

平成23年6月29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5月分)について

平成23年5月分の事務処理誤り等の件数及び個別の事案等について、別添のとおりお知らせいたします。

なお、日本年金機構においては、引き続き事務処理誤り等の再発防止に努めてまいります。

事務処理誤り等（平成23年5月分）について

Ⅰ 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、5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262件のうち、公表可能な221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。

Ⅱ 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262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 | 106 件 (40.4%) |
| 〔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 | 48 件 (18.3%) |
| 〔審査決定すべき届書の未処理、社会保険オンラインシステムへの入力漏れ、日本年金機構本部への進達漏れ、関係部署からの返戻書類の未処理等〕 | |
| (4) 入力誤り | 35 件 (13.4%) |
| 〔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 | 21 件 (8.0%) |
| 〔様式誤り、記載事項誤り等、出力・作成時等の誤り〕 | |
| (6) 誤送付・誤送信 | 17 件 (6.5%) |
| 〔別の送付先への書類混入等の誤送付、誤送信、誤交付等、配付時の誤り〕 | |
| (7) 説明誤り | 13 件 (5.0%) |
| 〔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 | 3 件 (1.1%) |
| 〔受理した申請書、添付書類の紛失等〕 | |
| (9) 記録訂正誤り | 1 件 (0.4%) |
| 〔別人の記録を訂正、別人の記録を統合〕 | |
| (10) 事故等 | 18 件 (6.9%) |
| 〔身分証明書等の紛失、不適正な事務処理、お客様への不審電話等、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 262 件 (100.0%)

2 制度等別件数

(1) 厚生年金適用関係	41 件	(15.6%)
(2) 厚生年金徴収関係	19 件	(7.3%)
(3) 国民年金適用関係	22 件	(8.4%)
(4) 国民年金徴収関係	65 件	(24.8%)
(5) 年金給付関係	100 件	(38.2%)
(6) 船員保険関係	0 件	(0.0%)
(7) その他	15 件	(5.7%)

合計 262 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)	13 (2)	6 (2)	9 (0)	4 (0)	9 (3)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	41 (7)
厚生年金 徴収関係	0 (0)	13 (2)	2 (0)	0 (0)	1 (0)	2 (1)	0 (0)	1 (0)	0 (0)	0 (0)	19 (3)
国民年金 適用関係	0 (0)	9 (1)	4 (0)	5 (1)	1 (0)	0 (0)	1 (0)	1 (0)	0 (0)	1 (1)	22 (3)
国民年金 徴収関係	0 (0)	9 (0)	26 (6)	13 (4)	11 (1)	4 (0)	2 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	65 (11)
年金給付 関係	0 (0)	62 (11)	10 (0)	8 (1)	4 (1)	2 (0)	10 (2)	1 (0)	1 (1)	2 (1)	100 (17)
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 (0)	15 (0)
計	0 (0)	106 (16)	48 (8)	35 (6)	21 (2)	17 (4)	13 (2)	3 (0)	1 (1)	18 (2)	262 (41)

(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

- ① 確認不足・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 195 件 (74.4%)
 [窓口装置操作の際にキータッチ等を誤ったもの・入力を漏らしていたもの、通知書等の封入封緘時における内容物や宛先の確認を漏らしていたもの等]
- ② 適用・認識誤り・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 4 件 (1.5%)
 [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]
- ③ 届書等の放置・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 47 件 (18.0%)
 [本来行うべき処理を多忙や失念により適切な時期までに処理を行わなかったもの]
- ④ その他・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 16 件 (6.1%)
 [不正行為、不適正な事務処理、事故等]

合計 262 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)	103 (16)	1 (1)	35 (6)	21 (2)	17 (4)	12 (2)	3 (0)	1 (1)	2 (1)	195 (33)
適用・認識誤り	0 (0)	3 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	1 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	4 (0)
届書等の放置	0 (0)	0 (0)	47 (7)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	47 (7)
その他	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	16 (1)	16 (1)
計	0 (0)	106 (16)	48 (8)	35 (6)	21 (2)	17 (4)	13 (2)	3 (0)	1 (1)	18 (2)	262 (41)

(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	35 (5)	17 (3)	17 (2)	38 (6)	88 (17)	0 (0)	0 (0)	195 (33)
適用・認識誤り	0 (0)	0 (0)	0 (0)	2 (0)	2 (0)	0 (0)	0 (0)	4 (0)
届書等の放置	6 (2)	2 (0)	4 (0)	25 (5)	10 (0)	0 (0)	0 (0)	47 (7)
その他	0 (0)	0 (0)	1 (1)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	15 (0)	16 (1)
計	41 (7)	19 (3)	22 (3)	65 (11)	100 (17)	0 (0)	15 (0)	262 (41)

(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	25 (5)	3 (1)	17 (2)	58 (9)	34 (7)	0 (0)	13 (0)	150 (24)
1万円未満	2 (0)	1 (0)	0 (0)	5 (0)	3 (0)	0 (0)	1 (0)	12 (0)
1万円以上 5万円未満	0 (0)	1 (0)	0 (0)	0 (0)	9 (2)	0 (0)	1 (0)	11 (2)
5万円以上 10万円未満	3 (1)	6 (1)	1 (0)	1 (1)	7 (0)	0 (0)	0 (0)	18 (3)
10万円以上 50万円未満	6 (1)	3 (0)	3 (1)	1 (1)	23 (3)	0 (0)	0 (0)	36 (6)
50万円以上 100万円未満	3 (0)	2 (1)	0 (0)	0 (0)	11 (3)	0 (0)	0 (0)	16 (4)
100万円以上 500万円未満	2 (0)	1 (0)	1 (0)	0 (0)	12 (2)	0 (0)	0 (0)	16 (2)
500万円以上	0 (0)	2 (0)	0 (0)	0 (0)	1 (0)	0 (0)	0 (0)	3 (0)
計	41 (7)	19 (3)	22 (3)	65 (11)	100 (17)	0 (0)	15 (0)	262 (41)

(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、①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、②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)	18	12,515,867	695,326
未払い (年金等の額を少なく支払った件)	46	25,181,149	547,416
過徴収 (保険料金額を多く徴収した件)	20	23,190,996	1,159,550
未徴収 (保険料金額を少なく徴収した件)	18	5,567,965	309,331
誤還付 (保険料金額を誤ってお返しした件)	1	133,000	133,000
その他	9	10,858,450	1,206,494
計	112	77,447,427	691,495

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

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

(注3) 「その他」の内訳は以下のとおりである。

過徴収と誤還付がある件	1 件	73,956 円
過徴収と未徴収がある件	1 件	177,064 円
過払いと未徴収がある件	1 件	177,527 円
過徴収と未払いがある件	1 件	4,031,270 円
過払いと未払いがある件	3 件	6,361,633 円
詐欺による被害	2 件	37,000 円

6 事務処理誤り等の判明契機

- (1) 日本年金機構内部で判明・・・・・・・・・・・・・・・・ 88 件 (33.6%)
- (2) 日本年金機構外部からの通報等により判明・・・・・・・・ 163 件 (62.2%)
- (3) その他 (事件・事故等)・・・・・・・・・・・・・・・・ 11 件 (4.2%)

合計 262 件 (100.0%)

III 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5月分の事務処理誤り等一覧 (1～66ページ)

1. 厚生年金適用関係		1 P	整理番号	1～34
2. 厚生年金徴収関係		11 P	整理番号	35～50
3. 国民年金適用関係		16 P	整理番号	51～69
4. 国民年金徴収関係		21 P	整理番号	70～123
5. 年金給付関係		40 P	整理番号	124～206
6. その他		64 P	整理番号	207～221

(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	算定基礎届に係る確認漏れについて	確認・決定誤り	大分	別府	2000年8月22日	2010年8月6日	○ねんきん定期便の内容について、A様からの回答票により、報酬月額の改定月が違うとの照会がありました。 ○確認しましたところ、算定基礎届の確認漏れによる入力誤りが判明しました。	○平成12年8月に算定基礎届を受付しました。この届に被保険者A様とB様の給与支払額を取り違い記載されていたため、被保険者整理番号・氏名・生年月日を訂正し、届出されていました。この訂正内容を見落とし、入力したものと思われます。 ○当時、算定基礎届は光学式読取装置による処理を行っていた時期であるため、帳票作成の際に内容を確認せず、転記誤りのまま作成し、処理したと思われます。	2名	未払い	4,900	○担当者が事業所の担当者様へ電話し、お詫びのうえ、説明しました。A様とB様に記録を訂正すること及びA様は現在年金を受給されているため、再裁定が必要であることをお伝えし、了承を得ました。 ○記録訂正し、年金記録の回答及び年金額仮計算書をA様あてに送付しました。 ○年金額仮計算書を受付し、再裁定書類一式を機構本部へ進達しました。 ○未払いであった年金が平成23年1月に支払されていることを確認しました。	○今回の事象を担当者に周知し、入力・決裁時に誤っていることを見落していることが原因のため、二重チェック体制をさらに徹底することとしました。	外部
2	厚生年金保険法第75条該当処理票の入力漏れについて	確認・決定誤り	千葉	市川	2009年10月14日	2011年3月29日	○年金記録確認地方第三者委員会から、「年金記録に係る申立書の申立者の方の厚生年金保険法第75条該当として入力されている標準報酬月額について、誤りがあるのではないか」との連絡がありました。 ○確認しましたところ、2年を超過する報酬月額訂正届が提出されたことにより、当該期間について年金事務所で保険給付が行われないようにする処理(以下、厚生年金保険法第75条該当処理という)を行いました。この際に入力漏れをしていたことが判明しました。	○事業所より、平成12年1月の資格取得時まで遡る報酬月額の訂正届書の届出がありました。受付時点において既に保険料の徴収権が時効によって消滅している期間があったため、当該期間については厚生年金保険法第75条該当処理を行いました。平成12年8月の月額変更に係る厚生年金保険法第75条該当処理のみを漏らしてしまい、入力を行っていませんでした。 ○処理結果リスト等を確認しましたところ、担当者が記入したと思われるチェックが1つしかないため、決裁時における決裁者の見落とし及び確認漏れが原因と考えられます。	1事業所1名	—	0	○厚生年金保険法第75条該当処理の入力をしました。 ○年金記録確認地方第三者委員会に、入力処理をしていなかったこと及び入力処理が完了したことについて説明しました。 ○厚生年金適用調査課長が申立者の方の代理人である事業所を訪問しました。事業主様と面談し、お詫びのうえ説明し、了承を得ました。	○課員に対し、当該事象について周知を行い、入力処理を行った際には、入力内容の事後チェックを行うことを指示・徹底しました。 ○また、決裁者も、注意深く書類を確認するよう徹底しました。	外部
3	解散の状態にある法人を新規適用した件について	確認・決定誤り	群馬	桐生	2009年2月27日	2011年4月11日	○平成21年2月より社会保険に加入していたA事業所の事業主様から、現在の法人を閉鎖し、新規に設立したB事業所で新たに社会保険に加入したいとの相談を受けました。 ○B事業所を適用するにあたり、A事業所の法人登記簿謄本を確認しましたところ、既に平成20年9月に解散状態であり、誤って適用していたことが判明しました。	○会社設立時(平成15年9月)の有限会社法では、法人設立の際の資本金が300万円と規定されていましたが、新事業創出促進法第10条第2項の規定により設立から5年間は資本金の規定が猶予されており、A事業所は期限までに資本金300万円に増資しなかったため、平成20年9月の時点で解散の状態であったにもかかわらず、平成21年2月に新規適用届の届出がありました。 ○本来、新規適用届を事業所へ返戻すべきところ、適用事業所としてしまったため、誤適用となりました。 ○解散の状態である登記簿謄本が添付されていたにもかかわらず、審査の時点で気づかず、決裁においても誤りを発見できなかったことが原因です。	1事業所1名	過徴収	918,771	○職員が事実関係を確認のうえ、A事業所の新規適用が取消になる旨を事業主様にお伝えし、了承を得ました。 ○医療費については、事業主様に説明のうえ、全国健康保険協会へ連絡しました。 ○新規適用届、資格取得届、算定基礎届を取消しました。 ○また、保険料については、還付請求書を送付しました。	○課内ミーティングで新規適用届の審査の説明を行い、確認を徹底するよう指示しました。	外部

整理 番号	件名	事故 等の 区分	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明 原因
4	事務センターへの事務処理の伝達漏れについて	確認・決定誤り	東京	池袋	2011年4月4日	2011年4月12日	○事業所の担当者様が来所され、「依頼したとおり手続きがされなかったため、元被扶養者の分も氏名変更後の健康保険被保険者証が届いた。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、事務センターにおいて依頼された順に入力処理が行われなかったことにより、元被扶養者の方にも被保険者様の氏名変更に伴う健康保険被保険者証が発行されてしまったことが判明しました。	○事業所の担当者様が来所され、健康保険被扶養者（異動）届、被保険者氏名変更届及び被保険者住所変更届を提出されました。その際、離婚に伴う手続きで、元被扶養者の方には被保険者様の氏名変更に伴う健康保険被保険者証が作成されないようにするため、健康保険被扶養者（異動）届の処理後に被保険者氏名変更届及び被保険者住所変更届の入力処理を行ってほしい旨の依頼がありました。 ○本来であれば、届書を事務センターへ回付する際に、入力順を届書に明記するなどして、事務センターが注意すべき事項を確実に伝達しなければならないところ、この伝達を確実に行っていなかったとのことでした。このため、事務センターにおいてお客様からの依頼とは異なる入力順で入力処理が行われ、その結果、誤って健康保険被保険者証が発行されてしまいました。	1事業所	—	0	○担当者が事業所の担当者様に状況を説明してお詫びし、誤って発行された健康保険被保険者証を回収しました。元被扶養者の方への影響はありませんでした。 ○担当課長が事業主様に電話にてお詫びするとともに、改めて状況を詳しく説明し、了承を得ました。	○課内会議で当該事象について周知し、事務の伝達の重要性を全員で確認し、再徹底を図りました。	外部
5	算定基礎届提出時における報酬決定誤りについて	確認・決定誤り	静岡	島田	2008年8月21日 2010年7月1日	2011年4月21日	○年金相談に来られたお客様から、「ねんきん定期便記載の標準報酬月額が実際の報酬と異なる」とのお申出がありました。 ○確認しましたところ、報酬決定が誤っていたことが判明しました。	○提出された算定基礎届を確認しましたところ、平成20年度、平成22年度について、平均額は正しく記載されていましたが、入力者が誤って1桁少なく入力していました。また、平成23年度については平均額の記載が1桁少なくされており、そのまま入力したため、誤った報酬が決定されました。 ○入力後に出力される警告リストでも発見できませんでした。	1名	未徴収	654,419	○担当者がお客様にお詫びし、正しい記録に修正するにあたって、詳しく調査のうえ、訪問することとしました。 ○担当者が事業所を訪問し、お客様と面談しました。記録に関しては、当所の入力誤りのため、正しい標準報酬月額に訂正すること、記録訂正に伴い、時効に該当しない平成23年3月以降の厚生年金保険料を平成23年4月分保険料時に請求する旨を説明し、了承を得ました。	○課内会議にて、桁数の多い報酬額等の審査にあたっては、マーカーや付箋等を有効活用し、入力者にわかりやすい表示をすることで入力誤りを防止すること、警告リストのダブルチェックを徹底することを確認しました。	外部
6	賞与支払届に係る審査決定誤りについて	確認・決定誤り	岡山	津山	2005年1月21日	2011年4月22日	○お客様から提出された、ねんきん定期便に係る年金加入記録回答票に、平成16年12月分の標準賞与額が相違しているとの記載がありました。 ○確認しましたところ、賞与額の記載が通貨によるもの及び総括表の額より1桁少なく記入されており、そのまま入力処理をしていたものです。 ○当該事業所へ赴き、事務担当者様に当時の支払状況をお聴きしましたところ、届書どおり誤記していた旨のお申立を受け、確認しました。	○平成17年1月に賞与支払届を受付し、委託のため業務管理室に回送する際、通貨によるものの額と賞与額に記載されている額が一致しているかの確認を漏らし、そのまま送付していました。 ○委託から収録されて戻ったFDをオンラインシステムへ入力処理し、標準賞与額決定通知書を発送するまでの審査においても、気がつかなかったものと思われます。	1事業所5名	その他	177,527	○年金記録課長が事業所へ赴き、ご本人様と面談し、事象を説明しました。事務担当者様の届出記入間違いと確認できましたが、当所の確認漏れとしてお詫びをしました。 ○また、保険料納付の時効が完成していることから、年金額へ反映させるためには年金記録確認第三者委員会への確認申立が必要となる旨を説明し、そのほかに判明した4名の方についても同様の対応をお願いし、了承を得ました。なお、第三者委員会によるあっせんがされた場合の加算金を含めた保険料の納付についても了承を得ました。 ○5名の記録訂正処理をしました。	○所内連絡会議において、当該事象を説明し、賞与支払届に記載されている内容の整合性及び賞与支払届総括表に記載されている金額等との確認をするとともに、決裁を含め複数名によるチェックを必ず行うよう徹底しました。	外部

整理 番号	件名	事故 等の 区分	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明 原因
7	二以上事業所勤務被保険者賞与支払届の処理誤りについて	確認・決定誤り	神奈川	厚木	2010年8月10日 2011年2月14日	2011年2月17日	○監査において、二以上事業所勤務被保険者（選択事業所側）の平成22年7月分の標準賞与額について、入力処理がされているにもかかわらず、保険料の入力処理が行われていないことが判明しました。 ○また、他の二以上事業所勤務被保険者の賞与支払届を確認しましたところ、同じ事業所より提出いただいていた平成22年12月分の賞与支払届が未入力になっていることが判明しました。	○平成22年7月分の標準賞与額について、本来であれば、保険料計算日の前々日まで、二以上事業所勤務被保険者一覧表を作成し、二以上事業所勤務被保険者台帳に記載されている被保険者情報とを突合し、最終賞与記録に変更があった場合には、徴収課へ連絡をして保険料の入力を行うところ、保険料の入力が行われていませんでした。 ○原因は、二以上事業所勤務被保険者一覧表の確認を怠り、徴収課への連絡をしなかったことです。 ○平成22年12月分の賞与支払届について、本来であれば、仕分けの段階において、当該届書を二以上被保険者賞与支給者の束に集約しなければならないところ、二以上被保険者賞与未支給者の束へ集約してしまったため、入力処理が行われていませんでした。 ○原因は、担当者が支給があったことに気が付かなかったことにあります。また、未支給者に係る二以上被保険者賞与支払届の決裁時にも、支給者に係る賞与支払届が混在していることを発見できませんでした。	1事業所	未徴収	63,795	○適用調査課長が双方の事業所に電話し、当該事象について説明をしたうえで、お詫びをしました。また、賞与記録に係る記録の補正を行い、決定通知書にお詫びの文書を同封し、送付しました。 ○事業所あてに事業所全体の保険料額変動を記載した書類を送付しました。	○課内会議において、当該事象について周知しました。保険料計算日の前々日まで、二以上事業所勤務被保険者一覧表を作成し、二以上事業所勤務被保険者台帳に記載されている被保険者情報との突合を、保険料計算日の前日までに月に2回行うことを周知・徹底しました。 ○また、賞与支払届の仕分けをした職員とは別の職員が、未支給者の被保険者賞与届のチェックをすることを周知・徹底しました。	内部
8	社会保険料の算出誤りについて	確認・決定誤り	香川	善通寺	2010年1月20日 2010年10月20日	2011年5月17日	○ブロック本部からの事務処理誤りの情報提供により、当所適用調査課において、2年以上遡及リストの処理について再度確認しましたところ、2件について、事務センターからの特定遡及処理に係る届書等（写）送付分の中に、2年以上遡及リストの添付がないことが判明し、保険料調整漏れのため過徴収となっていることが判明しました。 ○また、事務センターへ確認しましたところ、1件については、2年以上遡及リストの控えが残されていましたが、1件については、2年以上遡及リストの控えが残されていませんでした。	○平成22年1月、A事業所より遡って平成19年7月改定（減額）の月額変更届の提出があり、事務センターで入力処理を行い、当所適用調査課へ特定遡及処理に係る届書等（写）の送付がありましたが、2年以上遡及リストが添付されていないのに気がつかず、処理済として編綴したものです。 ○平成22年10月、B事業所より2年以上遡及した資格喪失届の届出があり、事務センターにて入力処理が行われ、当所適用調査課に特定遡及処理に係る届書等（写）の送付がありましたが、2年以上遡及リストが添付されていないのに気がつかず、処理済として編綴したものです。	2事業所	過徴収	145,089	○適用調査課職員がA・B事業所に電話連絡を行い、今回の事象について状況を説明するとともに、お詫びしました。過徴収となっている保険料についても次回保険料にて調整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、事務センターからの特定遡及処理に係る届書等（写）の送付があった場合に、適用調査課内で決裁を行い、2年以上遡及リストに伴う処理が必要かどうか複数で確認するよう申し合えました。 ○事務センターにおいても特定遡及処理に係る届書等を処理した際に、2年以上遡及リストに伴う処理の際には、2年以上遡及リストの送付を確認するよう周知・徹底しました。	内部
9	被扶養者（異動）届の審査誤りについて	確認・決定誤り	大阪	守口	2011年4月11日	2011年5月2日	○事業所から、「扶養認定の認定対象者の健康保険被保険者証が届いたが、生年月日が正しくは大正14年生まれなのに、昭和14年生まれとなっている」とのお申出により、審査誤りが判明しました。	○当所での被扶養者異動届の受付の時点で、生年月日の確認を漏らし、後期高齢者制度該当者の方であったにもかかわらず、返戻しなかったこと及び事務センターにおける審査時にも同様に生年月日の確認を漏らし、誤った生年月日で入力したことによるものです。	1名	—	0	○職員が事業所の担当者様に電話し、お詫びのうえ説明し、健康保険被保険者証の返納を依頼し、了承を得ました。 ○当所に健康保険被保険者証が返納され、事務センターに送付しました。	○課内会議を開催し、事象を課員に周知し、認定対象者の生年月日は、特に留意のうえ審査することを申し合えました。 ○また、事務センターに連絡し、今後は審査及び入力の点検を強化すると回答を得ました。	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
10	算定基礎 届の決定 誤りにつ いて	確認・ 決定誤 り	埼玉	事務 センター	2010年8月11日	2011年4月5日	○年金事務所から、「被保険者様より、標準報酬月額に誤りがあるのではないかとのお申出がありました」との連絡が、事務センターにありました。 ○確認しましたところ、標準報酬月額の決定誤りであることが判明しました。	○届書の記入誤りを審査の段階で確認ができず、内容審査時における決定誤りによるものです。	1名	過徴収	1,052,624	○担当者が事業所に、届書の受付から処理までの状況を説明しました。また、受託している社会保険労務士へ説明を行い、事業主様への連絡を依頼しました。 ○事業主様より連絡を受け、事業主様と面談し、経過と処理状況を説明しました。誤りの経過と訂正についてはご理解をいただきましたが、保険料納付に係る利息分の返還について質問がありましたので、説明を行いました。	○担当者を含め、算定担当部署と職員全員に事象について再度注意喚起するとともに、内容審査時での確認の徹底を図ること、特に算定における金額の誤りなど再発防止に向けた確認の徹底を図りました。	外部
11	被保険者 資格取得 時報酬訂 正届の標 準報酬月 額の誤記 入につい て	確認・ 決定誤 り	長野	事務 センター	2011年5月2日	2011年5月26日	○事業所より、「納入告知書が届いたが、事業所において計算した保険料額と相違していたため確認してほしい」とのお申出がありました。 ○資格取得時報酬訂正届書を確認しましたところ、記載された訂正後合計報酬月額を誤った標準報酬月額に転記し、入力していたことが判明しました。	○本来であれば標準報酬月額を220,000円と記入しなければならないところを、標準報酬月額240,000円と誤って記入したものです。 ○また、入力後の処理結果リストの一次チェック、二次チェックにおいても、記入誤りを発見できなかったものです。	1事業 所1名	過徴収	5,090	○審査担当職員が事業所にお詫びと経過説明を行いました。 ○また、本来より多く請求してしまった保険料については、訂正処理を行うとともに、次回請求分の保険料で調整することで、了承を得ました。	○今回の事象をグループ内の職員に伝え、資格取得時報酬訂正届書審査時において標準報酬月額の転記には充分留意するとともに、入力前に審査した職員とは別の職員が、届書記載内容を再度チェックすることとしました。	外部
12	賞与支払 届の入力 漏れにつ いて	未処理・ 処理遅延	大阪	東大阪	2006年6月29日	2011年2月3日	○事業所から、「平成18年夏期賞与が元従業員8名分について保険料徴収が漏れているのではないかとのお申出が他年金事務所にありました。 ○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。	○8名の方は平成18年7月に資格喪失していますが、資格喪失処理後、賞与のFD処理を行ったため、8名分のデータが反映されていなかったと思われます。	1事業 所8名	—	0	○他年金事務所厚生年金適用調査課長より事業所に連絡し、お詫びのうえ、保険料徴収は時効により発生しないこと及び8名分の賞与については将来の年金給付には反映されることをお伝えし、了承を得ました。	○課内会議において事象を説明し、賞与支払届に限らず入力チェックは複数で行い、入力漏れが発生しないよう再徹底を行いました。	外部
13	資格取得 年月日訂 正届・算 定基礎届 の未入力 について	未処理・ 処理遅延	鹿児島	事務 センター	2010年6月28日	2011年3月23日	○職員が処理済届書の編綴作業の際、未入力の資格取得年月日訂正届・算定基礎届が処理済届書に混入していることを発見したとの報告があり、判明しました。	○本来、60日以上遡及の届書については、事前決裁後、入力処理することとなっています。 ○資格取得年月日訂正届及び平成20年度算定基礎届について、事前決裁し、そのまま処理済書類として保管していたため、入力済の決裁完了分と誤認し、処理済書類として保管してしまったことが原因です。 ○資格取得年月日訂正届及び平成20年度算定基礎届が未処理となり、訂正後の正しい保険料の計算がされず、従前の保険料のまま告知・収納してしまいました。	1事業 所2名	未徴収	506,249	○担当者が事業所の担当者様へお詫びのうえ、処理が遅れたことを説明し、当事務センターで処理を行い、次回保険料請求で調整を行いたいこと、また差額の詳細は年金事務所から連絡を行う旨をお伝えし、了承を得ました。 ○年金事務所より事業所へ保険料内訳(差額明細)と標準報酬決定通知書を送付しました。 ○事業所の担当者様より、差額分は別に現金納付したい旨連絡がありましたので、納入告知書送付日に年金事務所から、次回保険料納入告知書とあわせて差額分の現金納付告知書を事業所あてに送付することを説明しました。 ○年金事務所より事業所へ、納付告知書を送付しました。	○処理済届書分として保管する際は、未処理分がないかを十分確認することを朝礼で周知し、適正な事務処理に努めることを確認し合い、再発防止策に取り組むべく周知・徹底を図りました。	内部

整理 番号	件名	事故 等の 区分	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明 原因
14	被保険者 賞与支払 届の入力 漏れにつ いて	未処理・ 処理遅延	埼玉	越谷	2006年9月28日	2011年3月29日	○事業主様から、「退職した従業員のねんきん定期便に平成18年7月支払分の賞与記録が反映していなかったため、当該賞与支払届が未提出ではないかと、A年金事務所から問合せを受けたので確認してほしい」との依頼があり、事業主様が持参された当時の管轄となる旧B社会保険事務所の平成18年9月の受付印が押印された被保険者賞与支払届の写しの処理状況を確認しましたところ、入力されていないことが判明しました。	○当該事業所は、当時の管轄となる旧B社会保険事務所へ、平成18年7月支払に係る賞与支払届総括表、賞与支払届を提出されていますが、B年金事務所から当該届書の確認ができないとの連絡があり、入力漏れの原因についても不明です。	4名	未徴収	264,162	○当該届書が2年以上の遡及分となるため、厚生年金保険法第75条の処理について、ブロック本部へ照会し、第75条の処理は不要であり、事業所への保険料徴収は発生しないとの回答がありました。入力処理のため、届書を事務センターへ回付しました。 ○厚生年金適用調査課長が事業所へ電話し、再度お詫びのうえ、経過説明し、当該届書の入力処理の後、確認通知書を送付することで了承を得ました。 ○事務センターで入力処理され、確認通知書が発送されたことを確認しました。	○課内に当該事象を説明し、受付した書類の管理、受付簿への記載、事務センターへ回送の際の二重チェックの徹底を指示しました。	外部
15	二以上事業所勤務被保険者の賞与支払届の未処理について	未処理・ 処理遅延	北海道	事務センター	2010年1月5日	2011年4月13日	○年金事務所から、「お客様からの年金加入記録回答票により、平成21年12月分賞与が記録にないとの照会があり、担当者が調査しましたところ、お客様は、二以上事業所勤務被保険者であり、非選択事業所から平成21年12月に支給された賞与により届出された被保険者賞与支払届が処理されていない」との連絡があり、賞与支払届の未処理が判明しました。	○年金事務所に選択事業所の二以上勤務に係る届書が必要なことについて、お知らせ文書により連絡する取扱いとしています。 ○平成22年1月に処理をした届書を確認しましたところ、二以上勤務処理が必要としたお知らせ文書を添付せず、届書に二以上と記載した付箋のみを貼付し、年金事務所に処理後の届書を回付していたため、選択事業所での処理が必要なことに気付かず、未処理となったものです。 ○原因は、事務センター入力時に非選択事業所のため未入力となった二以上勤務被保険者に係る届書については、返戻・保留整理簿に登載し、未処理届書として管理すべきところ、返戻・保留整理簿に登載しないまま処理済の届書として年金事務所に回付したため、年金事務所において選択事業所の入力処理票が起票されず、未処理となったものです。	1事業所1名	未徴収	64,382	○年金事務所の担当課長が事業所の担当者様に電話し、今回の事象を説明のうえお詫びし、平成23年3月分保険料にて計算することについて了承を得ました。	○厚生年金グループの全体朝礼において、グループ長から今回の事象内容と再発防止策と処理手順について職員に周知を行い、処理手順が統一されていることを確認しました。	外部
16	健康保険被扶養者(異動)届の入力誤りについて	入力誤り	大阪	守口	2011年4月1日	2011年4月6日	○事業所より、「扶養認定した社員の被扶養者の性別が誤っているため、健康保険被保険者証を訂正をしてほしい」とのお申出があり、入力誤りが判明しました。	○入力後、処理結果リストで入力チェックをすべきところ、入力チェックが確実に行われていなかったため、誤入力に気付かないまま、交付したものです。	1事業所1名	—	0	○訂正処理を行い、担当者が事業所にお詫びのうえ、差替の健康保険被保険者証が届いた時点で誤作成の健康保険被保険者証の返送を依頼しました。 ○事業所より誤作成の健康保険被保険者証の送付がありました。	○窓口にて即日処理を行った場合には、処理結果リストでの確認を複数人で行うことを周知・徹底しました。	外部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明原因
17	資格取得届の入力誤りについて	入力誤り	東京	新宿	2009年7月23日	2011年4月8日	○他年金事務所より、当所の管轄内に所在する事業所に勤務されているお客様の標準報酬月額についての照会があり、該当する届書（資格取得届）を確認しましたところ、届書に記載された報酬月額を誤って入力していたことが判明しました。	○該当する届書（資格取得届）を入力処理した際、報酬月額を誤って入力してしまったことにより、お客様の標準報酬月額を誤った額で決定してしまいました。また、入力処理後の処理結果の確認においても入力誤りを発見できませんでした。 ○この影響で事業所に対し、当該お客様分の厚生年金保険料等が適正額で請求されていませんでした。	1事業所1名	未徴収	1,140,194	○担当課長が事業所の担当者様に電話し、お詫びのうえ、事象の経緯を説明しました。 ○担当課長が事業所を訪問し、お客様及び事業所の担当者様と面談しました。改めてお詫びのうえ、事象の経緯や報酬月額の訂正により発生する保険料の納付等について説明しましたところ、保険料の納付については了承を得ましたが、同時期に提出された他のお客様分の処理結果の調査を求められましたので、後日、連絡することをお約束しました。 ○担当課長より事業所の担当者様に電話し、同時期に提出された他のお客様分の届書の処理は適正に処理されていることを説明し、了承を得ました。	○厚生年金適用課職員全員に当該事象を説明し、複数人での処理結果の確認を徹底するよう指示しました。	内部
18	被保険者資格取得届入力時における被保険者整理番号誤りについて	入力誤り	東京	千代田	2011年4月22日	2011年4月22日	○入力担当者より、被保険者資格取得届の入力処理を行った際、被保険者整理番号を誤ったとの報告がありました。	○被保険者整理番号△△38番の被保険者様の資格取得届を入力しようとした際（窓口装置の届書入力画面が△△38番となっていた）、△△△3番の被保険者様に係る届書があったことに気づき、△△△3番の被保険者様のデータ項目を入力して送信する際、確認不足が原因で、整理番号△△38番のまま送信キーを押下してしまったことにより発生した事象です。	1名	—	0	○担当者が事業所が委託している社会保険労務士に、電話にて当該事象を説明してお詫びしました。整理番号の訂正はできない旨をお伝えし、社会保険労務士より、事業所に説明するとの回答がありました。 ○社会保険労務士より、当該事象に係る事業主様あての説明文書を送付してほしいとお申出があり、作成のうえ送付しました。 ○社会保険労務士より電話連絡があり、整理番号△△38番で届出した被保険者様については、今回の届出の最終払出番号の次番号にて入力して下さいとお申出がありました。同日、入力を完了し、社会保険労務士事務所あてに決定通知書を発送しました。	○適用課職員全員に当該事象を説明し、資格取得届の入力にあたっては、窓口装置により被保険者様の氏名と整理番号に誤りがないことを確認し、届書にチェックを入れてから送信キーを押すよう改めて徹底しました。	内部
19	健康保険被保険者証に係る入力誤りについて	入力誤り	神奈川	厚木	2011年4月1日	2011年4月21日	○事業所の担当者様から、「資格取得した社員の健康保険被保険者証が届いたが、被扶養者の姓が届出と違う」とのお申出がありました。 ○確認しましたところ、入力誤りが判明しました。	○資格証明書の交付を行うため、被保険者様（A姓）と被扶養者様（B姓）の異動届を入力した際、被扶養者様の姓をB姓とするべきところを被保険者様と同じA姓で入力してしまい、誤った姓による健康保険被保険者証が交付されたものです。	3名	—	0	○担当者が事業所の担当者様にお詫びのうえ、入力誤りであることをお伝えし、直ちに補正を行った旨を報告しました。 ○正しい健康保険被保険者証が届くまでの間、既に交付済の資格証明書を使用していただき、誤った健康保険被保険者証は使用せず保管していただき、正しい健康保険被保険者証が届いたら、当所あてにご返送いただくことで了承を得ました。	○審査段階における確認作業を十分に行い、姓が異なる等の場合、必要に応じて付箋を貼付するなどの注意喚起を促し、入力時にも再度確認を行い、送信キー押下前にさらに縦覧するなどの再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
20	資格取得 届の入力 誤りについ て	入力誤り	東京	新宿	2009年6月24日	2011年4月27日	○他年金事務所より、当所管轄内に所在する事業所に勤務されていたA様に係る資格記録の照会があり、該当する届書（資格取得届）を確認しましたところ、入力処理した際に誤ってB様の基礎年金番号を入力していたことが判明しました。	○資格取得届の入力処理を行った際、資格取得届に記載されていたA様の年金番号が基礎年金番号ではなく年金手帳記号番号であることが判明したため、A様が他に基礎年金番号等を有していないかどうかの確認のためデータ検索を行ったところ、A様の他に同姓同名・同生年月日のB様の基礎年金番号が抽出されましたが、A様については当該年金手帳記号番号以外に年金番号をお持ちでないことが確認されました。 ○本来であれば、年金手帳記号番号を基礎年金番号に変更する処理を行ったうえで資格取得届の入力処理を行うべきところ、誤ってデータ索引で抽出されたB様の基礎年金番号を入力してしまったため、A様の資格取得記録がB様の記録として登録されてしまいました。 ○また、その後の処理結果の確認においても入力誤りを発見することが出来ませんでした。	2名	—	0	○厚生年金適用課長よりB様に電話し、お詫びのうえ、事象の経緯を説明、了承を得ました。 ○誤ってB様の基礎年金番号に登録した資格取得記録を削除し、A様の年金手帳記号番号を基礎年金番号に変更のうえ資格取得届の処理を行いました。 ○厚生年金適用課長よりA様に電話し、お詫びのうえ事象の経緯を説明し、了承を得ました。	○厚生年金適用課職員全員に当該事象を周知し、基礎年金番号を付番する際は、氏名、性別、生年月日、住所及び職歴を確認したうえで処理を行うことを徹底するとともに、資格取得届の入力処理の際は、当該基礎年金番号がお客様の番号であることの確認を徹底するよう指導しました。	内部
21	資格取得 届に係る 報酬月額 の誤入力 について	入力誤り	京都	下京	2011年3月7日	2011年5月2日	○事業所から、「保険料額が異常に高い」とのお問合せがあり、資格取得届を確認しましたところ、資格取得時の報酬月額を誤って入力していることが判明しました。	○資格取得届の入力時に、報酬月額を1桁多く入力していました。 ○入力担当者との職員での相互チェック及び決裁においても、入力誤りのチェック漏れをしたことによるものです。	1事業 所1名	—	0	○担当者が事業所の事業主様に電話し、お詫びのうえ、入力誤りであることを説明しました。 ○正しい額の納付書を送付してもらえばそれでよいと了承を得ました。 ○正しい納付書を事業主様あてに送付しました。	○課内朝礼にて事象を説明し、相互チェック及び決裁の両方において、入力誤りを発見できていないため、入力チェックを慎重に行うよう再度周知しました。	外部
22	健康保険・ 厚生年金 保険被保 険者資格 取得届の 処理誤り について	入力誤り	京都	事務 センター	2010年4月6日	2011年5月19日	○事業所から年金事務所に、健康保険・厚生年金保険資格取得確認及び標準報酬決定通知書の標準報酬月額に誤りがあるとの連絡がありました。 ○確認しましたところ、届出よりも少ない金額で標準報酬月額を入力していたことが判明しました。	○年金事務所で受付した届書を事務センターで審査する際、本来なら報酬月額の千円単位以上4桁を表示するところ、千円単位以下を誤って表示したため、そのまま届書よりも1桁少ない金額で入力を行いました。 ○また、その後に実施した処理結果リストと届書との突合及び決裁時においても、入力誤りを発見できなかったことによるものです。	1事業 所1名	未徴収	158,488	○担当グループ長が事業所に電話し、お詫びをするとともに、あわせてお詫びの手紙を送付しました。 ○更正増する保険料については、訪問のうえ領収させていただきました。	○朝礼にて今回の事象を説明し、届書の審査の際、保険料に係る項目の審査と決裁について確実に行うよう指示しました。	外部
23	健康保険 被扶養者 (異動)届 の誤入力 について	入力誤り	香川	善通寺	2011年4月26日	2011年5月24日	○被保険者様の配偶者様より、「子どものフリガナが誤っている」とお申出がありました。 ○確認しましたところ、誤って入力処理を行ったことが判明しました。	○新規適用届に伴い被扶養者届の提出があり、入力処理を行いました。被扶養者様のフリガナについて、誤って入力したものです。 ○また、その後の確認及び決裁においても、入力誤りをチェックできなかったことによるものです。	1事業 所1名	—	0	○適用調査課職員が、事業所及び被保険者様の配偶者様に電話にて状況説明するとともにお詫びしました。 ○届書の訂正処理を行い、訂正した健康保険被保険者証について、全国健康保険協会より送付させていただき、誤った健康保険被保険者証については、届き次第返送いただくことで了承を得ましたため、被保険者様あてにお詫びの文書と返信用の封筒を送付しました。	○課内会議において、今回の事象を説明し、入力処理の確認・決裁においても慎重にチェックするよう、再度確認しました。	外部

