払が遅れていることをお詫びし、未支給年金請求書の死亡年月日を訂正していただき、未支給年金・保険給付不該当通知を回収しました。 機構本部に連絡のうえ、死亡年月日訂正依頼を送付しました。	お客様相談室において、提出いただいた書類の確認を再度徹底するよう指導しました。	内部
152	死亡保留処理票の入力誤りについて	確認・決定誤り	兵庫	兵庫	2010年9月9日	2011年1月14日	遺族年金請求者であるお客様より、「長い間、年金の振込がない」と来所によるお申出がありました。 確認しましたところ、遺族年金請求書受付時に死亡保留の処理票を入力する際、誤って遺族年金請求者の方のデータを入力していたことが判明しました。	死亡保留処理票に基礎年金番号を記入する際、死亡者の基礎年金番号を記入すべきところ、遺族年金請求者のデータを記入してしまったこと、処理票に死亡診断書の写しが添付されていましたが、入力時に確認せず、また決裁時においても見落としてしまったことが原因です。	1名	未払い	458,830	機構本部へ連絡し、早期支払が可能かを問合せし、できる限り支払を急いでもらえるよう依頼しました。お客様にお詫びし、次回の定時支払を待たずに保留されていた年金を振込むことで了承を得ました。	朝礼時に当該事象を説明し、死亡保留処理票を作成する時は、名前と生年月日をよく確認し、入力時に添付書類がある場合は再確認すること及び慎重な処理を心掛けるように指示しました。	外部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生日	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
153	成年後見人にかかる口座変更処理について	確認・決定誤り	滋賀	草津	2010年12月9日	2011年1月18日	ご本人様の成年後見人より、年金受給権者住所支払機関変更届(成年後見人用)について、「年金事務所において手続きをしたが、年金証書が返ってこない。どうなっているか」との連絡がありました。確認しましたところ、誤って届出を受理していたことが判明しました。	A金融機関の場合においては、ご本人様名義のみの振込しか出来ないため、成年後見人名義での振込みが出来ない旨を窓口にて受付の際に説明すべきところ、窓口で判断出来ず、届出を受理していたことによるものです。	1名		0	お客様相談室長が成年後見人のご自宅に赴き、今回の経過説明および年金証書をお返しするとともに、お詫びしましたが、ご納得いただけず、経過及びお詫びの文書を作成し、再度訪問することとなりました。副所長およびお客様相談室長が成年後見人のご自宅に赴き、再度お詫びのうえ、文書を手渡し、了承を得ました。	朝礼の際に当該事象を説明し、A金融機関の場合における成年後見人名義への支払機関変更は出来ない旨を職員に周知し、このような事象が発生しないよう、注意喚起しました。	外部
154	年金額決定処理時の住民票コード番号の登録漏れについて	確認・決定誤り	千葉	事務センター	2009年1月29日	2011年1月13日	お客様が年金事務所に来訪され、「老齢年金裁定請求書に住民票コード番号を正しく記載したにもかかわらず、現況届が送付された」とのお申出を受けました。確認しましたところ、住民票コード番号の登録漏れが判明しました。	本来であれば、エラーリストに出力された住民票コード番号がご本人様のものであるかどうかを確認し、正しい住民票コード番号を登録すべきところ、エラーリストの確認および登録を怠ったことが原因です。	1名		0	年金事務所で住民票コード番号を入力しました。事務センター担当者がお客様に電話し、お詫びのうえ、今回の事象について説明し、了承を得ました。	請求書審査の処理に携わる関係職員全員に当該事象を説明し、エラーリストの担当者を決めて、担当者からエラーリストの有無にかかわらず報告させ、決裁者が確認をするよう徹底しました。	外部
155	老齢基礎年金新規裁定誤りについて	確認・決定誤り	鹿児島	奄美大島	2008年7月24日	2011年1月25日	お客様が配偶者様の年金請求手続きに来訪され、受給者原簿記録確認作業の中で老齢基礎年金新規裁定誤りが判明しました。	共済組合から受給している年金が旧法退職年金でしたので、共済期間を合算対象期間として処理してしまったため、基礎年金として反映してしまい、年金の過払いが発生したものです。	1名	過払い	1,246,592	お客様相談室長がお客様にお詫びのうえ、事象の説明を行いました。また、再裁定の関係書類については、改めて返納額を確認したうえで返納方法を検討し、後日提出いただくこととしました。お客様相談室長がお客様宅を訪問のうえ、再裁定関係書類を受理し、同日付けで再裁定を進達しました。	年金給付審査事務は事務センターで行っており、今後、年金事務所で発生することはありませんが、本事象についてはこれまでも勉強会等で注意を促していますが、改めてお客様相談室職員に対し、勉強会の中で注意を促しました。	外部
156	65歳以降老齢基礎年金繰下げ支給決定誤りについて	確認・決定誤り	埼玉	浦和	2010年11月18日	2011年1月27日	お客様が、70歳繰下げの老齢基礎年金請求で来所されましたが、平成22年12月より69歳繰下げの老齢基礎年金の裁定となっており、老齢基礎年金繰下げ支給決定誤りが判明しました。	平成22年11月にお客様が相談に来所され、年金請求書を受付た際、70歳より繰下げ請求と明確に付箋等に記載せずに書類を進達したため、裁定処理時、事務センターにおいても確認不足により、誤って69歳繰下げとしてしまったものです。	1名	過払い	204,950	担当者よりお客様へお詫びし、既に支払があった繰下げの老齢基礎年金についての返納について説明し、返納方法申出書受付しました。担当者より機構本部へ連絡のうえ、書類を進達しました。	事務センターと新規裁定繰下げ申出の意思確認の方法について、誤りのないように改めて確認しました。課内報告にて新規裁定繰下げ申出について改めて注意するよう指示しました。	外部
157	未支給年金支払における付加年金の未払いについて	確認・決定誤り	本部	支払部	2010年2月8日	2010年11月10日	監査部からの指示に基づき、調査及び確認をしました結果、未支給年金の支払に付加年金の未払いがあることが判明しました。	未支給年金の支払をする際に、付加年金額についても支払を行う必要がありました。確認が不十分であり、計算を漏らしたままの金額で入力を行ったことによるものです。	1名	未払い	199	定期支払いにて、未支給年金の追加支払を行うと同時に、ご本人様へお詫びの手紙を送付しました。	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
158	被保険者記録照会に対する回答誤りについて	確認・決定誤り	神奈川	事務センター	2010年7月29日	2010年9月29日	年金事務所より、平成22年7月付の回答内容と平成22年9月付の回答内容が、同じ案件の補正依頼であるにもかかわらず内容が相違しているとの電話連絡がありました。確認しましたところ、当初照会分と再照会分の2件について別々に回答しており、1回目の回答にかかる資格喪失年月日の補正誤りが判明しました。	当初照会分と再照会分の調査回答を行った時期及び事務処理担当者が違っており、被保険者名簿上の資格喪失年月日が不鮮明であったためです。また、決裁においても喪失年月日の補正入力誤りのチェック漏れをしたことによるものです。	1名	過払い	166,939	年金事務所の担当者がお客様に電話し、事象の説明と年金の返納についてお詫びし、了承を得ました。また、再裁定申出書及び返納方法申出書を送付しました。再裁定申出書等を受理しました。再裁定申出書等を機構本部に進達しました。	再照会があった場合は必ず当初照会分について状況を確認し、再照会分とあわせた状態で処理・決裁を行うことを周知徹底することとし、決裁においても記録補正にかかるものについては特に慎重に行うよう指示しました。	内部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生日月	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明原因
159	厚生年金保険通算老齢年金の裁定誤りについて	確認・決定誤り	長野	岡谷	2009年8月14日	2010年10月6日	機構本部から、再裁定請求書が返戻されました。 確認しましたところ、対象者の方は旧国民年金法第75条による任意加入者であるため、厚生年金保険の記録判明により任意加入期間の一部が取消され、国民年金老齢年金の受給要件を満たすことができず、同時に厚生年金通算老齢年金の受給要件もない旨が判明しました。	ご本人様は、旧国民年金法第75条により、国民年金に昭和36年4月1日から任意加入し、120月納付後、旧法の国民年金老齢年金(10年年金)を受給していました。 本来、厚生年金加入期間24月が判明した平成21年4月に記録統合を行わず、引き続き10年年金を受給していただくべきでしたが、誤って厚生年金保険通算老齢年金裁定請求書及び裁定替えの国民年金通算老齢年金裁定請求書を受領してしまいました。その後、厚生年金通算老齢年金が裁定され、ご本人様及びご本人様死亡に伴いご子息に年金が支払われました。 発生原因は、年金裁定請求書受付時及び記録補正時、裁定時における法令等の確認不足によるものです。	1名	過払い	583,800	ご本人様のご子息から郵送により、返納方法申出書を受領しました。機構本部あてに裁定取消依頼と返納方法申出書を進達しました。	全体朝礼において事象を説明し、取扱いの少ない案件に係る事務処理を行うにあたり、担当職員一人で事務処理を進めるのではなく、必ず上司と法令及び事務処理マニュアルに基づく根拠を確認のうえ、処理する旨、周知徹底を図りました。	内部
160	支払機関変更届にかかる届出誤りについて	確認・決定誤り	神奈川	平塚	2010年10月20日	2010年11月29日	年金受給者様の代理人から、2種類の年金の12月支払分について電話による確認がありました。 確認しましたところ、1種類の年金が振込不能となることが判明しました。	本来、住所・支払機関変更届における金融機関の変更は、複数の年金を受給している方は年金コードのすべてについて記入していただくべきところ、住所変更届も同時に行うので、1種類の年金コードを記入すれば足りると思いつき、年金受給者様の代理人の電話照会において回答したものと推察します。	1名	未払い	119,616	所長が年金受給者様の代理人宅を訪問し、お詫びしました。 窓口装置において支払時期が確定したため、お客様相談室職員が電話にて年金受給者様の代理人へ連絡し、支払時期をお伝えし、了承を得ました。	課内会議において、当該事象を説明し、今後このような誤りのないよう申し合わせました。 さらに課内会議において、提出された支払機関変更届は、事務センターへ回送する前に年金事務所で年金受給状況を確認し、複数の年金の受給者で一方の年金コードのみの記載の場合は受給権者に他方の年金の支払機関変更意思の有無を確認することに改めることを申し合わせました。	外部
161	老齢基礎年金に反映しない退職一時金支給済期間の提供を共済組合から受け、統合した件について	確認・決定誤り	本部	記録管理部	2009年12月21日	2010年4月13日	年金事務所から連絡があり、共済組合へ年金加入期間確認通知書の請求を行いましたところ、退職一時金記録であることが判明しました。	共済過去記録では、共済組合から退職一時金にかかる記録の提供は受けないことになっていますが、共済組合がお客様の退職一時金にかかる期間の情報を誤って機構本部に提供したものです。	1名		0	お客様へのお詫び及び説明につきましては、共済組合が行うとの報告がありました。 誤って提供された共済記録(退職一時金にかかる期間)を取消願いたいとの依頼が年金事務所からあったので、取消処理票を記録管理部へ提出するよう共済組合に連絡しました。 共済組合から取消処理票の提出があり、機構本部にて取消しました。	退職一時金の記録については提供しないよう各共済組合に徹底するよう指示しました。	内部
162	老齢基礎年金に反映しない退職一時金支給済期間の提供を共済組合から受け、統合した件について	確認・決定誤り	本部	記録管理部	2010年1月8日	2010年4月14日	年金事務所から連絡があり、共済組合へ年金加入期間確認通知書の請求を行いましたところ、退職一時金記録であることが判明しました。	共済過去記録では、共済組合から退職一時金にかかる記録の提供は受けないことになっていますが、共済組合がお客様の退職一時金にかかる期間の情報を誤って機構本部に提供したものです。	1名		0	誤って提供された共済記録(退職一時金にかかる期間)を取消願いたいとの依頼が年金事務所からあったので、取消処理票を記録管理部へ提出するよう共済組合に連絡しました。 共済組合から取消処理票の提出があり、機構本部にて取消しました。 取消した旨を年金事務所の担当者へ連絡し、お客様にお詫びと説明を依頼しました。	退職一時金の記録については提供しないよう各共済組合に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	発生日月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明原因
