

平成23年4月27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3月分)について

平成23年3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3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、3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198件のうち、公表可能な172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198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 | 90件 (45.5%) |
| 〔届書内容の確認誤り、金融機関等のコード記入誤り等、事実関係の誤認や法令の適用誤り〕 | |
| (3) 未処理・処理遅延 | 27件 (13.6%) |
| 〔審査決定すべき届書の未処理、社会保険オンラインシステムへの入力漏れ、日本年金機構本部への進達漏れ、関係部署からの返戻書類の未処理等〕 | |
| (4) 入力誤り | 18件 (9.1%) |
| 〔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 | 3件 (1.5%) |
| 〔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 (6.1%) |
| 〔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 | 18件 (9.1%) |
| 〔窓口、電話等での制度説明誤り、申請書等の指示誤り等、相談時の誤り〕 | |
| (8) 受理後の書類管理誤り | 8件 (4.0%) |
| 〔受理した申請書、添付書類の紛失等〕 | |
| (9) 記録訂正誤り | 5件 (2.5%) |
| 〔別人の記録を訂正、別人の記録を統合〕 | |
| (10) 事故等 | 17件 (8.6%) |
| 〔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	198件 (100.0%)
----	---------------

2 制度等別件数

(1) 厚生年金適用関係	35 件 (17.7%)
(2) 厚生年金徴収関係	10 件 (5.0%)
(3) 国民年金適用関係	12 件 (6.1%)
(4) 国民年金徴収関係	27 件 (13.6%)
(5) 年金給付関係	99 件 (50.0%)
(6) 船員保険関係	0 件 (0.0%)
(7) その他	15 件 (7.6%)

合計 198 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)	7 (0)	9 (1)	10 (2)	0 (0)	6 (1)	0 (0)	3 (0)	0 (0)	0 (0)	35 (4)
厚生年金 徴収関係	0 (0)	5 (2)	1 (0)	1 (0)	0 (0)	3 (1)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	10 (3)
国民年金 適用関係	0 (0)	9 (0)	2 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	1 (0)	0 (0)	12 (0)
国民年金 徴収関係	0 (0)	10 (2)	9 (0)	3 (0)	0 (0)	2 (0)	1 (0)	1 (0)	0 (0)	1 (1)	27 (3)
年金給付 関係	0 (0)	59 (10)	6 (0)	4 (0)	3 (0)	1 (0)	17 (2)	4 (0)	4 (1)	1 (0)	99 (13)
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)	15 (3)	15 (3)
計	0 (0)	90 (14)	27 (1)	18 (2)	3 (0)	12 (2)	18 (2)	8 (0)	5 (1)	17 (4)	198 (26)

(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	151 件 (76.3%)
〔 窓口装置操作の際にキータッチ等を誤ったもの・入力を漏らしていたもの、通知書等の封入封緘時における内容物や宛先の確認を漏らしていたもの等 〕	
適用・認識誤り	6 件 (3.0%)
〔 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	26 件 (13.1%)
〔 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行わなかったもの 〕	
その他	15 件 (7.6%)
〔 不正行為、不適正な事務処理、事故等 〕	

合計 198 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)	86 (14)	1 (0)	18 (2)	3 (0)	12 (2)	16 (2)	8 (0)	5 (1)	2 (1)	151 (22)
適用・認識誤り	0 (0)	4 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	2 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	6 (0)
届書等の放置	0 (0)	0 (0)	26 (1)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	26 (1)
その他	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	15 (3)	15 (3)
計	0 (0)	90 (14)	27 (1)	18 (2)	3 (0)	12 (2)	18 (2)	8 (0)	5 (1)	17 (4)	198 (26)

(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	24 (3)	8 (3)	9 (0)	18 (3)	92 (13)	0 (0)	0 (0)	151 (22)
適用・認識誤り	2 (0)	1 (0)	1 (0)	1 (0)	1 (0)	0 (0)	0 (0)	6 (0)
届書等の放置	9 (1)	1 (0)	2 (0)	8 (0)	6 (0)	0 (0)	0 (0)	26 (1)
その他	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	15 (3)	15 (3)
計	35 (4)	10 (3)	12 (0)	27 (3)	99 (13)	0 (0)	15 (3)	198 (26)

(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	16 (3)	4 (1)	7 (0)	19 (3)	47 (6)	0 (0)	15 (3)	108 (16)
1万円未満	0 (0)	1 (0)	0 (0)	3 (0)	4 (0)	0 (0)	0 (0)	8 (0)
1万円以上 5万円未満	4 (0)	2 (1)	1 (0)	1 (0)	8 (1)	0 (0)	0 (0)	16 (2)
5万円以上 10万円未満	4 (1)	1 (1)	1 (0)	0 (0)	5 (0)	0 (0)	0 (0)	11 (2)
10万円以上 50万円未満	5 (0)	2 (0)	3 (0)	4 (0)	18 (4)	0 (0)	0 (0)	32 (4)
50万円以上 100万円未満	3 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	5 (2)	0 (0)	0 (0)	8 (2)
100万円以上 500万円未満	3 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	8 (0)	0 (0)	0 (0)	11 (0)
500万円以上	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	4 (0)	0 (0)	0 (0)	4 (0)
計	35 (4)	10 (3)	12 (0)	27 (3)	99 (13)	0 (0)	15 (3)	198 (26)

(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)	23	26,012,345	1,130,972
未払い (年金等の額を少なく支払った件)	26	30,487,055	1,172,579
過徴収 (保険料金額を多く徴収した件)	11	1,234,868	112,261
未徴収 (保険料金額を少なく徴収した件)	20	4,077,170	203,859
誤還付 (保険料金額を誤ってお返しした件)	5	600,080	120,016
その他	5	4,527,535	905,507
計	90	66,939,053	743,767

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

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

(注 3) 「その他」の内訳は以下のとおりである。

過払いと過徴収がある件	1 件	573,426 円
過払いと未払いがある件	2 件	935,701 円
過払いと未徴収がある件	1 件	1,055,123 円
過徴収と未徴収がある件	1 件	1,963,285 円

6 事務処理誤り等の判明契機

(1) 日本年金機構内部で判明	67 件 (33.8%)
(2) 日本年金機構外部からの通報等により判明	118 件 (59.6%)
(3) その他 (事件・事故等)	13 件 (6.6%)

合計 198 件 (100.0%)

システム誤りに伴う事故等

- ・該当する事故等はありませんでした。

○日本年金機構の平成23年3月分の事務処理誤り等一覧(1～54ページ)

1. 厚生年金適用関係	1P	整理番号	1～31
2. 厚生年金徴収関係	11P	整理番号	32～38
3. 国民年金適用関係	13P	整理番号	39～50
4. 国民年金徴収関係	17P	整理番号	51～74
5. 年金給付関係	25P	整理番号	75～160
6. その他	52P	整理番号	161～172

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

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明原因
1	社会保険料額の計算誤りについて	確認・決定誤り	千葉	市川	2010年8月5日	2010年9月3日	○事業所の担当者様が、「年金事務所から交付された、保険料額一覧表に基づき社会保険料額を確認した結果、資料に記載されている平成21年9月以降の標準報酬月額に金額に誤りがあるのではないか」とのお問合せがありました。 ○確認しましたところ、社会保険料の計算誤りが判明しました。	○事業所の調査をしましたところ、5名分の資格取得届出漏れが生じていることが判明したため、資格取得届を受取り、入力処理を行いました。そのうちの3名分について、誤った保険料金額を計算をしてしまい、保険料を請求してしまいました。本来であれば、適用調査課で処理内容のダブルチェックを行い、徴収課で保険料の検算を行うべきところ、両課ともそれを怠ったことが原因です。 ○先に受理していた届書と賃金台帳を再度突合せしましたところ、別の5名分について、標準報酬月額が誤りであった事実が新たに判明しました。本来であれば、賃金台帳の記載内容と登録されている標準報酬月額とをダブルチェックすべきところ、それを怠ったことが原因です。	1事業所8名	未徴収	237,937	○適用調査課長及び徴収課長が事業所を訪問し、事業所の担当者様に、請求した社会保険料に計算誤りが生じていること及び対応が遅れたことについて改めてお詫びしました。 ○標準報酬月額決定誤りに伴う、5名分の届書をご提出いただくとともに、今後の保険料について説明しました。 ○事業所の担当者様に、ご提出いただいた届書により生ずる社会保険料額を説明し、納入について了承を得ました。 ○事業所からの社会保険料の納入を確認しました。	○事業所調査を行ったときは、適用調査課において、必ず賃金台帳と登録されている標準報酬月額との突合確認を行うこと、また徴収課においては、機械計算された保険料について再度手計算により検算をするなど、複数人によるダブルチェックを徹底することを再確認しました。 ○事業所調査を行うにあたっては、調査及び事後処理についてのスケジュール設定をしたうえで進捗管理を行うよう、改めました。	外部
2	新規適用事業所について	確認・決定誤り	静岡	沼津	2010年4月20日	2011年2月1日	○厚生年金徴収課が現地訪問を行った際、別事業所であり、事業主様と連絡が取れないことから、事業所調査の依頼を受けました。 ○現地調査を行った際、現地に存在する事業所の方より状況を聴取し、A事業所が適用当初より事業実体がないこと、資格取得した10名がA事業所で働いていないこと、その内、新規適用届と同時に提出された8名については、架空の人物と思われることが判明しました。	○新規適用届を平成22年4月に受付し、新規適用届に添付された、資格取得届に記載の8名は全員基礎年金番号をお持ちではありませんでしたが、賃金台帳が添付されていたことから、処理されました。(窓口で対応した職員によると、事業主様より全員年金手帳を持っていないこと、事業所所在地で住込で働いているとの説明を受けたとのことでした) ○市役所に住民票の申請を行いましたところ、被保険者10名の内、9名が資格取得届に記載のある住所に住民票がありませんでした。また、住民票のある1名についても存在しないビルに住民票の登録があることがわかりました。	10名	—	0	○担当者が事業主様と面会し、事業を行っていた所在地、時期等を聴取しました。所在地近辺での聞きこみ及び親族等からの情報聴取をしましたところ、事業を行っていなかったとの証言を得ました。 ○労働基準監督署へ赴き、事業所の労働保険の加入状況を確認しましたが、加入記録はありませんでした。 ○調査の結果より、事業実体がないことから、A事業所の被保険者10名の資格取得取消及びA事業所の新規適用取消を行いました。 ○全国健康保険協会に対して、情報提供を行いました。	○今回の事象を職員に周知し、事業実体に疑義のある事業所については、新規適用後認可を取り、必要な調査を行うよう、申し合えました。	内部
3	健康保険・厚生年金保険月額算定基礎届標準報酬額決定誤りについて	確認・決定誤り	岐阜	多治見	2005年8月24日	2011年2月17日	○ねんきん定期便に対する、年金加入記録回答票に基づき、事務センターから記録照会がありました。 ○確認しましたところ、標準報酬月額が誤って決定されていることが判明しました。	○事業所から、月額算定基礎届が提出され、当所で審査を行い、審査終了後、入力委託業者に依頼した際、本来1025千円の入力を行うところを590千円を入力を行ってしまいました。 ○入力後の処理結果リストのチェック、決裁においても入力誤りを見落してしまいました。 ○該当年の月額算定基礎届を確認しましたところ、同じ事象で他に1名の方の決定誤りが判明しました。	1事業所2名	未徴収	64,500	○厚生年金適用調査課長が事業所に電話し、状況を説明のうえ、お詫びし、了承を得ました。 ○月額算定基礎届の訂正入力を行い、訂正内容を記載した文書を事業所あてに送付しました。	○担当課職員に今回の事象を説明し、届書の審査にあたって報酬額の桁数の多いものはマーカー等で囲み、入力誤りを起こさないように表示することを徹底しました。	内部
4	算定基礎届の入力誤りについて	確認・決定誤り	茨城	事務センター	2011年1月24日	2011年2月28日	○事業所の担当者様より、「総合調査において提出した算定基礎届で、決定された標準報酬月額と今月分の保険料が相違している」との連絡を受けました。 ○確認しましたところ、算定基礎届の入力誤りが判明しました。	○担当者が審査をする際に、平成22年6月支給分に3ヵ月分の通勤手当が含まれており、修正平均額が記載されているにもかかわらず、総合調査を実施した担当者に確認をすることなく、平均額にて処理をしてしまったものです。 ○総合調査を実施した年金事務所の担当者も、備考欄に交通費について記載はしていましたが、修正平均にするための判別がつかうような明確な記載ではありませんでした。 ○原因としては、年金事務所と事務センターとの連絡調整ができていなかったことによるものです。	1名	過徴収	38,232	○担当者が事業所に電話し、お詫びのうえ、経緯を説明しました。 ○保険料については口座振替の事業所であり、本日の振替となってしまうため、次回保険料で調整させていただくことで了承を得ました。 ○担当者が事業所を訪問し、再度お詫びのうえ、入力誤りに至った経緯を説明し、了承を得ました。また、誤りのあった決定通知書と訂正後の決定通知書の差替えを行いました。	○グループ内会議において、当該事象を説明し、年金事務所で実施した総合調査等で受領した届書において、備考欄に何らかの記載がある場合及び疑義が発生した場合は、必ず年金事務所に確認をしたうえで処理を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
5	二以上事業所勤務被保険者届の処理誤りについて	確認・決定誤り	大阪	豊中	2011年1月20日 2011年2月18日	2010年3月16日	○厚生年金徴収課において、平成23年3月健康保険料改定に伴い、管轄内の二以上勤務該当事業所への改定通知書の発送準備をする中で、非選択事業所への保険料告知ができていない事業所があると厚生年金適用調査課に連絡があり、判明しました。	○平成22年12に事業所所在地変更(管轄外)届の回付があり、本来は非選択事業所の事業所登録を行い、非選択事業所への保険料告知を行うべきところ、保険料計算漏れとなったため、非選択事業所への保険料告知及び領収しなければならない保険料の領収ができていませんでした。 ○その原因は、二以上事業所勤務被保険者該当の事業所であったため、適用調査課において新規に非選択事業所の登録を行い、徴収課へ連絡すべきところ、事業所の新規登録ができておらず、また徴収課への連絡が漏れてしまっていたことによります。	1事業所1名	未徴収	211,868	○担当者が事業所に電話にてお詫びし、平成23年3月分の保険料に含めて請求をさせていただくことで了承いただき、文書による経過書を送付しました。	○適用課担当者、徴収課担当者と話し合い、現在の届書処理伺いに新たに徴収課の確認欄を作り、決裁時に徴収課長・担当者にも必ず回付するようになりました。	内部
6	二以上事業所勤務被保険者に係る保険料等の徴収不足について	確認・決定誤り	新潟	新潟東	2010年10月	2011年2月28日	○適用調査課職員より、二以上事業所勤務被保険者であるA様が平成23年2月付で非選択事業所を資格喪失することから、二以上事業所勤務被保険者の喪失に伴う保険料処理に関し、照会がありました。 ○登録保険料を確認しましたところ、平成22年9月分保険料から厚生年金保険料率が変わっていますが、変更以降も従来の保険料率で保険料が登録されていることが判明しました。	○平成22年10月に二以上事業所勤務被保険者一覧表により、標準報酬月額を確認のうえ、登録金額の確認を行いました。料率変更に伴い、全ての二以上事業所勤務被保険者に対して登録が必要であることを失念し、処理対象から除外してしまい、算定基礎届が不要の方について保険料登録が漏れていることに気がつかなかったものです。 ○また、決裁においても担当者により一覧表による確認が行われていることから、全てにおいて処理がされているものと思い込み、処理がされていないことに気づきませんでした。 ○さらに、全ての二以上事業所勤務被保険者において確認しましたところ、算定基礎の処理が不要である該当事業所において、厚生年金保険料率の変更に伴う保険料登録処理が行われていないことが判明しました。	15事業所	未徴収	61,598	○担当者が15事業所に電話又は訪問により、今回の事象を説明し、お詫びするとともに、次回保険料で不足額を調整する旨を説明し、了承を得ました。	○課内ミーティングにより事象の発生原因及び今後の対応について周知し、また、二以上事業所勤務被保険者全員に対する確認を実施しました。 ○役付会議において、当事象を説明し、あらゆる事案の事務処理誤り再発防止策を念頭に業務を行うよう全職員に周知徹底しました。	内部
7	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	大阪	守口	2010年6月16日	2011年2月28日	○ブロック本部からの育児休業等取得者申出書に係る審査・決定誤りについての情報提供に基づき、過去において同様の事案の有無を担当者に再確認しました。 ○担当者からの申出により、窓口装置を確認しましたところ、事業主ご本人様の届出について処理を行っていたことが判明しました。	○事業主様は育児休業制度の対象外であるにもかかわらず、事業主ご本人様の届出について入力処理を行ったものです。 ○育児休業等取得者申出書において、事業主様が対象外であるという認識が不足していたことによります。	1名	未徴収	171,454	○担当者が事業所の担当者様に電話し、お詫びのうえ、事象を説明しました。次回保険料で未徴収額を徴収することで了承を得ました。	○課内会議において、当該事象を説明し、研修を実施して、再度、事業主様は育児休業制度の対象外であることを周知・徹底しました。	内部
8	未処理書類の発見について	未処理・処理遅延	長野	小諸	2002年9月	2010年7月23日	○監査において、未処理書類等の状況を確認するため、所内の机、ロッカー、倉庫等を調査した際、ロッカーの上にあった異動した職員の私物が入ったダンボール箱から、未処理の書類があることが判明しました。	○異動した職員に状況を確認しましたところ、平成14年10月に所内異動し、その残務整理に追われ、事業所への通知書送付及び領収済通知書の廃棄処理を忘れていたとの申立を聴取しました。 ○異動に伴い、私物を整理する際、事務処理しなければならない書類等を同じダンボール箱に入れ、そのまま放置していたことが原因です。	2事業所2名	—	0	○決定通知書が未送付となっていた事業所は既に全喪しており、事業主の所在も確認できない状況であることから、当時の事業所所在地に未送付通知及び文書を送付することとしました。 ○2事業所あて通知を送付しましたが、宛先不明での返却を待ちましたが、返却されませんでした。転送等により配達されたと推測されます。 ○領収済通知書について、納付状況等を確認しましたところ、全て口座振替不能分であり、送付不要であることを確認のうえ、裁断処理を行いました。	○全職員に当該事象を説明し、所内ダンボール箱の内容確認、ロッカー内外、机内外の書類の有無の点検、未処理書類の一括管理の再徹底、あわせて倉庫の整理を行うよう徹底しました。	内部

整理 番号	件名	事故 等の 区分	県名	事務所名	発生年月日	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
9	平成16年 賞与支払 届の未処 理につい て	未処 理・ 処理遅延	神奈川県	厚木	2009年11月4日	2010年10月4日	○適用調査課長席の机の周りを整理して いましたところ、平成21年11月に受付した、賞 与支払届総括票及び賞与支払届を発見しま した。 ○処理状況を確認しましたところ、未処理で あることが判明しました。	○平成16年5月分の賞与が不支給である旨 記載された、賞与支払届総括表及び平成16 年7月に4名の方に対して賞与を支払った旨 が記載された、賞与支払届を受付しました。 当時の担当者は既に退職しているため、受 付時の経過については確認することができま せん。	1事業 所4名	未徴収	194,104	○賞与支払届総括票及び賞与支払届 の入力処理をしました。 ○平成16年7月から2年が経過して いるため、平成16年7月分の厚生年 金保険料は、厚生年金保険法第75条 により徴収することができませんが、 年金記録確認第三者委員会(以下、 第三者委員会という)において当該届 書の年金記録確認申立書が認定され た場合は、当時の厚生年金保険料の 未納保険料に相当する額に厚生労働 省令で定める額を加算した額を、事業 所から徴収することができます。 ○適用調査課長が当該事業所を訪問 し、事業主様、受託社会保険労務士に お詫びのうえ、説明し、了承を得まし た。 ○受託社会保険労務士より、当該事 業所に在籍する被保険者様3名分の 年金記録確認申立書を受理し、事務 センターへ送付しました。 ○事務センターから第三者委員会へ、 年金記録確認申立書を送付しました。 また、申立書未提出の方には、書面 での提出勧奨を行っておりますが、現時 点においても提出されておきませんの で、提出された時点で対応することと します。	○課内会議において、課員全員に今 回の事象について周知し、今後、未処 理の届書は個人管理を絶対に行わ ず、毎日必ず適用調査課共有の棚に ある個人ごとのフォルダに片付けてか ら退社し、かつ、週1回、適用調査課 長が未処理の書類の中身を確認する ことを徹底しました。	内部
10	賞与支払 届の入力 漏れにつ いて	未処 理・ 処理遅延	東京都	港	2005年7月13日	2011年2月15日	○厚生年金保険被保険者記録の調査依頼 に基づき、厚生年金保険被保険者記録の調 査のため、平成17年7月に処理されている 賞与支払届を確認しましたところ、1名の方 について、賞与支払届の入力漏れのあるこ とが判明しました。	○賞与支払届を入力した際、該当の方につ きましては、年金の計算手続き中であり、入 力ができなかったため、本来であれば年金の 計算処理が終了した後に別途入力しなけれ ばならなかったところ、保留となっていた届書 の進捗管理を適正に行わなかったため、入 力を漏らしてしまったことが原因です。	1事業 所1名	—	0	○厚生年金適用課長より事業所担当 者様に電話にてお詫びしました。改め て事業所にお伺いし、担当者様と面談 のうえ、再度お詫びし、事象を説明し ましたところ、了承を得ました。 ○入力が漏れていた賞与支払届を処 理しました。 ○担当者がご本人様に電話にて連絡 し、お詫びのうえ、説明し、了承を得ま した。	○当該事象を厚生年金適用課職員に 説明するとともに、保留となった届書 等は、決められた保管場所に保管し、 進捗管理を行うことを徹底するよう指 示しました。	内部
11	賞与支払 届の未入 力につい て	未処 理・ 処理遅延	長野県	松本	2008年7月15日	2011年3月3日	○お客様から、「平成20年7月賞与分の年 金記録が抜けている」との年金記録回答票 による回答がありました。 ○確認しましたところ、賞与支払届の未入力 が判明しました。	○平成20年7月、事業所より賞与支払届の 提出が(従業員はFDで、役員は届出書用紙 にて)ありました。FDは正しく処理されまし たが、届出書用紙の分が処理されず、届出書 用紙は磁気媒体届出総括票と一緒に綴られ ており、処理されませんでした。 ○このことにより、賞与の保険料未請求と、 受給者の方2名については、年金との調整 がされていなかったため、年金の過払いが発 生しました。	7名	その他	1,055,123	○担当者が事業所を訪問し、お詫び のうえ、未徴収の保険料については、 時効完成により徴収ができないことを 説明し、了承を得ました。 ○また、年金受給者の方2名に年金の 返納が生じることについては、今後の 年金額で調整させていただくことを、事 業所の担当者様より説明していただ き、了承を得ました。	○未処理の届出書は、業務終了後一 括し、1つの保管庫で管理することを 再徹底し、また、届出書とFDとを別々 に処理し、処理結果を確認するよう、 徹底を図りました。	外部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明原因
12	賞与支払届の入力漏れについて	未処理・処理遅延	岐阜	美濃加茂	2005年6月22日	2011年2月8日	○事業所より、「厚生年金基金から、平成17年6月に提出した賞与支払届のうち、1名について記録が収録されていないとの連絡あった」とのお申出がありました。 ○確認しましたところ、賞与支払届の入力漏れが判明しました。	○当該事業所の賞与支払届は、対象者の方の上の行が資格喪失者であり、当該事業所において届出対象外として抹消線(×)が表示しており、その抹消線が対象者の方の欄にも一部がかかっていたため、入力担当者が不要と判断したものと推測されます。 ○入力後審査の際に、賞与支払届総括表の総額と届書合計との確認をしていませんでした。	1名	未徴収	46,350	○賞与支払届を入力しました。厚生年金保険法第75条については、適用しないものと判断しました。 ○担当者から事業所の担当者様に連絡し、お詫びのうえ、説明し、適正に処理をしたことをお伝えし、了承を得ました。 ○標準賞与額決定通知書を事業所あてに送付しました。	○総括票と入力結果とのチェックの徹底を再確認しました。	外部
13	厚生年金基金編入の入力漏れについて	未処理・処理遅延	愛知	豊田	2009年12月28日	2011年3月7日	○A厚生年金基金より、「加入者の方が年金受給の相談を行った際に、基金記録の記載がないのはなぜかとの照会があったため、調べてほしい」との電話連絡がありました。 ○確認しましたところ、当該事業所の基金加入の入力漏れが判明しました。	○平成21年12月に当該事業所の基金編入に関して通知があり、本来、起票のうえ入力すべきところ、同月に当該事業所の健康保険組合編入の事務処理を行っており、すでに処理済と誤認し、処理済書類として綴ってしまったため、入力漏れとなり、高齢厚生年金の過払い及び厚生年金保険料の過徴収となっていました。 ○原因は、入力チェックの不徹底によるものです。	1事業所5名	その他	573,426	○担当者が事業所を訪問し、経理担当者様、年金受給者様に対し、今回の基金編入の入力漏れについてお詫びしました。 ○事業所の保険料過徴収については、次期保険料に充当のうえ、残額については、申請書を頂いたうえで還付することです承を得ました。 ○受給者の方の過払い分の年金については再裁定となり、今後支給分から相殺することです承を得ました。年金再計算申出書を受理し、機構本部に進達しました。	○課の朝礼で事象を説明し、未処理書類と処理済書類の保管について混ざることがないように、周知徹底を図りました。	外部
14	算定基礎届の訂正届の入力漏れについて	未処理・処理遅延	静岡	島田	2009年8月21日	2011年3月11日	○社会保険労務士より、「受託先の事業所より問い合わせがあり、ねんきん定期便記載の標準報酬月額が違っているので、確認願いたい」との電話がありました。 ○確認しましたところ、平成21年度算定基礎届の訂正届が提出されているにもかかわらず、処理がされていないことが判明しました。	○平成21年8月に社会保険労務士を通じて、訂正届が提出され、本来、すぐに訂正入力処理を行い、決定通知書を送付すべきところ、入力されないまま処理済のファイルに綴られてしまいました。 ○訂正届決裁欄の係員の欄に、担当者印が押印されているものの、それ以外の決裁欄は押印されていないことから、担当者が入力不要と勘違いし、処理済ファイルに綴ってしまったため、処理がされなかったと推測されます。	1名	未徴収	88,448	○担当者が社会保険労務士及び事業所に電話し、お詫びのうえ、説明し、次回保険料徴収の際に、差額分の保険料を請求することです承を得ました。 ○未処理であった平成21年度算定基礎届の訂正届を処理し、決定通知書を社会保険労務士経由で事業主様に送付しました。	○課内会議において当該事象を説明し、未処理書類の保管場所・管理方法の再確認を行うと共に、職員のデスク、脇机、レターケース、ロッカー等の総点検を実施しました。	外部
15	健康保険・厚生年金保険適用関係届書の処理放置について	未処理・処理遅延	神奈川	事務センター	2010年2月上旬	2010年12月8日	○厚生年金保険喪失届を提出したA事業所から、未だ喪失処理がされていないとの連絡がありました。以降、複数の事業所から適用関係の届書が処理されていないとの連絡があり、その都度、処理済みの届書、保留中の届書及び返戻した届書を確認しましたが発見できず、当時の担当者に確認しましたが発見に至りませんでした。 ○引き続き担当者の机回り、倉庫等の調査を続けていましたところ、倉庫書棚の天井に無記名のダンボール箱を発見し、中から元担当者の適用関係の届書を発見しました。	○元担当者に対し、上長が繰返し届書の保管について確認していましたが、元担当者からは「分かりません」、「保管はしていません」との回答でした。 ○ダンボールから届書を発見したことを踏まえ、元担当者に対して、事務センター長・副事務センター長による事情聴取を行いましたところ、処理が完了できなかった届書について自分で保管していた事実を認めました。 ○事情聴取の後、ただちに事務センター長・副事務センター長が元担当者とともに自宅に赴き、自宅に保管していた届書11件を発見、回収しました。	1,550件	その他	1,963,285	○発見した全届書の処理状況を窓口装置で確認し、状況に基づき分類し、入力が必要なものを処理し、不備のある書類については返戻しました。 ○グループ長が改めて全ての倉庫・階段部分等を再確認し、他に放置されている届書等がないことを確認しました。 ○担当者が各事業所に電話連絡し、お詫びと事情説明をしました。 ○確認通知等の送付必要分を各事業所あて発送しました。	○グループ長が全担当者の保留・未処理届書の現物確認を実施しました。 ○グループ長が職員と個人面談するとともに、リスク・コンプライアンス研修を再実施し、処理放置・書類の持出し・虚偽報告の禁止について職員へ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
16	被保険者 賞与支払 届の入力 誤りにつ いて	入力 誤り	千葉	松戸	2008年8月7日	2011年2月3日	○事務センターにおいて、国が保有している年金加入記録と厚生年金基金が保有している年金加入記録との突合せ作業をしていたところ、合致しない年金加入記録を確認したため、当所へ標準賞与額の届出書類の確認依頼がありました。 ○確認しましたところ、賞与支払届の入力誤りが判明しました。	○本来であれば、職員が賞与支払届に記載されている標準賞与額と、1円単位で記載されている実際の賞与支払額とを突合せて確認したうえで入力すべきところ、この確認を怠り、届書に記載されているとおりの標準賞与額で入力してしまい、決裁者もその誤りを見落してしまったことが原因です。	1事業所 10名	過徴収	30,040	○適用調査課長が事業所の担当者様に電話し、お詫びのうえ、経過説明しました。また、誤って過徴収した保険料については、次回保険料の一部と相殺することです了承を得ました。	○当該事象を課員に説明し、賞与支払届の審査において、標準賞与額と、1円単位で記載されている実際の賞与支払額との突合せ確認を必ず行うように徹底しました。 ○また、決裁者に対して、決裁時に書類を注意深く確認するよう指示徹底しました。 ○事務センター厚生年金適用グループへも情報提供しました。	内部
17	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差がある」との電話連絡がありました。 ○確認しましたところ、報酬月額の入力が判明しました。	○事務センターにおける入力処理の際、入力担当者が誤って1桁少なく入力してしまいました。 ○当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。確認の際、金額の桁を見誤ってしまったことが原因です。	1事業所 1名	未徴収	613,148	○担当課長が事業所に電話し、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。 ○また、保険料について、分割してほしいとの依頼を受けました。 ○標準報酬月額の訂正を行い、決定通知書を発行しました。 ○担当課長が事業所を担当する法律事務所に連絡し、今回の事務処理誤りについてお詫びするとともに、支払い方法について協議し、分割払いでの対応をさせていただく旨をお伝えし、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
18	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8月6日 2010年8月10日	2011年2月9日 2011年2月18日	○算定基礎届に誤りがないか調査しましたところ、A事業所1名分とB事業所1名分の2件について、入力値が届書と異なっていることが判明しました。 ○また、事務センターから返送された届書の確認も不十分であったことから、誤った報酬月額が登録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、A事業所の1名分について支払基礎日数が17日未満の月が1ヵ月分あったため、本来であれば2ヵ月分で計算すべきところ、誤って3ヵ月分として計算してしまいました。その後、当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。確認の際、提出していただいた算定基礎届の訂正印を見落したことが原因です。 ○また、B事業所の1名分について、事務センターにおける入力処理の際、誤った金額で入力してしまいました。その後、当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。金額の桁を見誤ってしまったことが原因です。	2事業所 2名	未徴収	293,811	○担当者がA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についてお詫びし、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。 ○担当者がB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についてお詫びし、保険料について未徴収となっている金額があることをお伝えし、その分の請求が次回保険料に含まれることを説明し、了承を得ました。 ○担当課長がB事業所を訪問し、再度経緯を説明するとともに、お詫びし、保険料の支払方法について説明し、了承を得ました。	○朝礼にて今回の事象を説明し、審査時の再計算に際しては十分注意し、特に判別が難しい届書については課員に相談するなどして、正確な処理をすることを徹底しました。 ○課内で会議を開き、今回の事象について情報を共有し、勘違いなどが起こらないよう、再確認をすること、入力後の確認においては、警告リストを重点的に確認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
19	月額変更届の入力誤りについて	入力誤り	東京	港	2008年11月28日	2011年2月23日	○事務センターより、「A様の月額変更届(平成20年10月改定分)が適正に処理されているかどうか」の確認依頼がありました。 ○月額変更届を確認しましたところ、誤った標準報酬月額を入力していたことが判明しました。	○月額変更届の内容審査をしましたところ、記載されていた報酬月額の平均額が誤っていることが判明しました。本来であれば内容審査の段階で誤りを発見し、A様が勤務する事業所に対して記載事項の訂正を依頼しなければならなかったところ、内容審査において誤りを見落してしまったため、誤った標準報酬月額をそのまま入力してしまいました。これにより、事業所に対して適正額での保険料請求を行えませんでした。	1名	未徴収	1,144,848	○厚生年金適用課長より事業所の担当者様に電話し、訪問のうえお詫びと事象説明を行いたい旨お伝えしましたところ、多忙とのことで、後日改めて連絡することをお約束しました。 ○月額変更届の訂正処理を行いました。 ○厚生年金適用課長より事業所の担当者様に電話しましたところ、多忙のため、電話で説明してもらえればよいとのことでしたため、電話にて再度お詫びのうえ、事象説明を行い、了承を得ました。 ○月額変更届決定通知書を事業所あてに送付しました。 ○厚生年金適用課長がA様に電話し、お詫びのうえ、事象の説明を行い、了承を得ました。	○当該事象を厚生年金適用課職員全員に周知し、届書の内容審査については適正に行うこと、入力時及び処理結果の確認を徹底するよう指示しました。	内部
20	事業所整理記号の誤入力について	入力誤り	徳島	事務センター	2011年3月1日	2011年3月11日	○A事業所から年金事務所へ、「従業員でない者の健康保険被保険者証が届いたので、確認してほしい」との電話連絡がありました。 ○確認しましたところ、B事業所から届出された健康保険・厚生年金保険資格取得届の入力処理を誤ってA事業所の事業所整理記号で入力していたことが判明しました。	○年金事務所窓口でB事業所の健康保険・厚生年金保険資格取得届を受理した際、事業所整理記号等の記載がなかったため、窓口担当者が窓口装置により事業所記録を確認しましたが、誤ってA事業所の事業所整理記号を記載してしまいました。その後、書類の回送を受けた事務センターでもその誤りに気がつかないまま委託処理を行い、作成した通知書と書類のチェックにおいても別事業所であることを見落とし、通知書等をA事業所に送付したものです。	2事業所1名	—	0	○年金事務所の担当者がA事業所を訪問し、事業主様にお詫びするとともに、誤送付した健康保険被保険者証と決定通知書を回収し、了承を得ました。 ○年金事務所の担当者がB事業所を訪問し、事業主様にお詫びするとともに、今回の事象について経過説明しました。訂正後の健康保険被保険者証と決定通知書をお渡しし、了承を得ました。	○グループ内で緊急ミーティングを行い、今回の事象を説明し、改めて事前審査の確認の徹底と再発防止について周知しました。	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3月4日	2011年3月4日	○事務センターで入力請負を行っている委託業者より、「入力担当者がA事業所分の被保険者資格取得届の入力を行った際、被保険者整理番号を誤った番号で処理してしまった」との連絡があり、入力誤りが判明しました。	○委託業者の入力担当者が、当該届書に記載されていた被保険者整理番号について、△36番であることを確認し、入力担当者は当該届書どおりに、△36番と入力を行ったと思い込んでいましたが、実際には、△63番で入力を行っていました。 ○入力を終えて、作業手順に従い、画面への指先確認で入力内容を確認したものの、十分な確認をしないまま送信キーを押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	○事務センターの担当者がA事業所にお詫びのうえ、当該事象を説明しました。なお、被保険者整理番号については改めて、△36番で入力を行い、△63番については欠番とすることで了承を得ました。	○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。 ○委託業者の工程管理者から、入力者全員に対して、入力速度も大切ではあるが、確実性にも十分留意するよう注意喚起を行ったとの報告がありました。	内部