整理 番号	件名	事故 等の 区分	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明 原因
24	被保険者資格取得届の報酬月額の誤入力について	入力誤り	長野	事務センター	2011年4月15日	2011年5月24日	○事業所より、「納入告知書が届いたが、保険料額が多いため確認してほしい」との連絡がありました。 ○確認しましたところ、資格取得届の報酬月額の桁を間違えて入力していたことが判明しました。	○資格取得届の入力において、届書に記載されている報酬月額を、1桁見間違えて入力したものです。 ○また、処理結果リストのチェックにおいても、一次チェック、二次チェックそれぞれ別の者が行ったにもかかわらず、入力誤りを発見できなかったものです。	1事業所1名	過徴収	162,110	○年金事務所の担当課長が事業所にお伺いし、お詫びのうえ、経過説明を行いました。 ○また、本来より多く請求してしまった保険料については、訂正処理を行うとともに、新しい納付書を作成のうえ、再度事業所にお伺いして改めてお詫びを行い、納付書をお渡しし、了承を得ました。	○今回の事象を委託業者に伝え、届書の記載内容を確認のうえ正確な入力を行うこと、処理結果のチェックにおいては届書と突合せのうえ、確実なチェックを行うことについて徹底するよう要請しました。	外部
25	健康保険被保険者資格証明書交付申請書に係る被保険者証記号番号の誤りについて	通知等の作成誤り	兵庫	三宮	2011年4月19日	2011年4月19日	○適用事業所の社会保険労務士より、扶養親族追加に係る健康保険被保険者資格証明書交付申請書の被保険者証記号番号が誤っているため、医療機関で受付が出来ない旨の連絡があり、交付を行った証明書(控)を確認しましたところ、被保険者証記号番号が誤っていることが判明しました。	○当該事業所は、他年金事務所に平成20年10月付で新規適用されましたが、平成22年1月付で所在地変更により、同一県内の管轄外変更となりました。 ○本来、健康保険被保険者資格証明書の事業所整理記号は、全国健康保険協会発足時に設定された事業所所在地変更前である他年金事務所適用時の事業所整理記号にて被保険者証記号番号を変換すべきところ、事業所が交付申請書に記載した所在地変更後における厚生年金適用事業所整理記号で変換してしまったためです。 ○また、管轄外事業所整理記号の変更について、被保険者証記号番号の確認まで周知・徹底が出来ていなかったためです。	1名	—	0	○社会保険労務士及びご本人様と配偶者様へ電話連絡を行い、お詫びのうえ、ご本人様あてに正しい事業所整理番号による健康保険被保険者資格証明書を送付したことをお伝えし、了承を得ました。	○所内幹部連絡会議、所内全体朝礼において全体周知を行うとともに、担当課においては、健康保険被保険者資格証明書の交付の際は、被保険者様個人の資格記録に係る登録内容の確認にとどまらず、適用事業所における変更履歴についても確認印字のうえ、作成するように事務処理内容の周知・徹底を行いました。	外部
26	健康保険被保険者資格証明書の証明内容誤りについて	通知等の作成誤り	新潟	柏崎	2011年4月28日	2011年5月6日	○事業所へ交付した健康保険被保険者資格証明書の事後決裁において、年金事務所が記入する被保険者証記号番号の記入誤りが判明しました。	○証明書交付の際、郡市に係る記号を誤って記載し、決裁でも誤りを見つけられなかったものです。	1事業所1名	—	0	○担当課長が事業所に電話し、お詫びのうえ、証明書の使用状況を確認し、入院先の医療機関に提示されていたため当該医療機関へ連絡し、了承を得ました。	○課内会議において当該事象を説明し、確実なチェックを行うよう申し合えました。	内部
27	厚生年金保険料の告知誤りについて	通知等の作成誤り	東京	葛飾	2011年4月14日	2011年4月21日	○「管内のA事業所から、平成12年3月31日に全喪(適用事業所を既に脱退)しているA事業所B支店あてに平成23年3月分の厚生年金保険料納入告知書が届いたがどうか」との照会があった旨、C年金事務所から連絡がありました。 ○確認しましたところ、A事業所B支店の保険料納入告知書が誤って作成され、送付したことが判明しました。 ○A事業所B支店は既に平成12年3月31日付の本社一括適用による全喪処理が完了していることから、事象の発生原因が、記録補正によることが推測されるため、記録補正の入力処理日及び補正依頼の届書を確認しましたところ、保険料計算の締切日に記録訂正をし、資格喪失の入力を失念していました。	○厚生年金適用調査課職員がD年金事務所より記録補正の依頼を受け、A事業所B支店に勤務されていた被保険者様の厚生年金記録の記録補正処理中に、本来、保険料計算の締切日を確認したうえで、締切日に補正作業を完了すべきところ、補正処理の過程にある、資格喪失の入力処理が完結しないまま入力処理が可能である稼働時間が経過してしまい、保険料計算の締切を迎えてしまいました。 ○翌日も前日に引き続き入力方法の不明な点を解決することに追われ、厚生年金保険料が発生してしまうことについての認識がなく、徴収課への厚生年金保険料納入告知書の引き抜きの依頼を失念してしまいました。	1事業所1名	—	0	○徴収課長がA事業所本社の担当者様に電話し、お詫びのうえ、説明しました。 ○同日、A事業所本社を訪問して担当者様に再度お詫びし、誤って作成した厚生年金保険料納入告知書を回収しました。	○適用調査課長が課員に今回の事象を説明し、喪失者の方であっても記録補正において喪失記録が未入力の場合には、保険料が2年遡及して発生すること及び保険料の入力締切日を十分に確認し、記録補正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
28	資格喪失 確認通知 書の記載 誤りについ て	通知等 の作成誤り	静岡	浜松東	2011年5月19日	2011年5月20日	○資格喪失確認通知書の再交付依頼があり、再交付しましたところ、事業所より資格喪失年月日が相違しているとの連絡がありました。 ○確認しましたところ、誤って届書入力年月日を資格喪失年月日として記載していたことが判明しました。	○資格喪失年月日を平成23年3月31日とするところ、誤って届書入力日の平成23年4月4日を資格喪失日として記載していました。 ○決裁時にも、記載誤りに気づかず送付してしまったことによるものです。	1事業所	—	0	○担当者が事業所に電話にてお詫びし、訪問のうえ再度お詫びし、確認通知書を回収のうえ、正しい確認通知書を交付したい旨を申出ましたところ、資格喪失年月日の訂正もあるため、ご来所いただけるとのことでした。 ○事業主様が来所され、改めてお詫びし、今回の事象を説明しました。資格喪失年月日の訂正届が提出されたため、入力の上、資格確認通知書を事業主様へ手渡し、誤った資格喪失確認通知書を回収し、了承を得ました。	○課内にて事象を説明し、担当者及び決裁者において再度処理チェックの徹底をするよう申し合せました。	外部
29	納入告知書の誤送付について	誤送付・誤送信	長野	事務センター	2011年3月18日	2011年3月22日	○A事業所より、「納入告知書が届いたが、違う事業所(B事業所)の納入告知書と一緒に封入されていた」とのお申出が年金事務所にありました。 ○年金事務所からの連絡を受け、確認しましたところ、封入作業の際、2つの事業所の納入告知書を1つの封筒に入れて送付してしまったことが判明しました。	○委託業者による納入告知書の封入封緘作業においては、納入告知書の出力件数と封入封緘機のカウンターの数字等に仕分した後の封筒の件数の、それぞれが合っていることを確認し、さらに納入告知書が入っていない封筒がないか確認して発送を行っていますが、同封物だけで納入告知書が入っていない封筒を1件とカウントして発送していました。	2事業所	—	0	○誤って納入告知書を送付したA事業所にお伺いし、担当グループ長よりお詫びを行い、説明し、了承を得ました。誤って送付した納入告知書については、回収を行いました。 ○担当グループ長がB事業所にお伺いし、お詫びのうえ、経過説明を行い、了承を得ました。また、納入告知書を交付しました。	○今回の事象を委託業者に伝え、封入封緘作業の工程において出力件数と発送件数が合っているかの確認を徹底するよう要請しました。	外部
30	厚生年金 保険資格 取得確認 通知書の 誤送付について	誤送付・誤送信	愛媛	事務センター	2011年3月29日	2011年3月31日	○A事業所から、「B事業所の確認通知書が届いた」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厚生年金保険被保険者資格取得届(FD届書)を処理し、処理後の確認通知書を送付する際に、誤ってA事業所の宛名(手書き)の封筒に封入していたことが判明しました。	○送付物は送付先事業所ごとに職員が確認してクリアファイルに入れて引き継ぎ、委託業者の封入時にも誤混入がないかダブルチェックのうえ、定形の窓あき封筒を使用して封入・発送作業を行っていますが、今回、B事業所の確認通知書については枚数が多く、定形の窓あき封筒に入らないため、担当職員が定形外封筒を用意し、封入依頼しました。その際に、間違えてA事業所の宛名を手書きした定形外封筒をクリアファイルに入れてしまったため、その封筒を使用し封入・発送したものです。	2事業所 40名	—	0	○担当者が、ご連絡をいただいたA事業所を訪問し、お詫びするとともに、今回の事象について経過説明し、B事業所の確認通知書を回収し、了承を得ました。 ○担当者がB事業所の担当者様に電話連絡し、状況説明のうえお詫びし、回収した確認通知書をお届けする旨をお伝えしましたところ、今回は送付してもらえばよいとの回答があり、了承を得ました。 ○B事業所あてに確認通知書を送付しました。	○窓あき封筒ではなく、手書きした封筒を使用する場合は、送付先宛名が正しいか確認した結果として、封筒の隅にチェックマークを表示し、委託業者へ引き継ぐこととしました。	外部
31	厚生年金 保険被保険者・国民年金第3号被保険者住所一覧表の誤送付について	誤送付・誤送信	東京	新宿	2011年3月8日	2011年3月10日	○A事業所の担当者様が来訪され、「他の事業所(B事業所)分の厚生年金保険被保険者・国民年金第3号被保険者住所一覧表(以下、住所一覧表という)がFDで送られてきた」とのお申出がありました。 ○確認しましたところ、住所一覧表の発送作業を行った際、誤ってB事業所分の住所一覧表をA事業所あての封筒に混入させてしまい、送付していたことが判明しました。	○住所一覧表の発送作業の際、本来であれば必ず複数人で封入・封緘を行い、封緘時には他者が封入したものについて、再度封筒の宛名と封入物に相違がないかを確認したうえで封緘しなければならないところ、担当者1人で封入・封緘を行ったため、誤封入したことに気づかないまま封緘し、送付してしまいました。	2事業所 220名	—	0	○担当者がA事業所の担当者様にお詫びし、FDを返却していただきました。 ○担当者がB事業所の担当社会保険労務士に電話し、お詫びのうえ、事象を説明しました。また、厚生年金適用課長よりB事業所に電話し、お詫びのうえ、事象を説明するとともに、住所一覧表を送付することを説明し、了承を得ました。なお、文書での説明を求められたため、後日送付することをお約束しました。 ○B事業所あてに、住所一覧表(FD)にお詫びと事象説明の文書を同封し、送付しました。	○課内会議において職員全員に本事象を周知し、封入・封緘は必ず2人以上で行い、封緘時は他者が封入したものについて、再度封筒の宛名と封入物に相違がないかを確認したうえで封緘することを再度徹底しました。	外部

整理 番号	件名	事故 等の 区分	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明 原因
32	年金記録 照会の回 答の送付 誤りにつ いて	誤送 付・誤 送信	東京	文京	2009年8月24日	2011年4月8日	○社会保険労務士より、「平成20年9月に提出した、厚生年金被保険者期間調査依頼書の回答が届いていない」とのお問合せがありました。 ○確認しましたところ、年金記録照会の回答の誤送付が判明しました。	○調査依頼書には、委任状と返信用封筒の添付があったため、本来であれば代理人である社会保険労務士あてに送付すべきであったにもかかわらず、平成21年8月に委任者であるお客様に回答の文書を送付してしまいました。 ○当時の事務処理の詳細は不明ですが、回答の文書を送付する際、委任状と返信用封筒が添付されているにもかかわらず、その確認を怠り、お客様あてに回答を送付したことが原因で発生した事象と推察されます。	1名	—	0	○担当者が社会保険労務士に電話にて当該事象を説明し、お詫びしました。その際、当方にも回答を送付してほしいとお申出がありました。 ○社会保険労務士あてに回答を送付しました。	○課内会議において当該事象を説明し、回答の文書を送付する際には、お客様から届出のあった関係書類を十分に確認し、委任状や返信用封筒が添付されていた場合は、取扱いを誤ることのないよう、職員に周知・徹底しました。	外部
33	厚生年金 保険資格 取得確認 及び標準 報酬決定 通知書等 の誤送付 について	誤送 付・誤 送信	高知	南国	2011年4月15日	2011年4月18日	○A事業所から、「B事業所の確認通知書等が届いた」とのお申出がありました。 ○確認しましたところ、B事業所から届出された届書を処理後、A事業所あてに送付していたことが判明しました。	○B事業所から提出された退職後の再雇用による厚生年金保険資格取得届及び厚生年金保険資格喪失届の処理後、本来であれば、複数名で宛名シールを貼付した封筒のチェック及び封入封緘発送チェックを行わなければならないところ、担当職員がA事業所の事業所記号をB事業所の事業所記号と見誤って作成した宛名シールにより封筒を作成し、1人で封入封緘のうえ、発送したことにより発生したものです。	2事業 所1名	—	0	○副所長がA事業所を訪問し、お詫びするとともに、今回の事象について経過説明し、B事業所の確認通知書等を回収しました。 ○B事業所の事業主様の奥様が来所されましたので、お詫びするとともに、今回の事象について経過説明し、確認通知書等をお渡ししました。また、被保険者様には奥様よりご説明いただけるとのご返答をいただきました。	○担当職員に対しては、発送は原則、窓あき封筒を使用するよう指導し、宛名シールを貼付した封筒等を使用する場合は、送付先宛名が正しいか確認のうえ、必ず複数名で封入封緘チェックを行うようあわせて指導しました。 ○また、朝礼においても全職員に対し、今回の事象を説明し、再発防止に向けて周知・徹底を行いました。	外部
34	被扶養者 (異動)届 の誤交付 について	誤送 付・誤 送信	神奈川	横浜中	2011年4月27日	2011年4月28日	○適用関係届書控えを交付したA事業所より、「B事業所の被扶養者(異動)届が混入している」とのお申出がありました。 ○確認しましたところ、B事業所に交付すべき被扶養者(異動)届を誤ってA事業所へ交付していることが判明しました。	○適用関係届書控えを後刻受取に来ることと、控えを窓口を用意する際に、事業所ごとにクリアファイルにて準備していますが、事業所名称を確認せずクリアファイルに入れてしまったことによるものです。 ○また、交付する際に適用関係届書控えの事業所名の確認を怠ったためです。	2事業 所8名	—	0	○担当課員がA事業所に電話でお詫びし、事業所を訪問のうえ再度お詫びし、誤交付した被扶養者(異動)届を回収しました。 ○担当課員がB事業所に電話し、お詫びのうえ、事象を説明しました。書面にて本事象の説明を受けたいとお申出がありました。 ○担当課員がB事業所を訪問し、文書をお渡しし、再度お詫びのうえ経過を説明し、被扶養者(異動)届を交付しました。	○課内会議にて、クリアファイルに事業所名称を目立つように表記すること及び交付する際に1枚ずつ混入がないことを確認することとしました。	外部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生日月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明原因
35	二以上事業所勤務被保険者報酬月額変更届の処理誤りについて	確認・決定誤り	神奈川	厚木	2010年11月10日 2010年11月11日	2011年2月16日	○監査において、A事業所（選択事業所側）の二以上事業所勤務被保険者の方に係る平成22年11月分報酬月額変更届について、月額変更がされているにもかかわらず、保険料の手入力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、保険料計算日の前々日までに二以上事業所勤務被保険者一覧表を作成し、二以上事業所勤務被保険者台帳に記載されている被保険者様の情報を突合し、改定月に変更があった場合には、徴収課へ連絡をして保険料の入力を行うべきところ、保険料の入力が行われていませんでした。 ○原因は、二以上事業所勤務被保険者一覧表の確認を怠り、徴収課への連絡をしなかったことです。	2事業所1名	未徴収	97,264	○担当者がA事業所及びB事業所に電話し、当該事象の説明をしたうえでお詫びしました。また、標準報酬月額を補正入力し、保険料の入力書類の作成を行いました。 ○担当者がA事業所及びB事業所に、保険料額変動について調整することを説明し、了承を得ました。	○課内会議において、当該事象について説明し、保険料計算日の前々日までに二以上事業所勤務被保険者一覧表を作成し、二以上事業所勤務被保険者台帳に記載されている被保険者様の情報との突合を保険料計算日の前日までに、月に2回行うことを周知・徹底しました。	内部
36	二以上事業所勤務被保険者保険料に係る過徴収について	確認・決定誤り	鳥取	米子	2010年12月13日	2011年3月15日	○二以上事業所勤務被保険者の健康保険料率改定に伴い、厚生年金徴収課において健康保険料の登録確認作業を行う際、65歳到達者の方から介護保険料を徴収していることが判明しました。	○本来、担当者が入力処理を行う際は細心の注意を払って入力、確認を行うべきところ、当該被保険者様に係る処理票の入力を漏らしていたことと、決裁時において厳重なチェックを行うべきところ、このチェックも不十分であったために発生したものです。 ○また、平成22年12月から介護保険料を請求しなくなった旨の保険料改定通知書は正しく発行されていましたが、事業所あての保険料の請求額が誤ったままの金額で納入告知され、既に保険料は納付されていました。	1事業所	過徴収	3,946	○厚生年金徴収課長が事業所に電話し、お詫びと説明を行い、訪問することをお約束しました。 ○厚生年金徴収課長が事業所を訪問し、再度お詫びのうえ説明し、了承を得ました。また、ご本人様負担に誤りはないこともお伝えしました。過徴収となった保険料の精算方法について協議し、次回保険料で精算してほしい旨のお申出がありました。 ○厚生年金徴収課において補正処理し、二以上補正処理と調整額処理について、次回保険料計算に正しく登録され、過徴収分が精算されていることを確認しました。	○課内会議において、担当者的入力時における注意喚起とあわせて、決裁時における入力処理票と処理結果リストの厳重なチェックを徹底するよう指示しました。 ○また、業務処理マニュアルに定められた基本保険料算出内訳書による確認を確実に実施するように指示しました。	内部
37	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	枚方	2010年11月16日	2011年3月28日	○平成23年3月分の健康保険料率変更に伴う保険料登録の事務処理を行っていましたところ、介護保険料非該当者について介護保険料を徴収していたことが判明しました。	○平成22年11月処理の二以上事業所勤務届において、介護保険料非該当者であるにもかかわらず、介護保険料を加えた通知書等が厚生年金徴収課に回付され、一旦訂正のために差戻しましたが、通知書のみ訂正して誤ったままの書類が再度回付され、この誤った書類により保険料登録処理を行ってしまったことが原因です。	2事業所1名	過徴収	55,799	○厚生年金徴収課長が2つの事業所に電話のうえお詫びし、平成22年11月から平成23年2月分の保険料が過徴収になったことについて説明しました。過徴収となった保険料については、次回保険料に充当して調整すること了承を得ました。 ○2つの事業所には、正しい通知を行っているため、平成23年3月分保険料で充当になる金額についての説明文書を送付しました。	○厚生年金徴収・適用調査の両課において今回の事象を説明し、二以上勤務者の処理については、複数名のチェックを入念に行うことを改めて申し合えました。	内部
38	金融機関コード入力誤りによる口座振込不能について	確認・決定誤り	滋賀	事務センター	2011年3月1日	2011年3月30日	○事業所から年金事務所へ保険料還付金の支払について照会がありました。 ○確認しましたところ、登録した金融機関コードが誤っており、振込不能となることが判明しました。	○還付請求書入力データを作成する際、金融機関コードを誤って入力してしまったためです。 ○また、登録状況の点検が不十分であったためです。	1事業所	過徴収	75,650	○年金事務所を通じて連絡した後、担当者が事業所の担当者様へ処理遅延のお詫びと経過説明を行いました。担当者様のご多忙とのことで、平成23年3月末送付の振込通知を確認のうえ、相違点があればご連絡いただくようお願いし、了承を得ました。	○登録ファイル作成後の内容確認を、複数人で行うよう徹底しました。	外部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明原因
39	二以上事業所勤務被保険者に係る厚生年金保険料率変更漏れについて	確認・決定誤り	山形	米沢	2010年9月1日	2011年3月31日	○二以上事業所勤務被保険者の平成23年3月からの健康保険料率変更処理を行っていましたが、平成22年度算定基礎届提出不要者(月額変更届該当者及び資格取得者)について、平成22年9月からの厚生年金保険料率変更処理が行われていなかったことが判明しました。	○平成22年度の算定基礎届の処理が不要であったことから、平成22年9月の厚生年金保険料率改定に伴う保険料の変更処理も必要ないものと担当が思い込み、保険料額の変更処理を行わなかったため、差額保険料額が未請求となったものです。 ○二以上事業所勤務被保険者全員の整理簿を確認すること、二以上事業所勤務被保険者一覧表とのチェックを行わなかったことが原因です。	8事業所4名	未徴収	41,665	○適用調査課長が4事業所の事業主様に電話にて、今回の事象を説明のうえお詫びし、次回保険料にて調整することについて了承を得ました。訪問は不要とのことでしたので、お詫びの文書を送付しました。 ○他の4事業所については、社会保険労務士受託事業所であったため、適用調査課長が電話にて社会保険労務士へ今回の事象を説明のうえお詫びし、次回保険料にて調整することについて了承を得ました。4事業所へ訪問し、お詫びしたい旨申出ましたところ、社会保険労務士から説明するので不要とのことでしたため、お詫びの文書を送付しました。	○役付会議を招集し、各課室でマニュアルに基づく事務処理の徹底を周知しました。 ○課内において、料率変更があった場合は、二以上事業所勤務被保険者全員の整理簿を必ず確認することと、課長が二以上事業所勤務被保険者一覧表とのチェックを徹底することとしました。	内部
40	二以上事業所勤務被保険者に係る定期保険料調定漏れについて	確認・決定誤り	愛知	鶴舞	2010年7月16日	2011年4月7日	○平成23年3月分の介護保険料が変更になることに伴い、二以上事業所勤務被保険者の方全てに対して、厚生年金保険料等を確認しましたところ、1名について、二以上事業所勤務被保険者保険料登録処理票(以下、登録処理票という)の入力漏れによる、平成22年7月分から平成23年2月分の保険料調定誤り(漏れ)が判明しました。	○担当者が平成22年7月に登録処理票を入力する際に、保険料調整伺を入力したことにより、保険料計算対象月以降の登録も完了したものと判断し、登録処理票の入力をしなかったことによるものです。 ○また、処理結果リストと登録処理票の突合による担当者以外の相互チェックにおいても、その判断誤り及び入力漏れについて発見することができませんでした。	2事業所1名	未徴収	639,931	○徴収課長と徴収課担当職員が当該事業所である主たる事業所及び従たる事業所(同一事業主様)を訪問し、経理担当者と面談し、お詫びのうえ、説明しました。次回保険料の口座振替分にて差額徴収分も支払う旨、お申出がありました。 ○登録処理票にて両事業所に係る平成23年3月改定分の正当金額を再登録しました。	○処理結果リストと登録処理票の突合による担当者以外の相互チェックの再徹底を図ること、また、基本保険料に相違がないかを確認することとしました。	内部
41	社会保険料口座振替納付申出書の入力誤りについて	確認・決定誤り	広島	広島南	2011年3月11日	2011年4月11日	○A事業所の担当者様より、平成23年2月分社会保険料口座振替金額についてお問合せがあり、確認しましたところ、A事業所の口座からB事業所の保険料を口座振替したことが判明しました。	○A事業所(平成23年1月新規適用)の保険料口座振替納付申出書を受付し、入力する際に、事業所整理記号・事業所番号が空欄であったために、事業所整理記号等を検索しましたが、誤って検索したことにより、事業所整理記号を誤って入力処理したものです。 ○さらに、金融機関においても、A事業所の口座からB事業所の保険料が口座振替されていました。 ○A事業所の口座振替処理が行われず、平成23年2月分保険料については、平成23年3月に自主納付されました。 ○名称の一部が同一であったこと、事業主様が同一であったこと、住所についても丁目まで同一であったことから、見誤って同一と判断したため、また、決裁においても事業所整理記号の記入誤りに気が付かなかったことによるものです。	2事業所	過徴収	12,243,136	○担当者より照会のあったA事業所の担当者様に状況を説明し、お詫びしました。今回の件については、事業主が同一のため、A事業所とB事業所の間で行いますとの回答があり、了承を得ました。	○課内会議において、窓口装置により事業所検索を行うにあたっては、事業所名称・所在地・事業主名の突合を必ず行い、完全一致であることを確認するよう指示しました。	外部
42	二以上事業所勤務被保険者保険料の請求誤りについて	確認・決定誤り	埼玉	越谷	2010年10月7日	2011年4月6日	○平成23年3月分からの健康保険料及び介護保険料の料率改定に伴い、二以上事業所勤務被保険者の登録状況を確認しましたところ、健康保険料が少なく登録されていることが判明しました。	○平成22年10月に徴収課担当者が二以上事業所勤務被保険者保険料登録票の入力処理を行いました。が、按分保険料の算出時に二以上事業所勤務被保険者の標準報酬月額合算額を誤って計算したことが原因です。 ○また、その後の決裁においても誤入力を見逃してしまったものです。	2事業所	未徴収	51,839	○担当者が事業所の担当者様に電話し、お詫びのうえ、平成23年3月分保険料で調整させていただくことを説明し、了承を得ました。	○課内会議において当該事象を説明し、複数名でのチェックを改めて指示しました。	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
43	二以上事業所勤務被保険者に係る処理誤りについて	確認・決定誤り	愛媛	新居浜	2011年3月25日	2011年4月28日	○A事業所から、「送付のあった平成23年3月分保険料納入告知額通知書による保険料額と、事業所で試算した保険料額が相違している」とのお申出がありました。 ○確認しましたところ、二以上事業所勤務被保険者2名の方に係る保険料納入告知額の誤りが判明しました。	○A事業所から被保険者B様に係る、平成21年2月付に遡及した届書（一般被保険者から二以上事業所勤務被保険者への変更）の提出があり、入力処理をしました。 ○2年以上遡及した届書であったため、その後に2年以上遡及リストが出力されたことから、厚生年金徴収課に回付されました。厚生年金徴収課において、当該リストに基づき、本来であれば、2年以上経過した期間に係る保険料額を手作業にてマイナス調整すべきところ、誤って作成（処理）不要との判断をしていました。 ○また、A事業所から被保険者C様に係る、平成22年2月付に遡及した届書（一般被保険者から二以上事業所勤務被保険者への変更）の提出もあり、入力処理をしました。その入力処理に基づき、厚生年金徴収課において、処理を行いましたが、本来であれば、平成23年3月分からの健康保険料率の改定（介護保険料率の変更）として計算すべきところ、誤って平成23年2月分からの改定を行ったことから、非選択事業所であるD事業所に対しても、誤った納入告知額が通知されました。 ○その後の決裁においても審査が不十分であったことによるものです。	2事業所2名	過徴収	194,252	○厚生年金徴収課長及び担当職員がA事業所を訪問し、担当者様にお詫びのうえ、今回の事象の経過を説明し、過徴収となった保険料は、平成23年4月分保険料で調整することで了承を得ました。 ○厚生年金徴収課長及び担当職員がD事業所の担当者様にお詫びのうえ説明し、過徴収となった保険料を平成23年4月分保険料で調整することで了承を得ました。	○担当課内で緊急ミーティングを行い、厚生年金徴収課長が今回の事象を説明し、改めて決裁審査事務の徹底と再発防止について指示しました。	外部
44	厚生年金第四種保険料還付誤りについて	確認・決定誤り	鳥取	鳥取	2011年1月19日	2011年5月12日	○A様が還付通知書を持参のうえ、還付請求した金額が振込されたかどうか確認のために来所されました。その際、還付通知書と還付請求書（受付分事務所控）の金額が相違することに気付き、決議書類等の確認を行いましたところ、同一年月日に過誤納決議したB様の還付請求書によりA様の還付処理を行っていたことが判明しました。	○厚生年金記録補正による過誤納決議を2件実施し、同日2名の方それぞれに還付請求書を送付する際、取り違えて封入し、発送してしまいました。その後、年金事務所にて還付請求書を受付し、事務センターへ回送し、間違った金額が振込される結果となりました。 ○本来、封入・封緘は必ず2名以上で行うこととなっており、封緘時は他者が封入したものについて、再度封筒の宛名と封入物に相違がないかを確認したうえで封緘することとなっていますが、2名での確認体制はとっていましたが、確認不足により発生した事象です。	2名	その他	73,956	○徴収担当課長が来所されたA様へお詫びし、事象及び原因、不足額に係る還付請求書を作成のうえ、ご自宅へお届けする旨説明しました。 ○徴収担当課長がA様宅へお伺いし、還付請求書を受理しました。 ○徴収担当課長がB様宅へお伺いし、お詫びのうえ、事象及び原因、今後の返納について説明を行いました。が、請求手続きを代行されたご家族へ説明してほしい旨のお申出があり、ご家族に事象を説明うえ、お詫びし、返納について了承を得ました。	○緊急課内会議を開催し、事象を説明のうえ、送付物の複数名による封入確認を慎重かつ確実に行うよう徹底しました。 ○また、今後は還付請求書右下欄へ還付該当者管理簿データの通番を、還付請求書左上欄へ還付対象者名をそれぞれ記入したうえで送付し、還付請求書受理時に必ず突合確認を行うことを申し合えました。 ○所内臨時課長会議を開催し、事象を説明しました。他課においても同様の誤りを発生させないため、全職員への事故防止研修を行い、再度徹底を図りました。	外部
45	送付された小切手の受託遅延について	確認・決定誤り	京都	下京	2011年4月26日	2011年5月19日	○平成23年4月26日付で事業所から送付された封筒の中身を再度確認しましたところ、納付計画書の他に、小切手4枚が同封されており、納付受託出来ていなかったことが判明しました。	○担当者あての返信用封筒を受付し、開封のうえ納付計画書の存在を確認していましたが、封筒の中身を十分に確認すべきところ、不十分であったため、小切手の入った小封筒の存在に気がつかず、納付受託が遅れました。 ○このため、平成23年5月15日付小切手について決済日が遅延しました。	1事業所	未徴収	100,000	○担当者が事業所の経理担当者様に電話し、お詫びしました。平成23年5月15日付の小切手を平成23年5月19日領収とすること、残りの3枚の先付小切手についても同日付で受託し、受託証を送付することで了承を得ました。 ○なお、この領収日の遅れによる延滞金に影響はなく、その旨を説明しました。	○送付物の内容点検の徹底を課内で周知するとともに、送付された保険料等の取扱いについて、収納事務等実施要領の再確認を行いました。	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
46	口座振替の緊急停止及び納付書の差替漏れについて	未処理・処理遅延	東京	渋谷	2011年2月23日	2011年3月3日	○収納担当者より、平成23年1月分保険料が収納エラー(調査決定した保険料額より収納額が多い事象)の事業所がある旨の報告がありました。 ○確認しましたところ、当該事業所の平成23年1月分の保険料については、充当処理を行い、更正減(保険料を調整し当初の金額より減額すること)したにもかかわらず、口座振替の緊急停止及び納付書の差替処理をしていなかったため、更正減を行う前の保険料額で口座振替が行われたことにより、収納エラーとなったことが判明しました。	○担当者が当該事業所の平成23年1月分の保険料について充当処理を行い、納付期限前の保険料を更正減しました。 ○口座振替により保険料を納付している事業所に係る納付期限前の保険料を更正減した場合には、本来であれば、口座振替を緊急停止するとともに、更正減後の納付書を作成して当該事業所に送付し、納付書により納付するよう依頼すべきところ、口座振替の緊急停止及び納付書の差替処理を漏らしてしまったため、当該事業所の口座より更正減を行う前の金額で口座振替されてしまいました。 ○充当処理に係る入力帳票のチェックの際にも、口座振替の緊急停止及び納付書の差替処理が行われているか確認していませんでした。	1事業所	過徴収	106,590	○担当者が事業所に電話し、お詫びをするとともに、至急還付処理を行うことをお伝えし、了承を得ました。 ○事務センターに、還付に係る登録処理を依頼しました。 ○ご指定の口座に還付保険料を入金しました。	○課内会議において当該事象を説明し、充当未済一覧表のチェックと入力帳票のチェックの徹底と、判別しやすいように充当未済一覧表に付箋表示するよう周知・徹底しました。	内部
47	充当未済額の還付決議漏れについて	未処理・処理遅延	沖縄	名護	2006年4月17日	2011年4月15日	○ねんきん定期便を受けた事業所の経理担当者様から、平成17年7月の賞与額が記載されていないとの照会がありました。 ○増減内訳書等を確認しましたところ、賞与支払日より前に遡って、別会社へ従業員を移籍したことによる資格喪失届の届出があり、賞与記録の記載がされていないことが判明しました。 ○同事業所の保険料においては、充当未済額が発生し、6ヵ月の充当が行われていますが、充当期間経過後の還付処理が行われていないことも判明しました。	○平成17年8月に超過納付による充当未済額が発生し、平成17年9月分より平成18年2月分保険料への充当処理が行われています。その後の処理において、平成18年4月付充当未済額一覧表をもとに、過誤納額調査決定決議し、事業所あてに過誤納額還付通知書を送付すべきところを、処理が行われず、事業所へ過誤納額の還付がされていなかったものです。 ○原因としては、充当未済額一覧表にもとづき、過誤納額調査決定決議等を行うべきところ、決議漏れのチェック体制ができていないため、担当者の決議処理の失念を防ぐことができず、未処理となってしまいました。 ○平成18年4月から平成21年12月までの過誤納決議綴り、資金前渡管理明細簿等を確認しましたが、還付決議処理が行われていませんでした。	1事業所	過徴収	6,899,479	○担当課長が事業所を訪問のうえお詫びし、過誤納額還付通知書及び還付請求書をお渡しし、了承を得ました。	○今後は担当課長が充当未済額一覧表の写しをもとに決議処理を確認し、処理済である旨の決裁を受けることとしました。	外部
48	納入告知書の作成誤りについて	通知等の作成誤り	東京	事務センター	2011年1月7日	2011年4月12日	○A年金事務所より、「B年金事務所管轄内の事業所がA年金事務所管轄内の事業所用の納入告知書で保険料を納付されている」との連絡があり、A年金事務所より領収済通知書(写)を取り寄せて確認しましたところ、納入告知書を誤って作成していたことが判明しました。	○当該事業所の納入告知書を作成した際、当該事業所様はB年金事務所管轄内に所在しているため、本来であれば、B年金事務所管轄内の事業所用の納入告知書用紙を使用しなければならないところ、当該用紙に記載されている年金事務所番号を見誤ってしまったため、A年金事務所管轄内の事業所用の納入告知書用紙を使用して納入告知書を作成してしまいました。	1事業所	—	0	○当事務センター職員より事業所に電話し、お詫びのうえ、事象を説明するとともに、保険料は問題なく領収されている旨を説明し、了承を得ました。 ○A年金事務所において、口座更正の処理を行いました。	○グループ内会議において、当該事象を説明し、職員に対して注意喚起をするとともに、作業工程のチェック票に使用様式の確認欄を設けることにより、再発防止を図りました。	内部