163	厚生年金加入記録に係るあっせん事案のご本人様への通知について	未処理・処理遅延	山口	山口	2009年2月 -2009年9月	2010年9月29日	特別監査により、年金記録問題対応における厚生年金加入記録訂正あっせん事案41件のうち18件(平成21年10月以前分)について、申立人の方への通知の写しが保管されていないため、申立人の方へ通知がされているかどうかの確認が出来ないとの指摘を受けました。	事案18件について、当時の担当者に確認しましたところ、申立人の方への通知は作成しておらず、電話により連絡をしていたとのことでした。 事案18件について、あっせん結果等を基に記録訂正の処理状況を確認し、適正に処理され、再裁定もすでに終了していました。	18名		0	事案18件について、担当者が申立人の方に対し、電話及び文書にて記録訂正の通知があったかどうかを確認しました。18名中15名は電話で連絡を受けたが通知はもらっていないとの回答があり、電話で連絡を受けたが通知はもらったとか不明との回答が1名、電話も通知もなかったとの回答が1名、申立人が死亡されており、不明との回答が1名でした。 事案18件については、電話及び面談により事象を説明し、通知しなかったことをお詫びし、厚生年金保険加入記録の訂正について(通知)を送付しました。	平成21年10月以降のあっせん決定分については、ご本人様に電話連絡のうえ、通知書を送付しており、今後はこの流れを徹底するよう、所内調整会議及び適用調査課内会議等で周知しました。	内部
164	遺族厚生年金の支払遅延について	未処理・処理遅延	広島	事務センター	2010年1月7日	2010年5月11日	遺族年金受給者の方の成年後見人から、遺族厚生年金の支払について、未だに入金がなく、また遅延についても何も連絡がない旨の照会が年金事務所あてにありました。確認しましたところ、年金の支払が保留となっていたことが判明しました。	遺族厚生年金請求書を審査する際、すでに受給中の他年金との調整のため、未選択保留の入力コードを記入していましたところ、当該受給権者様は成年後見人の登録がされていたため、年金支払処理を行う機構本部へ未選択保留解除依頼が必要なコードでしか入力処理が行えませんでした。 そのため、本来、機構本部への未選択保留解除の依頼が必要でしたが、入力後の処理結果リストチェック時に見落とし、決裁時においても気づけなかったため、支払が保留されたままになったことによります。	1名	未払い	461,100	年金事務所のお客さま相談室長が事象確認後に、成年後見人にお詫びをするとともに状況を説明し、成年後見人の設定があるため、支払に時間がかかる旨を説明しました。 同日、機構本部の支払担当に連絡し、未選択保留の解除を依頼しました。 機構本部より連絡があり、早期の支払が出来る見通しである旨の連絡があり、成年後見人へお伝えし、了承を得ました。	成年後見人設定によるこの事象は、少ない事象であるため、注意していないと、解除の進捗漏れになりやすいことから、グループ職員全員に対し、周知徹底を行いました。	外部
165	事務処理遅延について	未処理・処理遅延	北海道	砂川	2009年2月16日 -2009年12月7日	2010年6月23日	連絡なく出勤しない職員の机等を探索しましたところ、処理途中の書類を発見しました。	発見された処理途中の書類は、年金加入記録照会回答票が9件、ねんきん特別便にかかる再裁定64件でした。 機構設立時に旧社会保険庁から未処理分として引継いだ書類等であり、引継ぎ以降速やかに進達及び処理しなければならないところ、進捗管理が徹底されておらず進達及び処理が遅れ、お客様への支払が遅延してまいりました。	61名	未払い	3,036,457	年金加入記録照会回答票9件については、平成22年7月21日までに全件回答済みです。 ねんきん特別便にかかる再裁定61件については、平成22年9月6日までに全件進達済みです。繰り漏れの3件については、ファイルに綴り、処理を完了しました。 影響のあったお客様全員に対して、お客様相談室長より電話及び文書にて、お詫び及び今回の事象について説明をし、了承を得ました。	今回の事象について、全職員へ周知し、書類の適正な管理について再度徹底を行いました。 再裁定の受付簿により、受付から進達までの進捗管理を徹底しました。	内部
166	未処理書類の判明について	未処理・処理遅延	静岡	浜松西	2008年3月4日 -2009年7月17日	2010年9月17日	特別監査において、監査担当者が机の中を点検しましたところ、職員の机の中から14件の長期未処理の書類が発見されました。	人事異動による前任者との引継ぎにおいて、本来、未処理分の内容を説明のうえ、引継ぎをすべきところ、適切に行われておらず、その後も机の中の整理も行っていなかったため、後任者は未処理の書類の所在に気づきませんでした。その原因は管理簿に記載していなかったことによるものです。	14名	その他	3,813,112	未処理の書類につきましては、内容確認のうえ、進達等の処理を行いました。(再裁定進達件数6件、再裁定進達不要件数3件、老齢基礎年金額加算開始事由該当届進達件数2件、被保険者記録照会・回答票(補正依頼)件数1件、特別支給の老齢厚生年金受給権者障害特例請求書進達不要件数1件、年金加入記録回答票の回答件数1件) 影響のあったお客様に対し、お客様相談室長より電話にてお詫びのうえ、今回の事象について説明し、了承を得ました。	課内職員に当該事象を説明し、書類の個人管理を改め、集中管理とし、お客様相談室長が常に未処理の書類が把握できる体制としました。	内部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生日月	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	第三者委員会関係事務処理遅延について	未処理・処理遅延	静岡	三島	2010年2月 -2010年6月	2010年9月29日	第三者委員会のあっせん分に係る事務処理において、長期間未処理となっているものが、特別監査にて判明しました。	本来、第三者委員会のあっせん分についてはあっせん後のご本人様への通知及び厚生年金保険納付特例法に係る事業所への通知を速やかに行うべきところ、算定基礎届業務等処理期限の迫った業務が輻輳したため、当該事務処理が3ヶ月以上遅延してしまい、その結果お客様の年金(差額)の支払に遅れが生じました。 その原因は、適用調査課の職員1名のみが担当であったことに加え、4月の繁忙期及び算定基礎届業務等期限の迫った業務が輻輳したため、当該業務を後回しにしてしまったためです。 また、担当者が進捗状況の報告・相談をしていなかったこと及び上司が進捗状況の把握をしていなかったことによるものです。	9事業所7名	未払い	87,000	あっせん後のご本人様への通知は、7名の方についてすべて通知を送り、あわせて担当者より電話にてお詫びをし、了承を得ました。 厚生年金保険納付特例事務処理は、5事業所については管轄年金事務所へ引継ぎを終え、4事業所については通知を送りました。	処理体制を見直し、担当者1名から2名に増員しました。 課長及び所長による毎月月末の進捗管理の徹底をすることとしました。	内部
168	障害基礎年金裁定請求書の処理遅延について	未処理・処理遅延	大阪	淀川	2009年8月26日	2010年10月29日	ご本人様のお母様から「平成21年8月に区役所へ障害基礎年金の裁定請求書を提出したが、未だに結果が出ていない、どうなっているのか」とのお問い合わせが区役所にあり、当所に連絡がありました。 確認しましたところ、障害基礎年金裁定請求書の処理遅延が判明しました。	ご本人様は区役所の障害基礎年金裁定請求書の受付証をお持ちであり、受付した事実はありますが、受付書類一式が見当たらず、処理経過も不明であるため、区役所内を捜索しました。これを受けて、当所における受付状況を確認しましたが、該当者は見当たりませんでした。区役所にて受付後、当所へ進達するまでの間に紛失した可能性が考えられました。 その後、区役所において徹底的に捜索した結果、区役所職員の自宅より書類一式が発見されました。職員が私物を持ち帰った際、誤って書類一式を混入したとのことでした。	1名	未払い	1,072,604	区長及び担当職員がご本人様宅を訪問のうえ、お詫びし、再度裁定請求書の提出を依頼しました。 その後、裁定請求書一式が見つかったため、ご本人様へ現症状の診断書のみを提出いただくよう依頼しました。 ご本人のお父様と区役所担当者が来所され、障害基礎年金裁定請求書を受理しました。	区役所において、受付から決定までの処理経過が把握できる、年金事務処理簿を作成し、定期的な確認を行うこととしました。	外部
169	障害基礎年金支払処理遅延について	未処理・処理遅延	埼玉	事務センター	2010年10月12日	2010年11月15日	障害基礎年金の受給権者の方について、お客様より平成22年10月に所得証明書が提出されましたが、「お客様から年金の支払がされていない」と年金事務所を通して連絡を受け、提出書類の入力処理されないままになっていたことが判明しました。	平成22年10月12日に提出された所得証明書に基づき、平成22年11月の諸変更処理締切日の平成22年10月20日までに担当者が入力をしていれば、平成22年11月の随時支払に間に合いましたが、入力しなかったため、平成22年12月支払になってしまいました。 また、書類の進捗管理が不十分でした。	1名	未払い	132,016	担当者よりお客様へ事情を説明し、お詫びしました。お客様より処理をした部署よりお詫びの手紙がほしいとのことでしたため、お詫びの手紙を送付すると同時に、担当者より電話にて再度お詫びし、了承を得ました。 平成22年12月に支払されていることを確認しました。	書類の進捗管理について、朝礼で再度徹底し、処理日前には、グループ長自ら入力漏れ等の書類がないか確認することとしました。	外部
170	ねんきん定期便再発行処理について	未処理・処理遅延	愛知	名古屋西	2010年10月29日	2010年12月6日	被保険者様から、「6月にねんきん定期便の再発行をお願いしたのに、いまだに届かない」とのお申出がありました。ねんきん定期便情報照会にて確認しましたが、再発行入力された形跡がないため、お詫びのうえ、再交付入力をしました。 以前依頼を受けた再発行状況を確認するため、再度ねんきん定期便情報照会画面を確認しましたところ、定期便未送達となり、機構本部へ確認しましたところ、年金事務所にて入力ができないため、機構本部へ再発行依頼票として回付しなければならず、再発行されていないことが判明しました。	ねんきん特別便情報照会を確認しましたところ、ねんきん特別便未送達表示が調査中となっていたため、その情報を送付可に訂正入力したため、再発行されると勘違いしていました。実際にはねんきん定期便情報が未送達であり、かつ住所変更入力履歴のない方は、機構本部への依頼が必要でした。	1名		0	被保険者様に年金記録課長が電話し、今回の事象を説明して、お詫びしました。 機構本部に再発行依頼をしました。 機構本部の担当者から被保険者様に電話し、送付する時期等の説明をしました。	年金記録課員にも再度周知徹底をしました。 役付け会議時に今回の事象について報告し、注意喚起を図りました。 全職員朝礼時に入力後の処理票を必ず年金記録課に回付するよう周知し、年金記録課長が入力後のチェックをすることとしました。	外部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明原因