整理 番号	件名	事故 等の 区分	県名	事務所名	発生年月日	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3月9日	2011年3月9日	○事務センターで入力請負を行っている委託業者より、「入力担当者がA事業所分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つ欠番になった」との連絡があり、入力誤りが判明しました。	○年金事務所において当該届書を審査した際、本来であれば誤ってチェックがされていた取得区分を、正しい取得区分に訂正すべきところ、訂正しないまま委託業者への引継がされたため、委託業者の入力担当者は、記載されたままの取得区分で入力してしまったことが原因で発生した事象です。 ○国民健康保険組合の被保険者について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てしまうとともに、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ってしまいました。	1事業所	—	0	○事務センターの担当者がA事業所の届出事務を代行された社会保険労務士にお詫びのうえ、当該事象を説明し、被保険者整理番号が1つ欠番になることをお伝えしました。また、A事業所へのお詫び及び説明については、社会保険労務士より説明をすることで了承を得ました。 ○取得区分を誤って入力し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資格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。 ○委託業者の工程管理者から、今後は入力前に届書のチェック工程を設け、国民健康保険組合被保険者様分についてはゴム印を押印することで入力者に注意喚起を行い、再発防止に努めるとの報告がありました。	内部
23	新規適用 届の基金 記録および資格取得届の種別入力誤りについて	入力 誤り	埼玉	事務 センター	2011年1月7日	2011年3月29日	○年金事務所より連絡があり、適用事業所の基金編入にかかる調査時に事業所記録を確認したところ、既に基金記録が入っているとのことでした。 ○確認しましたところ、新規適用届入力時に基金編入認可前でしたが、厚生年金基金番号の入力が行われていたこと及び資格取得届の種別が誤って入力されていることが判明しました。	○新規適用届及び資格取得届を入力する際に、健康保険組合加入については確認書類が添付されていましたが、基金加入については、事業所が作成した基金加入については申請している旨の文書が添付されていたものを基金加入の手続きが完了しているものと勘違いし、基金番号及び種別を入力したものです。 ○また、その後の決裁においても誤りを発見できませんでした。	1事業所2名	未徴収	47,120	○届書を確認し、基金加入取消処理を行いました。 ○担当者が事業所の担当者様に電話し、お詫びのうえ、経過及び保険料の調整について説明を行い、了承を得ました。改めて文書を送付することとし、事業所あてに文書を送付しました。	○朝礼において、当該事象を説明し、審査の際には十分に確認を行うことを指示するとともに、審査担当及び補正担当に再度徹底しました。	内部
24	被保険者0人事業所調査にかかる確認文書の送付誤りについて	誤送付・誤送信	長野	小諸	2011年1月31日	2011年2月1日	○被保険者0人事業所の事業実態確認を行うため、状況について回答をいただく文書を送付したA事業所から、B事業所あての通知が封入されているとの連絡がありました。 ○確認しましたところ、封入の際、誤ってB事業所あての通知をA事業所あての封筒に封入・封緘し、発送していたことが判明しました。	○被保険者0人事業所の調査を行っている担当職員から、封入・封緘を行った職員に書類を渡す際に、双方の事業所の通知文書と宛名書きを行った封筒が逆にクリップ留めされており、通知文書の内容が、事業所名・事業所所在地・事業所整理記号以外は同様であったため、十分な確認を行わず封入・封緘し、発送してしまったためです。 ○また、普段から複数人による封入・封緘を習慣付けていましたが、発送件数が2件であったため、複数人による封入・封緘の確認を行わなかったことも原因です。	2事業所	—	0	○副所長が、B事業所の担当者様にお詫びし、ご持参いただいた誤送付した通知を回収のうえ、正しい通知をお渡しし、了承を得ました。 ○適用調査課長がA事業所に電話連絡のうえ訪問し、お詫びしました。誤送付した通知を回収のうえ、正しい通知をお渡しし、了承を得ました。	○朝ミーティングにおいて、当該事象を説明し、封入・封緘を行う際には、件数の多少にかかわらず、複数名によるチェックを必ず行うよう申し合わせました。	外部
25	健康保険・厚生年金保険被保険者標準報酬改定通知書の誤送付について	誤送付・誤送信	兵庫	事務 センター	2011年2月21日	2011年2月28日	○A事業所から、決定通知書の誤送付があったとして、年金事務所に誤って送付された決定通知書の返送がありました。 ○確認しましたところ、A事業所に送付した決定通知書の中に、B事業所の決定通知書を誤って封入し、送付していたことが判明しました。	○決定通知書は、A事業所分とB事業所分を別々にホッチキス止して入っていました。 ○決定通知書の封入・封緘、発送業務を行っている委託業者が誤ってセットし、封入の際の確認においても誤りに気付かず発送したものです。	2事業所16名	—	0	○事務センターの担当者がB事業所に電話し、お詫びのうえ、説明し、了承を得ました。B事業所あてに決定通知書を送付しました。 ○事務センターの担当者がA事業所に電話し、お詫びのうえ、説明し、了承を得ました。	○事故発生の原因は思い込みにより確認を怠ったためであり、改善点を確実に履行すること、担当者の指導を徹底することを委託業者に申し入れました。	外部

整理 番号	件名	事故 等の 区分	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明 原因
26	被保険者証返納のお知らせの誤送付について	誤送付・誤送信	群馬	事務センター	2011年3月8日	2011年3月9日	○A様より、「封書に別人(B様)の通知が誤って同封されている」との連絡がありました。 ○確認しましたところ、被保険者証返納のお知らせを誤送付したことが判明しました。	○通知を発送する際、被保険者資格記録を見て宛名を封筒に書く際に、誤って別人の宛名を記載し、封入封緘時に、2人以上で封筒の中身と宛名の突合をし確認するところ、確認せず発送してしたことにより誤送付が発生しました。	2名	—	0	○事務センターの担当者がA様と面談し、お詫びのうえ、誤送付した通知を回収し、了承を得ました。 ○事務センターの担当者がB様に電話し、誤送付があったことを説明し、お詫びしました。 ○事務センターの担当者がB様宅にお伺いし、再度お詫びのうえ、被保険者証返納のお知らせを手渡し、了承を得ました。	○ミーティングにおいて事象を説明し、封入封緘は2人以上で確認して行うようにグループ内で再確認し、周知・徹底を図りました。	外部
27	被保険者月額変更届のデータが収録された光磁気ディスク(MO)の誤送付について	誤送付・誤送信	東京	港	2011年3月8日	2011年3月9日	○A事業所の担当者様より、「返戻された封書に他社(B事業所)のMOが入っている」との連絡がありました。 ○確認しましたところ、B事業所に送付すべきMOを誤ってA事業所に送付していたことが判明しました。	○A事業所あてに返戻する封入封緘作業を行った際、B事業所に送付すべき、被保険者月額変更届のデータが収録されていたMOについて、複数人で封筒の宛先と送付物の事業所名称との確認をしたものの、B事業所分のMOをA事業所あての封筒に封入してしまったことに気づかなかったため、B事業所のMOを誤ってA事業所に送付してしまいました。	2事業所 387名	—	0	○厚生年金適用課長よりA事業所に連絡し、お詫びのうえ、事象の経過とMOの回収について説明し、了承を得ました。 ○厚生年金適用課長がA事業所を訪問し、再度担当者様にお詫びと事象の説明をし、MOを回収しました。 ○厚生年金適用課長よりB事業所に連絡し、MOの誤送付についてお詫びしました。また、同日、改めてB事業所を訪問のうえ、お詫びと事象を説明するとともに、MOを返却し、了承を得ました。	○当該事象を厚生年金適用課職員全員に周知するとともに、返戻する書類の組合せの確認及び封入封緘の際の封筒の宛名と送付物の事業所名称等の確認を徹底するよう指示しました。 ○また、封入封緘作業を行っている間は、他の業務を並行して行わないよう指示しました。	外部
28	資格取得届決定通知書の誤送付について	誤送付・誤送信	東京	事務センター	2011年2月8日	2011年2月14日	○社会保険労務士より、「受託事業所(A事業所)以外のB事業所分の資格取得届決定通知書が送付されている」旨の連絡が年金事務所にありました。 ○確認しましたところ、封入の際、誤ってB事業所分の資格取得届決定通知書(以下、決定通知書という)をA事業所分に混入させたまま、社会保険労務士に送付したことが判明しました。	○事務センターで届書の受付を行い、通常であれば平成23年1月18日までに入力処理を行うところですが、年金計算処理中であったため保留となり、同月27日に年金の計算が決定され、翌28日の入力処理となりました。 ○年金計算中であるために保留となった届書については、発送業者に委託せず、事務センター第5グループにて封入封緘及び発送を行っており、その際、社会保険労務士の受託事業所であるA事業所分とB事業所分の届書が同時期に年金計算決定されたため、決定通知書の発送も同スケジュールとなりました。 ○組合せ時及び封入封緘時における2度のチェック確認が不十分であったため、誤りに気づかずに封入封緘をしたことが原因により、発生した事象です。	2事業所 1名	—	0	○年金事務所の担当者がB事業所の決定通知書を回収し、事務センターへ回送しました。 ○事務センターの担当者がB事業所へ電話し、お詫びのうえ、説明し、決定通知書を送付することで了承を得ました。B事業所あてに決定通知書を送付しました。 ○事務センターの担当者が社会保険労務士あてに電話し、再度お詫びのうえ、今回の経過を説明し、了承を得ました。	○職員に対し、今回の事象及び原因の説明をし、個人情報の取扱の徹底を確認しました。 ○また、作業工程においては、封入封緘時の2度チェックの見落としがないよう、1次・2次チェック者は同一人が行わないこと、決定通知書等の事業所記号・事業所名称の確認は特に注意をするよう指示しました。	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
29	資格喪失届の紛失について	受理後の書類管理誤り	滋賀	事務センター	2011年2月2日	2011年2月23日	○事業所より、「保険料が提出した届書の内容と合わない」とのお問合せが年金事務所にありました。 ○年金事務所から連絡を受け、確認しましたところ、資格喪失届が処理されておらず、紛失していることが判明しました。	○年金事務所より届書を事務センターあて送付し、事務センターにおいて委託業者が受付処理を行い、厚生年金適用グループへ回付されました。 ○同時に提出された算定基礎届、賞与届、取得届については審査入力が行われ、また、喪失届に添付されていた健康保険被保険者証については、回収の処理が行われました。 ○年金事務所からの連絡により、届書を探索しましたが不明であり、受付簿、回付簿等の記載状況より、委託業者による受付処理等は行われていましたが、審査後の入力業務委託への回付が行われておらず、厚年適用グループにおいて不明となっていることが判明しました。 ○厚年適用グループ全職員により机上、机の下、引き出し、ロッカー等、誤って保管している可能性のある場所について探索を行いました。が発見できませんでした。回付から判明日までの間、数回にわたり廃棄(シュレッダー処理)を行った書類があることから、不要書類に混在し、処分された可能性が高いと推測されます。	1事業所1名	—	。	○当該事業所は年金事務所が保険料の納付について対応中であるため、年金事務所を通じ、処理遅延のお詫びと経過説明を行いました。 ○保険料の更正を行うことが必要なことから、原本は発見されていませんが、受付簿、添付健康保険被保険者証より提出が明らかであり、当該被保険者様が特定できるため、資格喪失届の入力を行い、年金事務所厚生年金徴収課に更正減の処理を依頼しました。 ○事務センターより事業所に電話し、お詫びのうえ、年金事務所から説明を受けている旨のお申出があり、了承を得ました。	○グループ内全員に当該事象を説明し、引続き書類の授受及び点検、保管はその都度確実にを行うよう周知徹底するとともに、各担当者の保留書類の保管場所や表示方法などを整理し、グループ全体を統一するよう指示しました。	外部
30	賞与支払届催告状の誤送付および賞与支払届総括表の紛失について	受理後の書類管理誤り	愛知	豊橋	2011年3月1日	2011年3月3日	○A事業所から、「平成21年12月の被保険者賞与支払届(以下賞与支払届という)を提出しているにもかかわらず、催告状が届いた」との連絡がありました。 ○確認しましたところ、提出済の賞与支払届について誤って催告したことが判明しました。 ○また、今回の賞与支払届の催告において、他に誤った送付がないか確認しましたところ、他に6件判明しました。	○平成21年3月から平成22年7月までの賞与支払届未提出分についてデータ抽出を行い、266事業所分の催告状を発送しました。 ○賞与支払届未提出事業所一覧表の配信処理の後、対象事業所における賞与支給の状況及び被保険者別の賞与支払記録を確認することとしていますが、徹底したチェックがされていませんでした。 ○A事業所について、被保険者毎の賞与支払届は入力処理されていましたが、賞与支払届総括表の処理記録がないことから、届書綴を確認すると、賞与支払届は綴っているものの、総括表は綴られていませんでした。一方、返戻控を確認しましたが返戻した形跡がなく、また、発生日周辺の届書綴に紛れていないか確認しましたが発見できませんでした。	7事業所	—	。	○厚生年金適用調査課長がA事業所を訪問し、担当者様に催告状が送付された状況を説明のうえ、お詫びしました。一方、賞与支払届総括表については、賞与支払届が提出されていることや一連の聴取内容から当所にて処理する旨を説明し、了承を得ました。 ○再確認より判明した6事業所及び委託社会保険労務士に対して、電話にて事情説明とお詫びをし、了承を得ました。	○課内会議において、担当課長から当該事象を説明のうえ、書類審査及び入力の際に届書原本に漏れがないかの確認作業を再徹底するように指示しました。 ○また、点検件数の多い賞与支払届催告状の確認漏れを防ぐダブルチェックの徹底及び通常の届書処理・発送業務等においてもダブルチェックを徹底するよう再度指示しました。	外部

整理 番号	件名	事故 等の 区分	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明 原因
31	資格喪失届の紛失について	受理後の書類管理誤り	東京	事務センター	2010年10月8日～ 2010年10月12日頃	2011年2月4日	○年金事務所に社会保険労務士事務所より、「事務センターに送付したA事業所の資格喪失届が未処理であるため、調査してほしい」との連絡がありました。 ○確認しましたところ、健康保険組合経由で送付されたA事業所にかかる2名分の資格喪失届の紛失が判明しました。	○適用関係の届書については、大量の届書を一括してデータ処理を行っているため、受付後、委託業者Aに年金事務所別・届書種類別に仕分け作業を委託し、仕分け作業終了後に委託業者Bに届書データのFD作成を委託しています。 ○紛失の原因は不明ですが、委託業者Bより納品されたFDには当該資格喪失届のデータが収録されていなかったことから、届書の受付作業又は仕分け作業いずれかの過程において紛失したものと推測されますが、当センター受付グループから委託業者Aへの届書の引渡し、委託業者Aから委託業者Bへの届書の引渡しの際、当事者間での引渡し件数の確認が不十分であったことが原因であると推測されます。 ○年金事務所内及び事務センター内を搜索しましたが、資格喪失届は発見されませんでした。	1事業所2名	過徴収	586,005	○年金事務所において、社会保険労務士事務所で保管されていた資格喪失届の写しを提供していただき、入力処理を行いました。 ○担当職員が社会保険労務士事務所あてに連絡し、お詫びのうえ、経過説明を行い、了承を得ました。 ○担当職員がA事業所あて電話し、担当者様にお詫びのうえ、経過説明を行いました。また、届書については引き続き搜索を行うことと、保険料については次回保険料にて清算されることについて説明し、了承を得ました。	○届書の引渡し、納品時の届書確認を、事務センター職員と届書仕分委託業者担当者において徹底することと、年金事務所へ返却された届書について速やかに件数確認するよう徹底しました。	外部

整理 番号	件名	事故 等の 区分	県名	事務所名	発生日月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明 原因
32	二以上事業所勤務被保険者の保険料請求漏れについて	確認・決定誤り	神奈川	川崎	2010年3月1日	2010年11月25日	○他年金事務所から連絡があり、A様にかかる保険料について確認しましたところ、平成22年3月付で2ヵ所の事業所に勤務されているA様がお勤めの事業所が移転した際、二以上事業所勤務被保険者の引継ぎが漏れていたため、当所から請求すべき平成22年2月分の保険料が請求されていないことが判明しました。	○事業所が移転(所在地変更)したため、本来であればA様にかかる保険料については平成22年2月分から当所より請求すべきところ、誤って平成22年3月分から請求を開始していたため、平成22年2月分保険料の請求を漏らしてしまいました。 ○事業所が所在地変更(管轄外)した場合は、変更月の1ヵ月前である平成22年2月分保険料から請求年金事務所が変更になることを担当者が確認せず、所在地変更月の平成22年3月分保険料から変更されると誤って認識していたことが原因です。 ○また、入力処理の決裁時においても誤りを発見できませんでした。	1事業所	未徴収	41,219	○厚生年金徴収課長が事業所に電話し、お詫びのうえ、今回の経緯を説明しました。また、平成22年2月分保険料の請求については納入告知書を作成して送付することで了承を得ました。 ○平成22年2月分の納入告知書を作成し、今回の経緯の説明及びお詫びの文書を添えて、事業所の担当者様あてに送付しました。 ○保険料が納付されたことを確認しました。 ○厚生年金徴収課長が事業所の担当者様に電話し、改めてお詫びのうえ、納付の確認ができた旨をお伝えしました。	○課内会議において、二以上事業所勤務被保険者を有する事業所の所在地変更(管轄外)における保険料計算の取扱を再確認したうえで、保険料の調定入力について相互チェックを行うことを徹底しました。	内部
33	総務大臣によるあっせんに係る厚生年金特例法に基づく特例納付保険料の計算誤りについて	確認・決定誤り	群馬	太田	2011年2月10日	2011年3月2日	○総務大臣によるあっせんのあった事案に係る厚生年金特例法に基づく事業所からの納付申出書を受け、事業所を管轄する他年金事務所へ引継いだところ、担当職員より特例納付保険料に誤りがある旨の連絡がありました。 ○確認しましたところ、計算誤りが判明しました。	○特例納付保険料の対象月を昭和52年2月分とすべきところ、昭和52年3月分として計算されていました。(加算率が昭和51年度(昭和51年3月分～昭和52年2月分)と昭和52年度(昭和52年3月分～昭和53年2月分)では異なるため) ○また、決裁においても再計算するなどのチェックが漏れていました。	1事業所	未徴収	2,488	○担当職員が事業所の担当者に電話し、お詫びのうえ、経過説明を行い、了承を得ました。また、勸奨文及び納付申出書を送付し、再度納付申出書を当年金事務所あて送付いただくようお願いしました。 ○他年金事務所の担当職員へ、書類等が整い次第、再度引継ぎを行うことを伝えました。	○課内ミーティングを行い、当該事象を説明し、正確さを常に念頭に置き、職務を行うことを申し合わせました。 ○年金記録課でも独自で計算し、徴収課と突合せをする等のチェック体制の見直しを行いました。	内部
34	二以上事業所勤務被保険者保険料の過徴収について	確認・決定誤り	大阪	城東	2011年1月	2011年3月7日	○事業所から、「納入告知額通知書より多く口座振替されているが、どうなっているのか」とのお問合せがありました。 ○確認しましたところ、保険料の過徴収が判明しました。	○二以上事業所勤務被保険者にかかる遡及事案において、調整入力が保険料計算日に間に合わなかったため、平成23年1月分保険料について徴収決定済額更正減を決議し、事務センターへ更正減前の納入告知額通知書の引拔を依頼し、当所より更正減後の納入告知額通知書を事業所へ送付しました。また、口座振替先の金融機関へは更正減後の納付書を送付しました。 ○しかしながら、更正減前の口座振替の緊急停止を行っていなかったため、二重に口座振替がされたものです。 ○納入告知額通知書の引抜作業を行うことで、口座振替が停止されるものと担当者が勘違いしていたためです。また、決裁時の確認が不十分であったためです。	1事業所	過徴収	145,829	○担当課長が事業所に電話し、事象を説明のうえ、お詫びしました。 ○担当課長が事業所に赴き、再度お詫びのうえ、経過説明を行い、過徴収となった保険料について還付する旨と、その時期について説明を行いました。保険料還付請求書を受理し、了承を得ました。	○課内朝礼において当該事象を説明し、納入告知書引抜時には、口座振替状況の確認を徹底することを申し合わせました。	外部
35	口座振替緊急停止依頼の忘失について	未処理・処理遅延	静岡	浜松西	2010年12月27日	2011年1月6日	○事業所から、「口座振替先金融機関より平成22年11月分保険料が口座振替できなかったとの連絡を受けた」とのお問合せがありました。 ○確認しましたところ、口座振替先金融機関へ口座振替停止の依頼をすべきところ忘失していたことが判明しました。	○口座振替先金融機関へ平成22年11月分保険料納入告知書口座振替用が送付され、事業所に対して納入告知額通知書が発行された以後に、保険料額を訂正した旨を説明のうえ、納付書を送付しました。進捗管理簿に記載はしていませんでした。 ○その後、口座振替先金融機関へ口座振替停止の依頼をすべきところ、そのまま忘失したことによるものです。	1事業所	—	0	○事業所は、平成22年11月分保険料を送付した納付書により平成22年12月末に納付していました。 ○担当課長が事業所の担当者様に電話し、今回の事象を説明してお詫びし、了承を得ました。	○課内会議において、当該事象を説明し、毎月口座振替緊急停止の処理日を定め、必要とする事業所を再確認のうえ、該当がない場合も当日中に決裁することを徹底しました。 ○また、更正決定処理した日に、通知書発送簿へ要緊急停止と表示した帳簿を、口座振替緊急停止依頼書の決裁時に添付することとしました。	外部