整理 番号	件名	事故 等の 区分	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明 原因
49	債権差押 通知書の 誤送付に ついて	誤送付・誤送信	北海道	留萌	2011年4月8日	2011年4月11日	○事業所の債権差押通知書を送付したA金融機関から、他の金融機関の通知書が混入しているとの連絡がありました。 ○確認しましたところ、封入の際、誤ってB金融機関へ送付する分をA金融機関に混入させていたことが判明しました。	○債権差押通知書送付のため、金融機関ごとの封筒を作成し、封入していましたが、本来、各通知書ごとの金融機関名を確認すべきところ、重なっていた2部の通知書をよく確認しなかったため、A金融機関の封筒にB金融機関あての通知書を誤って封入したものです。 ○また、封緘時にも書類を取り出し、封筒の宛名との確認を行いました。本来、各通知書ごとの金融機関名を確認すべきところ、重なって折られていた通知書2部をよく確認せずそのまま封緘したため、誤りを発見することができなかったものです。	2金融機関 1事業所	—	0	○副所長と厚生年金適用徴収課員がA金融機関を訪問し、お詫びのうえ、誤送付した債権差押通知書を回収し、了承を得ました。 ○回収した債権差押通知書をB金融機関に持参し、お詫びのうえ、手交しました。 ○また、事業所を訪問し、お詫びのうえ、今回の事象を説明し、了承を得ました。	○課内会議において、当該事象を説明し、通知書を金融機関ごとに送付する際には、複数枚あった場合に各通知書ごとに、宛名を必ず確認するとともに、複数名によるチェックの再徹底を指示しました。	外部
50	口座振替 納付申出 書の紛失 について	受理後の書類管理誤り	京都	下京	2011年4月7日	2011年5月17日	○受付処理簿を確認しましたところ、事業所から提出された新規の口座振替納付申出書が未処理であり、平成23年3月分保険料が口座振替されていないことが判明しました。	○事業所に電話にて、申出書は不備返戻されていないこと、振替口座の金融機関を確認しました。 ○金融機関に電話し、事業所の口座振替は登録されていること、申出書は金融機関から当所あてに送付されたことを確認しました。同日、所内にて差出人が当該金融機関である封筒を確認しました。 ○処理状況について、受付処理簿と申出書の突合確認をすべきところ、未処理分の申出書のみを確認していたことが原因です。	1事業所	未徴収	1,266,336	○担当者が事業所に電話連絡のうえ訪問し、お詫びしました。申出書を手渡し、再度提出していただきました。提出いただいた申出書は同日登録し、事業所に受付印を押印した控えを再度訪問のうえ、手渡しし、了承を得ました。 ○また、平成23年3月分保険料は納付書にて納付されていることを確認しました。	○受付処理簿と現物の確認を複数人で行い、特に計算日前には上司への報告により、確実に計算日までの処理を完了させることを申し合せました。	内部

整理 番号	件名	事故 等の 区分	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明 原因
51	国民年金 高齢任意 加入者に 係る資格 喪失予定 年月日の 登録誤り について	確認・ 決定誤り	東京	大田	2008年9月9日	2010年12月2日	○お客様から、国民年金の加入月数についてお問合せがあり、確認しましたところ、国民年金高齢任意加入の資格喪失予定年月日が1ヵ月誤って登録されていたことが判明しました。	○高齢任意加入の資格取得申出書の入力処理の際、お客様は満額の基礎年金を受給されることを希望されていたため、20歳以降の納付期間が480ヵ月となるよう資格喪失予定年月日を平成22年8月1日と登録しなければならなかったところ、誤って平成22年7月1日と登録してしまいました。 ○本来であれば、お客様の記録を確認し、任意加入する必要がある期間を正しく計算したうえで、資格喪失予定年月日を登録しなければならなかったところ、処理の際の納付期間の計算誤りにより、任意加入すべき期間を1ヵ月短く計算してしまったことによるものです。 ○また、処理後のチェックの際にも、喪失予定年月日の登録誤りを発見することができませんでした。	1名	—	0	○担当者がお客様に経過を説明するとともに、お詫びしました。お客様は口座振替による前納で保険料を納付されているため、納付方法を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、担当者がお客様のご自宅へ赴き、改めてお詫びのうえ、差額分を収納し、了承を得ました。	○国民年金課全員に対し、高齢任意加入資格取得申出書の処理時において、資格喪失予定年月日を入力する場合には、改めてその資格喪失日によって基礎年金満額(480月到達)又は受給権発生(300月到達)するかどうかを必ず複数人でチェックするよう、周知・徹底しました。	外部
52	国民年金 高齢任意 加入資格 喪失予定 年月日の 確認誤り について	確認・ 決定誤り	大阪	豊中	2006年8月23日	2011年3月25日	○お客様から、ねんきん定期便による照会があり、書類を確認しましたところ、国民年金高齢任意加入資格喪失予定年月日の確認を誤っていたことが判明しました。	○高齢任意加入審査の結果、喪失予定年月日を平成22年4月1日と入力すべきところ、誤って平成22年3月1日と入力してしまいました。この結果、1ヵ月の未加入期間が発生してしまいました。 ○共済組合加入期間と国民年金加入期間が重複している部分が3ヵ月あったところ、2ヵ月として誤って計算していたことに気がつかず、また、入力後チェックでも気がつきませんでした。	1名	—	0	○国民年金課担当者がお客様へ電話し、お詫びのうえ、説明し、正しい喪失予定年月日に記録を訂正すること及びその後の保険料の納付が必要なことにご理解いただきましたが、喪失予定年月日の入力の誤りがなければ、割引にて前納ができたはずとのお申出があり、機構本部に協議することとしました。 ○機構本部からの回答により、担当者がお客様へ再度お詫びのうえ、割引による金額で現金領収し、了承を得ました。	○朝礼において、当該事象の高齢任意加入480月満額受給の際の同月得喪月数の考え方について周知・徹底しました。	外部
53	65歳以上 任意加入 について	確認・ 決定誤り	栃木	大田原	2007年12月12日	2011年3月31日	○お客様が年金相談窓口に来所された際に、厚生年金保険の中高齢者の特例により既に受給権が発生しているにもかかわらず、65歳以降も引き続き任意加入被保険者となっていることが判明しました。	○任意加入申出書受付時において、受給権の有無についての確認が不足していました。	1名	その他	4,031,270	○国民年金課長が今回の事象を説明し、お詫びしました。 ○ブロック本部より、時効消滅分については時効を撤廃し、受給権発生年月日に遡って支給することが妥当との回答を得ました。 ○所長と国民年金課長がお客様のご自宅を訪問し、事象説明のうえ再度お詫びし、国民年金保険料還付請求書及び老齢年金請求書を受理し、了承を得ました。	○課内会議において、当該事象を説明し、任意加入の加入期間の確認をする際には、国民年金課とお客様相談室で連携して確認することを徹底するよう指示しました。	外部
54	職権適用 時の配偶 者記録確 認漏れに ついて	確認・ 決定誤り	兵庫	事務 センター	2009年9月	2011年3月23日	○機構本部より、ご本人様に係る平成21年9月の国民年金第1号被保険者種別変更処理について問合せがありました。 ○確認しましたところ、種別変更処理が誤りであることが判明しました。	○平成元年8月から平成22年7月までご本人様は配偶者様の扶養に入っていることを確認しました。これにより第1号被保険者は誤りで、第3号被保険者であることを確認しました。 ○配偶者様が平成21年9月に厚生年金を資格喪失したことにより配信された、第1号被保険者該当勧奨対象者一覧表により、職権にて種別変更を行う際に、配偶者様の厚生年金記録の確認が十分でなか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、平成21年9月の第1号被保険者への種別変更処理が誤りであることをお詫びのうえ、正しい記録に訂正したことをお伝えし、了承を得ました。	○配偶者様の厚生年金記録等も確実に確認するよう、職員に周知・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
55	資格喪失年月日の訂正誤りについて	確認・決定誤り	北海道	札幌西	2010年10月27日	2011年4月5日	○お客様から年金額仮計算書が提出され、事務センター進達前に確認のため試算した際、年金額仮計算書の訂正後欄に記入されていた金額との相違がありました。 ○再度確認しましたところ、旧法対象者の方であるにもかかわらず、新法対象者の方と誤認し、資格喪失年月日の訂正を行い、国民年金保険料の誤還付を発生させていたことが判明しました。	○本来であれば、判明した期間を含めた月数により年金額を決定すべきでしたが、旧法による国民年金老齢年金受給者の方であるにもかかわらず、誤って老齢基礎年金の満額を受給できる加入可能月数(300ヵ月)を超えて国民年金に任意加入していた被保険者期間が発生したと誤認し、資格喪失年月日訂正処理を行ったことで、お客様が任意加入していた17ヵ月について、国民年金保険料の還付を行っていました。 ○旧法による国民年金老齢年金受給者の方は、老齢基礎年金制度による年金決定者の方ではないため、老齢基礎年金の満額を受給できる加入可能月数(300ヵ月)制限に該当しない対象者の方ですが、年金記録課職員の認識不足により、資格喪失年月日訂正及び保険料還付を行ったことが原因です。	1名	誤還付	133,000	○年金記録課調査役がお客様に電話にてお詫びのうえ、還付の誤りについて説明し、返納について了承を得ました。 ○過誤納取消・返納金調定及び納付記録追加・喪失訂正をしました。補正されたことを確認のうえ、お客様相談室再裁定担当者へ年金額仮計算書を引き渡し、機構本部に進達しました。 ○年金記録課調査役がお客様宅へ返納金納付書を持参し、再度お詫びのうえ、返納について説明しました。 ○返納金の納入を確認しました。	○還付についてチェック体制を強化するため、チェック票を作成し、認識誤り・確認漏れがないようにしました。 ○また、旧法制度及び還付に関する研修を年金記録課職員に対して行いました。	内部
56	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	2009年3月10日	2011年4月12日	○65歳未満喪失予定年月日到達者リストを確認していましたところ、基礎年金満額の480月に7ヵ月足りない方を発見しました。 ○確認しましたところ、任意加入時の納付済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、満額の老齢基礎年金を受給できる月数を超えて保険料を納付しないように、任意加入取得時に喪失予定年月日を入力することになっています。 ○納付済期間の確認誤りによる喪失予定年月日の入力誤りが原因です。	1名	—	0	○担当課長がお客様へ電話し、喪失予定年月日が誤っていたことをお詫びし、あと7ヵ月分の保険料の納付が必要となる旨をお伝えしました。お客様から、口座振替で前納してきたので、その金額で納入できるようにしてほしい旨のお申出があり、機構本部と協議することとしました。 ○機構本部からの回答により、担当課長がお客様へ連絡し、面談しました。再度お詫びし、7ヵ月分の保険料について前納と同じ金額で領収し、了承を得ました。	○同様の誤りを発生させないため、喪失予定年月日の複数人によるチェックや入力内容チェックの徹底などを課員へ周知し、事故防止の徹底を図りました。	内部
57	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	2006年12月13日	2011年5月11日	○65歳未満喪失予定年月日到達者リストを確認していましたところ、65歳到達日まで加入可能な方について、任意加入時の納付済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、満額の老齢基礎年金を受給できる月数を超えて保険料を納付しないように、任意加入取得時に喪失予定年月日を入力することになっていますが、65歳まで加入しても満額にならない方について、資格喪失予定年月日を入力していました。 ○納付済期間を確認する際に、20歳前の厚生年金期間や全額免除期間等も含めてしまったことが原因です。	1名	—	0	○担当者がお客様へ電話し、喪失予定年月日が誤って入力されていたことをお詫びし、あと7ヵ月分の保険料の納付が可能である旨をお伝えしました。基礎年金を増額して受けるために任意加入しており、保険料も口座振替による前納で納めてきたので、7ヵ月分についても、口座振替で前納していた場合の金額で納入できるようにしてほしいとお申立てがあり、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、担当者がお客様へ連絡し、再度お詫びのうえ、7ヵ月分の保険料について前納金額で領収し、了承を得ました。	○5年前の入力処理による誤りですが、同様の誤りを発生させないため、喪失予定年月日の複数人によるチェックや入力内容チェックの徹底などを、課員へ周知し、事故防止の徹底を図りました。	内部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明原因
58	国民年金被保険者関係届書(任意加入)の受理誤りについて	確認・決定誤り	京都	京都南	2009年8月3日	2011年5月12日	○被保険者様が来所され、お申立により国民年金被保険者関係届書(任意加入)の受理誤りが判明しました。	○平成21年8月に、被保険者様のお父様が来所され、海外居住中の被保険者様の国民年金任意加入について照会し、加入の届出をされました。 ○保管されていた書類を確認しましたところ、国民年金被保険者関係届(任意加入)の届出者欄にご本人様の氏名が記載されておらず、押印も代理人のものであり、委任状の添付ありませんでした。 ○本来、任意加入の手続きを代理人が行う場合は、委任状を提出していただくところ、被保険者様の加入意思確認もせず、お父様の署名だけで受付してしまいました。被保険者様には任意加入の意思はなく、代理人に対して届出の委任もしていないことをお申立されました。	1名	過徴収	88,840	○国民年金課長が被保険者様にお詫びのうえ、事情を説明し、被保険者様が国民年金被保険者資格取得(任意加入)意思がなかった事実在即して、年金加入記録を正しい記録に補正するため、資格取得記録を取消し、納付済の保険料を還付することで了承を得ました。 ○被保険者様あてに還付請求書を送付し、受付しました。	○届出の受理にあたって、委任状の確認等、被保険者様の意思確認をするよう、職員に周知・徹底を図りました。	外部
59	住所変更届(転入)の未入力について	未処理・処理遅延	神奈川	鶴見	2011年1月	2011年4月7日	○お客様から、「平成23年1月に国民年金基金に国民年金保険料と基金掛金を一緒に口座振替を希望する書類を提出しており、1年前納で口座振替がされるものと思っていたのに、平成23年度国民年金保険料納付書が前住所地あてに送付された」とのお申出が区役所にあり、確認しましたところ、住所変更がされていないことにより、口座振替がされていないことが判明しました。	○区役所において調査しましたところ、平成23年1月に住民基本台帳等の住所変更届(転入)は終了していましたが、国民年金被保険者としての住所変更処理が漏れていました。 ○区役所住民登録部署から区役所国民年金担当部署への転入届の回付漏れが原因と思われる。	1名	—	0	○担当課長がお客様に電話し、お詫びのうえ、説明しました。口座振替による前納の金額で納付をしたい旨のお申出があり、機構本部に協議することとしました。 ○機構本部から、平成23年4月分から平成24年3月分を口座振替による前納の金額で領収して差し支えないとの回答があり、お客様に電話でお伝えし、了承を得ました。 ○区役所職員と担当課長がお客様宅を訪問し、改めてお詫びのうえ、口座振替の前納の金額で領収しました。 ○前納による納付記録が反映された被保険者記録照会回答票を、お客様あてに送付しました。	○区役所に対し、当該事象を説明し、注意喚起をするよう促しました。	外部
60	国民年金第3号被保険者資格取得日訂正届の入力漏れについて	未処理・処理遅延	宮崎	高鍋	2009年4月20日	2011年5月6日	○書庫の整理をするため、処理不要として保管されていた届書の再確認を行いましたところ、その中の1件に窓口装置の記録と相違する届書があり、調査を行いましたところ、入力漏れであることが判明しました。	○事業所から提出された、平成20年7月18日付国民年金第3号被保険者資格取得の届書を窓口で受付し、入力処理を行いました。 ○その後、当該事業所から資格取得年月日を平成20年6月28日に訂正する届書が、平成21年4月に郵送により提出されましたが、誤って処理不要のゴム印を押して保管してしまったため、入力漏れとなったものです。	1名	—	0	○事業所に電話で該当日を確認しましたところ、以前、ご本人様よりお申出があり、訂正の届書を提出されたとのことでした。 ○訂正届を確認のうえ、訂正入力処理しました。 ○担当課長がお客様に電話し、お詫びのうえ、今回の事象を説明し、了承を得ました。	○課内会議において、当該事象を説明し、申請書・届書を処理不要とする際には、慎重に行うよう指示し、入力済の書類と一緒に決裁を依頼し、窓口装置でチェックを行うよう指示しました。	内部
61	国民年金喪失処理漏れについて	未処理・処理遅延	和歌山	事務センター	2010年3月15日頃	2011年3月9日	○お客様が市役所に来訪され、「国民年金が未納とのことで催告状が届いているが、いったい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、厚生年金取得処理後に国民年金の取得入力を行ったため、自動喪失されず二重加入となっていることが判明しました。	○平成23年2月、市役所にて平成21年12月付の国民年金取得届を受付し、平成22年3月15日の週に国民年金取得処理をしました。この時、平成22年3月1日付の厚生年金取得処理が既にされていたことから、同時に国民年金喪失処理を行う必要がありました。が、それを怠ったため、厚生年金と国民年金の二重加入状態となってしまいました。	1名	—	0	○事象判明後、すぐに国民年金の喪失処理を行いました。 ○お客様が年金事務所へ来所されたため、国民年金に加入状態のままになっていた経過を説明しましたところ、文書にしてほしいとのお申出がありました。 ○お客様あてに回答文書を送付しました。	○事前審査において厚生年金取得の有無についての確認の徹底するよう周知しました。 ○委託業者に対し、警告メッセージの内容等を確実に表記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
62	第3号被保険者住所変更入力漏れについて	未処理・処理遅延	埼玉	所沢	2009年7月13日	2011年5月11日	○お客様より、「妻にねんきん特別便、ねんきん定期便が届かないため、ねんきん定期便ダイヤルに電話したところ、住所が相違しているため届かないと言われたが、会社を通して手続き済である」とのお申出がありました。 ○確認しましたところ、住所変更の入力漏れが判明しました。	○事務センターにおいて、国民年金第3号被保険者資格取得届を委託業者が入力する際、住所が変更されているため、同時に住所変更の入力処理をすべきところ、入力処理が漏れていました。 ○また、委託業者、職員による入力処理結果との確認作業が不十分だったため、入力漏れを発見することができませんでした。	1名	—	0	○副所長がお客様へ電話し、住所変更の入力漏れ、また、入力漏れに伴い前住所にねんきん定期便が送付されたことに対するお詫びをしましたが、ご理解をいただけませんでした。また、そちらのミスで違う住所に送付され、個人情報が出た場合、保障すべきであり、保障の判断を出来るものから連絡がほしい旨のお申出がありました。 ○副所長がお客様へ電話し、再度お詫びのうえ、保障についてはお詫びすることしかできない旨を説明し、了承を得ました。	○所内課室長会議にて事象を説明し、入力書類と処理結果リストの確認の徹底を図りました。 ○また、事務センターに対し、情報提供しました。	外部
63	国民年金住所変更届の入力誤りについて	入力誤り	兵庫	加古川	2010年4月2日	2011年2月23日	○ご本人様のお母様より、「平成22年4月に、前納保険料1年分の口座振替される金額の通知が着かなかったために振替できなかった、また、現在の毎月の口座振替では割引が適用されていない」とのお申出が、他年金事務所にありました。 ○確認しましたところ、国民年金被保険者住所変更届の入力誤りが判明しました。	○住所変更届を入力する際に、基礎年金番号を誤って入力していたためです。 ○また、生年月日が同一であったこともあり、処理結果リストの点検、決裁においても入力誤りに気づかなかったものです。	1名	—	0	○担当者がご本人様のお母様へ電話し、今回の事象を説明してお詫びし、保険料の納付については機構本部と協議することとしました。 ○機構本部より、既に納付されている保険料額と口座振替による前納保険料額(平成22年度)との差額徴収を行ってよい旨の回答があり、担当者がご本人様のお母様へ電話で説明しました。 ○ご本人様のお母様が他年金事務所に来所され、国民年金課長が改めてお詫びし、差額分保険料を領収し、了承を得ました。	○課内会議において事象を説明し、入力時及び処理結果リストの十分な点検を再周知しました。	外部
64	国民年金被保険者資格喪失申出年月日の処理誤りについて	入力誤り	青森	事務センター	2011年1月19日	2011年4月18日	○前納保険料(平成23年4月～5月分)が前納期間誤りにより過誤納として出力されたため、事務センターより年金事務所へ確認を依頼しました。 ○年金事務所より確認結果の回答があり、事務センターで国民年金被保険者資格喪失申出書を処理した際に、喪失予定年月日の追加処理を誤っていたことが判明しました。	○喪失予定年月日が入力されていなかったため、お客様の年金額が満額となるように月数を計算し、喪失予定年月日を入力する際に、本来、平成23年7月1日としなければならないところ、平成23年6月1日と誤記入し、そのまま誤った入力処理を行っていたものです。	1名	—	0	○国民年金グループ長がお客様に電話しお詫びのうえ、訪問することをお伝えしました。 ○国民年金グループ長がお客様宅を訪問し、再度お詫びのうえ、説明を行いました。納付について機構本部へ協議することとしました。 ○機構本部より、3ヵ月前納と2ヵ月分前納の差額での収納が可能である旨の回答があり、国民年金グループ長と年金事務所の職員がお客様宅を訪問のうえ、前納の差額を領収し、了承を得ました。 ○過誤納取消と記録補正処理をしました。	○国民年金グループの朝礼において、今回の事象を説明するとともに、今後の任意加入者の喪失予定年月日処理においては、入力者(書類の補正処理者)の再確認を徹底するとともに、二次チェック者も思い込みを排除して確認を徹底することを周知しました。	内部
65	国民年金任意加入者の喪失予定年月日に係る事務処理誤りについて	入力誤り	大分	別府	2008年1月23日	2011年4月25日	○国民年金に任意加入しているお客様のご主人様より、「妻は現在63歳であり65歳まで1年9ヵ月あるが、今年度の口座振替通知書の振替対象月が12ヵ月ではなく9ヵ月になっているのはなぜか」とのお申出がありました。 ○確認しましたところ、資格喪失予定年月日を1年誤って登録していることが判明しました。	○任意加入受理し、入力処理の際に、喪失年月日の入力が必要でしたが、65歳の資格喪失年月日を入力する際、1年間誤った年月日の入力処理をしたと思われます。	1名	—	0	○担当者がお客様のご主人様へ電話し、お詫びのうえ、事象を説明しました。1年前納の扱いにしてほしい旨のお申出があり、機構本部へ協議することとしました。 ○機構本部からの回答により、担当者がお客様に電話し、1年前納との差額で収納できる旨をお伝えしました。お客様が来所され、担当者が再度お詫びしたうえで差額保険料を現金領収し、了承を得ました。	○資格審査時に複数人で確認を行い、入力後も処理結果リストの突合を複数人で行った後にお客様相談室長へも合議しており、今後も、引き続き資格審査と入力後のチェックを適正に行います。	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
66	国民年金被保険者種別変更届の入力誤りについて	入力誤り	東京	事務センター	2010年10月19日	2011年5月2日	○お客様が区役所に来訪され、区役所から年金事務所を通じて当事務センターに、お客様の年金加入記録について、問合せがありました。 ○確認しましたところ、国民年金第3号被保険者から第1号被保険者への種別変更年月日を誤って入力していたことが判明しました。	○お客様から区役所に提出された国民年金被保険者種別変更届については、年金事務所で受付し、事務センターに回付され、委託業者が入力処理を行っています。 ○委託業者が入力処理を行った際、本来であれば届書記載のとおり種別変更年月日を平成20年4月と入力すべきところ、誤って平成22年4月と入力してしまいました。その後、届書と処理結果リストとの確認を委託業者が2回行いましたが、入力誤りを発見できないまま当事務センターに提出されました。提出後、当事務センターにおいても届書と処理結果リストとの確認を行いましたが、入力誤りを発見することができませんでした。 ○これにより、平成20年9月分から平成22年3月分までの国民年金保険料納付書が作成されず、時効のため保険料を納付することができない期間が発生してしまいました。	1名	未徴収	100,870	○種別変更年月日の訂正処理を行いました。 ○年金事務所の国民年金課職員がお客様に電話し、お詫びのうえ、入力誤りにより年金加入記録が誤って登録されていたこと及び平成20年9月分から平成21年3月分までの保険料が時効のため納付できないことを説明し、了承を得ました。 ○また、平成21年4月分から平成22年3月分までの国民年金保険料納付書を送付すること及び納付についてのお願いをしました。	○委託業者の統括事業所責任者に対し、当該事象の説明を行い、届書を正確に入力し、処理結果リストのチェックについて細心の注意を払うよう要請しました。 ○また、グループ内の職員にも、同様の説明を行い、周知・徹底しました。	外部
67	国民年金第1号被保険者種別変更通知書の記載誤りについて	通知等の作成誤り	東京	目黒	2011年5月16日	2011年5月17日	○国民年金第1号被保険者種別変更通知書を受け取られたお客様より、「種別変更通知書に記載されている年金事務所の電話番号に記載誤りがある」との連絡がありました。 ○確認しましたところ、当所の電話番号を誤って記載してしまったことが判明しました。	○今回の事象が発生した原因は、国民年金第1号被保険者種別変更通知書の文書作成時、文書内容についてはチェックを行っていましたが、電話番号についてはチェックを行っていなかったことによるものです。	1事業所 210名	—	0	○担当者が、誤って記載してしまった電話番号を使用されている事業所に電話にてお詫びし、了承を得ました。 ○国民年金第1号被保険者種別変更通知書を発送したお客様に対し、電話番号記載誤りのお詫び文書を発送しました。	○課内会議において当該事象を説明し、送付文書を作成する際には、全ての記載内容の確認を必ず行うとともに、複数名によるチェックを必ず行うよう周知・徹底しました。	外部
68	住所記録変更に係る説明誤りについて	説明誤り	東京	武蔵野	2011年2月28日	2011年3月31日	○お客様から、「年金事務所の案内により市役所に住民基本台帳の登録内容を確認したが、年金事務所の説明が誤っていた」とのお申出がありました。 ○確認しましたところ、担当者が誤った説明を行っていたことが判明しました。	○国民年金被保険者資格取得届の手続きのために来所されたお客様から、「ねんきん定期便に記載されている住所の建物名が相違しているがどうしたらよいか」とのお問合せがあり、本来であれば住所登録された経緯を確認したうえでお客様にお詫びと訂正の方法をご説明すべきところ、担当者の知識不足が原因で「年金機構で管理している住所記録は全て住民基本台帳を基に登録しているので、市役所に確認してください」との誤った案内をしてしまいました。	1名	—	0	○ねんきん定期便に記載された住所は、平成15年の厚生年金加入期間中に当時の事業主様より届出いただいた住所変更届をもとに変更処理されたものであり、当該届書は保存期限経過により当所内に残っていないため、入力を誤った経緯については確認することができませんでした。 ○お客様が再度来所され、職員がお詫びのうえ、経過をお伝えし、お詫びの文書をお送りすることで了承を得ました。また、誤った住所を正しい住所に変更しました。	○窓口対応においては窓口対応者としていますが、今回は双方の情報伝達不足が原因の1つのため、双方の連絡を密に行うよう周知・徹底し、知識不足及び確認不足による誤認防止を徹底しました。	外部
69	国民年金第3号被保険者氏名変更届の紛失について	受理後の書類管理誤り	東京	事務センター	2011年3月2日 ～2011年3月11日頃	2011年3月18日	○国民年金第3号被保険者資格取得届(以下、3号関係届という)等の入力を請負業者に委託するため、件数の突き合せを行っていましたところ、受付簿の件数と届書の件数とが合わなかったため、調査しましたところ、国民年金第3号被保険者氏名変更届(以下、3号氏名変更届という)を1名分紛失していたことが判明しました。	○3号氏名変更届については、当事務センターにて受付し、他の3号関係届とあわせて、50件を一束にして審査し、その後入力委託業者に引き渡しをしているところですが、担当者は当該届書について一旦束から引き抜いて審査を行ってしまいました。その後、この届書を束に戻さないままにしている間に届書を紛失したものと推測されますが、審査後、受付簿と審査を行った届書束の件数確認をしていなかったことが原因です。 ○その後、グループの職員全員で事務室内を搜索し、また、関係者にも聴き取りをしましたが、当該届書を発見することができませんでした。	1名	—	0	○担当者が事業所へ連絡し、今回の事象を説明し、お詫びをするとともに、紛失した3号氏名変更届の再提出を依頼しましたところ、ご理解をいただきました。 ○担当者が事業所を訪問し、改めて今回の事象についてお詫びしたうえで、3号氏名変更届を受理し、同日、入力処理しました。	○担当職員に対して、届書の管理を徹底するよう厳重注意を行いました。 ○朝礼で担当グループ職員に対して今回の事象を説明し、審査後においても受付簿と審査件数の突き合せを行うよう指示しました。	内部