171	老齢基礎年金請求書の処理遅延について	未処理・処理遅延	東京	足立	2010年9月22日	2010年12月15日	お客様から、「年金を請求したが、支払がない」との電話による照会がありました。確認しましたところ、事務センターより書類不備にて請求書が返戻されていましたが、その後の対応がされていないことが判明しました。	事務センターより、振替加算の加算開始処理のため、世帯全員分の住民票が必要との理由で請求書が返戻されました。本来であれば、窓口対応担当者に返戻された請求書を渡し、その後の対応を依頼するとともに、窓口対応担当者は直ちにお客様へご連絡をすることで、新規の請求書等と同様に未処理案件に混入してしまったため、お客様へのご連絡をしていないことが原因です。 また、毎月の月初めに各チームより請求書等の点検結果報告を受けていましたが、返戻から1ヵ月経過した時点での報告では、案内中となっており、確認ができませんでした。	1名	未払い	452,250	担当者がお客様に電話し、お詫びのうえ、必要となる住民票については大至急公用請求にて取得し、事務センターに連絡し、平成23年2月支払に間に合うように努める」ことをご理解をいただきました。 住民票を公用請求にて取得し、事務センターに処理スケジュールを確認しました。事務センター担当者あてに請求書一式を再回付しました。 担当者がお客様へ電話し、再度お詫びのうえ、新規裁定された年金証書を確認していただき、平成23年2月の定時支払日において遡及しての初回支払が予定されていること等を説明し、了承を得ました。	お客様相談室全員に事象を説明するとともに、各自の未処理の点検、書類管理等を徹底するよう指示し、他に同様の案件がないかどうかを受付簿、請求書等から再点検しましたところ、未処理・案内漏れ等が、他にはないことを確認しました。 返戻書類の管理方法、進捗管理方法及び毎月の未処理案件点検方法等について、マニュアル変更を踏まえ、よりチェック体制の強化を図ることとしました。	外部
172	第三者委員会への年金記録確認申立書に係る処理遅延について	未処理・処理遅延	東京	事務センター	2010年9月28日	2011年1月7日	各年金事務所から事務センターに回付された年金記録確認申立書(以下、申立書という)のうち、脱退手当金に係るもの(以下、脱手事案という)については、平成22年9月28日以降、第三者委員会への回付を保留することとされていたため、125件を当センターの担当部署で保管していましたが、当該書類の整理・再点検を行いましたところ、脱手事案以外の申立書(以下、一般事案という)が混在しており、保留する必要がなかったにもかかわらず、処理が遅延していたことが判明しました。	脱手事案に関する取扱が変更され、年金事務所で収集すべき資料の種類が追加される予定が示されていたことから、添付書類の不足が見込まれる申立書を受付年金事務所に返却するための準備を開始しました。この際、2件が一般事案に該当することが判明しました。(被保険者期間がない旨の申立及び厚生年金基金の加入員記録がない旨の申立) 当該2件については、いずれも記載内容等に不備があったため、受付した年金事務所と調整を行うこととしていましたが、回付を受けた当時に脱手事案の回付保留指示に基づき該当する申立書の抽出作業を実施していたことから、誤ってこれに混在させてしまったことが原因であり、そのまま脱手事案とともに保留してしまいました。	2名		0	各申立書を受付した年金事務所に状況を報告しました。 受付した年金事務所よりA様あてに電話し、お詫びのうえ、申立内容にかかる不備・矛盾点について説明しましたところ、申立内容を訂正のうえで申立を継続するとのことでした。 当センターにて追加資料を受領し、申立書に添付のうえ第三者委員会に回付しました。 受付した事務所よりB様あてに電話し、お詫びのうえ、その際、申立内容については、基金加入員記録に係るものであるため、第三者委員会への確認申立の対象とされておらず、基金や勤務先との調整を要する事案であることを説明しました。担当者が代理で基金に照会しましたところ、申立期間と一致する加入員記録が確認できたことから、ご本人様に事情を説明し、取下げ手続きを依頼し、了承を得ました。	今後においては、センター内で申立書を滞留させないよう迅速に処理を行うとともに、今回のように一定期間保留の指示依頼が出された場合でも、保留対象書類と対象外の書類が混在しないよう分類後の再チェックを徹底するよう、部署内の職員に周知しました。	内部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生日	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
173	選択申出書の処理遅延について	未処理・処理遅延	本部	支払部	2010年7月5日	2010年8月10日	年金事務所より、平成22年8月定期処理で依頼した選択申出書について、選択換が行われていない旨の照会があり、選択申出書の処理遅延が判明しました。	平成22年8月定期処理依頼して事前連絡のうえ、年金事務所より支払部に選択申出書及び関係書類が送付されましたが、担当職員の錯誤により、他の受付書類と共に平成22年9月随時処理として選択申出書を保管していたことが判明しました。	1名	過払い	105,377	担当職員よりお客様に電話でお詫びしましたが、了承を得られませんでした。 年金事務所担当がお客様宅にお詫びに伺い、説明しました。しかしながら、遡及して低額年金の選択換を行うため、マイナスが発生するものであり、8月支払に間に合わなかったことにより、さらに過払い額が増加したことに対し、了承を得られませんでした。 機構本部より、お客様にお詫びの手紙とともに、返納のお願い、支給額変更通知書、振込通知書、源泉徴収票(訂正分)を送付しました。遡って老齢年金を停止するため、所得税還付の旨も記載しました。 お客様より、返納方法申出書の送付がありました。 お客様に、申出書を受付した旨と、手続きの関係で12月支払にて調整予定であることを記載した文書を、10月定期振込通知書を同封のうえ送付しました。	電話等で個別案件にかかる依頼があった場合には控えを綴り、諸変更締切日までに対応が完了しているかを確認するよう、グループ内に周知しました。	内部
174	再裁定の進達漏れについて	未処理・処理遅延	神奈川	小田原	2000年8月15日 2007年6月11日	2011年1月17日	リストにより、再裁定漏れがないか確認しましたところ、2件について、再裁定の進達が漏れていることが判明しました。	お客様から提出された国民年金第3号被保険者の特例届の処理を行いました。処理を行った際に、再裁定の手続きを漏らしてしまったことによります。 国民年金保険料の口座振替がされる前に年金の裁定が行われたため、過誤納記録を取消し、納付記録追加の処理を行いました。再裁定の手続きを漏らしてしまったことによります。	2名	未払い	367,255	お客様相談室長が2名のお客様に電話連絡し、お詫びのうえ、説明しました。早期に処理することで了承を得ました。 機構本部に2名のお客様の書類を進達しました。	朝礼時に事象を報告し、各課連携して事務処理を進めるよう周知徹底しました。	内部
175	死亡保留の誤入力について	入力誤り	奈良	桜井	2010年10月12日	2010年12月15日	市役所より、「受給者の方から年金の振込が確認できないとお問合せがある」との連絡がありました。 確認しましたところ、生存者に対して死亡保留を行ったことが判明しました。	死亡された受給者の方の支払保留の処理票を作成するところ、誤って配偶者様の支払保留の入力処理票を作成してしまったためです。	1名	未払い	93,716	担当がお客様宅を訪問し、生存者に対して支払保留の処理を行ったこととお詫びするとともに、早期支払に向け処理を進めることとしました。 未払いとなった年金の振込の確認を電話で行い、お詫びの手紙を送付することで了承を得ました。 お客様にお詫びの手紙を送付しました。	電話による死亡保留の連絡を受けた場合は、必ず復唱することを徹底しました。	外部
176	住所・支払機関変更届の入力誤りについて	入力誤り	大阪	天満	2010年10月15日	2010年12月15日	お客様から、「年金が振込されていない」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、従来口座への再度の変更処理が漏れ、正しい口座情報となっておらず、振込不能となっていたことが判明しました。	処理担当が届出書記載の口座名義人が受給者ご本人様でないことの確認が漏れ、本来入力すべきではない口座情報を入力処理したためです。 一旦入力したご本人様名義ではない口座情報を変更する際に、本来は対象となる2つの年金とも、誤入力分の取消入力をすべきところを、一方の年金のみ変更入力を行い、もう一方の分については、誤入力分の取消入力が未入力となってしまったためです。 受給者ご本人様への口座情報変更入力後のチェックが漏れてしまいました。	1名	未払い	142,016	担当者よりお客様に電話し、お詫びのうえ、説明しました。再度口座に入金できるまでの予定をお伝えし、了承を得ました。	お客様相談室職員を集め、お客様相談室長より今回の事象について説明を行いました。同時に支払機関の登録・変更については、受給者ご本人様の名義の口座のみが対象であること、複数の年金に対して変更申出がある場合、それぞれの年金ごとの変更処理が必要であること、また、変更入力後は必ず複数名において入力後のチェックを行う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
177	年金受給権者支払機関変更届に係る金融機関コード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5日	2010年12月15日	年金事務所から、「年金支払日に振込がされていない」との連絡がありました。確認しましたところ、年金受給権者支払機関変更届に係る金融機関コードの入力誤りが判明しました。	年金事務所から回送された年金受給権者住所・支払機関変更届の金融機関コードについて、本来であれば委託業者がとすべきところと誤った記入を行い、そのまま入力処理を行いました。その後の委託業者及び担当グループの入力チェックでも誤りを発見することが出来なかったために、老齢厚生年金の振込が不能となりました。	1名	未払い	222,833	担当者が、お客様及び代理人に電話し、お詫びしました。また、再振込の早期実施に向け金融機関及び関係部署に連絡しましたが、再振込日に係るスケジュールを早めることはできませんでした。担当者がお客様の代理人に電話連絡し、再振込予定日を説明して、再度お詫びし、お詫びの手紙を送付することで了承を得ました。同日、お詫びの手紙を発送しました。担当者からお客様に電話連絡し、年金振込日をお知らせし、了承を得ました。	金融機関コードの記入及び入力について、委託業者と年金事務所の担当者に、より正確なチェックを実施することを申し合わせました。また、会議において当該事象を報告し、同様の事故防止の徹底を指示しました。	内部
178	裁定請求書に係る住民票コード番号の入力漏れについて	入力誤り	千葉	事務センター	2009年1月29日	2011年1月13日	お客様が年金事務所に来所され、「老齢年金裁定請求書に住民票コード番号を正しく記載したにもかかわらず、現況届が送付された。年金事務所まで赴いたり、電話をしたりコストが掛っている。原因を調査してほしい」とのお申出がありましたとの連絡がありました。確認しましたところ、入力漏れが判明しました。	住所の表示方法が住基情報と年金原簿が相違(スペースの有無、漢字とハイフン)していたため、ご本人様不特定で住民票コード番号が年金原簿に反映していないことが原因です。本来であれば、住基照会エラーリストにより補正入力すべきところですが、入力されていませんでした。	1名		0	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、了承を得ました。	請求書審査の処理に携わる、関係職員に当該事象を説明し、処理担当者に対し、改めて注意喚起を行いました。	外部
179	年金給付処分通知の裁定者名誤りについて	通知等の作成誤り	東京	葛飾	2010年2月26日 2010年3月19日	2010年4月13日	機構本部からの調査・対応依頼によって確認しましたところ、年金給付処分通知の裁定者名が誤っていたことが判明しました。	本来、年金給付処分通知の裁定者名を厚生労働大臣とすべきところ、誤って年金事務所長名としてしまいました。	3名		0	3名のお客様に対し、改めて厚生労働大臣名の処分通知を送付しました。電話にてお詫びし、了承を得ました。	お客様相談室内会議にて、当該事象を説明し、留意するよう指示しました。	内部
180	年金加入期間について(回答)の作成誤りについて	通知等の作成誤り	新潟	新潟西	2010年11月18日	2010年11月22日	お客様から、「年金加入期間について(回答)の内容が違う」との電話をいただいたことから、回答内容に誤りがあることが判明しました。	年金加入等記録確認に当たり、オンライン記録・紙台帳記録の確認のほか、年金記録確認地方第三者委員会における記録あっせん等の記録を確認すべきところ、年金記録確認地方第三者委員会であっせんされた記録を確認せず回答したため、お客様に誤ったご回答をしたものです。	1名		0	担当者がお客様に連絡し、お詫びのうえ、説明し、誤って作成した回答を返送していただくことで、了承を得ました。お詫びの文書の送付を希望されたため、お詫びのお手紙を送付しました。誤って作成した回答の返送がありました。	担当者・決裁者が窓口装置に事跡管理されている記録がないかの確認を徹底するよう指示しました。	外部
