

平成23年3月30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2月分)について

平成23年2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2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、2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208件のうち、公表可能な160件及びシステム事故3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208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 | 73件 (35.1%) |
| 〔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 | 36件 (17.3%) |
| 〔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 | 24件 (11.5%) |
| 〔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 | 12件 (5.8%) |
| 〔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 | 12件 (5.8%) |
| 〔別の送付先への書類混入等の誤送付、誤送信、誤交付等、配付時の誤り〕 | |
| (7) 説明誤り | 24件 (11.5%) |
| 〔窓口、電話等での制度説明誤り、申請書等の指示誤り等、相談時の誤り〕 | |
| (8) 受理後の書類管理誤り | 1件 (0.5%) |
| 〔受理した申請書、添付書類の紛失等〕 | |
| (9) 記録訂正誤り | 2件 (1.0%) |
| 〔別人の記録を訂正、別人の記録を統合〕 | |
| (10) 事故等 | 24件 (11.5%) |
| 〔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	208件 (100.0%)
----	---------------

2 制度等別件数

(1) 厚生年金適用関係	31 件 (14.9%)
(2) 厚生年金徴収関係	18 件 (8.6%)
(3) 国民年金適用関係	17 件 (8.2%)
(4) 国民年金徴収関係	22 件 (10.6%)
(5) 年金給付関係	98 件 (47.1%)
(6) 船員保険関係	0 件 (0.0%)
(7) その他	22 件 (10.6%)

合計 208 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)	6 (0)	9 (1)	12 (1)	0 (0)	4 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	31 (2)
厚生年金 徴収関係	0 (0)	12 (3)	3 (1)	0 (0)	0 (0)	3 (1)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	18 (5)
国民年金 適用関係	0 (0)	6 (0)	4 (1)	3 (0)	1 (0)	2 (0)	0 (0)	1 (0)	0 (0)	0 (0)	17 (1)
国民年金 徴収関係	0 (0)	8 (1)	4 (1)	0 (0)	7 (1)	0 (0)	2 (0)	0 (0)	0 (0)	1 (0)	22 (3)
年金給付 関係	0 (0)	41 (13)	16 (4)	9 (3)	4 (2)	3 (1)	22 (8)	0 (0)	2 (1)	1 (1)	98 (33)
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)	22 (4)	22 (4)
計	0 (0)	73 (17)	36 (8)	24 (4)	12 (3)	12 (2)	24 (8)	1 (0)	2 (1)	24 (5)	208 (48)

(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	134 件 (64.4%)
〔 窓口装置操作の際にキータッチ等を誤ったもの・入力を漏らしていたもの、通知書等の封入封緘時における内容物や宛先の確認を漏らしていたもの等 〕	
適用・認識誤り	13 件 (6.3%)
〔 法令や通知等に係る解釈を誤っていたもの、理解が不足していたもの等 〕	
届書等の放置	37 件 (17.8%)
〔 本来行うべき処理を多忙や失念により適切な時期までに処理を行わなかったもの 〕	
その他	24 件 (11.5%)
〔 不正行為、不適正な事務処理、事故等 〕	

合計 208 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)	68 (16)	0 (0)	23 (4)	11 (3)	12 (2)	17 (7)	1 (0)	2 (1)	0 (0)	134 (33)
適用・認識誤り	0 (0)	5 (1)	0 (0)	1 (0)	0 (0)	0 (0)	7 (1)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	13 (2)
届書等の放置	0 (0)	0 (0)	36 (8)	0 (0)	1 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	37 (8)
その他	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	24 (5)	24 (5)
計	0 (0)	73 (17)	36 (8)	24 (4)	12 (3)	12 (2)	24 (8)	1 (0)	2 (1)	24 (5)	208 (48)

(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	21 (1)	14 (4)	13 (0)	15 (2)	71 (26)	0 (0)	0 (0)	134 (33)
適用・認識誤り	1 (0)	1 (0)	0 (0)	1 (0)	10 (2)	0 (0)	0 (0)	13 (2)
届書等の放置	9 (1)	3 (1)	4 (1)	5 (1)	16 (4)	0 (0)	0 (0)	37 (8)
その他	0 (0)	0 (0)	0 (0)	1 (0)	1 (1)	0 (0)	22 (4)	24 (5)
計	31 (2)	18 (5)	17 (1)	22 (3)	98 (33)	0 (0)	22 (4)	208 (48)

(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	18 (1)	10 (4)	10 (1)	14 (3)	45 (14)	0 (0)	21 (4)	118 (27)
1万円未満	0 (0)	1 (0)	1 (0)	3 (0)	3 (0)	0 (0)	0 (0)	8 (0)
1万円以上 5万円未満	1 (0)	3 (0)	1 (0)	3 (0)	8 (3)	0 (0)	1 (0)	17 (3)
5万円以上 10万円未満	1 (0)	2 (0)	1 (0)	2 (0)	5 (1)	0 (0)	0 (0)	11 (1)
10万円以上 50万円未満	3 (1)	0 (0)	3 (0)	0 (0)	18 (8)	0 (0)	0 (0)	24 (9)
50万円以上 100万円未満	3 (0)	1 (1)	0 (0)	0 (0)	6 (2)	0 (0)	0 (0)	10 (3)
100万円以上 500万円未満	5 (0)	0 (0)	1 (0)	0 (0)	12 (4)	0 (0)	0 (0)	18 (4)
500万円以上	0 (0)	1 (0)	0 (0)	0 (0)	1 (1)	0 (0)	0 (0)	2 (1)
計	31 (2)	18 (5)	17 (1)	22 (3)	98 (33)	0 (0)	22 (4)	208 (48)

(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	20,705,791	828,232
未払い (年金等の額を少なく支払った件)	28	32,000,420	1,142,872
過徴収 (保険料金額を多く徴収した件)	17	13,094,885	770,287
未徴収 (保険料金額を少なく徴収した件)	14	12,580,564	898,612
誤還付 (保険料金額を誤ってお返しした件)	3	211,720	70,573
その他	3	231,070	77,023
計	90	78,824,450	875,827

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

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

(注 3) 「その他」の内訳は以下のとおりである。

未払いと過払いがある件	2 件	216,070 円
詐欺による被害	1 件	15,000 円

6 事務処理誤り等の判明契機

(1) 日本年金機構内部で判明	85 件 (40.9%)
(2) 日本年金機構外部からの通報等により判明	105 件 (50.5%)
(3) その他 (事件・事故等)	18 件 (8.6%)

合計 208 件 (100.0%)

システム誤りに伴う事故等

表 6 システム事故等一覧表

発生年月日	件 名	対象者数	影響区分	総額 (円)
2006 年 4 月	老齢基礎年金一部繰上げ受給者に係る付加年金の未払いについて	2 名	未払い	1,578
2011 年 1 月 31 日 2011 年 3 月 5 日	歳入金電子納付システムのデータベースアクセスエラーについて	不明	—	0
2011 年 2 月 28 日	ねんきんネットサービスの不具合について	不明	—	0

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

(注 2) システム事故等の詳細は、別添の「日本年金機構の平成 23 年 2 月分システム事故一覧」を参照して下さい。

○ 日本年金機構の平成23年2月分の事務処理誤り等一覧(1～42ページ)

1. 厚生年金適用関係		1 P	整理番号	1 ~ 29
2. 厚生年金徴収関係		9 P	整理番号	30 ~ 42
3. 国民年金適用関係		12 P	整理番号	43 ~ 58
4. 国民年金徴収関係		17 P	整理番号	59 ~ 77
5. 年金給付関係		22 P	整理番号	78 ~ 142
6. その他		39 P	整理番号	143 ~ 160

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

○ 日本年金機構の平成23年2月分 システム事故等一覧(43ページ)

整理 番号	件名	事故 等の 区分	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明 原因
1	平成21年度算定基礎届提出時における報酬決定誤りについて	確認・決定誤り	東京	世田谷	2009年7月15日 ～2009年8月11日	2010年8月31日	○平成22年度算定基礎届の入力等級者リストにより、平成22年度と平成21年度の記録の照合及び入力内容の確認をしていましたところ、標準報酬月額に著しい差が生じている事例を発見しました。 ○調査しましたところ、平成21年度の算定基礎届の標準報酬月額を誤って決定していることが判明しました。	○平成21年に提出された算定基礎届の点検時において、平均額欄が未記入であったため、補正記入した際、本来であれば、1,250,000円と記入すべきところ、誤って、125,000円と記入してしまった結果、標準報酬月額を、126千円と決定してしまいました。 ○また、その後の確認及び決裁においても記入誤りをチェックできなかったことによるものです。	1事業所1名	未徴収	2,251,797	○担当者が事業所へ訪問し、お詫びのうえ、保険料の差額について説明しました。 ○事業主様より面談のご要望があり、事業所へ訪問しましたところ、全額一括にてお支払いいただける旨のお申出がありました。 ○事業主様あてに文書にて差額保険料をお知らせするとともに、お支払の時期についてご連絡をいただくことをお願いしました。 ○事業主様より、平成23年1月末引落しにて支払したいとの回答があり、誤った標準報酬月額の訂正入力処理を行いました。 ○口座振替にて納入いただいたことを確認しました。	○当該事象を課内で周知するとともに、標準報酬月額の決定の際は慎重に事務処理を行い、特に担当者が届書を訂正・補正した箇所については他の者が再度チェックすることを徹底しました。 ○決裁においても確実にチェックすることを徹底しました。	内部
2	被扶養者異動届の誤入力について	確認・決定誤り	香川	事務センター	2010年10月20日	2010年10月26日	○事業所に健康保険被保険者証を送付しましたところ、「扶養家族の名前が間違っている」と年金事務所にお客様が来所されました。 ○確認しましたところ、入力委託業者が被扶養者異動届を入力する際、姓を間違えて入力していたことが判明しました。	○入力委託業者が被扶養者様の姓を被保険者様と別姓で入力すべきところ、同姓で入力したことによります。 ○また、チェック時にも確認が不十分であったことから、間違った健康保険被保険者証を発行したものです。	1事業所1名	—	0	○担当者が事業所に電話し、お詫びしました。事業所を訪問のうえ、再度お詫びし、正しい健康保険被保険者証を持参することを説明しました。 ○担当者が事業所を再度訪問し、誤った健康保険被保険者証と正しい健康保険被保険者証の交換を求めましたが、対応していただけなかったため、正しい健康保険被保険者証のみを交付し、誤った健康保険被保険者証を早期に返納していただくよう返信用封筒をお渡ししました。誤った健康保険被保険者証の回収については、継続して回収に努めます。	○入力委託業者の責任者に対し、状況・原因を説明し、入力時における入力内容の十分な確認及び入力内容のダブルチェックの徹底を改めて指示しました。	外部
3	育児休業等取得者申出書に係る審査・決定誤りについて	確認・決定誤り	兵庫	兵庫	2009年8月29日	2010年10月7日	○事業所から、育児休業終了時月額変更届の提出があり、届書の被保険者様と事業主様が同一であったため、育児休業取得時に誤った審査、決定(事業主様は育児休業制度の対象外)されていたことが判明しました。	○育児休業等資格取得者申出書を受付した際、被保険者様の氏名が事業主様と同一であることに気がつかなかったものです。 ○また、事務センターで入力前の審査、決裁時にも届出内容のチェック漏れをしたことによるものです。	1名	未徴収	567,507	○担当者が事業主様にお詫びしました。事務ミスは機構の責任であり、納得できない、全て機構の負担で処理すべきであるとのことでした。 ○担当者が事業主様に電話で数回お話し、分割支払で保険料を納めることに了解をいただきましたが、分割納付により発生する延滞金については機構のミスが原因で発生するものなので、支払う必要はないとのことでした。延滞金を除く保険料については分割支払の同意をいただけているため、育児休業の取消処理を行い、請求することとしました。	○育児休業等取得者申出書受理時に事業主様の氏名、被保険者様の氏名を必ず確認することを、お客様相談室、適用調査課で徹底し、育児休業制度について改めて復習・確認し、説明誤り等のないよう周知しました。	内部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明原因
4	基礎年金番号の付番誤りについて	確認・決定誤り	東京	文京	2010年2月15日	2010年12月9日	○他年金事務所より、「ねんきん定期便の作成処理に係る被保険者記録の確認対象者一覧表を確認していたところ、対象者の中に基礎年金番号に疑義のある方がいる」との連絡がありました。 ○確認しましたところ、平成22年2月に付番した被保険者様の基礎年金番号が、同姓同名かつ同一生年月日の別人の方の番号であることが判明しました。	○被保険者資格取得届を処理する際に、届書には被保険者様の基礎年金番号が記入されておらず、また、被保険者様と同姓同名かつ同一生年月日の方が別に存在していたことから、一旦仮の整理番号を付番し、被保険者様あてに基礎年金番号の調査文書である、基礎年金番号の確認についてを送付しました。 ○被保険者様からの回答は、「年金手帳や基礎年金番号通知書は持っておらず、また、過去に会社に勤めたことがない」との内容であったことから、平成22年2月に調査結果の登録処理をする際、本来であれば、基礎年金番号はない、として新規に基礎年金番号を付番すべきところ、誤って、基礎年金番号が確認できたものと誤認してしまったため、誤って別人の方の基礎年金番号を被保険者様の基礎年金番号として登録してしまいました。	1事業所1名	—	○	○誤って登録した基礎年金番号を取消し、新たに払出した番号を基礎年金番号として登録する処理を行いました。 ○担当課長より事業所の担当者様に電話し、お詫びのうえ、事象の説明を行いました。その際、事業所の担当者様より、「経過等について文書で回答してもらえれば、被保険者様に説明していただける」とのお申出がありましたので、経過説明の文書の送付を約束し、了承を得ました。 ○事業所に経過等の説明とお詫びの文書、年金手帳及び基礎年金番号の付番結果通知を送付しました。	○課内会議において、当該事象を説明し、マニュアルに沿った事務処理を徹底するとともに、入力処理の際には書類の記載内容確認を徹底するよう指示しました。	内部
5	健康保険被保険者資格取得届処理誤りについて	確認・決定誤り	群馬	高崎	2011年1月28日	2011年2月4日	○事務センターより、「リストに、健康保険の被保険者とならない方の氏名が載っている」との連絡がありました。 ○確認しましたところ、後期高齢者医療制度の被保険者の方を健康保険の被保険者の方として、誤って処理していたことが判明しました。	○窓口での受付時に年齢チェックが漏れ、後期高齢者医療制度の被保険者の方と気付かずに、健康保険被保険者資格取得届を受理してしまいました。 ○また、審査・入力及び決裁時にも同様にチェックが漏れ、気付かずに処理を進めてしまったことによるものです。	1事業所1名	—	○	○担当者が事業所に電話し、お詫びのうえ、説明しました。健康保険被保険者証の返送を依頼し、了承を得ました。 ○健康保険被保険者資格取得届の取消処理をしました。 ○事業所より、健康保険被保険者証が返送されました。	○今後、窓口受付時・審査時に年齢のチェックを必ず行うように、課内会議で徹底しました。	内部
6	育児休業等取得者申出書の処理誤りについて	確認・決定誤り	兵庫	豊岡	2010年9月17日	2011年1月26日	○職員の申出により、事務センターで保管されている育児休業等取得者申出書を確認しましたところ、育児休業の取得者が育児休業を取得できない事業主様の分であることが判明しました。	○本来、事業主様は育児休業を取得できないという理由で、育児休業等取得者申出書を提出できないにもかかわらず、職員が知識不足のため受付し、その日のうちに当所で入力処理を実施しました。 ○翌日、処理結果リストを入力処理した職員および別の職員で確認していますが、2名とも事業主が育児休業を取得できないということを確認していなかったことによるものです。	1名	—	○	○職員が事業主様宅を訪問し、今回の事象を説明してお詫びし、了承を得ました。その後、事業主様の育児休業等取得者申出書の取消届を受理し、育児休業中は事業主様の報酬が出ていないため、事業主様の資格喪失届を提出のうえ、配偶者様の扶養に入る手続きをしていただくよう説明しました。	○課内会議において、当該事象を説明し、育児休業等取得者申出書を受付する場合は事業主様でないことを確認し、また、処理結果リストを確認する際も事業主様でないことを確認するよう徹底しました。	内部
7	厚生年金基金解散に伴う事業所の脱退処理漏れについて	未処理・処理遅延	新潟	新発田	2006年7月	2010年11月4日	○年金相談で来所されたお客様より、年金加入記録のお知らせの内容に疑義があるとお申出がありました。 ○確認しましたところ、解散したはずのA厚生年金基金に現在も加入している記録となっており、厚生年金基金解散に伴う事業所の脱退処理漏れが判明しました。	○A厚生年金基金は、平成18年6月に解散認可されており、脱退処理を行うよう通知が出されていました。しかし、その脱退処理がされた形跡がなく、引続きA厚生年金基金に加入状態となっていました。 ○詳細な原因は不明ですが、当時の担当職員が手続きをしなかったことによるものと思われます。	1事業所22名	未徴収	4,543,770	○担当者が事業所を訪問し、お詫びのうえ、事情説明、対応方法の相談を行いました。 ○年金受給者の方に対しては、直接事情説明を行い、年金額の変更について了承をいただき、再裁定手続きを依頼し、その後、機構本部に進達しました。 ○年金受給前の被保険者様に対しては、事情説明と被保険者記録照会回答票にて訂正の通知を送付しました。 ○保険料に関しては、3年分割にて納付いただくことで了解を得ました。	○課内会議において当該事象を説明し、届書並びに処理が必要な通知は受付簿に記載し、複数人で進捗を管理すること、また未処理の届書・通知に関して指定の場所以外には保管せず、1週間毎に点検し、処理漏れのないよう、早期対応することを申し合わせました。	外部

整理 番号	件名	事故 等の 区分	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明 原因
8	平成20年度実施の被扶養者調書に係る被扶養者解除未入力について	未処理・処理遅延	群馬	渋川	2008年9月	2011年1月18日	○全国健康保険協会より、平成22年度被扶養者資格再確認に係る扶養解除の確認についての送付がありました。 ○確認しましたところ、平成20年度に実施された被扶養者調書の処理過程において、A・B事業所の被扶養者2名に係る被扶養者解除処理が行われていなかったことが判明しました。	○平成20年度の被扶養者調書において、2事業所から提出された被扶養者調書について、被扶養者でなくなった日の欄に記載があったため、本来、被扶養者解除処理を行うべきところ、処理不要届出書に混在させてしまい、入力処理を行わなかったものです。 ○その原因は、入力不要届書の決裁時において内容確認が不十分であったためです。	2事業所2名	—	0	○厚生年金適用調査課長がA・B事業所に対し、お詫びするとともに、事務センターにおいて解除処理をする旨を説明し、了承を得ました。また、当該解除対象者の方に係る健康保険被保険者証については、被扶養者調書提出当時、返却を受けていることを説明しました。	○課内会議において当該事象を説明し、入力にあたっての内容審査及び入力後の処理結果リストとの突合せを徹底し、今後誤りが発生しないように指示しました。	外部
9	ねんきん定期便における二次調査処理漏れについて	未処理・処理遅延	群馬	前橋	2009年11月19日	2011年1月27日	○お客様より、年金記録の報酬訂正について、その後の調査について照会がありました。 ○確認しましたところ、調査協力をお願いを平成21年11月に受付していましたが、その後の処理がされていませんでした。	○担当課長の異動に伴い、事務引継されていましたが、現物を確認していなかったために、書類が処理されていませんでした。	1名	—	0	○適用調査課長がお客様宅に訪問し、経過等を説明し、お詫びしました。二次調査の回答書を手渡し、第三者委員会への申立について説明しました。後日、年金記録に係る確認申立書を提出することで了承を得ました。	○事務引継ぎ及びその後の経過確認の徹底を指示しました。	外部
10	厚生年金被保険者月額変更届の入力漏れについて	未処理・処理遅延	栃木	事務センター	2010年8月6日	2011年1月31日	○お客様から、年金加入記録回答票に報酬が違う旨の記載がありましたと、年金事務所の記録課にお問合せがありました。 ○年金事務所の適用調査課で確認しましたところ、平成22年度算定基礎届と同時に月額変更届(7月)が提出されていましたが、入力処理において月額変更届(7月)が未処理であったことが判明しました。	○事業所より平成22年度算定基礎届と同時に月額変更届(7月)が提出され、入力委託により作成され、FDの集信処理を行ったところ、月額変更届が算定登録済であると、エラーとなりましたが、審査において、算定基礎届と誤認したため、処理不要としたことによるものです。	1事業所68名	未徴収	1,314,927	○年金事務所にて、未処理となっていた月額変更届の入力処理を行いました。 ○年金事務所の適用調査課長が事業所に赴いてお詫びのうえ、今回の事象を説明しました。 ○未収納となっていた保険料については、次の保険料と合わせて請求することとなる旨を説明し、了承を得ました。	○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、再発防止の徹底をしました。 ○朝会において、全職員に処理誤りが、思い込みによることが主因であることを報告し、注意を喚起しました。	内部
11	健康保険被保険者証の未回収訂正漏れについて	未処理・処理遅延	愛媛	事務センター	2010年8月20日	2011年2月7日	○全国健康保険協会から、「レセプト(診療報酬明細書)審査において、資格喪失後の受診として医療機関へ連絡したところ、医療機関側から、健康保険被保険者証を確認しているとの申出があった」との連絡を受けました。 ○確認しましたところ、該当者にかかる資格喪失届(FD)処理時に、健康保険被保険者証が未回収であるにもかかわらず、回収済として処理していたことが判明しました。	○事業所から年金事務所に届出された資格喪失届(FD)について、FD処理の場合はシステム上、健康保険被保険者証回収済として収録されるため、年金事務所で未回収分の補正処理が必要ですが、この補正処理が漏れていました。 ○また、本来であれば事務センターにおいても、別途送付された回収済の健康保険被保険者証と健康保険被保険者証回収確認リストを照合し、未回収と訂正処理すべきところ、この訂正処理を怠っていました。健康保険被保険証は未回収であるにもかかわらず、回収済として登録されてしまいました。	1医療機関1名	—	0	○全国健康保険協会と事務センターの双方で事実確認を行いました。 ○事務センター長が医療機関を訪問し、今回のお詫びと事象の説明を行いました。また、今後の再発防止策について別途報告させていただくことをお約束しました。 ○事務センター長と年金事務所担当者が事業所を訪問し、お詫びのうえ、今回の事象を説明するとともに、健康保険証の回収の徹底及び添付できない場合は、回収不能・滅失届をご提出いただくようお願いしました。 ○事務センター長と年金事務所長が医療機関を訪問し、再度お詫びのうえ、今回の顛末を文書で報告するとともに、今後の再発防止策について説明し、了承を得ました。	○今回の事象を全員に周知するとともに、センター長から改めて注意喚起を行いました。 ○県内年金事務所長に対し、FD届書受付時の健康保険被保険者証回収区分欄の確認・補正の徹底を文書により周知しました。 ○センター長から事務センター担当者全員に、健康保険被保険者証回収確認リストのチェックの徹底について指導するとともに、年金事務所と事務センターが連携を強化し、再発防止に努め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
12	被保険者資格喪失届の入力漏れに伴う保険料の発生について	未処理・処理遅延	長野	事務センター	2011年1月26日	2011年2月9日	○年金事務所より、「平成23年1月中に事務センターへ送付した資格喪失届及び全喪届の入力が行われておらず、平成23年1月分の保険料納入告知が行われている」との連絡がありました。 ○確認しましたところ、資格喪失届及び全喪届の入力が行われていないことが判明しました。	○平成23年1月分の保険料計算にかかる関係届書の入力締切日が定められており、保険料計算にかかる届書は、その日までに入力処理を終了させる必要があります。 ○今回の2事業所分の資格喪失届については、全喪届が同時に提出されており、決裁を受けた後に入力処理を行うため、決裁を受ける過程において書類が他の書類とまぎれてしまい、決裁が遅れたため、保険料計算の締切日までに入力が間に合わず、本来発生してはいけな平成23年1月分の保険料が発生してしまったものです。	2事業所4名	—	0	○年金事務所に連絡し、保険料納入告知額の訂正処理を依頼しました。あわせて、納入告知書が事業所に送付されないよう、委託業者に対して納付書の引抜き依頼を行いました。	○決裁書類が他の書類とまぎれることのないよう、常に机上は整理整頓に努めるとともに、決裁の必要な書類は必ず決裁箱へ入れるよう再徹底を行いました。	内部
13	賞与支払届総括表の入力漏れについて	未処理・処理遅延	福井	事務センター	2010年7月22日	2011年2月22日	○年金事務所より、「平成22年7月分の賞与支払届未提出事業所一覧表にて事業所あて電話勧奨したところ、賞与の支給はなかったが、賞与支払届総括表のみを提出したとの回答でした」との連絡があり、確認しましたところ、当該届書は提出済で、入力漏れであることが判明しました。	○事業所からは、平成21年7月分と平成22年7月分が同時に届出されており、両方とも入力委託し、当該FDを集信しましたところ、平成21年7月分が1年経過によりエラーとなったため引抜きをして、平成21年7月分のみを直接入力しました。 ○平成21年7月分がエラーとなった時点で同時に集信した平成22年7月分も登録されないため、両方とも引抜きのうえ再入力しなければならぬところ、平成21年7月分のみを入力したことにより、平成22年7月分が未登録となり、賞与支払届未提出事業所一覧表が出力されたものです。	1事業所	—	0	○直ちに入力するとともに、事業所の担当者様に連絡し、お詫びのうえ、経過説明を行い、了承を得ました。 ○また、年金事務所に報告のうえ、未提出事業所一覧表からの削除を依頼しました。	○今回の事象についてグループ内職員に説明し、同時に集信されたデータの方がエラーとなった場合には、同一の事業所にかかる届書をすべて抜出し、再度入力するとともに、二重チェックすることを周知徹底しました。	内部
14	被保険者報酬月額変更届の入力漏れについて	未処理・処理遅延	長野	事務センター	2010年8月20日	2011年2月18日	○年金事務所より、「総合調査において、事業所に対して月額変更届の提出漏れを指摘したところ、平成22年8月に提出済であるとのお申立があったため、当時の届書を確認してほしい」との連絡がありました。 ○確認しましたところ、月額変更届の入力が行われていないことが判明しました。	○平成22年8月に事業所より、同一人の2月給与変動に伴う5月改訂の月額変更届と3月給与変動に伴う6月改訂の月額変更届の2枚が提出されましたが、同一人の届書であったため、審査時に2月給与変動に伴う5月改訂の月額変更届の正と副の2枚が提出されたものと勘違いしてしまい、5月改訂の月額変更届のみ入力処理を行い、3月給与変動に伴う6月改訂の月額変更届を入力不要の扱いとして、入力を漏らしてしまったものです。 ○また、決裁の段階においても、届書の入力漏れに気がつかなかったものです。	1事業所1名	過徴収	128,713	○年金事務所厚生年金適用課長より事業所に電話し、今回の事象について経過を説明のうえ、お詫びを行い、了承を得ました。また、届書の入力漏れに伴い、保険料が過徴収となってしまっていることを説明し、次回の保険料請求時に調整させていただくこととしました。	○朝ミーティングにおいて今回の事象について説明し、届書を入力不要の扱いとする場合においては、入力不要の根拠となる印字を添付のうえ、理由を記載することを徹底しました。	内部