整理 番号	件名	事故 等の 区分	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明 原因
36	保険料口座振替納付(変更)申出書の入力誤りについて	入力誤り	福岡	久留米	2011年1月12日	2011年3月4日	○滞納処分担当者が平成22年12月分保険料の納付督促で事業所へ電話しましたところ、口座振替になっているはずとのお申出がありました。 ○確認しましたところ、口座振替開始が平成23年1月分からと入力されていることが判明しました。	○当該事業所は平成23年1月付他年金事務所からの移管事業所で、保険料口座振替申出書の振替年月が平成23年1月と鉛筆書きされていたことから、当年金事務所での保険料は平成23年1月分から発生するものと勘違いし、入力処理を行ったことによるものです。	1事業所	未徴収	225,013	○担当課長が事業主様に電話し、今回の事象を説明してお詫びしました。 平成22年12月分の納付書がないと のことで、再度作成のうえ、送付しました。 ○また、延滞金についても説明し、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、移管事業所の場合は慎重に処理するよう指示しました。 ○決裁においても改めてチェックするよう指示しました。	外部
37	来所通知書の誤送付について	誤送付・誤送信	神奈川	藤沢	2011年2月16日	2011年2月17日	○来所通知書を送付したA事業所から、「B事業所の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、封入の際、誤ってB事業所分をA事業所あての封筒に入れ、A事業所分をB事業所あての封筒に入れて送付していたことが判明しました。	○担当職員がA及びB事業所の来所通知書及び送付用封筒を作成しましたが、その際、封筒の宛名及び来所通知書の事業所名をよく確認せず、誤って封入したことが原因です。 ○また、本来であれば送付を行う際には、別の職員に内容を確認させたうえで、別の職員が封緘すべきところ、送付件数が2件だけであったため、担当職員が1人で全ての作業をしてしまいました。	2事業所	—	0	○担当職員がA事業所に電話し、お詫びのうえ、訪問し、回収させていただきたい旨を申出しましたところ、当所へ持参していただくことで了承を得ました。 ○A事業所の担当者様が来所され、再度お詫びのうえ、説明しました。「経過内容を文書で提出してほしい。受理後、誤って届いた文書を返送する」とのお申出があり、経過文書をA事業所へ送付しました。 ○A事業所より、誤って送付した来所通知書が返送されました。 ○担当職員がB事業所に赴き、事業主様と面談しました。お詫びのうえ、説明し、誤って送付した通知書を回収させていただき、正しい通知書をお渡しし、了承を得ました。	○臨時役付会議を招集し、室・各課長へ今回の事象を説明し、注意喚起を行いました。 ○担当職員に対し、たとえ2件であっても複数分を送付する場合は、必ず別の職員にチェックさせるよう再度周知しました。	外部
38	保険料納入告知額・領収済額通知書の誤送付について	誤送付・誤送信	東京	事務センター	2011年3月21日	2011年3月23日	○年金事務所にA事業所より、「健康保険・厚生年金保険料の保険料納入告知額・領収済額通知書が送付されてきたが、他社(B事業所)分の通知書が同封されていた」との連絡がありました。 ○確認しましたところ、誤送付していたことが判明しました。	○封入封緘作業は、事業所の所在地以外に別送付する分を除き、機械を使用して作業を行っていますが、この作業において、1つの封筒に複数枚の保険料納入告知額・領収済額通知書を封入してしまった場合等、事故が起こった場合には、機械が事故を感知し、自動的に運転を停止することとなっています。 ○本来であれば、この封入事故が起こった場合には、当該封筒の封入物を担当者が目視で確認し、正しく封入し直した後、機械を再始動させることとなっていますが、この確認作業を怠り、機械を再始動させてしまったため、A事業所及びB事業所分の保険料納入告知額・領収済額通知書を同じ封筒に同封したまま発送してしまったことが原因です。	2事業所	—	0	○年金事務所の担当者がA事業所を訪問し、お詫びのうえ、経緯を説明し、了承を得ました。また、B事業所分の保険料納入告知額・領収済額通知書を回収しました。 ○年金事務所の担当者がB事業所を訪問し、お詫びのうえ、経緯を説明し、了承を得ました。保険料納入告知額・領収済額通知書をお渡ししました。	○委託業者に職員の教育及び機械封入でエラーが発生した場合の再確認の徹底による事故防止を強く要請しました。手作業封入分についても、納入告知書の引抜き、発送前の再確認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
39	国民年金 付加保険 料納付申 出にかかる届書の 年金事務所への送 付漏れについて	確認・ 決定誤り	東京	中野	2009年1月30日	2010年2月19日	○お客様より、「区役所で国民年金付加保険料納付の申出をしたが、納付書が送付されなかったため納付できなかった」との連絡がありました。 ○確認しましたところ、国民年金付加保険料納付の申出(以下、付加申出という)について、区役所から当所に送付された、国民年金被保険者関係届に記載されていなかったため、付加申出の処理が行われていないことが判明しました。	○本来であれば、区役所において作成する、国民年金被保険者関係届に国民年金被保険者資格の取得及び付加申出の2つの事項を記載しなければならないところ、付加申出の届出事項の記載を漏らしてしまい、当所へ国民年金被保険者関係届を送付してしまったことによるものです。	1名	—	0	○区役所の担当者よりお客様にお詫びするとともに、国民年金付加保険料の納付に関する取扱については、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、担当者がお客様宅を訪問し、国民年金付加保険料を領収し、了承を得ました。 ○付加保険料収納記録の入力処理を依頼しました。 ○お客様に納付記録を送付しました。	○区役所より顛末書が提出され、区役所担当者に、受付書類を送付する際の確認の徹底と再発の防止を依頼しました。	外部
40	国民年金 の資格取得日誤り について	確認・ 決定誤り	東京	八王子	2009年3月31日	2010年9月3日	○お客様から受付した年金請求書を事務センターへ進達しましたところ、お客様の国民年金第3号被保険者記録について整備が必要との理由で年金請求書が返戻されました。 ○確認しましたところ、市役所から誤った種別変更年月日の記載された、国民年金被保険者種別変更届が進達されていたことが判明しました。	○本来であれば、配偶者様の第2号被保険者資格喪失日である平成20年4月を種別変更日とすべきところ、任意継続組合員・被扶養者資格喪失証明書に記載されていた資格喪失年月日である、平成21年4月としてしまったことが原因です。 ○これにより、平成20年4月から平成20年7月分の国民年金保険料が時効により納付できなくなりました。	1名	未徴収	57,640	○担当者がお客様に電話でお詫びしました。 ○お客様のご主人様が来所され、再度お詫びのうえ、事象を説明しました。お客様のご主人様から、時効により納められないことは納得できないとのことのお申出を受けたため、機構本部に協議することとしました。 ○機構本部から、時効により、国民年金保険料を徴収できない旨の回答があり担当者がお客様のご主人様にお伝えしましたが、納得していただけませんでした。 ○担当者がお客様のご主人様に電話し、改めてお詫びのうえ、説明し、了承を得ました。	○市役所に今回の事象を報告するとともに、種別変更届の受付時においては、任意継続資格喪失証明書をもって資格の確認をしないよう、市役所に徹底した対応をするように申し入れました。	内部
41	国民年金 第3号被 保険者期 間の登録 処理誤り について	確認・ 決定誤り	東京	港	2010年4月19日	2010年8月31日	○他年金事務所において、国民年金第3号被保険者配偶者情報確認リストの確認を行っていましたところ、お客様の国民年金第3号被保険者期間(以下、第3号被保険者期間という)とおお客様の配偶者様の厚生年金保険被保険者期間とに相違があったことから、事務センターを通じて連絡がありました。 ○確認しましたところ、第3号被保険者期間が誤って登録されていることが判明しました。	○当所において平成21年9月1日付で資格を取得する旨の、国民年金第3号被保険者資格取得届を受付しました。届書には戸籍謄本と、お客様の配偶者様の雇用保険受給資格者証が添付されていました。 ○お客様の配偶者様は平成21年10月1日に厚生年金保険の被保険者資格を喪失されていることから、本来であれば、お客様の第3号被保険者期間を、平成21年9月1日から平成21年10月1日として他年金事務所に記録の整備を依頼すべきところ、配偶者様の資格喪失日を平成21年10月1日ではなく、雇用保険受給資格者証に記載されていた失業給付の支給開始年月日である平成21年12月11日と誤認してしまったため、誤ってお客様の第3号被保険者期間を「平成21年9月1日から平成21年12月11日」として、記録整備の依頼をしてしまいました。この結果、お客様の第3号被保険者期間を誤って登録してしまうとともに、本来還付する必要のなかった平成21年9月分から平成21年11月分の国民年金保険料を還付してしまいました。 ○また、当所における他年金事務所より記録整備処理の結果報告を受けた際の確認作業においても、第3号被保険者期間の登録誤りに気づくことができませんでした。	1名	誤還付	28,610	○担当課長がお客様に連絡し、お詫びのうえ、説明し、了承を得ました。また、訂正した後の保険料の取扱について、機構本部と協議することとしました。 ○機構本部より回答があり、誤還付による返納金として取扱うよう指示がありました。 ○他年金事務所に返納金納付書の作成を依頼しました。 ○他年金事務所において、お客様の第3号被保険者期間が訂正されました。 ○お客様より返納金が納付されました。	○課内職員に当該事象を周知し、第3号被保険者の資格取得・喪失にかかる処理にあたっては、配偶者様の厚生年金保険被保険者記録の確認を徹底するよう指示するとともに、処理結果の確認は、慎重かつ確実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
42	国民年金 第3号被 保険者の 種別誤り について	確認・ 決定誤り	奈良	奈良	2002年3月5日	2010年10月21日	○お客様のご主人様が亡くなられ、遺族厚生年金と未支給請求の手続きを請求された際、国民年金第3号被保険者から第1号被保険者に種別変更すべきでしたが、第3号被保険者のままになっていることが判明しました。	○ご主人様の退職時と繰上げ請求時においても確認することができましたが、そのまま気づかず年金を支給し続けていました。 ○当時、老齢基礎年金裁定時に配偶者様の状況をよく確認せずに裁定処理を行ったことによります。	1名	過払い	130,000	○お客様相談室長がお客様に電話し、お詫びのうえ、国民年金記録に誤りがあり、受給されている年金に過払いが生じる旨を説明しました。必要な書類について送付し、後日返送してもらうことで了承を得ましたので、お客様あてに書類を送付しました。 ○書類の提出があり、返納申出書とあわせて受理し、機構本部に進達しました。	○今回の事象を職員に周知するとともに、裁定請求書を審査する場合には、配偶者様の記録についても必ず確認するように指示しました。	内部
43	国民年金 任意加入 被保険者の 喪失予定 年月日の 誤りに ついて	確認・ 決定誤り	群馬	高崎	2010年11月1日	2010年12月7日	○担当者が65歳未満喪失予定年月日到達者リストを確認していたところ、基礎年金満額の480月に2ヵ月足りない方を発見しました。 ○確認しましたところ、任意加入時の期間の計算誤りにより、喪失予定年月日を誤って処理していたことが判明しました。	○60歳以上の国民年金任意加入被保険者の方については、65歳前に保険料納付済月数等が480月となる場合は480月となるところで資格喪失となるよう、喪失予定年月日を入力することになっていますが、65歳未満喪失予定年月日到達者リストを確認していたところ、480月に2ヵ月足りない方を発見しました。 ○喪失予定年月日の入力処理時の審査・確認不足が原因です。	1名	—	0	○担当者がご本人様へ電話し、喪失予定年月日が誤っていたことをお詫びし、あと2ヵ月分の保険料の納付が必要となる旨を伝えました。ご本人様から、前納しているので、差額で納められるようにしてほしいとのお申出があり、機構本部と協議することとしました。 ○機構本部からの回答により、担当者がご本人様宅を訪問し、再度お詫びのうえ、2ヵ月分を含む差額保険料額で収納し、了承を得ました。	○課内打合せ会議において、書類審査及び入力後の二重チェックについて再度徹底し、事故防止の徹底を図りました。 ○課内打合せにおいて、再度、今回の事象について話し合い、事故防止の徹底を図りました。	内部
44	高齢任意 加入者に 係る資格 喪失予定 日の誤り について	確認・ 決定誤り	大阪	事務 センター	2010年1月8日	2011年1月4日	○高齢任意加入者にかかる再点検を行った際に、喪失予定年月日の誤りにより、満額の老齢基礎年金が受給できないお客様の存在が判明しました。	○厚生年金保険の被保険者期間のうち、20歳未満と60歳以上の期間を参入しており、平成26年8月1日とすべきところ、平成22年5月1日と誤って決定していました。また、決裁時においても点検が十分でなかったことによるものです。 ○このため、平成22年5月分以降の1ヵ月前納の口座振替ができなくなりました。	1名	—	0	○担当者がお客様宅を訪問し、お詫びのうえ、説明しました。今後の取扱については、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、担当者がお客様と面談し、再度お詫びのうえ、平成22年度口座振替による付加保険料を含む前納保険料と納付済保険料の差額を受領し、了承を得ました。 ○納付記録の訂正処理を完了しました。	○当該事象について、担当者会議を実施し、さらに審査を慎重に行うことと、決裁前におけるチェックを行うこととしました。	内部
45	国民年金 第3号被 保険者の 資格喪失 処理にか かる誤り について	確認・ 決定誤り	神奈川	事務 センター	2010年9月17日	2011年2月8日	○お客様より、「国民年金第3号被保険者期間が誤っているのではないか」とのお問合せがありました。 ○確認しましたところ、第3号被保険者期間の資格喪失処理についての取扱と、入力内容が誤っていることが判明しました。	○第3号届書に基づいて第3号資格取得の処理をしました。その際、第3号に該当しない期間が判明したため、本来であれば、事務処理マニュアルのとおり、第3号の資格喪失処理は行わずに国民年金第1号被保険者への種別変更の届出を勧奨すべきところ、第1号に該当する日をもって第3号の資格喪失処理を行ってしまいました。平成22年8月に事務処理マニュアルが改訂されたことを職員全員に周知徹底できていなかったことが原因です。 ○また、資格喪失日の入力にあたり第3号届書に添付されていた雇用保険受給資格者証の写しから雇用保険を平成21年12月から受給していることを確認したため、第3号の資格喪失日を平成21年12月と決定しましたが、この添付書類は別人のものであったため、誤った年月日を入力していたことも判明しました。原因は、事務センターにおける事前審査時及び決裁時において、添付書類の内容確認を怠ったことです。	1名	—	0	○年金事務所の担当課長がお客様に電話し、当該事象を説明したうえでお詫びし、お客様宅に訪問するお約束をしました。同日、誤って処理した資格喪失日について、取消処理をしました。 ○年金事務所の担当課長と事務センターの担当グループ長がお客様宅を訪問し、当該事象を説明したうえでお詫びしました。また、訂正後の正しい記録回答票をお渡しし、了承を得ました。	○グループ内会議において、今回の事象を説明し、添付書類の内容確認の徹底を指示するとともに、第3号資格喪失処理については、平成22年8月に改正された事務処理マニュアルのとおりに行うことを、再度、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
46	60歳以上の国民年金任意加入の適用誤りについて	確認・決定誤り	群馬	太田	2010年4月2日	2011年2月24日	○国民年金任意加入のご本人様の奥様から、「任意加入する以前から現在も厚生年金に加入している」との連絡がありました。 ○確認しましたところ、厚生年金加入中であるにもかかわらず、国民年金任意加入を誤って適用していることが判明しました。	○市役所で60歳以上の国民年金任意加入申出書を受理し、当所に進達がありました。 ○本来、市町村窓口及び年金事務所において厚生年金加入中であることを確認し、国民年金の加入ができないとお伝えすべきところ、確認が不十分であったため、国民年金任意加入の取得処理を行ってしまいました。 ○また、決裁においても厚生年金加入中であることの確認が漏れたことによるものです。	1名	過徴収	189,660	○担当者がご本人様の奥様に電話し、お詫びのうえ、経過説明を行い、任意加入の資格記録の取消、納付いただいた保険料の還付について説明を行いました。 ○任意加入の取得取消を行いました。 ○担当課長がご本人様宅を訪問し、奥様に対応していただきました。再度お詫びのうえ、経過説明を行い、納付いただいた国民年金保険料の還付について説明し、還付請求書にご記入いただき、受理し、了承を得ました。	○任意加入の申出があった場合は、入力前の審査を国民年金課及びお客様相談室の担当者による複数人で行い、また、入力後の処理結果も複数人で行うよう改めました。 ○朝礼時に当該事案の説明を行い、周知徹底を図りました。	外部
47	国民年金高齢任意加入の審査誤りについて	確認・決定誤り	大阪	天王寺	2007年2月28日	2010年12月8日	○お客様が市役所に来所され、「国民年金高齢任意加入中にもかかわらず、平成20年12月から口座振替が止まっているが、なぜか」との照会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、審査を誤り、資格喪失予定年月日を誤入力をしていたことが判明しました。	○届書のFAXを市役所より受け、審査しましたが、その際、資格喪失予定年月日を平成22年10月1日とすべきところ、誤って平成21年1月1日と審査し、入力してしまいました。 ○高齢任意加入申出書では、老齢基礎年金の受給権確保できるまで加入する(65歳までに受給権が確保できる)とお申出であったにもかかわらず、資格喪失させた時点では、まだ21ヵ月不足していることが判明しました。 ○合算対象期間として算入できない20歳前の学生であった期間の昭和40年4月から昭和42年1月までの22ヵ月間を算入して受給資格要件計算し、合算対象期間として認められるべき大学卒業月の昭和46年3月を含めていなかったため、差し引き21ヵ月が不足したものです。	1名	未徴収	309,750	○担当者がお客様宅を訪問し、お詫びしました。合算対象期間について計算誤りしたこと、その結果老齢基礎年金受給権発生のためにはまだ21ヵ月の納付が必要であることを説明しました。また、口座振替1ヶ月早割り及び付加年金保険料込みでご納付頂いておりましたが、過去の納付分については口座振替できず、割引も適用されないこと、付加保険料についても法定納期限を過ぎている分についてはご納付いただけないことを説明しました。記録の訂正を行い、必要となる定額保険料の納付書を作成し、送付させていただくことで了承を得ました。 ○お客様あてに納付書を送付し、納付完了後は当所あてにご連絡いただき、年金裁定請求書等を送付することを電話にて説明しました。 ○担当者がお客様に電話し、納付書が届いていること確認し、使用期限までに納付していただくよう再度案内しました。 ○使用期限内に分割して納付していただいていることを確認し、今後もコンスタントに納付していただくようご案内しました。	○課内で今回の審査誤りに陥った原因を詳しく説明し、周知・徹底しました。 ○高齢任意の審査にあたっては、一次審査(担当者)二次審査(別の職員)三次審査(決裁時点)で確認し、審査誤りの防止体制をとるよう改めました。	外部
48	年金手帳未作成について	未処理・処理遅延	青森	事務センター	2009年3月3日	2011年2月23日	○ご本人様のお母様から、「子どもの就職が決まったことで基礎年金番号の提示を事業所より求められたが、年金手帳を所有していないことに気がつき、問合せた」との電話が年金事務所にありました。 ○確認しましたところ、年金手帳の未作成が判明しました。	○ご本人様は、20歳になった際に国民年金加入手続きを行い、同時に学生納付特例の申請を行っています。窓口装置には納付書の発行事跡はありますが、年金手帳の交付記録がないことが確認されました。 ○平成21年3月、旧社会保険事務局事務センターにおいて国民年金被保険者資格取得届を入力の際に、年金手帳作成の入力漏れのため未作成となったものと考えられます。	1名	—	0	○年金事務所副所長及び国民年金課長がご本人様宅を訪問し、お詫びのうえ、作成した年金手帳を手渡しし、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、事務センターにおける事前審査の徹底及び委託業者入力(リストダブルチェック)後の職員による確認の徹底、職権適用時に手帳が交付されない場合に出力されるエラーリストのチェックの徹底を申し合せました。	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
49	国民年金第3号被保険者資格取得届の処理漏れについて	未処理・処理遅延	沖縄	事務センター	2010年8月27日	2011年2月21日	○お客様が、市役所国民年金課窓口にて障害年金の相談の際、国民年金の記録が喪失のままとなっていたため、年金事務所を経由し、事務センターへ照会がありました。 ○確認しましたところ、国民年金第3号被保険者資格取得届は受付されていましたが、処理不要とされ、処理されていないことが判明しました。	○当該国民年金第3号被保険者資格取得届の該当年月日を、扶養解除年月日と見誤り、処理不要としてしまい、未処理となったものです。	1名	—	0	○当該国民年金第3号被保険者資格取得届の入力処理を行いました。 ○担当者がお客様に電話し、お詫びのうえ、経過及び処理が完了したことを説明し、了承を得ました。	○処理不要とした届書について不要理由を記載し、なおかつハードコピーを添付し、相互チェック及び決裁で確認できるようにしました。	外部
50	別人記録の誤統合について	記録訂正誤り	東京	府中	1997年4月25日	2010年12月24日	○A様が来所され、「ねんきん定期便を確認したところ、記憶にない免除記録がある」とのお申出がありました。 ○確認しましたところ、誤って別人(B様)の記録が登録されていることが判明しました。	○届書等については保存期限を経過しており、詳細については不明ですが、平成9年4月にA様から提出された、国民年金第3号被保険者該当届の登録処理をする際に、A様の旧姓と同姓同名であり、同一生年月日であるB様の基礎年金番号を、A様の基礎年金番号として登録処理してしまいました。 ○A様の国民年金記録の登録を行う際、本来であれば氏名・生年月日・住所の3点について確認するところ、住所の確認を怠ったことにより発生したものです。	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、了承を得ました。また、A様の記録を正しく修正するため、厚生年金保険被保険者加入期間照会申出書及び国民年金保険料納付記録の照会申出書を提出していただきました。 ○A様が本来お持ちであった基礎年金番号に正しい記録を追加し、再作成した年金手帳と修正後の被保険者記録をA様あて送付しました。 ○B様の個人情報等の漏えいはないため、以前より登録されていた住所地に在住されているかどうかを管轄の年金事務所に確認し、記録を修正しました。	○氏名検索により基礎年金番号の特定をする場合には、住所まで必ず確認をすることを課内全員に周知徹底しました。	外部

整理 番号	件名	事故 等の 区分	県名	事務所名	発生年月日	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 付加保険 料納付に 係る説明 不足つい て	確認・ 決定誤り	東京	江戸川	2010年10月27日	2010年10月27日	○お客様から、「平成22年4月から9月分の国民年金付加保険料を10月に納付したところ、納付期限経過後の納付により還付となった」とのお申出がありました。 ○確認しましたところ、説明不足により、納期限経過後の納付であるため、過誤納となり、還付請求書がお客様に送付されたことが判明しました。	○平成21年4月、お客様が区役所の窓口において、海外に転出をするため今後の国民年金保険料の納付について相談をされたところ、「2年以内なら納付できる」と回答されたため、帰国後にご自宅に送付されていた納付書を使用して保険料を納付しました。 ○付加保険料についての納付期限を、お客様に十分な理解がされないまま、説明したことによります。	1名	過徴収	2,400	○担当課長よりお客様に、区役所の説明が不十分だったことをお詫びし、還付となった平成22年4月から9月分の付加保険料の納付が可能であるかどうか、機構本部に協議することとしました。 ○機構本部より、区役所における説明誤りをもって付加保険料の納付を認めることはできないことから、平成22年4月から9月分の付加保険料については還付することになるとの回答があり、担当者がお客様に電話し、再度お詫びのうえ、納付できない旨をお伝えし、了承を得ました。	○区役所に対し注意喚起し、保険料の納付については十分な説明をしていただくようお願いしました。	外部
52	国民年金 保険料納 付書の未 作成につ いて	確認・ 決定誤り	神奈川	高津	2010年3月23日	2010年12月1日	○他年金事務所から、「当所管轄に転入されたお客様の平成22年度分の納付書が作成されていない」との連絡がありました。 ○確認しましたところ、平成22年3月に国民年金被保険者資格取得届及び付加保険料納付申出書をご提出されたお客様の平成22年度分国民年金保険料納付書が作成されていないことが判明しました。	○提出された書類を入力処理した際、納付書の自動作成を抑止する処理も同時に行ったため、平成22年4月に送付する予定の平成22年度分国民年金保険料納付書(定時分)については自動作成されないことから、本来であれば当所で納付書を手作業で作成し、お客様へ送付しなければならないところ、この作成をしなかったために発生した事象です。	1名	未徴収	186,000	○担当者がお客様に電話しましたが、登録されていた電話番号については現在使用されていませんでした。お客様宅を訪問しましたがご不在のため、平成22年度分の国民年金保険料について、前納及び付加保険料納付のご希望を確認したいため、ご連絡をいただきたい旨のお願い及びお詫びの文書と平成22年度分の各月ごとの保険料納付書を投函しました。 ○担当者が再度訪問しましたが、ご不在でしたので「改めてご連絡をお待ちすること及び指定する日までにご連絡がなかった場合には前納と付加保険料のご希望はなく、投函をした納付書によって納付される方法をご選択いただいたと判断させていただく旨の文書を投函しました。 ○お客様よりご連絡がなかったため、投函した納付書による納付方法をご選択いただいたものと判断をさせていただきました。 ○窓口装置により、納付書による納付がされていることを確認しました。お客様よりご連絡があった場合には、引き続き対応していくこととしました。	○朝礼にて今回の事象について報告し、年度末に向けての注意喚起を行い、年度末の時期に納付書作成抑止の事務処理を行った際は、担当者を決めて事跡管理を徹底して行うこととし、再発防止の徹底を行いました。	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
53	市町村における国民年金保険料免除申請の誤受付について	確認・決定誤り	沖縄	那覇	2010年7月23日	2010年11月29日	○お客様から、「自分の4分の3免除の申請をしたが、夫に4分の3免除承認通知書が届いた」とのお申出がありました。 ○確認しましたところ、市役所にて免除申請書を受付する際に、ご主人様からの申請書として受付し、事務センターへ書類を送付したことが判明しました。	○市役所にて免除申請書を受付する際、当該市役所では電算システムを利用して申請書を作成し、ご本人様に署名していただく方式ですが、この申請書作成の際、誤ってご主人様の内容の申請書を作成し、署名後に内容確認を怠ったまま受付したためです。 ○また、事務センターより申請書内容と署名が不一致のため、書類が市役所に返戻されましたが、ご主人様からの申請と思い込み、書類を整備のうえ、事務センターへ再送付したことによるものです。 ○ご主人様の4分の3免除が平成22年10月付で平成22年9月分から承認され、ご主人様は毎月保険料を口座振替にて付加年金込みで納付していたものが、平成22年11月の口座振替分が本来の付加年金込みの保険料の口座振替ではなく、4分の3免除の保険料として収納されました。	2名	—	0	○市役所の担当者がお客様に電話し、お詫びしました。 ○ご主人様の未徴収額等の取扱について、ブロック本部に協議しました。 ○ブロック本部からの回答により、担当者がお客様に連絡し、未徴収保険料について現金領収する旨を説明し了承を得ました。 ○お客様の4分の3免除の処理が完了しました。 ○ご主人様の未徴収保険料を現金領収しました。	○市役所担当課において、申請書受付時の内容確認を徹底するよう課員全員にて確認しました。 ○年金事務所から電算システムを利用している管内市町村に対し、文書にて注意喚起しました。	外部
54	国民年金保険料追納期限の確認漏れについて	確認・決定誤り	大阪	淀川	2010年12月28日	2011年1月4日	○他年金事務所より、当所から回送した追納申込書について、お客様が追納申込をされている期間の中に追納できない期間があるとの連絡を受けました。 ○確認しましたところ、追納の期限を経過し、納付できない期間のあることが判明しました。	○お客様から当所へ追納申込書が送付され、記載内容等を確認し、申込書に記入された住所はA市となっていました。国民年金記録の住所はB市だったため、B市を管轄する他年金事務所へそのまま回送しました。 ○追納期限(平成22年12月末)が間近であることに気づかず回送したため、年末年始の休日をはさみ、追納期限が経過してしまったことによるものです。	1名	—	0	○担当者がご本人様に電話しましたところ、奥様より、ご本人様は現在、海外に居住されているとのことでした。追納申込は奥様がされたとのことでしたので、奥様に今回の経緯を説明し、お詫びしましたが、強く納付を希望されましたので、機構本部へ協議することとしました。 ○機構本部より、平成12年12月分を追納保険料として収納して差し支えないとの回答を得たので、担当者がお客様に連絡し、訪問のうえ、再度お詫びし、追納保険料を収納し、了承を得ました。	○課内会議において当該事象を説明し、書類の審査・点検に際しては、慎重を期するとともに、相互に点検することで処理誤りを防止し、電話等のお問合せに対しても、丁寧な説明を心がけるよう指示しました。	内部
55	国民年金付加保険料の納付について	確認・決定誤り	宮崎	宮崎	2007年7月11日	2011年1月13日	○お客様から、「妻あてに、ねんきん定期便が届き、記録を確認したところ、本来、夫婦で国民年金付加記録は同じであるはずのものが、妻の分だけ1ヵ月分(平成19年6月分)の定額保険料納付の記録となっているのはなぜか」とのお問合せがありました。	○奥様の受付届出書と入力処理を確認しましたところ、60歳の資格喪失届と任意加入・付加加入のお申出があり、本来、資格喪失届の入力を行うところ、備考欄に口座振替は継続させる旨の記入があったため、記録追加での入力を行いました。その際、届書記入どおり喪失理由をその他で入力したため、本来であれば平成19年6月分は付加保険料を含んだ保険料で口座振替されるものが、定額保険料のみの口座振替となりました。 ○付加保険料加入者の資格喪失届を入力すると、付加加入記録が自動的に申出日の前々月で終了となることを認識していなかったことが原因と思われます。結果的にご本人様が窓口で説明を受けた内容(付加保険料の継続)と異なる記録(空白が発生)となってしまったものです。	1名	—	0	○担当者がお客様に電絡し、お詫びのうえ、説明しましたが、ご納得されず、「届出時の窓口説明においては、二人とも同じ記録になる旨の説明を受け、当然そうになっているものと思っていた。夫婦同様の記録にしていだきたい」と強く主張されました。既に保険料の納付期限が経過していることから、機構本部に協議することとしました。 ○機構本部からの付加保険料を納付するものとして取扱うとの回答により、担当者がお客様に電話し、再度お詫びのうえ、説明し、了承を得ました。 ○ご本人様あてに納付記録訂正後の記録を送付しました。	○任意加入被保険者の保険料納付の口座振替原則化に係る実施事務の取扱により処理を行うことを再確認し、周知しました。(資格記録の追加入力処理は行わないこと) ○また、入力処理後の処理結果リスト及び決裁時の確認の徹底について注意喚起しました。	外部

整理 番号	件名	事故 等の 区分	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明 原因
56	国民年金 過誤納保 険料還付 金の支給 額誤りに ついて	確認・ 決定誤り	鳥取	倉吉	2006年9月26日	2011年3月2日	○お客様が来所され、ご自身の加入記録に訂正があるとのことお申出を受けました。お申出のあった件につきましては、正しく訂正しましたが、お申出内容の確認調査中に、過去に支払した国民年金過誤納保険料還付金の支給額に誤りがあったことが判明しました。	○本来、10, 800円を還付するところ、誤って、6, 300円として還付していました。 ○その原因は、処理を行う際に台帳を確認せず、また、決裁時においても確認をしていなかったことによるものです。	1名	過徴収	4,500	○国民年金課長がお客様へ電話し、今回の事象を説明し、お詫びしました。 ○事務センターへ過誤納処理を依頼しました。 ○国民年金課長がお客様へ電話し、還付請求書がご自宅へ送付されるので、必要事項をご記入いただき、請求していただくよう説明し、了承を得ました。	○国民年金課職員に当該事象を説明し、審査・決裁による複数人によるチェック体制の確立を徹底しました。 ○また、所内課長会議においても当該事象を説明し、複数人によるチェック体制の確立を再度徹底しました。	外部
57	国民年金 追納保険 料の説明 誤りにつ いて	確認・ 決定誤り	栃木	宇都宮 東	2009年8月25日	2011年3月8日	○老齢基礎年金受給者のお客様から、電話にて追納申込書用紙送付のご依頼がありました。 ○確認しましたところ、基礎年金受給権発生日以降に追納保険料として納付されている記録があることが判明しました。	○本来、老齢基礎年金受給権発生以降の納付はできない旨説明すべきところ、追納が可能であり、未納保険料を追納すれば年金額が再裁定となり年金額に反映されると説明してしまいました。	1名	過徴収	166,980	○国民年金課長がお客様に電話し、今回の事象を説明してお詫びをしました。 ○国民年金課長がお客様宅を訪問し、再度お詫びし、老齢基礎年金受給権発生後にお預かりした追納保険料については、還付となる旨を説明し、了承を得ました。	○課内会議を実施し、追納についての相談を受けた際には、生年月日と追納保険料の納入計画を聞き取り、精査し、説明が漏れないように徹底すること、追納保険料納付書送付時に、注意文を同封するよう指示しました。	外部
58	国民年金 保険料の 誤還付に ついて	確認・ 決定誤り	栃木	宇都宮 東	2007年3月28日	2011年3月10日	○ご本人様の代理人が来所され、年金記録確認の際に無資格期間があり、その期間は、国民年金保険料を還付すべきではないところを誤って還付していることが判明しました。	○出張相談において、未統合記録のあることが判明し、統合することにより、厚生年金と国民年金とが重複する期間が発生したため、国民年金の資格記録を訂正、その際の補正処理において、本来ならば国民年金資格喪失年月日の訂正後、資格取得記録を入力するところ、入力が漏れたため、国民年金保険料が誤還付となってしまいました。 ○入力後のチェック及び決裁においても入力誤りが見落とされたことによるものです。	1名	誤還付	362,710	○国民年金課長よりご本人様に電話し、今回の事象を説明し、お詫びしました。 ○国民年金課長がご本人様の勤務先を訪問し、再度お詫びのうえ、資格記録を正常にすること及び誤還付した保険料については返納していただく旨を説明し、了承を得ました。	○課内会議において、当該事象を説明し、記録補正の入力をする際には、入力前と入力後のチェックを必ず行うことを指示しました。 ○また、決裁においても記録整合性のチェックを徹底するよう指示しました。	外部
59	国民年金 付加保険 料納付書 の未作成 による納 付機会の 逸失につ いて	未処 理・ 処理遅延	東京	江戸川	2010年5月31日	2010年6月8日	○お客様より、「平成22年4月を始期とする付加保険料納付申出受理通知書を受けたにもかかわらず、納付書が届いたのが平成22年6月になってからであったため、平成22年4月分の付加保険料が納付できなかった」とのお申出がありました。 ○確認しましたところ、納付期限(平成22年5月末)内に付加保険料納付書が送付されていないことが判明しました。	○本来であれば付加保険料を含む平成22年4月分の納付書を手作業で作成して送付しなければならないところ、入力担当者はメッセージを確認していたにもかかわらず、60歳喪失・任意加入の入力処理を行っても、基金脱退の記録が処理されない限り、納付書の作成抑止がかかることを認識していなかったため、納付書は通常に自動作成されると誤認し、手作業による納付書作成を行いませんでした。 ○その後、国民年金基金から60歳喪失のデータ報告がされ、基金脱退の記録が処理されたことから、平成22年5月31日に納付書が自動作成されましたが、平成22年4月分の付加保険料納付書が作成されていなかったことが、お客様からのお問い合わせにより判明した時点において納付期限を経過してしまいました。	1名	—	0	○担当課長よりお客様に電話でお詫びをするとともに、平成22年4月分の付加保険料の納付が可能であるかどうか、機構本部に協議することとしました。 ○機構本部からの回答により、担当課長がお客様宅にお伺いし、再度お詫びのうえ、平成22年4月分の付加保険料を領収し、了承を得ました。	○国民年金基金の加入者にかかる納付書作成抑止について周知するとともに、入力処理時に出力されるメッセージを確認した際は納付書の作成を確実に行うことを徹底しました。	外部