181	年金記録照会文書作成誤りについて	通知等の作成誤り	長崎	佐世保	2011年1月18日 2011年1月20日	2011年1月25日	職員より、これまで年金記録の照会があった方々の記録に関し、適正な統合処理が行われているか確認しましたところ、同姓同名同生年月日の記録が判明した7名の方に対し、記録照会を行った文書の一部にご案内する方の氏名を変更することなく、これまで照会をした方の氏名を載せたまま照会したことが判明しました。	年金記録のご確認についての文書を作成した時に、文面的一部分を、以前ご照会した方の氏名をそのまま載せて作成してしまいました。その後、決裁時において確認をしなかったことが原因です。	7名		0	副所長及び職員が6名の方に架電し、お詫びのうえ、事象の説明を行い、正式な文書の送付と誤った文書の返戻を依頼し、了承を得ました。副所長が誤って氏名を載せた方2名に対し架電し、お詫びのうえ、事象説明し、了承を得ました。お詫びの文書を同封し、正式な文書を7名の方に送付しました。(誤った文書の返戻も依頼しました)電話番号不明の1名の方から年金記録についての回答を受付しました。	文書作成時において、複数名によるチェックをするよう、朝礼時に職員へ注意喚起しました。また、各課・室長においては、各課・室長ミーティング時において決裁時の確認の徹底を指示しました。	内部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明原因
182	被保険者記録回答票の誤送付について	誤送付・誤送信	埼玉	春日部	2010年11月1日	2010年11月5日	A様より、「B様にかかる被保険者記録回答票が送付された」と来所によるお申出があり、被保険者記録回答票の誤送付が判明しました。	B様の宛名を書く際に、同時にA様より照会があり、窓口装置にはA様の照会内容を画面に表示していました。 B様の住所・氏名を記載すべきところ、この画面を見て、誤ってA様の住所・氏名を記載してしまいました。また、被保険者記録回答票を封入する際、記入者以外の者が確認しなければいけないところを行っていなかったため、B様の被保険者記録回答票をA様に誤送付してしまいました。	2名			担当者がA様に電話し、お詫びのうえ、誤送付の原因について説明し、了承を得ました。 担当者がB様にお詫びと誤送付の原因の説明に伺いたい旨の手紙を送付しました。 B様よりご連絡がないため、再度手紙を送付しましたが、ご連絡がないため、平成23年1月7日までにご連絡がない場合は、B様のご了承があったものとする旨の文書を送付しました。 B様よりご連絡がなく、以後、B様よりご連絡があった場合に、再度説明することとしました。	個人情報保護に関する研修をお客様相談室で実施し、被保険者記録回答票は窓あき封筒で送付すること、宛名を記入した場合は、記入した者以外の者が確認・封入することを徹底しました。	外部
183	ねんきん特別便の誤送付について	誤送付・誤送信	本部	記録管理部	2010年4月30日	2010年5月11日	ねんきん特別便の回答票を送付したお客様より、手書きの宛名の封筒に他人の回答票が封入されてきたとの連絡が年金事務所からあり、誤送付したことが判明しました。	委託業者が出力した被保険者記録照会回答票と該当の方の基礎年金番号・氏名・住所の確認を漏らしていました。 また、封入前にクリアファイルに送付物一式を差込みする際に、被保険者記録照会回答票とお客様から記入・申出のあった回答票の氏名・住所を確認すべきところを、誤って住所のみ相違しているものとして、手書きで宛名を作成しました。 さらに、封入時のチェックにおいても被保険者記録照会回答票とお客様から記入・申出のあった回答票の氏名が相違していることを発見できず、そのまま封入してしまったことによるものです。	1名			年金事務所担当者からお客様宅を訪問し、お詫びのうえ、誤って封入した被保険者記録照会回答票を回収しました。 お詫びと経過について文書を送付しました。 送付した文書について了承を得ました。ねんきん特別便の回答を送付しました。	委託業者における再発防止策として、チェックポイントについて図式化した資料の作成を行い、周知・徹底しました。	外部
184	老齢年金支給開始年齢の説明誤りについて	説明誤り	三重	四日市	2010年5月19日	2010年7月23日	ご本人様から「年金相談窓口で、60歳から特別支給の老齢厚生年金が支給されるという説明を受けなかったため、平成22年5月、繰上げ請求をした。適切に説明されていたら繰上げ請求をしなかった」との電話によるお申出がありました。 担当者に確認しましたところ、通常、見込額の説明時には本来請求と繰上げ請求とを比較して説明しており、60歳から特別支給の老齢厚生年金が支給されるという説明も行っているとのことでした。 しかしながら、ご理解いただけるように説明が行き届かなかったため、制度について誤解を招いてしまったものと判明しました。	老齢年金裁定請求書受付時、ご本人様から、繰上げ請求することのお申出があったため、老齢年金の支給開始年齢について理解されていなかったにもかかわらず、ご理解いただいたうえで繰上げ請求されるものとして、国民年金・老齢基礎年金支給繰上げ請求書を裁定請求書とともに受理してしまったものです。 窓口で説明する際、お客様にご理解いただいているか確認せずに、ご理解いただいたものと思い込んでしまい、請求書を受理してしまったことが原因と考えます。	1名			お客様相談室長がお客様に電話し、お詫びのうえ、説明し、取消することと了承を得ました。 機構本部に取消依頼をしました。	窓口対応にあたってはお客様に納得いただくまで説明し、説明内容がお客様に理解していただいているか確認のうえ、関係書類を受理することを、お客様相談室全職員に周知徹底しました。	外部
185	年金見込額について	説明誤り	東京	葛飾	2010年7月28日	2010年7月28日	お客様から、「ねんきん定期便の見込額に将来の賞与支給予定額が含まれているのかどうか」との問い合わせがあり、含まれていない」との誤った回答をしてしまったことが判明しました。	本来、機構本部等へ確認をし、含まれるとの回答をすべきところ、誤って含まれていないとの回答をしてしまいました。確認をせずに安易に回答をしてしまったことによるものです。	1名			所長よりお客様に対し、文書にてお詫びをし、了承を得ました。	お客様相談室内会議にて、当該事象を説明し、相談窓口、特に電話での対応について留意するよう指示し、全体で申し合わせました。	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
186	未支給年金請求該当者に関する説明誤りについて	説明誤り	大阪	天満	2010年7月8日	2010年7月8日 2010年9月9日	お客様が来所され、未支給年金請求書を提出していただきましたが、本来の請求者の方が存在するにもかかわらず、確認を怠り、本来の請求者でない方を請求者として受理してしまったことが判明しました。	年金相談窓口の担当者が、本来の未支給請求対象者(死亡された方の配偶者様)の存在を確認して、請求書の請求者名及び添付書類の変更をご案内すべきところを、誤って来所されたお客様(死亡された方のお子様)を請求者として請求書及び添付書類の受理を行ったことによるものです。	1名	0	お客様(死亡された方のお子様)が再度来所され、お詫びのうえ、これまでの経過を説明しました。添付書類として不足していた未支給請求者の金融機関口座情報の提出していただき、戸籍謄本については、公用での取得依頼を受けました。 直ちに、担当者が公用での戸籍謄本取得申請に赴き発行を受けました。この間、お客様より電話にて連絡が入り、戸籍謄本が取ればそのまま正しい手続きを進めてほしいとのことでした。 書類一式を機構本部へ進達しました。	窓口や電話において案内にかかわる職員に対し、提出を依頼する戸籍等については、戸籍謄本など続柄だけでなく、判明している氏名もお伝えすることで、より具体的な案内を行うよう指示を行いました。	外部	
187	繰下げ請求について	説明誤り	愛媛	松山東	2010年9月17日	2010年11月16日	70歳になられたお客様が老齢基礎年金の繰下げ請求のため来所され、記録の確認をしまして、既に65歳時から老齢基礎年金が支給されていることが判明しましたが、お客様が来所時に持参された65歳時の裁定請求書の写しに、繰下げを希望するとの記載があったことから、窓口対応者が機構本部での処理誤りと判断し、訂正依頼をしまして、機構本部より他の年金の受給権者であるため繰下げ請求ができないお客様であるとの理由で書類が返戻となり、説明誤りが判明しました。	お客様は遺族厚生年金の受給権者の方であったため、本来繰下げ請求ができないと説明すべきところ、遺族厚生年金の受給権者であるかどうかの確認を怠ったうえ、お客様が持参された65歳時の裁定請求書の写しに、繰下げを希望するとの記載があったことから、機構本部に訂正を依頼すれば繰下げ請求ができると思い込み、お客様に誤った説明を行いました。 年金事務所において、お客様が遺族厚生年金の受給権者であることを確認しなかったこと及び機構本部へ訂正依頼をする際の書類の事前チェックでも確認漏れがあったためです。	1名	0	担当者からお客様に電話連絡をして、お詫びのうえ、繰下げ請求ができないことを説明し、了承を得ました。	課長会議及び課内会議において事象を説明し、繰下げ請求申請時においては他の年金の受給権者の方でないかの確認を徹底するよう周知しました。	外部	
188	繰上げ請求の説明誤りについて	説明誤り	東京	新宿	2010年6月14日	2010年10月14日	お客様より、「年金の繰上げ請求をしたことによって、共済から支給されている年金が大幅に減額された」とのお問合せがありました。確認しましたところ、年金の繰上げ請求時に誤った説明をしていたことが判明しました。	お客様が年金請求のため来所された際に、「厚生年金を喪失し、早めに年金をもらいたい」とのお申出がありましたので、繰上げ請求の説明を行いました。お客様はA職員共済受給者のうち、特定警察職員等の特例に該当しており、定額部分の発生が厚生年金被保険者よりも早く、すでに共済年金の定額部分を受給しているため、本来であれば繰上げ請求を行うと共済年金の定額部分が停止となると説明すべきところ、通常の繰上げ請求として説明したことにより発生した事象です。 そのため、繰上げ請求を行わない場合の年金額が、繰上げ請求を行った場合より高額になり、共済からの支払が過払い調整されたため、年金の支払金額が大幅に減ってしまいました。	1名	0	お客様に年金の繰上げ請求について誤った説明があったことをお詫びしましたところ、「きちんと説明されていれば、繰上げ請求はしなかった、取消してほしい」とのお申出があり、機構本部に協議することとしました。 機構本部からの回答により、再裁定書類を機構本部に進達しました。また、返納方法申出書をお客様に送付しました。 お客様より電話があり、年金額の調整が平成23年2月から行えることを説明し、了承を得ました。また、共済年金については、こちらの年金が訂正されたのを確認次第、速やかに支払を行うとのことでした。 お客様より、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。	当該事象について、担当課内会議で窓口担当者に説明し、共済受給者の方については、定額・加給金が発生していないか確認を徹底するよう指示しました。	外部	

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生日	判明日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額(単位:円)	対応	対策	判明原因
189	年金相談時の説明不足について	説明誤り	神奈川	高津	2010年4月5日	2010年10月7日	年金相談センターへ来所されたお客様から「平成22年8月に年金事務所へ老齢基礎年金の繰下げ請求手続きをしたが、平成22年4月に年金相談センターで相談をした際、老齢基礎年金を受給するには請求手続きが必要になることを教えてもらえなかったために不利益が生じた」とのお申出がありました。確認しましたところ、年金相談時の説明不足が判明しました。	平成22年4月、お客様が年金相談センターに、「70歳になるため、年金見込額を知りたい」と来所された際、お客様が老齢基礎年金を受給していないことを相談担当者が見落としてしまい、老齢基礎年金の請求手続きが必要になることを説明しませんでした。そのためお客様は、70歳になれば自動的に年金額が変更されると思われていたところ、平成22年8月に振込された年金額と年金見込額が合わないことから、年金事務所へ相談され、その際初めて老齢基礎年金の請求手続きが必要であることを説明され、その日に繰下げ請求手続きを行ったため、老齢基礎年金の支払は、請求された翌月の平成22年9月分からの支払いとなりました。このためお客様は、平成22年5月分から8月分の老齢基礎年金を受給できませんでした。	1名		年金相談センター長がお客様にお詫びし、相談センターへ来所された平成22年4月を繰下げ請求書の受付日とすることが可能であることを機構本部へ協議することをお伝えしました。機構本部から、年金相談時の説明誤りが原因であるため、平成22年4月の来所日を受付日とするとの回答がありましたので、お客様に連絡し、お伝えし、処理を進めることとしました。年金相談センターからお客様へ平成23年3月の支払予定であることを連絡し、了承を得ました。	年金相談センターにおいては、65歳を超えている受給者の方については、必ず受給者原簿を確認し、受給者原簿がない受給権者の方については説明を行い、必要であれば届書をきちんと受け付けるように周知徹底しました。また、年金事務所においても、朝礼時に今回の事象を相談員を含めたお客様相談室全員に周知しました。	外部	