整理 番号	件名	事故 等の 区分	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明 原因
15	標準報酬 月額の入 力誤りにつ いて	入力誤り	愛知	一宮	2008年7月30日	2010年12月1日	お客様から回答のありました、ねんきん定期便の調査により、事務センターから標準報酬月額の補正依頼があり、その内容を確認しましたところ、平成20年の月額算定基礎届の入力誤りが判明しました。	- 事業所が月額算定基礎届を提出され、被保険者様の月額報酬額を本来、3,000千円として入力すべきところ、誤って、300千円として入力してしまいました。 - その後のチェックでも発見できませんでした。	1名	未徴収	1,482,105	- 担当者がお客様に電話し、お詫びのうえ、説明しました。 - 担当者が事業所を訪問し、お客様へお詫びし、正しい報酬月額に訂正しなければならないこと、徴収不足の保険料について説明しましたが、ご納得いただけませんでした。 - お客様から連絡をお待ちしていましたが、連絡がないため、担当者がお客様へ電話し、訂正入力期限が迫っており、入力せざるを得ないことを説明し、審査請求の方法と保険料支払のスケジュールについてお伝えしました。お客様は、ご納得はされていませんが、説明した内容については了解されました。 - 事業所へ決定通知書とともに、お詫びの手紙を送付しました。 - 保険料の口座振替を確認しました。	課のミーティングで、今回の事象を説明し、入力の際は十分に注意するとともに、三重チェックをするよう、周知徹底しました。	外部
16	賞与支払 届の入力 誤りにつ いて	入力誤り	広島	事務 センター	2009年12月24日	2011年1月12日 2011年1月13日	- 県下の年金事務所から、「他の年金事務所から、ねんきん定期便を受けた被保険者様から平成21年12月支払の平均賞与額の記録が相違しているとの相談があり、確認を依頼されたので、事務センターで確認してほしい」との連絡がありました。 - 確認しましたところ、2名の方の賞与支払届の入力誤りが判明しました。	平均賞与額の入力時に、数字を見誤って入力されており、委託業者による入力後の2回の確認及び事務センターでのFD入力後の確認においても、誤りを見落としていたものです。	1事業 所2名	未徴収	504,880	- 事務センター長が事業所を訪問し、担当者様と面談し、お詫びのうえ、事象の説明を行いました。記録の訂正はもとより、差額保険料を支払うこととなるので、請求時には訂正分の額が判るようにしてほしいとのお申出がありました。 - 年金事務所に、事業所での面談の経過を伝えるとともに、保険料告知における対応(訂正による差額内訳書の同封)を依頼しました。 - 担当者が事業所へ連絡し、担当者様に保険料告知の際は計算額の内訳書を同封することを伝え、次回の口座振替によって納付するとの回答を得ました。 - 記録の訂正処理(正しい賞与標準額の訂正入力)を行いました。 - 事業所あてに保険料納入告知額通知書等を送付しました。	- 委託業者に事象を伝え、今後このようなことがないよう、注意喚起しました。 - 入力後の点検審査が十分でなかったことも要因であることから、厚生年金の担当以外のグループに対しても、事象報告と審査確認の周知・徹底を行いました。	外部
17	健康保険 被扶養者 異動届の 誤入力に ついて	入力誤り	福島	事務 センター	2011年1月31日	2011年2月7日	- 社会保険労務士から、事業所に届いた被保険者証の元号が違っているとの連絡が年金事務所にあり、当事務センターにその旨連絡がありました。 - 確認しましたところ、平成を昭和で入力していたことが判明しました。	- 健康保険被扶養者(異動)届を入力する際に、コード番号を誤って入力したためです。 - また、読み合わせ時においても誤りに気がつかなかったものです。	1名	—	0	- 担当者が社会保険労務士と事業所に電話し、今回の事象を説明してお詫びをし、了承を得ました。 - 生年月日訂正入力処理を行いました。	入力委託業者へ今回の事象を伝え、入力・チェック体制等の品質確保の徹底を要請しました。	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
18	適用事業所の適用種別の入力誤りについて	入力誤り	鹿児島	加治木	2007年3月22日	2011年2月14日	○総合調査を予定している事業所について事前確認をしていましたところ、当該事業所の適用種別が誤っていることが判明しました。	○平成19年3月に新規適用届を受理して、届書の入力を行いました。適用種別欄を空白(未入力)とするべきところを、誤って違うコード番号を入力したためです。 ○その後の決裁でも誤りに気付かず、平成19年3月から平成21年8月分について厚生年金保険料の過徴収が生じました。	1事業所4名	過徴収	93,424	○担当者が事業所を訪問し、事業主様にお詫びのうえ、説明しました。適用事業所の適用種別は変更できないので、既存の適用事業所記号番号を取消して、新たな事業所記号番号を払出すことになり、新たな健康保険被保険者証が発行されたら現在の健康保険被保険者証を回収することについて了承を得ました。 ○過徴収した保険料は、平成23年2月分及び3月分の厚生年金保険料に充当することとしました。 ○事業所の登録処理、被保険者様の記録を訂正し、新しい健康保険被保険者証の発行を確認し、旧健康保険被保険者証は回収しました。	○課内職員に対して当該事象を説明し、処理結果の確認については、今までどおり複数名によるチェックを必ず行うよう再確認しました。	内部
19	70歳以上被用者該当届の入力誤りについて	入力誤り	静岡	浜松西	2010年2月8日	2011年2月14日	○70歳以上被用者届の未提出者を確認中、70歳以上被用者該当届の決定報酬と、70歳以上被用者算定基礎届で決定した報酬との相違が大きい受給者の方を発見しました。 ○確認しましたところ、桁数見誤りによる入力誤りが判明しました。	○本来の報酬月額を見誤り、1桁少なく入力・登録されており、処理結果の確認過程においても発見することが出来ませんでした。 ○年金額への影響を調査しましたところ、本来支給停止されるべき年金額が停止されず過払いになっており、さらに70歳以上被用者賞与支払届が未提出でした。	1名	過払い	1,669,623	○担当課長から受給者様に電話にてお詫びし、事業所を訪問のうえ、再度お詫びし、誤入力の経緯と年金の過払いについて説明のうえ、返納について了承を得ました。確定申告書に添付する正しい源泉徴収票又は証明書の要望があったため、機構本部に処理を依頼しました。 ○担当者が受給者様に電話し、訂正後の源泉徴収票・返納金納付書の送付時期をお伝えし、了承を得ました。	○課内において、当該事象を周知するとともに、入力時及びダブルチェック時における確認の徹底を指導しました。 ○届書の審査の際、見誤りやすい数字等はペンで強調し、入力時の注意喚起を行うとともに、入力処理確認、決裁時には処理結果リストをペンで囲み、確認を行うよう徹底しました。	内部
20	厚生年金保険70歳以上被用者不該当届の誤入力について	入力誤り	新潟	事務センター	2010年11月16日	2011年2月15日	○お客様より、「指定口座に年金の振込がない」との電話連絡が、年金事務所にありました。 ○確認しましたところ、厚生年金保険70歳以上被用者不該当届を入力した際、不該当原因をその他で入力すべきところ、誤って死亡で入力していたことが判明しました。	○平成21年8月に、健康保険の資格を喪失していたお客様の氏名が厚生年金保険70歳以上被用者算定基礎届未提出者一覧表に載っていました。厚生年金保険70歳以上被用者不該当届が未届であったため、催告の結果、事業所から届出のあった当該届書を入力処理した際、不該当原因をその他で入力すべきところ、誤って死亡で入力していたことによるものです。 ○また、決裁においても確認等チェックが不十分であったため、発見できませんでした。	1名	未払い	204,832	○年金事務所の担当者がお客様に電話し、お詫びしました。機構本部へ早期支払の依頼をしました。	○グループ内朝礼において、当該事象を説明し、届書等入力の際は複数名によるチェックを必ず行うよう、再度申し合わせました。	外部
21	被保険者資格取得届の入力誤りについて	入力誤り	東京	事務センター	2011年2月9日	2011年2月9日	○委託業者より、入力担当が事業所の被保険者資格取得届を入力した際、取得区分を誤って入力したため、被保険者整理番号が1つ欠番になる旨の連絡があり、入力誤りが判明しました。	○国民健康保険組合の被保険者の方については、取得区分を誤って入力すると健康保険被保険者証が発行されるとともに、健康保険料が発生してしまいます。また、取得区分については入力後の訂正ができないため、入力データを取消することが必要となり、その結果、当該被保険者整理番号が欠番となりました。	1事業所	—	0	○担当者が事業所の担当者様に連絡し、お詫びのうえ、被保険者整理番号が欠番になることを説明し、了承を得ました。 ○誤った取得区分が入力されて発行された被保険者整理番号を取消したうえで、新たな整理番号にて被保険者取得届の入力を行いました。	○委託業者に対し、再度、要領・マニュアルに基づく作業手順の徹底を確認し、事故防止策の指示と品質の確保を要請しました。 ○委託業者では入力担当者に厳重注意を行い、入力者全員に対して今回の事象を周知し、国民健康保険組合の被保険者の方の取得区分の入力についての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
22	被保険者資格取得届の入力誤りについて	入力誤り	東京	事務センター	2011年2月7日	2011年2月10日	○年金事務所の担当者より、「被保険者資格取得届の記録を確認していたところ、事務センターで入力処理を行った当該事業所の4名分の被保険者資格取得届において、被保険者整理番号が空いて処理がされている」との連絡がありました。 ○確認しましたところ、委託業者で記載した被保険者整理番号に誤りがあることが判明しました。	○委託業者のチェック担当者が入力前の作業において事業所記録を確認し、本来であれば、被保険者整理番号をそれぞれ順番に45番、46番、47番、48番と届書に記載するところ、誤って45番、46番、67番、68番と2名の方の番号を書き間違えてしまい、入力担当者も誤りに気付かないまま入力してしまったことが原因で発生した事象です。	1事業所	—	0	○年金事務所の担当者から事業所の担当者様にお詫びのうえ、経過を説明し、了承を得ました。空いた被保険者整理番号については、今後入社した社員を届出する時に使用するため、取消等はしないしてほしいとのお申出がありました。	○委託業者に対し、再度、要領・マニュアルに基づく作業手順の徹底を確認し、事故防止策の指示と、品質の確保を要請しました。 ○委託業者からチェック担当者及び入力担当者に厳重注意を行い、関係者全員に今回の事象を周知し、集中力を持って作業にあたるよう注意するとともに、今後におけるチェック担当と入力担当の組み合わせの見直しを行い、再発防止に努めるとの報告がありました。	内部
23	資格取得届処理時における基礎年金番号登録誤りについて	入力誤り	大阪	事務センター	2010年10月25日	2011年2月17日	○年金事務所より、A事業所B様の疑重複リストが出力されたため、二以上勤務状態についての確認依頼がありました。 ○確認の結果、C事業所D様の資格取得届及び年金手帳再交付申請書の処理の際、誤ってB様の基礎年金番号を登録したことにより、二以上勤務状態になったことが判明しました。	○入力処理したC事業所D様の資格取得届(FD)に基礎年金番号の記入がなく、年金手帳再交付申請書が添付されていました。処理時において疑重複警告画面により基礎年金番号を確認したのち、誤って別人の番号を転記・入力したため、A事業所B様の基礎年金番号がD様の厚生年金記録に登録されました。このため、誤った番号の年金手帳及び資格取得確認通知書が交付されました。また、B様の厚生年金記録及び住所記録にD様の記録が登録されました。	2事業所2名	—	0	○担当者がC事業所及びD様に電話し、お詫びのうえ、基礎年金番号の訂正、年金手帳及び健康保険被保険者証の差替について了承を得ました。また、B様に電話にてお詫びし、了承を得ました。	○会議で当該事象の原因究明及び再発防止策を検討し、疑重複警告画面の全部印字、目視確認、別職員による照合を行うこととし、職員に周知徹底しました。	内部
24	算定基礎届の入力誤りについて	入力誤り	東京	武蔵野	2010年7月14日	2011年2月4日	○事業所より、「厚生年金保険料が著しく低くなっている」との電話連絡がありました。 ○確認しましたところ、誤って報酬月額が入力されていることが判明しました。	○事務センターにおける入力処理の際、入力担当者が1桁誤って入力してしまいました。 ○その後、年金事務所に届書が返送され、処理結果リストとの突合せを行いました。この入力誤りを発見できず、そのまま処理完了としてしまいました。	1事業所1名	未徴収	613,148	○担当課長より事業所に電話し、標準報酬月額を誤って登録してしまったこととお詫びし、次回からは正しい保険料で請求させていただくとともに、今までの差額についても請求させていただくこととお伝えし、了承を得ました。分割払の対応を希望されました。 ○標準報酬月額の訂正を行い、決定通知書を発行しました。 ○担当課長より事業所に連絡し、再度お詫びするとともに、支払方法について協議し、分割払での対応をさせていただく旨お伝えしましたところ、了承を得ました。	○朝礼にて今回の事象を説明し、金額の桁を見誤ることがないように、細心の注意を払って対応するよう徹底しました。 ○点検方法についても等級差リストの等級変更を十分に気をつけるよう注意喚起しました。	外部
25	標準報酬月額変更届の報酬入力誤りについて	入力誤り	栃木	今市	2011年1月11日	2011年2月24日	○事業所の受託社会保険労務士から、「平成23年1月分保険料告知額が相違しているため確認したい」との電話連絡を受けました。 ○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。	○標準報酬月額変更届を入力した際、本来は修正平均額を入力すべきところ、平均額を入力したことによるものです。 ○書類審査時の確認漏れ及び入力誤りのチェック漏れがありました。	3名	過徴収	10,203	○受託社会保険労務士に電話し、今回の入力誤りに対するお詫びをしました。 ○事業所へ訪問し、お詫びのうえ、説明しました。また、保険料は次回調整のうえ、口座振替をすることで了承を得ました。調整される内訳を文書にてお渡しすることとしました。 ○事業所へ訪問し、再度お詫びのうえ、調整される保険料額について、内訳書を手渡し、了承を得ました。	○朝会において、書類審査確認の際は複数人による確認を再徹底するよう指示しました。 ○その後の担当課の打合せ会において、修正平均額等の記載がある届書については、複数人による審査を行い、再度審査した旨をマーカー等でチェックを入れる、また、入力後のチェック体制についても引続き、二重による体制の再徹底を図りました。	外部

整理 番号	件名	事故 等の 区分	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明 原因
26	賞与支払 届等の誤 送付につ いて	誤送付・誤送信	広島	事務 センター	2010年11月2日 2010年11月5日	2010年11月10日	○ A事業所から、「配達された賞与支払届の中に、B事業所の賞与支払届が混入している」との連絡が事務センターにあり、誤送付が判明しました。 ○ 同日、C事業所から、「配達された送付物に、賞与支払届の用紙とは別にD事業所の70歳被用者一覧表が入っていた」との連絡があり、誤送付が判明しました。	○ 委託業者の担当者が賞与支払届総括表及び賞与支払届を事業所ごとに束ねる作業過程で、記号により仕分ける際に、A事業所の次の記号であるB事業所の賞与支払届の1枚目を、同一記号であると見誤って束ねていたためです。 ○ また、C事業所の場合も事業所記号毎に賞与支払届と70歳被用者一覧表を束ねる際に記号を見誤り、D事業所の70歳被用者一覧表を束ねて送付したものです。 ○ このことは、記号毎の事業所分に束ねて発送準備をする作業において、仕分けから封入までの間に行うチェックが十分にされないまま封緘され、発送したことによるものです。	4事業所 11名	—	○	○ 担当者がA事業所とC事業所へ電話し、お詫びのうえ、説明し、返信封筒を送付して、誤送付した届書等を返送いただくことで了承を得ました。 ○ 担当者がB事業所へ電話し、誤封入していたことを説明し、お詫びしました。賞与支払届の送付は不要であるとのお申出があり、事象についての了承を得ました。 ○ 担当者がD事業所へ電話し、70歳被用者一覧表を他の事業所へ誤送付したことのお詫びし、改めて70歳被用者一覧表をお送りすることを伝えし、了承を得ました。	○ 業務委託業者に対して、業務責任者に対し、チェック体制等の改善の申入を行い、改めて事故防止の注意を申し入れました。 ○ また、事務センターの他グループに対しても、事象の説明と決定通知書、年金証書等の送付について、複数者で確認して業務にあたるよう指示をしました。	外部
27	賞与額決定通知書の誤送付について	誤送付・誤送信	宮城	事務 センター	2011年1月18日	2011年1月20日	○ 賞与額決定通知書を送付したA事業所から、B事業所の通知書が同封されてきたと年金事務所に連絡があり、誤送付が判明しました。	○ B事業所から賞与支払届4名分を受理し、入力業者へ委託しました。 ○ 入力データ確認後、委託業者へ発送依頼しました。委託業者は発送作業の際、一次担当者が届書と決定通知書を突合せし、事業所記号ごとに仕分け・ホッチキス止め封入、二次担当者が事業所名称・記号の再確認し封緘することとしていますが、確認が不十分なまま発送してしまったことによるものです。	2事業所 4名	—	○	○ 年金事務所の担当者がA事業所を訪問し、お詫びのうえ、決定通知書を回収しました。 ○ 事務センターの担当者がB事業所を訪問し、お詫びのうえ、事実経過を説明しました。個人情報の取扱に十分留意するよう要望され、再発防止策について説明しました。決定通知書を年金事務所からB事業所あてに送付しました。	○ 封入・封緘は必ず2名以上で行い、封緘時には封入者と別の担当者が行い、その際封入物の再確認後に封緘することを徹底させることとしました。 ○ 朝礼で事象報告を行い、注意喚起を行いました。	外部
28	賞与支払届事業所控え(写)の誤送付について	誤送付・誤送信	東京	港	2011年1月20日	2011年1月25日	○ 社会保険労務士事務所より、「当所の受託している事業所届書の控えに違う事業所分の賞与支払届の控えが入っている」とのお申出がありました。 ○ 確認しましたところ、社会保険労務士が受託されていない事業所分の賞与総括表ならびに賞与支払届の事業所控え(写)を誤って送付していることが判明しました。	○ 提出された届書を受付した際、社会保険労務士事務所あてに送付すべき事業所控え(写)分に、返信用封筒が同封されていなかった事業所分の控え(写)を混合してしまい、両事業所分ともに社会保険労務士事務所あてに送付するものとして、ファイリングをしてしまったことが原因です。 ○ また、発送を行う際の確認においても、誤りを発見することが出来なかったことにより発生した事象です。	1事業所 4名	—	○	○ 担当者が社会保険労務士事務所に連絡し、お詫びのうえ、事象の説明をするとともに、届書控え(写)の回収させていただきたい旨、お願いしました。 ○ 担当者が社会保険労務士事務所にお伺いし、再度お詫びのうえ、届書控え(写)を回収しました。 ○ 担当者が事業所の担当者様へ連絡し、お詫びのうえ、事象の説明を行いました。届書控え(写)を送付することで了承を得ました。届書控え(写)を事業所に送付しました。	○ 担当課長が当該事象を担当課職員全員に周知するとともに、受付時における受付書類の確認の徹底と、発送時におけるあて先と封入物の事業所名等の確認を複数人で行うよう改めて指示しました。	外部
29	賞与支払届標準賞与額決定通知書の誤送付について	誤送付・誤送信	東京	目黒	2011年1月17日	2011年2月9日	○ A事業所にかかる通知書等の送付先であるB事業所より、「他の事業所の賞与支払届標準賞与額決定通知書が送付された」との連絡がありました。 ○ 確認しましたところ、C事業所分の通知書を誤ってB事業所に送付してしまったことが判明しました。	○ 当所においてC事業所より届出があった賞与支払届を受付処理簿に入力していた際、C事業所の事業所記号を誤ってA事業所の事業所記号で入力してしまいました。 ○ 本来であれば、誤入力した事業所情報の入力項目すべてを削除してから再度入力すべきところ、事業所記号及び名称のみをA事業所からC事業所に訂正したため、A事業所の別送先であるB事業所の情報が削除されずに登録されたまま回付票が作成されてしまい、この回付票を使用して発送作業が行われたことによって発生した事象です。	2事業所 10名	—	○	○ 担当職員がB事業所に電話し、お詫びのうえ、説明し、了承を得ました。事業所担当者様より、「訪問は不要であり、B事業所分の提出届出書とともに、C事業所分の通知を本日返送する」とのお申出をいただきました。 ○ B事業所よりC事業所の通知書が返送されました。 ○ 担当者がC事業所に電話し、お詫びのうえ、説明し、通知書を送付することで了承を得ました。	○ 受付処理簿入力者全員に、誤入力の際は必ず登録情報を全て削除したうえで、再度入力することを徹底するよう指示しました。 ○ 受付処理簿入力後のチェックの際に、新しく別送先一覧表を作成のうえ、届出書と入力されたデータを突合することとしました。 ○ 課内会議において担当者全員に当該事象を説明し、受付処理簿のシステムおよび別送先のチェック方法について再度確認するよう周知徹底しました。	外部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明原因
30	納付期限 繰上げ徴収にかかる緊急時の認可申請漏れについて	確認・決定誤り	北海道	旭川	2010年7月13日	2010年7月16日	○厚生局から、「認可書の送達があったが、当該電子メールによる報告がない」との連絡がありました。電子メールの発信記録を確認しましたところ、事前の電子メール報告がされていなかったことが判明しました。	○繰上げ徴収処理における認可申請について、本来は厚生局及び年金局へ緊急時の電子メール報告と原本送付を同時にすべきところ、原本送付したのみで電子メール報告を漏らしてしまったため、領収した保険料は誤った収納となりました。 ○その原因は電子メール報告についての確認不足にあります。	1事業所	過徴収	40,406	○担当者が事業所を訪問し、お詫びのうえ、繰上げ請求と差押執行が誤ったものであり、取消処理をしなければならぬことについて、事情を説明し、了承を得ました。受入金については、還付処理を行いました。 ○担当者が事業所を訪問し、再度お詫びのうえ、還付金にかかる差押調書をお渡ししました。 ○還付金に係る差押債権受入処理を行いました。	○緊急時の認可申請については、原本送付と同時に電子メール報告することとされており、繰上げ徴収通知書の決議については、報告漏れがないよう事前確認を徹底し、再発防止に努めることとしました。	外部
31	滞納事業所名義と異なる口座の預金を差押した件について	確認・決定誤り	福岡	南福岡	2011年1月17日	2011年1月21日	○滞納事業所の事業主様より、「口座を差押されているが、その内の1つは個人口座であり、差押できない分になる」との連絡がありました。 ○確認しましたところ、誤って個人口座を差押したことが判明しました。	○金融機関において差押を行った際に、口座名義の確認が不十分であったために、誤って個人口座に差押を行ってしまったものです。	1事業所	過徴収	68,864	○事業主様より、誤った差押であるため、すぐ口座にお金を戻すようにとの要求がありましたが、少し時間がかかることをお伝えしましたが、ご理解いただけませんでした。その後、事業主様に再度連絡し、還付請求書を提出していただけることとなりました。 ○機構本部より支払予定の連絡があり、事業主に連絡し、振込がされていることを確認しました。	○徴収職員に今回の事象について伝達し、今後差押の際は、再度名義について確認の徹底を指示しました。 ○また、事前に差押調書の確認についても金融機関の回答票での名義の確認を徹底することとしました。	外部
32	無効領収書の交付について	確認・決定誤り	秋田	秋田	2011年1月27日	2011年1月31日	○担当者が、発行済領収証の事務所控えを点検中、合計領収金額欄が訂正されているものを発見しました。 ○確認しましたところ、書損すべき領収証を事業所あてに交付したことが判明しました。	○担当者が、領収証を作成の際に合計領収金額を間違えた際に、本来であれば、要領に基づき書損とし、あらたな領収証を発行すべきところ、誤って合計領収金額を訂正した領収証を交付したものです。 ○また、要領に基づく、収納責任者への回付等によるチェックが、窓口が混雑したことにより行われていませんでした。	1事業所	—	0	○担当者が事業所に電話し、お詫びのうえ、交付済の領収証は合計領収金額を訂正しているため差替が必要であることを説明し、後日、正しい領収証と差替をすることで了承を得ました。 ○担当者が事業所を訪問し、領収証の差替を行いました。	○徴収課長から徴収課全員に収納事務等実施要領の習熟及び窓口混雑時においても収納責任者への回付を行う等、収納事務等実施要領を遵守した正確な事務処理を徹底することについて申し合わせました。	内部
33	保険料決定の取消に伴う納入告知書の引抜依頼漏れについて	確認・決定誤り	福井	武生	2011年1月31日	2011年2月2日	○領収済通知書処理エラーの件について、事務センターから内容の確認依頼がありました。 ○確認しましたところ、領収された保険料については決定が取消されていることが判明しました。	○充当未済額の還付処理に係る区分を誤って登録したため、平成22年12月分の保険料が誤って決定されました。 ○発送前に事務センターへ保険料納入告知額通知書の引抜依頼を行い、誤って決定となった平成22年12月分保険料の決定取消処理も平成23年1月に行いましたが、口座振替用納入告知書の引抜依頼をしなかったため、口座振替が履行され、過誤納額が発生したものです。	1事業所	過徴収	11,021	○担当課長が電話にて事業所の受託社会保険労務士に説明しましたところ、社会保険労務士自身が説明したうえで結果を報告するので訪問は不要であるとお申出がありました。 ○当該社会保険労務士から事業所の担当者様に説明した結果、過誤納額は後日還付することで了承を得た旨の報告を受け、再度、今回の事象についてお詫びし、還付請求書を送付することで了承を得ましたので、送付しました。	○課内会議で当該事象を説明し、今後、当月分の保険料に係る決定の取消の処理を行う際は、予め保険料納入告知額通知書の引抜依頼書及び口座振替用納入告知書の引抜依頼書を作成のうえ、入力処理票とあわせて必ず事前決裁を受けるよう周知しました。 ○事前決裁の完了した入力処理票については、課長が写しを保管のうえ、入力完了するまで進捗管理することとしました。	内部
34	別の事業所へ延滞金の督促を行ったことについて	確認・決定誤り	鳥取	倉吉	2011年2月14日	2011年2月14日	○延滞金の督促を行うため、当所に登録してある、A事業所の電話番号へ連絡しましたところ、電話番号が変わっており、B事業所の電話番号となっていました。 ○しかし、事業所名称を確認せずにB事業所の経理担当者様に対して、延滞金が滞納となっている等の話をしましたが、話の内容がかみ合わなかったことから、別の事業所へ電話したことが判明しました。	○本来は相手の事業所名称を確認し、話を進めなければならないところ、事業所名称を確認せずに延滞金の督促の話をしてしまったため、B事業所に対して、A事業所が延滞金を滞納していることの情報を漏えいしたものです。	2事業所	—	0	○B事業所の経理担当者に、事業所名称を確認もせずに内容を話したことをお詫びしました。「他言することはないが、A事業所に対して謝罪をしないといけないのではないか」とのお申出がありました。 ○担当者がA事業所へ訪問し、事業主様へお詫びのうえ、状況説明を行い、了承を得ました。	○保険料滞納や個人情報に関する話を行う際は、相手(事業所、被保険者様等)を十分確認のうえ行うよう、課内に周知徹底しました。 ○職場内研修として接遇の研修を実施し、その中で全職員に対し、電話での応対に関する注意事項を周知しました。	内部