整理 番号	件名	事故 等の 区分	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明 原因
70	国民年金 追納保険 料納付書 の未着に ついて	確認・ 決定誤り	大阪	吹田	2011年2月18日	2011年3月1日	○国民年金保険料納付書が、他課より国民年金課へ、あて先不明で返送されてきたと回付がありました。 ○確認しましたところ、届出書記載の住所と窓口装置の登録住所が相違していることにより、納付書が返送されていることが判明しました。	○平成23年2月に郵送で受付した国民年金保険料追納申込書の入力の際に、本来ならば届書記載の住所と登録上の住所を確認し、相違があれば住所変更入力をしなければならぬところ、確認及び住所変更入力をせず、送付したものです。 ○その結果、返送がありましたが、国民年金課に回付されず、他課に回付されていました。 ○平成13年2月分保険料の追納期限が過ぎていたため、お客様は納付することができませんでした。	1名	—	。	○担当者からお客様に連絡し、お詫びのうえ、説明しました。平成13年2月分保険料については、納付を強く希望されたため、機構本部と協議することとしました。 ○機構本部からの回答により、担当者がお客様宅にお伺いし、再度お詫びのうえ、平成13年2月分保険料を領収し、了承を得ました。	○課内において当該事象を説明し、審査時の確認を必ず行うよう指示しました。 ○役職会議において今回の事象を伝え、全職員へ周知・徹底するよう指示しました。	内部
71	国民年金 保険料免除 申請書の 決定誤り について	確認・ 決定誤り	山形	事務 センター	2011年2月7日	2011年3月22日	○年金事務所から、「免除申請の勧奨のため抽出データのチェックを行ったところ、平成22年度で決定すべきところ、平成21年度で決定になっているものが2件ある」との連絡がありました。 ○申請書を確認しましたところ、申請年月日欄の転記誤りにより、承認(却下)年度を誤って決定していることが判明しました。 ○また、他の申請書についても確認しましたところ、同様に誤決定されているものが他に2件判明しました。	○免除申請書の一次審査を行う際、申請年月日欄に、平成23年1月6日と記入すべきところ、平成22年1月6日と誤って転記し処理したため、平成22年度ではなく平成21年度の決定となったものです。 ○その後の二次審査、処理結果チェック、窓口装置画面確認チェック、決裁時においても転記誤りに気が付かなかったことが原因です。	4名	—	。	○担当者が該当の4名の方に電話にて説明のうえ、お詫びしました。誤決定の平成21年度の通知書を回収したい旨お願いし、了承を得ました。 ○4名の方に対し、改めて平成22年度の決定通知書を送付しました。また、お詫びの手紙と返信用封筒を同封し、誤決定の平成21年度の通知書を返送いただくようお願いしました。	○免除担当者で事象の検証を行い、これまでのチェックに加え、今後は、承認結果一覧表による決定期間の確認も行うこととしました。	内部
72	所得情報 の取得誤り について	確認・ 決定誤り	佐賀	事務 センター	2010年10月29日	2011年4月6日	○免除申請書の審査上、転入者である被保険者様の所得確認のため、既に免除承認になっている配偶者様の申請書に添付している被保険者様の所得証明書を年金事務所から取り寄せましたところ、前回の審査の際に、同姓同名の別人の方の情報をもとに所得照会を転入元市町に行い、その所得情報で配偶者様について納付猶予を承認し、承認通知書を送付していたことが判明しました。	○免除申請者ご本人様や配偶者様、世帯主様が転入などで所得不明の場合、所得照会をする先の従前の住所や生年月日については、市町に確認又は氏名検索で調べていますが、今回の誤りの原因は、世帯主様について氏名検索を行い、別人の方と気づかず所得照会を行ったためです。	1名	—	。	○担当者が被保険者様の配偶者様に連絡し、お詫びのうえ、事情説明し、改めて全額免除承認通知を送付する旨をお伝えし、了承を得ました。なお、納付猶予承認通知書については、紛失されていたため、回収することができませんでした。 ○申請免除について再度審査を行い、全額免除の処理を行いました。 ○被保険者様の配偶者様あてに全額免除承認通知とお詫びの文書を送付しました。	○グループ内打ち合わせで、当該事象を説明し、被保険者様や配偶者様、世帯主様分の所得確認を行うときは、市町に生年月日や従前の住所の確認を確実にするよう指示、申し合せを行いました。 ○また、氏名検索を行った際は、ご本人様確定、従前の住所地をどのように確認したか、事跡を残すよう指示を行いました。	内部
73	口座振替 緊急停止 分の再登録 漏れに ついて	確認・ 決定誤り	佐賀	武雄	2011年4月11日	2011年4月13日	○担当者が口座振替分の緊急停止綴りを確認している際に、2件の口座振替の再登録漏れが判明しました。	○原因は、期日までに再登録すべきところを、担当者が既に実施済と思い込み、入力漏れしていたためです。そのことにより、2名のお客様の国民年金保険料が口座振替されませんでした。	2名	—	。	○担当課長が2名のお客様に電話し、今回の事象を説明してお詫びしました。前納の金額で納付できるようにしてほしいとお申出があり、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2名のお客様に連絡のうえ、面談し、前納の金額で現金領収し、了承を得ました。	○担当者に補助者をつけ、チェックを強化しました。	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
74	国民年金 保険料口座振替に係る確認 不足について	確認・決定誤り	岐阜	岐阜北	2011年4月11日	2011年4月15日	○お客様ご夫妻の国民年金保険料口座振替について照会があり、1ヵ月前納から6ヵ月前納への振替方法の変更を希望されました。照会時点では、前期6ヵ月前納への変更処理が間に合わないため、ご夫妻ともに6ヵ月前納の納付書での納付を指示し、納付書を送付しました。 ○奥様分は従前より口座振替6ヵ月前納であり、誤って納付書により納付するよう指示し、納付書を作成のうえ、送付していたことが判明しました。	○対応した職員が説明の際、ご主人様の振替方法のみを確認し、奥様も同一の振替方法であると誤認識し、6ヵ月前納納付書を送付したことが原因です。 ○また、お客様は既に納付書により納付されていました。	1名	過徴収	290	○担当者がお客様に電話し、説明が誤っていたことをお詫びしました。納付書での前納のため、口座振替の前納に比べ割引額が低いことを説明しました。割引額を口座振替納付と同一にすることについて機構本部と協議することとしました。 ○機構本部より口座振替での前納の金額で現金領収してよいこと、方法としては口座振替での6ヵ月前納の金額で現金領収した後、納付記録を訂正し、既に納付している納付書での6ヵ月前納の金額を還付することとの回答を得ました。 ○担当者がお客様に再度お詫びのうえ、方法について説明しましたところ、「それならば、このままでよいです」との回答を得ましたため、再発防止を徹底する旨を説明し、了承を得ました。	○課内会議において、お客様から照会があった際には、記録を必ず確認すること及び電話終了後も再度チェックすることを徹底するよう指示しました。 ○また、納付書送付前に、複数人による記録チェックを徹底するよう指示しました。	外部
75	クレジット カード納付に係る変更 申出書の説明誤りについて	確認・決定誤り	東京	八王子	2011年4月1日	2011年4月19日	○クレジット納付額通知書を受領したお客様より、「平成23年4月の納付予定額が、変更手続き前の1年前納のままとになっている」とのお申出がありました。 ○確認しましたところ、担当者が口座振替とクレジットカード納付を誤認し、説明を誤っていたことが判明しました。	○お客様より、クレジット納付方法を1年前納から毎月納付に変更したいとお申出があり、電話を受けた職員が、クレジットカード納付の担当者に確認したところ、取扱可とのことであったため、クレジットカード納付(変更)申出書を送付しました。しかし、この時点で、クレジットカード納付に係る変更手続きは1年前納への変更の締切に間に合いませんでした。電話を受けた職員から照会を受けたクレジットカード納付の担当者が、口座振替の変更手続きと誤認したことが原因です。	1名	—	0	○機構本部に1年前納の緊急停止の要請を行いました。 ○担当者がお客様に連絡し、お詫びのうえ、1年前納に関する緊急停止措置について報告するとともに、今後の納付についてはクレジットによる毎月納付(ただし、平成23年4・5月分については納付書による納付)となる旨説明し、了承を得ました。	○課内会議にて、職員全員に今回の事象を周知して注意喚起するとともに、口座・クレジット処理に関係する締日の再確認を行いました。	外部
76	国民年金 基金委託の国民年金 保険料口座振替不能について	確認・決定誤り	兵庫	豊岡	2011年2月25日	2011年5月6日	○お客様から、「国民年金基金で口座振替している国民年金保険料の1年前納が口座振替ができなかった」とのお申出がありました。 ○機構本部に口座振替依頼がされなかった原因を確認しましたところ、国民年金基金加入者であるにもかかわらず、付加を入力した場合は、国民年金基金に対して国民年金保険料の口座振替依頼がされないことが判明しました。	○入力前に被保険者記録照会(基本)画面により、国民年金基金加入の有無をチェックし、入力後に、国民年金基金加入者の表示をチェックし、国民年金基金喪失等の確認をしなければならぬにもかかわらず、チェック漏れのまま入力してしまったことが原因です。 ○また、ねんきん定期便専用ダイヤル及び役場においても、国民年金基金に加入していても、付加保険料の納付が可能との回答をしていました。	1名	—	0	○国民年金課長がお客様に電話し、お詫びのうえ、状況説明しました。国民年金基金加入者は、付加保険料を納付することができないことには、ご納得していただきましたが、本来の口座振替の1年前納額での納付を希望され、機構本部と協議することとしました。国民年金付加保険料納付申出書受理通知書は、回収することについて了承を得ました。 ○機構本部からの回答により、国民年金課長がお客様に電話し、再度お詫びのうえ、口座振替による1年前納保険料額にて現金領収ができる旨をお伝えし、国民年金課長及び担当職員がお客様宅を訪問し、口座振替による1年前納保険料額にて現金領収し、了承を得ました。 ○また、国民年金付加保険料納付申出書受理通知書を返納していただきました。	○課内会議において、当該事象を説明し、付加入力の際には複数人によるチェックの再徹底を指示しました。 ○事務センターからの回付分については、回付理由を適正に把握し、処理するよう指示しました。 ○管内市町に対し、付加制度の周知を行いました。	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
77	国民年金保険料納付書の未送付について	確認・決定誤り	埼玉	秩父	2011年3月28日	2011年5月6日	○お客様が来所され、「子どもが平成22年度の国民年金学生納付特例を承認されているが、次年度からは前納納付したい」とのお申出があり、担当者が平成23年4月に納付書が送付されるので納付書にて納付してほしいとの説明をしました。 ○しかしながら、平成23年4月中に納付書が届かなかったため、1年前納できなかったことが判明しました。	○記録を確認しましたところ、お子様の学生納付特例の在学予定期間が平成24年3月までとなっているために、学生納付特例の継続ハガキを発送しており、平成23年4月中には納付書が発行されないことが判明しました。 ○職員の記録確認が不十分であったため、納付書を作成すべきところを作成していなかったものです。	1名	—	0	○担当者がお客様にお詫びのうえ、説明しました。1年前納の金額で納付できなければ納得できないとお申出があり、機構本部へ協議することとしました。 ○機構本部から、1年前納の金額にて領収してよいとの回答があり、担当者がお客様へ電話し、その旨をお伝えしましたところ、ご来所いただけたとのことでした。 ○お客様が来所され、再度お詫びのうえ、1年前納の金額により現金領収を行い、了承を得ました。	○所内にて今回の事象を説明し、お客様の対応には、記録等をよく確認し、丁寧に行うよう周知・徹底を図りました。 ○今後は受付票を作成し、事跡が確認できるように改めました。	外部
78	国民年金保険料クレジットカード納付辞退に係る確認漏れによる説明誤りについて	確認・決定誤り	東京	品川	2011年3月22日	2011年4月1日	○お客様が来所され、「国民年金保険料をクレジットカード納付しているが、カードは既に解約したため、今後はクレジット払いの請求はしてほしい」とのお申出があり、クレジットカード納付辞退申出書を受理しました。平成23年3月分については納付書を作成し、お客様へ交付し、納付されています。 ○お客様がクレジット会社へ連絡されましたところ、平成23年3月分については納付書にて納付しているにもかかわらず、機構よりクレジット会社へ平成23年3月分保険料請求がされていることを確認されたため、お問合せがあり、確認しましたところ、機構よりクレジット会社へ保険料が請求されており、確認漏れによる説明誤りがあったことが判明しました。	○お客様より、「既にクレジットカードを解約している」とのお申出があり、窓口担当者は、お客様が、クレジットカード納付辞退申出書を提出したことによりクレジットの請求（納付）が停止できると誤認していたため、口座振替事績記録の確認をしていなかったことが原因で発生した事象です。 ○お客様が来所された時点においては、既にカード会社への請求が行われている状態だったため、平成23年3月分のカード納付については停止できなかったにもかかわらず、それを説明せず、納付書をお客様に交付してしまったものです。	1名	—	0	○担当者がお客様へ電話しお詫びのうえ、説明しました。クレジット会社への国民年金保険料の請求取消については機構本部との調整が必要であることを説明し、調整の結果について後日連絡することをお約束しました。 ○お客様は既に保険料を納付されていまして、機構本部より、カード会社へ請求停止を依頼するとともに、過誤納記録の取消をする旨の回答がありました。 ○担当者がお客様へ電話し、クレジット会社への請求について取消したことを説明し、了承を得ました。	○クレジット納付については締日を過ぎたものに関しては取消ができないため、お客様から辞退又は変更のお申出があった場合には、必ず口座振替事跡記録を確認するよう周知・徹底しました。	外部
79	国民年金付加保険料納付申出書の入力漏れについて	未処理・処理遅延	三重	事務センター	2008年10月14日	2010年4月27日	○市役所の担当者より、「来訪されたお客様が、平成20年頃に付加申出をしたにもかかわらず、付加の扱いになっていないとお話があり、お客様は今でも加入・納付意志を強く持っているため、事実関係を確認してほしいとお申出がありました」と年金事務所に電話があり、当事務センターに連絡がありました。 ○確認しましたところ、国民年金付加保険料納付申出書の入力漏れが判明しました。	○平成20年9月、市役所にて取得及び付加申込の届出を受理し、事務センターに進達されました。その際、国民年金付加保険料納付申出書の入力が入れていました。 ○入力前審査、入力、処理結果リストのダブルチェック、決裁時においても、入力漏れに気づきませんでした。	1名	未徴収	4,000	○年金事務所の担当者がお客様にお詫びのうえ、説明しました。付加保険料の納付について、機構本部に協議することとしました。 ○機構本部からの、平成20年9月から平成22年2月分のうち、納入期限内に納付された8ヵ月分について、付加保険料の領収が可能との回答により、年金事務所の担当者がお客様宅に赴き、許可された月分の付加保険料を収納しました。 ○お客様からは「納得はできない。初動の誤りであり、当初にきちんと入力していれば納付書も届き収められたはず」とのお申立てがありましたが、これ以上の収納は不可能である旨説明し、了承を得ました。	○今回の事象を周知し、改めて県内年金事務所の国民年金課員を含め、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
80	国民年金 付加保険 料納付書 の未作成 について	未処理・ 処理遅延	北海道	事務 センター	2010年12月10日	2011年2月16日	○お客様から、「区役所で国民年金資格取得届と同時に付加申出を届出し、同日年金事務所に国民年金保険料クレジットカード納付申出書を届出したが、平成22年11月分の保険料が未納となっている」とのお申出が、年金事務所にありました。 ○確認しましたところ、平成22年11月分の付加保険料を含む納付書が作成・送付されていないことが判明しました。	○クレジット納付申出書の処理の際に、付加申出の有無の確認が不十分であったこと、チェック及び決裁においても確認が不十分であったため、システムで自動作成されない平成22年11月分の付加保険料を含む納付書を作成していなかったことが原因です。	1名	—	0	○年金事務所の担当者がお客様へお詫びのうえ、経過説明を行いました が、平成22年11月分の納付を強く希望されており、付加保険料を含む領収の可否については、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、担当者よりお客様へ電話で、平成22年11月分の保険料について、収納が可能となったことを説明し、担当者がお客様宅に赴き、平成22年11月分定額保険料及び付加保険料を領収し、了承を得ました。	○担当チーム職員の打合せにて、クレジット納付申出書の処理を行った際は、窓口装置画面を印字し、付加保険料の有無について再確認すること及びクレジット納付申出処理の前月以前に係る付加保険料申出の場合は、必ず納付書を作成することを徹底しました。	外部
81	国民年金 保険料納 付書・付加 保険料納 付書の作 成・送付漏 れについ て	未処理・ 処理遅延	東京	練馬	2011年1月27日	2011年3月22日	○お客様より、「平成23年1月分から平成23年3月分の国民年金保険料納付書・付加保険料納付書が未着のため、平成23年1月分の付加保険料が納付できなかったのも、今から当該月分の付加保険料を納付させてほしい」とのお申出がありました。 ○確認しましたところ、お客様が付加申出をされた際、担当者が後日納付書が送付される旨の説明をしましたが、実際には送付していなかったことが判明しました。	○本来であれば、納付書発行履歴を確認のうえ、再度付加保険料込みの納付書を作成する必要がある場合には、付加保険料納付申出書の入力処理とともに納付書の作成処理をしなければならないところ、担当者が、納付書の作成処理を行わなくても付加保険料込みの納付書が改めて作成されると誤認していたため、納付書の作成処理を行わなかったことが原因です。 ○そのため、納付書が作成・送付されず、お客様は平成23年1月分の付加保険料を納付期限までに納付することができなくなってしまいました。	1名	—	0	○お客様からのお問合せがあった際、担当者が今回の納付書未発行に係る原因を説明しました。平成23年1月分の付加保険料納付について、その収納の可否を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、担当者がお客様宅にお伺いし、平成23年1月分付加込保険料を収納し、了承を得ました。	○同一年度内に複数回の付加申出があった場合には、2回目以降の納付書が自動作成されないシステムであることを課内全員に周知・徹底し、付加保険料の納付申出があった場合には、逐一納付書発行履歴画面を確認し、同一年度内に納付書発行履歴がある場合には手入力で納付書を作成し、送付することを徹底しました。	外部
82	国民年金 付加保険 料申出書 の未処理 について	未処理・ 処理遅延	広島	広島東	2010年12月28日	2011年2月16日	○ご本人様のお父様から区役所に、「国民年金付加保険料申出書の提出を行ったが、付加保険料の納付書が届かない」との連絡がありました。 ○確認しましたところ、区役所から年金事務所に国民年金付加保険料申出書が送付されておらず、未処理のままとなっていたことが判明しました。	○ご本人様のお父様が代理で区役所に資格取得届を提出され、その後再度来訪され、付加保険料申出書を別途提出・受理していました。 ○取得届については、事務センターで受付し処理を行いました。付加保険料申出書について、区役所が当所に申出書の送付をしておらず、付加保険料納付書が作成されていませんでした。	1名	—	0	○区役所の担当者がご本人様のお父様にお詫びのうえ、説明しましたが、ご納得いただけず、機構本部へ協議することとしました。 ○機構本部より、平成22年12月分の付加保険料について現金領収証書を使用し徴収しても差し支えないとの回答があり、ご本人様のお父様にお伝えしました。 ○ご本人様のお父様が来所され、付加保険料を現金領収し、了承を得ました。	○区役所に対して、受付文書の適切な事務処理を行うよう注意喚起しました。区役所においても、保険年金課内で再発防止に向け徹底を図るとともに、市役所全体でも今回の事象を会議で伝達し、各区においても注意するよう徹底したとの報告を受けました。	外部
83	国民年金 クレジット 納付申出 書の処理 漏れにつ いて	未処理・ 処理遅延	新潟	事務 センター	2011年3月18日	2011年3月23日	○国民年金グループクレジット納付担当者が、クレジット納付の方の書類を点検していた際に、平成23年3月18日に入力すべきクレジット納付申出書(前納分) 8名分が入力されていないことが判明しました。	○受付したクレジット納付申出書について、平成23年3月18日までに処理する分として保管していたところ、平成23年3月18日の処理において保管分の確認をせず、入力漏れが発生したものです。	8名	—	0	○担当者が8名のお客様に電話し、お詫びのうえ、説明しました。平成23年4月以降の納付については、7名のお客様は現金又は口座前納等により納付いただくことで了承を得ました。 ○また、クレジットによる前納を希望された1名のお客様については、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、担当者がお客様にクレジットによる1年前納が認められた旨電話連絡し、了承を得ました。 ○8名のお客様のご希望の納付方法にて納付手続きの変更等入力をしました。	○クレジット納付における締切日の対応は、複数人での確認を確実にを行うことを担当に徹底するとともに、朝礼で事象説明し、事務処理誤りの発生防止の共有化を図りました。	内部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明原因
84	国民年金被保険者関係届書(追納申込書)の処理漏れについて	未処理・処理遅延	高知	事務センター	2010年11月16日	2011年3月31日	○2名の被保険者様のお母様より、追納申込期間の納付書が届かないとの連絡が市役所にあり、市役所より当事務センターに照会がありました。 ○確認しましたところ、追納申込書の処理がされていないことが判明しました。	○市役所からの受付後、2名の方ともに登録住所が県外であったため、住所地の事務センターへ回送処理するため机上に置いていましたところ、誤って入力後の決裁を終えた書類に混入させてしまい、決裁済の書類保管箱から、未処理の状態で発見されました。 ○担当者の未処理書類の保管がきちんと出来ていなかったこと、また、受付簿を備え付けているにもかかわらず処理結果の記入がなく、十分な進捗管理を行っていなかったことによるものです。	2名	—	0	○担当者が被保険者様のお母様に電話し、お詫びのうえ、説明しました。平成23年4月以降の納付であっても、平成22年度中の加算金額と同額での納付が出来るようにとのお申出があり、機構本部に協議することとしました。 ○機構本部からの回答により、平成22年度中の加算金額で納付できる旨を、担当者が被保険者様のお母様にお伝えしました。 ○被保険者様のお母様が年金事務所に来所され、2名分の追納保険料を平成22年度追納額で全額納付されました。 ○被保険者様の住所地を管轄する事務センターに追納申込記録と納付記録の登録を依頼し、登録完了を確認しました。 ○担当者が被保険者様のお母様に電話し、今回の事象について改めてお詫びのうえ、追納記録の登録完了をお伝えし、了承を得ました。	○回送・返戻等の対応が必要な届書については、専用の箱に保管し、机上に置くことのないよう周知・徹底を図りました。 ○決裁済書類を整理する際には、入力印が押されているか再確認の周知・徹底を図りました。 ○受付簿において、処理日の記入を確実に行之い、進捗管理の徹底を図ることとしました。	外部
85	国民年金保険料口座振替納付申出書の入力漏れについて	未処理・処理遅延	山梨	甲府	2011年3月23日	2011年4月4日	○国民年金高齢任意加入の手続きをされているお客様より、「口座振替納付申出書が送られてきたが、既に届出している」とのお申出がありました。 ○確認しましたところ、事務センターにおいて口座振替納付申出書が受付されており、入力漏れが判明しました。	○事務センターにおいて、お客様より口座振替納付申出書を受付しましたが、この時点においてはお客様が高齢任意加入のお申出が可能となる60歳到達日に到来していなかったため、処理を一時保留としたまま、お客様へ的高齢任意加入の届出勧奨及び年金事務所への口座振替納付申出書がお客様より提出されているという連絡が行われていませんでした。 ○本来であれば、県内共有の、平成22年度口座振替受付簿を確認するとともに、事務センターの入力担当者へ受付状況を問合せして確認をすべきところ、受付状況の確認が不十分なまま、お客様に口座振替の届出勧奨を行ってしまい、また、事務所と事務センターとの間で高齢任意加入、口座振替それぞれ届書の受付状況について連絡をしていなかったことが原因です。	1名	—	0	○担当者がお客様に電話にてお詫びし、副所長と担当課長がお客様宅へ訪問し、再度お詫びのうえ、経過について説明しました。保険料の納付について、機構本部に協議することとしました。 ○機構本部からの回答により、担当者がお客様宅へ訪問し、再度お詫びのうえ、平成23年4月分から平成24年3月までの国民年金保険料について、口座振替による前納保険料額と同額で現金領収し、了承を得ました。	○当該事象について課内職員へ説明し、お客様へ添付書類等の届出勧奨を行う際には、必ず事前に受付簿等により届書の受付状況について確認するとともに、年金事務所と事務センターとの間で連絡を密にすることを周知・徹底しました。	外部
86	国民年金口座振替納付申出書の処理遅延について	未処理・処理遅延	愛知	名古屋北	2010年4月23日	2011年4月5日	○高齢任意加入されているお客様から、「平成23年分の納付書が届いたが、口座振替を提出しているはず」とのお申出がありました。 ○編綴されていた高齢任意加入申出書を確認しましたところ、口座振替申出書が誤って綴じてあり、未処理であることが判明しました。	○お客様は平成22年4月に高齢任意加入申出書を市役所に提出されました。保険料の納付については、口座振替による1年前納を希望されましたが、平成22年度分は口座振替が間に合わなかったため、現金前納納付書にて納付していただきました。 ○平成23年度分について口座振替申出書提出をしていただきましたが、受付簿記入が漏れたうえ、高齢任意加入申出書が処理済であったことから、そのまま編綴されてしまったものです。	1名	—	0	○担当課長がお客様に電話し、お詫びのうえ、口座振替の今後の処理について平成24年4月分からの開始については了承いただきましたが、平成23年4月分からの保険料は口座振替と同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。 ○機構本部に当該事象を説明し、口座振替と同額で収納できることを確認し、担当者がお客様と面談し、再度お詫びのうえ、保険料を領収し、了承を得ました。	○課内会議において当該事象を説明し、口座振替申出書等書類を編綴する際は、窓口装置の記録を必ず確認することを指示しました。	外部

整理 番号	件名	事故 等の 区分	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明 原因
87	国民年金 保険料免除申請書の 処理遅延について	未 処 理 ・ 処 理 遅 延	東京	足立	2009年11月20日 ～2009年11月29日	2010年7月9日	○不要文書の廃棄を行うため課内で不要文書の整理を行っていましたところ、書棚の上の箱の中から、国民年金推進員の報告書などとともに、平成21年度の国民年金保険料免除申請書が7件見つかりました。 ○受付簿及びそれぞれの記録を確認しましたところ、受付簿には記載がなく、免除申請事務も未処理であることが判明しました。	○平成21年11月、当時の国民年金課長が国民年金推進員の活動報告書等とともに免除申請書を箱の中に入れてしまい、時期については定かではありませんが、書棚の上に置いてしまったものと推測されます。 ○7件の免除申請書はいずれも国民年金推進員が戸別訪問でお客様より受理したものであり、当時の国民年金課長が推進員活動報告時に受理した免除申請書を担当者へ引き継いでおらず、所定の保管場所にも保管しなかったために引き継ぎがなされず、そのまま放置されていたため未処理となったものです。	7名	—	0	○7件の免除申請書については、いずれも申請期間が通常処理にて処理可能な期間であったため、直ちに処理を行いました。 ○所得情報の確認のため7件の免除申請書を区役所へ進達しました。 ○7件の免除申請書を事務センターへ送付し、入力を依頼しました。 ○事務センターにおいて入力処理が完了し、事務センターより7名の方に免除承認通知書を発送しました。	○課内会議において、今回の事象を説明し、提出のあった届書等は職員個人で保管せず、所定の保管場所に保管すること及び身の周りの確認を行うことを再度徹底しました。	内部
88	国民年金 保険料領収済通知書入力 エラー一覧表の補正 入力漏れについて	未 処 理 ・ 処 理 遅 延	秋田	事務 センター	2011年1月24日	2011年4月7日	○ご本人様のお父様から年金事務所あてに、「平成22年12月分国民年金保険料を平成23年1月に納付したが、納付相談会の案内と平成22年12月分納付書が届いたので確認してほしい」との電話がありました。 ○事務センターにて確認しましたところ、領収済通知書の入力はしていましたが、正しく処理されていないため、保険料納付記録が未納となっていることが判明しました。	○事務センターにおいて、国民年金保険料領収済通知書を入力処理しました。翌営業日に出力される、領収済通知書入力エラー一覧表の中に、補正が必要なエラーと補正が必要ではないエラーが混在していました。 ○本来、エラー補正を行い、平成22年12月分国民年金保険料を納付済として入力処理すべきであったにもかかわらず、担当者及び決裁者がそのことを見過ごし、エラー補正が行われなかったため、結果として平成22年12月分国民年金保険料が未納のままとなっていました。	1名	—	0	○担当者がご本人様のお父様に電話し、お詫びのうえ、未納のままとなってしまった経緯と今後の対応についてご理解いただきました。 ○正しい保険料納付記録をご本人様あてに送付しました。	○国民年金保険料領収済通知書入力エラー一覧表について、必ず複数人で内容確認するようにしました。 ○グループ内のミーティングにおいて当該事象の説明をし、適切な事務処理及び決裁時のチェックを徹底するようにしました。	外部
89	国民年金 付加保険料納付申 出書の入力漏れについて	未 処 理 ・ 処 理 遅 延	東京	江戸川	2011年1月14日	2011年4月19日	○お客様より、「国民年金保険料口座振替額通知書を見たところ、保険料額に付加年金分が加算されていないようなので調べてほしい」とのお問合せがありました。 ○確認しましたところ、国民年金付加保険料納付申出書の入力処理が行われていなかったことが判明しました。	○本来であれば、国民年金資格取得申出書の入力に引き続き、国民年金付加保険料納付申出書を入力すべきところ、付加保険料納付申出書の入力を行っていませんでした。 ○今回の事象が発生した原因は、入力時に資格取得申出書の付加保険料申出欄に記載があることを見落したこと、処理結果の点検時に入力漏れがあることを2名の点検者ともに見落したことにあります。 ○その結果、お客様は平成23年1月と2月分の付加保険料を納付することが出来ないまま、納付期限を経過してしまいました。	1名	—	0	○担当課長がお客様に電話し、お詫びのうえ、説明しました。付加保険料については、納付ができない旨の説明をしましたところ、納付できるものであれば平成23年1月分から納付したいとお申出があり、機構本部へ協議することとしました。 ○機構本部からの回答により、担当者がお客様宅を訪問し、お詫びのうえ、平成23年1月分と2月分の付加保険料を領収し、了承を得ました。 ○付加保険料の納付記録が反映されたことを確認できる記録とお詫びの手紙をお客様あてに送付しました。	○課内会議を開催し、全職員に対して当該事象を説明し、入力の際は申出書の手続き内容の確認をしてから入力処理を行うとともに、処理結果リストの点検をする場合には、必ずダブルチェックを行い、入力漏れを見逃さないよう再確認及び再徹底しました。	外部
90	国民年金 付加保険料納付申 出書の入力漏れについて	未 処 理 ・ 処 理 遅 延	栃木	大田原	2009年9月25日	2011年4月20日	○お客様が役場で国民年金付加保険料申出の相談をされたところ、既に平成21年9月に申出書を受付しているため、役場国民年金担当者から照会がありました。 ○確認しましたところ、国民年金付加保険料申出書の入力漏れが判明しました。	○平成21年9月に役場から旧社会保険事務所に回付され、審査・入力処理し、処理結果リスト等を確認すべきところ、処理結果リスト等の確認が不十分だったため、入力処理が済んでいない届書を入力済としてしまったためです。	1名	—	0	○国民年金担当課員がお客様に電話し、お父様にお詫びのうえ、今回の経過を説明しました。納付期限を過ぎた付加保険料について納付したい旨のお申出があり、機構本部と協議することとしました。 ○機構本部からの回答により、国民年金課長・国民年金担当課員がお客様宅を訪問し、お父様と面談し、再度お詫びのうえ、付加保険料を現金領収し、了承を得ました。	○課内会議において、当該事象を説明し、相互チェックを確実に行之い、決裁時には処理結果リストの添付を徹底しました。	外部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生日月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明原因
91	国民年金付加保険料納付書の未作成について	未処理・処理遅延	北海道	事務センター	2010年5月7日	2011年3月3日	○年金事務所より、「お客様から、国民年金付加保険料納付申出の届出をされていますが、口座から付加保険料が振替されていないとの照会がありました」との連絡がありました。 ○確認しましたところ、付加申出の処理を行った際に、口座振替による付加保険料となるのか確認が不十分であったため、お客様に送付すべき付加保険料の納付書が送付されていないことが判明しました。 ○また、同日に処理を行った関係書類を確認しましたところ、同様の誤りが他に2件判明しました。	○国民年金付加保険料申出の入力処理を行った際に、お客様は既に口座振替により定額保険料の納付を行っており、付加保険料が口座振替となるのか確認が不十分であったため、本来口座振替とならない期間の付加保険料納付書を作成すべきところ、作成せずにお客様に送付をしていなかったため、付加保険料を納めることができなかったものです。 ○処理後のチェック、決裁においても発見することができませんでした。	3名	未徴収	2,490	○担当者が3名のお客様へ電話し、お詫びのうえ、説明しました。2名のお客様は経過については了承を得られましたが、納められなかった付加保険料の納付を強く希望されており、機構本部に協議することとし、1名のお客様は経過については了承を得られ、納められなかった付加保険料は納付をしない旨のお申出がありました。 ○機構本部からの回答により、担当者が2名のお客様へ電話し、平成22年4月分からの付加保険料について、収納が可能となったことを説明し、ご自宅にお伺いし、再度お詫びのうえ、付加保険料を領収し、了承を得ました。	○担当職員の打合せを実施し、付加保険料納付申出書の処理を行った際は、現在行っている口座振替スケジュール及び窓口職員に口座振替画面の確認を徹底し、新たに、決裁に添付している警告メッセージの記録に納付書作成の表示をするよう改めました。	外部
92	国民年金保険料追納納付書の作成漏れについて	未処理・処理遅延	京都	京都西	2011年4月11日	2011年4月28日	○市役所窓口へ来訪されたお客様から、「追納納付書の作成を依頼したが、未だ到着しない」とのお申出があり、当所に連絡がありました。 ○確認しましたところ、資格取得届のみ入力処理を完結し、追納処理を怠っていたことが判明しました。	○市役所から緊急処理依頼として、複数の届書がFAX送付されましたが、その際、追納申出書を見落とし、処理を漏らしたものです。 ○入力後の相互点検、決裁でも気付かず、そのまま完結としていました。	1名	—	0	○担当課長がお客様に電話し、お詫びのうえ説明し、了承を得ました。 ○追納納付書の納付期限が近いため、担当者が追納納付書をお客様宅へ持参しお渡ししました。 ○追納保険料が納付されたことを確認しました。	○朝ミーティングにおいて、当該事象を説明し、届書を審査する際には、1枚目のみならず、その他の添付書類も必ず確認するよう指示するとともに、複数名によるチェックを必ず行うよう指導しました。	外部
93	国民年金付加保険料申出書の処理漏れについて	未処理・処理遅延	北海道	事務センター	2011年4月14日	2011年5月2日	○市役所の担当者から、「お客様より、市役所で国民年金資格取得届と同時に付加申出の届出したが、定額保険料分の納付書しか届いていないとの照会があり、処理状況を確認したい」との連絡がありました。 ○確認しましたところ、付加申出及び口座振替再開の処理を行っていなかったことが判明しました。	○市役所から資格取得届及び付加保険料納付申出書(複合帳票)を受付し、関係届の審査において、付加申出と口座振替再開の処理項目にマーカが漏れ、届出コードを記載していなかったこと、資格取得届を入力処理した際にも、チェック及び決裁においても確認が不十分であったため、付加申出及び口座振替再開の処理を行っておらず、平成23年3月分以降について定額保険料のみの納付書が送付されました。	1名	—	0	○担当者より、市役所の担当者へ電話し、事務センターの処理漏れであることを説明し、お客様へは事務センターから電話により説明する旨をお伝えしました。 ○担当者がお客様に電話し、お詫びのうえ、経過を説明しました。平成23年3月分の付加保険料の納付を強く希望されており、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、担当者がお客様に電話し、平成23年3月分の付加保険料について、収納が可能となったことを説明し、お客様宅にお伺いし、保険料を収納することとしました。 ○年金事務所の担当者がお客様宅にお伺いし、再度お詫びのうえ、保険料を領収し、了承を得ました。	○担当チーム職員の打合せを実施し、複合帳票による届書の事前の確認及び入力後のチェック、決裁における確認を十分行うことを徹底しました。	外部
94	国民年金保険料口座振替変更申出書の金融機関送付漏れについて	未処理・処理遅延	北海道	新さっぽろ	2011年3月23日	2011年5月6日	○お客様から、「国民年金保険料が口座振替されていない」とのお申出がありました。 ○確認しましたところ、口座振替変更申出書を金融機関へ送付を行わないまま入力を行っていたことが判明しました。	○口座振替が不能となった原因は、金融機関に送付して指定口座の確認と口座振替の依頼を行うべきところ、送付を失念したまま入力したためです。 ○また、決裁においても送付漏れを発見できませんでした。	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。お客様から割引額での納付を強く希望されたため、機構本部へ協議することとしました。 ○機構本部からの回答により、担当課長がお客様宅を訪問し、再度お詫びのうえ、平成23年3月分から5月分までの保険料を当初口座振替が予定されていた金額で現金領収し、了承を得ました。	○担当者が入力前に金融機関の確認印及び振替依頼書の送付漏れを必ずチェックすることとし、決裁においてはこの部分のチェックを調査役が分担することとしました。 ○担当職員と決裁者で受付からの事務処理の方法を再確認しました。	外部

整理 番号	件名	事故 等の 区分	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明 原因
95	国民年金 保険料納 付書の未 発行につ いて	未処理・ 処理遅延	埼玉	越谷	2011年4月27日	2011年5月10日	○お客様から、「平成23年度国民年金保険料の納付について夫婦ともにクレジットカードによる1年前納の納付となっているはずだが、1名分しかされていない」とのお問合せがありました。 ○確認しましたところ、勤務した事業所が手続きを行った、厚生年金保険資格取得がその後に取り消されたことに伴い、国民年金の資格喪失の取消を行い、お客様に対して、納付書による現金納付（1年前納）をご案内すべきところ、納付書を作成していないことが判明しました。	○平成23年4月1日付の厚生年金保険資格取得に伴い、国民年金第1号被保険者の加入については自動喪失となっていましたところ、その後厚生年金保険資格取得が取消されたため、第1号・第3号被保険者資格喪失訂正エラーリストが配信されました。 ○第1号・第3号被保険者資格喪失訂正エラーリストに基づき、国民年金の資格喪失を職権により取消処理を行いました。 ○原因は、取消処理を行った際、本来、納付書による現金納付（1年前納）をご案内するところを失念してしまったことと、その後の決裁においても納付書発行を指示できなかったことによるものです。	1名	—	0	○担当課長がお客様に電話し、お詫びのうえ、説明しました。1年前納と同額で納付したいとお申出があり、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、担当課長がお客様に電話し、1年前納と同額で現金領収させていただく旨をお伝えし、了承を得ました。 ○担当課長がお客様宅を訪問し、再度お詫びするとともに、保険料を現金領収し、了承を得ました。	○担当課長が職員に対し、取扱いについての再確認を行いました。 ○また、決裁担当者に対しても、決裁時において単に処理結果リストの突合とならないよう、入力処理に伴い付随して必要となる処理内容についての確認を徹底するよう指示しました。	外部
96	国民年金 保険料口座振替辞 退緊急停止処理漏 れについ て	未処理・ 処理遅延	福岡	博多	2011年4月13日	2011年5月13日	○お客様より、「電話で、口座振替辞退届を提出すれば口座振替されないと説明を受けたのに、平成23年5月2日に保険料が振替されている」とのお申出がありました。 ○確認しましたところ、国民年金1年前納予定者の口座振替辞退の申請が平成23年4月の入力の締切後にありましたが、対応した職員が緊急停止処理を漏らしており、保険料が振替されていることが判明しました。	○平成23年4月13日にお客様から口座振替辞退の電話があり、被保険者様が学生となるので、学生納付特例の用紙と口座振替辞退の用紙を対応した職員が送付しました。 ○本来であれば入力の締切後のため、口座振替の緊急停止をするところを緊急停止の処理を漏らしたことが原因です。	1名	—	0	○国民年金課職員がお客様に電話し、お詫びのうえ、説明しました。お客様から、平成23年5月20日に高額な引落しがあり、困るとのお申出がありました。学生納付特例の処理後に、還付請求書を提出して頂いてからの処理になるので、間に合わないことを説明しましたが、ご納得いただけませんでした。機構本部と協議することとしました。 ○機構本部より、早期支払処理で対応する連絡があり、国民年金課長がお客様に電話し、再度お詫びのうえ、還付請求書を提出していただき、早期に還付することを説明し、了承を得ました。副所長と国民年金課長でお客様宅を訪問し、還付請求書を受理しました。 ○機構本部より、早期支払処理が完了し、平成23年5月19日予定で事務処理を行ったとの連絡があり、お客様にお伝えしました。 ○お客様から平成23年5月19日に入金があったとお電話をいただきました。	○口座辞退申出書の入力者、決裁者が二重チェックを行い、緊急停止締切処理日前日に入力者、決裁者以外の職員が再度チェックするようにしました。 ○また、お客様から緊急停止の依頼があれば、受付経過票を作成し、担当者に引渡すよう改めました。 ○課内会議において当該事象を説明し、再発防止のための手順書を作成して職員に周知・徹底しました。	外部
97	誤って取消された 国民年金 納付記録 に関する 補正処理 漏れにつ いて	未処理・ 処理遅延	京都	京都西	2007年7月30日	2011年5月13日	○同姓同名の年金記録（別人）が誤って統合されたことから、国民年金記録の一部を誤って取消し、納付済の国民年金保険料を誤って還付したお客様から年金記録のお問合せを受け、誤還付金を返納いただいたにもかかわらず、年金記録の回復が行われないまま放置されていたことが、調査の結果判明しました。	○平成19年7月、旧A社会保険事務所へ年金相談で来所された際、同姓同名、同一生年月日の別人記録混入が判明し、当所から返納金調査決定決議・納付書を送付しました。 ○お客様へ返納を依頼し、返納いただいた後に納付記録を元に戻す旨を説明し、お客様は、返納金をお支払されました。 ○金融機関より、当所へ領収済通知書・集計表が送付されました。 ○その後、旧A社会保険事務所で年金記録の回復が行われないまま放置されていました。	1名	—	0	○お客様の年金記録を修正しました。 ○お客様あてに正しい記録とお詫び文書の送付しました。国民年金課長からお客様へ電話によりお詫びし、了承を得ました。	○朝のミーティングにおいて、課長から課員に対して、誤還付が発生した際の納付記録の訂正について、返納金の決議を行ったうえで納付記録の補正を行うこと及び返納金の納付が記録補正の要件ではないことを説明し、適切に事務処理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
98	国民年金 保険料の 口座振替 が行われ なかったこ とについて	未処 理・ 処理 遅延	神奈川	厚木	2010年4月14日	2011年2月23日	○国民年金保険料年度末収納対策における現年度未納者に対する納付書送付のため、対象者の方の記録確認をしていましたところ、国民年金保険料口座振替による6ヵ月前納をお申出されているお客様であるにもかかわらず、平成22年10月から平成23年3月分までの保険料口座振替データが作成されていないことが判明しました。	○平成22年3月、1年前納の口座振替納付申出書の届出により入力処理しました。 ○平成22年4月5日、お客様が平成22年4月から9月までの国民年金保険料を納付書により納付されました。 ○平成22年4月14日、お客様から振替方法変更のお申出により、6ヵ月前納の口座振替納付変更申出書を入力処理しました。 ○平成23年2月、平成22年10月から平成23年3月分までの国民年金保険料について、口座振替されていないことが判明しました。原因を確認するため、機構本部に問合せしましたところ、平成22年4月に1年前納の保険料口座振替データが作成され、保険料口座振替のデータが作成された同月内に振替方法を1年前納から6ヵ月前納に変更したことが原因でした。 ○平成22年4月末に口座振替による1年前納が行われていますが、振替日より前に納付書による納付があったため、口座振替による1年前納の保険料については、後日全額還付となっていました。	1名	過徴収	1,030	○国民年金課長がお客様へ電話し、お詫びのうえ、説明しました。また、口座振替できなかった国民年金保険料についての納付方法を確認しましたが、納付書による毎月納付を希望され、納付書を送付することで了承を得ました。 ○平成22年10月から平成23年3月までの各月の国民年金保険料納付書をお客様あてに送付しました。	○課内会議において、当該事象について周知しました。口座振替の振替方法を1年前納から6ヵ月前納に変更する際は、同月内に入力処理を行わず、翌月に入力処理をすることを周知・徹底しました。	内部
99	国民年金 保険料納 付書の未 送達につ いて	入力 誤り	神奈川	藤沢	2009年7月	2010年5月31日	○お客様が市役所へ来訪され、平成22年度の国民年金保険料納付書が届かないとの相談があり、相談を受けた市役所の担当者から照会がありました。 ○確認しましたところ、誤入力により納付書の発行がされていないことが判明しました。	○お客様は平成21年6月に国民年金第1号被保険者の資格を取得され、平成21年7月に納付書の発行が行われていますが、その納付書はお客様のお手元には届いておらず、確認しましたところ、事務センターにおいて住所の入力が誤っており、正しい住所に訂正したうえで納付書を再発行し、お客様は再発行された納付書により、納付されました。 ○お客様に届かなかった納付書が返戻され、その際、既に正しい住所に訂正されているにもかかわらず、納付書未送達記録を入力してしまいました。この入力を解除しないと今後の納付書の送付がされないことから、平成22年度分の納付書がお客様に送付されませんでした。	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。納付について機構本部へ協議することとしました。 ○機構本部からの回答により、担当者がお客様へ電話し、お詫びのうえ、平成22年度分の国民年金保険料を1年前納の金額で領収する旨を説明しました。 ○担当者がお客様宅を訪問し、お詫びのうえ、保険料を領収し、了承を得ました。	○課内会議において当該事象について周知しました。未送達の登録については、解除がされるまでお客様に納付書が送付されなくなってしまうことから、細心の注意を払いながら処理を進め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
100	国民年金 保険料口座振替の 実施不能 について	入力誤り	滋賀	事務 センター	2011年1月18日	2011年4月5日	○お客様から、「口座振替を希望し、口座振替申出書を提出したが、納付書が届いた」とのお申出が年金事務所にあり、事務センターへ照会がありました。 ○確認しましたところ、口座振替されていないことが判明しました。	○お客様から任意加入申出と口座振替申出書の提出があり、本来は、任意加入申出を入力後口座振替申出書を入力するところ、誤って口座振替申出書を先に入力し、任意加入申出を後に入力したため、口座振替記録が喪失され、口座振替1年前納ができなくなったものです。	1名	—	0	○担当者がお客様に連絡し、お詫びのうえ、説明しました。口座振替による1年前納を希望されたため、機構本部に協議することとしました。 ○機構本部からの回答により、担当者がお客様に連絡し、口座振替による1年前納と同額で現金にて徴収させていただくことを説明し、年金事務所の担当者がご自宅を訪問することをお伝えしました。 ○年金事務所の担当者がお客様宅を訪問し、現金にて口座振替による前納と同額の保険料を徴収しました。 ○お客様のご家族に、次年度以降の口座振替登録完了の旨と口座振替開始(変更) 通知書を送付する旨をお伝えしました。 ○口座振替開始(変更) 通知書を送付しました。	○朝礼において事象を周知し、入力 of 優先順位等を考えることと、入力により消滅する事項の前後の確認を徹底するよう指示しました。	外部
101	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	2011年1月12日	2011年4月15日	○年金事務所より、お客様の口座振替がされていないことに係る照会がありました。 ○確認しましたところ、金融機関コードを誤って記入・入力処理がされており、平成23年1月分と2月分が取引なしとなっていることが判明しました。 ○また、平成23年1月分について納付書を発行しましたが、付加保険料を含まない、定額保険料のみの納付書を誤って発行してしまいました。	○担当者が金融機関コードを誤って記入し、委託業者による確認で金融機関コード入力誤りの見落としがありました。 ○また、納付書の発行においては、お客様の加入状況を十分に確認しないまま作成・発行したことによるものです。	1名	—	0	○担当者がお客様に電話し、お詫びのうえ、今回の事象を説明しました。 ○平成23年1月分と2月分については既に納付書により納付をいただいておりますが、付加保険料については、平成23年1月分の納付書が定額部分しか発行されておらず、付加保険料の納付機会を奪うこととなったため、平成23年1月分の付加保険料を現金にて領収すること、また、平成23年3月分及び4月分の保険料については、正常な口座振替が行われた場合と同額で現金領収することを機構本部に協議することとしました。 ○平成23年5月分から口座振替が開始されるよう処理しました。 ○機構本部からの回答により、担当者がお客様宅へ訪問し、再度お詫びのうえ、平成23年5月分から口座振替が開始されることを説明し、平成23年1月分と3月分の付加保険料及び平成23年4月分付加込み保険料を現金領収しました。(平成23年3月保険料については、訪問時点で納付書にて納付済であり、付加込保険料の納付であったか確認できず、お客様の了承のもと、付加保険料を領収しました) ○平成23年3月付加保険料については、納付済であることを確認したため、還付処理を行いました。	○グループ内職員に事象の周知を行い、確認の徹底を指示しました。 ○入力委託業者に注意喚起を行いました。	内部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明原因
102	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	滋賀	事務センター	2011年3月9日	2011年4月22日	○お客様のご家族より、平成23年3月分の国民年金保険料口座振替緊急停止依頼が年金事務所にありました。年金事務所で緊急停止の処理を行いましたところ、口座名義人氏名の不備を確認し、事務センターへ報告がありました。 ○確認しましたところ、口座名義人氏名の誤入力が判明しました。	○口座振替申出書を入力処理する際、口座名義人氏名が被保険者様と同一の場合、口座名義人氏名を入力せず、送信確定すべきところ、誤って「.(ドット)」キーを押下・送信してしまったことによるものです。 ○そのことにより、早割による、平成23年4月分の国民年金保険料の口座振替ができませんでした。	1名	—	0	○担当者がお客様に連絡し、お詫びのうえ、説明しました。早割による口座振替と同額での納付を希望されたため、機構本部と協議することとしました。 ○機構本部からの回答により、担当者がお客様宅を訪問し、ご家族と面談しました。再度お詫びのうえ、平成23年4月分(早割額)を収納し、また、平成23年5月分より口座振替による早割の処理を完了している旨をお伝えし、了承を得ました。 ○納付記録修正をしました。	○朝礼にて、通常行わない緊急停止などの処理をしたときには、再度最終画面等を確認するなどのチェックを心がけることを指示しました。	外部
103	国民年金保険料クレジット納付申出書の入力誤りについて	入力誤り	高知	事務センター	2011年3月1日	2011年4月26日	○お客様より、「クレジット納付を1年前納で申出したが、毎月納付になっている」との連絡が年金事務所にありました。 ○確認しましたところ、クレジット納付申出書の振替方法の入力誤りが判明しました。	○入力処理と入力後の二重チェックについては委託業者が行い、入力誤りは完了時に報告を受けることとなっていますが、入力処理の際に、1年前納で入力しなければならないところ誤って毎月納付で入力し、入力後のチェックでも誤りが見落されていました。	1名	—	0	○年金事務所より、平成23年度については納付書での1年前納をお客様に提案し、了承を得ました。その際に、重複してクレジット納付されないようにとの要望をいただきましたので、事務センターから機構本部に協議し、月末のクレジット納付を緊急停止しました。 ○お客様が納付書にて1年前納されたことを確認しました。 ○クレジット納付申出書を正しく入力し、次年度からはクレジットによる1年前納としました。	○委託業者に対し、入力処理と入力後のチェックについて細心の注意を払うよう指示しました。	外部
104	国民年金保険料クレジット納付に係る処理誤りについて	入力誤り	京都	事務センター	2011年3月8日	2011年3月23日	○クレジットカード照会結果一覧表のエラーであったものについて届書を確認しましたところ、クレジットカード番号の入力誤りが判明しました。	○カード番号が16桁に満たない場合は、番号の先頭に0をつけて入力しますが、事前の審査時に誤った位置に0を記入し、そのまま入力しました。 ○事前・事後チェックの際にも気づかず、訂正しないまま書類を編綴してしまいました。	1名	—	0	○担当者がお客様へ電話し、お詫びのうえ、今回の事象を説明しました。平成23年4月からのクレジットカードによる1年前納を強く希望されたため、機構本部と協議することとしました。 ○機構本部からの回答(平成23年4月分から平成24年3月分のクレジットカードによる1年前納保険料について納付を認めることとし、クレジットカード会社に対しての必要な処理を依頼する)に基づき、担当者がお客様に電話し、回答について説明し、了承を得ました。 ○納付記録の追加処理をしました。	○担当者へ事前・事後チェック時には、届書の記載内容を十分確認するよう徹底しました。	内部
105	資格記録訂正時における口座名義人入力誤りについて	入力誤り	宮城	事務センター	2010年7月16日	2011年5月2日	○年金事務所にお客様が来所され、「本日振替予定の1年前納国民年金保険料が口座振替されなかった」とのお問合せがありました。 ○確認しましたところ、国民年金保険料口座振替申出書の補正処理を行った際に、口座名義人を誤って入力していたことが判明しました。	○国民年金保険料口座振替申出書の入力に誤りがあったため、改めて同申出書を職員が入力した際に、正しくは口座名義人を被保険者様の配偶者様として処理すべきところ、誤って口座名義人欄を入力しなかったため、口座名義人が被保険者様として登録されたものです。 ○処理結果リスト点検においても、誤りに気がつきませんでした。	1名	—	0	○年金事務所職員よりお客様にお詫びのうえ、説明しました。1年前納額で領収することについては、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、年金事務所職員がお客様宅を訪問し、口座振替による付加込み1年前納額で現金領収し、了承を得ました。	○朝礼時に今回の事象を全職員に周知し、国民年金保険料口座振替申出書に係る訂正処理を行う場合は、口座振替情報を必ず確認することを徹底するよう指示しました。 ○また、補正処理を行った際には、再度別の職員がチェックすることを徹底するよう指示しました。	外部