190	未統合記録にかかる説明誤りについて	説明誤り	東京	上野	2010年10月20日	2010年10月20日	お客様が農林共済組合の加入記録の調査のことで来訪された際、対応した職員が、「共済組合の加入記録は年金事務所では統合できません」と説明しました。国が管理している年金記録を検索しましたところ、現在は厚生年金保険の加入記録として取扱っている農林共済組合の未統合記録であることが判明したため、お客様に対する説明が誤っていたことが判明しました。	本来であれば、国が管理している厚生年金保険及び国民年金の年金記録を検索し、お客様の未統合記録の有無を確認しなければならず、検索を行わなかったこと並びに農林共済組合の加入記録の取扱いを誤認していたことが原因で、誤った説明をしてしまいました。その後、適用調査課長に対応を代わりましたが、対応した職員が年金記録の検索を行ったうえで説明しているものと思込み、同様の説明を繰り返してしまいました。	1名		別の職員が氏名索引を行いましたところ、統合が可能であることが判明し、基礎年金番号に統合しました。この度の不手際をお客様にお詫びし、経過及びお詫びの手紙を送付することで、了承を得ました。お客様あてに文書を送付しました。	所内において、当該事象を説明し、必ず氏名索引を行い、加入記録を確認するよう、指示しました。	外部	
191	新規裁定時の繰り上げ請求に関する説明誤りについて	説明誤り	東京	目黒	2010年7月12日	2010年10月18日	お客様が来所され、「平成22年7月に老齢年金の裁定請求書を提出した際、繰上げ請求をしたつもりなのに手元に届いた年金証書および振込額を見たところ、繰上げた金額になっていない」とのお申出がありました。確認しましたところ、お客様は繰上げ請求をご希望されていたにもかかわらず、請求時の担当者による説明誤りが判明しました。	平成22年10月、当所への来所時には本来請求での試算回答票をお持ちだったため、「受付時に本来請求と繰上げ請求の違いやメリット・デメリットを説明したうえで本来請求を選択していただいたと思われる」旨をお伝えしましたが、「そのような説明は受けていない」とのことでした。お客様は老齢年金の請求時に繰上げ請求の意志をお持ちでしたが、お客様が基礎年金と厚生年金の関係等の制度を十分に理解されていないにもかかわらず、年金相談担当者がご理解を得たものと誤認し、本来請求として受理してしまったために発生した事象です。	1名		お客様相談室長よりお客様に電話し、お詫びのうえ、説明しました。お客様からは平成22年7月に遡って繰上げ請求として処理することを強く求められましたので、機構本部に協議することとしました。機構本部からの回答により、お客様相談室長よりお客様に電話し、平成22年7月に遡って繰上げ請求を認めることはできないことをお伝えし、今後直近の支払月から繰上げすることで了承を得ました。お客様が来所され、直近支払月からの繰上げ請求額の支払となる手続きを行いました。	繰上げ請求のご説明の際は、お客様の意志確認を徹底するよう、周知しました。	外部	

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生年月日	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
192	年金見込額に関する説明誤りについて	説明誤り	大阪	守口	2010年3月3日	2010年3月4日	窓口にて、年金相談をされたお客様から、「長期特例に関する説明が違っている」というご指摘をいただき、確認しましたところ、誤って説明していたことが判明しました。	職員が、平成22年6月をもって44年加入となり長期特例に該当し、長期特例者は在職中なら、定額部分は支給停止となる、と説明すべきところ、定額部分は支給されると誤って説明したことが原因です。	1名			お客様が来所された際、お客様相談室長が対応した職員とともに、お詫びのうえ、説明をしました。 お客様が来所され、総合案内へ文書を提出されました。文書に対する回答を求められましたので、お客様あてにお詫びの手紙を送付しました。 平成23年1月末現在、お客様からの、お申出等はありませんが、今後お申出等がありましたら、引き続き対応していくこととしました。	今回の事象について、年金相談窓口担当者全員に、事例研修を行い、周知徹底しました。	外部
193	共済加入者への説明誤りについて	説明誤り	神奈川	港北	2010年7月12日	2010年9月11日	お客様が来訪され、「平成22年7月に相談した際、老齢基礎年金の全部繰上げをした場合には退職共済年金の受給額が減ることを説明されなかった。もし減るのであれば、繰上げ請求を取りやめたい」とのお申出がありました。 確認しましたところ、年金相談時に担当者の説明が不足していたことが判明しました。	平成22年7月に来所された際、特別支給の退職共済年金の受給者が、老齢基礎年金を繰上げ請求された場合は、共済から支給されている特別支給の退職共済年金のうち老齢基礎年金に相当する金額部分が支給停止になることを相談担当者が説明しなかったため、お客様は共済から支給されている年金額は減らないまま老齢基礎年金を受給できると思われ、全部繰上げの請求書を当所へ送付されたものです。 年金相談の際、老齢基礎年金を繰上げ請求すると、共済年金受給額にも影響が出ることを担当者が説明しなかったために発生した事象です。	1名			お客様より電話があり、担当者が説明不足をお詫びし、機構本部で今後の対応を検討中であることを説明しました。 機構本部から、繰上げ請求を取消すとの連絡があり、担当者がお客様へ電話し、再度お詫びのうえ、繰上げ請求の取消を行うこと、共済組合については機構から送付する支払額変更通知をもってお客様から連絡していただくようお願いし、了承を得ました。 平成23年1月、全部繰上げによる老齢基礎年金が取消され、平成22年8月分からの特別支給の老齢厚生年金がお客様へ支払われたことを確認しました。	お客様相談室朝礼で今回の事象を伝え、繰上げ請求をされた場合に他の年金への影響についてお客様へ説明を行うよう、周知徹底しました。	外部
194	老齢基礎年金繰上げ請求時の注意点の説明不足について	説明誤り	秋田	大曲	2010年4月14日	2010年10月13日	お客様より、「平成22年4月に老齢厚生年金と老齢基礎年金の全部繰上げ請求の手続きをした。その際、共済・厚生年金の定額部分が停止になる旨の説明を聞いていなかった。定額部分が停止になるのであれば全部繰上げ請求はしなかった。全部繰上げ請求を取消してもらいたい」とのお申出がありました。 確認しましたところ、老齢基礎年金を繰上げ請求した場合の注意点の説明不足が判明しました。	平成22年4月の年金相談・手続受付票には、繰上げ請求した場合の注意点の説明をした記載はありませんでした。 本来、お客様が繰上げ請求を希望された場合、その注意点を十分説明し、理解していただいたうえで請求書を受理すべきところ、その説明が不足していたため、お客様は制度内容を詳しく理解しないまま繰上げ請求をすることとなりました。	1名			担当者がお客様と面談し、今回の事象の説明不足をお詫びしました。老齢基礎年金の全部繰上げ請求の取消を機構本部に依頼することで了承を得ました。 機構本部へ書類一式を送付し、繰上げの取消を依頼しました。	お客様相談室内会議において、繰上げ請求の注意点の説明を徹底するよう指示しました。	外部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生日	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
195	合算対象期間の説明誤りについて	説明誤り	山口	山口	2008年7月9日	2010年11月19日	平成22年11月、厚生年金の期間照会について国民年金特例任意加入中のお客様より、年金相談センターで合算対象期間11月(昭和51年3月1日～昭和52年2月16日)が発見されたと、お申出がありました。期間照会の調査過程において、年金相談センターで合算対象期間であると説明した昭和51年3月1日～昭和52年2月16日の期間は任意加入期間であり、合算対象期間には該当しないことが判明しました。	平成20年7月、お客様からの特例任意加入の手続き時に、昭和51年3月分が任意加入中の免除期間となっており、本来任意加入中の未納期間に修正すべきところ、この修正を漏らして受給権発生予定年月日を計算し、手続きのうえ、処理しました。年金相談センターで昭和51年3月1日～昭和52年2月16日は任意加入中の未納期間で、合算対象期間に該当しないにもかかわらず、合算対象期間に該当する旨の説明を行いました。また、年金事務所では年金相談センターから電話で納付書再交付依頼を受け、平成20年7月から27月分の納付書を再発行した際、年金相談センターでの相談内容の確認を行わずに納付書の再発行処理を行いました。本来、平成20年7月分から平成23年8月分までの保険料を時効期限内に納付すれば受給資格(300月)を満たすことができなかったところ、平成22年7月時点において、70歳までに27月納付すれば受給資格を満たすとの誤った説明を受けたお客様は、平成20年7月分から平成20年9月分の国民年金保険料を納めていなかったため、平成22年11月判明時において納付可能な期間をすべて納付しても受給資格に3月満たさないこととなりました。	1名	0	副所長、年金相談センター長がお客様宅を訪問のうえ、お詫びしましたが、了承は得られませんでした。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、所長、副所長がお客様宅を訪問し、再度お詫びのうえ、当該期間を合算対象期間とすることをお伝えし、了承を得ました。	年金相談センターと、合算対象期間の確認時点で任意加入期間の有無を確認すること及び特例任意加入者に資格喪失予定年月日の変更となる年金記録(合算対象期間を含む)を確認する場合には、必ず特例任意加入申出書類をすべて再確認したうえで判断するよう申し合わせました。国民年金課の課内会議で、特例任意加入者の納付書発行依頼については、資格喪失予定年月日の変更を必要とする案件ではないかを依頼者に確認のうえ、発行すること、また、特例任意加入手続き時には、任意加入期間の確認を必ず行い、受給資格について複数人で確認することを申し合わせました。	外部	
196	老齢基礎年金繰上げ請求手続き時の説明漏れについて	説明誤り	福島	白河	2010年9月11日	2010年12月13日	お客様より、「平成22年12月の支払通知で平成22年10月分から年金額が改定されているが、60歳まで遡及して改定にならないのはなぜか」とのお問合せがありました。確認しましたところ、繰上げ請求書を受付した際、窓口において改定月の説明漏れがあったことが判明しました。	お客様が平成22年5月に来訪され、年金請求手続きをされました。その後、平成22年8月、「年金が決定になったが、基礎年金が反映されていない、繰上げを希望していたはずだ」との電話連絡がありました。受付票を確認しましたところ、担当者は繰上げ希望なしと記入していたため、その旨お話しし、繰上げ請求の手続きをしていただくこととしました。平成22年9月、お客様が来訪され、繰上げ請求の手続きを終えましたが、お客様は、繰上げ請求による年金の支払が平成22年6月分まで遡及すると誤解されていました。繰上げ請求書を受理した場合、本来は、年金額の改定月を含め制度説明をすべきところ、その説明に漏れがあったことが原因です。	1名	0	副所長とお客様相談室長がお客様宅を訪問し、説明不足についてのお詫びと繰上げ制度について説明しました。お客様からは、制度上遡及することが無理であるならばやむをえないとご理解をいただき、「今後、提出書類について、相談者が提出したことを確認できる仕組みを検討するべき」というご意見をいただきました。	朝礼で今事象を報告のうえ、注意喚起しました。	外部	