整理 番号	件名	事故 等の 区分	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明 原因
60	国民年金 保険料前 納口座振 替不能に ついて	未 処 理 ・ 処 理 遅 延	兵庫	西宮	2010年4月30日	2010年5月17日	○お客様より、1年前納による国民年金保険料口座振替がされていない旨の連絡がありました。 ○確認しましたところ、口座振替に係る口座振替再開処理漏れにより、振替不能になっていることが判明しました。	○本来、緊急停止の後追いを行った後に、口座振替の再開手続きを行うべきところ、口座振替再開処理を行っていなかったため、1年前納の口座振替が実施されませんでした。	1名	—	0	○担当者からお客様に電話し、お詫びのうえ、説明しました。1年前納での金額での納付を強く希望され、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、1年前納での金額での保険料を領収しました。お客様あてに被保険者記録照会回答票を送付しました。	○口座振替緊急停止については、依頼書式の記載を徹底し、口座振替再開の希望の有無と事跡登録の記載も行い、金融機関の結果報告の後、事後処理は口座振替業務担当者が行うことを再確認しました。	外部
61	国民年金 付加保険 料申出書 等の入力 漏れにつ いて	未 処 理 ・ 処 理 遅 延	東京	中野	2010年8月11日	2010年10月26日	○お客様より、「国民年金の加入届を提出したにもかかわらず、加入勧奨のお知らせが届いた。付加保険料の納付申出も同時に行ったが、納付書が届いていない」とのお問合せがありました。 ○確認しましたところ、付加保険料申出書等の処理漏れが判明しました。	○お客様が区役所にて、国民年金資格取得届及び付加保険料納付申出書を提出されました。区役所より、平成22年8月を始期とする国民年金前納納付書の発行依頼を受けました。 ○平成22年8月分を始期とする保険料前納の可能な納付期限が平成22年8月30日であり、至急の対応が必要となるため、区役所より当所にFAXにて入力処理依頼がありました。 ○本来であれば、入力処理後において入力内容と届書のチェックを行うところ、入力漏れに気づかないまま処理を終えてしまいました。また、区役所から原本の進達があった際、FAXで受付した書類との突合を行い、チェックをしましたが、未処理となっていることに気づかず、処理済書類として保管してしまったことが原因です。	1名	—	0	○担当者よりお客様に当該事象についてお詫びしました。また、平成22年8月分以降の付加保険料を含めた前納保険料納付の取り扱いについては、機構本部と協議を行うこととしました。 ○機構本部より、当該事象に係る国民年金保険料は前納と同じ金額で収納しても差し支えないとの回答があり、お客様に連絡し、回答内容を説明しました。 ○お客様が来所され、前納での支払はしないとお申出があり、平成22年8月を始期とする各月分の国民年金保険料納付書を送付しました。	○担当課全員に対して当該事象を説明し、FAX依頼日の翌日に区役所から送付されるFAX一覧表により、再度入力処理の確認を2名以上で行い、原本進達時にも入力の確認を行うよう徹底しました。	外部
62	国民年金 保険料免 除・納付 猶予申請 書、学生 納付特例 申請書の 処理遅延 について	未 処 理 ・ 処 理 遅 延	大阪	市岡	2010年5月13日以降	2010年11月17日	○A様が来所され、「自分と妻(B様)は国民年金保険料免除・納付猶予申請書を提出済である。免除の結果の通知書は来ないのに、催告状が来たので確認してほしい」とのお申出がありました。 ○確認しましたところ、区役所から事務センターへの免除申請書の進達遅延が判明しました。	○本来、区役所が早期に免除申請書を事務センターへ送付すべきところ、進達が遅延したことによるものです。	1,150名	—	0	○担当者がA様に経過について説明し、処理遅延についてお詫びしました。また、事務センターに免除申請書の当所への送付を依頼し、当所での早期処理をすることを約束し、了承を得ました。 ○A様とB様の免除の入力処理が完了し、承認結果通知書を送付しました。 ○他の方からのお問合せはありませんが、お問合せがあった場合には、引き続き対応していきます。	○国民年金課長が区の担当者に対し、今後他の届書も含め、受理した書類は早期進達の徹底をお願いしました。 ○また、当所の早期進達についても、所内で徹底しました。	外部
63	国民年金 付加保険 料納付書 送付漏れ について	未 処 理 ・ 処 理 遅 延	東京	立川	2010年7月30日	2010年9月2日	○お客様より、「平成22年7月分より申込した、付加保険料を含んだ納付書が届かない」とのお申出がありました。 ○確認しましたところ、平成22年7月分の納付書が作成されておらず、付加保険料の納付期限が過ぎてしまっていたことが判明しました。	○継続申請免除により既に平成22年7月分から平成23年6月分までの全額免除が承認されていたお客様より、国民年金保険料免除・納付猶予取消申請書と国民年金付加保険料納付申出書を受付しました。同日、事務センターに免除の取消依頼をして、当所にて、付加保険料申出の入力処理を行いました。納付書が作成されず、お客様に送付されませんでした。 ○免除の取消処理を依頼する際には、本来であれば免除記録の取消とともに継続申請の取消を事務センターに依頼すべきところ、担当職員の知識不足のため、継続申請の取消依頼をしなかったため、平成22年7月分の納付書が作成されなかったことにより発生した事象です。	1名	—	0	○担当課長がお客様に付加保険料を含んだ納付書が送付されなかったことについてお詫びし、説明しましたが、お客様から、付加保険料を含めた金額で納付したい旨のお申出がありましたので、機構本部に協議することとしました。 ○機構本部からの回答により、担当者がお客様に、付加保険料が収納できる旨をお伝えしました。 ○お客様が来所され、担当課長から再度お詫びのうえ、説明しました。平成22年7月分の付加保険料を収納させていただき、了承を得ました。	○今回の事象を課内職員に周知・徹底しました。 ○付加保険料については、申込から納付期限まで期限が短いため、すぐに作成・送付するなど、できるだけ早くお客様にお渡しするなど、特に注意して取扱うよう徹底しました。	外部

整理 番号	件名	事故 等の 区分	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明 原因
64	国民年金 保険料免除・納付猶予 申請書の処理遅延について	未処理・ 処理遅延	大阪	市岡	2009年6月1日	2010年12月17日	○お客様の国民年金保険料免除・納付猶予申請書が、事務センターより所得調査票が添付されていないことから返送がありました。 ○確認しましたところ、区役所からの回付が遅延しており、国民年金保険料免除・納付猶予申請書の処理遅延が判明しました。	○本来、区役所が旧市岡社会保険事務所又は事務センターに免除申請書を早期に回付すべきところ、少なくとも11ヵ月以上送付しなかったことによるものです。	1名	未徴収	28,840	○お客様あてに、平成20年11月分納付書を送付しました。 ○お客様あてに、半額免除の承認通知を送付しました。 ○担当者がお客様に電話連絡しましたが、連絡をとることができないため、お客様宅を訪問しましたが、不在のため、ご連絡をいただきたい旨を投函しました。 ○お客様から電話があり、経過について説明し、お詫びをしました。半額免除の保険料については、納付が困難である旨を確認しました。	○区役所の担当者に、免除申請書を含む申請書の早期の事務センターへの送付と、他に未処理の書類がないか再点検をお願いし、その他滞留がないことを確認しました。	内部
65	国民年金 付加保険料納付書の作成漏れについて	未処理・ 処理遅延	滋賀	事務センター	2010年10月12日 ～2010年10月13日	2010年12月28日	○お客様から、「国民年金付加保険料の納付書が届かない」との電話照会がありました。 ○確認しましたところ、付加申出書の入力は完了していましたが、付加保険料納付書の作成が行われていないことが判明しました。	○本来の処理としては、付加申出書の入力時に入力画面下部に表示される、付加納付書を作成して下さいとのメッセージを委託業者の担当者が目視により確認し、メッセージを含めた入力画面全体を印字する設定として印字し、印字したものを付加申出書とともに事務センター職員に引継ぎ、事務センター職員が印字したものにより手作業で付加保険料納付書を作成する作業を行うところですが、いずれかの工程で処理漏れ又は処理誤りがあった可能性があり、特定することはできませんでした。	1名	—	0	○担当者がお客様に電話し、お詫びのうえ、説明しました。作成が行われていなかった期間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、担当者がお客様に電話し、再度お詫びと説明を行い、年金事務所に収納を依頼して保険料収納を行い、了承を得ました。	○職員及び委託業者に事象を周知し、委託業者に対しては画面のコピーの取得を必ず行うよう指示するとともに、職員については確認チェック漏れないよう、点検には細心の注意を払うことを再確認し、周知しました。	外部
66	国民年金 付加保険料が口座振替されなかった事象について	未処理・ 処理遅延	東京	板橋	2010年10月6日	2011年1月12日	○お客様が来所された際、お客様の国民年金記録を確認しましたところ、平成22年10月に付加保険料納付のお申出があり、口座振替情報についても付加申出の処理がされていましたが、付加保険料の請求自体をお客様にも金融機関にも行っていないことが判明しました。	○付加保険料入力処理時において、既に口座振替情報が入力されていたため、付加保険料込みの納付書は発行しませんでした。しかしながら、お客様が同日既に発行済であった定額保険料の納付書で、平成22年10月分から平成23年1月分を納付されてしまいました。 ○本来であれば、納付状況を確認すべきところ、確認を怠ったために口座振替もされず、納付書も発行されない状況になってしまいました。	1名	—	0	○担当者からお客様へ、事実確認ができたため、今回の事象を説明したうえでお詫びしました。また、付加保険料を前納金額で領収することについては、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、担当者がお客様宅にお伺いし、付加保険料を前納割引なしの金額で領収するとともに、平成23年1月分の付加保険料納付書を手渡し、了承を得ました。	○チェック機能を強化するとともに担当者及び決裁者の知識向上に努めます。 ○また、お客様に対するご説明も不十分であったため、説明を徹底するように周知しました。	外部
67	国民年金 保険料還付請求書の送付漏れについて	未処理・ 処理遅延	群馬	事務センター	2010年5月 ～2010年6月	2011年1月17日	○領収済通知(報告)書処理票の入力漏れによる事務処理誤りがあったため、領収済通知書の入力に関係する漏れ等の見直しをしましたところ、国民年金保険料還付請求書の未送付が判明しました。	○本来、領収済通知書入力エラー一覧表のエラー内容の確認により、重複納付による過誤納処理の入力をすべきところ、入力が漏れていたため、お客様に還付請求書が送付されていませんでした。 ○原因は、領収済通知書入力エラー一覧表の内容確認が不十分であったためです。	4名	過徴収	5,910	○国民年金グループ長が電話で対象の4名のお客様に連絡し、3名の方についてはお詫びのうえ、了承を得ました。1名の方につきましては、連絡がつかなかったため、文書により連絡とお詫びをしました。	○領収済通知書入力エラー一覧表はグループ長が管理して、入力漏れが発生しないように担当者に徹底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
68	国民年金 保険料口座振替申 出書の入力誤りに ついて	入力 誤り	東京	江戸川	2010年3月16日	2010年6月29日	○お客様より、「平成22年4月からの6ヵ月 前納の口座振替を申請したが、口座振替さ れておらず、平成22年4月分の納付書が送 付されてきた」とのお問合せがありました。 ○確認しましたところ、口座振替申出書の入 力処理時にお客様の通帳記号を誤って入力 してしまったことにより、口座振替が不能と なっていることが判明しました。	○当所にて口座振替申出書を受付し、翌日 に入力処理を行いました。お客様の指定さ れた通帳記号を誤って入力していました。 ○入力処理後、担当者は処理結果リストによ りチェックを行い、その後、別の担当者による 二重チェックを行いました。入力誤りに気 が付きませんでした。	1名	—	0	○担当課長がお客様に、口座振替申 出書の入力処理に誤りがあったことを お詫びしました。 ○お客様より電話があり、「6ヵ月前納 で納付しないこととした」とのお申出が あり、お客様の平成22年4月分保険 料については納付書で納付されてお り、平成22年5月分以降については 法定納期限での口座振替により納付 されていることを確認しました。	○入力処理の際は、細心の注意を払 い、処理を行うことを周知するととも に、事務処理マニュアルの入力結果 の点検による担当者の確認に加え、 担当者以外の者による相互チェックを 慎重に行うことを徹底しました。	外部
69	国民年金 保険料の 口座振替 不能につ いて	入力 誤り	京都	事務 センター	2010年11月2日	2011年1月31日	○金融機関より、「口座振替がされていない とご本人様よりお問合せがありましたので、 処理状況について確認してほしい」との電話 照会がありました。 ○確認しましたところ、口座番号を誤って入 力していたことが判明しました。	○入力委託業者が口座番号を誤って入力し ており、入力後の確認(相互チェック)でも入 力誤りを見落としてしまっていたものです。	1名	—	0	○担当者がお客様に電話し、お詫び のうえ、今回の事象を説明しました。 平成22年11月分については納付書 で納付していただき、平成22年12月 分、平成23年1月分にかかる対応に ついては、機構本部に協議することと しました。 ○平成23年2月分については正常に 口座振替が実行されるよう補正処理を 行いました。 ○機構本部からの回答により、担当者 がお客様へ電話のうえ訪問し、改めて お詫びしました。そのうえで、口座振替 早割による保険料を同額で平成22年 12月分及び平成23年1月分を領収 し、了承を得ました。	○入力委託業者に対し再発防止を講 じるように申し入れました。 ○入力委託業者から、入力後のチェッ クにおいて、特に口座番号と名義人の 確認に集中し、その後の再確認にお いても重要部分を再度チェックすること を徹底するとの報告がありました。	外部
70	コンビニエ ンスストア 店舗での 納付書ス キャン漏れ 及び収納 年月日の 誤った データの 送信につ いて	入力 誤り	本部	国民 年金部	2010年9月30日	2010年10月12日	○お客様がコンビニエンスストア店舗で国民 年金保険料を納付されましたが、コンビニエ ンスストア本部が、当該お客様の収納年月日 を誤って入力し、データを送信したことが判明 しました。	○通常、お客様が国民年金保険料をコンビ ニエンスストア店舗で納める場合、納付書の バーコードの読み取りがレジにて行われます が、読み取りが漏れていたために、コンビニ エンスストア本部において手作業で納付にか かる入力を行いました。 ○その作業内で、収納年月日の入力をする 際に、平成22年9月30日と入力すべきところ、 誤って平成22年6月30日と入力してしま いました。	1名	—	0	○事象が判明してすぐに事務センター に補正依頼し、補正は終了しました。	○コンビニエンスストア本部に対し、今 後このような事象が発生しないよう、 強く申し入れました。	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 保険料納 付書誤送 付による 納付誤り 及び誤還 付につい て	誤送付・誤送信	東京	世田谷	2010年5月7日	2010年11月19日	○催告状が届いたA様から、「国民年金保険料は既に支払済である」とのお申出がありました。 ○A様から領収書の控えを送付していただき、確認しましたところ、B様のものでした。B様の納付書をA様に誤送付しており、A様がそのまま納付されてしまったことが判明しました。	○担当者が誤ってB様の納付書をA様に送付してしまいましたが、送付誤りに気づいた担当者が当日中にA様に連絡し、別途送付していたA様の納付書で納めていただくようお願いしましたが、A様がB様の納付書を使用して納付されてしまいました。 ○本来であれば、納付書送付の際には必ず送付物の二重チェックを行うところ、行われていなかったことが原因です。 ○A様に納めていただいたB様分の保険料については、B様が既に納付済であったため、B様に還付されてしまいました。	2名	誤還付	163,420	○担当課長がA様に電話し、お詫びのうえ、説明しました。事実確認のため、関係書類を送付していただき、後日連絡することとしました。 ○事実関係が確認できたため、今後の対応方法については、機構本部に協議を依頼することとしました。 ○担当者がB様宅に訪問し、お詫びしました。誤って還付された金額を返していただくこと及びその方法について後日連絡することです承を得ました。 ○機構本部からの回答により、A様の納付記録を修正しました。A様に状況を説明したうえで修正後の納付記録と控除証明を送付し、了承を得ました。 ○B様あての返納金納付書を作成し、送付しました。金融機関にて納付されたことを確認しました。	○納付書発送時のダブルチェックの徹底を職員に指示しました。	外部
72	国民年金 保険料免除申請書 (勸奨)の 誤送付について	誤送付・誤送信	和歌山	和歌山東	2011年3月4日	2011年3月7日	○国民年金保険料免除申請書(勸奨)を送付したお客様から、「なぜこのような申請書が送られてきたのか」とのお問合せがありました。 ○確認しましたところ、本来送付すべきではない高齢任意加入者の方へ国民年金保険料免除申請書(勸奨)を送付していたことが判明しました。	○システムにより全額免除に該当する方を抽出し、選定を行いました。その際、全額免除基準では抽出できない一部の市町村分について全額免除参考情報にて抽出すると、60歳以上の任意加入者も抽出されてしまうということに気がつかないまま発送したことが原因です。	17名	—	0	○勸奨対象者一覧表を確認しましたところ、任意加入者17名の方に対して、誤って免除勸奨を行ったことが判明しました。 ○担当者がお客様に電話連絡を行い、15名のお客様にお詫びのうえ、今回の事象について説明し、了承を得ました。2名のお客様には連絡が取れないため、お詫びの文書を送付しました。	○課内会議により事象を説明し、データ抽出の際には、複数名でチェックし、発送準備を行うこととしました。	外部
73	国民年金 保険料納 付の説明 誤りについ て	説明誤り	群馬	前橋	2011年1月24日	2011年1月24日	○お客様が、年金相談センターに来訪され、受給権について相談があり、60歳以降の任意加入の説明及び早く受給権を得るために過去の分を納付することを説明しました。その際に、平成17年8月から平成18年6月の半額免除期間は納付できるとして、納付書を年金事務所より発行してもらうように説明しました。 ○当日、電話にて年金事務所へお問合せがあり、確認しましたところ、2年以上前の半額免除未納期間であり、納付できないことが判明しました。	○半額免除承認期間でしたが、半額分保険料が未納であるため、納付も追納もできない期間である旨説明しなければならなかったところ、誤ってこれを免除期間の追納可能期間と勘違いして説明し、納付書発行依頼するよう年金事務所を案内してしまったものです。	1名	—	0	○電話にて対応した職員がお詫びしましたが、理解いただけず、その対応の中で、年金相談センターへ責任転嫁しているように捉えられてしまいました。 ○副所長が対応し、文書にてお詫びすることを要望されました。 ○お客様にお詫びの手紙を送付しました。 ○以降、お客様から連絡及び来所がないため、今後、連絡及び来所された場合は、引き続き対応していくこととしました。	○年金相談センターへ、説明には細心の注意を払うように要請しました。 ○また、役付会議にて、年金相談センターであっても当所の管轄であるので、責任回避と取られないよう対応する旨を職員一同へ周知しました。	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
74	国民年金 保険料免除申請書の紛失について	受理後の書類管理誤り	東京	江東	2009年4月8日	2011年1月13日	○お客様より、「平成20年度分の納付書が送付されたが、平成20年度の国民年金保険料については免除申請をしており、同じく免除申請の手続きをした配偶者は免除になっている」とのお申出がありました。 ○確認しましたところ、国民年金保険料免除申請書が未処理であることが判明しました。	○免除申請書を受付し、区役所に住所及び所得状況の確認のため申請書を回付しました。区役所においては審査確認後、当所に申請書を回付しました。 ○区役所から回付されたはずの免除申請書については現在も所在不明ですが、お客様が転入者であったため、区役所では所得確認ができないとして当所に回付されたことから、免除申請書の処理を一旦保留したものの、そのまま紛失したものと推測されます。 ○本来であれば、同時期に申請をされた配偶者様の免除申請書に添付されていた非課税証明書により所得確認の審査を行い、事務センターに回付すべきところ、処理を保留したうえ、免除申請書の進捗管理及び保管を適正に行っていなかったことが原因で発生した事象です。	1名	—	0	○当該免除申請書については、事務室内及び処理済の免除申請書や未処理の免除申請書に混入していないかどうか検索しましたが、発見できませんでした。 ○担当者がお客様に電話し、今回の事象を説明し、お詫びしました。引き続き検索し、事務処理を進めることで了承を得ました。 ○区役所に保管されていた免除申請書(写し)を送付依頼し、送付された免除申請書(写し)により入力処理を行いました。 ○お客様あてに、免除承認通知書とお詫びの文書を送付しました。	○課内会議において今回の事象を説明のうえ周知するとともに、免除申請書の保留分は受付順に整理保管して別管理をすることを徹底するとともに、保留分の進捗管理については一覧表の活用により確実にを行うことを徹底しました。	外部

整理 番号	件名	事故 等の 区分	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明 原因
75	加給年金 額加算対 象者の不 該当処理 について	確認・ 決定誤り	東京	中野	1995年2月20日	2009年6月18日	○お客様より提出された、記録訂正に伴う再 裁定申出書を旧社会保険業務センターに進 達しましたところ、平成21年6月に旧社会保 険業務センターより申出書が返戻されまし た。 ○確認しましたところ、加給年金額の加算対 象者については死亡事実がないにもかかわらず、加算対象者の死亡を事由として加給年 金額の不該当処理が行われており、お客様の の老齢年金に加給年金額が加算されていな いことが判明しました。	○お客様の老齢厚生年金に加算されている 加給年金額の対象者については、死亡事実 はなく、不該当とはなりません。 ○本来、加給年金額の対象者が死亡等の事 由により加算の対象とならなくなった場合は、 年金受給者の方より、加算額・加給年金額対 象者不該当届を提出していただくこととなっ ていますが、お客様は当該届を提出した記 憶はないことから、旧社会保険事務所におい て誤って処理をしてしまったものと推測されま す。	1名	未払い	1,909,190	○ブロック本部と機構本部が協議した 結果、年金事務所が事務処理誤りと 判断しているならば、時効となっている 分の加給年金額の支払は可能である との回答を得たため、担当者がお客様 に説明し、手続きを進めることで、了承 を得ました。 ○時効となっている分の加給年金額 の支払がされました。	○加給年金額の支給停止、不該当、 過払いに関連する事項については、 細心の注意を払い、チェックをしていく ことを指示しました。	内部
76	旧法厚生 年金通算 老齢年金 及び遺族 厚生年金 の裁定誤 りについて	確認・ 決定誤り	静岡	掛川	1985年9月9日及び 2006年6月10日	2010年9月1日	○平成20年6月死亡されたお客様の、移管 (年金記録を加入制度間で移動させること) 記録ありの厚生年金被保険者記録の整備に ついて、回答がありました。 ○確認しましたところ、農林移管となるべき厚 年記録を移管することなく、旧法厚生年金通 算老齢年金及び遺族厚生年金が裁定されて いたことが判明しました。	○旧法厚生年金通算老齢年金について、昭 和17年6月～昭和20年8月までの厚生年 金記録について、本来、農林移管記録として 記録整備すべきところ、されないまま決定さ れてしまいました。 ○遺族厚生年金については、農林移管記録 (昭和24年2月～昭和34年1月)の整備を 依頼しましたが、その結果を待たず、昭和17 年6月～昭和20年8月までの厚生年金記録 については移管記録となる認識がないまま 決定がされてしまったと推測されます。	2名	過払い	507,216	○機構本部あてに移管記録の整備を 依頼し、再裁定を行うこととなりまし た。このことにより、整備後には遺族 厚生年金の年金額が減額となります。 ○農林共済への移管手続きが完了し た旨、機構本部から回答がありまし た。 ○お客様あてにお詫びの手紙を送付 しました。 ○担当者がお客様へ電話でお詫びの うえ、訪問することとしました。返納に ついて説明し、了承を得ました。 ○返納申出書を受理し、機構本部へ 進達しました。	○お客様相談室内研修において、当 該事象を説明し、共済の移管記録の 確認について、徹底するよう指示しま した。	内部
77	65歳到達 時における 選択届 の処理誤 りについて	確認・ 決定誤り	兵庫	須磨	2010年4月2日	2010年5月20日	○お客様のご家族が来所され、「65歳から の年金請求について、現在も働いているの で、受取金額が少なくても、障害厚生年金を 選択したのに、老齢厚生年金と障害年金の 障害基礎部分との支払になっている」とのお 申出がありました。 ○確認しましたところ、選択届の処理誤りが 判明しました。	○選択届には、障害厚生年金を選択とのメ モ書きと、支払金額の多い方を希望するゴム 印が押されており、機構本部より、確認の返 戻があり、担当者が、お客様に支給額が少な い、障害厚生年金の選択でよいかの確認を行 いました。 ○機構本部に再進達をすべきところ、選択届 を事務センターに回送したため、事務セン ター担当者が支払金額の多い方のゴム印が 押してあったため、有利選択で処理をお願い しますとのコメントを書き込み、機構本部あて 進達を行ったために、支払金額の多い方の 選択処理をしてしまいました。	1名	過払い	194,350	○担当者がお客様のご家族にお詫び のうえ、今後の対応について、機構本 部に協議する旨をお伝えしました。 ○機構本部あてに、選択届の訂正依 頼等を送付しました。 ○機構本部からの回答により、担当者 がお客様に電話し、平成23年2月の 定時支払より障害厚生年金の支払に 変更できることをお伝えし、過払い金 の差額については、内払調整により返 納することで了承を得ました。	○選択申出書の記載漏れ等について は、受付後のチェック体制を強化し、 窓口担当者や、進達業務を行う担当 者のスキルアップを図り、ご本人様に 確認が必要な場合は、聞き取り調書 等で確認を行い、書類に添付して、機 構本部や事務センター担当者に事前 に連絡を行い、直接進達や送付を行う こととしました。	外部
78	遺族厚生 年金裁定 誤りにつ いて	確認・ 決定誤り	宮崎	宮崎	1997年3月14日	2010年10月8日	○遺族厚生年金受給者であるお客様が、亡 きご主人様の記録判明の件で来所相談さ れ、相談内容は完結しましたが、相談対応し た職員が遺族厚生年金の裁定に疑問を持 ち、お客様相談室に確認を求めました。 ○確認しましたところ、遺族厚生年金の裁定 誤りが判明しました。	○裁定は平成9年に行われたもので、長期 要件で処理されていましたが、お客様には短 期要件が有利と考えられるため、裁定請求 書・相談受付票等の保存期限が過ぎている ので、要件変更方法等確認したうえで、お客 様に死亡理由・共済有無等電話にて確認し ました。 ○その結果、在職中死亡のため短期要件で 決定したほうが有利なところ、長期要件で裁 定されていました。	1名	未払い	5,652,159	○担当者がお客様に電話し、経過説 明のうえ、要件が変更できるか機構本 部の審査待ちのため、決定後連絡す ることです承を得ました。 ○機構本部との連絡調整により、短期 要件により再決定となり、担当者がお 客様に連絡し、了承を得ました。 ○平成9年4月分から平成22年11月 分の差額が支払済であることを確認し ました。	○お客様相談室ミーティングにおい て、全ての職員を対象に事象説明を行 い、遺族厚生年金の場合には、短・ 長期要件の有利性を判断するため、 見込額を示して詳細に説明を行うこと を徹底し、再発防止に努めることを確 認しました。	外部