整理 番号	件名	事故 等の 区分	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明 原因
106	口座振替 納付申出 書の入力 誤りにつ いて	入力 誤り	東京	杉並	2011年3月22日	2011年5月2日	○金融機関から、「お客様より、自分と夫の分の口座振替を依頼したにもかかわらず、指定した口座から1人分の保険料が振替されていないとお問合せがあり、確認したところ、奥様の分については口座振替依頼がきていなかった」との連絡がありました。 ○確認しましたところ、口座振替納付申出書を入力した際、口座番号を誤って入力していたことが判明しました。	○口座振替納付申出書のうち、奥様分を入力した際、口座番号を誤って入力したことにより、口座振替依頼データが作成されず、1年前納額での国民年金保険料を領収することができなくなりました。 ○入力担当者の誤入力、また、2人の職員でチェックをしたにもかかわらず、誤入力を見落してしまったことが原因で発生した事象です。	1名	—	0	○担当課長がお客様に電話し、お詫びのうえ、今回の事象について説明しました。今後の対応について機構本部と協議することとしました。 ○機構本部からの回答により、担当者がお客様に電話し、口座振替による1年前納額で保険料を受領させていただくこととしました。 ○担当課長がお客様宅を訪問し、改めてお詫びのうえ、保険料を領収し、了承を得ました。	○国民年金課職員全員に当該事象を説明し、入力に際して送信キーを押下する前には、入力内容と申出書内容の確認を行うとともに、入力後のチェックを慎重に行うよう徹底しました。	外部
107	国民年金 保険料口 座振替申 出書の処 理誤りに ついて	入力 誤り	新潟	事務 センター	2010年10月7日	2011年5月10日	○お客様から、「国民年金保険料の口座振替がされていない」との連絡が年金事務所にありました。 ○確認しましたところ、口座振替申出書の金融機関を誤って登録していたことが判明しました。	○年金事務所において、国民年金保険料口座振替申出書を受理し、金融機関の確認を経て、当事務センターで受付を行いました。 ○処理をする際に、金融機関コードを誤って記入・入力し、その後の確認及び決裁においても誤りを発見できなかったものです。	1名	—	0	○担当者がお客様に電話し、お詫びのうえ、経過説明を行い、了承を得ました。口座振替による1年前納を希望されたため、機構本部に協議することとしました。 ○機構本部から、口座振替による1年前納額(付加保険料あり)での納付が可能である旨の回答を得たため、担当者がお客様を訪問し、再度お詫びするとともに、口座振替による前納額を現金領収し、了承を得ました。	○朝礼時に事象を報告し、金融機関コードを入力した際の金融機関名の確認の徹底及び処理結果リストでの確認徹底を指示しました。	外部

整理 番号	件名	事故 等の 区分	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明 原因
108	国民年金 付加保険 料納付書 の作成誤 り及び未 着につい て	通知等 の作成誤り	東京	品川	2010年5月25日	2011年1月21日	○納付期限経過による国民年金付加保険料非該当通知書を送付したお客様から、「届いた納付書については確認のうえ、必要なものはすべて支払している」とのお申出がありました。 ○確認しましたところ、平成22年4月分の付加保険料のみの納付書が送付されていなかったことにより、お客様は納付機会を失い、平成22年4月に遡及して付加非該当となっていたことが判明しました。	○平成22年4月、お客様は区役所へ付加保険料納付申出書の提出をされ、当所において付加保険料納付申出書の入力処理を行うとともに、平成22年4月分から平成23年3月分までの定額保険料＋付加保険料の納付書を作成して送付しました。 ○しかし、平成22年4月分から平成23年3月分までの定額保険料については、平成22年4月に既に納付済であり、平成22年5月、お客様より付加保険料のみの納付書の作成依頼がありました。 ○平成22年4月分及び平成22年5月分から平成23年3月分（前納）の付加のみ納付書を作成していますが、お客様のお申出によれば、平成22年5月分から平成23年3月分（前納）の付加のみ納付書は手元に届いたので納付をしたが、平成22年4月分の付加のみ納付書は同封されていなかったため、付加保険料の納付機会を失ってしまったとのことでした。 ○付加保険料納付書を作成する際、本来であれば納付記録画面を参照し、収納を確認のうえ、付加保険料のみの納付書を作成しなければならなかったところ、画面の表示を見落したことにより、定額保険料＋付加保険料の納付書を作成してしまいました。また、付加のみ納付書を送付した際にも、送付前のチェックが十分でなかったことにより、平成22年4月分の付加のみ納付書を封入していなかった可能性もあります。 ○これにより、平成22年4月分の付加のみ納付書がお客様のお手元に届かず、お客様は納付機会を失ってしまったため、納付期限経過により付加非該当となっていました。	1名	—	0	○担当課長がお客様宅へお伺いし、新たに平成23年1月からの付加保険料納付申出書を受理するとともに、お客様に平成22年4月分の付加保険料納付書が作成されている経過があることを説明しましたが、平成22年4月分の付加保険料納付書は届いていない、届いたものは確認のうえ、全て支払っているとお申出がありました。機構本部へ協議することとしました。 ○機構本部より、平成22年5月から平成23年3月分の付加保険料については過誤納の取消を行い納付記録を追加し、重複納付されている平成23年1月分から平成23年3月分の付加保険料は還付し、また、平成22年4月分の付加保険料は、徴収しても差し支えない旨の協議回答がありました。 ○担当課長がお客様宅へお伺いし、平成22年4月分の付加保険料を領収させていただくとともに、平成23年1月分から平成23年3月分の付加保険料に係る還付請求書を受理しました。 ○過誤納の取消、納付記録の追加の処理しました。	○納付書作成・送付時においては、必ず作成者以外の者による相互チェックを行うよう、課員に周知・徹底しました。	外部
109	国民年金 付加保険 料納付書 の作成誤 りについて	通知等 の作成誤り	愛媛	松山西	2010年6月9日	2011年2月2日	○付加保険料未納者一覧表の確認作業をしていましたところ、平成22年6月に付加保険料納付申出者であるお客様から、前納納付書（平成22年6月分から平成23年3月分）の作成依頼があった際に、定額保険料のみの誤った国民年金保険料納付書を作成していたことが判明しました。	○お客様から前納希望のお申出があり、同日納付書を作成し、送付しましたが、本来であれば、付加保険料込みの前納納付書を作成すべきところ、誤って定額保険料のみの前納納付書を作成のうえ、送付しました。 ○前納希望のお申出があった時に、付加保険料加入の有無の確認をしていなかったこと及び決裁時においても誤りに気付かなかったことが原因です。	1名	—	0	○担当者がお客様宅を訪問し、お詫びのうえ、経緯を説明しました。また、未納となっている平成22年6月分から平成23年3月分の付加保険料の納付（前納金額）については、機構本部と協議することで了承を得ました。 ○機構本部から収納可の回答を受けたことから、お客様に連絡し、担当者がお客様を訪問し、再度お詫びのうえ、平成22年6月分から平成23年3月分の付加保険料（前納金額）を現金領収しました。	○課内会議において今回の事象を説明し、前納納付書の作成にあたっては、付加保険料納付加入者の確認を必ず行うこと及び納付書作成に係る決裁においても、付加申出の有無について必ずチェックするよう周知・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
110	国民年金 保険料納 付書の作 成誤りに ついて	通知等 の作成誤 り	東京	武蔵野	2010年3月11日	2011年3月14日	○他年金事務所より電話があり、お客様が 付加申出されているにもかかわらず、付加保 険料を含まない1年前納の国民年金保険料 納付書を送付し、納付されていることが判明 しました。	○前納納付書を作成する際に、付加申出の 方であるということを見落して納付書を作成・ 送付してしまったことが原因です。	1名	—	0	○担当者がお客様に連絡し、お詫び のうえ説明しました。付加保険料前納 納付の取り扱いについて機構本部と 協議することとしました。 ○機構本部からの回答により、お客様 に前納による割引と同額による付加保 険料の納付ができる旨、お伝えし、お 客様が来所されるとのお申出がありま した。 ○お客様が来所され、再度お詫びのう え、付加保険料を領収し、了承を得ま した。	○課内職員に今回の事象を説明し、 納付書と被保険者様の記録を別の職 員が確認し、送付することを徹底しま した。	内 部
111	国民年金 追納納付 書の送付 先誤り及 び承認通 知書の記 載誤り等 について	通知等 の作成誤 り	香川	事務 センター	2011年2月24日	2011年3月18日	○ご本人様のお母様から、「国民年金保険料 追納承認通知書は届いたが、追納納付書が 届いていない」との電話照会がありました。 ○確認しましたところ、追納納付書の送付先 誤り及び追納承認通知書の納付期限の記載 誤りが判明しました。	○当事務センターで平成13年2月から平成 15年3月までの国民年金保険料追納申出書 を受付し、当該書類の入力処理を行い、国民 年金記録にある住所地Aが記載された納付 書と承認通知書が一旦作成されましたが、ご 本人様は現在厚生年金保険に加入してお り、住所地Bが登録されていたため、本来で あれば納付書送付先を確認すべきところ、確 認を行わずに現住所と思われる住所地Bの 住所記載の追納納付書を再作成し、納付期 限が当月末であったため、即時に発送を行 いました。 ○後日、担当者が承認通知書を発送してい ないことに気が付きましたが、既に不要分と していた追納納付書と一緒に廃棄していたた め、国民年金記録の住所地Aあてに手書き により承認通知書を作成した際、納付期限に ついて、平成23年2月28日とすべきところを 誤って平成23年3月31日と記載して発送し ました。 ○送付先の住所及び承認通知書の記載内 容等の確認を十分行わず事務処理を行った こと、あわせて発送前のチェックが不十分で あったことが原因です。	1名	—	0	○事実関係を確認後、担当者がご本 人様のお母様に架電し、お詫びのう え、事象を説明しました。その際、時効 により追納できない平成13年2月分 について、追納できるよう強く要望され たため、機構本部へ協議することとし ました。 ○機構本部からの回答により、担当者 がご本人様のお母様のご自宅を訪問 し、改めてお詫びのうえ、平成13年2 月分追納保険料を平成22年度の追 納額で現金領収し、了承を得ました。	○当該事象について、朝礼で職員に 周知するとともに、届書記載住所と登 録住所が相違している場合は、必ず 送付先確認を行うこと、また、発送前 の複数名チェックの徹底を指示しまし た。	外 部

整理 番号	件名	事故 等の 区分	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明 原因
112	国民年金 追納保険 料納付の 連絡遅延 による期 限切れに ついて	通知等 の作成誤り	兵庫	事務 センター	2011年3月25日	2011年4月14日	○お客様より、「国民年金保険料還付請求書が届いたが、追納保険料の納付期限経過後に、追納できないことについて連絡を受けた。もう少し早く連絡することができたのではないか」との電話連絡がありました。	○お客様は平成23年3月1日に平成13年4月分～平成14年3月分の追納保険料を納付されましたが、追納順序誤りにより過誤納が平成23年3月22日に発生しました。 ○本来、平成13年3月分保険料を先に追納すべきところ、お客様の手元には納付期限平成23年2月28日となっている平成13年2月分及び3月分保険料の一括納付書しかなかったため納付ができなかったことによるものです。 ○平成23年3月25日に平成13年4月分～平成14年3月分の還付決定を行った際にお客様へ早急に連絡をとるべきところ、それを怠っていたことによるものです。	1名	—	0	○担当者がお客様にお詫びのうえ、今回の経過について説明しました。お客様から、「還付が決定となった時点では日は限られていたものの、平成13年3月分の追納は可能であった。まず本人に連絡することが優先されるべきであり、連絡が遅くなったことにより、追納の機会を逸したことは納得できない、平成13年3月分の追納を認めるよう何らかの対応をしてほしい」と強いお申出があり、機構本部に協議することとしました。 ○機構本部より、平成13年3月分追納保険料については平成22年度の追納額で徴収して差し支えないとの回答があり、担当者がお客様に連絡し、説明しました。 ○年金事務所の担当者がお客様宅を訪問し、改めてお詫びのうえ、平成13年3月分追納保険料を平成22年度追納額で領収し、了承を得ました。 ○平成13年3月分追納保険料について、追納記録追加処理を行いました。	○グループ内会議において、還付決定後速やかに請求書及び説明文書を送付することの周知・徹底を図りました。	外部
113	国民年金 付加保険 料に係る 通知書誤 りについて	通知等 の作成誤り	広島	広島西	2011年4月13日	2011年4月19日	○国民年金任意加入申出書及び付加納付申出書を提出されたお客様のご主人様より、「付加保険料納付申出を行ったはずだが、付加保険料納付被保険者非該当通知書が送付されている」とのお申出が事務センターにありました。 ○確認しましたところ、作成した通知書の作成誤りが判明しました。	○年金事務所で国民年金被保険者資格取得申出書(60歳以上の任意加入申出書)を受付し、納付書による前納を希望されており、通常の業務処理では前納納付書の送付が間に合わないため、至急処理分として事務センターに回付せず、国民年金課担当者が任意加入処理と同時に国民年金付加保険料納付申出書の処理を行いました。 ○付加保険料納付申出書入力処理後、通知書作成にあたり、国民年金付加保険料納付申出受理通知書を使用すべきところ、同じハガキ様式である国民年金付加保険料納付被保険者非該当通知書を誤って使用したものです。印字位置が相違しているにもかかわらず、担当者は受理通知書であることを疑っていなかったため、当該通知書の内容確認を行わず、そのまま封入のうえ、決裁を行いました。 ○既に封入されていたことから、送付時チェックでは送付者氏名確認のみで、内容確認を行わず送付したものです。	1名	—	0	○お客様より電話をいただいた際、事務センター担当者がお詫びのうえ、誤った通知書の回収をお願いしましたが、回収を拒否され、誤りであることを含めたお詫びの文書を送付するようお申出がありました。 ○国民年金課長がお客様へ電話し、お詫びのうえ、訪問による経過説明等を行いたいとお願いしましたが、文書での回答及び適正な通知書の送付を行うこと及び訪問は必要ないとお申出がありました。 ○お客様あてに、国民年金付加保険料納付申出受理通知書及びお詫びの手紙を送付しました。返信用封筒を同封し、誤った通知書の返送をお願いしました。 ○国民年金課長がお客様へ電話し、改めてお詫びするとともに、今後このようなことが起こらないよう再発防止に努める旨を説明し、了承を得ました。	○課内会議において、通知書送付の際は、必ず複数名で内容も含めたチェックを行うよう指導を行いました。	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
114	国民年金 保険料納 付書の作 成誤りにつ いて	通知等 の作成誤り	東京	江東	2011年1月28日 2011年5月2日	2011年5月6日	○お客様より、「氏名が相違している国民年金保険料納付書が送付された」とのお申出がありました。 ○確認しましたところ、相違したままの氏名で納付書を作成し、送付していたことが判明しました。	○国民年金保険料収納業務の委託業者より、お客様分の納付書の再発行依頼と氏名修正の情報提供がありました。お客様の氏名の訂正については国民年金被保険者資格喪失後に事実が確認されたため、国民年金被保険者データの氏名の更新が行われませんでした。 ○本来であれば、年金事務所において国民年金被保険者データの氏名を確認・修正したうえで納付書を作成しなければならないところ、担当者が、基礎年金番号データに基づいて納付書が作成される」と誤認し、「国民年金被保険者データ」の氏名を確認・修正しなかったため、変更前の氏名で納付書が作成され、平成23年1月にお客様へ送付してしまいました。 ○また、平成23年4月にも国民年金保険料収納業務の委託業者より、納付書の再発行依頼と氏名修正の情報提供がありましたが、前回と同様の誤認により確認・修正をせずに訂正前の氏名で納付書を作成し、平成23年5月にお客様へ送付してしまいました。	1名	—	0	○氏名訂正入力処理を行い、同日納付書を作成しました。 ○担当者がお客様に電話し、お詫びのうえ、事象の経緯を説明するとともに、国民年金被保険者データの確認を徹底し、誤作成の防止に努める旨を説明しましたところ、了承を得ました。 ○また、再作成した納付書とお詫びの文書を送付しました。 ○再作成した納付書により国民年金保険料が納付されていることを確認しました。	○課内会議において、職員全員に今回の事象を周知し、資格喪失者に係る納付書の作成においては、基礎年金番号データと国民年金被保険者データの氏名・住所が相違していないかを確認し、必要な修正を行ったうえで納付書を作成することの徹底を指示しました。	外部
115	国民年金 付加保険 料納付書 について	通知等 の作成誤り	北海道	新 さっぽろ	2011年4月22日	2011年5月6日	○お客様からのお手紙により、役場の窓口で国民年金付加保険料納付申出の手続きをされた際に、付加保険料のみの納付書が前納期限前に送付されるので、本体保険料は定時納付書で前納するよう説明を受けて納付されましたが、付加と本体込みの保険料額の前納納付書が送付され、連休のため連絡ができず、付加保険料の1年前納が不可能となっていたことが判明しました。	○区役所の窓口に付加保険料納付申出の届が提出され、年金事務所で郵送により受付しました。備考欄に、至急納付書作成願います、前納希望の赤スタンプが押されていたため、年金事務所での入力し、窓口装置で本体保険料の収納が確認できなかったため、付加と本体込みの保険料額の前納納付書を作成・送付しました。 ○原因は、区役所と年金事務所とで明確な取り決めがなく、区役所からの連絡に付加保険料のみの納付書であることが明記されていなかったためです。 ○また、年金事務所では本体保険料の納付予定を区役所又はお客様に照会しませんでした。	1名	—	0	○お客様に電話連絡が取れなかったため、文書を送付しました。 ○お客様から連絡があり、付加保険料の1年前納を希望されており、機構本部に協議することとしました。 ○機構本部から、前納金額での現金領収可との回答があり、結果を文書でお客様にお知らせしました。 ○お客様が来所され、お詫びのうえ、平成23年度の付加保険料を1年前納した場合と同額で現金領収し、了承を得ました。	○区役所と取り決めをし、付加保険料のみの前納納付書の発行依頼についてはその旨を明記することとしました。 ○付加保険料納付申出と同時に前納納付書の発行依頼があり、付加のみの表示がない場合で本体保険料が未納かつ前納納付書の発行履歴がある場合は、納付予定を市区町村又はお客様に確認することを朝礼で周知・徹底しました。	外部
116	国民年金 基金加入 者に対して 付加保険 料納付書 を送付した 件につい て	通知等 の作成誤り	滋賀	草津	2011年4月27日	2011年5月10日	○付加保険料申出処理後に配信される、国民年金付加保険料申出受理通知書発行一覧表にて付加保険料納付書発行のチェックをしている時に、国民年金基金加入者に対して付加保険料申出処理をし、付加保険料納付書を送付していることが判明しました。	○市役所から付加保険料納付申出書を受理し、処理を行いました。お客様は口座振替（早割）にて保険料を納付されており、定額保険料は口座振替で振替する予定だったため、平成23年4月分の付加保険料分のみの納付書をお客様あてに送付しました。事務処理誤りが判明した時点では、既に送付した納付書で納付されていました。 ○本来、国民年金基金加入者は付加保険料を納付することができませんが、処理時に国民年金基金加入者であるか否かの確認を怠ったことが原因です。	1名	過徴収	400	○担当者がお客様に電話し、国民年金基金加入者であることを確認し、基金加入者は付加保険に加入できないことを説明し、誤って処理し、納付書を送付したことをお詫びしました。 ○また、付加保険料については、既に納付されたとのことでしたので、還付手続きについて説明しましたところ、次回の口座振替で相殺してほしいとお申出がありましたが、できないことを説明のうえ、還付請求書の提出をお願いし、了承を得ました。	○付加保険料申出の処理をする際、必ず、国民年金基金加入者かどうかを確認し、入力チェックをする時も、処理結果リストだけをチェックするのではなく、被保険者記録を確認しながらチェックを行うこととしました。 ○市町村に対して、付加保険料申出時に国民年金基金加入者かどうかの確認を徹底するよう依頼しました。	内部

整理 番号	件名	事故 等の 区分	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明 原因
117	国民年金 付加保険 料納付書 の作成誤 りについて	通知等 の作成誤 り	神奈川	厚木	2010年5月31日	2011年3月28日	○お客様から、「自宅にねんきん定期便が届き、確認したところ、付加保険料が納付になっていない」とのお問合せが市役所であり、市役所から当所あてに、納付確認の連絡がありました。 ○確認しましたところ、定額分のみ納付書を発行していたことが判明しました。	○お客様が市役所で国民年金付加保険料納付申出の手続きをされ、同日、市役所より至急の納付書作成依頼がありました。これを受けて当所において平成22年6月から平成23年3月分までの前納納付書を作成する際、本来であれば付加込みの金額で納付書を作成しなければならないところ、定額分のみ納付書を発行してしまいました。 ○原因は、担当者の入力誤りによるものです。 ○また、その後のチェック及び決裁においても誤りを発見できず、お客様に送付してしまったことにより発生した事象です。	1名	—	0	○担当者がお客様に連絡し、お詫びのうえ、説明しました。また、付加保険料の差額領収については、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、担当者がお客様に電話し、再度お詫びのうえ、平成22年6月から平成23年3月分に係る前納付加保険料について領収可能なことをお伝えしましたところ、来訪していただけたとのことでした。 ○お客様が来訪され、担当者が改めてお詫びのうえ、付加保険料を現金領収し、了承を得ました。	○市役所より至急の国民年金付加保険料納付申出と納付書の作成依頼があった場合には、入力処理後すぐに処理結果リストを取得し、ダブルチェックをしたうえで、封入することとしました。 ○また、封入前には必ず2名以上で届書と発行した納付書の内容が間違いないかどうかチェックをするよう再度周知しました。	外部
118	国民年金 追納保険 料納付書 の送付誤 りについて	誤送付・ 誤送信	福島	事務 センター	2011年3月24日	2011年4月1日	○ご本人様から、「国民年金保険料追納申出書を提出したが、追納の納付書が届かない」との電話連絡がありました。 ○確認しましたところ、追納納付書の送付先を指定されたご家族の住所ではなく、誤ってご本人様の住所あてに送付していたことが判明しました。	○国民年金保険料追納申出書を処理後、納付書の送付先を指定された住所ではなく、ご本人様の住所あてに送付してしまったため、平成23年3月31日の納付期限までに追納納付書が届かず、平成22年度の加算額で納付することができませんでした。 ○また、発送の際に送付先の住所確認が不十分であり、そのままご本人様の住所へ送付してしまったことが原因です。	1名	—	0	○担当グループ長がお客様に電話連絡し、事象について説明し、お詫びしました。追納保険料を平成22年度の加算額で納付することを強く希望されたため、機構本部へ協議することとしました。 ○機構本部からの回答により、追納保険料を平成22年度の加算額で収納できる旨をお客様へ連絡しましたところ、年金事務所窓口へ来所されるとのことでした。 ○お客様が年金事務所へ来所され、改めてお詫びのうえ、追納保険料を平成22年度の加算額で収納し、了承を得ました。	○グループ内朝礼において今回の事象について説明し、送付先の確認を複数人でチェックするよう再度徹底しました。	外部
119	国民年金 保険料学 生納付特 例申請書 返戻時の 誤送付に ついて	誤送付・ 誤送信	大阪	天王寺	2011年4月8日	2011年4月11日	○A様より、「届いた封筒の中身を出すと、別人(B様)の国民年金保険料学生納付特例申請書が入っていた」との連絡がありました。 ○確認しましたところ、返戻簿からA様と同じ理由で返戻したB様の申請書を誤ってA様に送付していたことが判明しました。	○署名漏れで返戻すべき国民年金保険料学生納付特例申請書2件(A様とB様)を同時に返戻の処理をするにあたり、住所と宛名を手書きした封筒を作成しました。封筒と返戻する申請書の確認を誤って封入封緘したため、A様にはB様の申請書、B様にはA様の申請書を取り違えて発送していました。	2名	—	0	○担当課長がA様に電話し、お詫びのうえ、誤送付した申請書の回収にお伺いすることを約束しました。A様のお父様より電話が入り、なぜ、このような誤りが起こったのか、情報漏えいではないかとのご指摘を受け、届くはずの申請書はどこにあるのか調査して報告していただきたいとのことでしたので、文書の持参と、報告を約束しました。 ○担当課長がA様宅に赴き、再度お詫びのうえ、文書を手交しました。また、誤って送付したB様の申請書を回収しました。 ○担当課長がB様宅に赴き、誤送付してしまったお詫びと、本来B様に送付しなければならなかった申請書を手交し、誤送付していたA様の申請書を回収しました。 ○再度A様宅に赴き、別のお客様に届いていたこととお詫びし、B様より回収した申請書を手交しました。	○2名以上の職員による封入・封緘作業の再徹底と、送付した書類には、課内で記録を残し、封入者・封緘者の記録をもあわせて残すことを再徹底しました。	外部

整理 番号	件名	事故 等の 区分	県名	事務所名	発生年月日	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	被保険者記録照会(保険料納付記録)の誤送付について	誤送付・誤送信	愛知	事務センター	2011年4月21日	2011年4月25日	○被保険者記録照会回答票を送付したA様より、「他の方(B様)の被保険者記録照会(保険料納付記録)が混入している」との連絡がありました。 ○確認しましたところ、封入する際、誤って混入させていたことが判明しました。	○担当者が被保険者記録照会回答票を作成するなか、誤って別の方の被保険者記録照会(保険料納付記録)を添付してしまったことによるものです。 ○また、送付時にも確認の見落しのまま封入したことによるものです。	2名	—	0	○担当者がA様に電話にてお詫びしました。副センター長がA様宅を訪問し、再度お詫びのうえ説明し、被保険者記録照会(保険料納付記録)を回収し、了承を得ました。 ○グループ長がB様に電話にてお詫びし、今回の事象を説明しました。被保険者記録照会(保険料納付記録)を送付しました。	○グループ内会議において当該事象を説明し、被保険者記録照会(保険料納付記録)を添付する際には、基礎年金番号・氏名を必ず確認するよう指示するとともに、発送の担当者にも、必ず複数名によるチェックを行うよう申し合えました。	外部
121	国民年金保険料納付記録の誤送付について	誤送付・誤送信	静岡	浜松西	2011年5月16日	2011年5月19日	○国民年金保険料口座振替申出書を返戻したA様から、「別人(B様)の国民年金保険料納付記録が送られてきた」との連絡がありました。 ○確認しましたところ、B様の国民年金保険料納付記録を誤ってA様に送付していたことが判明しました。	○送付の際に、A様とB様の国民年金保険料納付記録を取り違えて封入したものです。 ○封筒と国民年金保険料口座振替申出書のダブルチェックは行いましたが、内容物のダブルチェックまで行われていなかったことが原因です。	2名	—	0	○担当課長がA様へ電話し、今回の事象についてお詫びしました。誤って送付された記録が回収されるなどのきちんとした対応がされたところで連絡をするよう指示を受けました。 ○担当課長がB様に電話し、今回の事象を説明し、お詫びしました。誤って送付した国民年金保険料納付記録を返送いただけるとのことです了承を得ました。 ○B様から誤送付した国民年金納付記録が送付され、担当課長がA様に電話し、A様とB様の国民年金保険料納付記録を取り違えて送付していたこと及びA様の国民年金保険料納付記録を回収したことを報告し、再度お詫びしました。B様の国民年金納付記録を返送いただけるとの回答を得ました。 ○A様からB様の国民年金保険料納付記録の返送がありました。	○課内打合せにおいて、今後は内容物すべてダブルチェックをするよう周知・徹底を図りました。	外部
122	国民年金付加保険料納付の説明誤りについて	説明誤り	愛媛	松山西	2010年8月中旬	2011年2月2日	○お客様から、「付加保険料の取消の通知があったが、理由がわからない」とのお問合せがありました。 ○確認しましたところ、国民年金付加保険料納付について以前に説明を誤っていたことが判明しました。	○平成22年7月、国民年金任意加入及び付加保険料納付のお申出及び口座振替納付申出書を受付しました。 ○口座振替納付申出書の入力処理を行いましたが、平成22年7月分保険料(付加保険料込み)については、口座振替に間に合わなかったため、平成22年8月中旬に機構本部よりお客様あてに納付書が送付されました。 ○平成22年7月分から口座振替になると思われていたお客様が、納付書が送付されたことに疑問を持たれ、当所あてに電話をされました。その際担当者が、口座振替手続き済なので、当該納付書は破棄してもらって結構ですと誤った回答を行ったため、平成22年7月分は納付されず、未納のままとなりました。平成22年8月分からは口座振替となっています。 ○平成23年1月上旬、「付加保険料未納者一覧表」が年金事務所に配信され、それに基づき付加保険料の記録・納付の取消処理を行い、その旨をお客様あてに通知しました。	1名	—	0	○担当者がお客様宅を訪問し、お詫びのうえ、今回の事象を説明し、平成22年7月分から平成23年1月分の付加保険料を納付することについては、機構本部と協議することです了承を得ました。 ○機構本部から、平成22年7月分について収納可であること、過誤納となっている平成22年8月分から平成23年1月分の付加保険料については、過誤納記録を取消し、納付記録を追加することの回答を受けました。 ○担当者がお客様宅を訪問し、再度お詫びのうえ、平成22年7月分保険料を現金領収しました。 ○記録訂正をしました。	○課内会議において今回の事象を説明し、付加保険料と口座振替のスケジュールについて課内職員に周知・徹底しました。 ○また、お客様のお問合せには、内容をよく確認のうえ、丁寧で的確にお答えすること、説明誤りを起こさないよう細心の注意を払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
123	国民年金 保険料の 納付に係 る説明誤り について	説明 誤り	北海道	札幌東	2011年4月	2011年4月19日	○国民年金保険料の納付を口座振替からクレジットカード納付に切替されたお客様から、「以前、問合せた際に1ヵ月の空きもなく切替ができるとの回答を得ているが、確認したい」とのお申出がありました。 ○確認しましたところ、クレジットカード納付開始までに納付書納付が必要な期間(2ヵ月)が生じており、誤った説明をしていたことが判明しました。	○口座振替からクレジットカード納付への切替は、振替方法を毎月納付としている方については1～2ヵ月の空きが生じるため、お客様から照会があった際に、口座振替情報記録を確認し、毎月納付であることを確認していれば、必ず空きがでることを説明しています。 ○しかし、口座振替情報記録を確認しなかったため、対応した職員は、変更の手続きをすれば間をおかずに切替されると誤って認識していたため、お客様に誤った回答をしてしまいました。そのため、お客様に何度も照会させてしまい、切替時の間が2ヵ月空いてしまう結果となりました。被保険者様の情報の確認不足と、職員の認識不足が原因です。	2名	—	0	○担当課長が電話でお客様にお詫びしました。お客様には口座振替からクレジット納付開始まで空きが発生することについてはご理解いただきましたが、訪問によるお詫びを求められ、国民年金課長及び担当者がお客様宅へ訪問し、再度お詫びのうえ説明し、了承を得ました。	○朝会において当該事象について報告し、所内への周知を行いました。また、国民年金課において課内打合せ会を実施し、当該事象を説明し、注意喚起を行いました。 ○国民年金課において、独自作成のフローチャートにより研修を実施し、再発防止の徹底を図りました。	外部