197	障害基礎年金の請求における説明誤りについて	説明誤り	大阪	豊中	2010年10月25日	2010年12月20日	障害年金請求の相談時に、お客様に請求用紙一式を手渡していましたが、障害基礎年金の申請に再来所の際、老齢年金の繰上げ受給をしており、繰上げ請求時よりも初診日が後となっているため、事後重症請求および認定日請求ができないことが判明しました。	お客様が来所され、職員が障害の状態、病歴、初診日についてききとり、障害基礎年金の申請可能として、受診状況証明書、診断書、申請書などの用紙を手渡し、必要書類について説明しました。前回の対応時において老齢基礎年金の繰上げ受給をしており、初診日が繰上げ受給後であるため、認定日請求、事後重症の請求ができない旨説明を行うべきところ、老齢基礎年金の繰上げ受給を行っている旨の確認を漏らしたことによるものです。	1名	0	職員が当初の対応についてお客様にお詫びし、障害基礎年金の請求について説明を行いました。受診状況証明書や診断書の取得に費用も要しており、労力も費やしている、申請ができないことはわかったがこのような費用については、どうなるかとのことで、現在機構としては、そのような費用の損害を受けたとして、その費用を機構が支払うシステムはないことを説明しました。今のところ再検討する予定はない旨を告げました。	朝礼時において、本事象について説明し、同様の誤りを今後起こさないよう徹底し、ブロック本部とも連携しながら、混雑時に年金相談対応可能な職員の育成に努力し、チェック表の活用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
198	老齢基礎年金繰上げ請求時の説明誤りについて	説明誤り	沖縄	名護	2010年11月30日	2011年1月4日	ご本人様が来訪され、「加給年金額対象者不該当届及び返納金申出書を提出し、その際、老齢基礎年金繰上げ請求したが、どうなっていますか」との質問がありました。確認しましたところ、見込額を誤って説明していたことが判明しました。	ご本人様が来訪され、老齢厚生年金及び老齢基礎年金繰上げ請求書を受付し、見込額を案内しました。 NTT共済の退職共済年金を受給されている方の老齢基礎年金繰上げ請求の見込額を算出する場合、NTT共済期間を共済年金期間として追加登録しなければ、全期間厚生年金として計算するため、実際の額よりも大きく計算されてしまうことが原因です。また、繰上げ請求をした場合、NTT共済の退職共済年金の定額部分も停止となりますが、停止後の見込額の案内もできていませんでした。	1名			副所長とお客様相談室長がご本人様宅を訪問し、お詫びの手紙を手渡すとともに、事象の経緯を説明してお詫びしました。ご本人様から、ねんきんダイヤルでも説明を受けたが、間違いであったのか確認してもらいたいとお申出があったため、確認して後日、回答することとしました。 お客様相談室長がねんきんダイヤルの説明に誤りがあったことを確認した後、ご本人様に電話で、その旨を説明し、老齢基礎年金繰上げ請求することを確認し、了承を得ました。	お客様相談室職員に今回の事象を説明し、繰上げ請求に係る注意点の説明の徹底と統合共済年金の見込額は十分注意し、慎重に算出すること及び権利にかかわる説明をした場合、相談票に必ず事蹟を記入するよう指示しました。	外部
199	年金受給資格に係る説明誤りについて	説明誤り	大阪	市岡	2010年1月22日	2011年1月11日	お客様ご夫妻が来所され、加入期間ならびに合算対象期間を確認しましたところ、受給資格期間に19月不足しており、前回来所時の年金受給資格に係る説明誤りが判明しました。	平成22年1月にお渡している、基礎年金番号情報照会回答票では、厚生年金加入期間はゼロ、国民年金納付済期間205月、全額免除期間19月の合計224月のみであり、合算対象期間45月を加えても269月で、たとえ平成22年10月まで納付したとしても受給権は発生しません。 配偶者様が厚生年金加入していた66月のうち、21月はご本人様が国民年金任意加入して納付しており、その期間を勘案せずに合算対象期間の計算をしたことが原因と思われる。	1名			担当者がお客様に対し、誤った説明をしたことをお詫びし、受給権発生まで不足している月数を説明しました。あらためて平成24年7月までの納付をお願いしましたところ、了承を得ました。	お客様相談室内会議において、受給権シートの活用と、必ず見込額を出して受給権発生日月の確認をするよう周知・徹底しました。	外部
200	雇用保険との調整による事後清算にかかる説明不足について	説明誤り	兵庫	尼崎	2010年9月16日	2011年1月14日	ご本人様のご家族より、「親の支給停止月の年金の支払がいつになるか」との電話がありました。確認しましたところ、説明不足であったことが判明しました。	ご本人様が来所され、「求職申込をしたが、失業認定を受けない」とのお申出があったため、支給停止事由該当届と特別事情によるご本人様の申立書を受理しました。12月支払で待機期間に係る年金の支給調整がされる旨の通知が届いたため、ご家族より照会があり、年金額の減額分の説明をし、停止月分の支払については、後日支払すると回答しました。 事後清算を契機として支払いされる旨説明すべきところ、後日支払うとしか説明しなかった職員の説明不足によるものです。	1名			お客様相談室長がご本人様宅を訪問し、説明不足についてお詫びしましたが、予定が狂ってしまったので、至急支払してほしいとご納得していただけませんでした。 お客様相談室長よりご本人様のご家族に電話し、再度お詫びのうえ、早期支払はできない旨を説明しましたところ、了承を得ました。	お客様相談室会議において当該事象を説明し、年金の支払日については、慎重に回答すること、また的確な説明を行い、説明誤り、説明不足のないよう周知徹底を行いました。	外部
201	遺族厚生年金・遺族基礎年金の説明誤りについて	説明誤り	兵庫	尼崎	2010年4月5日	2010年7月14日	お客様(遺族厚生年金・遺族基礎年金の受給者であるお子様2名のお母様)より、「振込通知書が届いたが、年金事務所において交付された年金見込額は、子ども1人当たり年額724,800円であったにもかかわらず、年金が510,000円支給停止され、支給額は年額で214,800円であった」との来訪によるご相談がありました。確認しましたところ、支給停止について、職員が説明していなかったことが判明しました。	お客様より、離婚後死亡されたご主人様の遺族年金について相談を受けました。 当所において、お子様2名の遺族厚生年金・遺族基礎年金の請求書を受理しました。担当職員は、初めてのケースであったため、見込額について別の職員に事象を説明し、試算を依頼しました。依頼を受けた職員は生計同一のお母様がいらっしゃる場合については、遺族基礎年金が停止されることの知識はありましたが、担当職員には説明しませんでした。担当職員は遺族基礎年金が停止されることの知識がなく、お客様にお子様1人当たり年額724,800円の見込額計算書を交付しました。 生計同一のお母様がいらっしゃる場合については、遺族基礎年金が停止されることの説明は行わなかったことによるものです。	2名			担当者が本来説明すべき停止額について説明していないことをお詫びしました。遺族年金の権利を得たことにより、児童扶養手当が支給停止となり、さらに返納を求められ生活できないとお申出があり、理解は得られませんでした。 お客様より審査請求手続きに向くとお話がありました。 審査請求書が審査官に送付され、受理されました。審査官より事務所に経過書を求められたため、発送しました。 審査請求は、棄却との連絡がありました。以後、お客様より連絡はありません。	お客様相談室会議において、当該事象を説明し、説明不足・説明誤りのないように周知徹底を行いました。	外部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生日月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明原因
202	老齢年金請求書についての説明及び受理誤りについて	説明誤り	神奈川	藤沢	2009年5月13日 2010年2月22日	2010年10月27日	お客様より電話にて、「平成22年2月に提出した、国民年金通算老齢年金請求書(以下、請求書という)の決定通知が届いてない」とのお申出がありました。 確認しましたところ、同請求書を2度受付していることと、通算老齢年金の受給要件を満たしていないことが判明しました。	平成19年12月、お客様が配偶者様の年金記録調査依頼のため来所され、厚生年金保険被保険者加入期間照会申出書を受理しました。 平成20年2月、調査結果確認のため再度来所された際、国民年金記録が判明したため、当該期間について年金の請求が可能である旨の説明を行いました。 しかしながら、その国民年金記録については、ご本人様が当時すでに老齢厚生年金受給権者であったため、強制加入期間ではないことから保険料の免除は認められず、任意加入者の保険料免除は有り得ないため、本来取消とすべき記録であるにもかかわらず、誤まった説明をしてしまったために発生した事象です。原因は、担当した職員の知識不足によるものです。 平成22年2月、お客様が平成21年5月に提出された請求書の決定にかかるお問合せに来所された際、担当した職員が記録を確認しましたところ、国民年金通算老齢年金受給者としての記録がなかったために、改めて請求書の提出を依頼し、あらたにお持ちいただいた戸籍謄本等とともに、再度受理してまいりました。	1名	0	担当者がお客様宅へお伺いし、受給資格がない旨の説明及びお詫びをしました。内容等について口頭ではなく文書で回答してほしいとお申出がありました。 お客様あてに回答及びお詫びの文書を送付しました。 お客様より回答文書についての連絡等がなかったことから、今後お申出があった場合、対応することとしました。	役付会議の場において、当該事象を周知し、再発防止に厳重に努めるよう、申し合わせました。	外部	
203	老齢基礎年金受給要件の説明誤りについて	説明誤り	新潟	上越	2010年12月21日	2010年12月21日	お客様から年金の受給についての電話相談があり、対応した職員が資格期間を確認しましたところ、25年に満たないため受給資格はないと回答しました。 再度お問合せがあり、お客様相談室職員が確認しましたところ、被扶養配偶者であった合算対象期間と合わせると受給資格があることが分かり、当初の説明が誤っていたことが判明しました。	最初に電話に出た職員は厚生年金適用調査課の職員であり、お客様相談室に引き継ごうとしましたが、全員が窓口と電話対応でふさがっていたため、お客様の基礎年金番号から加入期間を確認し回答した。 対応した職員がお客様相談室以外の職員であり、理解不足によるものです。	1名	0	お客様相談室長がお客様からの電話でお詫びをしましたが、ご納得いただけませんでした。 お客様が来所され、副所長及び電話対応した2名の職員がお詫びをし、その後、年金請求書を受理しました。説明誤りについてはご納得いただけず、所長と面談したいとお申出がありました。 お客様が来所され、所長と副所長が面談し、説明誤り及び職員の対応についてお詫びしました。5年前にも相談しており、受給できるとの回答を受けているのに、なぜ、そのことがシステムに記録されていないのかとの指摘がありました。合算対象期間は相談時にはシステム上記録されないことを説明し、お客様の声として報告することをお伝えし、了承を得ました。	所長から各課長に事象を説明し、全職員に受給要件の確認は慎重に行うことを徹底するよう指示しました。	外部	
204	取下げ申出書の紛失について	受理後の書類管理誤り	和歌山	和歌山西	2009年2月16日	2010年12月13日	特別監査において、年金記録に係る確認申立書の取下げ申出書の所在が確認できず、取下げ申出書の紛失が判明しました。	取下げ申出書の所在が確認できず、調査しましたところ、年金記録に係る確認申立書を受付した後、名簿等を調査した結果、記載されていた資格取得日が健康保険記録であったにもかかわらず、厚生年金保険記録と誤って判断し、申立てのあった記録が判明したとして、確認申立書の取下げ申出書を受理していたことも判明しました。	1名	0	担当者がお客様宅を訪問し、取下げされた確認申立期間について、年金記録が判明した旨の誤った説明をしたことについてお詫びし、了承を得ましたが、「申出事業所の年金記録が途中で切れていることには納得いかない」とのお申出がありましたので、改めて「年金記録に係る確認申立書」を受理しました。	年金記録の確認調査は、現在事務センターが県下一括で処理を行い、複数の人員により記録判明の可否を行っています。当該事案については、当所職員のみならず、事務センター職員を含め周知し、現状の取扱いの徹底を図り、再発防止に努めることとしました。	内部	

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明原因