整理 番号	件名	事故 等の 区分	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明 原因
35	延滞金の過徴収について	確認・決定誤り	徳島	徳島南	2011年2月1日	2011年2月16日	○領収した保険料等に係る領収済報告書を、収納事務担当者が機械入力しようとしたところ、延滞金の収納額が入力出来なかったことにより、過徴収であることが判明しました。	○交付要求をしていた破産管財人より、配当するので債権現在額を送付してほしい旨の連絡がありました。担当職員が債権現在額を作成する際、平成22年8月分については納付期限の繰上徴収をしているにもかかわらず延滞金の計算をし、債権現在額に含めて破産管財人に送付しました。破産管財人から交付要求時の債権現在額に係る全額配当があり、当該延滞金が過徴収となりました。 ○本来、納付期限の繰上徴収を実施した保険料月分には延滞金が発生しないにもかかわらず、担当職員が誤って延滞金を含めた債権現在額を作成したことによるものです。また、債権現在額を送付する際の即時決裁において誤りを発見することが出来なかったことによるものです。	1名	過徴収	39,700	○担当者が破産管財人である弁護士事務所を訪問し、お詫びのうえ、今回の事務処理の経過並びに還付金にて返還させていただくことを説明し、了承を得ました。 ○担当者が破産管財人弁護士事務所を再訪問し、担当者様に還付請求書の記載方法等を説明のうえ、後日提出していただくようお願いし、了承を得ました。 ○破産管財人である弁護士事務所より、郵送にて還付請求書の提出がありました。	○課内会議において、当該事象を説明し、再発防止の研修を行いました。	内部
36	二以上事業所勤務被保険者にかかる賞与保険料額の誤入力について	確認・決定誤り	島根	出雲	2011年2月3日	2011年2月21日	○事業所の担当者様から、「平成23年1月分納入告知額が自社で計算した金額よりも多い」とのお問合せがありました。 ○確認しましたところ、二以上事業所勤務被保険者賞与保険料登録処理票の誤入力が判明しました。	○入力した処理票について、担当者及び担当者以外の者で処理後の内容確認(ダブルチェック)を行っていたにもかかわらず、保険料額の桁数を誤入力していることに気づかず、その後の決裁においても誤入力が気づかなかったことによるものです。	1事業所1名	—	0	○平成23年1月分納入告知額を正金額に更正を行い、口座振替依頼については緊急停止を行いました。 ○電話により事業所の担当者様にお詫びしたうえで、担当者が訪問しました。今回の事象について再度お詫びのうえ、平成23年1月分保険料については、正金額に更正した納付書により納付いただくことで了承を得ました。	○入力後の内容確認(ダブルチェック)の徹底のほか、手作業により保険料計算したものについては、保険料計算日に増減内訳の再点検を行うことにより事故防止を図ることとし、課内で意思統一をしました。	外部
37	介護保険料の算出誤りについて	確認・決定誤り	埼玉	越谷	2011年1月27日	2011年2月16日	○事業所から介護保険料についてのお問合せがあり、確認しましたところ、介護保険料率の改定月誤りによる保険料の算出誤りが判明しました。	○届出の3名の方は40歳以上であり、2年以上遡及した介護保険料を調整するため、介護保険料を手計算にて算出し、処理しましたが、平成20年3月分から介護保険料率を1.13%で計算すべきところを1.23%で計算したため、介護保険料の算出誤りとなりました。 ○また、保険料率改定の確認不足と決裁時のチェック不足によるものです。	1事業所3名	過徴収	3,228	○担当者が当該事業所の担当者様に電話にてお詫びし、次回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。	○課内会議において当該事象を説明し、料率改定の確認と複数名でのチェックの徹底を改めて指示しました。	外部
38	指定期限到来前保険料を含めた差押執行について	確認・決定誤り	北海道	旭川	2010年6月24日	2010年9月3日	○ブロック本部からの連絡により、差押執行について確認しましたところ、平成22年6月に行った差押執行について、指定期限到来前保険料を誤って差押調書に記載したことが判明しました。	○差押調書に記載した滞納保険料等の内訳について、本来は滞納処分対象の年月分を記載すべきところ、誤って指定期限が到来していない分を記載してしまったため、誤った差押執行となりました。 ○原因は、作成時及び決裁時の確認不足によるものです。	2事業所3件	過徴収	51,910	○徴収課長がA事業所(2件)の事業主様にお詫びのうえ、差押調書の内容に誤りがあり、差押執行が誤ったものであり、取消処理することを説明し、了承を得ました。 ○還付金に係る差押債権受入処理を行いました。 ○B事業所については、金融機関にて差押執行しましたが、貸付金との相殺のため、差押解除決議を行いました。	○差押調査作成時において支援システムのデータで判断することなく、窓口装置により滞納額を確認すること及び決裁時においての確認等チェック体制を徹底し、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
39	二以上事業所勤務被保険者に係る保険料登録漏れによる保険料誤請求について	未処理・処理遅延	群馬	桐生	1994年12月1日 ～2003年4月1日	2011年1月5日	○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全件突合しましたところ、二以上事業所勤務被保険者の存在していない事業所に対し、誤った保険料の請求を行っ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二以上事業所勤務被保険者に該当しなくなり、その際、二以上事業所勤務被保険者保険料登録票の入力処理(減)を行いました が、入力漏れ(一部及び全部)があったことから、本来請求する必要のない保険料を誤請求したものです。 ○二以上事業所勤務被保険者保険料登録票の入力処理後の確認について、二重チェックを怠ったことにより生じたと思われます。 ○また、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の突合が毎年行われていなかったためです。	3事業所3名	過徴収	10,828,619	○厚生年金徴収課長が3事業所に赴き、事業主様及び経理担当者様に対してお詫びのうえ、状況説明を行い、了承を得ました。 ○また、過徴収保険料についても還付請求書の受理及び今後発生する保険料への充当にて対応することとなりました。	○課内会議において、当該事象を説明し、二以上事業所勤務の届書に係る処理について、二重チェックを必ず行うよう申し合わせました。	内部
40	社会保険料の口座振替停止処理漏れについて	未処理・処理遅延	千葉	船橋	2011年1月25日	2011年1月31日	○事業主様より、「平成22年12月分の社会保険料について口座振替の停止を依頼したにもかかわらず、本日、当事業所の口座から社会保険料が振替されている」とのお問合せがありました。 ○確認しましたところ、依頼された口座振替の停止処理がされていないことが判明しました。	○滞納処分担当者が事業主様と保険料納入の協議をした際、事業主様から平成22年12月分社会保険料については口座振替をしないでほしい旨の依頼を受けたため、口座振替停止の処理を口座振替担当者に指示していました。 ○本来であれば、口座振替担当者が当該事業所の平成22年12月分社会保険料については口座振替を停止するよう金融機関へ依頼すべきところ、停止を依頼しなかったことが原因です。	1事業所	—	○	○担当者が事業主様に電話し、お詫びのうえ、今回の事象を説明しました。また、事業主様から、社会保険料を還付してほしいとのご要望を受けたため、機構本部に確認をしてから再度連絡することとしました。 ○機構本部からの回答により、担当者が事業主様に電話し、社会保険料について還付できることをお伝えし、了承を得ました。 ○担当者が事業主様に電話し、社会保険料について、事業所の口座へ振込されたことを確認しました。	○滞納処分担当者が事業主様から口座振替停止の依頼を受けたときには、口座振替緊急停止依頼簿に依頼を受けた事業所名・依頼年月日・停止依頼をする金融機関名を記入したうえで、口座振替担当者に口座振替の停止依頼を確実に行うよう伝達するよう改めました。 ○口座振替停止の締日においては、徴収課長が口座振替緊急停止依頼簿を確認し、依頼を受けた口座振替停止が確実に行われているかを確認し、処理漏れが生じないよう、徹底しました。	外部
41	領収証書送付誤りについて	誤送付・誤送信	大阪	城東	2011年2月2日	2011年2月3日	○A事業所から、「当社分の領収証書とともに、B事業所分の領収証書が送付されてきた」との電話連絡がありました。 ○確認しましたところ、送付誤りが判明しました。	○A事業所の領収証書を送付する際に、同じ封筒にB事業所の領収証書も封入し、送付してしまいました。 ○原因は、封入の際、ダブルチェックすべきところ、していなかったことによるものです。	2事業所	—	○	○A事業所に担当者が赴き、今回の事象をお詫びのうえ、領収証書を回収し、了承を得ました。 ○B事業所に、担当者が電話にて今回の事象を説明のうえ、お詫びしました。同日、担当者がB事業所に赴き、改めてお詫びのうえ、領収証書をお渡しし、了承を得ました。	○課内ミーティングにおいて、当該事象を説明し、送付方法について、再度周知徹底しました。 ○また、発送時には必ず複数名による封入のチェックの徹底を指示しました。	外部
42	返納金催告書の誤送付について	誤送付・誤送信	佐賀	佐賀	2011年2月7日	2011年2月9日	○年金返納金催告書を受取られたA様から、「催告書が送付されてきたが、身に覚えがない」との連絡がありました。 ○確認しましたところ、A様と同姓同名のB様に送付すべきものを誤ってA様に送付していたことが判明しました。	○返納金催告書を送付する際、住所変更の有無を確認するため、B様の氏名でオンライン検索を行ったところ、同姓同名のA様の基礎年金番号記録を、B様の記録であると誤認し、基礎年金番号に登録されている住所に催告書、債務承認書、返納方法等申出書を誤って送付したものです。 ○漢字氏名で検索した結果、該当する記録がA様の記録のみであったため、住所、生年月日の確認を行わないまま、同一人と誤認してしまったことが原因です。	2名	—	○	○A様から電話をいただいた際、対応した課員がお詫びのうえ、誤送付した年金返納金催告書を回収に伺う旨を申出ましたが、当所に用事があるので、お届けいただけるとのことでした。 ○A様が来所され、年金相談を終えられた後、誤送付した年金返納金催告書をお返しいただき、再度お詫びのうえ、了承を得ました。 ○担当者がB様に電話し、お詫びのうえ、経過の説明し、変更後の住所あてに年金返納金催告書を送付することです承を得ました。 ○B様あてに年金返納金催告書を送付しました。	○氏名索引にて個人を特定する際には、氏名、生年月日、性別、住所及び勤務履歴が照合する場合に特定できるものであり、複数名での確認が必要であることを幹部会議、朝礼及びミーティングにおいて徹底しました。	外部

整理 番号	件名	事故 等の 区分	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明 原因
43	国民年金 特例任意 加入の誤 加入につ いて	確認・ 決定誤 り	埼玉	浦和	2008年3月24日	2010年9月30日	○お客様の代理人が年金記録の確認のため 来所相談された際、合算対象期間を誤って 計算していたことが判明しました。	○配偶者様が被用者年金に加入しているた め、国民年金の強制被保険者とならなかった 期間が269月のところ271月と数え間違え、 2ヵ月早く喪失予定と設定して処理し、受給 資格期間が不足となったものです。	1名	未徴収	30,200	○担当者がお客様宅に訪問し、お詫 びのうえ、説明しました。不足している 2ヵ月を加入していただき、納入いただ くよう説明し、了承を得ました。	○任意加入対象者リストを出力し、点 検を行うとともに、朝礼で複数チェック を徹底するよう指示しました。	外部
44	国民年金 資格取得 喪失処理 誤りにつ いて	確認・ 決定誤 り	静岡	島田	2005年11月14日	2010年12月9日	○窓口において、国民年金の口座振替申出 を希望された方について資格記録を確認しま したところ、平成17年11月に国民年金を厚生 年金加入による資格喪失として処理されて いました。 ○ご本人様に確認しましたところ、厚生年金 等の加入はないとのことで、資格喪失処理が 誤って処理されていたことが判明しました。	○平成17年11月に市役所から平成17年1 0月分の国民年金異動報告書により資格喪 失処理が行われました。 ○その際、市役所の確認においてA国民健 康保険組合加入記録をもって厚生年金加入 と誤って判断してしまったことで処理されて いたことによるものです。	2名	未徴収	1,008,580	○窓口にて現況説明のうえ、調査確 認することで了承を得ました。 ○お客様に改めて経過説明のうえお 詫びし、国民年金保険料の納入方法 については機構本部へ照会することと しました。 ○機構本部からの回答により、時効消 滅として取扱う旨をお客様に説明を行 いました。納得できる結果ではない が、取扱としては承知したとのことでした。	○市役所年金担当職員に対して、受 付書類の適正管理と内容審査を指示 しました。 ○当所においては、第1号喪失確認 通知対象者一覧の適正処理を指示し ました。	外部
45	国民年金 特例任意 加入申出 の受理誤 りについて	確認・ 決定誤 り	岡山	岡山東	2007年11月21日	2011年1月21日	○老齢年金裁定請求書の内容を審査してい ましたところ、平成19年11月に受理した国 民年金特例任意加入申出書の受理が誤って いたことが判明しました。	○本来、65歳までの高齢任意加入申出書の 受理とすべきところ、誤って特例高齢任意加 入申出書も受理してしまいました。 ○その結果、お客様に納付すべきでない保 険料を納付させてしまいました。その原因 は、合算対象期間に係る確認が不十分で あったことによるものです。	1名	過徴収	297,160	○お客様が来所され、お客様相談室 長と国民年金課長が面談し、お詫 びのうえ、国民年金特例任意加入申出 書の受理が誤っていたこと、保険料還 付が発生することを説明し、了承を得 ました。	○老齢年金受給期間を確認する際 に、審査を徹底することを職員に周知 しました。	内部
46	年金手帳 の氏名訂 正誤りに ついて	確認・ 決定誤 り	愛媛	事務 センター	2011年1月18日	2011年1月20日	○国民年金第3号種別変更届の提出をされ たA様から、「別人(B様)の年金手帳が届い ている」との連絡があり、B様に電話確認しま したところ、「別人(A様)の年金手帳が届いて いる」との回答を得ました。 ○A様とB様から返送いただいた年金手帳を 確認しましたところ、氏名の訂正誤りであるこ とが判明しました。	○事業所から提出された2名の国民年金第 3号被保険者種別変更届処理にあたり、添 付されていた年金手帳が2名とも旧姓のまま の記載であったことから、一次審査時に年金 手帳の氏名(旧姓)を現在の姓に手書きにて 訂正した際、A様とB様の名前が同じ(姓は 別)であったこともあり、姓を書き間違えたも のです。 ○年金手帳等送付書類を一度封筒から出し て確認作業を行いました。A様とB様の名 前が同じ(姓は別)であったこともあり、年金 手帳の氏名の誤記入に気づかず封緘したも のです。 ○封入封緘は必ず2名以上で行うこととなっ ていますが、担当者本人のみが封入封緘し たことにより、相互チェックしていないことが、 誤記入を発見できなかった原因です。	2名	—	0	○担当者がA様とB様に電話にてお詫 びのうえ、事象を説明し、了承を得まし た。年金手帳を返送していただきました。 ○各年金手帳回収後、氏名記載の訂 正を行うとともに、年金手帳の再交付 を行い、お詫びの手紙を添えて、A様 とB様へ送付しました。	○審査時の確認事項の封入封緘は必 ず2名以上で行う。封緘時は他者が宛 名・封入物の相違の確認を行なうこと の業務処理マニュアルの再周知を行 いました。 ○封入する送付物をクリアファイルに 入れたものを封入物発送ボックスに入 れ、他者がそれを再確認し封緘するこ との再徹底を図りました。	外部
47	国民年金 特例任意 加入の誤 加入につ いて	確認・ 決定誤 り	埼玉	浦和	2010年7月6日	2011年1月19日	○お客様が年金相談センターに来所された 際に、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 落としていて、特例高齢任意加入をさせてし まったことが判明しました。	○お客様が年金請求した際、受給権を確保 していましたが、合算対象期間を見落として いて受給権がないと回答し、特例高齢任意 加入をさせてしまったものです。	1名	過徴収	89,860	○担当者がご本人様に電話し、お詫 びのうえ、訪問することとしました。担 当者が訪問し、再度お詫びのうえ、特 例任意加入分の還付について説明を 行い、了承を得ました。	○朝礼で複数人でのチェックを徹底す るよう指示し、加えてお客様相談室に て最終チェックするよう改めました。	外部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明原因
48	国民年金保険料の誤還付について	確認・決定誤り	東京	池袋	2009年9月30日	2010年12月2日	○お客様が来所され、「ねんきん定期便を確認したところ、平成21年7月に扶養からはずれたため現在は、国民年金第1号被保険者であるはずだが、国民年金第3号被保険者のままになっている」とのお申出がありました。 ○確認しましたところ、平成8年5月より国民年金第3号被保険者のままの状態になっており、国民年金第1号被保険者として納付した平成21年7月分から平成22年3月分の保険料が誤って還付されていることが判明しました。	○旧A社会保険事務所で平成21年8月に受付の、平成8年5月から平成19年6月までの国民年金第3号特例届が入力処理されましたが、特例期間を超えた平成19年7月以降については、受付から2年以内であるため、システム的に国民年金第3号被保険者期間に変更されてしまいました。これにより納付済である、平成21年7月分から平成22年3月分までの国民年金保険料が過誤納となりました。 ○旧B社会保険事務所にて、平成21年7月分から平成22年3月分保険料の還付決議を行いました。本来であれば旧A社会保険事務所と連絡調整のうえ、お客様から平成21年7月以降の国民年金第1号被保険者への種別変更届をご提出いただき、還付決定の取消を行わなければなりませんでした。これを怠ったために発生した事象です。 ○お客様は誤った還付通知とは知らずに、保険料還付金請求書を提出されたため、平成21年7月分から平成22年3月分の保険料が還付金として支払われてしまいました。	1名	誤還付	130,610	○担当者がお客様に電話し、お詫びのうえ、経過を説明し、保険料還付金を返納していただくようお願いし、了承を得ました。 ○平成21年7月以降についての国民年金第3号被保険者から国民年金第1号被保険者への種別変更届を入力処理しました。 ○誤って支払をした保険料還付金について、返納金の調査決定処理を行い、お客様に納付書を交付しました。 ○保険料還付金を返納いただき、納付記録の訂正を行いました。	○当該事象について課内に周知するとともに、同様の事象が生じた場合には、国民年金第3号特例届について処理の進捗確認をすることとし、事前に、国民年金第3号特例届の提出先年金事務所と連絡調整のうえ、保険料還付処理を行うことを徹底することとしました。	外部
49	国民年金任意加入資格取得申出書の未処理について	未処理・処理遅延	静岡	島田	2010年10月29日	2010年12月6日	○国民年金任意加入資格取得申出書(付加保険料付)及び口座振替申出書を提出されたお客様より、「口座振替がされていない」との電話連絡がありました。 ○確認しましたところ、受付処理がされていないことが判明しました。	○窓口担当者がお客様から申出書を受理した際、次の来訪者の対応の際に、受付書類を他の届書類の中に混同してしまい、当日の受付書類から漏れ、受付書類が未処理となっていました。	1名	—	0	○担当者がお客様宅に赴き、お詫びのうえ、説明しました。付加保険料の扱いについて機構本部と協議することとしました。 ○機構本部からの回答により、担当者がお客様に連絡し、付加保険料を徴収できる旨をお伝えしました。 ○担当者がお客様に再度お詫びのうえ、付加保険料領収し、了承を得ました。	○国民年金担当課職員に対して、受付書類の適正管理と書類受理後は個人管理することなく、他の職員複数名で確認できるよう、必ず受付箱に入れるよう指示しました。	外部
50	国民年金第3号被保険者資格取得届の入力漏れについて	未処理・処理遅延	東京	文京	2010年4月6日	2010年12月16日	○お客様より事業所を通じて、国民年金第3号被保険者資格取得届(以下、3号届という)の処理状況にかかる照会が他年金事務所にありました。 ○確認しましたところ、3号届の入力処理が行われていないことが判明しました。	○当該3号届については、平成22年2月に事業主様経由で一度受付しましたが、医療保険者の証明欄が未記入であったため、平成22年3月に事業所あてに返戻しています。 ○3号届を受付した厚生年金適用調査課には国民年金第3号被保険者に関する届書の受付簿がなく、また、事務処理担当課の国民年金課には受付簿はありますが、お客様の3号届を再受付した経過がありませんでした。詳細は確認できませんでした。 ○厚生年金適用調査課より国民年金課に届書を回付する際の連絡及び回付を受けた際の確認が不十分だったことが当該事象が発生した原因と思われます。	1名	—	0	○事業所より3号届を再度提出していただきました。 ○担当課長よりお客様へ電話し、お詫びのうえ、早急に処理を行う旨をお伝えし、了承を得ました。 ○3号届の入力処理を行いました。 ○担当課長より事業所へ電話し、再度お詫びのうえ、処理が完了したことをお伝えし、了承を得ました。	○厚生年金適用調査課と国民年金課との間で、届書の受渡漏れや受付漏れがあったときにはすぐに判明するよう、厚生年金適用調査課にて進行管理票を作成するとともに、国民年金課にて受付した届書の件数を必ずチェックするよう受渡し方法の見直しを行いました。	外部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明原因
51	国民年金保険料及び厚生年金保険料高齡任意加入の領収済通知書の未処理について	未処理・処理遅延	千葉	事務センター	2010年12月28日 2011年1月20日	2011年2月16日	○文書を保管しているボックスから領収済通知書3通が封筒に入ったまま発見され、未処理であることが判明しました。	○ボックスの中身は日々確認することとしていますが、封筒の中身を確認するという基本的な作業を怠ったことによるものです。	3名	—	0	○国民年金保険料の領収済通知書にかかるお客様宅に担当者が電話し、ご家族にお詫びのうえ、今回の事象を説明し、了承を得ました。 ○高齡任意被保険者の領収済通知書にかかるお客様に電話し、お詫びのうえ、今回の事象の経過を説明し、了承を得ました。	○各チームごとにボックスごとの責任者を決め、毎日、担当者が確認した後に、再度チームリーダーが中身を確認し、書類の管理について細心の注意を払うとともに、今後同じようなことが起こらないように厳格に取扱うよう指示しました。	内部
52	資格喪失処理の入力誤りによる付加保険料の請求漏れについて	入力誤り	三重	四日市	2002年12月5日	2010年10月4日	○お客様から、他年金事務所へ、国民年金保険料納付記録の照会申出書が提出され、平成14年12月分と平成15年1月分の付加保険料が納付されていないことに対してのお申出がありました。 ○確認しましたところ、当所において誤って資格喪失を入力処理したことにより、付加保険料が口座振替されていなかったことが判明しました。	○国民年金に加入中であるお客様に対し、誤って資格喪失の処理を行ってしまいました。お客様は付加保険料とともに口座振替で保険料を納付されておりましたが、この誤った喪失処理により保険料の口座振替についても同時に終了する状態となりました。 ○後日、資格喪失の誤入力に気づき、資格喪失の取消処理を行い、保険料の口座振替についても再開するための処理を行いました。が、本来であれば同時に付加保険料のお申出についても入力処理を行わなければいけないところ、付加保険料についての入力処理を行わなかったため、その後の保険料の納付は、定額保険料のみの金額で口座振替が行われました。	1名	未徴収	800	○国民年金保険料納付記録照会回答書とともに、お詫びの手紙をお客様あてに送付しました。 ○お客様より、平成14年12月分と平成15年1月分の付加保険料を納付したいとお申出があり、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、お客様に、付加保険料の納付はできないが、納付したものととして記録追加する旨の文書を送付しました。	○当該事象について課内職員に周知し、入力誤りがないように注意喚起しました。	外部
53	国民年金高齡任意加入資格喪失予定年月日の入力誤りについて	入力誤り	大阪	豊中	2009年4月16日	2010年11月30日	○担当者が、65歳未満喪失年月日到達者のリストを点検中に、入力されていた高齡任意加入の喪失予定年月日が誤っていることが判明しました。	○高齡任意加入審査の結果、喪失予定年月日平成23年10月と入力すべきところ、誤って平成22年10月と入力していたことが判明しました。そのため、480月の満額希望での任意加入でしたが、12ヵ月の未加入期間が発生してしまいました。 ○入力後の相互チェックをしていなかったため、誤りに気がつかなかったことによるものです。	1名	—	0	○担当者がお客様へ電話し、お詫びのうえ、説明しました。正しい喪失予定年月日に記録を訂正すると、その後の保険料の納付が必要なおことはご理解いただきましたが、誤りがなければ、口座振替により割引前納ができたはずとのことで、納付について、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、担当者がお客様に連絡し、前納割引による金額での領収が可能なおことをお伝えしました。 ○お客様の配偶者様が来所され、再度お詫びのうえ、保険料を現金領収し、了承を得ました。 ○事務センターに納付記録を補正依頼し、基礎年金記録データへも納付記録を収録しました。	○課内朝礼にて、被保険者様からの照会への説明は正しく、入力誤りのないように、複数でチェックをするよう徹底しました。	内部
54	国民年金第3号被保険者の配偶者情報登録誤りについて	入力誤り	長野	長野北	2008年8月29日	2011年2月2日	○事業所から、「厚生年金被保険者・国民年金第3号被保険者住所一覧表により従業員及び従業員の配偶者の住所確認を行ったところ、従業員1名分の配偶者記録が記載されていない」との連絡が他年金事務所にありました。 ○確認しましたところ、当所で平成20年8月に行った国民年金第3号被保険者記録補正の入力誤りであることが判明しました。	○当該事業所とは関わりのない別人の方の国民年金配偶者関係記録登録処理票を入力する際、誤って当該事業所勤務の被保険者情報を入力してしまったためです。 ○さらに、処理結果リストのチェック及び決裁時にも誤りを見つけられなかったことによるものです。	1事業所	—	0	○誤って登録された配偶者情報について、正しい配偶者情報に訂正しました。 ○担当者が事業所へ訪問し、担当者様と面談し、お詫びのうえ、経過を説明しました。経過説明の文書を事業主様あてお渡しし、了承を得ました。	○課内会議において当該事象を説明し、処理結果リストを2名以上の者により、慎重なチェック実施を徹底するよう指示しました。	外部