整理 番号	件名	事故 等の 区分	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明 原因
79	老齢基礎年金の繰下げ裁定誤りについて	確認・決定誤り	神奈川	川崎	2008年8月8日	2010年7月28日	○お客様から、「平成20年に旧川崎社会保険事務所で70歳から老齢基礎年金を受取るための手続きをしたにもかかわらず、67歳から支給がされている」とのお申出がありました。 ○確認しましたところ、平成20年にお客様が老齢厚生年金を請求された際、老齢基礎年金については70歳まで繰下げを希望されていたにもかかわらず、67歳時点における繰下げ率による老齢基礎年金が支給されていることが判明しました。	○平成20年8月、旧川崎社会保険事務所で老齢厚生年金の請求書を受理した際、お客様は老齢基礎年金については同時に請求せず、70歳まで繰下げを希望されたため、その意思を確認する書類として、支給繰下げ申出書を年金請求書とともに受理し、旧A社会保険事務所へ回付しました。本来であれば回付先へお客様の繰下げ意志を明確に伝えるべきところ、これを怠ってしまったため、旧A社会保険事務所において老齢厚生年金の請求と同時に老齢基礎年金の繰下げ請求があったと判断され、67歳時点での繰下げ請求による老齢基礎年金が裁定(支給決定)されてしまいました。	1名	過払い	2,010,366	○お客様に文書でお詫びのうえ、本事象の原因等を報告するとともに、老齢基礎年金を70歳まで繰下げした場合の支給見込額及び現在支給されている老齢基礎年金を取消すことで発生する返納金額をお知らせし、お客様にご検討いただくこととしました。 ○お客様が来訪され、「やはり70歳で繰下げ請求をしたい。支給されている老齢基礎年金の取消を希望する」との回答をいただいたため、機構本部に協議しました。 ○機構本部より、老齢基礎年金の裁定を取消して、70歳時に繰下げ請求させることが妥当である」との回答があり、機構本部へ老齢基礎年金の裁定の取消を依頼しました。 ○お客様相談室長がお客様へ電話し、再度お詫びのうえ、経過報告と67歳時点における繰下げ率による老齢基礎年金が取消され、次回支払分から年金額が訂正される旨をお伝えし、了承を得ました。	○課内会議において事象を報告するとともに、書類受付の際の意思確認と表示を徹底するよう指示しました。 ○また、ゴム印を作成し、支給繰下げ申出書にお客様の意思を明記することとしました。	外部
80	年金受給選択申出書について	確認・決定誤り	愛知	半田	2010年3月18日	2010年9月30日	○お客様が来所され、「遡及して老齢年金に選択替になったが、選択申出書に遺族年金を選択すると記入したはずなので、確認してほしい」とのお申出がありました。 ○確認しましたところ、平成22年3月に老齢年金の裁定請求のために来所されたお客様から、遺族年金の額より老齢年金の額の方が多いが、税金面を考慮に入れて遺族年金を選択するとのお申出を伺っていたにもかかわらず、老齢年金受給の選択処理がされていることが判明しました。	○本来、金額的に不利な年金を選択する場合は、備考欄に理由を記入するべきでしたが、記入がなかったため、どの段階かは不明ですが、有利選択のゴム印が押されてしまい、機構本部で有利選択の処理が行われてしまいました。その結果、お客様が希望された選択処理が行われませんでした。	1名	その他	267,652	○担当者がお客様に電話し、選択処理の経緯を説明し、お詫びしました。 ○お客様から、再度遺族年金に選択替をするようお申出があり、機構本部に協議することとしました。 ○機構本部から、お客様のお申出どおり遺族厚生年金を選択する処理を行うよう回答があり、担当者がお客様に連絡し、回答内容を説明し、了承を得たうえで選択申出書を受理し、機構本部に進達しました。 ○平成23年1月、税金を還付し、平成23年2月支払で遺族年金額の調整が完了しました。	○お客様相談室の朝礼時に、選択申出書を受理したときは、相談受付票の裏面の、選択についての箇所に必ずチェックをすること、年金額の少ない年金を選択する場合は、選択申出書の備考欄に必ず、不利選択の理由を記入することを徹底し、今後は有利選択のゴム印を使用する場合においては、お客様に確認をいただいたうえ、支払年金額の多い方の年金を選択、半田年金事務所確認とゴム印を備考欄に押すこととしました。 ○選択申出書を年金相談窓口で受理するときは、必ず窓口装置で受給者原簿及び試算の確認を行い、選択方法に誤りがないことを確実にするために、画面印字コピーを選択申出書に添付して事務センターへ進達することを徹底しました。	外部
81	選択届の記載誤りについて	確認・決定誤り	兵庫	明石	2010年2月8日	2010年7月下旬	○機構本部に進達した選択申出書が、機構本部より事務センターあてに返戻があり、確認しましたところ、記載誤りが判明しました。	○窓口にて老齢年金請求書を受付した際、共済障害年金を受給されていたため、金額のわかる書類を添付すべきところ、提出指示と確認を怠り、窓口装置の記載金額のみで老齢年金が有利と判断し、説明したため、記載誤りとなりました。	1名	—	0	○事務センターよりお客様に電話し、有利選択を確認し、受付当初よりの選択を希望されたため、返納申出書を記入していただき、受理しました。 ○機構本部へ関係書類を進達しました。 ○機構本部にて選択替処理完了済であることを確認しました。	○今回の事象について、朝礼の場を利用して相談対応者に周知徹底しました。	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
82	国民年金 死亡一時 金の重複 支払いに ついて	確認・ 決定誤り	埼玉	事務 センター	2009年10月30日 ～2010年7月23日	2010年11月15日	○国民年金死亡一時金重複請求の有無について、確認しましたところ、重複請求による重複支払が判明しました。	○国民年金死亡一時金重複して請求されていましたが、重複請求のチェックができていませんでした。 ○支給決定がされ、窓口装置により、国民年金被保険者記録照会票へ死亡一時金決定年月日を登録すべきところ、登録が保留されているため、重複請求の確認ができませんでした。	4名	過払い	480,000	○4名のお客様に電話し、お詫びのうえ、重複支払と返納金について説明し、同時にお詫びのお手紙を送付し、返納について了承を得ました。 ○支給決定取消について、決裁が完了し、お客様あてに通知を送付しました。	○今後は、死亡一時金重複チェックツールに過去の分も入力しましたので、確認することとしました。	内部
83	老齢基礎 年金の繰 下げ請求 について	確認・ 決定誤り	岐阜	美濃 加茂	2009年10月2日	2010年9月30日	○ご本人様より、「老齢基礎年金が未だ裁定されていないが、どうなっているのか」とのお申出がありました。 ○確認しましたところ、老齢基礎年金支給繰下げ請求書の提出がされていないことが判明しました。	○ご本人様が70歳となる平成21年10月に来所された際、老齢基礎年金についての確認及び説明を怠ったことにより、本来、提出が必要となる老齢基礎年金支給繰下げ請求書の届出処理が行われなかったことにより、ご本人様が70歳から受給すべき老齢基礎年金の年金額ではなく、この請求書を提出した平成22年9月の翌月分からの支給開始月となる不利益を生じさせたものです。	1名	未払い	971,500	○機構本部に協議し、老齢基礎年金の繰下げ請求日については、ご本人様が70歳時点に当所に来所した平成21年10月を受付年月日とし、速やかな処理を求めるとの回答があり、機構本部に関係書類を進達しました。 ○機構本部における処理が完了したことを、窓口装置により確認しました。 ○ご本人様あてに結果とお詫びの文書を作成のうえ、送付し、ご本人様より了承を得ました。	○担当部署において当該事象の周知徹底を図り、再発防止を指示しました。	外部
84	障害基礎 年金裁定 に係る認 定年月日 の誤りに ついて	確認・ 決定誤り	茨城	土浦	2009年9月10日	2010年10月12日	○ブロック本部より、再審査請求があった障害基礎年金の障害認定年月日についての照会があり、請求書等を確認しましたところ、本来人工関節の置換があった日を認定日とすべきところを1年6ヵ月経過日としていたことが判明しました。	○お客様の代理人である社会保険労務士のお申出によると、「人工関節の置換術を2回行ったことにより認定日がどちらになるか不明だったことで、1年6ヵ月経過日を認定日として請求を行った」とのことでした。 ○事務センターにて審査を行った際、本来、認定日を人工関節の置換日とするところ、誤って1年6ヵ月経過日を認定日として裁定してしまいました。原因は確認不足による審査誤りです。	1名	—	0	○お客様相談室長より、ブロック本部あてに障害認定日の誤りがあった旨の回答書を送付しました。 ○ブロック本部より、認定日の訂正処理について照会があり、訂正のための再裁定が行われていなかったことが判明しました。 ○障害認定日における障害の程度について、ブロック本部を通じての確認により3級程度の判断があったので、認定年月日の訂正の再裁定を事務センターより進達しました。 ○窓口装置により認定日が訂正されていることを確認しました。また、障害3級の事後重症(症状悪化)のため、支払は受付日後となり、影響額は発生しませんでした。 ○担当者が社会保険労務士あてに連絡し、お詫びのうえ、今回の事象を説明し、また、お客様にもお詫び及び説明をしていただき、了承を得ました。	○お客様相談室内ミーティングで、お客様相談室長より今回の事象を説明し、改めて障害給付の受付・点検事務の手引きを使って、認定日の説明を行い、徹底を図りました。 ○また、窓口で障害年金の請求書を受付する際は、内部事務職員が再チェックを行ったうえで受付することとしました。	内部
85	第四種被 保険者記 録の訂正 について	確認・ 決定誤り	大阪	吹田	1989年11月7日	2010年12月22日	○お客様の代理人より、「平成22年5月に提出した年金加入記録照会票に対する回答があったが、第四種被保険者記録が訂正されていなかったことから、本人から相談を受けているので、確認してほしい」との連絡がありました。 ○確認しましたところ、第四種被保険者資格喪失年月日を誤って計算していたことが判明しました。	○本来であれば、第四種被保険者資格を取得する前の厚生年金被保険者記録を13年5ヵ月とすべきところ、誤って13年6ヵ月と1ヵ月多く計算したため、第四種被保険者資格喪失年月日を資格期間20年に1ヵ月不足する平成元年11月1日と決定し、喪失通知を送付していたことが判明しました。このことにより、資格喪失通知では、必要な期間を満たしたものとされているにもかかわらず、実際の記録は19年11ヵ月と1ヵ月不足していました。	1名	—	0	○ブロック本部を通じ、機構本部に協議を依頼しました。 ○機構本部からの回答により、担当者がお客様に電話し、改めてお詫びするとともに、記録訂正が可能となったこと及び今後の追加手続きについて説明しましたところ、ご納得いただけました。	○全職員に対し、本件に係る事象を説明し同様の事務処理誤りを起こさないよう周知徹底しました。	外部

整理 番号	件名	事故 等の 区分	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明 原因
86	選択申出書に係る確認漏れについて	確認・決定誤り	岡山	倉敷東	2010年9月1日	2010年11月13日	○平成22年8月上旬に、受給中の遺族年金と老齢年金の併給についてお申出されたお客様から、税金を考慮せずに当所が選択届の提出を指示したことにより、お客様の意思に反した選択がされていることが判明しました。	○選択届には、いずれの受給方法を選択するか記入がないにもかかわらず、お客様に選択方法を確認しないまま、年金額が有利な方を選択しますのスタンプを押し、機構本部が送付した、選択届の送付についての案内文を添付のうえ進達したため、機構本部において、選択届受付月からではなく、受給金額が従前の選択方法より高額となる平成21年12月に遡って選択処理が行われました。 ○原因は、本来不備がある選択届の補正を行う際に、お客様へ受給方法の意思確認をすることが必要だったところを怠ったことによりです。	1名	過払い	7,090	○機構本部から処理済選択届の写しの送付を受け、郵送受付の届出に、当所が有利選択のスタンプを押して進達したことを確認しました。 ○担当者がお客様宅へお伺いし、お詫びのうえ、経過を説明し、当時のメモ等を確認させていただきました。 ○機構本部へ協議することとし、協議の結果を後日、お客様に連絡することをお伝えしました。 ○機構本部より、誤って行われた選択処理について従前の選択状態に戻すこととの回答があり、担当者がお客様に電話し、説明し、従前の選択状態に戻すことで了承を得ました。機構本部に訂正の依頼をしました。 ○担当者がお客様宅へお伺いし、再度お詫びのうえ、平成22年度源泉徴収票の訂正分を交付しました。訂正手続きに長期間を要したことについてお詫びし了承を得ました。	○お客様相談室内会議において、同様な事象が発生しないよう、選択申出書の選択方法については慎重に確認するとともに、年金額が有利な方法を選択しますの押印にあたっては、お客様へ十分に選択方法を確認したうえで押印するように申し合せました。	内部
87	厚生年金保険通算老齢年金に係る裁定誤りについて	確認・決定誤り	栃木	大田原	2008年3月24日	2011年1月5日	○ご本人様のご子息が、農林漁業団体職員共済組合からの通知を持参し、来所され、詳細についてお問合せがありました。 ○通知内容を確認しましたところ、昭和24年8月1日から昭和31年6月1日の厚生年金期間が、日本年金機構からの連絡により農林共済組合に移管(年金記録を加入制度間で移動させること)しましたとありましたが、既に厚生年金の期間として平成20年12月に通算老齢年金の裁定が終了しており、誤って処理をしたことが判明しました。	○平成20年5月8日、通算老齢年金の請求書を受付し、裁定処理をしましたが、請求書受付時及び審査時に請求書に添付された、農林共済組合期間証明書(厚生年金裁定用)に記載されている加入期間の中に判明した期間は、既に移管されており厚生年金の期間ではなかったところ、その確認が不十分だったため誤って裁定処理をしてしまったためです。 ○また、現在受給中の遺族厚生年金に判明した期間を追加する再裁定を受付し、裁定処理がされましたが、その時も移管済であり、厚生年金の期間ではなかったところ、その確認が不十分だったため誤って再裁定処理をしてしまったためです。	1名	過払い	8,710,306	○お客様相談室長がご本人様のご子息に電話し、今回の事象の経過を説明のうえ、お詫びし、後日訪問することとしました。 ○所長とお客様相談室長がご本人様のご子息宅を訪問し、ご本人様にお詫びし、事象の詳細の経過説明、返納額及び返納方法の説明をしましたが、返納額が多いため検討時間がほしいとのことで、後日再訪問をすることで了承を得ました。 ○お客様相談室長がご本人様のご子息宅を訪問し、返納方法については5年以上の返済期間を希望しているため、理由書の添付が必要となることから記入後、送付するとのお申出を受けました。 ○ご本人様より返納方法申出書及び申立書が送付され、受理しました。 ○書類一式を機構本部に進達しました。	○お客様相談室全職員に対して、当該事象を説明し、共済移管済期間と重複していないか該当共済組合に確認することを周知徹底しました。	外部
88	年金受給者選択申出書の受付誤りについて	確認・決定誤り	福島	東北福島	2010年1月7日	2010年11月29日	○障害厚生年金と老齢厚生年金の受給権者の方の代理人から、労災保険法の傷病補償年金と、業務上の事由による障害厚生年金を、両方とも同時に受給しているので、支払済の傷病補償年金の一部について返納を要する旨の連絡が労働基準監督署からあったとの相談がありました。 ○年金相談センターで年金受給選択申出書を受付した時点の年金相談受付票の記載内容を確認しましたところ、労災保険の傷病補償年金等を受けている場合の説明及び確認を行った事跡がなく、結果的にお客様にとって不利な選択を案内していたことが判明しました。	○窓口の担当者が、労災保険法の傷病補償年金等を受給している場合についての説明及び確認をせず、単に支払額が多い障害厚生年金を受取る方が有利である判断して、平成21年3月分の年金から、障害厚生年金を受け、老齢厚生年金を支給停止する旨の記載をした、年金受給者選択申出書を受付したものです。	1名	—	0	○年金受給選択申出書の取消について、機構本部と協議し、当該処理を取消することが妥当であるとの回答を得ました。 ○機構本部に選択申出書の取消処理を依頼しました。 ○お客様相談室長がお客様に連絡し、お詫びのうえ、今回に経過を説明し、了承を得ました。	○お客様相談室内打合せで当該事象を説明し、年金受給選択申出書を受付する際の説明及び確認について周知・徹底を図りました。あわせて、年金相談センターへも事象の説明を行いました。	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
89	旧法国民年金通算老齢年金の裁定誤りについて	確認・決定誤り	富山	魚津	1972年3月26日	2010年8月24日	○年金事務所で受付・回付された遺族厚生年金請求書について、事務センターにおいて裁定審査中に、死亡された受給者の方の年金に裁定誤りがあることが判明しました。	○死亡された方は、昭和19年3月から昭和47年2月まで336月厚生年金に加入し、退職後、国民年金に加入されました。厚生年金の老齢給付受給資格満了者(240月以上)の場合、国民年金は任意加入として適用すべきところを、昭和47年3月から昭和54年10月まで強制加入として適用しており、納付9ヵ月・全額免除64ヵ月の状態で通算老齢年金を裁定していました。 ○任意加入者であれば、免除期間は発生せず、納付9ヵ月のみでは国年通算老齢年金にも該当しないため、適用誤り及び裁定誤りであることが判明しました。 ○国民年金資格取得時に確認を怠ったため、また、裁定時にも確認ができていないことが原因と思われます。	1名	過払い	359,383	○お客様相談室長が遺族年金請求者の方のご子息と面談し、お詫びのうえ、経過説明を行いました。また、返納についても全額一括で返納いただくことで了承を得ました。 ○返納方法申出書と国民年金関係の届出書がご子息から送付されました。 ○裁定取消依頼及び返納方法申出書を機構本部へ進達しました。	○お客様相談室内会議において、当該事象を説明し、注意喚起しました。	内部
90	年金の選択処理誤りについて	確認・決定誤り	香川	高松東	2010年11月15日	2011年1月11日	○障害厚生年金と特別支給の老齢厚生年金の受給権を有するお客様が来所され、「特別支給の老齢厚生年金を選択申出したはずであるが、障害厚生年金の振込通知が届いた」との照会がありました。 ○確認しましたところ、選択申出書の記入誤りが判明しました。	○お客様から選択申出書が提出され、健康保険から傷病手当金の支給を受けていたため、選択内容は、あえて支給額の少ない特別支給の老齢厚生年金を選択する旨の記載となっていました。しかしながら、受付担当者は誤って選択申出書の備考欄に、支払年金額の多い方の年金を選択のゴム印を押し、事務センターへ回送してしまいました。 ○担当者は、本来であれば、お客様に選択内容を確認のうえ、機構本部へ返送すべきところ、お客様への確認を怠り、担当者の思い込みにより、お客様のお申出とは逆の選択方法を記載した選択申出書を機構本部へ返送してしまったため、誤った選択処理が行われたものです。	1名	過払い	86,200	○当所より機構本部へ訂正処理依頼を行い、承認されました。 ○お客様相談室長がお客様宅を訪問し、お詫びのうえ、これまでの経緯を説明しました。また、次回支払より、正しい選択処理による年金が支給されることを説明し、了承を得ました。	○朝礼において、今回の事象について説明し、確認行為の徹底による処理誤りの防止を申し合しました。	外部
91	老齢年金裁定請求書の受付日付押印誤りについて	確認・決定誤り	山口	宇部	2010年11月1日	2011年1月13日	○老齢厚生年金の障害者特例として平成22年10月26日に相談窓口にてお客様から請求書を受理しましたが、決定された年金には障害者特例による定額部分が当初月から加算されていないとお申出があり、裁定請求書の受付等を確認しましたところ、老齢厚生年金の裁定請求書に押印する受付年月日を平成22年10月26日とすべきところ、平成22年11月1日と押印し、裁定処理をしていたことが判明しました。	○受付後、診断書の一部に不備があったので補正を依頼しましたが、お客様のご自宅が遠隔地のうえ、重度の障害をお持ちで、帰宅後の再外出が容易でないため、本日帰宅途中、病院に寄って直ちに郵送しますとお申出があり、窓口担当者は請求書一式を預かり、所定の保管場所で保管していました。 ○本来、書類に不備がある場合は、不備事項を説明のうえ再提出をお願いし、それでも受付を求められた場合は、受付後に不備返戻をすることになっています。今回の事象は、書類の提出があった日に受付印を押印すべきところ、書類に不備があったため受付処理を行わず、所定の保管場所で保管していたことが原因です。	1名	未払い	78,108	○担当者が機構本部と協議のうえ、お客様に電話し、事象を説明して、お詫びしました。また、受付日を修正し、平成22年11月分から障害者特例請求による老齢厚生年金の定額部分を支給開始することで了承を得ました。 ○担当者がお客様に電話し、再度お詫びのうえ、再裁定(訂正処理)が終了し、支払が確定した旨をお伝えし、了承を得ました。	○お客様相談担当者全員に当該事象を詳細に説明し、不備な請求書類等の受付をしないことを再度徹底しました。 ○また、返戻書類の内容を確認し、所定の保管場所で管理者が確実に管理することとしました。	外部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明原因
92	繰上げ請求に係る説明不足について	確認・決定誤り	宮城	仙台北	2010年11月15日	2011年1月17日	○お客様より、「老齢基礎年金の繰上げ決定通知が届いたが、なぜか」という照会がありました。新規裁定請求書受付時に繰上げ請求書を提出されているためである旨を説明しましたが、お客様自身は繰上げ請求を希望した覚えがないとのことでした。 ○お客様が来所され、あらためて繰上げ請求を希望しないとお申出がありました。	○相談受付票を確認しましたところ、繰上げ請求に関する説明の記入もなく、お客様も繰上げ請求のデメリット等の説明は受けておらず、繰上げ請求書は提出されていたものの、それが繰上げ請求書であるとの認識がないまま提出していたとのことでした。 ○本来、お客様へ制度を説明し、ご理解いただいたうえで繰上げ請求書を受付するところ、お客様に制度をご理解いただかないまま受付していました。その原因は、窓口担当者の説明不足とお客様への確認不足があったことによります。	1名	—	0	○担当者がお客様にお詫びし、改めて繰上げ請求についての説明を行いました。あわせて繰上げ取消処理を進めていくことを説明し、了承を得ました。また、過払金が生じないよう、支給を停止してほしい旨のお申出がありましたので、支払保留処理を行いました。 ○機構本部に、書類一式を進達し、繰上げ請求書取消及び支払保留解除依頼を行いました。 ○機構本部に繰上げ取消処理完了の確認を行い、担当者がお客様に、未払いとなっている厚生年金の支払予定等を説明し、了承を得ました。	○お客様相談室内会議において、繰上げ請求者への説明及び説明内容の詳細を相談受付票へ記入することについて、徹底を図るよう再確認を行いました。	外部
93	再裁定の処理誤りについて	確認・決定誤り	広島	三次	2009年10月22日	2011年1月18日	○お客様より、ご主人様が死亡されたことによる遺族厚生年金の裁定請求書を受付しました。 ○裁定請求書の内容審査の際、農林共済組合へ移管(年金記録を加入制度間で移動させること)済の請求者の方の厚生年金加入記録が新たに判明し、この度判明した移管記録以前の厚生年金加入記録を追加した再裁定の処理は誤りであることが判明しました。	○新たな厚生年金加入記録が判明したことによる再裁定申出書を受付し、再裁定処理が完了し、既に再裁定後の年金額が支払されていますが、この度、遺族厚生年金裁定請求書の審査の段階において、新たに農林共済組合へ移管済の記録が判明したため、再裁定により追加された厚生年金加入記録の全期間は農林共済組合へ移管されるべき記録であり、再裁定処理は誤りであったことが判明し、年金の過払いが発生しました。 ○当時は、ねんきん特別便による年金加入記録回答票等の受付件数や再裁定件数が多数あったことなどから、ご本人様からの年金加入履歴の聴取が不十分でした。また、漢字の読み方を変えるなどの氏名索引による確認調査が不十分であり、複数人によるチェックができていませんでした。	1名	過払い	4,396,323	○お客様相談室担当者がお客様に電話し、お詫びのうえ、説明し、年金額仮計算書等を送付し、返送していただくことで了承を得ました。また、過払い額の返納についても、現在、配偶者様の年金について、記録追加による再裁定処理が行われており、その遡及分の年金額の支払を待って、現金で一括返納することです了承を得ました。 ○お客様より、再裁定申出書及び返納方法申出書の送付があり、受付しました。 ○機構本部へ農林共済移管記録の確認を依頼しました。移管手続きが終了次第、再裁定を進達することとしました。	○朝礼において、全職員に対して、今回の事象について説明するとともに、事務処理誤りによりお客様に多大なご迷惑をおかけすることを常に認識して、処理結果の複数人によるチェックなどの事務処理誤り防止策の徹底を改めて指示しました。	内部
94	厚生年金(船員)保険の期間照会の回答誤りについて	確認・決定誤り	茨城	水戸南	2010年3月11日	2011年1月21日	○船員保険老齢年金の再裁定報告書を機構本部に報告しましたところ、返戻を受けました。 ○重複した期間につき確認しましたところ、お客様に誤った年金資格期間の回答をしてしまったことが判明しました。	○厚生年金保険及び船員保険の老齢年金を受給されているお客様から、厚生年金保険及び船員保険について記録照会があり、調査した結果、船員保険任意継続期間と厚生年金保険期間が重複していることが判明しました。 ○本来、船員保険任意継続期間を優先するところ、誤って船員保険任意継続の資格喪失年月日を昭和47年5月から厚生年金保険資格取得年月日の昭和47年4月に訂正し、お客様に回答してしまいました。原因は、法令等の解釈誤りによります。	1名	—	0	○担当者がお客様に電話し、お詫びのうえ、説明し、重複期間の保険料の扱い等、具体的な事項については後日連絡することです了承を得ました。 ○重複期間保険料の取扱等の説明文と訂正後の被保険者記録回答票及び厚生年金保険の期間照会について(回答)をお客様あてに送付しました。 ○担当者がお客様へ連絡し、経過、文書の内容について説明し、一定の理解を得ました。	○各課室内会議において、課室長から当該事象を説明し、解釈に誤りのないよう指導しました。	内部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明原因
95	老齢年金請求時の老齢基礎年金支給繰上げ請求書受付漏れについて	確認・決定誤り	岐阜	大垣	2010年9月13日	2011年1月21日	○お客様から、「老齢基礎年金を繰上げ請求したが、支払がまだない」との電話によるお申出がありました。 ○確認しましたところ、繰上げ支給の老齢基礎年金が支給されていないことが判明しました。	○繰上げ請求を希望していることを確認しながら、国民年金老齢基礎年金支給繰上げ請求書を提出していただいていませんでした。そのため、老齢厚生年金のみ支給されており、繰上げ支給の老齢基礎年金が支給されていませんでした。	1名	未払い	172,166	○お客様相談室長がお客様宅に電話し、お詫びのうえ、説明しました平成23年2月支払は不可能である旨を説明しましたが、ご納得されませんでした。 ○お客様が来所され、お客様相談室長が対応し、改めてお詫びし、機構本部と協議し、平成23年3月支払に向けて処理することです承を得ました。 ○機構本部に、全部繰上げ請求による老齢基礎年金の裁定処理を依頼しました。	○お客様相談室内の会議で当該事象を説明し、相談票には聞き取ったことを詳細に記入するとともに、請求書などを渡すときに必要書類の指示が漏れないように行うよう、周知・徹底しました。	外部
96	裁定請求時に選択申出書を誤って受付した件について	確認・決定誤り	兵庫	明石	2008年7月25日	2010年11月29日	○標準報酬の訂正に伴う再裁定の書類が、機構本部より返戻されてきました。 ○確認しましたところ、選択申出書の処理に誤りがあることが判明しました。	○平成20年当時、老齢にかかる裁定請求書の受付時において、共済遺族年金(旧法)の年金給付記録内容が停止となっていたため、年金受給選択申出書を受付し、進達しました。 ○報酬訂正に伴う年金額仮計算書を受付し、進達しましたが、返戻されました。 ○本来、選択申出書に婚姻により、共済遺族年金は失権と記入すべきところ、その旨を記入せずに進達してしまったため、老齢年金に支給停止のコードが入力されていることが原因です。	1名	—	0	○現時点において老齢年金は在職中による全額停止中のため、再裁定受付時において、お客様にお詫びのうえ、説明しました。 ○ブロック本部より共済組合へ連絡し、失権情報送付を依頼し、失権情報が届き次第、失権の入力をすることとしました。	○今回の事象を説明し、今後このような事象があった場合は必ず選択届の備考欄に理由を記入するように、お客様相談室の職員全員に周知・徹底しました。	内部
97	年金請求書の入力誤りについて	確認・決定誤り	滋賀	事務センター	2010年11月26日	2011年1月28日	○年金事務所より、機構本部から返戻された選択申出書について照会があり、確認したところ、ご本人様のお申出と異なる入力が行われていることが判明しました。	○当該届書に添付されていた選択申出書備考欄には、遺族年金受給しますと記載されていたにもかかわらず、未選択保留表示を誤って有利選択として取扱し、入力を行ったものです。	1名	過払い	84,318	○担当者がご本人様に電話し、お詫びのうえ、年金の訂正については、次回支払から調整される予定であることを説明し、了承を得ました。	○発生事象をグループ内職員に周知し、年金の一次審査及び二次審査で確実にチェックするよう指示しました。	内部
98	農林年金移管期間に係る老齢厚生年金裁定誤りについて	確認・決定誤り	鳥取	倉吉	1993年7月15日	2011年1月28日	○年金受給者様あてのねんきん定期便通知が事務センター経由にて当所あてに回付され、その際、加入期間の漏れについての指摘はなく、実際に加入期間の漏れがなかったため、訂正・調査不要扱いとして処理を行いました。 ○処理済の案件について再確認を行いましたところ、加入期間の漏れはなかったものの、本来であれば農林共済へ移管(年金記録を加入制度間で移動させること)済の期間として取り扱うべき期間について、厚生年金加入期間として老齢厚生年金が裁定されていたことが判明しました。	○農林共済移管の方については、それ以前の厚生年金加入全期間を農林共済の期間として取り扱うこととなっていますが、昭和24年10月～昭和29年3月までの期間が厚生年金期間として平成5年7月に老齢厚生年金が裁定されていたものです。 ○原因は、新規裁定時に移管記録の整備が不十分のまま処理したものと考えられます。	1名	過払い	3,812,461	○お客様が来所され、お客さま相談室長が対応し、お詫びのうえ、経緯を説明し、了承を得ました。訂正申出書と返納方法申出書を受理しました。 ○機構本部へ年金記録整備について依頼しました。 ○記録補正済であることを確認し、返納方法申出書を添付のうえ、機構本部へ訂正申出書を進達しました。	○お客様相談室全員に対し、本事象を報告し、今後の注意喚起と確認を徹底することを指示しました。 ○例会にて全職員へ本事象を報告・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
99	国民年金 通算老齢 年金再裁 定取消に ついて	確認・ 決定誤り	兵庫	加古川	2010年10月26日	2011年1月31日	○お客様が来所され、遺族年金手続きをされた際に、ご自身の厚生年金記録が判明しました。旧法該当者であり、厚生年金通算老齢年金が受給できるものとして説明し、新規裁定届を受理しました。厚生年金期間が国民年金期間と重複しており、補正が必要で、これに伴う国民年金通算老齢年金の減額再裁定及び返済申出書も受理しました。 ○事務センターから、回付した厚生年金通算老齢年金裁定請求書の返戻があり、誤って受付したことが判明しました。	○今回判明した厚生年金期間は77月でしたが、このうち年金受給に結びつく期間は18月で、後の59月は既に脱退手当金を受給している期間であり、通算対象期間に該当しません。窓口で受給要件を確認する際に、この期間も含めて計算したため、受給要件ありと誤った判断をしてしまったものと思われます。 ○また、記録統合すると、国民年金納付月を2月削除しなければならず、国民年金通算老齢年金を再裁定及び過払い分返済の必要がありました。厚生年金が新規裁定され、遡及して受給できるとお客様に説明し、これを了承されたことによるものです。	1名	—	0	○担当者がお客様に電話し、お詫びのうえ、説明し、改めて仮計算書と再裁定取下げ申出書の提出を依頼し、了承を得られたため、必要書類を送付しました。 ○機構本部より、再裁定が必要ないと思われるため、関係書類の再確認をするよう、返戻する旨の連絡がありました。 ○担当者がお客様に連絡し、年金記録の訂正(再計算)は必要なしとの仮計算書を受理し、記録を元に戻し、処理を完了しました。	○お客様相談室朝礼において職員に事象を説明し、窓口対応時・審査時に注意するよう徹底しました。	外部
100	老齢年金 請求時の 年金選択 に関する 確認誤り について	確認・ 決定誤り	徳島	徳島北	2009年12月22日	2011年2月2日	○お客様が来所され、「65歳まで遺族年金を受けることになっているはずであるが、自分の老齢年金を受けることとなっている」との照会がありました。 ○確認しましたところ、選択に関する確認及び説明誤りが判明しました。	○60歳前より遺族年金を受給しているお客様が、65歳の時点で60歳に遡って老齢年金の請求をされました。 ○お客様は、60歳から65歳までは遺族年金を受ける意向であったため、本来であれば、遺族年金を選択すると記載された選択申出書を提出していただくべきところ、60歳時点では遺族年金の方が老齢年金よりも支払額が多かったため、支払年金額の多い方の年金を選択と記載された選択申出書を提出していただきましたが、60歳10ヵ月の時に、老齢年金の額が改定され、遺族年金より多くなったため、お客様の意向に沿わない年金が支給されたものです。	1名	過払い	174,724	○ブロック本部に協議依頼し、平成23年2月23日、機構本部から訂正可能である旨の回答がありました。 ○お客様相談室担当者がお客様に電話し、お詫びのうえ、経緯について説明を行い、了承を得ました。お客様のご希望により、書類を送付し、提出を依頼しました。 ○お客様より、年金受給選択申出書と返納方法申出書の提出があり、機構本部へ進達しました。	○朝のミーティングにおいて、お客様相談室長よりお客様相談室職員全員に、遡及する請求書を受付する時は、記録の確認を十分行い、選択申出書の受付時は、お客様の意思を十分確認することについて、周知・徹底しました。	外部
101	老齢基礎 年金支給 繰下げ請 求書の受 付誤りに ついて	確認・ 決定誤り	福島	相馬	2010年12月7日	2011年2月8日	○老齢基礎年金の70歳到達時での繰下げ支給のお申出をされていた受給権者様の奥様より、機構本部から支給額変更通知書が届いた旨の相談がありました。 ○確認しましたところ、69歳からの繰下げ支給となっていることが判明しました。	○受給権者様の奥様が代理人として来所され、70歳到達時での老齢基礎年金繰下げ請求について相談を受け、関係書類を受付しました。 ○受給権者様は平成22年12月末で70歳となるため、本来、老齢基礎年金の支給繰下げ申出日の指定届も提出していただくところ、提出していただきませんでした。その原因は年金事務所が年末年始の休日となることから、70歳になる同月中の受付であれば提出不要であるという誤った認識を担当者がしていたことによります。	1名	未払い	1,049,083	○機構本部及びブロック本部に協議し、関係書類を提出していただき、訂正可能との回答を得ました。 ○お客様相談室長より、受給権者様の奥様にお詫びのうえ、今回の事象を説明し、次回定期支払で訂正することで、了承を得ました。	○お客様相談室内の朝礼時に、今回の事象の説明を行い、決裁時の点検強化等の周知を図りました。	外部