整理 番号	件名	事故 等の 区分	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明 原因
124	標準報酬 改定通知 書(厚生年 金保険制 度)の誤決 定につい て	確認・決定誤り	北海道	室蘭	2008年4月28日	2011年1月5日	○お客様の離婚分割に係る代理人より、「お客様に通知された標準報酬改定通知書(厚生年金保険制度)は誤りではないか確認してほしい」との電話がありました。 ○標準報酬改定請求書(離婚時の年金分割の請求書)を確認しましたところ、添付されていた調書は、厚生年金ではなく国家公務員共済組合についての年金分割のための情報通知書であったことが判明しました。	○標準報酬改定請求書(離婚時の年金分割の請求書)の申請時に、添付調書が国家公務員共済組合の年金分割のための情報通知書にもかかわらず、厚生年金の年金分割のための情報通知書として誤って受理していました。 ○内容を審査しましたが、添付調書の誤りに気付かないまま厚生年金の離婚分割として処理を行い、課長及び室長の決裁においても、添付調書の確認が漏れたため、お客様に厚生年金についての標準報酬改定通知書を送付したものです。 ○このことにより、本来離婚分割できないお客様の元配偶者様の厚生年金期間をお客様に分割給付してしまいました。	2名	その他	55,182	○担当者がお客様に連絡し、お詫びのうえ、説明し、今後は代理人を通じて処理するよう依頼がありました。 ○お客様相談室長が国家公務員共済組合連合会に状況を確認し、機構より決定通知書(取消)の写し及び決定取消に至った経過書の提出があれば対応していくことを確認しました。 ○機構本部から離婚分割取消の入力処理指示があり、標準報酬改定請求(離婚分割)の決定取消通知書の送付を受けました。 ○お客様及びお客様の元配偶者様あてに標準報酬改定請求(離婚分割)の決定取消通知書と経過書を送付しました。 ○機構本部あてに両名に係る再裁定を進達しました。 ○お客様相談室長が国家公務員共済組合連合会にその後の経過について確認しましたところ、お客様から申請があり、過払いを発生させずに決定することで整理済であり、お客様の元配偶者様への説明についても完了していることを確認しました。 ○両名に係る再裁定処理が機構本部にて処理済であることを確認しました。	○今回の事象について、基本的な確認事項を怠らないよう、また、マニュアルに沿った正確な処理をするよう全職員に周知・徹底を行いました。	外部
125	老齢基礎 年金支給 繰上げ請 求書の受 理漏れに ついて	確認・決定誤り	神奈川	高津	2010年7月2日	2011年2月8日	○お客様から、「老齢基礎年金の一部繰上げを希望して年金請求書を提出したにもかかわらず、いつまで経っても老齢基礎年金が振込されない」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月の年金請求手続きの際、担当者が老齢基礎年金支給繰上げ請求書の受理を漏らしていたことが判明しました。	○平成22年7月、お客様が老齢年金の請求手続きに来所され、老齢基礎年金の一部繰上げを希望されたため、老齢年金裁定請求書に繰上げ受給の意志」とご記入いただきました。 ○相談担当者がこの老齢年金裁定請求書を受理した際、本来であれば同時に老齢基礎年金支給繰上げ請求書を受理するべきところ、これを漏らしてしまったため、お客様が希望された老齢基礎年金の一部繰上げによる裁定処理が行われていませんでした。	1名	未払い	310,248	○担当者がお客様にお詫びし、今回の事象を説明しました。 ○機構本部へ老齢基礎年金の一部繰上げとする訂正処理を依頼しました。 ○老齢基礎年金の一部繰上げによる差額分が平成23年3月に支払予定であることを確認するとともに、お客様にその旨をお伝えしましたところ、了承を得ました。	○お客様相談室の朝礼において、当該事象を職員全員に説明し、請求書類の受付時のチェックを徹底するよう指示しました。	外部
126	脱退手当 金の支給 額誤りに ついて	確認・決定誤り	滋賀	事務センター	2011年1月12日	2011年2月21日	○お客様から、「脱退手当金の支給額が少ない」とのお申出がありました。 ○確認しましたところ、本来の支給額より少ない額で支給決定されていたことが判明しました。	○脱退手当金の計算処理において、本来、審査・計算時に全被保険者期間を対象期間に算入すべきところ、平成21年3月から平成22年11月までの被保険者期間を算入しない対象期間で計算処理を行ってしまいました。 ○計算処理時の対象期間チェックが不足していたため、期間の見落としに気付かないまま支給決定を行ってしまったものです。	1名	未払い	97,900	○担当者がお客様に連絡し、お詫びのうえ、被保険者期間の再確認を行い、振込処理予定を説明し、了承を得ました。	○発生事象をグループ内職員に周知し、職員による再チェック後、決裁を徹底するよう指示しました。	外部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明原因
127	死亡保留 入力誤り について	確認・決定誤り	大阪	天王寺	2010年12月2日	2011年2月23日	○コールセンターから、「A様より年金が口座に入金されていないがどうなっているのか」とのお問合せがありました」との連絡がありました。 ○確認しましたところ、別人（B様）の方と誤って死亡保留の入力をしていたことが判明しました。	○平成22年12月にB様のご家族より、B様が死亡されたことによる年金停止依頼の連絡がありました。基礎年金番号が不明であったため、氏名検索を行ったところ、A様が検索されました。 ○本来、電話によるご本人様確認（基礎年金番号、氏名、生年月日、住所）を十分に行うべきところ、確認が不十分であったため、同姓同名同生年月日のA様の記録に死亡保留を入力したことによるものです。	1名	未払い	87,016	○担当者がA様に電話連絡し、お詫びのうえ、説明しましたが、ご納得いただけませんでした。 ○機構本部に振込手続きについて早期に振込できるようスケジュールを確認し、担当者がA様宅へお詫びに伺い、改めて経過報告を行いました。 ○A様より、今回のような誤りが起きないよう再発防止策を徹底願いたいこと、個人記録を扱う担当者がその重さを十分認識するとともに、慎重な対応を願いたいとのお話をいただき、了承を得ました。 ○B様につきましては、死亡届の提出があり、支払保留処理がされていることを確認しました。	○朝礼で今回の事象をお客様相談室内全体に報告するとともに、入力者と点検者をそれぞれ設け、複数人で確認すること、ご本人様の確認を確実に行うこととしました。	外部
128	脱退手当金の受給要件の説明誤りについて	確認・決定誤り	兵庫	尼崎	2010年7月	2011年2月9日	○年金相談センターにお客様が来所され、配偶者様に係る脱退手当金の請求をされました。 ○受給要件を確認しましたところ、配偶者様は60歳前に死亡されていたため、脱退手当金の受給要件がないことが判明しました。	○昭和62年に配偶者様が亡くなられたため、お客様は旧社会保険事務所に相談され、平成14年にご自身の年金請求をされた際にも脱退手当金の話をされましたが、いつでも請求できるといわれたので、そのままにされていました。 ○平成22年7月、当所に電話された際、本来、受給要件を確認したうえで用紙を送付すべきところ、確認しないまま脱退手当金の請求書・未支給請求書を送付してしまいました。年金相談センターで添付書類・証明書類等をそろえて手続きされたところ、配偶者様の死亡当時の年齢が60歳未満であったため、支給できないことが判明しました。 ○電話を受理した職員が、お客様のお話だけをお伺いし、受給要件の確認を怠り、用紙を送付したことによるものです。	1名	—	0	○お客様相談室長からお客様に電話し、お詫びしました。お客様から、何度も相談したにもかかわらず、受給できないとは納得できないお詫びの文書と実費弁済を求められました。 ○お客様相談室長よりお客様あてにお詫びと実費弁済できない旨の文書を送付しました。 ○文書を送付以降、お客様からの連絡はありませんが、お問合せ等があった場合には、引き続き対応していくこととしました。	○お客様相談室会議において当該事象を説明し、脱退手当金の受給要件について、説明誤り、説明不足のないよう周知・徹底を行いました。	外部
129	遺族厚生年金の裁定誤りについて	確認・決定誤り	山形	事務センター	2010年12月22日	2011年3月1日	○機構本部から年金事務所へ、裁定した遺族厚生年金に係る確認の連絡があり、当事務センターへ回送されました。 ○内容を確認しましたところ、遺族厚生年金の裁定について、本来、長期要件で裁定すべきところを短期要件で裁定していたことが判明しました。	○年金事務所にて遺族厚生年金請求書を受理した際、受給方法としては、長期要件の遺族厚生年金と遺族共済年金をあわせて受給する方法が有利でしたが、誤って短期要件の遺族厚生年金として受理していました。 ○審査においても、共済年金を含めての年金額比較を行わず、請求書に記載されていたままの短期要件による裁定を行ってしまいました。 ○これらの原因としては、年金事務所の窓口段階において制度をよく理解していなかったこと及び当グループとしての審査段階において注意及び確認が不十分であったことが挙げられます。	1名	—	0	○担当者がお客様へ電話連絡し、裁定誤りの説明とお詫びをしました。再裁定を行い、既に送付済の遺族年金証書をお返しいただくことでご了承を得ました。 ○お詫びの手紙、年金額仮計算書及び返信用封筒を送付しました。 ○お客様より必要書類が返送され、再裁定関係書類一式を機構本部へ進達しました。	○担当グループ長がミーティングで今回の事象の説明を行い、同様の誤りを発生させないよう周知・徹底を図りました。 ○また、年金事務所にも今回の事象を説明し、周知・徹底するよう依頼しました。	内部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生日月日	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
130	選択申出書受付時の確認漏れについて	確認・決定誤り	埼玉	大宮	2010年6月22日	2011年3月15日	○お客様から、「源泉徴収票が過去5年分送られてきたので、ねんきんダイヤルに問合せしたところ、税務署に行くように言われた。その後、高額国民健康保険料の納付書が届き、不審に思い来所した」とのことでした。 ○お話を伺いするなかで、お客様は平成17年8月から遺族年金を受給されていましたが、遡って老齢年金へ選択替の処理がされていることが判明しました。	○平成22年6月、お客様が来所され、老齢年金を請求されました。その際、選択届を受付し、遺族年金を受給する意思をメモ書きで記入しましたが、有利選択の印も押しており、受給権発生時から、老齢年金を選択する処理がされました。 ○老齢年金の請求書を受理する際、添付書類である選択届を受理しましたが、老齢年金か遺族年金かどちらを選択するか明記すべきところ、選択届に遺族年金を選択希望とメモ書きしましたが、有利選択の印を消していなかったことが原因と思われます。	1名	過払い	205,616	○担当者がお客様にお詫びのうえ、説明しました。年金受給権発生時から特別支給の老齢厚生年金は受給せず、遺族年金を受給するつもりで、請求書を提出した、65歳までは、今までどおり遺族年金を受給するつもりだったので、処理をやり直してほしいとのお申出がありました。選択届及び返済方法申出書を提出していただきました。 ○機構本部に訂正処理依頼しました。 ○機構本部にて訂正処理が完了していることを確認しました。 ○担当者がお客様に処理が完了したことを説明し、了承を得ました。	○朝のミーティングでお客様相談室長より、選択届の記入の注意点について周知しました。	外部
131	障害基礎年金請求に係る納付要件確認誤りについて	確認・決定誤り	北海道	砂川	2011年2月10日	2011年3月25日	○お客様から提出された障害基礎年金請求書について、進達前の審査をしましたところ、納付要件がないことが判明しました。	○お客様のご家族が障害年金の受給相談のため来所され、お客様相談室担当者が納付要件を確認する際、本来であれば学生納付特例の申請日を確認すべきところ、確認をせずに納付要件があると誤認し、請求書や診断書等をお渡ししてしまったことによるものです。	1名	—	0	○お客様相談室担当者よりお客様のご家族へ電話連絡し、お詫びのうえ、状況説明を行いました。ご家族より詳細な説明を聞きたいので、翌日来所したいとお申出がありました。 ○お客様のご家族が来所され、お客様相談室の室長及び担当者が再度お詫びのうえ、今回の事象を説明し、了承を得ました。	○お客様相談室内の会議において、障害年金の受給要件の確認とチェックシートによる点検を徹底するよう周知しました。	内部
132	厚生年金基金受給者の障害年金と老齢年金の年金受給選択に係る説明不足及び確認漏れについて	確認・決定誤り	高知	高知東	2010年8月31日	2011年3月29日	○障害厚生年金の裁定請求をされたお客様から、「障害年金の受給を選択したことによって受給できる年金額が少なくなった」とのお申出がありました。 ○確認しましたところ、障害厚生年金の新規裁定に伴う年金受給選択申出書に係る説明が不足していたことが判明しました。	○平成22年8月、お客様が障害厚生年金裁定請求手続きのため来所され、年金請求書(国民年金・厚生年金保険障害給付)、年金受給選択申出書等を受付しました。 ○お客様は、厚生年金基金年金受給者の方で、特別支給の老齢厚生年金を受給していましたが、受給額が多くなる選択方法を希望されていたため、本来であれば、年金受給の選択について、障害年金を選択すると特別支給の老齢厚生年金が支給停止になること及び厚生年金基金からの代行部分も支給停止になることを説明したうえで、年金受給選択申出書の備考欄に障害厚生年金の障害等級ごとの選択方法を記入していただくべきところ、十分な説明がされておらず、申出書にも選択方法が記入されていませんでした。その結果、受給金額が少ない障害年金を選択してしまいました。 ○原因としては、お客様に対する説明不足と裁定後における選択についての確認漏れによるものです。	1名	未払い	148,400	○ブロック本部に相談を行い、機構本部に対し障害年金受給権発生時より老齢年金選択とする協議を行うよう指示を受けました。 ○担当者がお客様にお詫びのうえ、機構本部との協議終了後、連絡することをお伝えしました。 ○機構本部からの回答により、担当者がお客様に改めてお詫びのうえ、遡及して老齢年金選択され、平成23年6月支払で訂正になること及び障害年金の過払い分の調整について説明を行い、了承を得ました。	○事象についてお客様相談室職員に説明し、障害年金の試算を等級ごとに行うこと、基金の受給者の方については、当該基金に障害年金選択時の支給について確認すること及び税金・保険料等の負担について説明し、ご確認いただいたうえで選択方法を決めていただくことの周知・徹底を図りました。	外部
133	老齢年金請求書入力時における共済組合員期間の確認漏れによる入力誤りについて	確認・決定誤り	島根	事務センター	2011年2月3日	2011年3月31日	○機構本部から、共済組合員期間を有する老齢基礎年金の全部繰上げしているお客様の裁定内容を確認するよう、書類の送付がありました。 ○確認しましたところ、老齢年金請求書入力時における、共済組合員期間の確認漏れによる入力誤りが判明しました。	○年金請求書入力の際、年金加入期間確認通知書に記載されている年金加入期間の終期の翌日を入力帳票に記入すべきところ、見誤って終期の当日を入力したものです。このため、年金額の計算の基礎となる加入期間を1ヵ月少なく決定したものです。 ○また、決裁の段階でも誤りを見落してしまったことによるものです。	1名	未払い	500	○担当者がご本人様へ電話し、お詫びのうえ、説明しました。正しい年金額は改めて計算し、未払い分を支払うことになることをお伝えし、了承を得ました。	○年金給付グループ内ミーティングにおいて、今回の事象を説明し、共済組合員期間の記載方法の確認と、請求書の入力項目については、取扱要領を確認し、慎重に記載することを申し合えました。	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
134	老齢福祉年金の振込手続き不備について	確認・決定誤り	沖縄	事務センター	2011年3月22日	2011年4月1日	○老齢福祉年金の書類を点検中に、平成23年4月支払予定者の中に当該受給者様の登録がないことが判明しました。	○前回の支払対象者名簿と今回の支払対象者名簿との照合が不十分であったため、平成23年4月支払予定の当該受給者様の老齢福祉年金が振込されない結果となりました。	1名	未払い	135,266	○担当者が受給者様のご家族に連絡し、お詫びのうえ説明し、訪問することとしました。 ○機構本部に依頼し、今回の未払い分について早急にお支払できるよう調整しました。 ○担当者が受給者様宅を訪問し、受給者様のご家族に再度お詫びして、支払時期をお伝えし、了承を得ました。	○老齢福祉年金の定期支払予定者について、前回の定期支払者名簿との相互チェックを慎重に行い、支払漏れのないように対応することとしました。	内部
135	国民年金短期年金額改定報告書の記載誤りについて	確認・決定誤り	埼玉	事務センター	2011年1月7日	2011年3月28日	○お客様より、障害年金の返納告知書が届いたことについて機構本部に照会がありました。 ○当事務センターに連絡があり、確認しましたところ、支給停止年月日に誤りのあることが判明しました。	○平成22年11月に受付した障害状態確認届(診断書)の認定結果が支給停止となったことを受け、担当者が額改定報告書を作成した際に、停止年月日を平成23年2月とするところを誤って平成22年2月と記載してしまい、その報告書を機構本部に進達したため、支給停止年月日が平成22年2月と入力され、返納告知書がお客様に送付されたものです。 ○担当者の報告書記載誤り及び決裁時においても見逃してしまったことによるものです。	1名	—	0	○担当者がお客様に電話し、お詫びのうえ、返納告知書の取消処理を進めることを説明し、了承を得ました。	○グループ内で報告書作成時の記載及び確認について周知・徹底しました。	外部
136	特別支給の老齢厚生年金裁定請求書に係る審査の誤りについて	確認・決定誤り	宮城	事務センター	2011年2月3日	2011年4月5日	○機構本部から、「老齢年金の初回支払が振込不能になっている方がいるので、金融機関を確認してください」と電話連絡が入り、確認しましたところ、口座番号をお客様が誤記入していることを見落したまま決定してしまったことが判明しました。	○特別支給の老齢厚生年金請求書の添付書類の中に通帳の写しが添付されており、番号の下2桁の書き間違いであることがわかりましたが、審査担当者のチェックが漏れ、そのまま決定してしまったことが原因です。	1名	未払い	12,624	○担当者がお客様に電話し、お詫びのうえ、今回の事象について説明するとともに、再振込の予定をお伝えし、了承を得ました。	○朝礼で年金給付グループ内の全職員に対し、口座番号など内容の確認は十分に行い、審査を進めるよう注意喚起しました。	内部
137	高齢任意加入の喪失訂正について	確認・決定誤り	岐阜	美濃加茂	2006年10月23日 2010年12月16日	2011年1月17日	○お客様から、「当初から480月にするため国民年金の高齢任意加入したのに、現在は、479月の状態で年金を受給している。年金額の問題ではなく、あくまで480月の年金を受給したい。今からでも1ヵ月の保険料を納付できるのであれば、どうしても納付したい。そのために、高齢任意加入の資格訂正をお願いしたい」とのお申出がありました。 ○確認しましたところ、高齢任意加入時の確認不足により誤った資格喪失年月日で処理していたことが判明しました。	○年金窓口相談時における説明不足とともに、高齢任意加入取得時において、厚生年金保険被保険者期間に係る確認不足も考えられ、これらのことにより、お客様に不利益を生じさせたものです。 ○平成22年10月に年金見込額の算出及び老齢基礎年金繰上げ請求のために来所され、その時点で厚生年金保険被保険者期間(脱退手当金支給済期間)が判明したものです。	1名	未払い	1,800	○担当者がお客様宅を訪問し、お詫びのうえ、経過説明を行うとともに、保険料納付の意思について確認しました。機構本部に協議することとしました。 ○機構本部から、資格訂正のうえ、平成20年12月分保険料の納付は可能であるとの文書による回答があり、担当者がお客様に電話連絡し、来所していただくこととなりました。 ○お客様が来所され、平成20年12月分の保険料を現金納付されました。 ○再裁定の書類一式について、事務センターへ進達しました。	○担当部署で当該事象の周知・徹底を図るとともに、関連部署との連携強化に努めるよう指示を行いました。	外部

整理 番号	件名	事故 等の 区分	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明 原因
138	国民年金 障害基礎 年金裁定 請求書の 入力誤り について	確認・ 決定誤り	愛媛	松山西	1997年4月7日	2011年4月6日	○障害基礎年金を受給されているお客様から、障害状態にないお子様の加算についてお問合せがありました。 ○確認しましたところ、子の加算が誤って支給されていることが判明しました。	○子の障害状態欄が未記入である障害基礎年金の請求書を受付し、本来であれば、お客様にお子様の障害状態について確認のうえ、記入していただくべきところ、確認を行わなかったこと、また、請求書入力時において、障害状態欄が未記入であるにもかかわらず、障害状態ありで誤った入力を行ったことにより、18歳到達年度終了後も引き続き子の加算が支給されていたものです。 ○原因としては、請求書受付時及び審査の過程において、子の障害状態欄の確認が不十分であったこと及び請求書入力時において、障害状態の確認を行わず障害状態ありで誤って入力したことによるものです。	1名	過払い	265,733	○お客様相談室長がお客様へ電話連絡し、お詫びのうえ、説明を行い、返納額等について了承をいただいたことから、返納方法申出書をお客様へ送付しました。 ○お客様から返納方法申出書の提出があり、再裁定等の関係書類を添付して事務センターへ進達しました。	○お客様相談室内において当該事象について説明し、子の障害状態欄の確認漏れが生じないよう周知・徹底を図りました。	外部
139	障害基礎 年金決定 時における子の加算対象者の確認漏れについて	確認・ 決定誤り	沖縄	浦添	1997年9月29日	2011年4月6日	○障害年金加算改善法のお知らせが届いたお客様のお子様から、「母親が障害年金を受給しているが、子の加算がされていない」と電話がありました。 ○確認しましたところ、子の加算がされていないことが判明しました。	○お客様の裁定請求時(平成9年9月)の国民年金障害年金裁定請求書を確認しましたところ、加算額対象者・生計維持証明欄の記載はありませんでした。また、戸籍謄本・住民票が添付されており、第1子(当時17歳)の在学証明書・所得証明書の添付はありませんでした。 ○お客様が来所されたため、請求当時の事情をお伺いしましたところ、「当時入院中であり、配偶者が手続きをしたのでもなく、たぶん病院のケースワーカーの方がしてくれたと思う」とのことでした。そのため、子の加算についての知識もなく、今回お知らせが届いたため、確認してみたとのことでした。 ○添付書類から子の加算が発生することが明らかであるにもかかわらず、市町村役場で不備の状態を受付した請求書に基づき、そのまま子の加算なしで決定したことによるものです。	1名	未払い	1,899,400	○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。第1子の方の在籍証明書を取っていただくようお願いしました。 ○第1子の卒業証明書を持参し、お客様が来所されましたので、お客様相談室長が、改めて経緯を説明し、お詫びしました。 ○関係書類の写しを添付し、再裁定書類を作成し、機構本部に進達しました。	○お客様相談室にて今回の事象の確認を行い、受付時のチェックを再周知しました。	外部
140	老齢年金 65歳裁定 後の口座 振替国民 年金保険 料に係る 再裁定漏れについて	確認・ 決定誤り	高知	幡多	2003年7月16日	2011年4月7日	○国民年金被保険者期間照会受付者に係る確認を行っていましたところ、お客様の老齢基礎年金に、国民年金保険料納付済期間が年金額に反映されていないことが判明しました。	○旧社会保険業務センターにおいて、国民年金の任意加入被保険者であったお客様の65歳到達時の老齢給付裁定請求書の入力処理が行われましたが、口座振替により納付された65歳到達月の前月である、平成15年6月分の国民年金保険料については、その時点で収納済と納付記録に収録されていなかったため、年金額に反映されていませんでした。 ○本来であれば、平成15年6月分が収納済と納付記録へ収録された後、平成15年6月分を含んだ月数での年金額への再裁定に係る書類を旧社会保険業務センターへ送付すべきところ、送付されていませんでした。	1名	未払い	13,800	○機構本部あてに年金額等の訂正依頼を送付しました。 ○お客様の電話番号が不明でしたため、お客様あてにお詫びと差額の追加支払についての文書を送付しました。 ○お客様から文書にて差額支払の了承を得ました。	○毎月国民年金被保険者資格喪失一覧表によりチェックを行っていますが、改めてお客様相談室内にて、事象の周知と注意喚起を行いました。	内部

整理 番号	件名	事故 等の 区分	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明 原因
141	障害基礎年金請求書の入力漏れについて	確認・決定誤り	香川	善通寺	2007年6月22日	2011年4月7日	○障害年金受給者の配偶者様から障害基礎年金の子の加算額についての相談が市役所であり、市役所からの電話照会により年金請求書を確認しましたところ、裁定時の入力漏れが判明しました。	○年金請求書(国民年金障害基礎年金)の加算額対象者の欄及び生計維持証明申立の欄にお子様の氏名、生年月日等が記載されており、本来であれば、お子様の氏名、生年月日等の入力を行い、子の加算がされるところを入力を漏らしていました。 ○また、その後のチェック及び審査においても、誤りに気づくことができませんでした。	1名	未払い	870,166	○障害年金担当者からお客様に電話し、ご家族に今回の事象についてお詫びし、子の加算に必要な書類について説明し、提出していただくことので了承を得ました。	○お客様相談室の朝礼にて当該事象を説明し、事故防止について周知しました。	外部
142	老齢厚生年金における障害者特例請求の確認誤りによる説明不足について	確認・決定誤り	東京	池袋	2010年7月27日	2011年4月8日	○老齢厚生年金の裁定請求書を提出されたお客様より、「厚生年金保険被保険者資格喪失届を提出したことにより、障害者特例に該当するはずなのに、障害者特例の加算が平成22年8月分から開始されなかった」とのお申出がありました。 ○確認しましたところ、相談対応した担当者による障害者特例請求についての説明が不十分であったため、お客様からの障害者特例請求書の提出時期が遅れ、これにより平成22年8月分から平成22年12月分までの障害者特例による加算が行われていなかったことが判明しました。	○障害厚生年金を受給されているお客様(在職中)が来所され、老齢年金裁定請求書を提出されました。一定の障害をお持ちのお客様が退職された場合には、障害者特例に該当するため、請求した翌月から特別支給の老齢厚生年金の定額部分が支給されます。当時、お客様の退職日が未定だったため、平成22年8月31日に退職予定と仮定して、定額部分を含めた年金見込額を算出し、見込額回答票をお渡ししましたが、障害者特例請求書の用紙はお渡しせず、障害者特例は請求しないと年金額が増額されない旨の説明もしていませんでした。 ○お客様が来所された際、本来であれば障害者特例請求書の用紙をお渡ししたうえで、障害者特例は請求しないと年金額が増額されないことを十分説明しなければならなかったところ、これを行っていませんでした。このため、お客様は平成22年7月中に障害者特例請求書を提出できなかったことにより、平成22年8月分から平成22年12月分までの障害者特例による加算を受けることができなくなっていました。	1名	未払い	297,835	○お客様相談室長がお客様に電話し、お詫びのうえ、再度の調査・検討を行う旨を連絡しました。機構本部に協議することとしました。 ○機構本部より、障害者特例の加算分を遡って支払うことが妥当とする回答があったことにより、訂正処理依頼を送付しました。 ○お客様相談室長がお客様に電話し、改めてお詫びするとともに、加算分を遡って支払うこと及び支払時期をお伝えし、了承を得ました。	○お客様相談室打合せにおいて、お客様相談室長より今回の事象について説明するとともに、今後説明に際しては、年金相談・受付受付票の権利に係る説明欄のチェック等を徹底し、説明漏れののないよう十分に注意することを徹底しました。	外部
143	遺族厚生年金と老齢厚生年金の選択誤りについて	確認・決定誤り	北海道	砂川	2011年1月23日	2011年4月14日	○お客様より、「遺族厚生年金裁定請求書提出の際、遺族厚生年金を選択したはずなのに、本日、支給停止の通知が届いたのはなぜか」とのお申出がありました。 ○確認しましたところ、誤って老齢厚生年金を選択した処理がされていることが判明しました。	○相談窓口担当者が裁定請求書を受付した際、年金受給選択申出書の選択記入欄に、本来、支給を希望する年金コードを上段に、支給停止を希望する年金コードを下段に記入しなければならないところ、誤って支給停止を希望する欄に遺族厚生年金の年金コードを記載してしまったことによるものです。 ○また、受付後の確認及び進達時の決裁においても、記載誤りに気付くことができませんでした。	1名	未払い	96,367	○お客様相談室長がお客様に電話し、お詫びのうえ、経過及び支払時期を説明し、了承を得ました。 ○お客様相談室担当者が処理依頼書を機構本部あてに送付しました。	○お客様相談室の朝会において、選択届が必要な案件については、年金見込額及び遺族年金との併給パターンのハードコピーを添付し、書類を受付する際の確認と進達時のチェックを徹底するよう周知しました。	外部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明原因
144	老齢年金請求書の処理誤りについて	確認・決定誤り	滋賀	事務センター	2011年2月10日	2011年4月15日	○お客様から、「年金を繰上げ請求したのに、金額が少ないのではないか」とのお申出が年金事務所にありました。 ○確認しましたところ、年金請求書に繰上げ請求書が添付されていないことが判明しました。	○事務センターにて審査の際、もともと国民年金のみの記録で60歳請求であったため、繰上げ請求かどうか確認すべきところ、繰上げ請求書の添付がなく、また、お客様の厚生年金記録の確認がなされたため、入力決定してしまいました。	1名	未払い	83,184	○担当者がお客様に連絡し、お詫びのうえ、経過について説明し、今後の処理について、協議することをお伝えしました。 ○ブロック本部へ協議し、訂正処理可能であることを確認し、機構本部へ訂正関係書類一式を進達しました。 ○担当者がお客様へ連絡し、遡って訂正処理すること及び支払時期をお伝えし、了承を得ました。	○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の徹底を指示しました。	外部
145	老齢厚生年金の裁定誤りについて	確認・決定誤り	京都	京都南	2002年9月12日	2011年4月18日	○事務センターより、「農林漁業共済組合員の加入期間があるお客様より受給者便照会票の提出があり、事務センターにて調査確認を進めたところ、既に年金記録は統合整備されているにもかかわらず、農林漁業共済組合員の加入期間が年金額に反映されずに誤って裁定されている」との連絡があり、確認しましたところ、老齢厚生年金の裁定誤りが判明しました。	○平成14年9月裁定分の老齢厚生年金裁定請求書の入力処理において、本来、厚生年金額に反映すべき農林漁業共済組合員の加入期間を、一般の共済組合員期間と同様に共済記録の期間として入力したため、厚生年金額に反映せずに裁定されてしまいました。 ○また、入力後の決裁においても入力誤りのチェックを漏らしていたものと思われます。	1名	未払い	92,000	○機構本部と協議の結果、平成23年7月支払に向けて処理することとなりました。 ○年金請求書を確認し、再裁定報告書を作成し、添付書類とともに機構本部へ進達しました。 ○担当者がお客様に電話し、年金記録についてお伝えし、後日回答を送付する旨お話するとともに、平成23年7月に支払を行うことを説明し、了承を得ました。	○当該事象について、事務センターへ連絡し、注意を促しました。	内部
146	障害基礎年金裁定時の加給年金対象者登録漏れについて	確認・決定誤り	鹿児島	奄美大島	2002年7月4日	2011年4月18日	○お客様より他年金事務所へ加給年金の件で電話相談があり、確認依頼の連絡がありました。 ○保管してある裁定請求書を確認しましたところ、加給年金対象者であるお客様の登録漏れが判明しました。	○裁定請求書の加算額対象者欄に請求当時5歳のお子様の氏名、生年月日等の記載があり、生計維持証明欄にもお申立てがされており、戸籍謄本と住民票が添付されていました。 ○お客様の年金記録を確認しましたところ、加給年金を支給した記録もなく、また、対象者不該当処理をした記録もありませんでした。 ○原因は、新規裁定時の入力漏れ、担当者による処理結果リストとの突合漏れ、また、決裁時においても漏れの発見ができなかったことによるものと推察されます。	1名	未払い	2,018,833	○お客様相談室長がお客様に電話し、お詫びのうえ、事象を説明し、今後の手続きや支払については機構本部と協議のうえ、後日連絡させていただくこととしました。 ○機構本部からの回答により、お客様相談室長がお客様へ電話し、再裁定する旨をお伝えし、了承を得ました。 ○再裁定関係書類を作成し、書類一式を機構本部に進達しました。	○今回の事象について、改めてお客様相談室職員に対し勉強会の中で説明し、注意を促しました。	外部
147	老齢福祉年金未支給金額の算出誤りについて	確認・決定誤り	島根	事務センター	2011年3月22日	2011年4月19日	○機構本部から、平成23年5月支払の老齢福祉年金未支給に係る支払額について、訂正するよう連絡がありました。 ○確認しましたところ、未支給金額算出にあたっての算出方法を誤っていることが判明しました。	○未支給金額を算出する際に、支払年金額×3÷12と計算すべきところ、誤って各期支払額×3÷4と計算したものです。このため、未支給金額を1円少なく決定したものです。 ○担当者が支払金額の算出方法を誤り、また、決裁の段階でも誤りを見落してしまったことによるものです。	1名	未払い	1	○担当者がご本人様へ電話し、お詫びのうえ説明しました。正しい未支給福祉年金支給決定通知書を改めて送付することをお伝えし、了承を得ました。 ○ご本人様あてに正しい未支給福祉年金支給決定通知書を送付しました。	○年金給付グループ内ミーティングにおいて、今回の事象を説明し、取扱要領等を確認し、慎重に処理することを申し合えました。 ○また、事務センターグループ長会議で今回の事象を説明し、同様の誤りを起こさないよう周知しました。	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
148	金融機関変更届の確認誤りについて	確認・決定誤り	宮崎	延岡	2011年4月15日	2011年4月18日	○お客様から、「平成23年4月支払分の年金が入金されていない」とのお申出がありました。 ○確認しましたところ、金融機関変更届に誤りのあることが判明しました。	○金融機関変更届はお客様が記入されましたが、口座番号とは別の番号を記入されていることに気づかず、そのまま受付してしまったことにより、平成23年4月支払が振込不能となりました。	1名	未払い	92,949	○担当者がお客様に窓口での対応時に新しい口座を通帳ではなく、キャッシュカードで確認したためこのような誤りが発生したことをお詫びし、金融機関からの振込不能の情報を受け、平成23年5月中旬位の振込予定になる旨の説明を行いました。ご納得いただけませんでした。お客様には、入金日の確認がとれ次第、連絡することとしました。 ○担当者がお客様に再度事務の流れと、振込は平成23年5月中旬位であることをお伝えしました。 ○担当者がお客様に電話し、振込を確認したとの回答がありました。再度お詫びし、金融機関変更の場合は、通帳で確認することを職員に周知したことを報告し、了承を得ました。	○お客様相談室内の朝礼にて、当該事象を説明し、金融機関の変更手続きについては通帳で確認を行うことを周知しました。 ○また、キャッシュカードしかお持ちでないお客様には、金融機関変更届を受理しないように指示しました。	外部
149	障害基礎年金における子の加算の支給について	確認・決定誤り	広島	広島東	1992年5月11日	2011年4月15日	○障害年金を受給されているお客様のご家族から、「障害年金受給者に対する障害年金加算改善法のお知らせが送られてきたが、母の年金について、受給権発生当時18歳未満の子が2人いたにもかかわらず、加算額が支給されていなかったと思われるので確認してほしい」とのお申出がありました。 ○確認しましたところ、受給権発生当時から加算対象であるお子様がいましたが、加算がされていなかったことが判明しました。	○平成4年5月に提出された障害年金請求書の加算額の対象者欄、生計維持証明欄に記載はありませんが、戸籍謄本・住民票の添付により請求者様とお子様2人(認定日時においてそれぞれ15歳、13歳)との生計維持関係を確認することができました。 ○本来であれば、障害年金請求書の加算額の対象者欄、生計維持証明欄に記載はありませんが、戸籍謄本・住民票の添付により請求者様とお子様との生計維持関係を確認することができるため、障害年金請求書の記載整備を依頼したうえで年金を決定すべきところ、加算対象者のお子様の有無についての確認を漏らしたため、障害基礎年金の子の加算が支給されなかったものです。	1名	未払い	1,295,799	○お客様には事実関係を確認し、後日連絡する旨をお伝えしました。 ○ブロック本部と協議し、生計維持の申立て確認と、お子様2人の在学証明書を確認し、処理可能であるか確認することとし、お客様へお詫びのうえ、経過を説明し、生計維持申立書とお子様2人の卒業証明書の提出をお願いし、了承を得ました。 ○お客様から生計維持申立書、お子様の2人の卒業証明書を受理し、機構本部あてに訂正処理依頼を送付しました。	○お客様相談室職員に今回の事象を説明のうえ、添付書類と生計維持関係の確認を徹底的に行うよう周知しました。 ○また、受付担当と処理担当で二重チェックを行うよう改めました。	外部
150	老齢年金裁定時における加給年金の決定誤りについて	確認・決定誤り	京都	上京	1998年6月20日	2011年3月10日	○機構本部から、再裁定書類一式が返戻され、確認しましたところ、老齢年金裁定時における加給年金の決定誤りが判明しました。	○ご主人様は奥様より前に受給権が発生する方で、既に奥様は20年以上加入の老齢厚生年金を受給していました。 ○本来、ご主人様の裁定時に加給年金が支給停止となるコードで入力し、加給年金が支給される平成5年6月～平成7年9月の間(奥様が年金受給前の期間)については、報告書を作成し、機構本部にて支給する処理を行うことになっていました。 ○支払保留を入力し、裁定を行い、裁定後に加給停止と支払保留解除依頼を進達すべきところ、誤って配偶者状態の裁定入力を行ったため、受給権発生時点から加給年金が支給停止となったものです。	1名	未払い	284,783	○機構本部に処理の訂正依頼を行い、時効消滅した加給年金を支給するため、関係書類一式を進達しました。 ○担当者がお客様にお詫びのうえ、支払時期等について説明を行いました。	○研修で相談対応者に今回の事象を説明し、今後の裁定請求受付時に加給停止届を添付するとともに、裁定請求書に朱書きで注意を記載するよう徹底しました。	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
151	統合共済 (J R) 期間 の裁定誤 りについて	確認・決定誤り	熊本	熊本東	2010年10月21日	2011年3月11日	○J R組合員期間の記録が収録された後、平成22年9月に裁定請求書をお客様から受理しましたが、誤って裁定請求書を受付していたことが判明しました。	○国家公務員共済組合より機構本部に対して、J R組合員期間の移管処理依頼があり、機構本部で移管処理を行いました。 ○その後機構本部より、その期間について、お客様は既に共済年金として受給されていた期間であることが判明したため、厚生年金記録から削除したとの連絡がありました。	1名	過払い	215,263	○今回の内容説明文書及び年金額仮計算書、返納申出書をご本人様に送付しました。 ○ご本人様より電話があり、説明を行いました。ご納得いただけませんでした。 ○再度、今回の事情説明と年金額計算式と過払いについての計算式を送付しました。 ○ご本人様が来所され、再度説明を行い、了承を得ました。仮計算書及び返納申出書を提出していただきました。 ○ご本人様が再裁定の進達に必要な書類を持参され、受理のうえ、再裁定書類一式を機構本部へ進達しました。	○お客様相談室の会議において、職員に今回の事象を説明し、年金裁定請求書受付時の確認の徹底を周知しました。	内部
152	遺族厚生 年金の裁 定要件の 誤りにつ いて	確認・決定誤り	新潟	事務 センター	2010年12月3日	2011年4月22日	○機構本部より、お客様が共済組合に提出された選択申出書の回送があり、共済組合から遺族共済年金との選択申出書の回付がありましたが、「遺族厚生年金が短期で決定されておりますので、併給できません。長期でも年金額に変わりがないと思われますので、長期要件に変更可能かを確認願います」との照会がありました。 ○確認しましたところ、在職中に死亡されていたため、誤って短期要件で決定したことが判明しました。	○新規遺族厚生年金裁定請求書の決定にあたり、共済加入期間を確認し、遺族年金の見込み額も試算をしていましたが、遺族共済年金との併給のため、本来長期要件で決定すべきところ、在職中の死亡のため確認不足により短期要件で決定したものです。 ○また、決裁においても誤決定のチェック漏れをしたことによるものです。	1名	—	0	○機構本部へ遺族年金の裁定の短期裁定を長期裁定に訂正する処理を依頼するため、報告書等を作成しました。 ○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。 ○機構本部へ訂正依頼に係る書類一式を進達しました。	○担当者及び決裁者に対して、今回の事象を周知するとともに、審査・決裁時には今回の誤りとなった項目について、慎重に確認するよう指示しました。	内部
153	老齢基礎 年金裁定 誤りにつ いて	確認・決定誤り	茨城	事務 センター	2011年3月31日	2011年4月12日	○お客様から、「年金証書が届いたが、繰下げ請求を希望したにもかかわらず、繰下げになっていない」とのお申出がコールセンターにありました。 ○確認しましたところ、66歳繰下げ請求についてお客様へ確認を怠っていたことにより、本来請求(65歳)としていたことが判明しました。	○お客様が裁定請求時に66歳であったため、繰下げ請求の意思の有無について確認すべきところ、市役所担当者が、繰下げ請求の意思の確認を漏らしてしまいました。 ○また、事務センターにおいても担当者が、66歳での請求であったにもかかわらず、請求書を見て、本来請求(65歳)と思い込み、65歳裁定で入力処理をしてしまったため、繰下げ請求となりませんでした。 ○原因は、市役所担当者、事務センター担当者の確認漏れ及び確認不足によります。	1名	—	0	○年金給付グループ担当者が、お客様へ経過を説明し、お詫びしました。 ○市役所担当者が、お客様宅へお伺いし、お詫びのうえ、年金証書の回収及び老齢基礎年金繰下げ申出書を提出していただきました。 ○機構本部へ再裁定等書類一式を進達しました。	○グループ内ミーティングにて当該事象を説明し、66歳以降に請求書を受付してあるものについて、本来請求なのか繰下げ請求なのかチェックシート等で確認できない場合は再確認するよう周知しました。 ○また、今回の請求書受理窓口は、市町村であったため、当該市町村にも再度連絡し、確認を依頼しました。	外部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明原因
154	年金の過払いについて	確認・決定誤り	北海道	稚内	2009年12月14日	2011年4月21日	○遺族年金受給者の方から、厚生年金保険通算老齢年金裁定請求書(新規裁定未支給)を受理し、進達しましたが、当所職員が自主点検をしましたところ、併給調整が行われていないことが判明しました。	○請求書を進達しましたところ、裁定請求書の未選択保留表示と他年金コードの相関性がないとの理由で返戻があり、返戻文書に記載されている通知を見て、年金コードを記入不要との認識で書類を整備し、再進達しました。 ○裁定請求書の未選択保留表示と他年金コードの相関性がないとの同じ理由で返戻があり、機構本部へ連絡し、遺族年金との併給調整あり、未選択保留表示と年金コードが記入されていればよいことを確認したうえで書類を整備し、再進達しました。 ○裁定請求書の未選択保留表示と他年金コードの相関性がないとのまた同じ理由で返戻され、再度通知を読みこなすと、裁定する年金と選択関係にある年金のみを記入することになっておりますので、裁定する年金と併給関係にある他年金コードは裁定請求書には記入しないで下さい、また、他年金が併給関係にある年金のみの場合は、未選択保留表示についても記入しないで下さいと記載されているため、併給調整は未選択欄と年金コード欄は記入不要との認識で書類を整備し、再進達しました。 ○厚生年金通算老齢年金が裁定され、5年分、時効特例分等の支給がありました。 ○再裁定の点検をしていたが、遺族年金との調整がされているのか調査依頼があり、調査を実施しました。機構本部へ問合せをし、支払された年金は併給調整が必要だが、調整されずに支払されており、返納が必要との回答を得ました。	1名	過払い	1,237,309	○担当者が請求者様へ電話し、お詫びのうえ、支払された年金は併給調整が行われておらず、過払いになっていることを説明しました。 ○請求者様が来所され、再度お詫びのうえ、返納額の見込みと経過について説明しました。今後の返納の仕方について説明し、返納方法申出書をお渡ししました。 ○お客様から一括返済による返納方法申出書の送付があり、機構本部へ進達しました。	○旧法の場合は、書類に入力項目を年金事務所で記載することから、進達用チェックシートを作成し、必ず点検することとしました。 ○旧法の返戻については、裁定まで進捗管理を行うこととしました。	内部
155	三共済期間を有する方の老齢厚生年金裁定誤りについて	確認・決定誤り	鹿児島	奄美大島	2009年1月29日	2011年4月22日	○再裁定報告書の返戻を受け、確認しましたところ、機構本部へ特例による退職共済年金の支給対象者の方でないか確認したうえで裁定すべきところ、未確認のまま厚生年金期間として誤って裁定されていることが判明しました。	○機構本部より、ご本人様は勸奨等による退職であるため、特例による退職共済年金の支給対象者であり、退職共済年金の請求指導と老齢厚生年金の再裁定が必要である旨の連絡を文書で受けました。 ○旧社会保険事務局における新規裁定時の担当者による審査誤りと、決裁時においても審査誤りが発見できなかったことによるものと推察されます。	1名	その他	6,051,505	○お客様相談室長がご本人様に電話し、お詫びのうえ、現在の処理経過状況を連絡し、了承を得ました。 ○再裁定関係書類を機構本部に再進達しました。	○今回の事象について、改めてお客様相談室職員に対し勉強会の中で周知し、年金見込額算出や請求手続きでの対応について注意を促しました。 ○事務センターへ連絡し、再発防止について対応をお願いしました。	内部
156	市町村からの誤情報による老齢年金の死亡保留処理について	確認・決定誤り	愛知	瀬戸	2011年4月15日	2011年4月22日	○お客様が来所され、「平成23年4月の年金振込がされていない」とのお申出がありました。 ○確認しましたところ、誤って死亡保留していたことが判明しました。	○お客様居住の市町村が後期高齢者データを機構本部に提供した際、誤って死亡者としたため、機構本部でのデータ収録の際に死亡疑いの保留処理がされたものです。	1名	未払い	295,950	○機構本部に連絡し、支払保留解除及び平成23年5月支払を依頼しました。 ○市町村の担当者がお客様宅を訪問し、お詫びしました。平成23年5月中支払を希望されましたので、機構本部へ至急の支払を依頼しました。 ○担当者がお客様に連絡し、平成23年5月支払が可能である旨をお伝えし、ご納得いただきました。	○お客様相談室の会議で、今回の事象を説明し、原因等を確認のうえ、お客様の対応について確認しました。	外部