整理 番号	件名	事故 等の 区分	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明 原因
55	国民年金 保険料法 定免除勸 奨文書の 作成誤り について	通知 等 の 作 成 誤 り	長崎	佐世保	2010年12月22日	2011年1月18日	○法定免除該当届提出者にかかる該当日確認のため、ご本人様あてに送付した勸奨文書を確認しましたところ、裏面に別人の基礎年金番号、住所、氏名、生年月日が記載されていたことが担当職員の報告により判明しました。	○この勸奨文書の仕様は、表面が勸奨文書、裏面が法定免除該当届になっており、届書内にはあらかじめ対象者の基礎年金番号、住所、氏名、生年月日を印刷していません。片面ずつ印刷し、複写機で両面印刷にしたものをご本人様へ送付しており、作成後に職員による再確認をしなかったことが原因です。	2名	—	0	○国民年金課長がご本人様宅にお伺いし、お詫びのうえ、経過説明を行い、了承を得ました。勸奨文書を回収しました。 ○国民年金課長が別人の方のご自宅へ架電し、お詫びのうえ、経過説明し、了承を得ました。お詫びの手紙を送付しました。	○朝礼時に、文書作成時において複数名によるチェックを確実にするよう、職員へ注意喚起を行い、課室長においては、課室ミーティング時に、決裁時の確認を徹底するよう注意喚起を図りました。	内部
56	国民年金 任意加入 被保険者 資格取得 申出受理 通知書の 誤送付に ついて	誤送 付 ・ 誤 送 信	神奈川	平塚	2010年12月6日	2010年12月7日	○お客様から、「別人の国民年金任意加入被保険者資格取得申出受理通知書が送られてきた」との電話があり、誤送付が判明しました。	○職員が本来、申出書を目視しながら、送付用封筒に宛先・宛名を記入すべきところ、別件で同様の任意加入の被保険者様の相談を別の職員から持ちかけられ対応していたため、窓口装置画面に照写されていた方のもとの混同し、同一人の記録と思い込み、その画面を見て記入してしまいました。 ○封入・封緘を1人で行ったことにより、複数人での確認を怠り、そのまま発送してしまったものです。	2名	—	0	○お客様からの電話をいただいた際に、受電者がお詫びし、返送依頼を行いました。 ○お客様から返送がありました。 ○職員が別人の方に電話し、お詫びのうえ、説明し、了承を得ました。 ○別人の方あてに通知書を送付しました。	○課内朝礼にて、担当課長が全課員に対し、個人情報の取扱には細心の注意を払うことは言うまでもなく、強く意識を持って取り組むよう指導・徹底を行いました。	外部
57	年金手帳 の誤送付 について	誤送 付 ・ 誤 送 信	東京	港	2011年1月24日	2011年1月28日	○当所より国民年金保険料納付書等を送付したA様より、「別人B様の年金手帳が同封されている」とのお申出がありました。 ○確認しましたところ、年金手帳の誤送付が判明しました。	○A様の国民年金関係届とB様の国民年金関係届の入力処理を行いました。その後、A様並びにB様に送付する通知書や年金手帳等を封入封緘する際、誤ってB様の年金手帳をA様あての封筒に同封し、送付してしまいました。 ○本来であれば、複数人で封筒の宛名と送付物の氏名等を確認しなければならなかったところ、複数人での確認を怠ったことが原因で、誤封入に気づくことができませんでした。	2名	—	0	○担当者よりA様にお詫びし、年金手帳を返送していただくことで了承を得ました。 ○A様より送付いただいた年金手帳が到着し、同日、B様に年金手帳を送付しました。 ○担当課長よりB様に連絡し、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。	○担当課長が、課職員全員に個人情報保護の徹底を指示するとともに、当該事象を説明し、発送時は宛先と送付物の氏名等の確認を複数人で行うこと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
58	国民年金被保険者種別変更届の処理漏れについて	受理後の書類管理誤り	神奈川	横浜西	2009年6月下旬	2010年6月17日	○お客様が区役所に来訪され、「ねんきん定期便に平成21年3月からの加入記録が掲載されていない」とご相談をされた際、区役所から当所に電話照会がありました。 ○確認しましたところ、国民年金被保険者種別変更届が未処理であることが判明しました。	○平成21年6月、お客様が送付された国民年金被保険者種別変更届を区役所が受付しました。届書は第1号・第3号被保険者資格取得勸奨の様式であり、区役所はお客様に返戻せずに当所へ進達してしまいました。 ○平成22年6月、区役所からの照会により国民年金被保険者種別変更届の未処理が判明したため、届書を搜索しましたが、見当たりませんでした。また、当所からお客様へ返戻したことも考えられたため、当時の返戻の控えも確認しましたが、見当たりませんでした。 ○受付・返戻の際の進捗管理が徹底されていなかったために発生した事象です。	1名	未徴収	205,430	○職員が届書(区役所の控)を入力処理し、お客様のご依頼により平成22年6月分の納付書を送付しました。 ○国民年金課長と区役所職員がお客様へお詫びしました。この際、平成21年3月分から平成22年5月分までの保険料については、法定納付期限(翌月末日)から2年以内にお支払いいただく必要があることに了承が得られず、再度連絡することとしました。また、お客様へ平成22年7月分から平成23年3月分までの納付書を送付しました。 ○お詫びの手紙と平成21年3月分から平成22年5月分の納付書をお客様へ送付しましたが、お客様より送付物が開封されずに返送されました。機構本部に平成21年3月分から平成22年5月分の保険料について時効を延長したい旨の協議書を提出しました。 ○機構本部より「時効が到来していないため、時効内の納付が困難であるときは、お客様自署の納付誓約書等を受理することにより時効中断とする」旨の回答を受け、国民年金課長がお客様に電話で協議結果をお伝えしましたが、当所の不手際にもかかわらず、お客様自身が納付誓約書を提出することにより了承が得られないまま、お客様が仕事中であったため電話を終えました。 ○お客様あてにお詫びの手紙と、平成21年3月分から平成22年5月分までの保険料を確認してご署名いただく、国民年金保険料確認書を送付しました。 ○お客様から、国民年金保険料確認書を郵送にて受理しました。 ○平成21年3月分から平成22年5月分までの納付書をお客様へ送付しました。	○区役所に対し、郵送で受付した書類については、内容をよく確認してから送付する旨を再確認し、連携の徹底を図りました。 ○本事象を課員全員に報告し、受付書類について進捗管理の再確認を行い、再発防止に努めるよう周知徹底しました。	外部

整理 番号	件名	事故 等の 区分	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明 原因
59	未納月数の説明不足により国民年金保険料の納付ができなかった件について	確認・決定誤り	東京	港	2010年2月 ～2010年3月1日	2010年7月13日	○お客様より電話にて、「国民年金保険料の未納分について年金事務所に電話にて何度も問合せていたが、回答に疑問を感じたため区役所へ赴いて記録を確認したところ、平成20年3月、4月、5月分が未納となっており、すでに時効により納付することができなくなっていた」との連絡がありました。	○年金事務所にお客様の対応経過が残っていないため、説明の詳細が確認できませんでした。 ○お客様のお申出から推測しますと、本来であれば平成20年3月、4月、5月分の保険料を納付していただくよう説明しなければならなかったところ、確認及び説明不足であったため、平成21年3月分(平成20年度3月分)と伝わってしまったことにより発生した事象と思われます。	1名	未徴収	42,920	○担当課長がお客様に電話にてお詫びをし、時効となった保険料納付については、機構本部と協議のうえ、再度連絡することとしました。 ○機構本部からの回答により、担当者がお客様に連絡し、再度お詫びのうえ、時効により納付できない旨をお伝えし、了承を得ました。	○担当課長より課員に当該事象を説明し、保険料の納付月等を説明する際には、保険料の年度と年月分について、お客様にわかりやすく説明するよう指示しました。	外部
60	法定免除が誤入力されている国民年金記録について	確認・決定誤り	沖縄	石垣	2001年3月29日	2010年11月30日	○出張年金相談会のDM(ねんきん特別便未提出者等)の記録を確認している際に、障害年金の受給記録のない被保険者様に法定免除が入力されていました。 ○生活保護受給の可能性もあるため、ご本人様宅を訪問し、生活保護及び障害年金受給の有無の確認をしましたところ、ご本人様よりなしとの回答があり、誤入力が判明しました。	○本来、全額免除承認期間として管理されるべき国民年金期間が、法定免除期間として誤って入力・管理されていました。 ○原因は当時の書類が保存されていないため不明ですが、入力結果についての確認不足によるものと考えられます。	1名	—	0	○職員がご本人様宅を訪問し、お詫びのうえ、説明しました。対応を機構本部と協議のうえ、再度連絡することを説明しました。 ○職員がご本人様と面談し、再度お詫びのうえ、法定免除を取消し、配偶者様の状況を勘案したうえで全額免除承認期間に訂正し、一部期間は納付が必要であることを説明しました。納付書を交付し、了承を得ました。	○朝ミーティング時に全職員に対し、事案の経過を説明し、業務処理マニュアルに基づき処理結果リストの確認を徹底し、再発防止を図ることとしました。	内部
61	国民年金保険料の重複還付について	確認・決定誤り	埼玉	熊谷	2010年12月	2010年12月7日	○再交付分還付請求書について、機構本部にて処理した還付済記録の中で、窓口装置に反映されていない記録と照合しましたところ、重複還付が判明しました。	○平成22年9月以降、還付金未請求者リストにて届出の再勧奨を行ってきましたが、今回、機構への移行準備のため、還付金の支払処理が行われた被保険者の中で、窓口装置への記録の反映がエラーとなっている方より再請求があり、年金事務所では、エラーデータの確認ができないため、重複還付となりました。	1名	誤還付	14,610	○機構本部に支払中止を依頼しましたが、対応できないとの回答でした。 ○お客様に重複還付の事実を確認しましたので、お詫びのうえ、返納金納付書を送付し、納付していただきました。	○職員に今回の事象を周知し、チェックの徹底を図ることとしました。	内部
62	国民年金保険料の誤還付について	確認・決定誤り	愛知	名古屋北	2005年8月14日	2010年12月10日	○機構本部より、別人に誤還付した疑いがあるとの連絡がありました。 ○確認しましたところ、A様に還付すべき国民年金保険料を、誤ってB様に還付していたことが判明しました。	○A様の転入を契機に国民年金保険料納付書が発行され、同一住所であることから、納付書がB様に渡り、B様は納付書の期間が既に共済組合期間であったことから、旧社会保険事務所に連絡が入り、当時の担当者はA様とB様はいずれも同一の共済組合の加入者であり、氏名(漢字同一、ふりがな相違)も似ており、生年月日も似ていることから、同一人と勘違いし、B様の共済加入日である平成14年10月でA様を資格喪失させ、氏名と生年月日をA様のものに訂正し、B様あてに還付してしまったと思われます。 ○A様の共済組合加入日は平成15年4月のため、B様と間違われたために、本来還付する必要のない記録を資格喪失したことにより、別人であるB様に保険料が還付されました。	2名	誤還付	66,500	○A様から連絡が入り、担当課長よりお詫びのうえ、今回の事象を説明しました。記録訂正後の被保険者記録回答票を送付することで了承を得ました。 ○A様あてに被保険者記録回答票を送付しました。 ○B様から連絡が入り、担当課長がB様宅を訪問し、お詫びのうえ、今回の事象を説明し、返納について了承を得ました。 ○B様あてに返納金納付書を送付しました。	○課内会議において、当該事象を検証し、基礎年金番号を必ず確認するよう指示するとともに、特殊なケースは複数人で確認を行うことを徹底しました。	内部

整理 番号	件名	事故 等の 区分	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明 原因
63	国民年金 保険料口 座振替の 実施不能 について	確認・ 決定誤り	滋賀	事務 センター	2010年10月25日	2010年12月14日	○ 年金事務所において、国民年金保険料口座振替不能調査一覧表を点検し、口座振替依頼書なしの理由により振替不能となったものについて、事務センターへ照会がありました。 ○ 確認しましたところ、国民年金保険料の口座振替不能が判明しました。	○ 金融機関に対し口座確認を依頼すべきところ、事前審査において確認印がないことに気付かず、金融機関確認印なしで入力処理完了とし、決裁後保管しました。そのことにより、金融機関への確認依頼書の送付が行われていませんでした。	1名	—	0	○ 担当者がお客様にお詫びのうえ、説明しました。早割りによる口座振替と同額での納付を強く希望されており、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、担当者がお客様に再度お詫びのうえ、説明し、年金事務所に収納を依頼して、早割りによる口座振替と同額で保険料を領収し、了承を得ました。	○ 職員に事象を周知し、マニュアルに添った業務が行われていれば防止できた誤りであり、マニュアルで得た知識を業務において実践できるよう、常に意識を持って取り組むように徹底しました。	内部
64	延滞金の 領収誤り について	確認・ 決定誤り	福島	郡山	2011年1月31日	2011年2月1日	○ お客様が来所され、督促期間分に係る国民年金保険料を延滞金を含めて完納したい旨のお申出があり、領収しました。 ○ 窓口装置に入力処理する際に、延滞金の金額が相違していることが判明しました。	○ お客様からのお申出に基づき、督促期間分に係る国民年金保険料及び延滞金を現金領収しましたが、延滞金額を計算する際に、延滞金算入期間から除外すべき差押期間を1日分誤ったために、本来徴収すべき延滞金額よりも50円多く計算された金額で領収してしまいました。	1名	過徴収	50	○ 担当者がお客様へ電話し、お詫びのうえ、延滞金の過徴収及び還付について説明し、了承を得ました。 ○ 機構本部への還付金の登録を行いました。	○ 延滞金の計算についてはチェック体制を強化し、必ず2名にて確認することとしました。	内部
65	国民年金 保険料に係る差押 及び歳入金払込誤り について	確認・ 決定誤り	三重	津	2011年2月3日	2011年2月4日	○ 国民年金保険料を差押し、取立後に金融機関へ歳入金として払込した後、債権差押調書・膳本・通知書等作成中に、差押金額が滞納保険料を超過していることが判明しました。	○ 国民年金の滞納保険料及延滞金の延滞金額を誤り、そのまま払込してしまったものです。 ○ 普通預金の残額すべてを差押えるものと誤解していたこと、また、差押当日において現金領収・払込及び差押各関係書類の作成及び確認を怠ったために発生したものです。	1名	過徴収	3,235	○ ブロック本部を通じて機構本部に確認し、後日、滞納者ご本人様からの還付請求になることを確認しました。 ○ 担当課長と担当者がお客様宅へ訪問し、お詫びのうえ、説明し、後日還付請求書を提出していただくことで了承を得ました。	○ 今回の事象について所長より関係職員に周知し、取扱について徹底するよう指導しました。 ○ また、全職員にも事象の周知及び取扱の徹底を指示しました。	内部
66	国民年金 保険料クレ ジット納付 及び付加 保険料にか かる処理誤 りについて	未処理・ 処理遅延	京都	事務 センター	2010年9月24日	2010年11月29日	○ お客様から、「クレジット納付で6ヵ月前納が実施されていない」と年金事務所にお問合せがありました。 ○ 確認しましたところ、クレジット納付での6ヵ月前納の入力締切に間に合っていなかったことが判明しました。	○ 本来、6ヵ月前納の入力締切日までにクレジット納付申出書の入力しておくべきところ、通常サイクルで処理してしまったため、6ヵ月前納を行うことができませんでした。その原因は、事前・事後チェックの際、早期に入力が必要な旨のメモ書きを見落としたことによるものです。 ○ また、平成22年9月分の付加保険料については、本来手作業により納付書を作成すべきところ、作成をしていませんでした。	2名	—	0	○ 担当者がお客様へ電話連絡後、訪問して今回の事象を説明し、お詫びしました。付加保険料の納付にかかる対応については、機構本部に協議のうえ、改めて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、お客様宅を訪問し、再度お詫びのうえ、付加保険料の現金領収をし、了承を得ました。	○ 国民年金グループ内において当該事象を説明し、業務スケジュールを把握して、納付期限間近な保険料や入力締切の迫っている処理については、常に意識して業務に取組むよう朝礼等で注意喚起しました。	外部
67	国民年金 付加保険料 申出書の 処理誤り について	未処理・ 処理遅延	愛知	事務 センター	2010年4月14日	2010年12月14日	○ 市役所から、既に平成22年4月に国民年金付加保険料申出がされているはずの被保険者様について、平成22年9月からの国民年金付加保険料申出書の処理が出力されたため、年金事務所に問合せがありました。 ○ 確認しましたところ、国民年金付加保険料申出書の処理がされていないことが判明しました。	○ 平成22年4月に市役所にて第1号資格取得と同時に国民年金付加保険料申出書を受付後、平成22年5月に事務センターに進達されましたが、申出書を処理する際に、第1号届提出有と届書に付記してあったにもかかわらず、資格取得の処理が行われていなかったため、そのまま処理済としてしまったものです。	1名	—	0	○ 担当者がお客様へ電話し、平成22年4月に受付した国民年金付加保険料申出書が処理されていないことをお詫びのうえ、平成22年の4月分から8月分の付加保険料について、納付を希望されたため、機構本部に協議することとしました。 ○ 機構本部からの回答により、担当者がお客様に付加保険料の領収方法について説明し、後日訪問し、領収させていただくことを説明しました。 ○ 担当者がお客様宅を訪問し、再度お詫びするとともに、付加保険料を現金領収し、了承を得ました。	○ 今回の事象をグループ内に周知するとともに、届書に他の届書と同時に提出されているなどが付記されているものについては、別管理をするよう、再度徹底しました。	外部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明原因
68	国民年金付加保険料に係る納付書の作成漏れについて	未処理・処理遅延	愛媛	今治	2010年3月26日 2010年3月29日 2010年3月31日	2011年1月14日	○付加保険料未納者一覧表の確認作業をしていましたところ、既に平成22年3月の定額保険料を納付されている方の同月に係る国民年金付加保険料納付書の作成記録がなく、被保険者に送付されていないことが判り、国民年金付加保険料納付申出書を入力処理後に、当該納付書を作成する入力処理をしていないことが判明しました。	○国民年金付加保険料納付申出書の入力処理後、本来であれば月次の前納口座振替者について、付加申出が月末に近い場合、付加申出初月分は年金事務所において当該付加保険料納付書を作成しなければならないところ、通常月と同様に付加入力の翌週には機構本部より作成されるものの誤認識により、付加納付書の作成処理をしなかったことによるものです。	3名	未徴収	400	○担当者よりお客様へ今回の経緯を説明し、お詫びをしましたところ、1名の方につきましてはこのまま翌月(平成22年4月)分からの付加保険料納付でよいとのご返答をいただきましたが、2名の方につきましては申出時からの付加保険料納付のご希望を受けましたので、機構本部へ協議することとしました。 ○機構本部から収納可との回答を受けて、担当者が2名のお客様宅を訪問し、再度お詫びのうえ、平成22年3月分付加保険料を現金領収することで、了承を得ました。 ○収納後、納付記録の補正処理を行い、お客様あてに付加保険料を納付いただいた記録に訂正となったことをお知らせしました。	○課内会議において今回の事象を説明し、課職員に周知しました。	内部
69	納付書バーコードの印字不鮮明について	通知等の作成誤り	兵庫	西宮	2010年12月31日	2011年1月5日	○お客様より、「コンビニエンスストアに納付書を持っていって、納付書のバーコードが読み取れず、受付してもらえなかった」とのお申出があり、バーコードの印字不鮮明により納付できなかったことが判明しました。	○大量に納付書を作成することにより、印字がぶれたりしてバーコードがうまく印字できなくなっていました。	2名	—	0	○担当者がお客様に、年末年始の休みに入り、適切な対応が出来なかったことをお詫びしました。納付できなかった追納保険料についても納めたいとの要望があり、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、担当者がお客様へ連絡し、再度お詫びのうえ、時効となった追納保険料(平成12年12月分)を領収が可能である旨をお伝えしました。 ○お客様が来所され、追納保険料(平成12年12月分)を領収しました。	○今回の事象について、職員に周知するとともに、機構本部に連絡しました。	外部
70	国民年金追納保険料納付書の誤発行について	通知等の作成誤り	兵庫	兵庫	2010年12月9日	2011年1月21日	○事務センターより、追納された国民年金保険料に過誤納が発生している旨の連絡がありました。 ○確認しましたところ、お客様が追納された期間より以前に追納可能な月があり、追納納付書の追納期間を誤って発行していたことが判明しました。	○平成22年12月、ご本人様より追納のお申出があり、納付書発行の際、本来、追納可能な期間のうち、一番古い平成13年3月からの追納納付書を発行すべきところ、免除記録を見落とし、平成13年4月からの納付書しか発行しなかったことが原因です。	1名	過徴収	60,720	○担当者がご本人様に電話し、お詫びのうえ、事象を説明しました。文書にて詳細説明を求められましたので、ご本人様あてに説明の文書を送付しました。 ○担当者がご本人様宅へ電話し、配偶者様から、「文書を受取り、内容は理解した。納付済追納保険料を一旦還付してもらい、改めて追納申出をするかを考える」とのことです。了承を得ました。	○追納申出の際、追納可能な月以降の免除記録を色の違うペン等で再確認すること、また、免除月数と納付書交付枚数をチェックすることについて、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
71	国民年金免除理由消滅通知書の送付誤りについて	通知等の作成誤り	京都	京都南	2001年6月25日	2011年1月31日	○お客様より、「ねんきん定期便に対する回答に対して不服がある」とのお申出がありました。 ○確認しましたところ、平成11年10月より生活保護中止による法定免除理由消滅処理が、平成13年6月に行われていることが確認でき、また、その際に誤って免除該当通知書が送付されていることが判明しました。	○平成13年当時、生活保護打ち切りによる法定免除理由消滅届は、市区町村の国民年金課を通じてお客様よりお申出があったからの処理となっていました。市町村のデータと照合した結果でも、平成13年6月にお客様が住所変更届と同時期に免除理由消滅申出書を市区町村へ提出したものと推定されることから、遡及処理は正常なものと判断されます。 ○しかしながら、本来、お客様あてに、国民年金保険料免除理由消滅通知書を送付すべきところ、誤って、国民年金保険料免除該当通知書で出力して送付していました。 ○それにより免除が継続している状態であるとの誤解を与えたこととなりました。作成・決裁段階で通知書の誤りに気づけなかったのが原因です。	1名	—	0	○担当課長よりお客様に電話し、お詫びしましたが、誤りではなく自身が平成11年以降も毎年申請していた免除の結果として認識しているとのことであり、ご理解いただけませんでした。 ○お客様は平成11年以降免除を申請していたのに免除が途切れている記録が不服として、第三者委員会へ記録回復を求めることとなりました。 ○お客様宅へ赴き、再度お詫びを申出しましたが、第三者委員会への用紙を送付してくれれば良いとお申出がありました。	○所内会議において、当該事象を説明し、各課からの通知文書の作成誤りに注意し、送付前に複数名でのチェックを行うことを徹底しました。	外部
72	国民年金保険料免除勸奨の作成誤りについて	通知等の作成誤り	兵庫	豊岡	2010年12月20日	2011年2月3日	○国民年金保険料免除勸奨を送付したお客様が来所され、平成21年10月から厚生年金加入のため、国民年金期間がないにもかかわらず、免除が可能なのかとお申出がありました。 ○確認しましたところ、免除対象期間がないにもかかわらず、免除勸奨を送付していることが判明しました。	○国民年金課において免除勸奨対象者を抽出した際に、平成22年7月以降に国民年金被保険者期間がないにもかかわらず、平成21年7月～平成21年9月の国民年金期間を見誤ったため、免除勸奨を送付していました。 ○また、抽出後の再確認した際にも、抽出誤りのチェックを漏らしていたことによるものです。	1名	—	0	○お客様相談室長が窓口にて、今回の事象を説明してお詫びし、了承を得ました。 ○その他の免除勸奨送付者について確認しましたところ、同様の案件は見当たりませんでした。	○課内会議において、当該事象を説明し、対象者抽出の際には、抽出条件を十分に理解したうえで慎重に行うように指示し、抽出後の送付の際にも、複数名による体制でチェックするよう申し合わせました。	外部
73	国民年金保険料免除勸奨の作成誤りについて	通知等の作成誤り	兵庫	豊岡	2010年12月20日	2011年2月3日	○事務センターから、60歳以上の国民年金任意加入被保険者の方で国民年金保険料免除申請の受付があるとの連絡により、免除を申請できない被保険者様へ免除勸奨を送付したことが判明しました。	○国民年金課において免除勸奨対象者を抽出した際に、60歳以上の国民年金任意加入被保険者で免除を申請することができないにもかかわらず、生年月日を見誤ったため、免除勸奨を送付していました。 ○また、抽出後の再確認した際にも、抽出誤りのチェックを漏らしていたことによるものです。	1名	—	0	○国民年金課長が電話にて、今回の事象を説明してお詫びし、了解を得ました。 ○その他の免除勸奨送付者について確認しましたところ、同様の案件は見当たりませんでした。	○課内会議において、当該事象を説明し、対象者抽出の際には、抽出条件を十分に理解したうえで慎重に行うように指示し、抽出後の送付の際にも、複数名による体制でチェックするよう申し合わせました。	内部
74	資格取得届の入力に関わる納付書作成漏れについて	通知等の作成誤り	長野	事務センター	2010年2月19日	2010年12月9日	○年金事務所より、「お客様より国民年金保険料納付書が届かない旨のお問合せがあった」との連絡を受けました。 ○確認しましたところ、国民年金保険料納付書の作成漏れが判明しました。	○国民年金に加入中で、遡って過去の期間の国民年金を取得する場合は、記録追加入力をして、記録追加入力が随時納付書作成契機でないため、追加した期間の納付書を納付書作成処理票で発行すべきところ、納付書発行を忘れていたためです。 ○また、チェック体制が構築されていなかったことによります。	1名	未徴収	14,100	○担当者よりお客様に電話し、お詫びのうえ、説明しました。時効が完成している平成20年3月分について納付希望があるため、機構本部と協議し、お客様に連絡をすることで了承を得ました。 ○機構本部からの回答により、担当者がお客様に再度お詫びのうえ、平成20年3月分について納付できない旨をお伝えし、了承を得ました。	○担当者の属するグループにおいて、当該事象を説明し、マニュアルに沿ったチェック体制の強化について、周知徹底を図りました。	外部
75	国民年金保険料還付金の説明誤りについて	説明誤り	愛媛	事務センター	2011年1月11日	2011年1月21日	○国民年金保険料還付金にかかる充当取消についての相談が担当者からあったことにより、お客様に誤った説明をしていたことが判明しました。	○担当者が窓口装置画面を十分に確認せずに、今回充当となったところを既に納付済みであったものと勘違いし、お客様からの電話による話の内容により、重複納付との思い込みで還付できると誤って説明してしまったことが原因です。	1名	—	0	○担当者がお客様にお詫びのうえ、事象説明しました。 ○充当が優先され、全額還付はできないこと、窓口対応のお詫びを文書にてお客様あて送付しました。 ○お詫びの文書発送から一定期間が経過しましたが、お客様からの照会はありません。お客様から照会があった際には、引き続き対応していきます。	○朝礼において事象を報告し、お客様からのお問合せには、窓口装置で記録を十分確認し、慎重にお答えすることの徹底を図りました。	内部

整理 番号	件名	事故 等の 区分	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明 原因
76	国民年金 保険料還 付金の説 明誤りにつ いて	説明誤り	愛媛	事務 センター	2011年1月4日	2011年1月21日	○国民年金保険料還付金にかかる取消につ いての相談が担当者からあったことにより、 お客様に誤った説明をしていることが判明し ました。	○本来、学生納付特例承認期間は追納申込 を行い、追納専用の納付書でしか納付はで きませんが、担当者の誤認識により、追納申 込をすれば、学生納付特例承認以前に送付 された定額納付書でも追納となり、還付金は 発生しないと説明してしまいました。	1名	—	0	○担当者がお客様に、お詫びのうえ、 事象説明しました。 ○お客様が来所され、担当者が再度 お詫びしました。お客様は、還付され ることについては一定理解されました が、担当者の誤った説明により、当初 は追納期間とされと考えていたた め、還付金の請求手続きが遅れたも のであり、この還付金をもって年度内 に追納保険料を支払いたいとの強い ご希望があり、機構本部に協議し、還 付することとしました。 ○還付金支払日が確定したことから、 お客様へ電話にて説明し、了承を得ま した。	○ミーティングにて、再度、業務処理マ ニュアルを印刷配付し、免除・学生納 付特例承認期間にかかる追納の制度 取扱について確認・周知しました。	内部
77	社会保険 料(国民年 金保険料) 控除証明 書の印影 の印刷誤 りについて	事故等	本部	国民 年金部	2010年10月30日	2010年11月4日	○ブロック本部から、「社会保険料(国民年金 保険料)控除証明書の印影が違う」との連絡 があり、印影が誤っていることが判明しまし た。	○本来、印影は「厚生労働省年金局事業管 理課長」ですが、誤って「厚生労働省年金局 事業企画課長」の印影で印刷したものです。 ○委託業者は機構に印影を受取に来ておら ず、別の契約で貸与を受けた印影を誤って使 用しました。同じ印であるとの誤解がありまし た。 ○国民年金部の検証では、印影の確認まで は行っていませんでした。	938,097 件	—	0	○国税庁に報告しました。 ○被保険者様あてに訂正版控除証明 書を、お詫びの手紙とともに、封書で 送付することとし、全件について発送 しました。	○複数人による印刷内容のチェックを 徹底することとしました。 ○委託業者に対し、印影を貸与する旨 の仕様書等への具体的記載を行うこ ととしました。 ○担当部から委託業者に印影を直接 貸与することとしました。	内部