205	選択申出書の紛失について	受理後の書類管理誤り	長野	松本	2008年9月18日	2010年8月18日	事務センターより、書類の進達状況について確認依頼がありました。 確認しましたところ、平成20年9月に旧業務センターから書類が再返戻され、当所より再進達を行いました。書類が紛失していることが判明しました。	旧業務センターと年金事務所との書類進達・返戻のやりとりのなかで、受付簿の管理と提出書類の管理がきちんとして行われていなかったことが原因です。	1名	未払い	1,532,323	担当者がお客様にお詫びし、事情を説明のうえ、再度書類を作成していただき、平成20年4月受付として書類等を機構本部に進達しました。 機構本部において入力処理済を確認しました。 年金が振込されることを確認しました。	お客様相談室内の研修において、今回の事象について説明し、受付簿の管理の徹底、提出書類の管理の徹底、添付書類の確認について周知・徹底を図りました。	内部
206	船員保険資格記録の統合誤りについて	記録訂正誤り	宮城	事務センター	2010年7月9日	2010年12月3日	期間調査のお申出を受付した他年金事務所より、県内の年金事務所へ記録統合に関する調査依頼がありました。 確認しましたところ、ねんきん特別便による期間調査において、お客様への記録確認等が不十分であったため、お客様の記録に別人の記録を統合していたことが判明しました。	年金記録を調査しましたところ、申出のあった期間とは別に、氏名の漢字が一字違っていました。読み、生年月日とも同じであったことから、お客様の記録と判断し、回答書にその旨を記載し、仮計算書と一緒にお客様へ送付しました。 その後、お客様から、年金記録の訂正及び年金額の再計算に関する申出書が送付され、別人の記録を統合してしまいました。原因は、お客様に十分な確認をせずに記録統合処理をしてしまったこと、その後のチェックが不十分だったことによるものです。	1名	過払い	177,182	担当グループ長が電話にてお詫びし、ご自宅を訪問のうえ、再度お詫びし、年金再裁定申出書及び返納方法申出書をお渡ししました。 お客様から送付された、年金再裁定申出書及び返納方法申出書を受取り、別人の記録を削除しました。 また、年金再裁定及び返納処理に必要な書類を機構本部へ送付しました。	朝礼で当該事象を説明し、ご本人様の可能性のある記録が判明した場合の調査・確認の徹底を再確認するとともに、回答書のチェックについても十分行うよう指示しました。	内部
207	厚生年金記録の統合誤りについて	記録訂正誤り	佐賀	唐津	2003年10月28日	2011年1月8日	ご本人様のご家族から、「厚生年金期間が国家公務員共済組合と重複しているので調査してほしい」とのお問合せがありました。 確認しましたところ、全く別人の記録を、誤って統合したものであることが判明しました。	当初、統合ミスと思われましたが、考えられる原因の1つとして、厚生年金記録を紙台帳からコンピューターへ移行する際、旧社会保険業務センター職員が他人の記録を入力ミスしたことではないかと推測されます。	1名	過払い	143,273	お客様相談室長及び副所長がご本人様宅を訪問し、お詫びのうえ、詳しく説明し、了承を得ました。再裁定申出書及び返納方法申出書を受取りました。	役付会議を開催し、全職員に今回の事象の内容を説明するとともに、手帳記号番号の統合には特に注意するよう、周知徹底しました。	外部
208	共済過去記録の誤統合について	記録訂正誤り	本部	記録管理部	2010年8月2日	2010年12月15日	年金事務所から共済過去記録についての照会がありました。お申出の共済過去記録は、今回のお申出の方と同姓同名、同一生年月日の別人に既に記録統合されていました。 確認しましたところ、誤って別人の共済記録を統合していることが判明しました。	共済組合より提供された平成9年1月以前に資格喪失している組合員等加入記録(共済過去記録)について、名寄せ該当者の方からの回答により基礎年金番号への記録統合処理を業務委託していましたが、委託業者において統合処理時、お客様お申出の所属所(勤務先)と共済組合記録情報の所属所が一致するかどうかの照合を行う際の確認誤りによるものです。 なお、統合処理時に注意を要する複数名寄せ該当者の方については、委託業者で処理内容について全件再確認チェックを行いました。そこでも確認漏れとなっていました。	2名	誤還付	538,420	誤統合した別人の共済記録について、統合取消を行うとともに、管轄する年金事務所に国民年金記録の再補正を依頼し、国民年金記録を元に戻すよう依頼しました。 誤って別人の共済記録を統合してしまったお客様に、今回の事情を説明し、お詫びするとともに、管轄する年金事務所と連携して、誤還付となる国民年金還付金について、返納いただくよう説明しました。 当該共済記録について、正しい共済記録の加入者に記録統合を行い、記録確認のお知らせとして、被保険者記録照会回答票を送付しました。	職員に、今回の事象を周知し、記録整備について再確認しました。	内部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生日	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
209	共済過去記録整備事業における地方公務員等共済組合からの情報提供漏れについて	記録訂正誤り	本部	記録管理部	2010年4月22日	2010年4月27日	共済過去記録整備事業において、全ての記録が確認できたとご本人様あてに回答したものの、年金事務所より、ご本人様が申立した記録が収録されておらず、共済組合が発行したねんきん特別便にはその共済加入期間が記載されているが、確認してほしいとお問合せがあり、地方公務員等共済組合からの情報提供漏れが判明しました。	共済過去記録整備事業においては、共済組合が保有する加入員記録はすべて提供されているとの認識のもと、氏名索引等により共済情報の確認を行っており、確認できた共済記録をすべて収録したのち、ご本人様の申立の内容と期間に若干の差異(2年)があったとしても、すべて確認ができたと思なしているところです。 当該期間は機構に提供されているとの認識でしたが、氏名索引を行っても確認ができなかったため、地方公務員共済組合連合会に問合せしましたところ、取得年月日が平成9年1月1日以前であり、平成9年1月1日時点で共済加入中の共済記録について、その直前の記録は情報提供の対象外としているとのことでした。 このため、本来なら収録すべき共済記録が収録されないまま、ご本人様に回答することになってしまいました。	約30,000件			判明契機となったお客様につきましては、申立期間について再度入念な調査を行うこととし、その旨を窓口において説明し、了承を得ました。 地方公務員共済組合連合会と機構の間で、情報提供にかかる認識の相違が発生した経緯、情報提供がなされていないものの対象者等については地方公務員共済組合連合会と調整することとしました。 同様の事象について回答をしたお客様へは、事情を説明した手紙を送付しました。  (平成22年4月30日、公表及び日本年金機構ホームページに掲載済)	情報提供について、共済組合等との認識の相違に起因したことから、以後、相互に調整を密にす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	発生日	判明日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明原因
210	年金に関する保険係職員を名乗る者による詐欺事件について	事故等	東京	葛飾	2010年5月17日	2010年5月17日	お客様より、不審な者が訪問してきたとお問合せが区役所にあり、年金に関する保険係職員を名乗る者による詐欺事件が判明しました。	お客様宅に、年金に関する保険職員を名乗る者が訪問し、「本人に代わり年金の手続きを行うに当たり費用として3万2～300円が必要」と言われ、お客様は職員と名乗る者に現金を渡してしまったとのことでした。	1名	その他	30,300	区役所の担当者が警察に被害届を出すようお客様にお伝えし、詐欺事件として被害届を作成することとなりました。また、広報誌や、注意喚起のポスター、区内メディアでの注意喚起をすることとなりました。	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	社会保険庁職員を騙る不審電話について	事故等	栃木	大田原	2010年11月11日	2010年11月11日	お客様より、「不審な電話があったので、確認したい」とのお問合せがありました。	社会保険庁または社会保険事務所のサイトウ(男)、カトウ(男)と称し、「医療費の還付金の通知を平成22年4月に送付していたが、届出が出ていないため連絡した。今日中に処理しなければ支払ができないので、口座番号と生年月日を教えてほしい」との内容とのことでした。	1名		0	社会保険庁はすでに存在せず、年金事務所において電話で口座番号等を確認することはないことを説明し、教えないよう、お伝えしました。また、念のため警察にも連絡するよう依頼しました。	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
212	門扉支柱の破損について	事故等	沖縄	コザ	2010年11月29日	2010年11月29日	職員が戸締りのため、当所敷地内にある門扉を閉めようとしたとき、門扉支柱が曲がっているのを発見しました。	防犯カメラにて確認しましたところ、駐車場に止まっている車がバックする際に、門扉支柱に接触するのが確認できました。物損事故を起こしたのはお客様の車と見られますが、お客様からの相談はありませんでした。	1年 金事務所		0	警察に被害状況を報告しましたが、接触した車のナンバープレート番号が不明なため、相手を特定することができず、機構において修理費を負担し、修理しました。警察の話では、当て逃げで処理をすることになるとのことでした。	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について周知しました。	内部
213	受給者便の回答書に対してのお申出について	事故等	新潟	新潟東	2010年12月3日	2010年12月3日	お客様から、送付した記録照会について、報酬確認を依頼したにもかかわらず、期間の回答がされていたとお申出がありました。また、以前第三者委員会から、国民年金の記録がないと回答されたが、記録がないとっておきながら、預金通帳の年金振込には、新国民年金と記載がある等、その他制度に対するお申出がありました。	電話対応した職員が当該内容を説明しましたが、聞き入れてもらえず、副所長に交代し、改めて説明を行いました。ひとつの案件について説明をしても、説明を聞こうとせず、脅迫ともとれる発言がありました。電話照会があり、国民年金および厚生年金の徴収開始時期を回答しました。説明を聞こうとせず、脅迫ともとれる発言がありました。また、国民年金および厚生年金の徴収開始時期を平成9年からだと聞いたとお申出があり、平成9年は基礎年金番号導入の年である旨を説明しましたが、聞き入れてもらえませんでした。	1名		0	国民年金と厚生年金の保険料納付の明細内訳は提示不可能なため、仕組みを示す資料を送付する旨を回答しました。それ以外のお申出についてもひと通り説明を行いました。聞き入れられず、脅迫ともとれる発言がありましたため、所長と相談のうえ、警察に相談を行いました。会話についてICレコーダーに記録し、また、脅迫ともとれる発言が出たため、所長と相談のうえ、警察に再度相談を行いました。 平成22年12月7日以来、電話・来訪はありません。今後も引き続き、お申出に対して適切な対応を取り、副所長を中心に引き続き対応を行っていくこととしました。	当該事象については、役付会議および課内会議において周知を行うとともに、対応者を副所長に絞り、今後エスカレートするようであれば、引き続き警察と連絡を取っていくこととしました。	内部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明原因
214	年金手帳の詐取について	事故等	東京	千代田	2010年12月3日	2010年12月8日	お客様より電話にて、「二人組の男が事業所に訪れ、書類に記載・捺印をさせ、年金手帳を持って行った」との連絡がありました。	12月3日にお客様が出社した際、事業所の扉に年金事務所調査課からの封筒が挟まっていたことから、「3日の件は年金事務所の職員ではないかと思ったが、その後、不審に思い、年金事務所に電話をした」とのことでした。また、年金事務所名を名乗ったのか、書類の名称は何であったか等をお聞きしましたが、お客様は高齢でもあり、記憶が定かではないとのことでした。 調査課および徴収課に確認しましたところ、12月2日に調査課担当者が書類の提出勧奨のために事業所へ臨場しましたが、不在のため勧奨文章等を封筒に入れ、事業所の扉に挟み帰りました。そのため翌日3日には年金事務所職員は事業所には臨場していませんでした。	1名			お客様に当所の職員は12月3日には事業所へ臨場していないことをお伝えし、年金手帳を持っていった者に、年金事務所以外で心当たりがないようであれば、警察に連絡するようご案内しました。 お客様に電話にて基礎年金番号変更等のご案内をしましたところ、「高齢のため、本当に男に渡したのかも、分からなくなった。年金手帳がないのに気がつき、思い込みかもしれないので、これ以上の対応は結構です」とのお申出をいただきました。	今回の事象について、職員に周知するとともに、同様の事象があった場合の対応を再確認しました。	外部