整理 番号	件名	事故 等の 区分	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明 原因
102	老齢基礎年金の繰下げ請求の処理誤りについて	確認・決定誤り	埼玉	越谷	2010年12月6日	2011年2月8日	○お客様が来所され、「老齢基礎年金を繰下げ請求したが、見込額と相違していた。70歳での繰下げ請求を希望したが、決定が誤っているのではないか」との照会がありました。 ○確認しましたところ、お客様は70歳より老齢基礎年金の繰下げ請求を希望されていましたが、繰下げ請求の受付日となる69歳での繰下げ請求として処理されていたことが判明しました。	○平成22年12月6日、お客様から、老齢基礎年金支給繰下げ請求書が提出されました。お客様は昭和16年1月1日生まれであり、70歳到達による繰下げ請求を希望されましたが、担当者は、平成23年1月分からの支給として、老齢基礎年金支給繰下げ請求書を受理しました。 ○お客様は、昭和16年4月1日以前に生まれた方に適用される、改正前の増額率の方に該当し、1月1日生まれのため、70歳での繰下げ請求は、来所日において、老齢基礎年金の支給繰下げ申出日の指定届を提出いただくべきところ、提出の指示をしなかったことから、69歳での繰下げとして年金が決定されました。 ○原因は、担当者の繰下げ請求に関する届書についての認識不足によるものです。	1名	—	0	○担当者がお客様へ経過を説明し、お詫びのうえ、機構本部と協議する旨をお伝えしました。 ○当該事象をブロック本部に報告し、機構本部に訂正処理依頼を提出しました。 ○訂正処理が行われ、支給予定を確認し、担当者がお客様に再度お詫びのうえ、処理経過を説明し、了承を得ました。	○当該事象をお客様相談室職員に説明し、改めて年金全般の知識の十分な習得に努め、年金相談時に手続き書類等の確認を徹底するよう指示しました。	外部
103	障害基礎年金不支給決定の取消について	確認・決定誤り	北海道	事務センター	2010年12月6日	2011年2月10日	○ブロック本部から、障害基礎年金不支給決定処分不服として審査請求をした審査請求人A様にかかる、審査請求に対する参考意見の提出があり、参考意見の作成にあたり、再確認のため障害状態の認定を再度行いましたところ、障害等級2級15号に該当することが判明しました。	○A様から障害基礎年金の請求があり、障害認定審査医員に障害状態の認定を受けましたが、診断書記載内容に紛らわしい図示と記述があったため、障害等級2級15号とすべきところ、厚生年金障害等級表3級非該当として認定し、不支給決定をしたものです。	1名	未払い	415,966	○厚生労働省へブロック本部経由にて、A様の障害基礎年金不支給決定処分取消について承認依頼を申請しました。 ○ブロック本部より、不支給決定処分取消の承認通知受付の連絡があったため、入力処理を行いました。 ○担当者がA様に電話し、お詫びのうえ、説明し、年金の決定、年金証書の発送、初回支払の予定年月日についてお伝えし、了承を得ました。 ○障害基礎年金の決定がされ、ブロック本部を経由して社会保険審査官あてに、不支給決定取消通知の写しを送付し、A様に年金証書、不支給決定取消通知を送付しました。	○各担当者に障害認定事務においては、診断書の記載内容を細部まで確認すること及び決裁においても改めて確認するよう指示しました。	内部
104	老齢基礎年金の裁定誤りについて	確認・決定誤り	愛媛	事務センター	2011年1月14日	2011年2月21日	○お客様から、提出した年金請求書にかかる処理について電話による照会があり、確認しましたところ、老齢基礎年金の繰上げ請求年月日の誤りが判明しました。	○年金事務所において、お客様から年金請求書(国民年金・厚生年金保険老齢給付)を受付した際、お客様は繰上げ請求を希望されていたため、国民年金老齢基礎年金支給繰上げ請求書及び請求書の受付年月日にかかる申立書(平成22年12月31日受付)の受付も行いました。 ○事務センターで、本来、受付年月日を平成22年12月31日で入力処理すべきところを、誤って平成23年1月4日で入力処理したことによるものです。また、決裁時においても誤りに気付かなかったことによるものです。	1名	未払い	35,233	○グループ長がお客様へ電話連絡し、今回の事象についてお詫びのうえ、次回定期支払で訂正することを説明し、了承を得ました。 ○機構本部に訂正処理依頼を送付し、再裁定を依頼しました。	○繰上げ請求書の取扱(指示・依頼)を老齢年金担当者に再確認させるとともに、年始における書類の決裁時においては、特に注意をすることを周知しました。	外部

整理 番号	件名	事故 等の 区分	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明 原因
105	老齢基礎年金支給繰上げ請求書の提出指示漏れについて	確認・決定誤り	埼玉	越谷	2010年8月6日	2011年2月15日	○お客様から、「老齢基礎年金を繰上げ請求したが、金額が少ない。決定が誤っているのではないか」との電話照会がありました。 ○確認しましたところ、特別支給の老齢厚生年金は裁定されていましたが、老齢基礎年金の繰上げ請求は裁定されていなかったことが判明しました。	○お客様は、厚生年金加入期間が9月、国民年金加入期間が357月あり、来所時は65歳前であり、繰上げ請求の手続きをするつもりでした。窓口相談にて農林年金の加入期間が判明し、特別支給の老齢厚生年金の受給権が発生していることがわかったため、担当者は60歳より遡って特別支給の老齢厚生年金が支給される分があることをお伝えし、繰上げ請求について説明しました。 ○原因は、お客様は当初から繰上げ請求の希望があり、判明した期間により60歳から受給権が発生するものの、繰上げ請求の意思は変わりませんでした。窓口相談では、繰上げ請求についての手続きを進めていたにもかかわらず、担当者が、老齢基礎年金支給繰上げ請求書の提出指示をしなかったことによるものです。	1名	未払い	267,707	○お客様相談室長が処理経過を確認し、お客様に電話し、お詫びしましたが、早急の支払を求められました。 ○機構本部に経過を説明し、訂正処理を依頼しました。 ○訂正処理が行われ、未払い分についての支給予定を確認したため、担当者がお客様に処理経過を説明し、支給予定をお伝えし、了承を得ました。 ○未払い分が支給されたことを確認しました。	○当該事象をお客様相談室職員に説明し、改めて年金全般の知識の十分な習得に努め、年金相談時に書類等の確認を徹底するよう指示しました。	外部
106	年金振込不能について	確認・決定誤り	千葉	事務センター	2011年1月10日	2011年2月22日	○新規に老齢年金を決定したお客様から、「年金の初回振込が入金されていない」との連絡がありました。 ○確認しましたところ、振込不能となっていることが判明しました。	○年金請求書の受取金融機関欄にAとBの2つの支店名が記されていたため、お客様に再度確認したうえで、B支店を振込先として処理することとしました。しかしながら、金融機関支店番号が両支店とも同一の番号であったため、金融機関B支店に確認しましたところ、「その同一の支店番号を使用しても支払上問題はない」との回答を得たため、その支店番号を用いて支払処理を行いました。 ○金融機関A支店へ振込不能事象にかかる経過説明を行い、振込不能の原因調査を依頼しましたところ、「職員が、変更前の金融機関支店番号で振込データが届いていたために、振込不能として処理してしまった」との回答が得られました。	1名	未払い	27,300	○原因が判明し、振込不能の説明については、金融機関A支店からお客様へ説明するとの申出を受けました。 ○また、事務センターの担当者からも今回の振込の原因をお客様へ電話し、お詫びのうえ、説明し、再振込の時期をお伝えし、了承を得ました。 ○事務センターの担当者がお客様に電話し、年金が振込されていることを確認しました。	○機構本部より、金融機関に対して、支店番号等の変更があった場合の報告漏れがないよう依頼しました。	外部
107	選択替にかかる処理誤りについて	確認・決定誤り	長野	事務センター	2010年9月1日	2011年2月18日	○お客様が年金相談センターに来訪され、「選択内容が違う」とのお申出がありました。 ○確認しましたところ、提出の選択届が機構本部より送付された(勸奨の)選択届であったため、有利選択が行われ、お客様の意図として、65歳での選択替であったにもかかわらず、意図に反する処理となったことが判明しました。	○勸奨選択届を使用する場合、右上部に記載されている発見(判明)日及び通知日を抹消し、余白等に、65歳選択替と朱書き記載すべきところ、それらの追記をしないまま機構本部へ送付したため、65歳での選択替にはならず、平成21年12月からの有利選択(ご本人の意図に反する処理)となってしまうました。 ○その原因としては、65歳請求と同時に提出であったことから、65歳の選択が行われると判断したことによります。	1名	過払い	62,304	○担当者がお客様宅にお伺いし、お詫びのうえ、説明し、当初のお客様のお申出で処理することで了承を得ました。 ○訂正処理依頼を機構本部あてに進達しました。	○研修において、選択届を受理の際には、内容の再確認とご本人様への確認を再度徹底するよう指導しました。	外部

整理 番号	件名	事故 等の 区分	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明 原因
108	厚生年金 記録の統 合誤りに ついて	確認・ 決定誤り	東京	事務 センター	2009年11月6日	2011年2月28日	○お客様より提出された、厚生年金加入記録のお知らせにかかる、年金加入記録回答票の記録調査を行っていたところ、過去にお客様から記録調査の依頼があった際の事務処理において、健康保険のみの加入記録を誤って厚生年金保険の加入記録として統合していたことが判明しました。	○事務センターにおいて、お客様の被保険者記録の調査を行った際、お客様が当時勤務されていた事業所の台帳には、健康保険のみ適用と記載されていたにもかかわらず、担当者がその記載事項を見落とし、当該記録が厚生年金保険の被保険者記録であると誤認してしまったため、旧社会保険事務所に対して、厚生年金保険の被保険者記録が判明した旨の回答をしてしまいました。 ○年金事務所においては、誤った回答に基づき、お客様の基礎年金番号で管理している年金加入記録に当該記録を統合してしまったため、お客様が受給していた老齢厚生年金が再計算され、増額分の年金が支払われた結果、お客様に対して多額の返納金を発生させてしまいました。	1名	過払い	3,196,454	○事務センター担当者よりお客様に連絡し、お詫びのうえ、経緯を説明しました。また、改めて訪問させていただくこととしました。 ○事務センター担当者及び年金事務所お客様相談室長がお客様宅を訪問し、再度お詫びのうえ、経過、影響及び返納金額等について説明しましたところ、お客様より、後日連絡する旨のお話がありました。 ○お客様が年金事務所に来訪され、改めてお詫びのうえ、年金の返納等について説明しましたところ、了承が得られたため、年金額仮計算書・再裁定申出書及び返納方法申出書をご提出いただき、受理しました。 ○機構本部へ書類一式を進達しました。	○グループ会議において、職員全員に事象の経過を周知し、改めて複数人による調査結果確認の徹底を指示しました。	内部
109	繰上げ請求書の受付誤りに ついて	確認・ 決定誤り	福岡	東福岡	2010年12月27日	2011年2月7日	○お客様から、「窓口で一部繰上げ請求の手続きを行ったが、本日届いた通知書の内容が、全部繰上げになっている」との電話によるお申出がありました。 ○確認しましたところ、誤って全部繰上げで年金請求書を進達したことが判明しました。	○平成22年12月、窓口において繰上げ請求書の一部に印をつけるべきところ、全部に印をつけたものを一部繰上げ請求書として受理したこと及び受付した請求書と相談票の内容を確認せずに進達したことが原因です。	1名	過払い	11,925	○機構本部に連絡し、訂正依頼書等を送付することにより、遡って全部繰上げから一部繰上げに訂正をして、その支払調整を次回支払分で行うことが可能であることを確認しました。 ○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、遡って全部繰上げから一部繰上げに訂正をして、その支払調整を次回支払分で行うことで了承を得ました。 ○機構本部に書類一式を進達しました。	○お客様相談室ミーティングにおいて、今回の事象を説明し、繰上げ請求書を受理する際は、請求書の一部、全部を選択するために印をつけた箇所と、同時に受付する繰上げ請求の注意点の用紙(一部繰上げ用、全部繰上げ用)が一致していることを十分に確認すること、さらに管理者が相談受付票と請求書の突合により、受付した内容が一致しているか再度確認をすることとしました。	外部
110	受付印の 押印漏れ による年 金未払い について	確認・ 決定誤り	栃木	宇都宮 西	2011年1月21日	2011年3月1日	○お客様から、障害基礎年金証書の記載内容についてお問合わせがありました。 ○確認しましたところ、受付印の押印漏れによる年金未払いが判明しました。	○本来、平成22年12月に受付した事後重症扱いの障害基礎年金請求書に、12月付で受付押印すべきところ、不備書類を持参し再来所された平成23年1月付で受付押印してしまったため、支払開始年月が平成23年2月からとなってしまいました。 ○その原因は、窓口担当者が平成22年12月付の受付押印を依頼しないまま保留していたこと及び回付担当者への連絡不足によるものです。	1名	未払い	103,991	○お客様相談室長がお客様に電話し、お詫びのうえ、説明し、受付日の訂正と支払調整について機構本部と協議し、再度その結果について連絡することとしました。 ○機構本部からの回答により、お客様相談室長がお客様に電話し、再度お詫びのうえ、支払時期を説明し、了承を得ました。	○お客様相談室において、一旦受付した届書等への受付印は必須とし、処理保留するものについては、必ず保留簿に記載する旨の管理体制を徹底しました。	外部
111	老齢基礎・ 厚生年金 繰下げ請求の意思 確認漏れ について	確認・ 決定誤り	北海道	札幌北	2010年12月24日	2011年3月3日	○お客様から、「繰下げ請求をするつもりで年金請求書を送付したにもかかわらず、65歳より支払になるとの通知が届いている」との連絡がありました。 ○確認しましたところ、繰下げ請求の意思確認漏れが判明しました。	○本来、65歳を過ぎてからの年金請求書を受付する場合、繰下げ請求に対する意思確認を行うべきところ、意思確認を行わず年金請求書を進達していたことから、通常の65歳支給決定処理が行われたものです。 ○原因は、受付した請求書の内容確認を行った職員が、繰下げ請求に対する意思確認がされていないことに気付かず、確認を怠っていたことによります。	1名	—	0	○お客様相談室担当者からお客様へ電話し、お詫びのうえ、説明しました。 ○お客様から電話連絡があり、「繰下げ請求をせずに、65歳から老齢基礎、老齢厚生年金ともに受けていく」とのお申出があったため、繰下げ請求を行わない旨の申立書をご提出いただきたい旨を説明し申立書を送付し、ご記入のうえ、返送していただくことで了承を得ました。 ○お客様から、繰下げ請求を行わない旨の申立書の返送があり、受理しました。	○課内会議において当該事象を説明し、年金請求の相談にあたっては、繰下げの内容を丁寧に説明のうえ、お客様に十分な理解をしていただき、繰下げ請求に対する意思確認の徹底を行うよう周知しました。	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
112	子に係る 加給年金 額の加算 漏れにつ いて	確認・ 決定誤 り	鳥取	倉吉	2007年5月24日	2011年3月8日	○お客様が来所され、「夫の生計維持確認書に自分の名前はあるが、子どもの名前がない。今高校生だが間違いないか」とのお申出がありました。 ○確認しましたところ、子に係る加給年金額の漏れが判明しました。	○老齢厚生年金については生計を維持している配偶者及び子がいる場合は加給年金の対象となるところを、配偶者様(妻)のみ加給対象として加給年金を支給していたものです。 ○原因は請求書受付時に、添付書類・記載漏れ等の確認、生計維持の事前審査が不十分であり、入力後のチェックも不十分であったためです。	1名	未払い	189,915	○お客様相談室長がお客様にお詫びのうえ、説明し、訂正を行うことで了承を得ました。 ○お客様から、加給年金対象者についての訂正申立書を受理しました。 ○機構本部へ関係書類を進達しました。	○お客様相談室全員に対し、今回の事象を説明し、注意喚起と添付書類、内容確認を徹底することを指示しました。	外部
113	遺族厚生 年金の決 定誤りに ついて	確認・ 決定誤 り	山口	萩	2002年5月23日	2011年1月20日	○機構本部から、遺族厚生年金裁定時の支給決定金額に、誤りのある可能性がある旨の電話連絡がありました。 ○確認しましたところ、平成14年5月の遺族厚生年金裁定の際に、JR共済加入期間については厚生年金期間として遺族厚生年金を決定する必要があったところ、誤ってJR共済加入期間として決定していたことが判明しました。	○本来、JR共済加入期間については、平成9年4月1日に厚生年金加入期間記録へ統合されており、お亡くなりになられた配偶者様の昭和31年7月以降のJR共済加入期間は厚生年金加入期間として遺族厚生年金を決定する必要があったところ、遺族厚生年金の裁定請求書の審査時において誤って共済期間として判断し、入力処理したためです。 ○また、決裁においても処理誤りを発見することができなかったことによるものです。	1名	未払い	7,270,941	○お客様相談室長がお客様宅に出向き、ご家族に未払いについてお詫びのうえ、これまでの経過を説明し、了承を得ました。 ○機構本部へ進達し、引継しました。	○お客様相談室内会議において、今回の事象を周知しました。 ○また、現行のマニュアルでは、審査入力等の事務処理が事務センターとなるため、今回の事象を情報提供し、共済組合に係る加入期間の確認にあたっては、審査・入力を慎重に行うよう注意喚起を依頼しました。	内部
114	死亡保留 入力誤り について	確認・ 決定誤 り	大阪	堺東	2011年1月19日	2011年3月16日	○事務センター担当者より、「生存されている方について死亡保留されている」との連絡がありました。 ○確認しましたところ、誤って死亡保留入力をしたことが判明しました。	○本来、死亡者である配偶者様の年金について支払保留とすべきところ、相談センターにおいて、誤って請求者であるお客様の氏名、生年月日、基礎年金番号にて支払保留処理票を作成したものです。 ○その原因は、支払保留処理票作成の際、死亡者関係欄に完全に錯誤して請求者の方の氏名、生年月日、基礎年金番号を記載したことによるものです。支払保留処理票作成後の点検をもらったものと考えられます。 ○また、支払保留処理票に証拠書類が添付されていなかったことから、当所では内容の確認ができないことにも問題があったと考えられます。	1名	未払い	31,383	○機構本部に早期支払を依頼し、支払時期を確認しました。 ○相談センター長よりお客様に電話し、お詫びのうえ、説明し、支払時期をお伝えし、了承を得ました。	○支払保留処理票を作成した際、点検を怠ったことが原因ですが、添付書類が付いていないため、年金事務所でも書類の真偽を確認できないことにもあると考えられるので、今後は証拠書類の添付を確認し、入力することとしました。	内部
115	年金の振 込口座の 確認不足 について	確認・ 決定誤 り	東京	中央	2006年6月13日	2011年3月16日	○お客様が来所され、年金の振込みがされていないとお申出がありました。 ○確認しましたところ、年金の振込口座について利用できない貯蓄口座を登録していたことが判明しました。	○年金の振込口座については、本来、貯蓄口座は利用できないことから、裁定請求書を受付する際に、お客様に、貯蓄口座には年金の振込ができないことを説明し、他の口座をご指定いただかなければならなかったところ、裁定請求書の内容確認が不十分であったことにより、指定された口座が貯蓄口座であったことに気づかずに入力処理を行ってしまったため、年金の支払がされませんでした。	1名	未払い	237,856	○所長及びお客様相談室長よりお詫びと経過説明を行うとともに、振込口座の変更手続きを行っていただいた後、再度振込みとなることを説明しました。 ○お客様より支払機関変更届を提出いただき、即日処理しました。また、機構本部に支払時期を確認し、その旨をお客様に連絡し、了承を得ました。	○お客様相談室内会議において当該事象を周知し、振込口座の確認の徹底を指示しました。	外部
116	老齢年金 支給額誤 りについて	確認・ 決定誤 り	滋賀	事務 センター	2006年3月3日	2011年3月17日	○年金事務所より、内部整理中に平成18年処理済の裁定請求に疑義があるとの連絡がありました。 ○確認しましたところ、共済加入期間が誤って入力されていることが判明しました。	○当事務センターにおいて、審査・入力処理を行いました。審査時において添付書類から、本来は合算対象期間とすべき一時金精算済共済期間(昭和45年5月から昭和50年12月)を共済加入期間として裁定請求書に記載し、それに基づき入力処理を行っていたものです。	1名	過払い	9,350	○電話連絡がつかないため、お詫びと事務処理誤りの概要を記載し、訪問させていただくご都合を伺うため、文書を送付しました。 ○ご本人様から電話をいただき、お詫びのうえ、内容について説明し、訪問したい旨を伝えましたが、内容も理解でき、年金額の調整も了解であり、訪問については丁重に固辞されました。	○発生事象をグループ内職員に周知し、職員による再チェック徹底を指示しました。	内部

整理 番号	件名	事故 等の 区分	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明 原因
117	遺族厚生 年金の決 定誤りに ついて	確認・ 決定誤り	鹿児島	事務 センター	2010年9月29日	2011年3月28日	○お客様が来所され、遺族年金額について照会があり、確認しましたところ、遺族年金請求書決定内容に誤りがあることが判明しました。	○死亡された方が旧法障害年金2級の受給者の方でしたので、短期要件で決定するべきところ、誤って長期要件で年金額を決定したためです。 ○また、決裁担当者も誤りを指摘できませんでした。	1名	その他	668,049	○来訪されたその場でお客様に説明し、お詫びしました。早急に再決定し、新しい遺族厚生年金証書は機構本部から直接送付されること、また、遡及支払の案内についても、事務処理が確定してから同じく機構本部からさせていただく旨を説明し、了承を得ました。	○担当グループ長が今回の事象について、全グループ職員に周知を行い、審査確認の誤りがないよう、また決裁時の確認作業においても留意するよう徹底を図りました。	外部
118	未支給年金・保険給付の過誤払いについて	確認・ 決定誤り	本部	支払部	2010年7月9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。	○未支給金の支払を行いました、その際計算を誤り、本来の支払額より多く支払ってしまいました。 ○原因は計算が誤っていることに、担当者・決裁者が共に気づけなかったためです。	1名	過払い	600	○再裁定処理し、金額補正の処理を行いました。 ○お客様あて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の返送があり、債権調査グループへ処理依頼しました。	○手作業にて計算をする際は誤りがないよう、担当者・決裁者とも慎重に確認するよう徹底しました。	内部
119	老齢厚生 年金の未 払いにつ いて	確認・ 決定誤り	本部	支払部	1995年11月	2010年12月21日	○お客様の老齢厚生年金について、平成7年2月分～平成7年7月分が未払いになっているとの連絡が、年金事務所からありました。 ○確認しましたところ、老齢厚生年金の未払いが判明しました。	○お客様は、老齢厚生年金(平成7年1月受給権発生)と遺族共済年金(平成7年7月受給権発生)の受給権を有しています。 ○平成7年11月支払処理において、選択申出書に基づき老齢厚生年金を受給権発生時(平成7年2月)から支給停止としました。 ○年金事務所で裁定を行った老齢厚生年金の請求書及び機構本部で処理を行った選択申出書は、既に保存期間を経過しているため廃棄しており、お客様が老齢厚生年金の受給権発生時に、他の年金等を受けていた旨をお申立していたか否かの確認はできませんでした。 ○お客様から提出された選択申出書の保存期間が経過して廃棄しており、遺族共済年金を受けているA共済組合から、平成7年に提出された選択申出書の写しの提供を受け、確認しましたところ、お客様は他の給付を受けていないことが明らかであり、当時の選択申出書の処理誤りがありました。	1名	未払い	47,182	○年金事務所の担当者からお客様にお詫びのうえ、説明し、平成23年3月に支払予定である旨をお伝えし、了承を得ました。 ○支払済であることを窓口装置により確認しました。	○担当者による適正な事務処理の実施及び決裁者による事後確認の徹底を周知しました。	外部