整理 番号	件名	事故 等の 区分	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明 原因
78	還付金等のデータ登録誤りによる死亡一時金の二重払いについて	確認・決定誤り	京都	事務センター	2010年6月29日	2010年8月10日	○お客様から、「死亡一時金が2回振込まれている」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、同一事由の死亡一時金が2回支払われていることが判明しました。	○本来、還付金請求書集計入力データを登録した場合、登録の済んだデータは登録済データフォルダに移動させなければならないところ、移動が出来ておらず、同一の還付金請求書集計入力データ(死亡一時金分)を2回登録していたためです。	19名	過払い	2,638,500	○該当のお客様全員に連絡し、お詫びのうえ、過払い金額の返納について説明し、了承を得ました。 ○返納金決議について該当年金事務所あてに連絡しました。 ○お客様全員の過払い金額の納付を確認しました。	○受付処理簿に支払データの登録日の記載を確実に行之、データ登録の際は複数の職員で確認することを周知・徹底しました。	外部
79	選択誤りについて	確認・決定誤り	静岡	島田	2010年1月12日	2010年3月11日	○お客様が来所され、「平成22年1月に選択の説明を受けたが、障害年金を選択したことにより、老齢年金が支給停止となり、ともに厚生年金基金も支給停止となり、受給金額が減額となった。不利な選択になっているので早急に訂正をしてもらいたい」とのお申出がありました。 ○内容を確認しましたところ、確認を怠り、障害基礎年金・障害厚生年金の選択申出書を受理していたことが判明しました。	○お客様が来所された際、年金相談窓口担当者は厚生年金基金受給の確認を怠ったため、障害基礎年金・老齢厚生年金を受給する選択届の記入・提出をしてもらうべきところ、障害基礎年金・障害厚生年金を選択すると記入した選択申出書を受理しました。 ○厚生年金基金受給額の確認を怠り、窓口装置上の老齢年金と障害年金の支給額のみで障害基礎年金・障害厚生年金の選択申出書を受理していました。	1名	未払い	223,248	○選択届の訂正のための選択届(訂正分)を受理し、機構本部に進達しました。 ○選択訂正入力がされ、支払予定を窓口装置で確認しました。 ○担当者がお客様に連絡し、再度お詫びのうえ、支払時期を説明し、了承を得ました。	○選択申出書を受理する際は、試算により厚生年金基金額を確認し、お客様に試算額、選択のパターンを説明し、申出書を受理することを職員に周知しました。	外部
80	老齢厚生年金の裁定誤りについて	確認・決定誤り	福井	敦賀	1987年3月5日	2009年12月18日	○老齢厚生年金受給権者が平成21年7月に死亡され、未支給年金・遺族厚生年金をご遺族から受理し、その書類の審査中に、新法該当者であるのに、誤って旧法で裁定をしていることが判明しました。	○年金の裁定を新法の老齢厚生年金とすべきところ、旧法の厚生年金老齢年金として昭和62年3月に裁定してしまいました。 ○三共済(JR)の加入期間があり、その共済加入期間が、旧法で裁定されていたために、老齢基礎年金として反映されておらず、結果として、受給していた年金額が本来受給額よりも少なかったことが判明しました。	1名	未払い	3,990,508	○年金については、旧法厚生年金老齢年金を取消して、老齢基礎年金・老齢厚生年金として裁定済です。 ○時効分の支払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、ご遺族に連絡し、時効分の支払を行うことをお伝えし、年金訂正にかかる書類一式を機構本部に進達しました。 ○支払時期を確認したうえで、ご遺族に電話連絡し、支払時期を説明し、了承を得ました。	○今回の事案について、お客様相談室内で周知・注意喚起を行いました。	内部
81	繰下げ請求希望者に対する確認不足による説明誤りについて	確認・決定誤り	愛媛	今治	2010年7月6日	2010年10月4日	○お客様宅に、年金の受給資格を満たしながら請求を行っていない方に対するお知らせの送付がされたため、お客様が当所へお問合せがありました。 ○確認しましたところ、老齢基礎年金の繰下げ請求が行われていないことが判明しました。	○お客様の退職による厚生年金資格喪失に伴い、退職後の年金受給の相談の際に、窓口対応者が、基礎年金繰下げ希望による未裁定者の方であることに気がつかず、繰下げ請求書の提出の説明が行われなかったものです。	1名	未払い	776,424	○お客様に、説明不足についてお詫びしました。 ○機構本部と協議のうえ、相談日に繰下げ請求があったものとして処理をすることについて了承を得たことから、担当者がお客様に電話連絡し、再度お詫びのうえ、支払時期を説明し、了承を得ました。	○今回の事象を課内全員へ周知し、65歳以降において老齢基礎年金未受給のお客様からのご相談の際には、繰下げ請求の説明及び請求の有無を必ず確認すること、また、1日の相談終了後に、窓口年金相談・手続受付票より65歳以上の方を抽出し、再確認を実施することを指示し、周知徹底を図りました。	外部
82	老齢厚生年金の裁定誤りについて	確認・決定誤り	広島	広島南	2005年5月19日	2010年10月14日	○機構本部から年金額の訂正報告書が返戻され、老齢厚生年金の受給権発生日が誤っているとの指摘があり、老齢厚生年金の裁定誤りが判明しました。	○平成14年4月1日に農林共済年金が厚生年金に統合されたことにより、農林共済年金加入期間は厚生年金加入期間とみなされることとなりました。そのため、平成14年4月1日を、特別支給の老齢厚生年金の受給権発生日とする特別処理を行わなければならないところ、平成17年当時、通常処理で年金を決定したため、65歳到達日である平成17年3月が老齢厚生年金の受給権発生日となり、特別支給の老齢厚生年金が未払いとなりました。	1名	未払い	28,575	○ご本人様あてに、当所での裁定誤りを報告するとともに、お詫びの手紙を送付しました。 ○ご本人様より了承いただき、再裁定の申出書を提出していただきました。 ○機構本部に関係書類一式を進達しました。	○今回の事象については、統合共済の制度の知識不足によるものと思われるため、課内では回覧で周知徹底を図りました。 ○役付会議で全員に周知徹底を図りました。	内部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明原因
83	老齢基礎年金の裁定誤りについて	確認・決定誤り	茨城	事務センター	2010年10月7日	2010年12月3日	○機構本部より、決定された老齢基礎年金について、繰下げ対象とできない期間が繰下げされていると連絡がありました。 ○確認しましたところ、遺族厚生年金の受給権が発生していたにもかかわらず、遺族厚生年金の受給権発生日以降の日付で老齢基礎年金の繰下げ裁定がされていたことが判明しました。	○老齢基礎年金の繰下げ請求に関して、遺族厚生年金の受給権発生日後に繰下げ請求できないにもかかわらず、繰下げ請求のあった老齢基礎年金裁定請求書を、その請求書どおりに裁定してしまいました。 ○老齢年金・遺族年金同時請求であったにもかかわらず、同時請求であることの表示が請求書になかったこと、担当が老齢年金・遺族年金に分かれて行っていたため、それぞれの請求書の処理にのみ気をとられ、遺族年金との同時請求を見落してしまったことなどが原因です。	1名	過払い	1,850	○担当者がお客様に電話し、お詫びのうえ、老齢基礎年金繰下げ月数相違による年金額の訂正・過払いが発生する旨の経緯を説明しました。 ○担当者がお客様へ電話し、老齢基礎年金繰下げに変更することで、返納金が発生する旨を説明し、変更することです承を得ました。 ○お客様あてに訂正に必要な書類の提出依頼を文書にて送付しました。 ○お客様より、訂正に必要な書類及び返納方法申出書の提出があり、機構本部に再裁定等書類一式を進達しました。	○グループ内ミーティングにて当該事象を説明し、老齢基礎年金の繰下げ請求の際には、遺族年金請求にも気をつける必要がある旨の注意喚起を行いました。 ○また、今回の請求書受理は年金事務所窓口であったため、同時請求の場合には請求書にその旨を表示してもらうよう依頼しました。	内部
84	厚生年金70歳以上被用者の算定基礎届の決定誤りについて	確認・決定誤り	神奈川	横浜南	2009年8月28日	2010年12月21日	○70歳以上被用者算定基礎届(以下、70歳算定届という)の未提出者の確認を行っていましたところ、平成21年の70歳算定届の処理において標準報酬月額を誤って決定していたことが判明しました。	○平成21年における70歳算定届の処理において、お客様の標準報酬月額を、本来であれば50万円で決定しなければならないところ、誤って5万円で決定していました。そのため、お客様の老齢厚生年金に過払いが発生してしまいました。 ○内容審査と入力処理を行った際、平均額の記載誤りに気づかず、そのまま5万円で入力処理を行ってしまったことが原因です。また、その後のチェックでも平均額の記載誤りを見落としてしまいました。	1名	過払い	1,004,800	○担当者より事業所へ電話し、お詫びのうえ、説明し、正しい平均額で訂正届を提出していただくようお願いしました。また、お客様に年金額が過払いとなっている旨の説明を行いました。 ○お客様が来所され、お詫びのうえ、お客様相談室にて70歳算定届の訂正処理により減額される年金額を説明しました。過払いとなった年金の返納方法について説明しましたところ、分割で返納するとのお申出があり、70歳算定届の訂正届を提出していただきました。	○課内全員に事象を伝達し、内容確認についても複数名で行うことを徹底しました。 ○事象を事務センターに報告し、届書の内容確認を徹底するようにお願いしました。	内部
85	老齢厚生年金決定誤りについて	確認・決定誤り	静岡	事務センター	2010年5月27日	2011年1月19日	○年金事務所にご本人様が来所され、「失業保険の受給が終ったが、いつ年金の支給が開始されるのか」とのお問合せありました。 ○確認しましたところ、事務センターにおいて誤った雇用保険被保険者番号を入力していたことが判明しました。	○事務センターにおいて入力処理を行った際に、雇用保険被保険者番号を誤って入力してしまいました。入力後の一次、二次、三次チェック時に気づきませんでした。 ○進達前の事前審査時においても記載されていた雇用保険被保険者番号と裁定原簿に表示されている雇用保険被保険者番号が相違していたことに気づかず、そのまま機構本部へ進達しました。雇用保険被保険者番号が相違していたことから支払処理には連動せず、支払保留の解除がされなかったものです。	1名	—	0	○機構本部に早急な支払となるよう依頼し、支給の遅れはないことを確認しました。 ○担当者がご本人様に電話し、お詫びのうえ、原因は入力誤りであったこと、遅延がなく支給開始となることを説明し、了承を得ました。 ○担当者がご本人様に電話し、支給されていることを確認しました。	○年金給付グループ内会議において当該事象を説明し、年金事務所やお客様等から確認依頼があった事象の対応は迅速に行うこと、複数名によるチェックは正確・確実に行うことについて指示するとともに、確実に実行するよう周知徹底しました。	外部
86	老齢年金請求書の受付誤りについて	確認・決定誤り	香川	善通寺	2011年1月20日	2011年1月20日	○窓口で年金請求書を受付後、内容審査をしましたところ、年金受給資格期間が不足しており、年金請求書は受付できないことが判明しました。	○年金請求書を受付る際には、本来、年金加入期間の確認をして期間の足りない場合は、合算対象期間の確認を行い、足りない月数及び任意加入についての説明をすべきところを、十分な確認をせず、年金受給資格期間を満たしていないのに満たしているものとして受付したことによるものです。	1名	—	0	○副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、合算対象期間を含む年金期間の確認を行いました。新たな記録は見つからず、受給要件には30月足りないため、請求書類をお返しし、国民年金強制加入期間の遡及取得及び任意加入について説明し、了承を得ました。年金未加入期間中の勤務先のお申出があったため、確認後連絡することとしました。 ○担当者がお客様に連絡し、新たな厚生年金期間はなかったことをお伝えし、年金受給要件に足りない月数について改めて説明しました。	○お客様相談室の朝礼にて当該事象を説明し、窓口受付の際には資格確認を徹底するよう指示しました。	内部

整理 番号	件名	事故 等の 区分	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明 原因
87	老齢厚生 年金の裁定誤りについて	確認・決定誤り	福岡	事務センター	2010年2月10日	2011年1月24日	○お客様が年金事務所に相談された際、本来、老齢厚生年金として支払をするべき農林共済の期間158月が、年金額の計算の基礎となる月数に含まれていないことが判明しました。	○統合共済の期間158月については、特別支給の退職共済年金の受給権を有していなかったため、厚生年金期間として裁定すべきところを、誤って共済期間として処理をしてしまいました。 ○その後の二次審査、決裁でも誤りに気づかなかったことが原因です。	1名	未払い	200,900	○担当者がお客様宅へ電話し、お詫びのうえ、早期支払に向けて機構本部と協議をしている旨を説明し、了承を得ました。 ○機構本部へ再裁定にかかる関係書類を、経過書添付のうえ、送付しました。	○朝礼で、今回の事象を説明し、統合共済組合員期間を有する方の審査に、これまで以上に注意するよう指示を行いました。	外部
88	国民年金通算老齢年金裁定請求書の裁定誤りについて	確認・決定誤り	島根	事務センター	2010年7月15日	2011年1月26日	○ご本人様の配偶者様から、記録判明に伴う、年金時効特例法による給付のお問合せが年金事務所へありました。 ○確認しましたところ、年金の過払いが発生していることが判明しました。	○今回判明した国民年金の加入期間が、第3号被保険者の届出の特例(以下、3号特例)期間であり、3号特例の場合、届出日の翌月分から年金受給額に反映すべきところを、届出日の翌月分からの支払を行う旨の処理を行っていなかったため、初回支払の際に過去5年分の年金について支払っていたことによる、過払いが発生していました。 ○請求書を受付した年金事務所では、お客様へ3号特例該当者であるため、届出日の翌月からの受給であることをお伝えしていたにもかかわらず、事務センターでの審査の際に、本来であれば3号特例である旨を裁定請求書に朱書のうえ、機構本部へ進達すべきところ、3号特例である旨の記載を行わなかったため、結果として過払いが生じたものです。	1名	過払い	342,684	○担当者がご本人様の配偶者様へ、お詫びのうえ、説明しました。返済方法申出書と具体的な返済金額の例示を送付することで、了承を得ました。 ○担当者がご本人様宅を訪問し、再度お詫びのうえ、返納方法申出書を受理しました。 ○関係書類一式を機構本部へ進達しました。	○今回の事象を年金給付グループ職員へ周知し、3号特例をはじめ、被保険者記録の確認を慎重に行うよう指示しました。 ○また、事務センターグループ長会議で今回の事象を説明するとともに、各年金事務所に対しても、特殊な事情のある届書等については、事務センターへ送付する際にも、特殊事情がわかるようメモなど添付するよう依頼しました。	外部
89	老齢年金裁定請求書の処理誤りについて	確認・決定誤り	高知	事務センター	2010年11月16日	2011年1月26日	○お客様が年金事務所に来所され、年金額についての照会がありました。 ○確認しましたところ、老齢年金裁定請求書の入力処理において、老齢基礎年金の繰下げ請求の入力処理を誤っていたことが判明しました。	○お客様の請求書の審査を行った際、老齢基礎年金繰下げ請求に係る入力コードについて、本来であれば、将来の繰下げ希望としてのコードを請求書に記載するべきところ、請求時における繰下げ希望としてのコードを誤って記載しました。 ○また、その後のチェックにおいても誤りに気付くことができませんでした。	1名	過払い	62,967	○担当者が機構本部に連絡し、裁定の訂正の方法等について確認したうえで、年金事務所の担当者がお客様に連絡し、決定誤りについてお詫びし、次回支払時に過払いとなる旨を説明しました。過払額についてご理解いただき、返納申出書を受理しました。 ○機構本部に訂正処理依頼等を行いました。	○裁定請求時の繰下げの意思表示を明確にするため、事務所で連絡票を作成し、裁定請求書に添付することとしました。 ○支給繰下げ申出書添付の裁定請求書審査について、細心の注意を払うようグループ内に周知徹底を行いました。	外部
90	遺族年金の裁定誤りについて	確認・決定誤り	鹿児島	鹿児島南	2000年10月24日	2011年1月28日	○機構本部より、死亡者の老齢年金には戦時加算があるが、遺族年金には加算されていない旨の事務連絡がありました。 ○確認しましたところ、遺族年金決定時に戦時加算の入力漏れが判明しました。	○平成12年10月に受付した遺族厚生年金裁定請求書の審査の際、受給者原簿に戦時加算があることを見逃し、戦時加算を入力せずに決定したものです。 ○また、老齢年金受給者原簿には、厚生年金被保険者期間が6ヵ月あるにもかかわらず、基礎年金番号に厚生年金の手帳番号が収録されていなかったために、厚生年金被保険者記録についても決定が漏れていました。	1名	未払い	1,484,966	○担当者が受給者様に電話連絡し、今回の事象を説明してお詫びをしました。年金額の訂正について了承を得ました。 ○船員保険被保険者記録戦時加算と受給原簿戦時加算に相異がありましたので、機構本部へ記録補正依頼をしました。 ○機構本部へ訂正入力依頼を送付しました。	○お客様相談室において、当該事象を説明し、被保険者記録と受給者原簿の突合を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	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明 原因
91	老齢基礎年金裁定時における、共済組合員期間の算入誤りについて	確認・決定誤り	鹿児島	川内	2005年11月2日	2011年1月28日	○機構本部からの再裁定報告書の返戻により、特別支給の老齢厚生年金裁定時における共済組合期間のうち、老齢基礎年金計算期間の算入誤りにより、老齢基礎年金が過払いであることが判明しました。	○特別支給の老齢厚生年金裁定請求書入力時に、共済年金の加入期間があり、共済期間として入力されていましたが、旧法の受給者の方であるため、本来なら、共済組合期間については合算対象期間として入力すべきところを、審査時点において確認不十分のため、誤って共済組合期間として入力されたものです。	1名	過払い	95,700	○担当者がご本人様に電話連絡し、お詫びのうえ、説明し、了承を得ました。再裁定申出書と返納方法申出書を返信用封筒同封のうえ、ご本人様あてに送付しました。 ○ご本人様が来所され、再裁定申出書と返納方法申出書をご提出いただきました。 ○機構本部へ再裁定書類・返納方法申出書を送付し、至急対応による処理を依頼しました。	○年金請求書審査時において、他年金の受給の確認を徹底するよう、お客様相談室職員へ周知するとともに、事務センターへも連絡し、同様の誤りが発生しないよう、注意喚起を依頼しました。	内部
92	老齢年金と雇用保険の調整について	確認・決定誤り	大阪	豊中	2010年9月27日	2011年1月19日	○お客様より、「平成23年1月に年金が支払される旨を年金事務所で相談の際に聞いたが、支払がない」とねんきんダイヤルに連絡あり、当所に連絡がありました。 ○確認しましたところ、老齢年金と雇用保険の調整により、平成23年1月に年金が支払されないことが判明しました。	○平成22年9月にお客様が来所され、老齢年金と雇用保険の調整について相談を受け、雇用保険は平成22年9月に取消を行い、平成22年10月分以降の年金の支払について相談がありました。 ○窓口にて雇用保険情報、老齢年金の支払記録の確認を漏らしていたことにより、平成22年1月14日支払である旨を説明しましたが、お客様は求職申し込み以降給付制限のある方であるにもかかわらず、平成22年6月15日と平成22年8月15日に3ヵ月分の老齢年金が支払いされてるため、本来は平成23年1月14日の支払以降3ヵ月間については金額調整されるため支払されないと説明しなくてはならないところ、平成23年1月14日の支払と説明したものです。	1名	—	0	○担当者がお客様に連絡し、お伺いする旨お伝えしましたが、お客様が来所され、お詫びのうえ、本来停止すべき老齢年金が支払されているため、今回支払予定のものと調整されている旨を説明しました。平成23年4月15日から1ヵ月ごとの支払となることを説明し、ご理解いただきました。今後の支払日について文書で回答するよう求められ、送付することとしました。 ○今後の老齢年金の支払予定日を記載した文書をお客様あてに送付しました。	○朝礼時において、今回の事象について報告し、雇用保険との調整の際、雇用保険情報、老齢年金の支払記録の確認の徹底を再度指示しました。	外部
93	学徒動員期間にかかる再計算申出書の勧奨誤りについて	確認・決定誤り	愛知	名古屋西	2011年2月3日	2011年2月7日	○未統合記録の整理として再計算申出書の提出を求めたところ、ご本人様が窓口に来所され、「以前にも同様のことがあったが、後日認められないと連絡があった」とのお申出がありました。 ○未統合記録の整理のため、過去にお申出のあった回答票を確認していましたところ、未統合記録の手帳記号番号が発覚し、学徒動員期間とは気づかず、再計算申出書の提出を勧奨しましたが、ご本人様が提出された後、学徒動員期間と判明しました。	○過去の再計算申出書の控えを確認しましたところ、平成20年10月、窓口にてねんきん特別便を提出され、同時に再計算申出書を受理しました。一旦は旧社会保険庁担当課に進達しましたが、他年金事務所に補正を依頼しましたところ、学徒動員期間で厚生年金加入期間の可能性は少ないと回答がありました。平成21年3月、ご本人様に電話にて取下げの了承を得て、平成21年8月に、文書にてお知らせを送付したとの事跡がありました。今回、未統合記録が格納されていたため気づかずに再度、再計算申出書の勧奨をしてしまいました。	1名	—	0	○年金記録課長がご本人様に電話し、今回の事象を説明してお詫びし、了承を得ました。 ○学徒動員期間である記録を削除しました。	○年金記録課員にも再度、未統合記録について、同様の期間がある場合には注意するよう周知徹底をしました。	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
94	選択申出書の記載誤りについて	確認・決定誤り	岐阜	高山	2010年9月7日	2011年2月7日	○障害基礎年金の受給者であるお客様が65歳を迎え、老齢基礎・老齢厚生年金の手続きをされた際に、有利選択をご希望されたにもかかわらず、誤って、有利選択とはならない記載を当所職員が行い、機構本部へ回付していたことが、機構本部からの書類返戻により判明しました。	○厚生年金期間が1年以上あるお客様で、60歳に遡って受給権が発生するため、60歳時点・65歳時点ともに、障害基礎年金との有利選択をご希望である旨を確認し、2枚の選択申出書(60歳時点・65歳以降)を裁定請求書とともに受理しました。 ○その際、本来であれば65歳までは障害基礎年金を選択、65歳以降は老齢基礎年金・老齢厚生年金を選択と表示すべきところ、誤って、65歳以降の選択申出書に障害基礎年金・老齢厚生年金を選択する表示を行い、事務センターへ書類回付したため、お客様が希望された選択とは異なる受給額となったものです。 ○職員の記載誤り及び回付の際のチェック漏れによるものです。	1名	未払い	18,375	○機構本部へ、本事案は訂正処理可能である旨を確認し、機構本部へ訂正後の関係書類を進達しました。支払時期を確認しました。 ○お客様相談室長がお客様宅へ電話し、今回の事象についてお詫びし、支払時期を説明のうえ、了承を得ました。	○全体朝礼及び幹部ミーティングにおいて、今回の事象を説明し、課室内における進達時の内容チェックの徹底等について、周知しました。	内部
95	裁定処理誤りについて	確認・決定誤り	大阪	貝塚	1998年2月19日	2011年1月27日	○お客様から、「介護保険料を年金から天引きしてほしい」とのお申出が、他年金事務所へありました。 ○確認しましたところ、老齢基礎年金の裁定がされていないことが判明しました。	○65歳以降に年金受給権が発生する方で、平成10年2月に当所で処理した際に、本来、厚生年金保険法及び国民年金法の該当条文を入力すべきところ、国民年金法の該当条文を入力せずに処理したことにより、老齢基礎年金の裁定がされていませんでした。	1名	—	0	○機構本部に裁定処理訂正依頼書と再裁定書類一式を送付しました。 ○他年金事務所担当者からお客様に介護保険料を年金から控除するよう進めていることをお伝えし、了承を得ました。	○裁定入力している事務センターに事象を報告し、再発防止に努めるよう依頼しました。	外部
96	年金支払予定日の未確認による説明誤りについて	確認・決定誤り	広島	三原	2010年12月20日	2011年2月16日	○お客様が来所され、「昨日支払われる予定の年金が振込されていない」とのお申出がありました。 ○雇用保険による高年齢雇用継続給付金の受給に伴う、老齢厚生年金支給停止事由該当届を窓口受付した際、調整後の年金支払予定日についての照会があり、誤って説明していたことが判明しました。	○届書を受付した際、機構本部の届書締切日を確認しないまま、支払予定を説明していました。 ○2月支払に係る届書の締切日は、年末年始の関係もあり、通常月よりも早目に設定してあるにもかかわらず、通常なら間に合うと判断し、業務スケジュール表を確認せず、説明したことが原因です。	1名	未払い	613,348	○担当者がお客様にお詫びのうえ、今回の事象について説明しましたが、早期支払の希望があり、機構本部と協議することとしました。 ○機構本部からの回答により、お客様に連絡し、再度お詫びのうえ、支払時期をお伝えし、了承を得ました。	○お客様相談室の職員に対し、年金の支払予定日に関する照会に対しては、必ず機構本部の業務スケジュールにより、締切日等を確認するよう周知徹底しました。	外部
97	年金受給権者支払保留処理誤りについて	確認・決定誤り	愛知	事務センター	2010年4月8日	2011年1月24日	○お客様から年金事務所へ、年金の支払に関してお問合せがあり、窓口装置で確認しましたところ、支払保留がされており、年金が支給されていないことが判明しました。	○本来、事務センターで支払保留の機械処理をした後に、年金受給権者支給停止事由該当届を機構本部へ進達すべきところ、進達した後に支払保留の機械処理をしてしまったため、年金が支払されていませんでした。 ○その原因は、年金受給権者支給停止事由該当届を進達する際、支払保留処理が完了していることの確認をしていなかったことです。	1名	未払い	345,814	○担当者がお客様に電話し、今回の事象を説明してお詫びし、了承を得ました。	○担当者に対して今回の事象を説明し、年金受給権者支給停止事由該当届の進達票を作成する際に、事務センターでの機械処理が完了していることを窓口装置により確認するよう指示しました。	外部
98	老齢基礎年金繰上げ請求書に係る繰上げ請求年月日の誤入力について	確認・決定誤り	新潟	事務センター	2011年2月4日	2011年2月17日	○年金事務所お客様相談室職員より、老齢基礎年金繰上げ請求書を提出されたお客様から、「老齢基礎年金額が相違している」とのお問合せがあったとの連絡がありました。 ○確認しましたところ、老齢基礎年金繰上げ請求書の受付年月日を誤って処理したことにより、本来の老齢基礎年金額と相違していることが判明しました。	○裁定請求書入力の際に、入力委託業者が受付年月日を誤って入力したためです。 ○また、グループ内決裁においても入力誤りのチェック漏れをしたことによるものです。	1名	未払い	45,800	○年金事務所お客様相談室職員がお客様に電話し、今回の事象を説明し、お詫びしました。また、早急に訂正手続きをとることをお伝えし、詳細については後日連絡することとしました。 ○年金事務所お客様相談室職員がお客様に電話し、支払時期をお伝えし、了承を得ました。	○入力委託業者責任者に対して、今回の事象を周知するとともに、入力後の処理結果チェック時には、事務処理誤りとなった項目について、間違いのないように慎重に確認するよう指示しました。 ○担当職員に対して、処理結果チェックについて慎重に確認するよう指示しました。	外部