215	厚生労働省と市職員を騙る還付金詐欺について	事故等	静岡	掛川	2010年12月15日	2010年12月16日	お客様から、「不審な電話があった」との電話がありました。	「年金の戻りのお金がある。明日、振込先の口座番号を記入してもらって用紙を送付するので、返送してほしい」と言われたとのことでした。 同日の夕刻、無線にて振込詐欺に対する注意を促す情報を聞き、もしかしたら自分も同じ電話だったのではないかと、年金事務所に確認の電話をしたとのことでした。	1名			年金記録を見る限り、還付するものが見当たらないので、その旨お知らせし、口座番号等の回答をしないようお願いしました。あわせて、再度同様の電話が入った時は、当方にご連絡いただくようお願いしました。 市役所へ電話にて確認しましたところ、「同様の電話にて、高齢者が現金を詐取された。警察の指導により、無線にて注意喚起した」とのことでした。	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
216	個人情報の詐取について	事故等	岡山	倉敷東	2010年12月24日	2010年12月24日	お客様から、「不審電話があったので、その内容確認をしたい」とのお問合せがありました。	厚生労働省の職員でアオキと名乗る者から電話があり、「年金の還付について半年ぐらい前に通知したが、未だに請求がない、還付手続きをとるので口座番号を教えてください」という内容で、うっかり口座番号を教えた後で不審に思ったので、金融機関へ連絡をした後、年金事務所へ確認の電話をしたとのことでした。	1名			年金事務所等から、電話で口座番号等をお尋ねすることはない旨を、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
217	徴収職員証票の紛失について	事故等	埼玉	春日部	2010年1月5日 ~2010年12月8日	2011年1月5日	所長より徴収職員証票の確認をするよう要請があり、確認しましたところ、職員1名の徴収職員証票が紛失していることが判明しました。	当該職員は長期休暇となり、退職日まで出社せず、確認しましたところ、徴収職員証票を事務所から持ち出しておらず、机のデスクマットに挿んでいたとのことでしたが、発見できませんでした。 国民年金課全員で机の中やロッカーなど限なく探しましたが、徴収職員証票は見当たらず、紛失したと思われます。 徴収職員証票の確認は交付以来、一度も行っていないでした。	1名			デスクマットの下にはない旨を当該職員に伝え、紛失について当該職員は承知し、顛末書の提出がありました。 警察に当該職員より遺失物届を提出しました。 年金事務所において公示を行いました。	職員全員に朝礼時に身分証明書を含め、各自毎日所持していることを確認するよう指示しました。定期的に朝礼時に確認を行うこととしました。	内部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生日月日	判明年月日	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
218	厚生労働省職員を名乗る不審電話について	事故等	山形	山形	2011年1月6日	2011年1月6日	お客様から、「不審な電話があったので問い合わせした」との電話がありました。	厚生労働省の職員でキノシタと名乗る若い男から自宅に電話があり、「昨年12月の法案改正により、高齢者支援金として、お客様に月47,500円振込まれることになった。利用している金融機関名、キャッシュカードの有無、携帯電話の番号を教えてください」と言われたが、本当にそのような照会はあるのかとのことでした。 お客様は、男に対し、金融機関名と携帯電話の番号を伝え、キャッシュカードについてはないと答えたとのことでした。また、個人情報、日本国民データから収集し、2週間後に手続き用紙を送付するので、記入後に返信するように指導されたとのことでした。	1名		0	一旦お客様との電話を切り、男が連絡先として指定したフリーダイヤル0120- - へ電話をかけましたが、応答はありませんでした。 再度お客様へ電話をし、不審な電話と思われるため、今後同様の電話が来ても相手にせず、これ以上の個人情報と言わないよう、お伝えしました。また、今後も同様の電話が続いたり、金品の要求などが発生した場合には、当所への連絡の他、警察への相談も必要であることをお伝えしました。同日、お客様から再度電話があり、その後も同様の電話が続くことから、警察へ連絡し、相談するとの報告を受けました。	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
219	社会保険事務所職員を名乗る不審電話について	事故等	山形	山形	2011年1月7日	2011年1月7日	お客様より、「不審な電話があった」とのお問合せがありました。	山形社会保険事務所社会保険給付係のクログダと名乗る男から自宅へ電話があり、「医療費還付金23,684円を指定口座に至急振込したいので口座番号を教えてください。その案内を昨年秋に出したが手続きがなされていないと言われたので、再度案内を要求したが却下された。5年経過しているので社会保険事務局経理課0120- - キムラまで確認の電話をするように」と言われたとのことでした。 掛けてみたところ、キムラと名乗る男が出て、お客様の持つ金融機関を指定したが断られ、近隣のスーパーのATMを案内され、そこに出向き再度掛かってきた携帯電話で誘導され、お客様の却下された2つの口座の残高を聞かれ答えると、還付されるはずが、手続きのためお金を振込むようにと言われ、不審に思い電話を切ったとのことでした。	1名		0	情報として機構本部に報告することをお伝えし、お客様から警察にも連絡していただきお伝えしました。当所より指定の電話番号に電話かけましたが、つながりませんが、人の応答がなく、すぐ電話が切れることを確認しました。	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
220	不審電話について	事故等	福岡	久留米	2011年1月	2011年1月17日	市役所の国民年金担当職員より、「老後基金と名乗る団体から、あと少し年金を納めれば、年金が出るとの電話連絡があったが、どういふことか」とのお問合せがお客様からあったとの情報提供がありました。	お客様に連絡があった時期及び納付方法の説明があったかなど不審電話の詳細な内容は不明ですが、市役所職員が「年金事務所からそういう案内をすることは無い。また、納めるすべがなく、納められても年金には結びつかないことを改めて説明した」との連絡がありました。 お客様は60歳当時、市役所に年金相談に出向き、納付期間が短いので年金は出ない旨説明を受け、年金が出ないことについては納得されていたとのことでした。	1名		0	市役所職員の対応でお客様は納得されているとのことでした。	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
221	不審電話について	事故等	香川	高松東	2011年1月19日	2011年1月19日	お客様から、「ネンキンカイトクセンターというのは存在するのか。また、そのような問合せをしているのか」とのお問合せがあり、不審電話があったことが判明しました。	ネンキンカイトクセンターのタカノと名乗る者から電話があり、「昭和40年頃、運送関係の仕事に行っていなかったか。さんという名の人を知っているか」と聞かれたとのことです。お客様は、実際、その人の名前も知らず、ネンキンカイトクセンターも聞いたことがなかったので「知らん」と答えて電話を切ったとのことです。	1名		0	電話を受けた職員は、日本年金機構の関係でネンキンカイトクセンターという機関はありません。また、年金記録関係で電話照会する場合もありますが、その場合は所属と名前等をきちんと名乗ってお問合せしますとお伝えしました。 また、同様の電話がかかってきたときは、答えずに折り返し電話する等の対策をとっていただくようお願いしました。	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	発生日	判明日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明原因
225	不審電話について	事故等	佐賀	佐賀	2011年1月26日	2011年1月26日	お客様から、不審な電話があったとのお問い合わせがありました。	社会保険事務局経理課を名乗る男から自宅に電話があり、平成20年以前の5年分の医療費について、還付金31,250円が発生しているため、振込口座指定登録が必要である旨の連絡があり、フリーダイヤルの電話番号を案内されたが、会話の中で自宅近くにスーパーか病院があるかとの質問があり、不審に思ったため電話を切ったとのことでした。	1名		0	お客様には詐欺行為と思われる電話のため、フリーダイヤルへは絶対電話をしないようお願いし、現在、社会保険事務局の組織は存在しないこと、年金事務所から還付金のご案内をするときは、まず、文書(還付請求書)をご自宅へ郵送していること、過去5年分の医療費の還付はあり得ないことをお伝えし、ご納得いただきました。 警察及び市町国民年金担当部署に不審電話が発生していることについて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
226	アシスタント職員の身分証明書紛失について	事故等	神奈川	平塚	2010年1月1日 - 2011年1月13日	2011年1月13日	職員から、身分証明書を紛失したとの申出がありました。	職員が名札ストラップを見たところ、名札と一緒に入れているはずである身分証明書がなくなっており、毎日着用しているものの、常時確認していた訳ではないため、いつどこで紛失したか不明です。	1名		0	当該職員が机周り等を探しましたが、見つからず、朝礼で他職員へ伝達し、課内・事務所内を探しましたが見つかりませんでした。 ブロック本部へ再交付依頼しました。	朝礼時に事象を報告し、職員個々による管理の徹底を周知しました。	内部
227	不審電話について	事故等	岩手	二戸	2011年1月29日	2011年1月31日	お客様から、「不審な電話があったので、確認したい」とのお問い合わせがありました。	岩手県年金協同組合のササキと名乗る者から電話があり、内容は、「事業主で65歳前の者に、社会保険庁からの指示で資料を送付している。65歳前の経営者は居るのか、資料を見たか」とのことで、電話が非通知のうえ、直通電話を聞いてもフリーダイヤル0120- - を話すのみであったので、不審に思いながら話していると「年金はいらないのか」というような脅しの言葉を発し、切れたとのことでした。	1名		0	その団体は、日本年金機構の組織とは全く関係がなく、経営者を特に対象とした年金を扱ってはいないことを説明したうえで、情報提供のお礼を述べました。 フリーダイヤルに架電しましたが、不通でした。 また、県内の各年金事務所に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
228	年金加入記録回答票の拾得について	事故等	本部	記録管理部	2010年4月12日	2010年7月1日	警察から、「日本年金機構のものと思われる拾得物が届いている」との連絡がありました。 確認しましたところ、倉庫保管対象の年金加入記録回答票であることが判明しました。	倉庫保管対象の年金加入記録回答票について、保管箱に収納したうえ、拠点の執務室内で委託業者へ引き渡しました。 委託業者の搬出作業時に、その保管箱の落下事故があり、内容物の一部回収漏れがあったことによります。 拠点の執務室が入居しているビルの関係者が、地下駐車場で年金加入記録回答票10件の束を拾得し、ビル防災センターへ届出し、防災センターにて拾得物を保管していましたが、落とし主の申出がなかったため、警察へ届けたとのことでした。警察にて拾得物を約2ヵ月保管していたとのことですが、落とし主の申出がなかったため、内容を確認し、機構本部へ連絡があったことにより発覚したものです。	10件		0	対象の保管箱を含む15箱2,206件について、保管依頼時に作成した保管対象者一覧と全件突合せを行い、その他に紛失している書類がないことを確認しました。	委託業者に対し、以後、このような事故が起きないように注意喚起するとともに、落下防止及び事故等が発生した場合の報告について対策を検討するよう指示しました。 委託業者より、再教育の実施及び再確認の徹底を指導したとの報告がありました。	外部