整理 番号	件名	事故 等の 区分	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明 原因
120	扶養親族等申告書の記入方法の誤送付について	確認・決定誤り	本部	年金相談部	2011年2月1日 ～2011年2月14日	2011年2月15日	○お客様から、扶養親族等申告書用紙の送付依頼を受付けた場合、委託業者が扶養親族等申告書の記入方法(リーフレット)を同封のうえ送付していますが、リーフレットの在庫がなくなったことから、職員Aが印刷をし、職員Bが印刷物を確認しましたところ、平成23年2月初めに印刷したリーフレットが旧様式であることが判明し、既に旧様式を同封し、送付していることが判明しました。	○リーフレットは当初、機構のパソコンフォルダに登録し、職員Bが繁忙期に備えて予め印刷をしていました。 ○平成23年2月初めにリーフレットの在庫不足が生じたことから、職員Aが新たに印刷をする際、機構の別のパソコンフォルダに登録してある所定の書式が新様式に更新されていると思い込み、確認をせず印刷し、委託業者に配付したためです。また、委託業者においても、旧様式であることに気付かず送付したためです。	1,348名	—	0	○発送予定の送付物を一時差止し、対象送付物を抽出のうえ、新様式リーフレットと差替えて送付しました。 ○旧様式を印刷した日に遡って、扶養親族等申告書用紙送付対象者の抽出を行い、全ての対象者の方にお詫びの手紙及び新様式のリーフレットを送付することとしました。 ○対象となったお客様に対し、お詫びの手紙及び新様式リーフレットを送付しました。 ○コールセンター全体で本事象を情報共有するとともに、お客様からの照会について対応することとしました。 ○その後、お詫びの手紙を送付したお客様からのご照会は、132件でした。照会があった場合は、引き続き対応していくこととしました。	○今回の事象について全職員に説明し情報の共有を行うとともに、登録フォルダ内の様式が正当なものか再確認を行うこと及びお客様に送付するリーフレット等の印刷に当たっては、事前にサンプルを出力し、最新の物であるか職員間での相互チェックをし、内容に間違いがないことを確認したうえで印刷することについて周知・徹底しました。 ○委託業者へ、リーフレット等印刷物を受領した際に、最新の物であるかチェックし、内容に間違いがないことを確認したうえで送付することを指示しました。	内部
121	基礎年金番号の誤入力について	確認・決定誤り	本部	支払部	2011年2月24日	2011年3月2日	○再裁定決定後の警告リストにおいて、再裁定決定後に入力すべき諸変更データが作成されていないことから、調査しましたところ、基礎年金番号を誤入力し、再裁定すべきでない方に再裁定をしていたことが判明しました。	○再裁定すべき方の基礎年金番号を入力する際に、1番違いの基礎年金番号を誤って入力してしまいました。正しい基礎年金番号への処理はその翌週に行いましたが、誤って処理した別人の方の取消処理を漏らしていたため、再裁定すべきでない別人の方の再裁定が決定してしまいました。	1名	—	0	○誤って再裁定した方にかかる年金証書の引抜きは間に合わなかったため、ご本人様へお詫びの手紙を送付しました。 ○誤って再裁定した方にかかる再裁定後の諸変更入力処理をしました。	○再裁定入力時には基礎年金番号を間違えないよう、細心の注意を払って処理すること及び誤って入力してしまった場合の取消は確実に行うよう、グループ全体に周知・徹底しました。	内部
122	受給権発生年月日の確認誤りについて	確認・決定誤り	本部	障害年金業務部	2010年12月16日	2011年2月1日	○決定済書類の確認業務の際に、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、初診日より1年6ヵ月後の障害認定日を受給権発生日とすべきところ、年金請求日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、障害厚生年金の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	329,249	○担当者がお客様に連絡し、お詫びを行い、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伴う差額は、平成23年3月15日にお支払することを確認しました。	○今回の事象を部内周知し、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。 ○最終決裁前に基本事項に関して2次チェックを行うこととしました。	内部
123	選択処理の補正により発生した過払いについて	確認・決定誤り	本部	支払部	2010年6月18日	2010年8月10日	○監査部からの指示に基づき、調査及び確認をしましたところ、老齢基礎・老齢厚生年金の選択処理時に過払いとなっていることが判明しました。	○老齢基礎・老齢厚生年金を遡及裁定したことにより、他年金である障害基礎年金との選択処理を行いました。選択内容の確認が必要なため、一旦選択処理を取消し、支払がされない元の保留状態に戻す処理を行いました。が、老齢基礎・老齢厚生年金が支払われていることが判明しました。 ○担当者・決裁者ともに、取消した処理確認は行っていましたが、調整額確認を行っていなかったために、過払いとなることに気がつきませんでした。	1名	過払い	119,750	○担当者がお客様へ電話し、お詫びのうえ、事情を説明しました。 ○お客様へお詫びの手紙とともに返済方法申出書を同封し送付しました。 ○返済方法申出書が送付され、分割での返済を希望されていたため、債権調査グループへ依頼しました。	○事務処理及び決裁の徹底を周知しました。	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
124	年金記録に係る確認申立書の進達遅延について	未処理・処理遅延	北海道	札幌北	2010年2月22日	2010年10月1日	○機構本部からの指示において、脱退手当金サンプル調査で年金記録に係る確認申立書を受理していたはずだが、所長がどのような状況なのか確認し、報告するよう担当者に指示しました。 ○担当者が未進達の申立書を再確認しましたところ、脱退手当金サンプル調査の対象者であるお客様から受理した、年金記録に係る確認申立書について、不足している書類(期間照会について(回答)を作成するための厚生年金保険被保険者加入期間照会申出書)をお客様と連絡のうえ取得し、内容審査終了後、進達すべく準備を行っていましたが、お客様から取得した書類は不要であり、結果として事務処理が遅延していることが判明しました。	○第三者委員会へ年金記録の確認申立をする際には、期間照会について(回答)を添付することとなっていますが、脱退手当金サンプル調査により受理した、年金記録に係る確認申立書の場合は、添付を要しないこととなっていたのに、お客様に提出依頼のうえ取得したためです。 ○脱退手当金サンプル調査の取りまとめ担当者が調査手順書を熟読せず、通常の年金記録に係る確認申立書と同様に、期間照会について(回答)を、必ず添付しなければならぬと錯誤していたことによります。	1名	—	0	○副所長がお客様宅にお伺いし、お詫びのうえ、状況を説明し、今後、事務処理を進め、その結果が判明後、副所長から電話連絡をすることで了承を得ました。 ○法務局へ商業登記簿謄本の交付申請を行い、事務センターへ関係書類を進達しました。 ○事務センターから第三者委員会へ回付したこと及びお客様へ通知発送の旨連絡がありました。 ○副所長がお客様に電話し、再度お詫びのうえ、処理状況について説明を行い、了承を得ました。	○所長から連絡会議において当該事象を説明し、各課(室)長に事務処理の調査手順、実施要領等を熟読・確認のうえ、業務を進めるよう周知しました。 ○また、担当者に対しても、実施要領等を熟読・確認のうえ、業務を進めるよう、重ねて指示・指導しました。	内部
125	障害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	東京	上野	2009年4月7日	2010年10月28日	○お客様相談室長が裁定請求書等の進捗管理のため、受付経過簿を確認していましたところ、平成20年11月に受付した、厚生年金保険障害給付裁定請求書(以下、裁定請求書という)」の処理が完了していなかったことから、さらに処理状況を確認しましたところ、当該裁定請求書については書類に不備があったため、お客様に文書で照会を行っていましたが、お客様からの回答がなく、また、督促もしていなかったことにより処理が完了していないことが判明しました。	○平成20年11月に裁定請求書を受付し、平成21年1月23日に旧社会保険業務センターに裁定請求書を進達しました。その後、書類に不備があるとの理由で返戻されました。 ○当該裁定請求については、お客様に確認の照会文書を送付しましたが、お客様からのご回答がありませんでした。 ○本来であれば、照会文書に対するお客様からの回答がない場合には、再度文書等により回答についての督促を行い、早期に処理を完結させるよう努めなければならないところ、お客様への督促を行っていないなど進捗管理が不十分であったため、処理の完結が大幅に遅くなり、平成23年3月まで障害厚生年金の決定を待たせてしまう結果となりました。	1名	—	0	○お客様に案内文書を送付しました。 ○お客様が来訪され、「複数の傷病により裁定請求されているが、聴力低下による請求については請求不可である」旨を説明しましたところ、「居室ブロックによる障害認定日における請求がしたい」とのお申出があったため、診断書の提出を依頼しました。 ○お客様が来訪され、診断書を受理しました。裁定請求書の訂正が必要となったこと及び選択申出書の提出がなかったため、裁定請求書の訂正及び選択申出書の提出を依頼し、了承を得ました。 ○お客様より書類が送付されました。診断書に不備があったため、医療機関に訂正を依頼し、診断書の訂正後、機構本部に再度進達しました。	○お客様相談室職員全員に本事象を周知し、再発防止に向けて定期的に受付経過簿の確認を行うなど進捗管理の徹底を指示しました。	内部
126	障害基礎年金裁定請求書の処理遅延について	未処理・処理遅延	京都	京都南	2007年11月13日及び 2007年11月21日	2010年11月26日	○お客様より委託を受けた社会保険労務士より、平成19年11月に請求した2名の方の障害基礎年金の裁定状況についてお問合せがありました。 ○確認しましたところ、長期間未処理のままとなっていることが判明しました。	○2件ともに平成19年11月に障害基礎年金の裁定請求書の受付した後、度々書類のやり取りや照会などを行っていましたが、処理が遅延していました。 ○また、受付簿に記載はありましたが、処理結果についての記載がなく、進捗状況の確認・管理を怠っていました。	2名	未払い	6,042,168	○お客様相談室長が社会保険労務士に電話し、今回の事象についてお詫びし、早急に処理を行うことをお伝えしました。また、お客様にお詫び及び説明をしていただけたとのことで、依頼しました。 ○担当年金事務所へ連絡し、今回の経過を説明のうえ、早期の裁定を依頼しました。 ○裁定処理が完了していることを確認しました。 ○お客様相談室長が2名のお客様に電話し、お詫びのうえ、改めて説明し、了承を得ました。	○受付簿の処理結果を確認するとともに、未処理状況等の進捗状況の管理を万全に行い、また、進捗状況の管理にあたっては請求書等の現物と突合することを周知・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
127	年金額仮 計算書の 進達遅延 について	未 処 理 ・ 処 理 遅 延	宮城	仙台東	2010年4月23日	2011年2月4日	○年金額仮計算書を提出されているお客様より、判明分の記録にかかる年金の支払に時間がかかっているため、ご自身の手続きが未了なのではないかとの思いから、事務センター経由で以前にお渡しした関係書類の控えが送付されました。 ○処理状況を確認しましたところ、年金額仮計算書の原本が回付されておらず、年金の再裁定処理がされていないことが判明しました。	○受付した年金額仮計算書は、本来、年金記録課で内容審査・記録整備等を行い、年金額仮計算書原本は、お客様相談室へ回付し、再裁定処理が進められるべきところ、誤ってお客様相談室へ原本を回付せず完結書類としてしまったことから、お客様の年金の再裁定がなされないままとなっております。その原因は決裁時等に確認漏れがあったことによります。	1名	未払い	1,627,920	○機構本部に書類一式を進達し、支払時期を確認しました。 ○副所長がお客様に電話で事務処理が遅滞していたことをお伝えし、お詫びしました。支払時期を説明し、了承を得ました。	○担当する職員で再発防止策を協議し、年金額仮計算書の原本には、受付時に識別できるよう必ず付箋を貼ること、お客様相談室への回付については、年金額仮計算書の写しに回付日を記入することとし、決裁時に確認すること等事務処理を確実に行うよう徹底しました。 ○所内課長会議において当該事象を説明し、決裁において確実にチェックを行うよう指示し、あわせて、全職員に対し、事故防止の徹底についての注意を強く喚起しました。	外部
128	年金受給者支払 機関変更届の未 処理について	未 処 理 ・ 処 理 遅 延	大阪	今里	2009年10月21日	2011年2月22日	○金融機関の担当者様より、年金振込のお問合せがありました。 ○確認しましたところ、空封筒に、年金受給者支払機関変更届が残っており、未処理であることが判明しました。	○送付物を開封する際に、本来、封入されていた年金受給者支払機関変更届全てを確認のうえ事務センターへ回送すべきところ、見落しにより封筒内に届が1枚残ったままとなつてしまい、変更入力処理が行われなかったため、年金が旧金融機関に振込されてしまいました。 ○また、開封封筒の2次チェックにおいても、残のチェック漏れをしたことによるものです。	1名	—	0	○当所にて未処理の年金受給者支払機関変更届を入力しました。 ○担当者が金融機関の担当者様に電話し、お詫びのうえ、説明し、了承を得ました。 ○担当者がご本人様宅を訪問し、お詫びのうえ、事象を説明し、平成23年4月支払分より届出の口座に変更となる旨をお伝えし、了承を得ました。	○課内会議において、当該事象を説明し、送付物を開封する際には、慎重に行うように指示しました。 ○空封筒のチェックにおいても、改めて2次チェックを行うとともに、毎水曜日に3次チェックとして前1週間の空封筒チェックを行うよう、指示確認しました。	内部
129	年金記録に係る 確認申立書の返 戻漏れについ て	未 処 理 ・ 処 理 遅 延	東京	江東	2010年9月24日	2011年2月25日	○年金記録課で第三者委員会申立書受付経過簿を点検していましたところ、平成22年9月受付の年金記録に係る確認申立書が事務センターに送付されず、当所で保留されていたことが判明しました。 ○確認しましたところ、記載項目に記入漏れがあり、お客様に返戻したうえで、ご記入いただく必要のある申立書でしたが、当所からお客様に返戻をしていませんでした。	○お客様より、年金記録に係る確認申立書を郵送で受付しましたが、申立期間及び事業所の名称及び所在地が記載されていなかったことから、不備の部分をお客様にご記入いただくため、返戻することについての決裁を受けました。 ○本来であれば、受付簿及び返戻簿に返戻した旨を記載して、お客様に申立書を返戻・送付するところ、受付簿及び返戻簿の記載もせず、決裁から戻った申立書を担当者が保留中の書類の中に収納してしまいました。このことにより、年金記録に係る確認申立書がお客様に返戻されませんでした。	1名	—	0	○担当者がお客様に電話連絡し、お客様の勤務先で面談をしました。今回の経過について説明のうえ、お詫びし、了承を得ました。また、申立書の不備部分についてご記入いただきました。 ○経過を機構本部に報告するとともに、申立書を事務センターに送付し、早急に第三者委員会に回付してもらうことを依頼しました。 ○事務センターへ申立書を送付し、事務センターより第三者委員会へ回付されたため、第三者委員会へ回付されたことをお客様に通知しました。	○お客様に返戻した書類については、必ず受付経過簿及び返戻簿に記載し、定期的に担当者以外の者が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
130	年金受給者住所変更届の入力誤りについて	入力誤り	千葉	事務センター	2008年9月2日	2011年2月18日	○A様から提出された、厚生年金加入記録のお知らせについての年金加入記録回答票の審査をしていましたところ、年金記録がお客様の回答と著しく相違している回答票を発見しました。 ○確認しましたところ、B様の年金記録について住所変更処理をしていたことが判明しました。	○A様から、年金受給権者住所変更届の届出があり、その届書に基礎年金番号が記載されていなかったため、氏名索引を行ったうえで入力処理をしました。 ○本来であれば、氏名、生年月日、性別のほかに、前住所を住基情報で確認すべきところ、前住所を住基情報で確認することを怠り、B様(同姓同名、同一生年月日、同性)の基礎年金番号を索引したまま住所変更処理をしてしまったことが原因です。	2名	—	0	○B様の住所記録を元の住所に訂正し、本来住所変更をすべきだったA様の住所変更処理を完了しました。 ○担当者がA様に電話し、ご子息が対応され、お詫びのうえ、別人の年金記録を送付した経過を説明し、改めてA様の年金加入記録を送付することで了承を得ました。また、B様に関する通知書等の有無についてお伺いしましたところ、「手元にはないが、探してみte見つかったら送ります」とのご回答を得たため、返信用封筒で当所まで返送していただくことを依頼しました。 ○A様あてに、年金加入記録を送付しました。 ○担当者がB様に電話し、誤って別人の方へ年金記録の通知を送付していたことについてお詫びし、経過を説明しました。B様より、年金記録に誤りがないので、再度送る必要はないとご回答をいただきました。また、別の住所に登録されている間に送付できなかった、年金に関する通知書等については、平成20年度、21年度、22年度分の源泉徴収票を再作成して送付させていただくことで了承を得ました。 ○源泉徴収票を再作成し、B様あてに送付しました。	○お客様から、年金受給権者住所変更届の届出があり、その届書に基礎年金番号が記載されていなかった場合には、氏名、生年月日、性別、住所の確認を全て行い、4つすべてを確認できない場合には返戻をしています。が、改めて当事象について職員全員に周知し、再発防止を徹底しました。	内部
131	年金受給権者支払金融機関変更届の入力誤りについて	入力誤り	静岡	清水	2011年1月19日	2011年2月21日	○お客様から、「配偶者の平成23年2月支払分の年金が振込されていないため、確認してほしい」との電話連絡がありました。 ○確認しましたところ、支払機関変更届を処理する際に金融機関コードを誤って入力したため、振込不能となっていたことが判明しました。	○支払機関変更届に金融機関コードを転記する際、コードを誤って記入し、登録してしまったためです。 ○また、決裁においても記入誤り及び入力誤りのチェックを見落したることによるものです。	1名	未払い	86,199	○担当者がお客様に電話及び文書で今回の事象を説明してお詫びしました。 ○支払記録回答票により振込不能事由を確認のうえ、機構本部の支払担当に連絡し、再振込の時期を確認しました。 ○担当者がお客様に電話し、再度お詫びのうえ、支払時期を説明し、了承を得ました。	○お客様相談室会議において、当該事象を説明し、支払金融機関コードの記入及び入力の際には、細心の注意を払うよう周知しました。	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
132	裁定請求書の住所入力誤りについて	入力誤り	富山	事務センター	2011年2月10日	2011年2月24日	○お客様から、「年金証書に記載されている番地に誤りがある」とのお申出がありました。 ○確認しましたところ、裁定請求書进行处理する際に、番地を見誤って入力したことが判明しました。	○年金事務所から回付された裁定請求書の住所欄に記載されていた番地を入力・審査した際、見誤って正常処理としたものです。 ○原因は、番地の最後尾に記載されていた数字1が、年金事務所での黒鉛筆によるチェックマークであったことに気づくことなく処理をしたことによるものです。	1名	—	0	○年金給付グループ長がお客様に電話し、お詫びのうえ、事象を説明しました。正しい番地が記載された年金証書を送付し、誤記入の年金証書を返信用封筒により返送していただくことで了承を得ました。	○年金給付グループ長から職員に当該事象を説明し、届書等の記載内容等を十分注意して確認することを指示しました。 ○事務センター長から全職員に当該事象を周知し、事務処理誤り防止の徹底について指示しました。 ○県内の年金事務所に今回の事象を周知し、届書等のチェックの際は色鉛筆等を使用するなど、当センターでの見誤り防止への配慮を依頼しました。	外部
133	金融機関変更時の金融機関名入力誤りについて	入力誤り	三重	松阪	2011年1月13日	2011年2月15日	○お客様から年金振込状況の照会がありました。 ○確認しましたところ、誤って申出金融機関と異なった金融機関を入力処理していることが判明しました。	○金融機関口座変更届は、本来、事務センターに回付・処理を依頼するところですが、諸変更締切日が迫っていたため事務所での入力処理を行いました。しかし、変更先金融機関名のコード番号を誤ったコード番号で入力し、決裁時の確認においても気づきませんでした。	1名	—	0	○お客様相談室長よりお客様に電話し、お詫びのうえ、事象を説明しました。入金確認をしていただいたところ、入金済みでしたとの回答を得ました。	○今回の事象を周知し、入力処理後のリストとの確認者数を増やし、確認を徹底することとしました。	外部
134	返納方法申出書の提出案内誤りについて	通知等の作成誤り	千葉	事務センター	2010年11月22日	2010年12月21日	○配偶者加給金の不該当届並びに過払いとなっている年金の返納方法の申出書の届出をご案内する手紙を送付したお客様が年金事務所へ来所され、お客様から、配偶者加給金を受取っていないとお申出を受けたとの連絡がありました。 ○年金の支払状況を確認しましたところ、年金の過払いは生じておらず、誤った案内をしていたことが判明しました。	○お客様に年金の過払いをお知らせする前に、本来であれば、お客様への支払額と支払年月日、お客様からの届出書の処理状況及び年金額の変更履歴を確認すべきところ、お客様への支払額と支払年月日の確認を怠ったことが原因です。	1名	—	0	○年金事務所の担当者より、当事象についてお客様に経過説明及びお詫びをしました。 ○お客様から当センターへお電話をいただき、担当者から電話でお詫びし、副センター長に代わり、再度お詫びしました。お客様から、当事象にかかる交通費、日当の補償及び精神的苦痛の慰謝料を請求するとのお申出を受けました。補償については対応できない旨を説明しました。 ○副センター長がお客様へ電話し、改めてお詫びし、お客様から再び慰謝料等の請求をするとのお申出を受けましたが、補償については対応できない旨を説明しました。また、お客様より、お詫びの文書を送るようにとのお申出を受けたため、お客様へお詫びのお手紙を送付しました。	○お客様に年金の過払いのお知らせをする前には、担当者が、お客様への支払額と支払年月日、お客様からの届出書の処理状況及び年金額の変更状況を確認し、決裁者が再度確認した後に、お客様に送付することを課員に周知・徹底しました。	外部
135	扶養親族等申告書記入方法の誤送付について	通知等の作成誤り	本部	年金相談部	2011年2月10日	2011年2月14日	○委託業者の送付物担当者より、「扶養親族等申告書(ハガキ)用紙の送付依頼を受付した場合に同封している、扶養親族等申告書の記入方法(リーフレット)について、本来、平成23年分を同封すべきところを、平成22年分を同封して発送した可能性がある」との連絡がありました。 ○確認しましたところ、誤って平成22年分を同封して発送したことが判明しました。	○扶養親族等申告書(ハガキ)用紙の送付依頼を受付した場合に同封する、平成23年扶養親族等申告書の記入方法の在庫がなくなったため、委託業者により、不足分400部の印刷を行いました。その際、確認せず、誤って平成22年の記入方法を印刷したためです。 ○また、封入時にも平成23年分であることを確認せず、そのまま平成22年分を封入したためです。 ○送付依頼を受付した673件のうち、71件について、平成22年分を同封し、発送したことによるものです。	71名	—	0	○電話等照会をいただいたお客様へは、お詫びのうえ、平成23年扶養親族等申告書の記入方法とお詫びの手紙を送付することとしました。 ○お客様からの照会はありませんが、照会があった場合は、引き続き対応していくこととしました。	○委託事業管理者に当事象を周知徹底し、確認の重要性を強化するよう、指導を行いました。 ○必要送付物の印刷を行う場合は、誤りがないか2名体制でチェックを行うこと及び封入担当者は、封入前に同封物が正しいかチェックを行うよう指導しました。	内部

整理 番号	件名	事故 等の 区分	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明 原因
136	国民年金 保険料控 除証明書 の発行誤 りについて	通知 等 の 作 成 誤 り	本部	年金 相談部	2011年2月14日	2011年2月24日	○控除証明書専用ダイヤルに、ご夫妻で国民年金保険料控除証明書の再発行を依頼されたお客様より、「夫の分が2通届き、自分の分が届いていない」とのお申出がありました。○確認しましたところ、控除証明書再発行の処理を誤り、ご主人様の分を2通送付していたことが判明しました。	○本来、電話を受電した委託先オペレーターがご夫妻2名分の再発行の処理票を作成するところ、2通ともご主人様の分として控除証明書の処理票を作成していました。○委託先入力担当者が、夫の分の処理票が2通あることに気がつき、委託先オペレーターに再確認を依頼しましたが、誤った処理票に訂正の旨を記入して入力担当者へ渡したため、入力担当者が訂正内容に気付かずに、誤った処理票のまま処理してしまいました。	2名	—	0	○委託先担当者よりお客様に電話し、お詫びのうえ、再度控除証明書を発行して発送する旨をお伝えし、了承を得ました。○同日、速達にてお客様あてに控除証明書を発送しました。	○委託先業者の現場責任者に対して嚴重注意を行い、あわせて現場管理体制の見直し及び再発行の受付から発行に至るオペレーションの再確認を行うことによる再発防止を指示しました。	外部
137	厚生年金 加入記録 のお知らせにつ いての年金 加入記録 回答票に 対する回 答書の誤 送付につ いて	誤送 付・誤 送信	群馬	太田	2011年1月21日	2011年2月28日	○年金記録課において、厚生年金加入記録のお知らせについての年金加入記録回答票に対する回答書を整理確認していましたところ、回答書として出力した被保険者記録照会回答票と添付する文書(年金加入記録にかかる調査確認の結果のお知らせ)に記載された内容が同一人でないことが判明しました。	○調査結果により、本来回答すべきA様の年金加入記録にかかる調査確認の結果をお知らせする文書を作成し、さらに被保険者記録照会回答票を作成する際、A様の基礎年金番号を入力すべきところ、B様の基礎年金番号を誤入力したものです。○この結果、A様の年金加入記録にかかる調査確認の結果をお知らせいたしますの文書を、照会を受けていないB様へ誤送付してしまいました。○また、決裁においても出力誤りのチェック漏れをしたこと、送付の際も窓空封筒を使用していたため、内容が同一人であるかの確認が漏れてしまったことによるものです。	2名	—	0	○年金記録課職員がA様に電話し、A様宅を訪問のうえ、お詫びし、説明し、了承を得ました。改めて作成した回答を手渡しました。○年金記録課職員がB様宅を訪問し、お詫びのうえ、経過説明し、了承を得ました。誤送付した回答書を回収しました。	○課内ミーティングにおいて、当該事象を説明し、正確さを常に念頭に置き、職務を行うことを申し合わせました。○書類作成や送付におけるチェック体制の見直しを行いました。	内部
138	老齢基礎 年金の繰 上げ請求 の説明誤 りについて	説明 誤り	宮城	石巻	2009年10月5日	2009年12月14日	○老齢基礎年金の繰上げ請求をされたお客様が来所され、「初回支払額通知書の内容が以前に説明を受けた年金額と違う」とのお申出がありました。○確認しましたところ、繰上げ請求書を提出された日が平成21年10月であったため、決定に誤りがないことを説明しましたが、お客様は、「請求手続きする以前にも来所して年金の相談をしたが、60歳0月で繰上げ請求する場合、平成21年9月中に請求手続きをしなければならないことの説明を受けなかった」との理由で訂正のお申出を受けました。	○本来、繰上げ請求の相談を受けた場合は、繰上げ請求した月で年金額が違うこと及び請求月の翌月分からの支給になることをご説明しなければなりません、この説明が不足していたため、お客様が希望されていた年金の請求ができなかったものです。	1名	—	0	○お客様のお申出を受け、旧社会保険業務センターに相談のうえ、平成21年12月付で年金の訂正依頼を進達しましたが、平成22年6月付で機構本部より、処分の変更を行うことは不可との判断がされ、依頼した書類が返戻になりました。○お客様は、これを不服として社会保険審査官に審査請求しましたが、却下されています。○お客様相談室長がお客様に電話し、今回の事象の経過を説明のうえ、お詫びし、了承を得ました。訪問は不要とのことでした。	○所内幹部会議及びお客様相談室の朝礼において、当該事象を説明し、今後、お客様より同様のお申出があった場合は、事実関係を確認のうえ、適正な対応を行うよう注意喚起しました。	外部

整理 番号	件名	事故 等の 区分	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明 原因
139	年金支給額の説明誤りについて	説明誤り	東京	八王子	2009年11月27日	2010年10月22日	○機構本部より、「退職改定について、お客様に回答した内容に係るお問合せがあり、内容確認しましたが、八王子年金事務所において誤った説明をしているので、お客様に訂正の連絡をしてください」との連絡がありました。 ○確認しましたところ、お客様への退職改定による差額支給についての回答に説明誤りがあったことが判明しました。	○機構本部へ問合せしましたところ、お客様の平成22年3月分支払については、厚生年金保険資格喪失後30日以内に65歳に到達しているため、退職改定されないことが正しい解釈であることから、訂正しないことになりましたとの回答がありました。 ○このことにより、本来であれば、退職改定が行われないため、差額支給はない旨の説明をすべきところ、訂正のうえ、後日差額を支給する旨で説明していたことにより発生した事象です。	1名	—	0	○経過の説明をするため、お詫びを含めた文書を作成し、お客様に送付しました。 ○お客様が来所されましたので、経過を説明しましたところ、経過の内容にはご理解をいただきましたが、退職改定にかかる法律の解釈には納得できないので、機構本部に改めて質問状を提出したいとお申出がありました。 ○お客様から機構本部に質問状が送付されたため、質問状に対して回答しました。 ○以降、お客様からのご連絡はありませんが、今後も引き続きお問合せ等に対応していきます。	○お客様相談室内に当該事象を説明し、退職改定の見込額提示を希望されたお客様に対しては、必ず65歳到達日を確認し、資格喪失後30日以内に65歳到達日を迎えられる方については退職改定が行われない旨の説明をするとともに、退職改定後の見込額の提示を行わないことを徹底しました。	外部
140	成年後見人の住所変更届にかかる説明誤りについて	説明誤り	奈良	奈良	2010年8月24日	2010年11月1日	○お客様の成年後見人から、「平成22年8月に、成年後見人の住所変更届を年金相談センターに提出したにもかかわらず、旧住所に、扶養親族等申告書が届いた」とのお申出がありました。 ○確認しましたところ、住所変更届を受理した時点での説明誤り及び処理遅延が判明しました。	○年金相談センターに成年後見人が来所され、成年後見人住所変更届の提出方法について相談されました。事前にご自身で、ねんきんダイヤルに照会されていましたが、念のため、相談センター窓口職員が機構本部に申請者印が不要であることの確認を行い、届出受理しました。 ○本来、申請者印不要で処理すべきところ、機構本部より平成22年10月に申請者印漏れ不備として返戻されたことによります。その後、住所変更処理が完了しました。 ○また、扶養親族等申告書が旧住所に送付されたのは、当該申告書のデータ収録が平成22年9月時点でされたため、住所変更処理前の住所が抽出されたことによるものです。	1名	—	0	○担当者が成年後見人にお詫びのうえ、説明しました。また、機構本部の担当部署に電話をされ、成年後見人にかかる正式な手続きの方法について確認され、解決できたとお申出がありました。	○所内、年金相談センターにおいて、朝のミーティング等で全職員に今回の事象を周知・徹底しました。	外部
141	遺族基礎年金にかかる説明誤りについて	説明誤り	兵庫	加古川	2002年3月頃	2010年2月26日	○お客様が来所され、当所の説明誤りのため、遺族基礎年金の請求漏れがあったことが判明しました。	○本来は請求可能であるにもかかわらず、養子縁組をしている子は遺族基礎年金の請求ができないと誤って説明をしたため、請求漏れとなりました。	1名	未払い	2,830,264	○機構本部に、申立書を添付の上、受給権発生時に遡及しての支払を依頼しました。 ○担当者がお客様に連絡し、機構本部に遡及を依頼することを説明し、了承を得ました。 ○平成23年1月に、遡及分の支払がされました。	○朝礼にて、お客様相談室長より事象を周知し、お客様相談室全職員に徹底しました。	外部

整理 番号	件名	事故 等の 区分	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明 原因
142	遺族基礎年金の支給停止にかかる説明誤りについて	説明誤り	千葉	幕張	2010年5月8日	2010年12月1日	〇お客様から、「遺族年金を受取ったが、遺族基礎年金相当額が含まれていない。遺族基礎年金の受給権者が子であり、親と同居している場合には遺族基礎年金が支給停止になることを説明されていない」とのお申出がありました。 〇確認しましたところ、年金相談窓口での説明誤りが判明しました。	〇相談窓口で年金見込額の回答を行いました。その際、父と生計を維持しているときには、遺族基礎年金が停止されることを説明せずに、遺族基礎年金額を含めた見込額をお客様に提示し、同日、遺族年金請求書を受理しました。 〇年金相談担当職員が、子が遺族基礎年金を受取るための要件を説明した際、親との同居の確認を怠ったことが原因です。 〇また、お客様からのお問合せの電話時に内容をよく確認せず、事務センターに照会する旨の案内をしてしまいました。	1名	—	0	〇担当者がお客様に電話し、お詫びのうえ、説明しましたが、支払額の誤りについては、ご納得いただけませんでした。 〇所長とお客様相談室長がお客様と面会し、お詫びのうえ、説明しましたが、ご納得いただけませんでした。 〇ブロック本部担当者とお客様相談室長が、再度お詫びのうえ、説明し、お詫びの文書をお渡ししました。対応に時間がかかったことのお詫び、ご指摘をいただいたことのお礼をお伝えし、当該事象についてお客様にご理解いただき、了承を得ました。	〇朝礼において事象報告と再発防止を周知徹底するとともに、お客様相談室として防止対策の意見集約を行いました。 〇職員研修を実施しました。 〇電話対応の手順書を所内課長会議で提起し、決定のうえ、職員へ周知・徹底しました。	外部
143	障害年金請求に係る説明誤りについて	説明誤り	新潟	新潟西	2011年1月4日	2011年1月4日	〇お客様の代理人より、障害年金請求について、障害認定日による請求なのか、請求時点(事後重症)による請求なのかの確認があり、請求時点における処分決定の有無についてお問合せがありました。 〇確認しましたところ、説明誤りにより、障害給付裁定請求事由にかかる申出書の提出がなく、請求時点による審査がされていないことが判明しました。	〇本来、障害年金請求時に、障害給付裁定請求事由にかかる申出書を受付すべきところ、誤って受付しなかったため、お客様は請求時点(事後重症)による請求意思があったにもかかわらず、障害認定日による審査の目がされ、不支給となりました。 〇申出書についての説明不足によるものです。	1名	—	0	〇機構本部へ今回の事象について報告し、今後の処理等について相談しましたところ、お客様より申出書を受理するようにと指示を受け、代理人にお詫びのうえ、申出書についての説明を行いました。 〇お客様より申出書が送付され、受理し、機構本部に進達しました。	〇課内朝礼で、障害厚生年金請求に際し、障害認定日による請求なのか、事後重症による請求なのかの意思確認のうえ、請求者の方へ不利益が生じないように的確に判断、確認するよう周知しました。	外部
144	未支給年金請求にかかる説明誤りについて	説明誤り	愛知	中村	2011年1月17日	2011年1月18日	〇死亡届の手続きに来所された、ご本人様のご家族に事情を確認しましたところ、生計同一(同一住所)であり、未支給年金の請求ができるため、その旨説明しました。 〇市町村窓口において、死亡届の案内しかされていないとお申出がありましたが、市町村からは年金事務所に電話確認をしており、年金事務所における電話相談において説明誤りがあったことが判明しました。	〇市町村国民年金窓口においてご本人様の死亡にかかる手続きについて、ご家族が相談された際、市町村から電話照会を受けたお客様相談室の職員が、生計同一でない子がある場合、次の順位の生計同一の孫がいれば未支給年金請求ができる旨の説明をしなればいけないところ、未支給年金請求はできないと回答したため、ご本人様(死亡者)のご家族が死亡届の提出に来所されました。その原因は、職員の認識誤りによるものです。	1名	—	0	〇年金相談窓口において、ご本人様のご家族に、説明誤りをお詫びし、改めて未支給年金の請求をお願いし、了承を得ました。 〇未支給年金請求書を受付し、機構本部へ進達しました。	〇お客様相談室の朝礼において当該事象を説明し、注意を促すとともに、誤った説明をした職員には再度説明し、理解を確認しました。	外部