整理 番号	件名	事故 等の 区分	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明 原因
99	再裁定の 処理誤り について	確認・ 決定誤り	広島	三次	2008年12月11日	2011年2月4日	○判明記録の統合処理状況の点検をしていましたところ、すでに厚生年金記録判明による年金の再計算が完了していた方に、新たに調査が必要となる厚生年金記録が判明しました。 ○確認しましたところ、新たにみつかった厚生年金記録はすでに農林共済組合に共済期間として移管(年金記録を加入制度間で移動させること)された記録であり、年金再計算の元となった厚生年金記録も農林共済に移管されるべき記録であることが判明しました。	○本来であれば、年金加入記録照会票を受付する際、年金加入記録照会票に調査が必要な事業所名をあわせて記入していただくべきところ、年金加入記録照会票と期間照会申出書を別に受付したことによります。 ○原因は、担当者に農林共済年金期間記録に関する知識が不足していたことと、年金再計算の処理期間の短縮のために先に判明した記録について別に再計算処理をすすめたことによります。 ○なお、農林共済期間については、すでに一時金で精算済となっています。	1名	過払い	2,091,675	○所長及び副所長がご本人様宅を訪問し、お詫びのうえ、農林共済移管記録がご本人様の記録であることを改めて確認するとともに、経過を説明しました。 ○所長及び副所長が再度ご本人様宅を訪問し、返納方法について、支払年金額の7分の1の内払調整により返納していただくことで了承を得ましたので、再裁定申出書及び返納方法申出書を受付し、機構本部に進達しました。	○朝礼において全職員に対し、今回の事象を説明するとともに、処理結果の複数名によるチェック、決裁時には確実に内容を点検するなどの事故防止対策の徹底を改めて指示しました。	内部
100	死亡届の 入力誤り について	確認・ 決定誤り	京都	事務 センター	2011年1月7日	2011年2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年金事務所にありました。 ○確認しましたところ、死亡届の入力誤りが判明しました。	○未支給年金請求書の審査をした際に、受給権者様の年金証書記号番号が記載されていなかったため、氏名検索により照会しました。その際、受給権者様の生年月日が誤って記載されていました。本来、添付書類で確認をするべきところ、確認せず、同姓同名の別人の年金証書記号番号を記入してしまったことが原因です。 ○また、決裁においても、担当職員が記載した年金証書記号番号をお客様のものと思い込み、チェックがされていなかったものと思われます。	1名	未払い	215,583	○年金事務所お客様相談室長からお客様に電話し、今回の事象をお詫びしました。 ○機構本部に連絡し、支払時期を確認しました。 ○年金事務所お客様相談室長からお客様に電話し、支払時期を説明しました。 ○所長からお客様に電話し、改めてお詫びし、了承を得ました。	○朝礼において、事象の報告をし、チェック項目について确实・慎重に行うよう指示しました。	外部
101	未支給年金処理の 過払いに ついて	確認・ 決定誤り	本部	支払部	2010年4月12日	2010年11月19日	○監査部からの指示に基づき、調査および確認をしましたところ、未支給年金の過払いが判明しました。	○旧法厚生年金老齢年金を新たに裁定した際、以前の年金の扶養親族等申告状況が新たな年金に引継がれていなかったため、支払額を超える税が課税されていました。 ○年金事務所からの依頼により、以前の旧法厚生年金老齢年金の申告状況を新たな年金に反映させる処理を行い、同時に未支給年金の請求も処理するにあたり、手計算をしました。手計算の際、平成22年度の課税分を計上漏れしたため、過払いが発生しました。 ○担当者、決裁者ともにチェックができなかったことによるものです。	1名	過払い	1,453	○未支給請求者であるご本人様にお詫びの手紙及び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返送されました。現金による一括返納を希望され、債権調査グループへ回付しました。	○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
102	未支給年金処理の 過払いに ついて	確認・ 決定誤り	本部	支払部	2010年4月7日	2010年11月19日	○監査部からの指示に基づき調査及び確認をしましたところ、未支給年金の過払いが判明しました。	○未支給年金請求書にて、未支給支払額を計算する際、平成21年12月の住民税を差し引かず、処理してしまいました。 ○担当者、決裁者ともにチェックができていませんでした。	1名	過払い	3,100	○お客様にお詫びの手紙と返納方法申出書を送付しました。 ○お客様から返納方法申出書が返送され、債権調査グループへ回付しました。	○入力後のチェックについて慎重に行うよう、担当者並びに決裁者に対し周知徹底しました。	内部

整理 番号	件名	事故 等の 区分	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明 原因
103	受給権発生年月日の誤りについて	確認・決定誤り	本部	障害年金業務部	2010年10月28日	2010年12月14日	○年金支給決定済の書類の確認業務をしまして、認定日請求として障害厚生年金を請求された方について、初診日(平成20年11月)より1年6ヵ月後の障害認定日(平成22年5月)を受給権発生日とすべきところ、年金請求日である平成22年6月を受給権発生日として、事後重症の年金を決定していたため、受給権発生年月日に誤りが生じていたことが判明しました。	○認定医による受給権発生日の認定表への記載誤りと、担当者による認定結果を年金請求書の入力欄への転記する際の確認漏れ及び決裁者がその誤りを見逃したことによるものです。	1名	未払い	117,742	○担当者がお客様に連絡を取り、お詫びし、受給権発生年月日の訂正を行ったうえで、正しい受給権発生日の年金証書を送付し、差額の支給を行うことで了承を得ました。 ○受給権発生年月日訂正の再裁定を行い、お客様あてに正しい年金証書とお詫びの手紙を送付しました。 ○受給権発生日の訂正にともなう差額は、次期支払日にお支払することを確認しました。	○今回の事象を部内で周知し、担当者及び決裁者はより注意深くチェックを行うよう徹底することとしました。	内部
104	年金請求書の誤進達について	確認・決定誤り	千葉	船橋	2010年11月15日	2010年12月16日	○お客様から年金振込額についてのお問合せがあり、確認しましたところ、お客様から取下げのお申出を受けた年金請求書を誤って進達してしまい、65歳時に遡って年金額が決定されていたことが判明しました。	○年金の受給資格期間を満たしているものの、未だ請求を行っていないお客様が来所され、相談の結果、年金請求書を提出されましたが、翌日、再度来所され、前日の請求を取消したいとお申出がありました。年金請求書については未処理かつ未決定であったため、前日請求した年金請求書を取下げの旨の申出書をいただきました。 ○本来であれば、お客様に年金請求書を返却するところ、相談担当者が、前日に受付けした年金請求書に申出書を添付することで処理がなされないと誤った思い込みをしてしまい、年金請求書を申出書とともに進達したため、事務センターから機構本部へ進達され、65歳時からの老齢基礎年金が決定されてしまい、この分の年金が支払されてしまいました。	1名	過払い	2,805,907	○機構本部に今後の対応を確認したうえで回答することをお客様にお伝えしました。70歳になって手続きする意思を確認し、過払い分は一括で返納するとのことのお申出を受けました。お客様に返納方法申出書を送付しました。 ○お客様から、返納申出書の返送があり、受理しました。 ○審査請求については、お客様に年金証書が届いた日から60日以内に提出していただくこと及び訂正処理が可能な場合には審査請求の必要がなくなるため、審査請求の取下げをしていただくことになる旨を説明したうえで、審査請求用紙を送付しました。 ○お客様から審査請求書の送付があり、受付し、社会保険審査官へ回送しました。 ○訂正処理依頼書を機構本部へ進達し、訂正処理が行われました。 ○お客様に、年金の受取額の変更のお知らせが届くこと及び社会保険審査官への審査請求の取下げ方法を説明し、お知らせの内容をよく確認した後に、審査請求の取下げをしていただくようお願いしました。	○お客様相談室の朝礼で、本事象について説明し、思い込みによる処理を行わないこと、疑問点が生じた場合は必ず法令や事務処理マニュアルを確認したうえで年金相談および事務処理を進める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	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明原因
105	老齢厚生年金の請求誤りについて	確認・決定誤り	東京	世田谷	2011年1月5日	2011年2月9日	○事務センターより年金請求書(国民年金・厚生年金保険老齢給付)が返戻され、老齢厚生年金の受給権が発生しないことが判明しました。	○ご本人様の厚生年金被保険者記録が判明しましたが、本来、受給権なしとすべきところ、ご本人様の生年月日と新法の見込み額試算が可能であったことから、新法による老齢厚生年金の請求が可能と判断し、年金額仮計算書とともに年金請求書(国民年金・厚生年金保険老齢給付)をご本人様あてに送付し、後日提出があったため、事務センターへ送付しました。 ○ご本人様は昭和60年5月よりNTT共済組合の退職共済年金を受給されているため、判明した厚生年金記録は旧法の対象になりますが、厚生年金記録は8ヵ月であり、1年に満たないため、旧法の給付の対象とならないこと、また、生年月日が昭和6年4月2日前であるため、新法の対象者とならないので、判明した厚生年金記録については給付に結びつきませんが、受給権の審査を誤り、受給権が発生しないにもかかわらず、年金が請求できるものとしてお知らせを送りしたため、請求誤りが発生しました。	1名	—	0	○担当者がご本人様に電話し、お詫びのうえ、説明し、了承を得ました。 ○提出していただいた請求書及び添付書類をご本人様に返戻しました。	○旧法年金受給者等を審査する場合に、複数の職員により審査することで誤りの発生を防止します。	内部
106	加給年金額対象者不該当届の進達遅れによる過払いの発生について	未処理・処理遅延	京都	事務センター	2010年6月18日	2010年7月27日	○死亡一時金請求書審査の際、加給年金額対象者不該当届が同時添付されており、進達遅れによる過払いが発生したことが判明しました。	○死亡一時金請求ならびに加給年金額対象者不該当届を年金事務所で受付し、事務センターに回付されました。 ○本来、死亡一時金請求書・加給年金額対象者不該当届を別々にするところを死亡一時金請求書一式の中に加給年金額対象者不該当届が入っていたため、死亡一時金請求書の処理に入るまで加給年金額対象者不該当届について確認できていませんでした。そのため、加給年金額対象者不該当届の進達がされず、平成22年8月定時支払諸変更処理が間に合いませんでした。	1名	過払い	66,000	○年金事務所の担当者がお客様に連絡し、お詫びのうえ、平成22年8月支払の年金が過払いとなることを説明し、返納方法について確認しました。 ○関係書類一式を機構本部に進達しました。 ○お客様あてに過払いについてのお詫びと返納金についての文書を送付しました。 ○お客様から返納申出書を受理し、機構本部へ進達しました。	○添付書類については必ず、書類の処理の優先度を確認することを周知しました。 ○年金事務所に別送するようお願いしました。	内部
107	加給年金支払保留処理遅延に係る過払い発生について	未処理・処理遅延	大阪	八尾	2010年9月21日	2010年11月24日	○お客様から、年金証書と一緒に老齢・障害給付加給年金額支給停止事由該当届が共済年金証書の写しを添付して届出するようにと送付があり、年金請求した際に同時に提出したとの問合せがありました。 ○確認しましたところ、年金裁定時においても、共済情報が確認できなかったため、お客様に届書を返戻し、共済年金証書の写しを添付しての届出をお願いしたものと判明しました。	○お客様は平成22年12月支払の年金から加給年金を止めるようにと要望され、老齢・障害給付加給年金額支給停止事由該当届を受理し、平成22年10月の年金支払については返納になるが、平成22年12月の年金支払については加給年金を止めるとお約束しました。 ○事務センターより当所へ加給年金支払保留処理について、機構本部への処理依頼が必要か照会の電話があり、必要と回答し、事務センター担当者は関係書類を機構本部へ通常のスケジュールで進達しましたところ、平成22年12月支払に間に合いませんでした。 ○その原因は、年金事務所と事務センターの間の意思疎通不足、確認不足にあります。	1名	過払い	132,000	○お客様より、平成22年12月の年金支払で調整するようにとの強く要望があり、機構本部、事務センターに確認しましたが、平成22年12月支払の諸変更締切日が過ぎていたため、平成22年12月支払での調整はできないとの回答でした。 ○機構本部、事務センターからの回答を受け、お客様に電話で平成22年12月支払での調整ができないことをお話ししましたが、ご理解いただけませんでした。 ○お詫びの手紙をお客様へ送付しました。以降、お客様からのご連絡はありませんが、お問合せ等があった場合には、引き続き対応していくこととしました。	○お客様相談室室内会議において、全員に当該事象を説明し、今後このようなことのないように、充分にお客様の意思を確認し、年金事務所と事務センター及び機構本部間の連絡、意思疎通について正確・迅速に処理を行うよう、周知・徹底を図りました。	外部

整理 番号	件名	事故 等の 区分	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明 原因
108	船員保険 被保険者 記録の補 正処理票 の進達漏 れについ て	未処 理・ 処理遅 延	東京	新宿	2009年11月27日	2010年12月20日	○旧東京社会保険事務局船員保険課において平成20年8月に受付した、旧令共済組合員にかかる履歴申立書の調査について、お客様より他年金事務所を通じて進捗状況の照会がありました。 ○確認しましたところ、旧社会保険業務センターに記録の補正処理票を進達していないことが判明しました。	○平成21年11月、旧社会保険業務センターより、照会された期間は船員保険の加入期間であるとの回答があり、本来であれば、この回答があった時点で、旧東京社会保険事務局船員保険課から旧社会保険業務センターに記録の補正処理を依頼しなければならぬところ、旧東京社会保険事務局船員保険課が速やかに補正処理依頼を行わなかったこと及び日本年金機構発足に伴って旧東京社会保険事務局船員保険課より当所に引継がれた受付経過簿に、当該案件が記載されていなかったために、進捗管理ができていなかったことが原因で、旧社会保険業務センターに記録の補正処理票を進達していませんでした。	1名	—	0	○他年金事務所よりお客様へ、少し時間がかかる旨を説明しました。 ○機構本部へ記録の補正を早急に行っていただくよう依頼しました。 ○お客様に、年金額仮計算書(年金記録の訂正及び年金額の再計算に関する申出書)を送付し、内容をご確認のうえ、返信していただくよう依頼しました。 ○お客様より、年金額仮計算書が提出されました。 ○担当課長より電話にて再度お詫びのうえ、説明し、了承を得ました。また、機構本部に年金額仮計算書を進達しました。	○課内会議において当該事象を説明し、未処理の届書については、共有の保管場所において一括で進捗管理を行えるように取扱を徹底しました。	外部
109	年金記録 に係る確 認申立書 の処理遅 延につい て	未処 理・ 処理遅 延	長野	松本	2009年4月	2011年1月20日	○職員が保管する書類等の中に、年金記録に係る確認申立書が受付されないまま紛れていたとの報告があり、年金記録に係る確認申立書を第三者委員会に送付していないことが判明しました。	○平成21年4月に当該職員が、当所窓口にて、年金記録に係る確認申立書を受理し、受付印を押印しましたが、年金記録に係る確認申立書を第三者委員会担当者に引き継ぐことを怠り、自身の保管する書類等に紛れさせてしまいました。 ○その後、その存在に気づかないまま、報告日に至ってしまいました。	1名	—	0	○受付簿に登載し、事務センターに送付しました。 ○副所長がお客様に電話し、お詫びのうえ、詳細を説明しました。早急に年金記録に係る確認申立書を第三者委員会へ送付することで了承を得ました。 ○添付書類とともに、事務センターへ再度送付しました。 ○所長・副所長で、当該職員の机の中、使用しているキャビネット・書棚を調べましたが、他に未処理の書類はありませんでした。	○所長が当該職員に対し、書類の管理・受付を厳格に徹底するよう指導しました。 ○朝礼で所長が全職員に対し、今回の事象を説明し、再発防止の周知・徹底を図りました。	内部
110	年金再裁 定申出書 の進達の 遅延につ いて	未処 理・ 処理遅 延	長野	松本	2009年1月	2011年1月31日	○判明記録の統合処理の促進作業中に、再裁定処理が未了であり、同申出書の進達漏れが判明しました。	○当所から年金記録判明の連絡を受けたお客様が来所され、厚生年金の手帳記号番号を統合し、年金再裁定申出書を受理しました。 ○その際、同時に受理した、ねんきん特別便回答票に綴り込まれてしまいました。	1名	未払い	104,333	○担当者がお客様に電話し、お詫びのうえ、詳細を説明しました。お客様には、早急に申出書を処理することで了承を得ました。 ○申出書を機構本部に送付しました。	○副所長が今後の判明記録の統合処理の促進作業の徹底を、年金記録課担当職員に対し、指示しました。 ○朝礼で所長が全職員に対し、今回の事象を説明し、再発防止の周知・徹底を図りました。	内部
111	障害者特 例請求書 及び年金 受給選択 申出書の 進達漏れ について	未処 理・ 処理遅 延	愛媛	事務 センター	2010年11月18日	2011年2月1日	○ご本人様から年金事務所にお問合せがあり、老齢年金請求時に同時受付をした、障害者特例請求書及び年金受給選択申出書を、機構本部に進達していないことが判明しました。	○出張相談において、年金事務所職員が、老齢年金裁定請求書と障害者特例請求書及び年金受給選択申出書を受理しました。ご本人様は支払年金額の多い方の年金を選択希望されており、障害者特例による老齢年金が支払となる旨を説明しました。 ○その後、事務センターにおいて老齢年金の裁定処理が行われましたが、担当者は、本来であれば老齢年金裁定後、障害者特例請求書及び年金受給選択申出書を機構本部へ進達すべきところ、老齢請求書と一緒に綴ってしまったため、進達されず障害者特例及び選択処理が行われていませんでした。	1名	未払い	274,485	○職員が機構本部に当該書類の処理依頼を行い、差額の支払をする旨の手続きを取りました。 ○職員がご本人様に電話し、お詫びのうえ、支払時期を説明し、了承を得ました。	○裁定請求書と同時受付の書類の内、機構本部へ進達が必要なものについては、専用の用紙をホチキスで留めることとし、裁定後の抽出漏れがないようにしました。	外部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明原因
112	年金受給権者支払機関変更届の入力漏れについて	未処理・処理遅延	福岡	事務センター	2010年9月15日	2011年2月4日	○年金事務所から、「金融機関の担当者から、お客様の委任を受けて支払機関変更届を出していたが、変更がされていないとお問合せがありました」との連絡を受けました。 ○確認しましたところ、処理漏れであることが判明しました。	○年金事務所で受付した年金受給権者住所・支払届を当センターで受理し、処理を行いましたが、その際、担当者が住所のみ入力し、支払機関については、登録を漏らしてしまいました。 ○また、その後のチェックでも入力漏れに気づかないまま処理を行ったことが原因です。	1名	—	0	○支払機関変更届の入力処理を行いました。 ○担当者が金融機関の担当者へ電話で事情を説明し、お客様の連絡先を確認のうえ、お客様の代理人にお詫びのうえ、次回支払からは変更後の口座へ支払がされることについて説明しました。 ○なお、変更前の口座については解約されていないため、振込不能になっていないことを確認しました。	○今後のチェック体制の強化を行い、朝礼で今回の事象を周知し、入力漏れ等発生させないよう周知・徹底しました。	外部
113	障害基礎年金現況届処理遅延による支払遅延について	未処理・処理遅延	埼玉	事務センター	2011年1月12日	2011年2月9日	○障害基礎年金の有期診断書の保留箱の中に、何も処理されていない有期診断書があることが判明しました。	○本来であれば、受付後、職員が診断書のコピーをとり、別の職員へ回付することとなっていますが、別の職員に書類が回付されないまま保管箱に保管されてしまったことによるものです。	8名	未払い	1,077,612	○支払遅延のお客様へは、お詫びの電話及びお詫びの手紙をお送りしました。 ○機構本部へ早期支払を依頼し、支払時期を確認し、お客様へ電話でお伝えし、了承を得ました。	○事務の流れを職員に再度周知し、チェックリストを作成し、再発防止を徹底しました。	内部
114	遺族厚生年金裁定請求書の処理遅延について	未処理・処理遅延	埼玉	事務センター	2010年10月頃	2011年1月21日	○お客様より、「遺族厚生年金の支払があると以前回答があったが、振込になってない」との電話がありました。 ○確認しましたところ、遺族厚生年金裁定請求書が未処理であることが判明しました。	○年金事務所より回付された遺族厚生年金裁定請求書について、事務センターで審査しました結果、記録が誤っていることが判明したため、記録補正を依頼し、保留分として保管していました。お客様へ記録補正があるので、処理が遅れる旨のお手紙を送付した結果、お客様よりいつ頃になるかのお問合せのお電話があり、担当者が平成23年1月頃になる旨回答しました。その後、記録補正が済んでいるにもかかわらず、お客様から再度お問合せがあるまで、保留のままになっていました。 ○本来、担当者は、記録補正依頼中の請求書は、定期的に記録補正が済んでいるか確認し、補正が済んでいれば裁定請求書の入力をするようになりますが、その確認を怠ったため、長期間保留となってしまう、支払が遅れてしまいました。	1名	未払い	414,540	○担当者がお客様へ電話し、お詫びのうえ、説明しました。早期支払を希望されたため、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、お客様に連絡し、支払時期をお伝えし、了承を得ました。	○年金給付グループ長より、担当者に対し、最低週1回は保留分の確認をするよう再徹底をしました。 ○また、全職員について保留分チェックリストを作成し、再発防止を徹底することとしました。	外部
115	年金記録に係る申立書の回付の遅延について	未処理・処理遅延	兵庫	明石	2010年5月17日	2011年2月10日	○機構本部から回付された、ねんきん定期便に係る回答票を処理する段階で、第三者委員会へ未回付の年金記録に係る申立書が添付されていることが判明しました。	○機構本部より、ねんきん定期便回答票調査回答依頼分に添付のうえ回送され、当所にて書類一式を受付しました。 ○本来、年金記録に係る確認申立書の受理を確認すべきところ、当該書類を確認しないまま、ねんきん定期便要調査分の添付書類として保管してしまったため、第三者委員会へ未回付となってしまういました。	1名	—	0	○事務センターへ年金記録に係る確認申立書等を回付しました。 ○担当者がお客様に電話し、お詫びのうえ、お預かりした第三者委員会への申立にかかる書類一式の回付が遅れたことを説明し、了承を得ました。 ○他にも混入していないか、調査未了分全件を確認しましたが、ありませんでした。	○機構本部から回送された、ねんきん定期便等関係書類は、受付時に必ず確認することを職員に周知しました。	内部