整理 番号	件名	事故 等の 区分	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明 原因
157	老齢厚生 年金裁定 時における加給年金の決定誤りについて	確認・決定誤り	長野	松本	1992年9月10日	2011年4月25日	○機構本部より再裁定書類の返戻があり、確認しましたところ、老齢厚生年金裁定時における加給年金の決定誤りが判明しました。	○平成4年当時における特別支給の老齢厚生年金の裁定請求処理時において、配偶者表示の入力すべきコードを、当時は入力システム上違うコードでしか入力できなかったため、本来支給されるべき昭和63年1月分～平成元年3月分の加給年金の支払がされなかったものです。 ○また、旧社会保険事務所が旧社会保険業務センターに配偶者状態表示の訂正処理の依頼をするべきであったにもかかわらず、その依頼をした形跡も確認できませんでした。	1名	未払い	219,417	○ブロック本部に確認し、処理可能事例として回答がありました。 ○担当者がお客様にお詫びのうえ、事情を説明し、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。	○お客様相談室内の研修において、今回の事象について説明し、再発防止の徹底を周知しました。	内部
158	配偶者加給年金の過払いについて	確認・決定誤り	石川	金沢南	2008年9月17日	2011年4月27日	○ご自身の年金額確認のため年金相談に来所された際に、記録確認を行いましたところ、本来支給されるべきではない配偶者加給年金が、平成22年9月分より支給されていることが判明しました。	○事務センターにおいて、老齢年金決定入力を行った際に、配偶者状態を厚生年金20年以上加入の年金受給者と登録すべきところ、共済年金20年未満加入の年金受給者と登録し、ご主人様の受給している年金コードの入力順も、老齢厚生年金→退職共済年金とすべきところ、退職共済年金→老齢厚生年金とし、二重に誤った入力が行われたため、事象発生に気付かないまま裁定されたものです。	1名	過払い	296,750	○担当者がお客様に窓口で、配偶者加給年金の過払いについて説明しました。 ○担当者からお客様に電話し、お詫びのうえ、配偶者加給年金が過払いとなったのは裁定時の登録誤りであったことを説明しました。返納方法申出書等の送付を依頼されました。 ○お詫びの手紙、返納方法についての資料・返納方法申出書と加給年金支給停止該当届の用紙をお客様に送付しました。 ○お客様から返納方法申出書(年金からの内払)と加給年金支給停止該当届が送付され、書類一式を機構本部へ進達しました。	○今回の事象について、お客様相談室職員に周知し、連絡票を作成する際には、入力順等について明確に記載のうえ、回付するよう周知・徹底しました。 ○事務センターへ誤りの発生と事象を報告し、連絡票の入力順等について、確認の徹底を依頼しました。	外部
159	国民年金障害基礎年金の加算漏れについて	確認・決定誤り	静岡	掛川	2004年3月9日 2004年9月21日	2011年4月26日 2011年4月27日	○障害年金加算改善法について相談に来訪されたA様について、受給権発生時点で加算額の対象者として請求されましたが、入力漏れによって加算されていなかったことが判明しました。 ○これを受けて請求書の点検をしましたところ、さらに1件の入力漏れが判明しました。	○A様の裁定請求書を確認しましたところ、お子様に関する記載及び添付書類は整っており、入力漏れであることを確認しました。 ○入力前の審査は確実に行われていましたが、入力後の確認が徹底していなかったため、入力漏れを見落してしまったと思われます。 ○全件調査しましたところ、お子様が受給権発生のに18歳に到達したので、6ヵ月分の未払いが生じていたものを発見しました。	2名	未払い	1,711,000	○A様の来所時に判明したため、職員がお詫びのうえ説明し、了承を得ました。 ○お客様相談室長がB様に電話し、お詫びのうえ説明し、了承を得ました。 ○機構本部へ訂正依頼を進達し、未払い分について平成23年6月支払との回答を受けました。 ○お客様相談室長からA様とB様に電話し、支払時期を説明し、了承を得ました。	○お客様相談室内打ち合わせにおいて、今回の事象を説明し、障害年金の加算についてのお問合せについては、同様の誤りの可能性も含めて対応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
160	老齢厚生 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28日	2011年5月2日	○お客様の厚生年金期間が新たに判明し、再裁定の処理を機構本部に依頼していましたが、機構本部から連絡あり、老齢厚生年金の新規裁定時の裁定誤りが判明しました。	○年金事務所において、お客様から老齢基礎(厚生)年金の請求書を受付しました。その際、基礎年金番号に登録されていない厚生年金手帳番号が判明し、登録の手続きも行いました。 ○事務センターにおいて裁定する際、判明した厚生年金期間とNTTの組合員期間を合算して12ヵ月以上になることから、本来であれば、60歳時に遡って特別支給の老齢厚生年金を決定すべきところ、誤って65歳からの老齢厚生年金を決定をしてしまったものです。 ○原因としては、判明した厚生年金期間とNTTの組合員期間を合算して12ヵ月以上になる場合は、60歳時から特別支給の老齢厚生年金が支給されることを担当者が理解していなかったこと及びその後の決裁においても気付かなかったことによるものです。	1名	未払い	46,500	○グループ長がお客様へ電話し、今回の事象についてお詫びのうえ、裁定訂正をして60歳に遡ってお支払をすることを説明し、了承を得ました。 ○機構本部に確認のうえ、訂正処理依頼に係る書類一式を進達しました。	○グループ内会議において、グループ長が今回の事象について職員に説明し、周知・徹底しました。	内部
161	死亡保留 入力誤り について	確認・決定誤り	大阪	天王寺	2011年3月23日	2011年4月28日	○他年金事務所より、「お客様から平成23年4月支払の年金が振込されていない」との連絡がありました。 ○確認しましたところ、お客様より配偶者様が死亡された旨の電話連絡を受けた際、誤ってお客様の記録に死亡保留の入力をしたことが判明しました。	○電話による死亡保留の連絡を受けた際に、基礎年金番号・氏名・生年月日・住所等を確認し、死亡保留の入力帳票を起票する際に、本来、死亡された方の画面印字を出力すべきところ、遺族年金等の請求案内をするためにお客様の基礎年金番号の画面印字を打ち出したことで、担当者が誤って死亡保留の入力帳票にお客様の基礎年金番号を記入、そのまま入力したことによるものです。	1名	未払い	175,982	○担当者がお客様に電話し、お詫びのうえ、説明しましたが、ご納得いただけませんでした。 ○機構本部に連絡し、早期支払方法について確認しました。 ○担当者がお客様宅にお伺いし、再度お詫びのうえ、経過を報告しました。未払いの年金を早急に支払願いたいとの強い希望を受けたため、平成23年5月下旬のお支払が可能なことを説明し、了承を得ました。	○お客様相談室で担当者会議を開き、死亡保留入力は起票者・入力者・点検者をそれぞれ別に設け、複数人で確認チェックを行うことを周知・徹底しました。	外部
162	年金見込 額照会回答票の交付誤りに ついて	確認・決定誤り	福岡	東福岡	2011年5月2日	2011年5月6日	○A様から、「窓口で見込額回答票をもらって勤務先に提出したところ、回答票の内容が別人(B様)になっているのがわかったのでどうすればよいか」とのお申出がありました。 ○確認しましたところ、年金見込額照会回答票の交付誤りが判明しました。	○当日の年金相談受付票を確認しましたところ、B様は、同じ担当者がA様の前に相談を受けていた方でした。 ○B様にも見込額回答票を交付していたので、窓口装置画面上にB様の基礎年金番号が残っており、誤ってその番号を使用して見込額回答票を作成し、氏名の確認をせずにお渡ししてしまったことが原因です。	2名	—	0	○お客様相談室長がA様に電話し、お詫びのうえ、ご自宅にお伺いし、見込額回答票を差替することとしました。 ○お客様相談室長がA様宅を訪問し、再度お詫びのうえ、見込額回答票を差替し、了承を得ました。 ○お客様相談室長がB様に電話し、お詫びのうえ説明し、了承を得ました。	○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、お客様に見込額回答票等を交付するときは、交付するものの内容を確認して、すべて写しをとり、お客様のお名前をお呼びしてからお渡しすることを文書で配布し、周知しました。 ○さらに管理者であるお客様相談室長が相談受付票の記載内容と交付物の写しとの突合を行い、内容が一致しているかを再確認することとしました。	外部
163	特別支給 の老齢厚生年金支給決定誤りに ついて	確認・決定誤り	鹿児島	事務 センター	2010年10月14日	2011年5月9日	○年金事務所にお客様が来所され、「年金事務所請求書受付時の見込み額より支給額が少ない」とのお申出がありました。 ○確認しましたところ、特別支給の老齢厚生年金の決定内容に誤りがあることが判明しました。	○農林共済期間があるお客様の年金決定について、本来、全期間を厚生年金加入期間として特別支給の老齢厚生年金を支給決定すべきでしたが、農林共済期間以外の37月の厚生年金のみで支給決定していました。 ○その原因は、担当者が審査する際、誤って農林共済期間243月を共済期間として入力処理してしまいました。 ○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	254,946	○年金事務所窓口担当職員がお客様にお詫びのうえ、説明しました。また、早急に再決定し、新しい老齢厚生年金証書は機構本部から直接送付されること、遡及支払の案内についても、事務処理が確定してから、機構本部より行う旨をお伝えし、了承を得ました。	○朝礼にて、年金給付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十分に留意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
164	農林年金 移管期間 に係る通 算老齢年 金の裁定 誤りにつ いて	確認・ 決定誤 り	群馬	桐生	1985年12月12日	2011年5月9日	○旧法厚生年金保険通算老齢年金と旧法農林共済の受給者であったお客様が死亡されたことにより、配偶者様から遺族厚生年金請求書を提出いただき、年金記録の確認を行いましたところ、本来であれば、農林漁業団体職員共済組合(以下、農林共済という)へ移管済期間として取扱うべきところ、厚生年金保険の被保険者期間とし、厚生年金保険通算老齢年金の裁定が行われていたことが判明しました。	○農業協同組合等の厚生年金保険被保険者期間は、昭和34年1月2日に農林共済に移管され、移管日前の厚生年金保険の全被保険者期間を農林共済の期間として取扱うべきところ、昭和17年6月～昭和20年7月までの厚生年金保険の被保険者期間として厚生年金保険通算老齢年金が裁定されていたものです。	1名	過払い	857,500	○お客様相談室長がお客様宅にお伺いし、お詫びのうえ、農林共済で支払うべき厚生年金保険期間を厚生年金保険通算老齢年金として誤って支払っていたこと及び年金の裁定取消を行い、過去5年の過払い分を返納していただかなければならないことを説明し、了承を得ました。 ○また、記録が農林共済に移管された後には、農林共済の再裁定手続きが必要になること等をお伝えし、返納方法申出書を受理しました。	○ミーティングにおいて、課員に当該事象を説明し、共済組合移管済記録がある場合の取扱いに係る文書を配布し、年金記録の確認を徹底するよう注意喚起しました。	内部
165	年金受給 選択申出 書の選択 方法の確 認誤りに ついて	確認・ 決定誤 り	福井	福井	2010年9月6日	2011年5月11日	○お客様が来所され、「国民年金・厚生年金保険初回支払額のお知らせが届いたが、障害共済年金を選択したはずなので、この案内が届くのはおかしいのではないか」とのお問合せがありました。 ○進達した年金受給選択申出書の写しを確認しましたところ、すべて支給額の多い方選択とゴム印で表示されており、お客様の意としない選択がされていたことが判明しました。	○確認しましたところ、以前は単一共済として老齢基礎年金が裁定されていましたが、厚生年金保険加入期間が判明したため、統合処理した後、裁定請求書を受付し、老齢厚生(基礎)年金を新規裁定しました。 ○平成22年8月に来所され、相談した際、お客様はこれまでも障害共済年金(金額の低い方)を選択し受給しており、今後も同様である旨の意思表示をしたとお申出がありました。 ○お客様のお申出に基づき、年金相談担当者に確認しましたところ、半年以上前のことであるため記憶は定かではありませんが、本来、受けようとする年金コード・受けようとする年金以外の年金コード欄に選択するコードを表示すべきところ、厚生年金保険加入期間追加による新規裁定のため金額の多い方を選択するものとして、すべて支給額の多い方選択とゴム印で表示してしまったことが原因と考えられます。	1名	過払い	4,589,866	○担当者がお客様にお詫びし、遡及して選択方法の変更が可能かを確認し、後日連絡させていただくこととしました。また、過払い分については一括返納するので、遡及して選択方法を変更してほしいとお申出がありました。 ○お客様相談室長がお客様にお詫びし、遡及して選択方法を変更するため、改めて年金受給選択申出書及び過払い分に係る返納方法申出書を提出していただきました。	○お客様相談室内会議において当該事象を説明し、年金受給選択申出書受付時における選択方法の確認及び明確な表示をすることの徹底を指示しました。	外部
166	特別支給 の老齢厚 生年金の 裁定誤り について	確認・ 決定誤 り	鹿児島	加治木	2009年1月23日	2011年5月16日	○機構本部からの裁定・支払処理の再調査及び訂正についての回送により、当時の書類を確認しましたところ、特別支給の老齢厚生年金の裁定時における共済組合期間の算入誤りが判明しました。	○旧社会保険事務局において、特別支給の老齢厚生年金裁定請求書を受付し、審査・入力段階において、一時金決定者の共済組合期間を合算対象期間に入力すべきところを、誤って共済組合期間として入力し、決裁時も誤りに気づかず、決定されたものです。 ○ご本人様が老齢基礎年金の繰上げ請求をしたことにより、老齢基礎年金が過払いとなっていました。	1名	過払い	14,867	○お客様相談室長がご本人様へ電話し、お詫びのうえ、経過説明を行いました。 ○副所長、お客様相談室長がご本人様宅を訪問し、裁定誤りと年金の過払いについてお詫びし、事象の説明を行い、年金額訂正申出書と返納方法申出書を提出していただきました。 ○機構本部へ再裁定書類、年金額訂正申出書、返納方法申出書を進達し、処理を依頼しました。	○お客様相談室において、当該事象を説明し、記録の確認を徹底するよう周知するとともに、事務センターへも連絡し、同様の誤りが無いよう、注意喚起を依頼しました。	内部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明原因
167	老齢基礎年金繰上げ請求の処理誤りについて	確認・決定誤り	大阪	枚方	2011年2月25日	2011年4月28日	○お客様より、ご主人様の死亡に伴う年金手続きについて電話相談を受けました。 ○また、お客様から、ご主人様は平成23年2月に、老齢基礎年金繰上げ請求をしたとのお話がありました。 ○確認しましたところ、ご主人様の繰上げ請求処理をすべきところ誤ってお客様の請求として処理を行っていることが判明しました。	○平成23年2月、ご主人様の老齢基礎年金繰上げ請求書を、代理人であるお客様より受付しました。この際、請求者欄を、本来、請求者氏名で代筆記入いただくべきところ、代理人氏名のみの記載で請求者氏名をご記入いただくず受理しました。 ○機構本部より、老齢基礎年金繰上げ請求書の請求者基礎年金番号と氏名の不一致で返戻されました。補正は、窓口対応者とは別の者が、請求者欄のお客様の氏名により、お客様の基礎年金番号を記入のうえ再進達していました。 ○請求者であるご主人様は容態が悪く、委任状が作成できないこと及び代理人確認のうえ届出を受理していることを請求書等に明記していなかったことが原因です。	2名	過払い	47,057	○電話対応者が請求書確認に時間が係る旨をお伝えし、確認でき次第早急に対応するよう説明を行い、了承を得ました。 ○担当者がお客様に電話し、お詫びのうえ、ご主人様の繰上げ分については、未支給年金としてお支払すること、お客様の過払いについては、内払い返納でお返しいただくことについて了承を得ました。 ○未支給年金、遺族年金請求書を窓口にて受理しました。	○お客様相談室内会議にて、委任行為の確認の徹底、受付書類記載事項の確認の徹底、障がいにより委任状が作成できない場合等は窓口での確認内容と受付担当者名等を請求書に赤字で明記し、誰が見ても経過がわかる書類にしておくことを申し合せました。	外部
168	裁定誤りについて	確認・決定誤り	大阪	事務センター	2006年3月2日	2011年5月13日	○お客様が年金事務所にて遺族厚生年金手続きの際に、ご自身の厚生年金記録が判明し、再裁定に関する申出書の提出をいただき進達を行いましたところ、機構本部より老齢厚生年金の裁定が誤っているとの理由で返戻がありました。 ○確認しましたところ、農林共済組合の組合員で統合日(平成14年4月1日)に受給権が発生するところ、誤って65歳時(平成18年1月)に受給権発生として裁定されていたことが判明しました。	○平成18年3月裁定の老齢給付裁定請求書の確認を行いましたところ、審査誤りであることがわかりました。 ○本来、農林共済組合員で統合日(平成14年4月1日)に受給権を発生させるところ、誤って65歳時(平成18年1月)に受給権発生として裁定したことが原因です。	1名	未払い	106,344	○未払いの年金について平成23年7月支払予定であることを機構本部に確認しました。時効撤廃のうえ、受給権発生時より時効消滅した年金も含めての支払処理を依頼しました。 ○担当者がお客様に電話し、お詫びのうえ、今回の事象を説明し、了承を得ました。	○年金給付担当者に当該事象を説明し、審査をする際には、慎重に行うよう指示しました。	内部
169	老齢基礎年金請求時の繰上げ請求意思の確認漏れについて	確認・決定誤り	青森	弘前	2011年4月9日	2011年5月23日	○お客様から、「年金証書が届き、金額を確認したところ、老齢基礎年金の繰上げを希望していたが、決定になっていない」とのお申出がありました。 ○確認しましたところ、老齢基礎年金の繰上げ請求がされていないことが判明しました。	○過去の相談受付票を確認しましたところ、繰上げの説明をした事跡がなく、説明不足のまま請求書を受付したことが原因です。	1名	未払い	42,858	○お客様相談室長がお客様にお詫びのうえ、説明しました。厚生年金と同時に受給となるか機構本部に確認し、改めて連絡することとしました。 ○機構本部に確認のうえ、繰上げ関係書類一式を送付しました。 ○お客様相談室長がお客様に連絡し、改めて説明不足についてお詫びし、年金証書を回収するとともに、繰上げ支給について説明し、了承を得ました。	○朝礼において当該事象の説明し、お客様への説明の徹底を指示しました。 ○また、事務センターと協議し、年金請求書を受付する際、繰上げの意思確認を徹底するためゴム印を作成し、請求書に押印後、ご本人様に自署していただくこととしました。	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
170	再裁定報告遅延等による在職老齢厚生年金の過払いについて	確認・決定誤り	静岡	掛川	2010年1月18日	2011年5月9日	○機構本部からの指示により、再裁定報告書を進達しましたが、返戻されました。 ○確認しましたところ、支払年金額が減額になるため受給者様に説明のうえ、返納方法についてお申出をいただく必要があることが判明しました。	○取得時報酬訂正入力処理した他年金事務所において再裁定リストを取得し、再裁定報告を進達すべきところ、担当者の認識誤りにより受給権発生後の記録の訂正であるため、不要と判断し報告しませんでした。 ○機構本部において、平成22年12月賞与を契機としたリストにより、事務センターに提出を指示しました。 ○事務センターは、進達した当所に回送し、資格取得時報酬訂正による増額訂正と思い込み、再裁定の報告を機構本部に進達しました。 ○機構本部から返納が生じることが明記され、返戻されたことにより、確認しましたところ、資格取得時報酬訂正以降の記録が、年金の停止額の計算に反映されていませんでした。	1名	過払い	384,396	○受給者様あてに、概要をお示した文書を送付しました。 ○受給者様が来所され、事象をお話しし、返納方法についても説明しましたが、口頭で説明されただけでは、返納申出書の提出は出来ないし、事業所に報告するための詳細な説明書面を求められました。 ○受給者様が来所され、文書にて詳細に説明しましたが、改善策がないとの指摘を受けました。機構本部に報告することにより、改善策を検討していくこととなる旨お伝えし、返納申出書を受付し、機構本部へ進達しました。	○所内において今回の事象を説明し、慎重な事務処理を行うよう、打合せをしました。 ○また、他年金事務所に今回の事象を説明のうえ、事務処理マニュアルによる進達事務を徹底するよう依頼しました。	内部
171	時効特例給付金等の支払誤りについて	確認・決定誤り	本部	支払部	2008年12月4日	2011年4月12日	○年金事務所から旧法厚生年金通算老齢年金に係る時効特例給付の支払時期についての問合せがありました。 ○確認しましたところ、旧法厚生年金通算老齢年金はご主人様が生前既に受給していたことが判明しました。 ○また、ご主人様が死亡されたことにより発生した通算遺族年金については、請求遅延により、本来、時効特例給付金及び遅延特別加算金は支給対象とならないところ、誤って支給している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、過去に決定していた通算老齢年金に係る年金原簿がオンライン確認ができない場合、年金事務所が機構本部に確認する必要がありましたが、確認が漏れたことから、重複裁定してしまいました。 ○通算遺族年金について内容を確認しましたところ、ご主人様の死亡当時(昭和60年9月)に通算遺族年金の請求が可能だったにもかかわらず、平成9年4月に通算遺族年金の裁定請求書を受付していることから、請求遅延により時効特例給付不支給処分に該当することが判明し、誤って時効特例給付金を平成21年5月に、遅延特別加算金を平成22年6月にお支払していたものです。	1名	過払い	560,112	○過払いとなった通算遺族年金の時効特例給付金及び遅延特別加算金について、お客様にお詫びの手紙、返納方法申出書、時効特例給付不支給決定通知書を送付しました。 ○年金事務所にて担当者がお客様と面談し、お詫びのうえ、経過を説明しました。 ○お客様から年金事務所に返納方法申出書の提出があり、機構本部で受理しました。 ○また、重複した通算老齢年金の裁定取消依頼を年金事務所から受理しました。	○時効特例給付の審査において氏名索引及び失権原簿の抽出により、過去に年金が裁定済となっていないかを確認することを職員に周知・徹底しました。	内部
172	再裁定後の加給年金額対象者不該当処理漏れについて	確認・決定誤り	本部	支払部	2010年11月4日	2011年4月20日	○時効特例グループからの連絡により、平成22年11月に決定した再裁定処理において、加給年金額対象者不該当の入力処理が漏れており、加給年金額が過払いとなっていることが判明しました。	○平成22年10月、厚生年金期間追加の再裁定を入力処理した後で、再裁定ではなく諸変更での処理になると勘違いし、支払グループに期間追加の処理を依頼しました。 ○本来ならば、その時点で再裁定の入力を取消すべきでしたが、取消しなかったため、そのまま再裁定が決定してしまいました。取消していることが前提のため、再裁定前に収録されていた平成19年1月の加給年金額対象者不該当の後入力のデータは作成しておらず、加給年金額が過払いになってしまいました。	1名	過払い	949,575	○ご本人様へお詫びの手紙を送付しました。 ○ご本人様のご家族より電話があり、過払い金額の詳細な内訳を求められ、過払い金額の内訳についての文書及び返納方法申出書を送付しました。返納について、ご検討いただけるとのことでした。 ○ご本人様のご家族より、一括返納の返納方法申出書を送付した旨のご連絡があり、返納方法申出書を受理し、機構本部に進達しました。	○誤って入力してしまった場合の取消は確実にを行うよう、グループ全体に周知・徹底しました。	内部
173	遺族厚生年金の納付要件誤りについて	確認・決定誤り	群馬	太田	2011年5月16日	2011年5月25日	○事務センターから遺族厚生年金請求書(厚生年金加入中に発病した病気で5年以内に死亡された方)の返戻がありました。 ○確認しましたところ、納付要件を満たしていないことが判明しました。	○事務センターより期間不足で書類が返戻されたため、ご本人様の記録を確認しましたところ、発病時に在籍していた事業所を退職した後、国民年金に加入されていますが、未納であることが確認されました。 ○最初に関係書類を案内した窓口担当に確認しましたところ、このような条件の請求について、保険料納付要件を満たしている必要があるということを失念していたことが判明しました。また、受付した窓口担当も納付要件について理解不足により、確認漏れの状況で受付していることを確認しました。	1名	—	0	○担当者が請求者様に電話連絡し、お詫びのうえ、後にご自宅を訪問し、遺族厚生年金の納付要件がない等の状況説明を行い、了承を得ました。 ○請求書については、請求者様に了承のうえ、返戻しました。	○お客様相談室全職員に今回の事象を説明し、納付要件について再確認しました。	内部

整理 番号	件名	事故 等の 区分	県名	事務所名	発生年月日	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
174	年金記録に関する紙台帳等の調査結果についてに係る確認漏れによる回付誤りについて	確認・決定誤り	東京	江戸川	2011年3月10日 2011年3月23日	2011年4月18日 2011年4月22日	○A様が来所され、「主人が亡くなったので、遺族年金を請求したい」とのお申出がありました。また、その相談の中で、「平成23年3月に主人が報酬訂正の件で相談に来ていたはずだが、その後どうなっているか」とのお問合せがありました。 ○確認しましたところ、年金記録に関する紙台帳等の調査結果についてに係る確認漏れによる回付誤りが判明しました。 ○また、他にも誤りがないかを確認しましたところ、同様の誤りが1件判明しました。	○年金記録に関する紙台帳等の調査結果については、本来であれば、ご本人様に返信用封筒にて記録突合センターに送付していただくか、年金事務所に提出された場合には、年金事務所から記録突合センターに回付しなければならぬところ、回付せず、通常の再裁定処理を行ってしまったため、今回の事象が発生してしまいました。 ○担当者は通常の記録訂正の件であると思い込み、通常の再裁定処理を行い、機構本部に進達を行ってしまったものです。	2名	—	0	○お客様相談室長より機構本部に連絡し、進達した年金記録に関する紙台帳等の調査結果についてを当所に返戻するよう依頼しました。 ○当該書類が当所に返戻され、記録突合センターに回付しました。 ○お客様相談室長がA様に遺族年金の説明とあわせてお詫びし、説明を行い、了承を得ました。 ○お客様相談室長がB様に電話し、お詫びのうえ説明し、了承を得ました。	○今回の事象について、課内会議を開催し、全職員に説明のうえ、注意喚起を行いました。 ○今後、このような事象については適正な事務処理を行うよう指示・徹底しました。	外部
175	再裁定申出書等の処理遅延について	未処理・処理遅延	青森	青森	2008年3月7日 ～2009年6月17日	2010年11月19日 2010年11月29日	○機構本部の指示に基づき、年金記録の未統合調査を実施中、既に処理が完了した年金相談受付票の綴りから未進達の再裁定申出書を発見しました。 ○他の綴りも全て確認しましたところ、新たに未進達の再裁定申出書4件、基礎年金番号通知書再交付申請書1件、国民年金第3号被保険者関係届1件を発見し、いずれも未処理であることが判明しました。	○ねんきん特別便の窓口は当時、各課職員による輪番制により対応しており、提出された書類等は、窓口を担当した職員の所属課長等の決裁後、書類ごとに各担当課へ回付していました。 ○本来、決裁後に書類を各担当課へ回付すべきところ、誤って年金相談受付票とともに編綴・保管していました。 ○原因は、決裁後の書類の管理・確認不足によるものです。	7名	未払い	496,398	○副所長から7名のお客様に電話・訪問によりお詫びのうえ説明し、了承を得ました。 ○未進達の再裁定申出書5件については、早急な処理を機構本部へ依頼し、進達しました。 ○基礎年金番号通知書再交付申請書1件については、当該通知書を作成し、お客様あてに送付しました。 ○国民年金第3号被保険者関係届1件については、審査・入力処理を行い、国民年金課長がお客様に処理終了の連絡をしました。	○所長より所内会議にて課室長に対し、今回の事象の詳細説明と注意・指示を行いました。	内部
176	年金受給選択申出書の進達漏れについて	未処理・処理遅延	青森	青森	2002年8月15日	2011年3月11日	○受付した未支給請求書を事務センターより機構本部へ進達しましたところ、死亡された受給権者の方が、生前手続きされた遺族給付裁定請求書に、年金受給選択申出書が添付されていなかったとの理由により、機構本部より返戻されました。 ○確認しましたところ、保管されていた遺族給付裁定請求書の綴りの中に、平成14年8月受付の年金受給選択申出書が確認され、当時の進達漏れが判明しました。	○死亡された受給権者の方は、平成14年8月、配偶者様の死亡に伴う遺族年金の請求を行われていましたが、提出された年金受給選択申出書が旧社会保険業務センターへ進達されなかったことから、遺族厚生年金は支払保留の状態となっていました。 ○年金受給選択申出書が進達されなかった原因は、旧社会保険事務所における確認作業が不十分であったことによります。 ○なお、死亡された受給権者の方は、遺族共済年金及び老齢基礎年金を受給されていたため、遺族厚生年金が支払われていなかったことに気付かなかったものと思われる。	1名	未払い	713,344	○進達漏れとなっていた年金受給選択申出書を確認したため、機構本部へ相談し、顛末書を添付のうえ、進達しました。 ○担当者が未支給請求者の方へ電話のうえお詫びし、職場を訪問し、再度お詫びのうえ、支払日について説明し、了承を得ました。	○お客様相談室長より、今回の事象について職員に説明し、添付書類の確認についての注意喚起を行いました。	内部
177	第三者行為事故状況届の進達遅延について	未処理・処理遅延	大阪	豊中	2008年9月30日	2011年3月31日	○お客様が来所され、加害者と示談が成立したため、その後の手続きについて相談を受けました。 ○機構本部へ連絡しましたところ、第三者行為事故状況届が進達されていないとの回答があり、年金裁定請求書を確認しましたところ、第三者行為事故状況届が綴じ込みされたままとなっていることが判明しました。	○本来、裁定入力処理後に綴じ込みされた書類が進達されたか確認すべきところ、確認を怠ったことが原因で、進達されずに放置されたものです。	2名	—	0	○お客様が来所され、第三者行為事故状況届が当時の遺族年金裁定請求書に綴じ込みされたままとなっていたことを説明し、お詫びしました。早期に機構本部あてに送付すること及びその後、機構本部より示談の内容や保証金・賠償金について照会があるため回答を行うよう依頼し、了承を得ました。 ○第三者行為事故状況届等を機構本部あてに進達しました。	○朝礼時に今回の事象について説明し、裁定請求書以外に進達書類がある場合はチェックシートに記載を行い、添付書類があることがわかるよう記載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
178	障害基礎年金の加算漏れについて	未処理・処理遅延	静岡	掛川	2007年4月20日	2011年4月12日	○市役所に障害年金加算改善法について相談されたお客様について、受給権発生時点でお子様を加算額の対象者として請求されていたにもかかわらず、入力漏れにより子の加算がされていなかったことが判明しました。	○裁定請求書を確認しましたところ、お子様に関する記載及び添付書類は整っており、入力が漏れていました。 ○入力前の審査は確実に行われていましたが、入力後の確認が徹底していなかったため、入力漏れを見落してしまったと思われます。	1名	未払い	892,609	○お客様相談室長がお客様宅に電話のうえ訪問し、お詫びしました。加算開始事由該当届はお返しし、戸籍謄本及び住民票を提出していただき、現時点までの生計維持を確認しました。 ○平成23年6月に未払い額のお支払をさせていただくことを説明し、了承を得ました。	○お客様相談室内の打ち合せにおいて、今回の事象を説明し、障害年金の加算についてのお問合せについては、同様の誤りの可能性も含めて対応するよう指示しました。	外部
179	住所・支払機関変更届の未処理について	未処理・処理遅延	広島	広島南	2010年11月17日	2011年4月12日	○金融機関から、「平成22年11月にお客様から住所・支払機関変更届が提出されているはずだが、新しい振込先に入金されない」との連絡がありました。 ○確認しましたところ、入力済書類の中に未入力書類が混入し、変更処理がされていなかったことが判明しました。	○通常、住所・支払機関変更届は事務センターへ回送していますが、諸変更締切日の前日までに受付した諸変更関係書類は、諸変更締切日までに当所で入力を行っています。 ○平成22年11月に住所・支払機関変更届を入力・決裁したのち、受付簿に処理済の入力を行った後、未入力分の書類が混入し、混入に気がつかないまま、処理済分として編綴していました。 ○その受付簿に未処理がないか確認していなかったことによるものです。	8名	—	0	○担当者がお客様へ電話し、お詫びのうえ、説明しました。平成23年6月の支払から新しい金融機関へ振込を行うことで了承を得ました。 ○また、未入力分の書類が他に7名分あり、住所変更届を提出された3名の方に担当者が電話し、お詫びのうえ、早急に処理することで了承を得ました。 ○金融機関変更届を提出された4名の方に担当者が電話し、お詫びのうえ、説明しました。3名の方については、平成23年6月の支払から新しい金融機関へ振込を行うことで了承を得ました。1名の方については、従前の金融機関への振込でよいとの回答を得たため、届書を返戻しました。 ○7名の方の届書の入力をしました。	○お客様相談室内会議において、今回の事象を説明し、一括入力書類を保管する際、一括入力件数と入力書類の枚数を突合するよう指示するとともに、受付簿についてもお客様相談室長が毎月1回未処理状況について確認することを申し合えました。	外部
180	年金請求に係る処理の遅延について	未処理・処理遅延	福岡	事務センター	2010年2月5日	2011年4月14日	○A市役所から、「遺族年金請求者の方の代理人より、処理状況の照会があった」との電話連絡を受け、確認しましたところ、遺族年金の裁定処理の遅延が判明しました。	○年金事務所がA市で実施した出張相談に、当事務センター職員が支援のため派遣され、遺族年金の裁定請求について、請求者の方の代理人から相談を受けました。 ○相談当日は、死亡診断書(写)が不足していたため、後日添付のうえ、事務センター職員あてに直送することとしました。数日後に請求書が送付されましたが、添付されていたものが埋葬許可証(写)であったため、死亡診断書(写)の送付を再度依頼しました。約1ヵ月後に送付があり、審査に入り記録を再確認しましたところ、記録整備が必要であることが判明し、一旦保留としました。 ○その後、当該職員が異動となり、書類整理の際に、保留のままであったことに気づき、異動先において処理をしようと考え、異動先に持ち込みました。しかし、そのまま放置してしまいました。また、当該職員の預かり分として受付担当に回付をしていなかったため、受付印の押印もなく、事務センターの受付簿にも記載されていませんでした。そのため、定期の保留分の進捗確認時において発見できなかったものです。	1名	未払い	1,483,620	○担当グループ長が請求者の方の代理人に電話し、お詫びのうえ、訪問したい旨をお伝えしました。 ○担当グループ長が請求者の方の代理人宅を訪問し、改めてお詫びのうえ、今回の経緯を説明しました。早急に処理することをお約束し、了承を得ました。 ○機構本部に関係書類一式を進達し、平成23年6月支払が確定し、年金証書等の送付を完了しました。	○今回の事象を職員に周知するとともに、受付書類については全てを受付担当に回付するとともに、書類を所定の保管場所に保管するよう徹底しました。	外部