整理 番号	件名	事故 等の 区分	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明 原因
145	障害基礎年金の納付要件にかかる説明誤りについて	説明誤り	大阪	今里	2010年12月9日	2011年1月14日	○お客様が初診証明書を持参され、障害基礎年金の請求に来所されました。 ○納付要件を確認しましたところ、要件を満たしておらず、お客様が以前に障害基礎年金の相談で来所された際に、相談担当者が誤った説明を行ったことが判明しました。	○第3号特例措置該当届提出日が初診日の前日か否かの確認なかったことから、納付要件を満たし、障害基礎年金の受給権があると判断し、説明したことによるものです。 ○実際には、初診日が平成16年11月、第3号特例措置該当届提出日が平成21年12月のため、当該第3号被保険者期間は納付期間の計算にはならず、3分の2納付要件には該当しないこととなります。	1名	—	0	○副所長からお客様に電話し、お詫びのうえ、説明しました。お客様宅へお伺いしたい旨を申出ましたところ、納得していないと断られました。 ○お客様が来所され、「初診証明料と切手代含め何とかしてほしい。精神的かつ時間的負担も強いられた」との強いお申出がありました。お支払はできない旨を回答し、再度お詫びのうえ、理解を求めましたが、納得されませんでした。 ○お客様あてに、お詫びの手紙を送付しました。 ○お客様が来所され、これまでの対応経過及び損害賠償の算出はできない旨を文書説明し、機構としては、支払うことができない旨を、お客様に説明し、お詫びしました。お客様は、納得できないとの意思表示があり、退所されました。 ○以降、お客様からの連絡及び来所はありませんが、引き続き対応していくこととしました。	○お客様相談室内会議において、当該事象について説明し、周知徹底を図るとともに、役職員会議においても同様の説明を行い、所内年金相談担当者全員への周知徹底を行いました。	外部
146	遺族厚生年金と特別支給の老齢厚生年金との併給選択にかかる説明誤りについて	説明誤り	東京	中野	2010年11月28日	2011年1月24日	○お客様より、「厚生年金基金から過払いがある旨の通知が届いたが、遺族厚生年金の請求時には、特別支給の老齢厚生年金との併給選択において遺族厚生年金を選択した場合、国が支給する特別支給の老齢厚生年金に加えて厚生年金基金が国に代行して支給する老齢厚生年金(以下、基金代行部分という)も支給停止になる』ことの説明がなかった」とのお申出がありました。 ○確認しましたところ、お客様に対して、特別支給の老齢厚生年金の受給権者が遺族厚生年金を選択した場合には、基金代行部分が支給停止されることを説明していなかったことが判明しました。	○遺族厚生年金と老齢厚生年金の併給選択の仕組を説明する際には、本来であれば、遺族厚生年金を受給することを選択した場合には、国が支給する特別支給の老齢厚生年金に加えて基金代行部分も支給停止されることを説明しなければならないところ、その説明をしていなかったことにより、お客様が、特別支給の老齢厚生年金及び遺族厚生年金双方の国が支給する年金額だけを比較して高額だった遺族厚生年金を選択してしまったため、遺族厚生年金の受給権発生時に遡って基金代行部分の過払いを発生させてしまったとともに、お客様のご意向とは相違し、実際に受け取る年金額が少ない遺族厚生年金を選択させてしまいました。	1名	—	0	○担当者がお客様にお詫びのうえ、説明し、機構本部へ訂正処理の可否について協議し、回答があり次第、連絡することをお約束しました。 ○機構本部より訂正可能である旨の回答があったため、訂正処理を依頼しました。 ○訂正処理が行われたことの確認ができたため、お客様相談室長がお客様に電話し、今後の支払予定等を説明し、了承を得ました。	○お客様相談室職員に今回の事象を周知し、今後の相談対応において、適切な説明を行うことの徹底を指示しました。	外部
147	65歳裁定時の選択申出の説明誤りについて	説明誤り	大阪	平野	2010年11月18日	2011年1月17日	○お客様から、「老齢基礎年金を選択したはずであるのに、障害基礎年金が支給されている」とのお申立がありました。 ○確認しましたところ、65歳時の選択は障害基礎年金を、その後、再度選択届が提出され、現在は老齢基礎年金となっていることが判明しました。	○65歳時の選択申出について、年金額の有利な方を選択として、受付しました。その後、労災を受けている旨のお申出があったため、障害基礎年金から老齢基礎年金に変更する選択届を受理しました。 ○本来、受付した翌月から変更となることを説明すべきところ、遡及しないことを説明しなかったため、65歳から変更できるものと誤認させてしまったものです。	1名	—	0	○担当者がお客様に電話し、説明不足だったことをお詫びし、有利選択はご自身のご希望であり、処分変更に該当しない旨をお伝えし、了承を得ました。	○課内会議で、今回の事象を説明し、単に受取金額の有利な方を選択とせず慎重に対応すること、また、選択届は受付した翌月分から変更になることを必ずお伝えすることを徹底しました。	外部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明原因
148	年金請求添付書類の説明誤りについて	説明誤り	石川	金沢南	2011年2月16日	2011年2月16日	○お客様が遅延特別加算金請求のために来所され、相談後、ご意見箱に「平成22年11月に母が死亡し、父が特別延滞加算金の請求を行ったが、その父も平成23年1月に死亡したことから、相続人である自分が相談に来所したところ、添付書類として戸籍謄本と生計同一証明書を求められた、直近3ヶ月に提出した書類であり、再度の提出は納得できない」とのご意見が投函されました。 ○確認しましたところ、添付書類の提出の必要がなく、誤った説明をしていたことが判明しました。	○対応した職員に事情を聴取しましたところ、お客様に、請求者の方が支払前に死亡したため、転給の手続きを説明し、再度の戸籍謄本等の添付を求めましたが、了解していただけなかったとの回答を得ました。 ○直近の申請がされており、添付書類が省略できる可能性もあることから、お客様相談室長が、機構本部に転給の場合の添付書類を確認しましたところ、請求者(お父様)の未支給請求時に続柄と生計同一関係を確認しているため、添付書類は不要との回答を得ました。 ○本来ならば、申請に際して添付書類は不要の説明をすべきところ、必要との説明を行ったところから、申請書を受理しない結果となってしまうました。 ○その原因は、お客様のお申出のとおり、短期間に同一の申請先に対して同じような証明書類の提出が必要であるのか、お客様の目線に立った考えを行い、機構本部に確認を行わなかったためです。	1名	—	0	○お客様相談室長がお客様に電話し、お詫びのうえ、説明しました。遅延特別加算金請求書については、改めて請求書を提出いただくこととなりました。 ○お客様が来所され、お客様相談室長及び担当者が改めてお詫びのうえ、遅延特別加算金請求書を受理し、了承を得ました。	○職員へ事象の周知を行い、お客様の立場に立った視点から検討する配慮をもう一段進めるよう指示しました。 ○また、今後について、特殊な案件の場合は、お客様のお申出を検討し、機構本部等に照会のうえ対応することを確認するとともに、課員周知を徹底することを申し合わせました。	外部
149	障害厚生年金額改定請求にかかる説明誤りについて	説明誤り	大阪	天王寺	2011年1月26日	2011年2月23日	○送付による受付の、障害給付額改定請求書について、その内容を点検しましたところ、本来請求できない内容の請求書の提出がありました。 ○請求に至った経過をお客様に電話にて確認しましたところ、当所に電話で相談した時に誤って説明していたことが判明しました。	○病院の精神保健福祉士より、障害厚生年金受給者(3級)の方の額改定請求手続きについて、電話による相談がありました。基礎年金番号の記録から、額改定請求はできませんと回答すべきところ、年齢要件を見落してしまったため、申請可と判断し、申請書と診断書を病院の精神保健福祉士に送付してしまいました。 ○その原因は、記録を確認する際に生年月日を十分に確認してから回答すべきところ、不注意から確認を漏らしたためと考えられます。	1名	—	0	○担当者が病院を訪問し、病院の精神保健福祉士を通じてご本人様及びご家族と面談しました。お詫びのうえ、経緯を説明しました。ご本人様より、「制度である以上は仕方ありません。これからは間違いのないよう案内してください」とのお言葉をいただきました。再発防止策を説明するとともに、同様の説明誤りを発生させないよう業務に取り組むことをお伝えし、了承を得ました。	○今回の事象について、お客様相談室全職員に対して説明し、誤りの発生防止の徹底の確認を行い、今後は、電話対応の場合は特に内容をしっかりと確認すること、また、必ず複数人での確認(チェック)を行うなど慎重に対応するよう、指示しました。	内部
150	老齢厚生年金と失業給付の調整にかかる支払日の説明誤りについて	説明誤り	滋賀	大津	2011年2月17日	2011年3月18日	○お客様から、年金の支払についてお問合せがありました。 ○確認しましたところ、支払調整について説明しなかったことが判明しました。	○年金相談時に、いつ支払があるかとのご質問に、平成22年12月分が3ヵ月後の平成23年3月に支払予定と回答しました。実際は、平成22年10月求職で16日間失業給付を受けたため、平成22年11月分から年金が停止されるところ、平成22年12月支払では停止されず、2ヵ月分支払われました。結果、平成23年3月支払分は先に支払った平成22年11月分と調整され、お客様への支払はありませんでした。 ○原因は、相談担当者が平成22年2月支払の内容を確認しなかったことによるものです。	1名	—	0	○お客様相談室長がお客様に電話し、今回の事象を説明してお詫びをしました。 ○文書回答を希望されましたので、お詫びの文書を作成し、所長とお客様相談室長がお客様宅を訪問し、お客様に改めてお詫びし、文書を手渡ししました。	○お客様相談室全員に今回の事象を説明し、勉強会を実施しました。	外部

整理 番号	件名	事故 等の 区分	県名	事務所名	発生年月日	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
151	加給年金 にかかる 説明誤り について	説明誤り	香川	高松西	2006年10月27日 2009年2月13日	2011年3月3日	○お客様が年金相談のため来所され、お客様は配偶者加給年金が加算されている老齢年金を受給されており、配偶者加給年金の今後の支払いについて説明を行いましたところ、2年前の相談時の説明と相違するとのことお申出がありました。 ○お客様が持参された以前の相談時における資料の写しを確認しましたところ、当時の説明が誤っていたことが判明しました。	○お客様が受給されている老齢年金の配偶者加給年金は、本来、配偶者様が厚生年金の加入期間が240月(20年)以上の老齢年金を受給されると、支給が停止されると説明すべきところ、加入期間が264月(22年)以上の老齢年金を受給されると支給が停止されると誤った説明を行ったものです。 ○原因としては、相談担当者が、お客様の配偶者様の老齢年金の受給資格要件が厚生年金の加入期間264月(22年)以上であったため、264月未満の老齢年金の受給であれば、配偶者加給年金は支給停止にならないと誤った理解をしていたことによるものです。	1名	—	0	○副所長がお客様に今回の事象についてお詫びのうえ、今後のご夫妻の年金支給について説明し、ご理解を求めましたが、誤った説明をしておきながら何も保障できないというのは納得できないと、上部組織と検討のうえ、最終的な結論を求められました。 ○ブロック本部と協議を行い、副所長よりお客様に再度お詫びのうえ、ご理解を求めましたが、ご理解いただけず、今後は訴訟も視野に考えていく旨のお申出がありました。	○お客様相談室内会議において、当該事象の説明を行い、今後、同様な配偶者加給年金の説明誤りが生じないよう、周知・徹底を図りました。	外部
152	障害者特例請求書の説明漏れについて	説明誤り	滋賀	彦根	2010年7月8日	2010年12月15日	○お客様から、「現在、共済年金加入中の妻の障害特例について、平成22年7月に老齢年金の手続きに来所した際、説明がなかった」とのお申出がありました。 ○確認しましたところ、障害者特例の説明が漏れていることが判明しました。	○お客様が老齢年金の請求の際、「前もって、ねんきんダイヤルに電話をして添付書類の確認をしたところ、不要な書類を案内された」とのお申出があり、そのことに対応し、障害者特例の説明を漏らしてしまいました。 ○請求内容を再度確認し、適切な説明をすべきところ、添付書類と共済の記録の間違いがあり、強いお申出となったため、冷静な対応ができなかったことが原因です。	1名	未払い	46,770	○担当者がお客様に電話し、障害者特例の説明が漏れたことをお詫びし、診断書と障害者特例請求書を送付しました。 ○ブロック本部に経過書及び相談申出書、老齢年金請求書類一式を送付し、お客様へ平成22年7月の現症の診断書を取得していただくように依頼しました。 ○機構本部に障害者特例の処理について依頼しました。 ○処理が完了し、平成22年7月からの障害特例に該当し、支払も遡及することが確定したため、担当者がお客様にその旨をお伝えし、了承を得ました。	○お客様相談室の朝会において当該事象を説明し、注意喚起を図りました。	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
153	年金給付 関係届書の未着について	受理後の書類管理誤り	愛知	事務 センター	2010年11月17日	2011年1月21日	○障害状態確認届の提出が必要な受給者のお客様に未提出として、提出依頼の文章をお送りしましたところ、既にA区役所に提出済との回答がありました。 ○A区役所に確認しましたところ、年金事務所に持参しており、年金事務所では当センターへ回付していることが確認できましたが、当センターでは受理・受付をしていないことが判明しました。	○前日に年金事務所で受付をした請求書等と一緒に当センターへ回付するべきところ、回付箱に入っていなかったものです。 ○調査の結果、年金事務所ではA区役所の関係書類を受付、当センター行きの手付便で回付したことが分かりました。また、同日にA区役所以外にもB区役所の年金給付関係届書を当センターに回付していることが判明しましたが、当センターには未着となっていました。 ○当センター及び年金事務所で保管する書類も含め、探しましたが発見に至らず、回付した業者にも確認をしましたが、回付中の回付箱が破損した事実もなく、どの時点で紛失したものか判断することができませんでした。	15件	未払い	248,832	○担当者がお客様に電話にてお詫びしました。 ○障害基礎年金請求書2件については、区役所保管の診断書のコピーで対応し、決定済です。 ○障害状態確認届4件については、お客様の了承を得て、医療機関から診断書のコピーをいただき、認定・継続受給処理済です。 ○死亡一時金と未支給請求書については、請求書の提出をいただき、進達・支払処理済です。 ○死亡届2件については、1件は死亡された方のご遺族から改めて未支給請求が提出され、支払されました。1件はお伺いしましたところ、未支給届に変更可能のため改めて届を提出していただき、3月機構本部へ進達しました。 ○住所変更届については、A区役所にも控えの保管がないため、提出いただいたお客様の特定ができませんでした。 ○障害基礎年金請求書1件、障害状態確認届2件については、B区役所保管の診断書コピーで対応し、請求書については決定済です。障害状態確認届は諸変更締切日に間に合わなかったため、機構本部に早期支払を依頼し、了承を得ました。2件とも認定・継続受給処理済です。 ○住所変更届については処理済です。	○回付時に書類の脱落を防ぐため、請求書等をビニール袋に入れ、回付することを徹底しました。	外部
154	裁定請求書の未着について	受理後の書類管理誤り	愛知	大曽根	2011年2月7日	2011年2月8日	○当所から事務センターに送付した手付便を委託業者が開封・受付作業を開始しましたところ、裁定請求書等手付票に記入されているお客様の年金請求書(国民年金・厚生年金保険老齢給付)が入っていないことが判明しました。	○調査の結果、当所では、担当者が裁定請求書と手付票を確認し、手付便で事務センターに送付したことが分かりましたが、事務センターに回付された請求書等の中には含まれておらず、未着となっていました。 ○事務センターでも同日受付の他年金事務所の請求書等も確認しましたが、見当たりませんでした。	2名	—	0	○事務センターより、当所が手付した請求書の2件が手付票には記載があるものの、請求書が未着(未添付)である旨の連絡を受け、担当者の作業確認をしましたところ、手付時に手付票と請求書との確認後に手付箱に封緘した作業であったことを聞き取りました。全事務室内を探索しましたが、発見できませんでした。 ○所長・お客様相談室長が2名のお客様宅を訪問し、お詫びのうえ、経緯説明し、再度、請求書を受理しました。今後は厳重に保管管理することを伝え、了承を得ました。	○事務センターへの手付にあたって、手付票と請求書との確認とコンテナボックスの施錠は、複数の目による目視確認を再度徹底しました。	内部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生年月日	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
155	年金受給権者住所・支払機関変更届の紛失について	受理後の書類管理誤り	愛媛	事務センター	2010年12月中旬 ～2011年1月下旬	2011年2月15日 2011年2月16日 2011年2月21日 2011年2月22日	○金融機関から年金事務所にお問合せがあったことにより、確認しましたところ、4名の方の年金受給権者支払機関変更届が処理されていなかったことが判明しました。 ○さらに、年金受給権者住所・支払機関変更届にかかる全件確認の結果、26名の方の届書の未処理が判明しました。	○平成22年12月から平成23年1月に年金事務所で郵送受付をした、年金受給権者住所・支払機関変更届について、受付簿では該当の4件の受付が確認されましたが、変更入力 がされてなく、届の葉書の所在がわかりませんでした。また、26件については、何も処理がされておらず、不備による返戻等の可能性がありますがありました。 ○届出された書類の保管・管理が不適切であったこと。書類の返戻についても管理が不適切であったこと、さらに、未処理書類の管理不徹底によるものです。	30名	—	0	○担当者が金融機関の担当者様に事情を説明し、お詫びしました。金融機関控えの写しを送付いただきました。 ○担当者が4名のお客様に電話し、お詫びのうえ、状況を説明しました。次回支払から変更することで、了承を得ました。 ○4名のお客様の支払変更入力処理を完了しました。 ○26名のお客様に、確認依頼の文書を送付し、担当者が直接電話連絡を行いました。該当のお客様にお詫びのうえ、変更が必要な場合は届を提出いただくようお願いしました。 ○14名の方が提出済、9名の方が変更不要、3名の方につきましては、届出待ちで、引き続き対応していきます。	○年金事務所からの受付簿の様式を統一し、委託業者で事務センターの受付簿を作成することとしました。 ○受付簿と返戻整理簿を共有のファイルで管理し、進捗状況をグループ長が把握することとしました。 ○また、未処理書類の保管場所を施錠の可能な書棚での管理により、書類の保管と処理等の進捗管理の徹底を図ることとしました。	外部
156	年金記録に係る確認申立書の紛失について	受理後の書類管理誤り	北海道	新さっぽろ	2009年8月 ～2009年9月頃	2011年3月2日	○お客様が来所され、「第三者委員会への申立を行ってから1年以上経過しているが、どうなったのか」との照会がありました。 ○年金記録課職員が受付簿を確認しましたが、受付した形跡がなく、年金記録に係る確認申立書の所在が不明となっていることが判明しました。	○期間照会の書類については、平成21年8月の相談票に記載があることから、受理した後に紛失したものと思われませんが、どの段階で紛失したかは不明です。また、年金記録に係る確認申立書については、お客様は提出したとお申出でしたが、当方において紛失した可能性もあると考えられます。 ○本来は受付した書類は授受簿により担当部署に引き継ぎを行うべきところ、作成していなかったこと及び書類管理が悪かったことが原因と考えられます。	1名	—	0	○副所長と適用調査課長がお客様宅を訪問し、お詫びのうえ、経過説明及び状況を確認し、紛失した可能性があることをお伝えし、再度、期間照会の書類及び年金記録に係る確認申立書の提出をお願いし、了承していただき、受理しました。	○全体朝礼で、書類の授受簿の作成の徹底と書類管理の徹底を全職員へ周知しました。	外部
157	資格記録の訂正誤りについて	記録訂正誤り	群馬	前橋	1984年12月27日	2011年1月17日	○お客様より、国民年金保険料納付記録の照会申出書の提出がありました。 ○年金記録課において、記録確認している段階で、過去に訂正した記録が誤って訂正されていることが判明しました。	○お客様のご主人様の厚生年金喪失(昭和59年7月)による訂正処理において、本来、昭和59年1月喪失を、昭和59年7月喪失と訂正すべきところ、それを行わなかったため、納めていた国民年金保険料も過誤納となり、お客様は少ない年金額で受給することとなりました。その原因は、処理結果の確認不足と思われます。	1名	誤還付	4,900	○機構本部に協議し、過誤納とされた期間の納付記録は回復するが、充当記録は取消となる旨の回答を得ました。 ○担当者がお客様に電話し、お詫びのうえ、説明しました。後日、照会申出書の回答文と年金額仮計算書等を送付することで了承を得ました。 ○年金額仮計算書、年金額訂正申出書を受理し、記録整備のうえ、機構本部に再裁定を進達しました。	○今回の事象を周知し、処理結果リストの相互チェックの徹底を指示しました。	外部
158	年金記録の統合誤りについて	記録訂正誤り	東京	港	2010年6月24日	2011年2月18日	○他年金事務所年金記録課より、「A様の年金記録が別人(B様)の記録となっている」との連絡がありました。 ○B様の年金加入記録を確認しましたところ、A様の年金加入記録を誤ってB様の年金加入記録として統合処理していたことが判明しました。	○B様の年金加入記録の調査を行った際、氏名検索等により判明した年金記録(A様の年金記録)がB様のものであるかどうかを判断するため、本来であれば当該年金加入記録の氏名、生年月日、住所、職歴等を確認し、同一人の年金加入記録であると判断したうえで統合処理を行わなければならないところ、A様の旧姓とB様が同姓、同一生年月日であったため、氏名・住所・職歴等の確認を十分に行わず、同一人と判断してしまい、誤ってA様の年金加入記録をB様の年金加入記録として統合処理をしてしまいました。	2名	—	0	○担当者がA様及びB様に電話し、お詫びのうえ、早急に年金加入記録を訂正し、正しい被保険者記録回答票を送付させていただくことで了承を得ました。 ○A様とB様の年金加入記録の訂正処理を他年金事務所に依頼しました。 ○A様及びB様あてに、正しい被保険者記録回答票を送付しました。	○当該事象を、当所年金記録課職員全員に周知するとともに、年金記録の統合処理にあたっては、氏名、生年月日、住所、職歴等で同一人であることを十分に確認したうえで処理を行うことを再度徹底しました。	内部

整理 番号	件名	事故 等の 区分	県名	事務所名	発生年月日	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
159	共済記録 の誤統合 について	記録訂正誤り	本部	記録 管理部	2009年8月17日	2010年7月22日	○ご本人様から提出された共済組合等加入記録回答票に基づき、共済過去記録を基礎年金番号に統合していますが、このうち、共済組合から提供された基本情報(氏名、生年月日、性別)が基礎年金番号ファイルと相違する方については、提供された共済組合に基本情報相違対象者一覧を送付し、情報提供しているところです。 ○情報提供をしたA共済組合からB共済組合連合会を通じて、別人記録を統合しているのではないかとの照会があり、確認しましたところ、誤統合が判明しました。	○同じカナ氏名、同生年月日の方の共済過去記録を、別人の基礎年金番号に誤って統合してしまいました。 ○ご本人様お申出の共済組合名称及び漢字氏名の確認を怠ったことによるものです。 ○統合した共済期間と国民年金期間が重複していたため、旧社会保険事務所に国民年金記録の整備を依頼し、旧社会保険事務所では整備依頼に基づき、平成21年10月に国民年金の期間の訂正を行い、国民年金保険料の還付請求書をご本人様あてにお送りし、還付してしまいました。	2名	誤還付	40,440	○担当者がご本人様に電話し、お詫びのうえ、ご本人様の記録ではないことを確認し、返納について了承を得ました。 ○記録整備し、返納金の納付書の準備ができたことを確認しました。 ○担当者がご本人様に電話し、改めてお詫びのうえ、納付書を送付することをお伝えし、了承を得ました。 ○また、誤統合した記録の本来の持ち主の方につきましては、特定することができませんでした。	○共済記録の統合を行う場合は、ご本人様のお申出の職歴と、統合する共済記録の確認を徹底するよう、グループ内で確認しました。	外部
160	あっせん 前の記録 訂正に係 る件につ いて	事故等	東京	江戸川	2010年10月13日	2010年10月28日	○年金記録に係る確認申立書に関して、年金記録第三者委員会から記録訂正が必要であるとのあっせんを受け記録を訂正しようとしたところ、既にあっせんと同一内容の記録が収録されていたことが判明しました。	○資格照会業務の担当者が対象事業所の被保険者名簿が戦火で焼失したとされた場合、A年金事務所で資格記録を認定できる手続きにより、A年金事務所に対し、申立人の資格記録の認定を依頼し、申立期間通りに資格期間を認定し、記録の訂正を行いました。 ○その後、年金記録第三者委員会から申立人の申立期間について年金記録の訂正のあっせんがされました。 ○本来であれば、当所において再調査が必要と判断した時点で、年金記録に係る確認申立書の受付状況を確認し、速やかに年金記録第三者委員会に対して申立の取下げ依頼を行うべきところ、行わなかったため、本来必要のない年金記録のあっせんが年金記録第三者委員会により行われました。	2名	—	0	○今回の2名の方について、ご本人様は記録訂正について了承済であり、再裁定についても平成22年9月に完了しています。	○ブロック本部を通じて、事務センター、年金事務所へ注意喚起をしました。 ○資格照会業務の担当者を年金記録課に配置換えし、資格照会業務と年金記録確認申立書の受付業務そのものを年金記録課の所管とし、今回の焼失名簿に係るもの等について、逐一受付管理簿の登載状況を確認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
161	不審電話について	事故等	ブロック本部	中部	2011年2月14日	2011年2月14日	○お客様から、「不審な電話があったので、確認したい」とのお問合せの電話がありました。	○電話の内容は、愛知県年金共同組合が開催する年金国際フォーラム会議への参加の呼びかけであり、お客様は不審に思ったため、電話を切られましたが、愛知県年金共同組合という団体は、日本年金機構と関係があるのかというお問合わせでした。	1名	—	0	○日本年金機構は愛知県年金共同組合という団体とは関係がなく、日本年金機構としてもそのような会議を行う予定はございませんので、今後ともご注意下さいと回答しました。	○平成22年9月10日、日本年金機構内部にお客様に注意を促すように指示しています。 ○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ています。	事件等
162	身分証明書の紛失について	事故等	広島	三原	2011年2月23日	2011年2月23日	○職員から、身分証明書を紛失したとの申出がありました。	○職員が所内トイレを利用した際、首かけ式の名札フォルダに入れていた身分証明書が便器内に落下し、そのまま流れてしまいました。 ○フォルダを確認しましたところ、蓋の部分が破損して、閉まらない状態になっていました。	1名	—	0	○職員からの報告を受け、すぐに污水会所の蓋を開け、内部を確認しましたが、下水本管へ流れてしまったらしく、発見できませんでした。 ○機構本部へ身分証明書の再交付申請書を提出しました。	○所内連絡会議を通じ、身分証明書の管理を再徹底するよう指示するとともに、全職員の名札フォルダの破損状況を確認し、破損分は全て交換することとしました。	内部
163	金融機関職員による国民年金保険料着服事件について	事故等	福島	事務センター	2011年1月17日 ～2011年2月14日	2011年2月28日	○金融機関より、「国民年金保険料領収済通知書(以下、領収済通知書という)の報告遅延が発生し、本日送付したので今後の対応について相談したい」との連絡がありました。 ○確認しましたところ、金融機関職員が、お客様から受取った国民年金保険料を着服していたことが判明しました。	○金融機関職員が、平成23年1月17日から平成23年2月14日までに、窓口でお客様から受取った国民年金保険料3名8件分を着服流用したものです。	3名 8件	—	0	○金融機関では、着服事件に係る国民年金保険料を、平成22年度2月分として日本銀行に払込済です。また、被保険者様へ個別に金融機関担当者がお詫びのうえ、説明しましたとの報告がありました。 ○事務センターにて、着服事件に係る3名8件分の領収済通知書の入力処理を行いました。	○金融機関に対して、今後同様な事象を起こさないよう申し入れを行いました。 ○また、金融機関より、営業店窓口における収納事務にかかる事故防止の強化を実施したとの報告がありました。	事件等
164	不審電話について	事故等	島根	浜田	2011年3月3日	2011年3月3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。 ○同日、他に2名のお客様からも、同様のお問合せがありました。	○内容は、社会保険事務局と名乗った男、社会保険事務所を名乗った者、社会保険の関係官庁を名乗った者からそれぞれ、「医療費の払戻しの葉書を送ったが回答がないので連絡をした」とのことでした。受付をするために指示があった電話番号に電話をしたところ、経理課と名乗り、年金の振込先を聞かれたとのことでした。	3名	—	0	○機構の職員が電話にて口座番号を聴取することはないこと、また、現在、社会保険事務局、社会保険事務所という組織は存在しないので、今後電話があっても対応しないよう説明しました。 ○今回の事象について、警察相談センター及び消費者センター相談室に情報提供し、お客様からお問合せがあった場合は、上記のとおり回答してもらうように注意喚起を行いました。	○平成22年9月10日、日本年金機構内部にお客様に注意を促すように指示しています。 ○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ています。	事件等
165	不審電話について	事故等	滋賀	彦根	2011年3月1日	2011年3月4日	○お客様が来所され、「不審な電話があったので、念のために確認したい」とのお申出がありました。	○社会保険事務所の職員を名乗る者から「還付金42,000円を3月末に振り込むので、青い封筒で用紙を送付します」とのことでした。それ以外は、何も聞かれていないとのことでした。	1名	—	0	○現在は社会保険事務所の職員とは称しないこと、年金事務所では理由なく還付することはない旨を説明しました。同様の電話や文書が送付されても応対しないように注意喚起を図りました。	○同上	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
166	年金事務所関係職員を装った電話について	事故等	高知	高知西	2011年3月1日	2011年3月1日	○お客様から、「年金事務所から還付金等について電話案内を行っているか、確認のため電話した」とのお申出がありました。	○お客様宅に、「社会保険事務所の者ですが、健康保険の還付金が2万円ほどある。口座番号と携帯番号を教えてください」と電話があり、すぐにわからないと答えると、電話をかけるようフリーダイヤルを教えられたとのことでした。	1名	—	0	○年金事務所から健康保険給付金に係る電話をかけること及びフリーダイヤルをご案内することはないことを説明し、今後もこの様な電話等には対応しないよう説明しました。	○平成22年9月10日、日本年金機構内部にお客様に注意を促すように指示しています。 ○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ています。	事件等
167	不審電話について	事故等	兵庫	姫路	2011年3月5日	2011年3月7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。	○日本年金機構の職員と名乗る男から携帯電話で、個人情報に関するアンケート調査があったとのことでした。 ○内容については、「事業所の代表者はだれですか。年齢はいくつですか。跡取りはいるか。子供の年齢はいくつですか」等であったとのことでした。	1名	—	0	○お客様は不審に思い、個人情報については、答えなかったとのことでした。 ○電話でアンケートをしないことをお伝えし、個人情報については回答しないようにお伝えしました。	○同上	事件等
168	不審電話について	事故等	群馬	前橋	2011年3月4日	2011年3月7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。	○男(どこの誰からか忘れたとのこと)から電話があり、「3年前から全世帯に電話をして、受給している年金の種類を調査している。あなたの年金の種類を教えてください」と言われたとのことでした。 ○お客様は不審に思い、回答しませんでした。が、本当にそういった調査をしているのですかとのお問合せでした。	1名	—	0	○電話での調査は一切していないこと、今後も不審に思ったら、回答せずに一旦電話を切って、年金事務所などに確認してくださいとお伝えしました。	○同上	事件等
169	現金詐取を目的とする不審電話について	事故等	広島	広島東	2011年3月10日	2011年3月10日	○お客様から、「不審な電話があった」とのお申出がありました。	○社会保険庁のキタガワと名乗る男(30～40歳台)から電話があり、「昨年8月に送った水色の封筒に対する回答がないので電話した。年金の戻るお金が47,500円あるので、振込先の口座番号を教えてください」と言われ、お客様は、金融機関名を答え、その後電話が切れましたが、再度キタガワと名乗る男から電話があり、生年月日を教えてくださいとのことで、それも答えたとのことでした。お客様は電話のやり取りが面倒になったので、書類を送ってほしいと申し出たところ、一方的に電話を切られました。	1名	—	0	○お客様に、社会保険庁は存在しないこと、個人情報は回答しないようにお伝えしました。 ○また、警察に情報提供しました。	○同上	事件等
170	社会保険庁を装った不審電話について	事故等	栃木	宇都宮西	2011年2月21日	2011年3月9日	○お客様のご自宅に社会保険庁を名乗る相手から、携帯電話で不審な電話があったとのことのお申出がありました。	○「差額分返納があるので、銀行口座を教えてください」との電話があり、お客様は、自身の口座を教え、と、「旦那様の口座も教えてください」と言われましたが、教えなかったとのことでした。 ○後日、通帳記帳しましたが、振込もなく、何ら異常も認められなかったとのことでした。	1名	—	0	○お客様へは、日本年金機構から社会保険庁を名乗ることはない旨を説明しました。	○同上	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
171	個人情報の収集目的と思われる不審者の訪問について	事故等	ブロック本部	北海道	2011年3月24日	2011年3月24日	○お客様から、「不審な電話あったので、確認したい」とのお申出がありました。	○日本年金機構の手続きのボランティアを名乗る女が死亡されたお父様の遺族年金の手続きの手伝いをする主旨での訪問があったとのことでした。 ○日本年金機構への手続きについては、お客様のご家族が行っていることから、訪問者に手続きは既に行っている旨の説明をして退去してもらったとのことでした。	1名	—	0	○機構の職員がそのような訪問はしないこと、機構等の名称を使用した不審電話、不審な訪問がされていることを説明しました。 ○また、不審に感じた場合には、回答せずにご連絡いただくように依頼しました。	○平成22年9月10日、日本年金機構内部にお客様に注意を促すように指示しています。 ○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ています。	事件等
172	不審電話について	事故等	新潟	新発田	2011年3月25日	2011年3月25日	○お客様から、「不審な電話があった」とのお申出がありました。	○年金組合（年金機構かもしれない）のヤマグチと名乗る男から電話があり、年齢等個人情報を尋ねられたとのことでした。 ○電話は今回が初めてであり、不審に思ったので回答はしなかったとのことでした。	1名	—	0	○年金事務所が直接電話で聞き取りのアンケートを行うことはない旨を説明し、注意するよう喚起しました。また、アンケートを行う場合も年金事務所窓口において、文書によるもので、個人情報について聞き取りはないことをお伝えしました。	○同上	事件等