整理 番号	件名	事故 等の 区分	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明 原因
116	国民年金 死亡一時 金裁定取 消処理遅 延につい て	未処 理・ 処理遅 延	長野	事務 センター	2010年8月25日	2011年2月15日	- 国民年金事務所から、「国民年金死亡一時金裁定取消依頼を事務センターあて提出したにもかかわらず、いまだに取消通知の写しが届かない」との電話照会がありました。 - 確認しましたところ、国民年金死亡一時金裁定取消処理をしていなかったことが判明しました。	- 本来であれば、国民年金死亡一時金裁定取消処理を行い、お客様あて通知すべきところ、事務担当者が決定取消処理の流れをよく理解していなかったため、確認に手間取ってしまったうえ、他の業務の遅れ分の処理を優先させたため、後回しとなってしまったものです。 - 年金事務所職員より、事務担当者あてに手渡しされた国民年金死亡一時金裁定取消依頼書について、受付担当者に回付しなかったため、受付処理簿に搭載されず、事故の未然防止ができませんでした。	1名	過払い	25,500	- 担当者がお客様に電話し、お詫びのうえ、経過説明を行い、了承を得ました。 - 国民年金死亡一時金裁定取消処理を行いました。 - お客様あてに決定取消通知の送付を行いました。また、年金事務所あてに決定取消通知の写しを送付しました。	- ミーティングにおいて当該事象を説明し、事務処理にあたり不明な事柄については、1人で抱え込まず、他の職員に相談することを申し合わせました。 - 会議により全グループに当該事象を説明し、個人あての文書の受付方法を見直すこととしました。	内部
117	老齢基礎 年金及び 老齢厚生 年金の二 重払につ いて	未処 理・ 処理遅 延	本部	支払部	2010年11月18日	2011年1月26日	厚生年金期間追加処理において、時効年月の相違により老齢基礎年金及び老齢厚生年金の二重払を防止するため、支払調整処理をすべきところ入力締切時間までに補正することが出来なかったため、老齢基礎年金及び老齢厚生年金を二重払していたことが判明しました。	- 期間追加処理を行うに際して、期間追加により増額となる部分を支払うため、従前支払額をマイナス調整し、二重払とならないようにしなければなりませんでしたが、入力締切時間までに補正することが出来ませんでした。 - また、すぐにお詫びの手紙をお送りすべきところ、決裁が滞っていました。その結果過払いとなり、さらにご本人様へのお知らせまでに時間がかかってしまいました。	1名	過払い	874,264	- ご本人様にお詫びの手紙を送付しました。 - 担当者がご本人様へ電話し、お詫びのうえ、説明しました。今後の支払金額等内訳を送付しました。 - お客様から返納方法申出書を受理し、次期定期払以降の各期支払額から10分の1つつ返納されるように処理しました。	諸変更締切前は余裕を持った決裁を行うこと、また、お詫びの手紙が必要な場合には、時間をおかず、決裁を終わらせるよう、担当者ならびに決裁者に対し、周知徹底しました。	内部
118	老齢年金 裁定請求 書入力時 における 配偶者状 況コードの 入力誤り について	入力誤 り	神奈川	川崎	1993年8月5日	2010年8月20日	- 他年金事務所より、「お客様の年金記録を確認したところ、配偶者の方が厚生年金または共済組合に20年以上加入されていないにもかかわらず、配偶者加給年金の支給が停止されており、さらに配偶者様の年金についても振替加算が行われていない」との連絡がありました。 - 確認しましたところ、老齢年金裁定請求書入力時における配偶者状況コードの入力誤りが判明しました。	- 平成5年8月、旧川崎社会保険事務所に、お客様の老齢年金を決定する際、本来であれば、配偶者の方が厚生年金または共済組合に20年以上加入されていないため、配偶者状態コードを〇〇と登録すべきところ、誤って で登録してしまったために発生した事象です。このため、お客様の年金においては配偶者加給年金の支給が停止となってしまう、配偶者様の年金についても振替加算が行われていませんでした。 - 当時の担当者による請求書の入力誤りが原因と考えられます。また、入力後の決裁においても誤りを見落してしまったことによるものです。	2名	未払い	3,482,692	- 他年金事務所担当者よりお客様へお詫びし、年金の訂正について説明を行いました。 - 他年金事務所より経過書を添えて、お客様と配偶者様の年金の訂正書類一式を機構本部へ進達しました。 - 配偶者様の年金については振替加算の処理がされ、支払時期を確認し、お客様の年金については配偶者加給年金の遡及分の支払時期が確認できました。 - お客様相談室長がお客様へ電話し、再度お詫びのうえ、支払時期をお伝えし、了承を得ました。	- お客様相談室において事象を報告するとともに、受付時のチェックシートの徹底を指導しました。 - 現在は裁定事務センターでの審査・入力となっているために、裁定事務センター職員に事象を報告し、注意喚起と事故防止の徹底を周知しました。	外部
119	厚生年金 保険資格 喪失確認 通知書の 発行日誤 りについて	入力誤 り	大阪	天満	2010年10月26日	2010年11月24日	- 社会保険審査官より、審査請求事件に対する意見書等の提出依頼がありました。 - その際、添付された請求人の方からの申立書(写)の文中に、厚生年金保険資格喪失確認通知書の発行日の表示が誤っている旨の指摘があり、発行日誤りが判明しました。	- 年金記録確認第三者委員会のあっせんにより厚生年金記録を訂正しました。 - 事業主様に、特例納付保険料の納付についてを送付する際に、添付書類である、厚生年金保険資格喪失確認通知書の発行日を、平成22年10月と表示すべきところ、誤って明治33年1月0日と印字し、発送したものです。 - 発行日を入力しないと明治33年1月0日と表示されるフォーマットになっていたが、入力漏れしてしまったため、そのままの表記となってしまうました。また、決裁の段階でも誤りに気づくことができませんでした。	1事業所	—	0	- 審査請求事件のため保留していましたが、ブロック本部より正しく表示された通知書の送付依頼があったことを受け、お客様へ連絡し、発行日を誤って表示して発送したことをお詫びしました。 - 正しく表示された厚生年金保険資格喪失確認通知書を送付することについて了承を得ました。誤って発送した厚生年金保険資格喪失確認通知書については、審査請求の事案により返還いただけないとのことでした。	フォーマットの変更を行い、今後は、通知書作成時に複数人により内容チェックを行うこと及び決裁時の確認を徹底することについて確認しました。	外部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明原因
120	年金受給権者支払保留の誤入力について	入力誤り	岩手	盛岡	2011年1月18日	2011年2月8日	○事務センターから、遺族年金請求者の方の老齢基礎年金が、死亡の疑いによる支払保留が入力されていると連絡がありました。 ○確認しましたところ、支払保留の誤入力が判明しました。	○死亡・未支給請求書及び遺族年金請求書を受付した担当者が、死亡者の年金にかかる支払保留処理票を作成済にもかかわらず、入力締日が近いため再確認の際に、誤って、請求者の方の支払保留処理票も作成してしまいました。その原因は、担当者の勘違いによる処理票の作成によるものです。 ○入力担当者は、本来、受給者の方の氏名と死亡日を確認のうえ入力すべきところ、処理票記載のまま入力してしまったため、請求者の方の年金が支払保留となったものです。	1名	未払い	51,699	○お客様相談室長がお客様のご家族に電話し、お詫びのうえ、事情を説明し、了承を得ました。 ○機構本部へ支払保留解除を依頼しました。	○お客様相談室全職員に対し、朝礼で今回の事象を説明し、支払保留処理票への死亡を確認できる書類添付の徹底を指示しました。	内部
121	老齢給付年金請求書に係る入力誤りについて	入力誤り	大阪	事務センター	2010年11月11日	2011年2月9日	○老齢給付受給権者原簿の配偶者情報に別人の情報が登載されていることが、配偶者自身の老齢給付年金請求書を入力する際に判明しました。 ○確認しましたところ、配偶者情報を入力する際、誤って次の年金請求書の配偶者情報を入力していたことが判明しました。	○入力委託業者が老齢給付年金請求書を入力する際に、誤って次の年金請求書の配偶者情報の入力を行い、点検の結果、氏名誤りが判明しましたが、氏名のみの訂正を行い、配偶者の方の基礎年金番号を訂正しなかったためです。 ○また、年金請求書を点検する際にも誤りを発見することが出来ませんでした。	1名	—	0	○支給開始前のため、お客様には影響はありませんでした。 ○機構本部へ連絡し、再裁定処理を行ってもらよう依頼しました。	○入力委託業者に当該事象を説明し、入力点検を入念に行うよう指示するとともに、入力点検班にも注意を促しました。	内部
122	社会保険料(国民年金保険料)控除証明書の作成誤りについて	入力誤り	本部	年金相談部	2010年11月22日	2010年11月22日	○ねんきんダイヤルの業務委託先業者責任者より、社会保険料(国民年金保険料)控除証明書の作成について、入力を誤って別人の社会保険料(国民年金保険料)控除証明書を作成したとの報告があり、判明しました。	○当該入力処理中に委託先業者の入力担当者が、本来発行依頼があったお客様の作成処理を行うべきところ、基礎年金番号の下一桁を誤って入力してしまったため、別人であるA様の控除証明書が自動発送されることとなりました。 ○その原因は基礎年金番号、生年月日を入力し、次の入力画面に移行した際、氏名の目視を怠ったことです。 ○なお、一括作成入力を行ったことに伴い、システム上、訂正処理が不可能であるため、発送前に引き抜くことができませんでした。	1名	—	0	○担当者がA様あてに、お詫びと後日発送されてくる控除証明書を回収させてほしいため、当方に入電をお願いする旨の手紙を発送しました。 ○A様より、控除証明書を送付していただける旨の入電があり、お願いするとともに、お詫びし、了承を得ました。 ○控除証明書の送付があり、回収が終了しました。	○委託業者責任者に対して厳重注意を行い、あわせて現場管理体制の見直し及び入力オペレーションの全体再周知を行うことによる再発防止を指示しました。	内部
123	年金受給者の死亡に係る支払保留の入力誤りについて	入力誤り	沖縄	平良	2011年1月18日	2011年2月21日	○他年金事務所から、「管轄内の年金受給者の定期支払の年金が振込されず、支払保留になっている」との連絡がありました。 ○確認しましたところ、当所で支払保留を処理すべき方とは別人(同姓氏名、同一生年月日)の方の支払保留を処理していたことが判明しました。	○死亡されたA様の基礎年金番号がわからないので、氏名と生年月日で検索する必要があり、検索した結果、住所が相違していたにもかかわらず、当該対象者と思い込み、B様の支払保留の処理をしてしまいました。 ○その原因は、処理した職員が氏名索引をする届書コードが2つあること及びその内容を理解していなかったこと、また、決裁においても誤りに気づかなかったことによるものです。	1名	未払い	510,232	○お客様相談室長がB様に電話し、お詫びしました。誤りの詳細を説明したうえで、振込されなかった分を、随時払にて支払うように手続き済であることをお伝えし、一定の了承を得ました。	○全体朝礼において、当該事象を説明し、氏名索引する際には必要項目を必ず確認すること及び氏名索引コードの種類、その内容、漏れがないよう、すべてのコードで検索することの周知徹底を図りました。	内部
124	年金額仮計算書に記載した年金見込額の誤りについて	通知等の作成誤り	静岡	富士	2010年12月9日	2011年1月31日	○機構本部から、年金額回復の具体的事例の調査・報告を求められました。 ○内容を確認しましたところ、年金額仮計算書に記載した年金額仮計算結果に、試算誤りが判明しました。	○再裁定の進達に係る見込額を試算するにあたり、配偶者加給金額が漏れていたことに加え、変更前の金額欄に、基礎年金額を含まない老齢厚生年金額を記載したため、変更前と変更後の金額の差が過大となったものです。	1名	—	0	○副所長がご本人様に電話連絡し、お詫びのうえ、説明し、了承を得ました。 ○また、誤った内容で受付した再計算申出書の受付控えを回収させていたため、お詫びの文書及び返信用封筒を送付することです承を得ました。 ○ご本人様にお詫びの文書及び返信用封筒を送付し、返信用封筒にて、誤った受付控えを受理しました。	○年金記録課及びお客様相談室の朝礼において、当該事象を説明し、記録判明により再裁定が必要となる場合は、記録課担当者並びにお客様相談室職員によるダブルチェックを徹底するよう周知しました。	内部

整理 番号	件名	事故 等の 区分	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明 原因
125	源泉徴収票における社会保険料額の記載漏れについて	通知等の作成誤り	本部	年金給付部	2011年1月上旬	2011年2月16日	○厚生労働省年金局より、「税務署から年金受給者の源泉徴収票に特別徴収された介護保険料の金額が記載されていないとの照会を受けたため、確認したい」との連絡がありました。 ○確認しましたところ、源泉徴収票における社会保険料額の記載漏れが判明しました。	○現在の税システムにおいては、失権又は裁定取消がされていない現存年金についてのみ源泉徴収票を作成する仕様となっています。そのため、老齢年金の裁定取消及び新たな年金コードでの新規裁定が行われた受給者様にかかる源泉徴収票は、新たに裁定された年金のみの支払記録を計上して作成され、また、社会保険料額については、新たに裁定された老齢基礎・老齢厚生年金において特別徴収された金額のみを計上しています。 ○裁定取消された年金から特別徴収された社会保険料を新規裁定された年金の源泉徴収票に計上する対応が必要ですが、現在の税システムが稼働する前(平成21年分まで)は、影響を考慮し、特別処理にて対応していました。しかし、平成22年分は対応が出来ていなかったため、取消した年金から特別徴収した社会保険料を計上されていない源泉徴収票が送付されたものです。	4,670名	—	0	○同事象の対象者の方へお詫びの手紙を同封のうえ、訂正後の源泉徴収票を送付しました。 ○年金事務所等へは事前に情報提供し、対象者からのお問合せがあった場合の対応について指示しました。 ○対象者の方がお住まいの市町村へ送付しました公的年金等支払報告一覧表について、差替を送付しました。	○関係部署に、平成23年分以降においても、同様の事象が起きないよう、十分に注意して特別処理するよう周知しました。	外部
126	厚生年金加入記録のお知らせの回答に関する書類の誤送付について	誤送付・誤送信	東京	事務センター	2011年1月19日	2011年1月27日	○年金事務所にA様が来訪され、「別人(B様)の年金関係の書類が送付された」とのお申出がありました。 ○確認しましたところ、仕分け作業時の誤りにより、B様の書類をA様に送付していたことが判明しました。	○仕分け作業においては、提出された書類にお客様が返信に使用した封筒をホッチキス止めすることとしておりますが、B様からの封書には参考資料と思われる書類のみが封入されていたため、記録調査担当部署ではなく管轄の年金事務所に回付する分として仕分けを行うべきところ、これをB様に返戻する書類であると誤認するとともに、A様が返信に使用した封筒をホッチキス止めしてしまったことにより、返信用封筒の宛名を誤って作成してしまい、A様に送付してしまいました。 ○また、送付物を封入封緘する際には、本来であれば複数人で返信用封筒の宛名と送付物の氏名を確認しなければならないところ、複数人での確認作業が徹底されていませんでした。	2名	—	0	○担当者がA様にお詫びのうえ、経過の説明を行うとともに、今回、A様には返戻すべき書類はなかったことをお伝えし、了承を得ました。 ○担当者がB様宅に訪問しましたが、不在であったため、誤送付にかかるお詫びと経過及び当事務センターまでご連絡をいただきたい旨を記載した文書をポストに投函しました。 ○B様からの連絡を待っていましたが、ご連絡がなかったため、再度、文書を送付しました。なお、文書には指定期日までにご連絡がなかった場合には、誤送付に関して了承をいただけたものとして、事後処理を進めさせていただく旨を記載しました。 ○指定期日までにB様からのご連絡がなかったことから、了承をいただいたものと判断し、事後処理を進めることとしました。	○職員に今回の誤送付の原因を説明し、受付・仕分け作業の際には書類と返信に使用された封筒が誤って添付されていないかの確認を徹底するよう指示しました。また、1件ずつ仕分け作業を完了させてから、次の封書の仕分け作業を行うよう指示しました。 ○封入封緘の際に、封筒の宛名と送付物の氏名の確認を徹底するよう指示するとともに、複数人で確認した後、さらに最終確認の計3回の確認を行うこととしました。	外部
127	年金受給者記録の誤送付について	誤送付・誤送信	北海道	旭川	2011年2月10日	2011年2月14日	○A様から、「先に依頼した、年金加入期間確認請求書が届いたが、B様の年金受給者記録が同封されていた」との電話連絡があり、誤送付が判明しました。	○お客様相談室職員が依頼された用紙を送付した際、封緘の二重チェックをしたにもかかわらず、B様の記録を混入させてしまいました。	2名	—	0	○お客様相談室長がA様宅を訪問し、お詫びのうえ、説明し、誤送付したB様の書類を回収し、了承を得ました。 ○お客様相談室長がB様に電話し、お詫びのうえ、説明し、了承を得ました。 ○B様あてに年金受給者記録を送付しました。	○朝礼時、今回の事象の内容を説明し、改めて個人情報の重要性及び文書発送時の確実な点検の再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
128	退職改定後の支払処理について	説明誤り	滋賀	草津	2010年12月8日	2011年2月7日	○お客様より、「夫の退職改定後の老齢厚生年金の支払について、2月支払と聞いているが、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、誤って説明したことが判明しました。	○本来、窓口において退職後の支払については、退職改定スケジュールにより3月支払と説明すべきところ、誤って2月に支払われる説明をしていたことによるものです。 ○対応した職員が、退職改定スケジュールを認識せず回答したことによるものです。	1名	—	0	○お客様相談室長がお客様宅を訪問し、お詫びのうえ、支払スケジュールについて説明しました。3月の支払額について確認したいとのことでしたので、確認のうえ、再度訪問することとしました。 ○お客様相談室長がお客様宅を訪問し、再度お詫びのうえ、3月の支払予定額について説明し、了承を得ました。	○朝礼の際に当該事象を説明し、退職改定の処理スケジュールについて再度周知しました。 ○また、社会保険労務士に対しても当該事象について連絡しました。	外部
129	年金の初回振込額の説明誤りについて	説明誤り	福岡	八幡	2010年8月12日	2010年10月13日	○ご本人様の配偶者様から電話があり、「年金の初回支払額は約300万円との説明を受けていたが、振込通知書によれば120万円程度となっている」との連絡がありました。 ○確認しましたところ、年金相談窓口での初回支払額の説明を誤っていたことが判明しました。	○お客様の年金請求を配偶者様が代理で行った際に、窓口職員が初回支払額が本来約120万円であるところを、誤って約300万円支払われると回答しました。 ○窓口職員の機械操作や在職調整等の知識不足等が原因と考えられます。	1名	—	0	○お客様の配偶者様が来所され、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。お客様が長期不在なため、あらためて連絡することとしました。 ○お客様が来所され、お詫びのうえ、振込通知書の金額での支払になることをお伝えしました。快諾はされませんでした。要求等はなく、帰宅されました。	○所長より各課室長に事象を説明し、再発防止のため職員に対し周知するよう指導しました。 ○年金相談関係職員に対し、在職停止を含む年金額試算の研修を実施しました。 ○また、遡及支払額が高額になる場合は、必ず別の職員によるチェックを行い、年金相談受付票に金額を記入し、事跡を残すこととしました。	外部
130	加給年金にかかる説明誤りについて	説明誤り	神奈川	港北	2009年春頃	2010年11月19日	○お客様が繰上げ請求手続きのため来所され、年金の見込額を説明しましたところ、「以前に年金相談した際、60歳で年金を繰上げ請求した場合の年金見込額を尋ねたところ、396,000円の配偶者加給金が加算されると言われた」とのお申出がありました。 ○確認しましたところ、相談担当者の説明誤りが判明しました。	○本来であれば、加給年金額については繰上げ請求された場合であっても65歳(定額発生時)から支給されることを説明すべきところ、担当者が誤って、60歳から支給されとの説明をして、年金見込額照会回答票に誤った年金額を記入してお渡ししたものと思われます。	1名	—	0	○担当者がお客様にお詫びのうえ、繰上げ請求の場合でも65歳にならないと配偶者加給金は支給されないことを説明しましたが、ご理解いただけませんでした。 ○繰上げ請求による老齢基礎年金が裁定され、年金が振込されましたが、お客様からはご連絡がなく、今後、お客様からのお問合せがあった場合には、引続き対応をしていくこととしました。	○お客様相談室朝礼にて今回の事象を報告し、繰上げ請求時の加給年金の扱いについて周知・徹底しました。	外部
131	障害基礎年金の説明誤りについて	説明誤り	愛知	豊川	2010年5月4日	2010年7月7日	○お客様から障害基礎年金裁定請求書が送付されてきたため、お客様相談室長が保険料納付要件を再度確認しましたところ、要件を満たしておらず、受給権のないことが判明しました。	○お客様が来所された際、障害基礎年金の受給要件がないにもかかわらず、特別支給の老齢厚生年金を受給されているので、納付要件を満たしているものと思い込み、障害基礎年金を請求できる旨説明し、手続きを進めたことによるものです。	1名	—	0	○副所長、お客様相談室長がお客様宅を訪問し、お詫びのうえ、説明しました。お客様から、年金記録の期間申立がありましたため、再調査を行うこととしました。 ○その後、数回、お客様と記録確認をしましたが、最終的に記録の判明には至らず、障害基礎年金裁定請求書を受付し、審査・決定の手続をしました。 ○不支給決定通知書をお客様に送付しました。	○全職員への研修を行い、障害年金の納付要件についての点検項目・チェックシートの徹底を図るよう周知しました。	内部
132	遺族厚生年金の見込額算出誤りについて	説明誤り	福井	福井	2010年3月3日	2010年5月11日	○お客様が来所され、「以前に依頼した65歳から受給する遺族厚生年金の見込額と、今回送付されてきた支給額変更通知書との金額が相違している」との相談がありました。 ○確認しましたところ、見込額の算出誤りが判明しました。	○本来は、65歳になると中高年の加算額が減額され、経過的寡婦加算金が支給されるため、65歳以降の老齢年金の試算を行う際は、遺族年金の加算額の欄に経過的寡婦加算額の入力しなければなりませんが、誤って中高年の加算額の入力のまま入力して算出したことによるものです。	1名	—	0	○担当者からお客様に電話し、お詫びのうえ、事象の経過について文書で回答することをお伝えし、了承を得ました。 ○お客様あてに、お詫びの手紙と経過についての文書を送付しました。	○お客様相談室長より職員に対し、事象を説明し、今後、見込額を算出する際は、複数の職員で内容確認を行うよう徹底を図りました。	外部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明原因
133	繰上げ請求の説明不足について	説明誤り	福井	敦賀	2010年4月7日	2011年1月25日	○特別支給の老齢厚生年金の受給者であるお客様(在職老齢年金により全額停止)が来所され、繰上げ請求について説明しましたところ、前回の来所時に繰上げ請求について説明していないことが判明しました。	○前回ご来所の際に、繰上げ請求についても説明すべきところ、説明を漏らしたため、繰上げ請求の申出が遅れました。 ○前回の年金相談受付票を確認しましたところ、繰上げ制度について説明を行ったか否かについては、年金相談受付票(裏面)の裁定の繰上げについてはチェックがありませんでした。	1名	—	0	○担当者がお客様に説明不足と思われる点についてお詫びし、繰上げ請求の受付日の翌月からしか受付できないことを説明しましたが、ご理解いただけませんでした。 ○お客様から電話があり、今後の年金の受給方法、繰上げ請求のデメリット、説明不足の経緯の3点について、文書送付依頼があり、お客様あてに送付しました。 ○お客様が窓口に来所され、社会保険労務士等に相談した結果、先の申立ての件は取下げる旨のお申出があったため、平成23年1月に受付した繰上げ請求書を機構本部へ進達しました。	○お客様相談室の会議において、今回の事象の説明を行い、窓口対応時には、お客様の相談内容の確認及び説明を充分に行うよう、再度周知しました。	外部
134	再裁定不要者に対する再裁定申出書提出指示誤りについて	説明誤り	北海道	札幌東	2010年12月24日	2011年1月28日	○事務センターへ進達した再裁定申出書が、不備により返戻となり、お客様相談室担当者が内容を確認しましたところ、同一の厚生年金加入記録が重複して収録されていました。このため、再裁定処理が不要であり、年金額の再計算が生じないことが判明しました。	○お客様相談室担当者が、対象者の加入記録整備を確認した際、登録されている厚生年金被保険者記録と同一記録であったことから、本来、老齢厚生年金の訂正処理を不要とすべきところ、年金額の訂正処理が必要であると誤って判断したため、お客様へ文書による誤った年金額の周知と再裁定申出書の提出依頼をしたものです。 ○原因は、同一期間に2つ以上の厚生年金記録が収録されていることの確認を見落とし、受給権者原簿と厚生年金被保険者記録との標準報酬月額が、同一記録の重複による相違であったことに気付かなかったことによるものです。	1名	—	0	○担当職員が電話にてお客様のご家族に事象を説明のうえ、お詫びしました。 ○お客様相談室長及び担当職員がお客様宅を訪問し、お客様のご家族に再度お詫びのうえ、経過を記載した文書をお渡しし、事象説明を行い、了承を得ました。 ○また、お客様から提出された再裁定申出書をお返ししましたが、当所で処分してほしいとのことで、処理不要とし、保管しました。	○当所職員全体へ当該事象を説明し、注意喚起を行いました。 ○また、要再裁定者リストの審査について、お客様相談室担当者及び決裁者の確認を徹底しました。	内部
135	在職老齢年金の説明誤りについて	説明誤り	香川	高松東	2010年12月1日	2011年1月27日	○お客様が来所され、送付された厚生年金保険の年金決定通知書・支給額変更通知書について照会がありました。 ○確認しましたところ、過去の年金相談において、相談担当者が在職老齢年金について説明した際、全額支給となる場合の給与の上限額についての説明を誤っていたことが判明しました。	○お客様が在職老齢年金の計算方法について相談に来所され、相談担当者は、在職老齢年金が全額支給となる場合の給与の上限額について説明を行いました。 ○その際、年金受給見込額の算出に係るものであるため、本来であれば窓口装置により試算をしなければならないところ、手作業で計算したうえ、算出した給与額も誤っていました。 ○その結果、お客様は説明を受けた給与額に変更となった標準報酬月額変更届を提出されましたが、在職老齢年金の支給調整により年金の一部が支給停止となったものです。	1名	—	0	○副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、今回の事象を説明しました。今後の給与の変更については検討するとのことで、了承を得ました。	○お客様相談室内のミーティングにおいて、年金相談時における窓口装置による試算の徹底等を申し合わせました。 ○朝礼時に今回の事象について説明し、全職員に対し、事務処理誤りの防止等の徹底を図りました。	外部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明原因
136	老齢基礎年金の一部繰上げの見込額試算誤りについて	説明誤り	北海道	札幌北	2011年1月6日	2011年1月31日	○ご本人様が来所され、「老齢基礎年金の一部繰上げ後の年金見込額を再確認したい」とのお申出がありました。 ○確認しましたところ、誤った年金見込額による説明をしていたことが判明しました。	○窓口での相談時に、職員が老齢基礎年金の一部繰上げの年金見込額を試算する際、厚生年金保険に加入中で、直近に支払われた賞与額等の有無を確認のうえ試算すべきところ、平成22年12月に支給された賞与額の確認を漏らしたまま試算したことから、誤った年金見込額による説明を行ったものです。 ○また、この誤りに伴い、特別支給の老齢厚生年金受給権者老齢基礎年金支給繰上げ請求書を受付したものです。 ○事業主様からの賞与支払届の提出と処理時間を考慮したうえで、お客様に対して十分な確認を行わずに年金見込額を試算したことによるものです。	1名	—	0	○ご本人様が来所され、持参された制度共通年金見込額照会回答票を確認しましたところ、平成22年12月支給の賞与額が在職老齢年金の支給停止額に反映されておらず、誤った年金見込額をお渡ししていました。誤った回答票を回収しました。 ○本来の年金見込額であれば、もともと繰上げ請求を行っていなかったとして、繰上げ請求の取消を強く希望され、その旨の申出書を提出されましたので、機構本部に関係書類を進達しました。 ○お客様相談室担当者からご本人様へ電話し、再度お詫びのうえ、一部繰上げの処理が取消されたことをお伝えし、了承を得ました。	○課内会議において、当該事象を説明し、見込額の試算にあたっては、賞与や報酬月額について十分な確認を行うことを指示しました。	外部
137	年金裁定請求書に必要な添付書類の説明誤りについて	説明誤り	岐阜	高山	2011年2月21日	2011年2月21日	○60歳になられたお客様が、年金請求に必要な添付書類について、事前に電話確認をいただいた際、誤って不必要な戸籍謄本・所得証明も添付するように説明していたことが判明しました。	○電話対応した際、必要となる添付書類を十分に精査しないまま、回答したことによるものです。	1名	—	0	○窓口にて、お客様相談室長がお客様にお詫びしました。その際、お客様より、今回の事象を記載した内容のご意見・ご要望をいただきました。 ○所長よりお客様へ電話し、今回の事象について改めてお詫びしました。戸籍謄本・所得証明書交付にかかる手数料の返還はできない旨もご理解いただきました。	○全体朝礼にて、当該事象を説明したうえで、電話相談・窓口相談の際の説明誤り再発防止についての徹底を周知しました。	外部
138	老齢基礎年金繰下げ請求にかかる説明誤りについて	説明誤り	神奈川	港北	2008年5月28日	2010年8月16日	○お客様が老齢基礎年金の繰下げ請求のため来所され、70歳での繰下げ請求書を受付し、事務センターへ進達しましたが、事務センターから返戻されました。 ○確認しましたところ、年金相談時に担当者がお客様へ繰下げ請求について説明誤りをしていたことが判明しました。	○老齢基礎年金を繰り下げ待機中であったお客様が、配偶者様がお亡くなりになったため、年金相談に来所されました。その際、遺族厚生年金が低額であったため、請求をせずに引き続き70歳までの老齢基礎年金の繰下げを希望されました。 ○本来であれば、配偶者様が亡なられた平成20年5月の時点において遺族厚生年金の受給権が発生するため、老齢基礎年金の繰下げについては同時点までしかできないところ、担当者が、70歳までの繰下げが可能であるとの誤った説明をしてしまったため、お客様は70歳になるのを待ってから老齢基礎年金を繰下げ請求されましたが、70歳まで繰下げたことによる増額部分を受給することができませんでした。	1名	—	0	○お客様が来所され、担当者がお詫びのうえ、ブロック本部へ問合せ中であり、回答があり次第、連絡することとしました。 ○お客様が来所され、70歳まで繰り下げできないことは納得できないとのことのお申出がありましたが、再度お詫びのうえ、説明し、67歳での老齢基礎年金の繰下げ請求書と遺族厚生年金の請求書を受付しました。 ○67歳時点の繰下げによる老齢基礎年金がお客様へ支払われました。	○お客様相談室朝礼にて、今回の事象を職員に伝え、繰下げ請求についてお客様へ説明誤りがないよう周知徹底しました。	外部
139	脱退手当金の説明誤りについて	説明誤り	大阪	淀川	2010年11月15日	2010年11月16日	○ご子息様がお父様の脱退手当金の請求で来所され、前日に確認した受給要件について再確認しましたところ、お父様は60歳前に死亡されているため、脱退手当金が請求できないことが判明しました。	○来所時において、本来、脱退手当金の支給要件を確認のうえで、さらに時効特例に該当するか確認すべきところ、支給要件の確認を十分にしなかったため、誤って脱退手当金の請求を行っていただく旨の案内をしてしまいました。	1名	—	0	○担当者が窓口にて、ご子息様に今回の事象を説明してお詫びしました。 ○お客様相談室室長と担当者がご自宅を訪問し、改めて説明とお詫びをし、了承を得ました。	○お客様相談室にて緊急打合せを開き、脱退手当金の受付時の相談チェックを2名以上で行うよう指示しました。	外部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明原因
140	再裁定に係る時効特例法の適用について	説明誤り	大阪	八尾	2008年2月21日	2010年12月8日	○お客様のご子息から、時効特例分の支払がいつになるかについて、照会の電話がありました。 ○確認しましたところ、時効特例法の対象外であることが判明しました。	○平成20年2月、お客様が来所され、ねんきん特別便で記録に訂正があるとお申立をされました。お申立の記録についてお客様のものと確認し、受給権発生時に遡って時効特例分の支払もされると説明し、再裁定申出書を受理しました。 ○平成21年5月、旧社会保険業務センターより、退職改定になること、時効特例対象外となることの連絡がありましたが、このときお客様に時効特例対象外であることの連絡がされていませんでした。 ○平成22年12月、お客様のご子息から支給がいつになるのか電話照会があり、ねんきん特別便を確認しましたところ、時効特例対象外のものとは判明しました。受給権発生後の記録のため、再裁定ではなく改定となり、時効特例法には該当しないことが判明しました。 ○本来、お客様のお申出より、過去5年分の時効に係る分についての年金についてのみ支給されると説明すべきところ、時効特例法該当となり、受給権発生時まで遡って支給すると誤って説明してしまいました。その原因は、職員の知識・確認不足です。	1名	—	0	○時効特例法対象外であるとの機構本部からの回答を受け、お客様のご子息に電話しました。ご来所いただけるとのことでしたので、説明の文書を送付しました。 ○お客様のご子息が来所され、お詫びのうえ、説明しました。時効特例法は救済するための法律のはずで、時効特例分の支払がされないことに納得はしきれないとお帰りになりました。以降、お客様からのご連絡はありませんが、今後も引続きお問合せ等に対応していくこととしました。	○お客様相談室室内会議において、全員に当該事象を説明し、今後このようなことのないように、法律の正しい解釈等、知識の向上に努め、また、その都度、書類の確認を行うこととしました。	外部
141	長期加入者の在職老齢年金の説明誤りについて	説明誤り	高知	高知東	2010年9月17日	2011年1月14日	○お客様が来所され、平成23年1月分からの年金支給額についての照会がありました。 ○確認しましたところ、過去の年金相談において、相談担当者が、特別支給の老齢厚生年金受給権者の長期加入者の特例に係る年金見込額について、誤った年金見込額を案内していたことが判明しました。	○お客様が老齢厚生年金裁定請求手続きのため来所され、相談担当者が、長期加入者の特例及び特例に該当した場合の年金見込額について説明を行いました。 ○その際、長期加入者の特例により特別支給の老齢厚生年金の定額部分を受給している方が、厚生年金被保険者となった場合、本来であれば、定額部分が支給停止となると説明するべきところ、定額部分は支給停止とならないと誤った説明をしてしまいました。	1名	—	0	○所長及び相談担当者がお客様にお詫びのうえ、今回の事象について説明しました。 ○所長及び相談担当者が、お客様の勤務先を訪問し、お客様に再度お詫びのうえ、所内での研修・再発防止のための取組を行ったことを説明し、了承を得ました。	○お客様相談室内の会議にて、お客様相談室長が職員に対し、当該事象について周知・説明し、長期・障害者の特例については退職が条件となること、再就職すると定額部分と加給金が支給停止となることを徹底しました。	外部
142	年金記録の誤統合について	記録訂正誤り	北海道	砂川	2010年7月16日	2011年2月2日	○期間照会センターから回送になった受給者便について、判明記録が既に別人に登録されているので確認するよう連絡がありました。 ○確認しましたところ、該当者の旧姓と同姓同名、同一生年月日の方の記録に誤って統合されていることが判明しました。	○A様が来所され、A様の記録と確認したため、お客様相談室の担当職員が統合処理票を作成し、A様の署名を求めました。統合処理票を作成する際、本来ならば、A様の原簿記録及びA様が持参された年金手帳で基礎年金番号、住所等を確認しなければならないところ、A様の旧姓で氏名検索をした画面の記録を基に、B様(A様の旧姓と同姓同名、同一生年月日)の基礎年金番号を記載してしまい、決裁においても誤記載を発見できず、そのまま統合処理が行われ、B様の記録にA様の記録が統合されてしまいました。 ○B様の年金が、誤統合処理後に裁定となっていたため、過払いが発生してしまいました。	2名	その他	21,200	○副所長及びお客様相談室担当者がB様宅へ訪問し、お詫びのうえ、経過説明を行うとともに、過払い金額の返納について了承を得ました。 ○お客様相談室担当者がA様宅を訪問し、お詫びのうえ、この度の経過と未払い年金額の支払時期の説明を行い、了承を得ました。 ○B様に係る年金額再計算の申出書を機構本部へ進達しました。 ○機構本部から補正完了した旨連絡があったため、A様に係る年金額再計算の申出書を事務センターへ進達しました。	○お客様相談室内の会議において、書類を確認する際、申請者ご本人様の基礎年金番号の確認と、決裁時にチェックを徹底するよう周知しました。 ○朝の全体朝礼で、所長から全職員に当該事象を説明し、基礎年金番号の記載のある書類の確認・審査において、申請者ご本人様の基礎年金番号であることを十分確認するよう周知しました。	内部

整理 番号	件名	事故 等の 区分	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明 原因
143	来訪者から受けた暴力行為について	事故等	三重	四日市	2010年12月6日	2010年12月6日	○平成19年夏頃から、当所へ電話、来訪を繰返されているお客様から、職員に対して暴力行為がありました。	○通常、年金相談は相談コーナーで対応していますが、当日は相談コーナーが混雑しており、また、お客様はかねてから来所する都度、大声を出すなどし、他の来訪者が怯えていましたので、別室で対応しました。 ○来訪の目的は、以前から受取っていないと主張されている年金の支払を求めるものでしたが、急に、「社会保険はいつも嘘ばかり言う。自分をなめているのか、殴ってやろうか」と言われ、横にあった椅子で殴りかかってきたものです。	1名	—	0	○対応者が左上腕を殴られたため、警察に通報し、お客様は警察官と退出しました。 ○警察に被害届を提出しました。	○このような事象があった場合の対応要領を作成のうえ、職員に周知し、今後來所された場合は複数の担当者で対応することとしました。	事件等
144	お客様宅での物損事故について	事故等	宮城	仙台北	2011年1月12日	2011年1月12日	○担当者がお客様宅を訪問した際、居間に通され、挨拶した後の着座の際、花瓶の一つを倒して水をこぼしてしまい、ホットカーペットを破損してしまいました。	○職員がお伺いした日には、電源が入りましたが、その後、ホットカーペットに不具合が発生しているとの連絡がありました。 ○職員の不注意によるものです。	1名	—	0	○担当者がお客様にお詫びし、修理が不可能であるため、後日、対応をお伝えすることとしました。 ○機構の加入している保険により代替品をお届けできることとなりました。 ○お客様宅にホットカーペットをお届けし、了承を得ました。	○所内で今回の事象を周知し、お客様宅等にお伺いする際には細心の注意を払うよう指示しました。	事件等
145	不審電話にかかる発信者確認の不徹底について	事故等	岡山	事務センター	2011年1月27日	2011年1月27日	○事業主様より、「速達で、当社の従業員(A様)あてに平成22年度算定基礎届の写しの送付があった。従業員に尋ねても身に覚えのないものだと言っているが、なぜ送ってきたのか」とのお問合せがありました。 ○当該送付物は、当該事業所のA様と名乗る人物からの電話による申出に基づいて送付したものでした。	○電話による申出内容は「○○社のAだが、平成22年度の算定基礎届の決定通知書を紛失したので、再交付していただきたい。大変急いでおり、これから取りに行くのですぐに交付してほしい」とのことでした。 ○電話応接をした職員が、身分を証明できるものが必要であると説明しましたところ、「身分証明書も免許証も保険証も何も持っていない。社長の名刺と、算定基礎届の事業主控えなら持っているで、それでよいか」とのことでしたが、それでは身分確認が出来ないとお断りしました。 ○その後電話は一方的に切られましたが、大変お急ぎのようであったこと、電話の話し方から事業所の社会保険事務担当者様であると判断し、上長の下承を得たうえで、○○事業所A様あてに速達で通知書を再交付したものです。	1事業所1名	—	0	○担当者が事業主様及びA様に、電話経過及び速達送付の経過を説明しました。 ○事業主様からは、今回の事象経過、反省を踏まえて今後どのように改善するのかを文書にして送付するよう求められました。 ○事業主様あてに文書を送付しました。	○今回のように決定通知書の再交付を求められる場合、今後は被保険者様等の個人情報を含む書類は全て事業主様あてに送付することとし、グループ全職員に周知しました。	事件等
146	社会保険事務所の職員を騙る者の現金詐取について	事故等	東京	葛飾	2011年1月26日	2011年1月26日	○お客様より、「社会保険事務所の職員を騙る者が自宅を訪問し、お金を支払ってしまった。詐欺ではないかと指摘され、不安になって電話をした」とのお申出がありました。	○社会保険事務所の職員を騙る者が自宅に訪問し、「昨年6月に送付した書類の金額を支払ってください」と言われたため、15,000円を支払ってしまった。領収書を受け取っていないので不審に思い、家族に電話をしたら、「詐欺ではないか」と指摘され、不安になって電話をしたとのことでした。 ○事務所内の職員に確認しましたが、該当する事象はありませんでした。	1名	その他	15,000	○お客様に、当所の職員が訪問した事実はありません、また、現金を受け取った際には必ず領収証書をお渡しますと説明しました。 ○現金詐取の可能性があるため、警察に相談するよう説明しました。	○平成22年9月10日、日本年金機構内部にお客様に注意を促すように指示しました。 ○平成22年9月16日、日本年金機構ホームページに、不審電話及び不審な訪問に関する注意を促すコーナーを作成しました。	事件等

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
147	身分証明書 の紛失 について	事 故 等	長野	岡谷	2010年12月末	2011年1月31日	○当所職員が長期休暇の後に出勤した際に、身分証明書を確認しましたところ、所持していないことが判明しました。	○当該職員の長期休暇前最後の出勤日は、算定基礎届の突合調査会場へ出向いていましたが、体調不良のため午前中のみの勤務とし、同会場より直接帰宅しました。その際、身分証明書は当該職員が所持したまま自宅へ持ち帰りました。 ○その後、身分証明書を紛失したと考えられます。	1名	—	0	○自宅内で保管されている可能性が高いと思われたため、捜索を継続するよう指示していましたが、発見されたとの報告がないため、警察署へ遺失届を届出しましたが、発見されたとの連絡は入っていません。 ○身分証明書の再発行手続きをしました。	○朝礼時に緊急で所内全体ミーティングを開催し、身分証明書の紛失が当所内で発生したこと、身分証明書や徴収職員証票など他者により悪用されることがえられるものについては、各自が自己管理に万全を期すこと、健康保険被保険者証の管理についても十分に注意すること等を周知しました。	内部
148	社会保険 事務所等 を名乗る 者からの 不審電話 について	事 故 等	山梨	甲府	2011年1月31日 ～ 2011年2月4日	2011年1月31日 ～ 2011年2月4日	○お客様より、「電話が入り、その内容について不審に思ったので確認したい」とのお申出がありました。 ○同様のお申出が、5日間で25件ありました。	○社会保険事務所、霞ヶ関社会保険局、社会保険事務局のフルカワ、ヤマシタ、モリと名乗る者から、還付金があるので口座番号を教えてほしい、携帯電話番号を教えてほしい、ATMへ行くよう指示されたとのことでしたが、お客様は不審に思い、回答せず、被害はありませんでした。	25名	—	0	○電話をいただいたお客様に、電話で個人情報をお聞きすることはないこと、不審に思ったら当所及び警察に相談するようお願いしました。 ○警察署生活安全課を通じて市役所危機管理課に注意喚起のアナウンスを要請し、「振り込め詐欺へ注意するように」とのアナウンスがされました。 ○所内に不審電話等についての注意喚起ポスターを掲示しました。	○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
149	留守番電話 の誤設定 について	事 故 等	宮城	仙台東	2011年1月31日	2011年1月31日	○ブロック本部より、昼休み時間に当所へ電話をされたお客様から、年金事務所の業務時間が終了しました、とアナウンスが流れたとの報告を受け、確認しましたところ、留守番電話の誤設定が判明しました。	○当日午前10時から11時に留守番電話設定工事を行っており、その際、誤って電話回線の1つが、昼休みにおいても留守番電話の設定に切り替わる状態に設定されたことによるものです。	1名	—	0	○当所より電話をいただいたお客様へ電話し、お詫びしました。お問合せの内容について説明し、了承を得ました。	○留守番電話設定工事を業者に依頼し、当日、設定変更を行いました。	外部
150	不審電話 について	事 故 等	群馬	高崎	2010年11月 ～ 2011年1月	2011年1月28日	○お客様が来所され、「不審な電話があった」とのお申出がありました。	○「日本年金機構から委託を受けている。健康保険料が未払いとなっているため、指定の口座に3万円振り込むように」という内容とのことでした。 ○該当者は既に死亡しており、事業所の社会保険料については年金事務所に対応してもらってる旨告げても、それとは別の件ですとの回答があり、会社名尋ねても答えず、着信履歴の電話番号表示を見て、相手に電話しても応答がないとのことでした。	1名	—	0	○お客様は不審に思い、振込しませんでした。 ○健康保険料の支払について業者に委託はしていないこと、指定口座に振込をお願いすることもしていないことを説明しました。 ○警察に相談をする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
151	お客様の 暴力行為 について	事 故 等	北海道	旭川	2011年2月3日	2011年2月3日	○お客様が酒に酔って来所され、お客様ロビーで大声を上げる行為がありました。	○お客様ロビーから事務室内に向かって大声で罵声を上げ、職員が口頭で制止してもやめないため、お客様相談室長と副所長が会議室にて対応しました。 ○ねんきん定期便を持参されましたが、お客様は酔っており、会議室内でも持参の酒を飲み、話の内容は支離滅裂でしたが、過去の社会保険庁・社会保険事務所への不平不満を大声で繰返しました。ねんきん定期便の内容や記録についての具体的な相談はありませんでした。	1名	—	0	○年金や記録についての具体的相談でないならお引取り願いますと退去を求めました。 ○「タクシー代をかけてわざわざ来ている、どうしてくれる」との要求があり、「来所の交通費は皆様自費でご負担いただいています」と明確に説明・対応しました。 ○脅迫めいた言動を続けられたため、警察に通報しました。 ○警察の説得により、退所されました。	○今後、同様な言動等があった場合、警察に通報します。 ○また、今回の事象について、職員に周知するとともに、同様の事象があった場合の対応を再確認しました。	事件等

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
152	大声による窓口業務妨害について	事故等	島根	出雲	2011年2月1日	2011年2月1日	○お客様が来所され、窓口等で大声を出すなどの行為がありました。	○お客様のご家族の年金について、平成22年9月から加給金が支給停止となり、平成22年9月分が過払いとなったため、平成22年12月支払において調整したことによる年金支払額の減額について説明しましたが、話が進まなくなり、大声を出す行為が続きました。	1名	—	0	○大声を出し続けたため、警察に出動を要請し、警察官が到着しました。 ○お客様の付き添いの方が説得し、退所されました。 ○お客様のご家族の記録を確認し、受給者であるご本人様に電話し、説明しました。基金の請求を行っていないことが判明したため、基金の請求を行うよう説明し、了承を得ました。	○警察に対し、今後についても問題等が生じた場合の対応を依頼しました。 ○また、今回の事象について、職員に周知するとともに、同様の事象があった場合の対応を再確認しました。	事件等
153	職員への恫喝・威嚇行為について	事故等	兵庫	三宮	2011年2月12日	2011年2月12日	○お客様が来所され、職員への恫喝・威嚇行為がありました。	○お客様がお申出の内容は、第三者委員会への再申立の書類を持参されて、学生時代に収めていた国民年金の記録を消したの は、そちらの責任であって、納得できないというものです。その釈明と国民年金課の担当者が再申立書に付けた案内文に公印を押すようにと要求されました。その後別の担当者の説明にも納得されず、恫喝・威嚇ととれる発言がありました。	1名	—	0	○お客様自身の記録に関することで、担当者と面談をしましたが、「公印を押せ」とのお申出に対しお断りをすると、大声で怒鳴りだし、他のお客様にご迷惑がかかるので大声を出すことを控えてほしいとお願いしたましところ、担当者を大声でなじり、持参された書類を激しく机に数回たたきつけて、大声で威嚇されました。 ○別室にて再度面談をしましたが、一方的にお話をされて、担当者の話には納得されず、大声を出されたので、恫喝・強要行為に該当することをお伝えしましたが、16時までは帰らないと主張されました。担当者が一旦退席すると荷物をまとめて出て行かれましたが、お客様には、今後このようなことを繰り返されるのであれば、改めて当所としての対応方法を検討させていただきますとお伝えしました。	○今回の事象について、職員に周知するとともに、同様の事象があった場合の対応を再確認しました。	事件等
154	年金事務所職員を装った社会保険料の集金詐欺について	事故等	奈良	桜井	2011年1月7日	2011年1月7日	○事業所の経理担当者様が来所され、「社会保険の職員を名乗る若い男が、保険料の件で事業所を訪れ、取引先もいる中、従業員に対し保険料が口座振替できなかった旨の話をし始めたため、近くにいた事業主が男を叱り、男はそのまま帰っていった。事業主の話では、口座振替不能については年金事務所に連絡を入れてあることを話したが、男は、分かっているが、一応お伺いしたと言っていた」とのお申出がありました。	○当該事業所からは、口座振替不能であった旨事前連絡があり、納付書により納入いただくよう説明した記録を確認しました。当所の職員が訪問したことはありません。	1名	—	0	○経理担当者様に対し、事前に連絡をいただいております。納付書にて納入いただくことでお約束もしているため、当所よりお伺いするようなことはしない旨を説明しました。 ○また、仮にお伺いした場合でも、情報保護の観点から事業主様又は経理担当者様以外には保険料関係の話は行わないことも説明し、一応の了承を得ました。 ○担当者が経理担当者様に電話し、その後、訪問等がなかったか確認しましたが、何もなかったとのことでした。	○今回の事象について、職員に周知するとともに、同様の事象があった場合の対応を再確認しました。	事件等
155	身分証明書の紛失について	事故等	愛媛	事務センター	2011年2月10日	2011年2月18日	○職員が、退社時に身分証明書を入れた名札ストラップを外そうとしたところ、ストラップケースごと外れてなくなっていることが判明しました。	○出社した際に、机から身分証明書を入れた名札ストラップケースを取り出して首に掛けており、勤務時間中及び休憩時間中も含めて、建物外には出ていないため、勤務中に建物内で外れ、紛失してしまったものと思われます。	1名	—	0	○建物内を隅々まで探しましたが、発見できませんでした。また、念のため建物外の周辺も探しましたが、発見できませんでした。 ○身分証明書の再発行を申請しました。	○朝礼の際に今回の事象を説明し、日頃から身分証明書の管理に注意するよう周知しました。	内部

整理 番号	件名	事故 等の 区分	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明 原因
156	市役所職員を装って個人情報収集しようとした不審電話について	事故等	愛知	豊川	2011年2月16日	2011年2月16日	○市役所職員ハシモトを名乗る男から、国民年金の記録照会について、年金事務所への電話照会があり、不審に思った職員が市役所に確認しましたところ、ハシモトという職員は在籍していないことが判明しました。	○市役所に確認しましたが、年金担当係には、ハシモトという職員は在籍していないことから、市役所職員を装った個人情報収集の不審電話であることが確認できました。 ○対応した職員が聞き覚えのない名前であること、また、市町村照会者名簿に登載がなかったことから、国民年金の担当者の確認を依頼しましたところ、「後ほど掛け直します」と相手から電話を切りましたが、その後同様の電話は掛かってきていません。	1名	—	0	○今後とも、市役所からの照会については相手市町村、担当部署、氏名の確認を徹底するとともに、管内市町村に対し、市町村照会電話の使用、担当部署名の確認及び市町村照会者名簿の異動報告について協力依頼を行いました。	○今回の事象について、職員に周知するとともに、同様の事象があった場合の対応を再確認しました。	事件等
157	不審な電話情報について	事故等	滋賀	彦根	2011年2月16日	2011年2月16日	○お客様より、「社会保険事務所を名乗る男より不審な電話があったので、一応確認したい」とのお問合せがありました。	○配偶者様の勤務先へ、社会保険事務所を名乗る男から、家族構成や住所について、勤務先の受付事務職員に照会があったとのことでした。個人情報であるため、配偶者様へ電話を取り次ぎ、この時に、配偶者様と同姓同名の人の厚生年金記録についての照会であることを告げたとのことでした。配偶者様は電話の相手の名前等を確認せずに、個人情報を質問され、回答してしまったとのことでした。	1名	—	0	○社会保険庁は廃止となり、公的年金に係る一連の運営業務は日本年金機構が行っていることを回答しました。 ○また、社会保険庁が行っていた医療給付の業務は、平成20年10月から全国健康保険協会が行っていることを回答し、同様の電話や文書には応対しないように注意喚起を図りました。	○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
158	不審電話について	事故等	愛媛	事務センター	2011年2月14日 2011年2月17日	2011年2月17日	○お客様から、「不審な電話があったので、確認したい」とのお問合せがありました。 ○お客様の勤務先のフリーダイヤルに非通知で電話連絡があったため、本当に日本年金機構の職員が不審に思い、確認するためにご連絡をいただいたものです。	○オオニシと名乗る男から、「ねんきん定期便が未提出だが、7年くらい前に空白期間がある」と電話があったので、詳しい期間を尋ねたところ、「手元に詳しい資料がない」と教えてくれなかったとのことでした。さらに電話があり、7年前に空白期間はないと答えると「きちんと掛けていただいていますね。今後もねんきん定期便が届きます」と言われたとのことでした。	1名	—	0	○お客様に、ねんきん定期便提出の有無をご本人様に確認のうえ、ねんきん定期便未提出の方への照会はしていない旨を説明し、日本年金機構の職員を装った不審電話の可能性が高いのでご注意ください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
159	不審電話について	事故等	茨城	日立	2011年2月21日	2011年2月21日	○お客様から、「不審な電話があったので、確認したい」とのお申出がありました。	○医療費(年金かも知れない)の還付金が49,800円あるので10時までATMに行くよう、社会保険事務局本部ホリエと名乗る男から電話があり、ATMに着いたら03-○○○○-○○○○に電話するようと言われたとのことでした。 ○直接、年金事務所に行くと話したところ、「直接は行かないで下さい」と話しをされ、不審に思い当所に電話したとのことでした。	1名	—	0	○還付金の支払いで直接ATMに行くよう連絡することはないことを説明し、指示には従わないようお伝えしました。	○平成22年9月10日、日本年金機構内部にお客様に注意を促すように指示しました。 ○平成22年9月16日、日本年金機構ホームページに、不審電話及び不審な訪問に関する注意を促すコーナーを作成しました。	事件等
160	身分証明書等の紛失について	事故等	岡山	事務センター	2011年2月22日	2011年2月22日	○職員が業務終了後、買い物をしていた際に、身分証明書・健康保険被保険者証等の入った財布の置き引きに遭いました。	○数十秒カートから目を離した際に置き引きに遭ったものです。	1名	—	0	○同職員は即座に、店舗に置き引きに遭った旨を申出て、近辺やトイレ等を捜索しましたが、見つかりませんでした。 ○警察に電話にて置き引き被害にあったことを申出て、被害届を提出しました。 ○身分証明書及び健康保険被保険者証の再交付請求をしました。	○全職員に対し、身分証明書等の適切な管理について周知しました。	事件等

日本年金機構の平成23年2月分システム事故等一覧

整理番号	発生年月日	判明年月日	件名	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明契機
1	2006年4月	2010年7月28日	老齢基礎年金一部繰上げ受給者に係る付加年金の未払いについて	○監査部からの連絡により、老齢基礎年金を60歳到達時より一部繰上げて受給している方であり、かつ、65歳前の付加年金が一部繰上げによる減額により0円となっている方について、本来、65歳到達時点より付加年金が支給されるべきところ、支給されていない事象が判明しました。	○老齢基礎年金一部繰上げに係るシステム開発の際、受給権発生当初の付加年金が0円であった方が、65歳到達に伴う老齢基礎年金加算処理により1円以上となるケースがあることの考慮漏れによるものです。	2名	未払い	1,578	○対象者の2名の方に対し、お詫びの手紙を送付するとともに、未払い額の支払を行いました。	○あらゆる年金給付パターンについて、業者とともに検討を実施することとしました。	内部
2	2011年1月31日 2011年3月5日	2011年1月31日 2011年3月5日	歳入金電子納付システムのデータベースアクセスエラーについて	○厚生年金保険料又は国民年金保険料を金融機関のATMやインターネットから納付(電子納付)することが出来ない状態となりました。(エラーメッセージが表示)	○汎用データベースソフトの不具合により、データベースへのアクセスが行えなかったものです。	不明	—	0	○不具合が発生した汎用データベースソフトを停止すること等により、受付エラーを防止しました。	○不具合が発生した汎用データベースソフトに対して、平成23年3月13日に所要の措置を講じました。	内部
3	2011年2月28日	2011年2月28日	ねんきんネットサービスの不具合について	○日本年金機構ホームページから、ねんきんネットの申請用トップページまたは、ログイン用画面へアクセスしていたこととしていますが、エラーメッセージが表示され、申請手続きまたは年金記録の閲覧ができない、という事象が発生しました。	○日本年金機構ホームページと、ねんきんネットとのページ遷移の障害に係る設定誤りが原因です。 ○なお、全国の年金事務所窓口及び一部の市区町村や郵便局の窓口でのサービス提供には、影響がありませんでした。	不明	—	0	○ねんきんネットのログイン用のURLをブラウザのアドレス欄に直接入力いただくか、コピーして貼り付けていただければ、ご利用可能になる旨を日本年金機構ホームページ等でご案内しました。 ○あわせて、発生日の夜間帯にねんきんネットサービスを一時停止し、正常に使用できるよう、システム修正を行いました。 (平成23年2月28日、公表及び日本年金機構ホームページに掲載済)	○今後は、システムの設計にあたり、一層の細心の注意を払うとともに、実稼働相当環境での動作確認テストを徹底する等の再発防止策を講じることとしました。	内部