整理 番号	件名	事故 等の 区分	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明 原因
181	再裁定に関する書類の進達漏れについて	未処理・処理遅延	高知	高知東	2009年3月11日	2011年4月19日	○厚生年金被保険者記録判明による年金の再裁定の手続きを取られたお客様のご家族から、再裁定後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、再裁定に関する書類が進達されていないことが判明しました。	○お客様のご家族が来所され、厚生年金被保険者記録判明による年金の再裁定の手続きを取られ、年金額仮計算書・年金裁定申出書等の関係書類を受付しました。 ○本来であれば、年金額仮計算書・年金裁定申出書等を再裁定関係書類の作成等のため別の担当者に引き継ぐべきところ、誤ってねんきん特別便に添付したまま関係書類と一緒に製本を行い、保管していました。また、製本時にも気付かなかったため、再裁定が行われていませんでした。	1名	未払い	524,012	○機構本部に電話連絡し、平成23年7月の支払となることを確認しました。 ○お客様相談室長からお客様のご家族にお詫びのうえ、経過及び支払時期について説明し、了承を得ました。 ○機構本部に再裁定を依頼する書類等を送付しました。	○今回の事象についてお客様相談室職員に説明し、再裁定書類の確実な引き継ぎと、製本等行う場合には別の書類が紛れ込んでいないか、より一層の確認を行うよう徹底しました。	外部
182	時効特例給付対象者報告書の進達漏れについて	未処理・処理遅延	高知	事務センター	2010年11月12日	2011年5月6日	○旧法厚生年金通算老齢年金が裁定済となっているお客様の代理人である金融機関から年金事務所に、時効特例給付の支払時期についての照会があり、当事務センターにて確認しましたところ、時効特例給付対象者報告書が機構本部に進達されていないことが判明しました。	○お客様が年金事務所に来所され、旧法厚生年金通算老齢年金の請求手続きをされました。その後、当事務センターにて審査終了後、請求書の写し等を機構本部へ進達しました。 ○機構本部から厚生年金保険給付裁定者一覧表及び年金証書が届き、本来であれば、速やかに時効特例給付対象者報告書を機構本部に進達するべきところ、進達がなされていませんでした。その結果、時効特例給付の支払がされていませんでした。 ○原因としては、担当者が請求書受付簿に時効特例給付対象者報告書の進達日を記入した後、実際に関係書類の進達を行うことを漏らしたためです。	1名	未払い	2,404,338	○機構本部へ電話連絡のうえ、報告書等を送付し、平成23年6月支払となるよう処理を依頼しました。また、年金事務所へ状況を連絡したうえで、代理人である金融機関に対する状況説明を依頼しました。 ○機構本部より平成23年6月支払となる旨の連絡があり、年金事務所に状況を連絡したうえで、代理人である金融機関に対する状況説明を依頼しました。 ○当事務センター年金給付グループ長からお客様に電話し、お詫びしたうえで状況を説明し、了承を得ました。	○年金給付グループ長から職員に対し事象の報告を行い、諸変更関係書類の進達時において、同書類の進達日を記入した請求書受付簿と進達書類の突合を行うこと及び進達後の請求書保管時において、進達書類等が残っていないかチェックを行うこととしました。	外部
183	年金再裁定申出書の進達遅延について	未処理・処理遅延	長野	松本	2009年3月16日 2009年3月21日 2009年12月4日	2011年5月19日	○判明記録の統合処理の促進作業中に、再裁定処理が未了であり、年金再裁定申出書の進達漏れがありましたので、全件確認を行いましたところ、同様の事象があることが判明しました。	○当所から年金記録判明の連絡を受けたお客様が来所され、厚生年金手帳番号を統合し、年金再裁定申出書を受理しました。 ○その際、同時に受理したねんきん特別便回答票に綴り込んでしまったことによるものです。	3名	未払い	136,458	○年金記録課担当者が3名のお客様あてに電話し、詳細を説明のうえ、お詫びしました。早急に申出書进行处理することで了承を得ました。 ○申出書(3名分)を機構本部に進達しました。	○役付会議において事象を説明し、再発防止の周知・徹底をしました。また、各課・室の朝礼において職員に対し周知・徹底するよう指示しました。	内部
184	審査請求書の回付遅延について	未処理・処理遅延	埼玉	川越	2010年12月2日 ～2011年4月25日	2011年5月19日	○関東信越厚生局に審査請求書を16件回付しましたが、受付年月日から1ヵ月～5ヵ月以上経過しての回付となり、速やかな回付がされていないことが、ブロック本部を通じて審査官より所長へ連絡があり、回付遅延が判明しました。	○審査請求書を年金事務所で受付後、関東信越厚生局の審査官あてに速やかに回付することを怠ったため回付が遅れてしまいました。全てお客様相談室での受付で、本来は、当所内で一元的に審査請求書の受付と審査官への回付を行っており、適用調査課の回付担当者に渡すところ、渡していませんでした。 ○審査請求書の回付にあたり、お客様相談室長が所長決裁を受けていないこと、所長への報告がなかったことによるものです。	16名	—	0	○副所長とお客様相談室長が16名のお客様宅にお伺いし、審査請求書を速やかに回付することを怠ったため、遅れが生じてしまったことに対してお詫びし、お詫びの文書をお渡ししました。 ○なお、ご不在の方には、電話にて経過説明とお詫びを行い、お詫びの文書を送付しました。	○所内会議で今回の事象を周知し、各課室で受けた審査請求書を速やかに庶務担当へ引き継ぐ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
185	遺族年金新規裁定時の生年月日入力誤りについて	入力誤り	北海道	新さっぽろ	2000年5月11日	2011年2月16日	○お客様からの照会（振込通知書再発行依頼）の際、窓口装置の登録と生年月日が相違しており、確認しましたところ、遺族厚生年金の新規裁定時の処理時に入力を誤っていたことが判明しました。	○遺族厚生年金裁定請求書入力の際に、元号を大正と入力すべきところ昭和と誤入力し、生年月日相違により遺族厚生年金経過的加算額の支給が誤っていました。 ○入力結果のチェック不足が原因と考えられます。	1名	未払い	1,972,242	○お客様相談室職員がお客様宅に電話し、ご家族に生年月日相違による遺族厚生年金の裁定誤りのため、お客様あてに文書送付する旨をお伝えし、同日、文書を発送しました。 ○機構本部あてに再裁定報告書を進達しました。 ○機構本部より連絡があり、時効撤廃となり、平成23年6月支払で処理されることを確認しました。	○今回の事象について、お客様相談室職員に周知し、入力に係る処理結果リストの相互チェックを徹底の旨、注意喚起を行いました。	外部
186	老齢年金裁定入力時の配偶者状態コードの入力誤りについて	入力誤り	高知	幡多	1990年1月頃	2011年3月15日	○機構本部より当所に厚生年金加入期間判明による老齢年金の再裁定に係る書類が返戻され、窓口装置により確認しましたところ、平成2年1月の新規裁定時における配偶者状態コードの入力誤りが判明しました。	○平成2年1月、お客様と配偶者様それぞれの年金請求書（国民年金・厚生年金保険老齢給付）を受付し、その後の入力処理において、配偶者状態のコードについて、本来であれば、年金受給者でない旨のコードで入力を行うべきところ、誤って老齢満了した年金受給権者である旨のコードで処理を行ったことにより、加算されるべき配偶者加給金が加算されませんでした。	1名	未払い	191,025	○お客様相談室担当者からお客様に複数回電話連絡を試みましたが、つながらなかったため、お詫びと遡及支払について説明の手紙を送付しました。 ○機構本部に配偶者状態コードの整備依頼しました。 ○担当者がお客様に電話し、お詫びのうえ、今回の事象について原因等の説明を行い、了承を得ました。	○今回の事象についてお客様相談室内で周知し、今後、ご夫妻同時請求の場合、事務センター回付時のチェックシートに配偶者加給金の加算期間をメモ書きすることとしました。	内部
187	支払機関変更の入力誤りについて	入力誤り	沖縄	那覇	2011年3月23日	2011年4月4日	○事務センターより、年金受給権者支払機関変更届の入力に誤りがあると電話連絡がありました。 ○確認しましたところ、入力誤りであることが判明しました。	○来訪されたお客様の年金受給権者支払機関変更届の入力の際、お客様のご指定の金融機関の場合、最初と最後の番号は入力しないところ、誤って最後の数字を入力してしまいました。 ○また、処理結果リストで二重チェックを行っていますが、入力誤りに気づかず処理してしまったことによるものです。	1名	未払い	108,716	○担当者がお客様宅を訪問し、今回の事象を説明し、お詫びしましたが、支払が遅れることにご納得いただけませんでした。 ○機構本部へ支払機関を変更することにより、支払日を早めることができるとの確認をとり、お客様に説明しましたが、変更はしたくないとのことで、平成23年6月支払で了承を得ました。	○支払機関変更届の入力の際、通帳の写しがあれば届書に記載された番号と相違がないか確認し入力すること、また、入力後は、処理結果リストで間違いがないか再度確認することを朝礼で周知・徹底しました。	内部
188	支払機関変更届の金融機関コード入力誤りについて	入力誤り	高知	事務センター	2011年3月17日	2011年4月11日	○お客様が年金事務所に来所され、「年金振込通知書が届いたが、振込先の金融機関に心当たりがない」とのお申出があり、当事務センターにて確認しましたところ、支払金融機関変更届の入力誤りが判明しました。	○事務センターにてお客様の支払金融機関変更届の処理を行いました。その際、本来であれば、担当者がお客様の希望する金融機関コードを届書に記入するべきところ、誤って他の金融機関コードを記入してそのまま入力してしまいました。 ○その後の入力処理チェック及び決裁においても誤りに気が付きませんでした。	1名	未払い	189,766	○年金事務所の担当者がお客様にお詫びのうえ、経過の説明を行い、平成23年4月支払の年金については振込不能となること、また、お支払まで時間をいただく必要があることをお伝えし、了承を得ました。	○年金給付グループ職員及び委託業者に対し、事象の報告を行い、金融機関コード記入時に細心の注意を払うこと、入力時・処理結果チェック時にもコードと金融機関名の確認を確実にを行うことを周知・徹底しました。	外部
189	振替加算に係る誤りについて	入力誤り	福岡	小倉北	1995年9月20日	2011年4月11日	○機構本部から記録判明による再裁定書類が返戻され、内容を確認しましたところ、配偶者様の基礎年金に振替加算が誤って支払されていることが判明しました。	○お客様の配偶者様の年金加入記録は国民年金のみですが、お客様自身の年金記録は厚生年金171月と共済年金140月であり、お客様の老齢厚生（退職）年金には配偶者加算は発生しません。 ○配偶者様の年金受給原簿の配偶者状態表示の入力誤りが原因と考えられます。	1名	過払い	994,000	○担当者がお客様宅を訪問し、ご夫妻と面談しました。お詫びのうえ、経過を説明しました。奥様の年金額が減額となり、返納については5年間での差引き調整を希望されましたので、今後の各期年金支払額が2分の1となることを説明しました。ご夫妻から了承を得て、返納申出書を受理しました。	○お客様相談室の朝のミーティングにおいて事象を説明し、ご夫妻で年金受給される場合の加給年金及び振替加算の有無を関係書類でチェックすることの周知・徹底を図りました。	内部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生日月日	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
190	老齢年金裁定に係る共済記録の入力誤りについて	入力誤り	三重	事務センター	2011年3月1日	2011年5月13日	○退職共済年金と遺族共済年金(旧法)受給権者における老齢年金の裁定後、選択申出書に係る処理を機構本部に依頼しましたところ、機構本部より平成23年6月支払に間に合わない旨の連絡があり、その際、共済加入期間について入力誤りがあることが判明しました。	○老齢年金請求の審査において、共済加入期間のある請求者の方については、共済組合発行の年金加入期間確認通知書に基づき入力帳票に共済記録を記載することになっています。 ○今回の事象は、正しくは昭和53年4月1日と記載するところ、一次審査担当者が誤って昭和54年4月1日と記載し、また、二次審査の際にも記載誤りに気付かなかったことにより発生したものです。	1名	—	0	○担当者がお客様に電話し、お詫びのうえ、平成23年7月支払に向けて機構本部にて処理を進めている旨を説明し、了承を得ました。 ○機構本部に訂正に係る書類一式を進達しました。	○基礎年金額を決定するうえで非常に重要な入力項目であることから、入力前審査（一次審査・二次審査）において必ず見直すこと、また、入力後のリストチェックにおいても必ず年金加入期間確認通知書の原本と照合するよう指示しました。	内部
191	支払保留誤りについて	入力誤り	神奈川	港北	2010年7月9日 2010年9月24日	2010年12月14日 2010年12月15日	○A様の代理人より、「遺族厚生年金が支払されていない」とのお申出がありました。 ○コールセンターより、「B様から年金が支払されていないとの連絡があり、窓口装置で確認したところ、支払保留となっている」との電話連絡がありました。 ○確認しましたところ、誤って支払保留の処理をしていたことが判明しました。	○担当者が誤ってA様の遺族厚生年金の死亡保留の入力処理を行ったため、支払が保留となったものです。 ○担当者がB様の記録統合処理の入力をすべきところ誤って死亡保留処理をしてしまったため、平成22年12月の支払が保留となりました。 ○担当者が死亡保留を依頼する電話を受けた後、他の電話が入ったために書類が入り混じって処理を誤ったものと思われます。	2名	未払い	1,333,231	○お客様相談室長がA様の代理人へ電話し、お詫びのうえ、説明しました。 ○機構本部から平成23年2月支払が可能との回答により、A様の代理人へ連絡し、了承を得ました。 ○お客様相談室長がB様へ電話し、お詫びのうえ、経過説明をしました。平成22年12月末の支払を希望されしましたため、機構本部と協議することとしました。 ○機構本部から平成23年1月に支払可能との回答により、B様へ電話連絡を行い、了承をました。 ○A様とB様に支払がされていることを確認しました。	○死亡保留については、年金受給権者支払保留処理票に起案し、所長の決裁後に支払保留処理を行うこととして、お客様相談室朝礼にて周知・徹底しました。	外部
192	年金見込額回答票の作成誤りについて	通知等の作成誤り	福岡	直方	2011年1月19日 2011年1月26日	2011年4月12日	○お客様より、「機構本部から送付されてきた改定通知書と、先に年金事務所で試算してもらった年金見込額が大きく相違している」とのお申出がありました。 ○確認しましたところ、年金見込額回答票の作成誤りが判明しました。	○年金相談窓口で退職後の年金見込額回答票を交付した際、お客様の配偶者様が障害基礎年金を受給中であるにもかかわらず、加給年金額の入った年金見込額回答票を交付していました。	1名	—	0	○お客様相談室長がお客様宅を訪問し、お詫びのうえ、説明しましたが、ご納得いただけませんでした。 ○所長がお客様宅を訪問し、お詫びのうえ、ご納得はいただけませんでした。が、一定の理解を示していただきました。	○お客様相談室の朝礼で今回の事象を報告し、周知しました。 ○また、年金見込額回答票交付時における確認事項を申し合せました。	外部
193	年金加入期間確認通知書(合算用)の記載誤りについて	通知等の作成誤り	愛知	鶴舞	2011年2月17日	2011年4月19日	○年金加入期間確認通知書(合算用)の請求者から審査請求があり、関係資料(意見書等)をブロック本部へ提出しましたところ、海外在留期間のうち、60歳以降の期間が含まれているとの指摘があり、記載誤りが判明しました。	○共済組合から委任状及び在留証明添付の年金加入期間確認請求書を受付し、マニュアルにより、年金加入期間確認表にて期間確認しましたが、書類不備のため共済組合あて返戻しました。 ○再受付後の処理時に、年金加入確認確認表を再度確認しなかったため、60歳到達の日でなく、誤って記入され、共済組合において訂正のない在留期間をそのまま記載した、年金加入期間確認通知書(合算用)を発行したことによるものです。	1名	—	0	○担当者が提出代理人である共済組合の担当者に電話にてお詫びし、裁定請求への影響を確認し、裁定請求処理への影響はなく、年金加入期間確認通知書(合算用)もこのままでも問題ないとのことでした。通知書の差替をお願いし、発行済の通知書は返信用封筒にて送付依頼しました。 ○請求者様へのお詫びの手紙と差替の通知書の写しを送付することで了承されたため、年金加入期間確認通知書を作成し、共済組合及び請求者様あてに送付しました。 ○共済組合より年金加入期間確認通知書(合算用)の送付がありました。	○決裁において、オンライン作成ではない合算用の通知書発行には、確認表の活用を徹底するなど特に慎重に確認を行うよう指示しました。 ○お客様相談室内研修においても当該事象を説明し、改めて確認を徹底するよう指示しました。	内部

整理 番号	件名	事故 等の 区分	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明 原因
194	ねんきん定期便の氏名及び住所の出力誤りについて	通知等の作成誤り	本部	記録管理部	2011年4月11日 2011年4月15日	2011年4月18日	○お客様から、「ねんきん定期便の氏名の一部が印字されていない」とのお申出がコールセンターにありました。 ○確認しましたところ、漢字の一部が印字されずに、スペースとなっていたことが判明しました。	○平成23年4月に発送したねんきん定期便のうち、50歳及び60歳の一部のお客様について、氏名又は住所の文字の一部がスペースとなったまま送付されました。 ○ねんきん定期便作成の委託業者が、ねんきん定期便を作成する際に使用する文字データについて、直近のデータを使用すべきところ、古いデータが削除されていなかったために、誤って古いデータを使用したことによるものです。	42名	—	0	○担当者がお申出をいただいたお客様に電話し、今回の事象を説明してお詫びしました。また、ねんきん定期便を改めて送付する旨を説明し、了承を得ました。 ○氏名、住所を正しく印字したねんきん定期便を作成し、お詫びの文書を添えて、該当するお客様あてに送付しました。 ○他の41名の方につきましては、ご照会いただいた場合に、改めてお詫びのうえ、今回の事象を説明することとしました。	○委託業者に対し、使用する文字データについては古いデータは削除し、直近のデータで管理するよう指示しました。また、今後、新たに文字を追加する場合には、必ず複数名でデータに収録されたことを確認するよう指示しました。	外部
195	年金加入記録調査回答票の誤送付について	誤送付・誤送信	神奈川	平塚	2011年3月16日	2011年3月30日	○年金加入記録調査回答票（以下、回答票という）を送付したA様より、「別人（B様）の回答票が同封されている」とのお申出がありました。 ○また、回答票を送付したB様より、「別人（A様）の回答票が同封されている」とのお電話があったことにより、A様とB様の回答票を誤送付していたことが判明しました。	○年金記録課では、お客様に回答書を送付する際、回答票に国民年金の納付記録を添付していますが、当該事象は、回答書の作成過程において、担当職員がA様とB様の回答票を差し違えて国民年金の納付記録に綴り込んでしまったものです。 ○また、その後のチェックにおいても回答票と国民年金の納付記録が同一人のものであるかどうかを確認しないまま送付してしまいました。	2名	—	0	○副所長がA様とB様に連絡し、A様とB様のご自宅へ記録調査回答票を持参しました。お詫びと事情説明を行い、了承を得ました。また、誤って送付した回答票を回収しました。 ○担当者が電話にて同日に回答票を送付した他の3名のお客様に、別人の回答票が混入されていないことを確認しました。	○課内朝礼にて当該事象を説明し、回答書一式を出力する職員と封緘する職員を明確に分け、内容物のチェックの徹底することを指示しました。	外部
196	被保険者記録照会回答票の誤送付について	誤送付・誤送信	埼玉	春日部	2011年5月25日	2011年5月27日	○A様より、「被保険者記録照会回答票が届いたが、別人（B様）の被保険者記録照会回答票が同封されている」とのお申出があり、誤送付していたことが判明しました。	○B様から電話にて被保険者記録回答票の交付依頼を受けた際、当該職員はA様からのねんきん定期便のお申出の回答を作成中であり、手元にA様の被保険者記録回答票がありました。B様への交付処理を行う際、B様へ送るべき被保険者記録回答票を誤ってA様の被保険者記録回答票と一緒に送付してしまいました。 ○現在窓あきの封筒を使用して、宛名書きのミスを防ぐようにしていますが、当該職員はこの封筒を使用するようになってから、送付する前の内容物確認のためのダブルチェックを行っていませんでした。	1名	—	0	○副所長がA様宅を訪問し、お詫びのうえ、B様の被保険者記録照会回答票を回収し、了承を得ました。 ○副所長がB様へ電話し、お詫びのうえ説明し、了承を得ました。	○窓あき封筒を使用する場合であっても、内容物のダブルチェックを行うことを朝礼時に全職員に徹底するように、全課・室長へ周知しました。	外部
197	繰下げ請求に関する届書の提出指示誤りについて	説明誤り	広島	事務センター	2011年1月27日	2011年2月7日	○年金事務所に区役所の担当者から、お客様の支払金額及び支払日についての照会がありました。 ○年金事務所からの電話連絡を受け、お客様に連絡しましたところ、「70歳繰下げのつもりで請求手続きしたが、69歳での繰下げ請求金額で決定されている」とのお申出がありました。 ○確認しましたところ、繰下げ請求に関する届書の提出指示誤りが判明しました。	○お客様の老齢基礎年金裁定請求書を区役所で受付し、事務センターで回付受付後に審査し、裁定処理は請求書記載どおりの内容で行われていました。 ○本来、老齢基礎年金の請求書に添付されていた、繰下げ請求年月日を指定するための支給繰下げ申出日の指定届により、70歳到達後の請求年月日を指定していただく必要があったところ、区役所窓口での説明により、お客様の記入に錯誤があったことと、事務センターでの審査においてお客様の繰下げ希望時期についての意思の確認が不十分であったことが原因です。	1名	—	0	○機構本部に訂正方法について確認し、お客様にお詫びのうえ、年金証書の返納を依頼しました。 ○機構本部に必要な書類について確認し、70歳の繰下げとなるよう繰下げ申出書の訂正を依頼し、機構本部へ訂正依頼関係の書類を進達しました。	○繰下げの時期についてお客様の意思確認を徹底するよう、グループ内及び年金事務所へ周知と依頼を行いました。	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
198	障害基礎年金の納付要件の判断誤りによる説明誤りについて	説明誤り	大阪	堺東	2010年12月8日	2011年4月8日	○区役所の保険年金課長から、障害基礎年金裁定請求書が事務センターより納付要件非該当のため返戻となった旨の電話連絡がありました。 ○確認しましたところ、区役所の職員が年金事務所お客様相談室職員に納付要件の確認をとり、区役所で請求受付していたことが判明しました。	○区役所担当課から障害年金請求にあたり納付要件の確認があり、初診時点は未納があり、当時の納付要件には該当しませんでした。が、国民年金法平成6年附則第6条により可能と判断し、回答しました。 ○その後、機構本部に照会し、国民年金法平成6年附則第6条については、20歳前の厚生年金保険加入期間は算入できないと回答がありました。 ○本来、区役所へ訂正の連絡をすべきところ、区役所からの電話確認については相談事跡等を作成していなかったため、回答が示された際に訂正の連絡ができていませんでした。	1名	—	0	○区役所の担当課長・係長とお客様相談室長がご本人様宅を訪問のうえ、ご家族と面談し、お詫びのうえ、経過説明を行い、了承を得ました。年金請求書をお返ししました。 ○今回請求傷病以外に別の疾病があり、現在はその疾病のため全介助状態であるとのことにより、改めて年金請求の案内(認定日請求)を行いました。	○お客様相談室内会議において、区役所等の電話相談について相談経過表を作成し、納付要件の回答は必ず2人以上で確認をしたうえで回答し、また、相談経過表はお客様相談室長が最終確認を行うこととしました。	外部
199	遺族厚生年金見込額の説明誤りについて	説明誤り	大阪	天満	2009年3月25日	2011年4月11日	○お客様が来所され、「平成23年4月支払分の遺族厚生年金と老齢厚生年金・老齢基礎年金それぞれの金額が、以前案内を受けたものと異なっている」とのお申出がありました。 ○確認しましたところ、以前の説明が誤っていたことが判明しました。	○平成21年3月に窓口にて65歳からの年金見込額の照会に来所された際、当時の窓口担当者が窓口装置にて見込額照会回答票を作成しましたが、本来、寡婦加算額を経過的寡婦加算として試算すべきところ、65歳減額分を窓口装置に反映させず、65歳からの遺族厚生年金額を誤って案内したことによるものです。	1名	—	0	○お客様相談室長がお客様にお詫びのうえ、改めて遺族厚生年金の仕組みと65歳からの老齢厚生年金・老齢基礎年金との併給方法について説明し、その後、平成23年4月と平成23年6月以降の年金支払額の計算方法をご案内し、了承を得ました。	○お客様相談室長がお客様相談室職員に今回の事象を説明し、遺族厚生年金の見込額を算出する際は、必ず請求者の方の年金受給状況を確認するとともに、その情報を窓口装置に反映させて見込額を照会することを指示しました。	外部
200	障害年金加算改善法に係る説明誤りについて	説明誤り	秋田	大曲	2011年3月中旬	2011年4月18日	○障害厚生年金の受給者であるお客様より、配偶者様の加算のために必要な書類について相談の電話があり、障害等級を確認しましたところ、3級該当者の方でした。 ○お客様へ3級該当者の方のため、加算はされないと説明しましたところ、以前にお客様から年金事務所に電話し、確認された際に誤った説明をしていたことが判明しました。	○配偶者様の加算が行われない障害厚生年金3級該当者の方に、誤って加算されると説明したものです。 ○障害厚生年金が支払されている受給者の方であることを確認し、配偶者様の加算が行われる受給者の方であると思い込み、必要な申請書類の送付及び添付書類の説明を行ってしまいました。 ○障害等級の確認を漏らしたことによるものです。	1名	—	0	○お客様相談室長がお客様へ電話し、説明誤りについてお詫びし、訪問することをお伝えしました。 ○お客様相談室長がお客様宅を訪問し、説明誤りについて再度お詫びのうえ、再発防止について説明し、一応の納得を得ました。	○お客様相談室の朝礼で今回の事象について説明し、加算要件の確認を徹底するよう説明しました。	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
201	年金受給 選択申出 書の説明 誤りにつ いて	説明誤り	北海道	札幌北	2011年2月28日	2011年4月18日	○共済年金の遺族年金を受給されている方の代理人より電話連絡があり、誤った年金選択方法の説明を行い、不要な書類の提出を促していたことが判明しました。	○職員が障害基礎年金との併給についての相談を受けた際、本来は現在受給中である共済年金の遺族年金と老齢基礎年金が併給となり、遺族年金より低額であった全額支給停止中の障害福祉年金から裁定替えとなった障害基礎年金は、併給できる年金ではないため引き続き全額支給停止になると説明すべきところ、誤って、選択方法を変更すると障害基礎年金が併給できるとの説明を行い、必要書類を交付したものです。 ○原因は、職員から相談を受けたお客様相談室職員が、誤って遺族年金と障害基礎年金が併給可能と思い込んでいたため、併給可能かについての確認と受給中の遺族年金の金額の確認をせず、機構本部より全額支給停止中の障害基礎年金を受給するためには診断書が必要との回答のみを受け、必要書類の説明と交付をしたことによるものです。 ○その後、書類を受付しましたが、内容審査の過程で、障害福祉年金から裁定替となった障害基礎年金は引き続き全額支給停止となる方であったことから、お客様相談室担当職員が受給者様の代理人へ連絡しましたところ、代理人より処理保留のお申出と後日、当所あてに連絡する旨であったため、連絡をお待ちしていました。	1名	—	。○	○お客様相談室担当職員より代理人に電話しましたところ、窓口での説明誤りであることが判明しました。また、老齢基礎年金を受けるための選択申出書の処理は進めてほしい、障害基礎年金を受けられない制度については納得したが、機構本部にまで確認し、診断書を用意させたことは納得がいかないとお申出があり、お客様相談室長から代理人あてに説明誤りについてお詫びの電話をしましたが、ご納得いただけませんでした。 ○選択申出書を機構本部あてに進達しました。 ○副所長及びお客様相談室長が代理人宅を訪問し、再度お詫びのうえ、今後職員に充分制度を周知し、同様の誤りは繰り返さないよう徹底したことをお伝えし、ご理解を得られ、診断書についてもお返ししました。	○課内研修を行い、当該事象を説明し、裁定替障害基礎年金の特殊性や年金の選択について周知・徹底しました。	外部
202	年金請求に係る添付書類の説明誤りについて	説明誤り	東京	立川	2011年5月6日	2011年5月6日	○お客様より、「事前に年金事務所に電話で確認したが、添付書類の説明が誤っていた」とのお申出がありました。 ○確認しましたところ、電話対応した職員がお客様に必要な書類を添付するようご案内していたことが判明しました。	○職員がお客様から記録の状況を聴き取りながら確認しましたところ、お客様は国民年金の特例高齢任意加入者の方であったため、当所国民年金課あてにお客様より提出された特例高齢任意加入届を確認したうえで、折り返しご回答する旨をお伝えして切電しました。 ○職員がお客様から提出された特例高齢任意加入届により記録を確認している間に、お客様から再度当所に同じ内容の電話があり、対応した別の職員が、お客様の記録を確認したうえで年金請求のために必要な書類をご案内しなければならないところ、お客様の記録を確認しなかったため、必要のない書類について必要との誤った説明をしてしまいました。	1名	—	。○	○担当者がお客様に、必要書類を誤ってご案内してしまったことについてお詫びするとともに、書類の取得手数料については支払できない旨を説明しましたが、ご納得いただけませんでした。 ○お客様が年金請求の手続きに来所されたため、再度お詫びしましたところ、了承を得ました。	○誤って説明した職員と回答が遅れた職員に対し、年金請求に係る電話対応の際における注意点を再確認するとともに、今後同様の事象についてお問合せがあった際には、的確な回答ができるように努めることを徹底しました。	外部
203	脱退手当金の見込額誤りについて	説明誤り	愛知	一宮	2011年5月9日	2011年5月9日	○お客様より、脱退手当金の見込額算出のご依頼がありました。計算のうえ、お伝えしましたが、見込額を誤って計算し、お伝えしたことが判明しました。	○脱退手当金の見込額を算出するにあたり、標準報酬の総合計に掛率を乗じて算出してしまったことにより発生しました。 ○実際に見込額を提示する前に、再度点検するなど、しっかりとした確認を怠ったことによるものです。	1名	—	。○	○お客様がお帰りになられたあとから、ご自宅に電話をし、説明とともにお詫びしましたが、ご納得いただけませんでした。 ○副所長・お客様相談室長・担当者がお客様宅を訪問し、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。 ○所長・副所長がお客様宅を再度訪問のうえ、お詫びと説明をし、一定の了承を得ました。	○今回の事象をお客様相談室の朝のミーティングにおいて職員に周知し、複数人による確認のうえ、お客様にお知らせするよう徹底しました。	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
204	特別支給の老齢厚生年金の加給年金対象者(子)の説明誤り等について	説明誤り	福井	武生	2011年3月11日	2011年5月11日	○進達した裁定請求書が、事務センターから不備返戻されました。 ○確認しましたところ、生計同一申立書を誤って受理していることが判明しました。	○年金相談窓口において、受給権者様の配偶者様以外の養子となったお子様は、本来、加給年金の対象者とならないにもかかわらず、誤って対象者として該当する旨の説明のうえ、第三者による証明がある生計同一関係に関する申立書(以下、生計同一申立書という)の提出を依頼し、裁定請求時に、その申立書もあわせて受理したものです。 ○担当者が、受給権者様の配偶者様以外の養子となったお子様は、加給年金の対象者とならないにもかかわらず、誤って該当するものとして認識していたことによるものです。	1名	—	0	○お客様相談室長及び担当者がお客様宅へ訪問し、お詫びのうえ、事象の説明を行い、生計同一申立書を返戻し、裁定請求書に訂正印をいただき、了承を得ました。	○お客様相談室長から職員に対し、当該事象の報告を行い、常に疑問を持ち業務にあたること、書類や判断が一人歩きしないよう報告・連絡・相談を徹底するとともに、加給年金に関するマニュアルを配布し、制度の周知を図りました。	内部
205	遺族給付年金請求書の紛失について	受理後の書類管理誤り	大阪	事務センター	2011年3月7日	2011年5月2日	○当事務センター受付後2ヵ月以上経過した未処理書類を点検していましたところ、遺族給付年金請求書が1件見当たらず、保留書類や裁定済請求書を確認し、職員の机の引き出しも含め、事務室内をくまなく探しましたが見当たらず、紛失していることが判明しました。	○受付処理簿等を確認しましたところ、当事務センターにて回送受付し、書類不備により返戻し、再度受付を行い、付番処理を行っていることが確認できました。 ○その後、委託業者に入力依頼を行い、同日、入力不可分として返戻されたことが入力依頼書から推測できますが、その後の行方が不明です。 ○受付担当者は委託業者から提出された届書等の件数確認を行い、入力不可分があった場合は、審査担当者に引き継ぐこととしていますが、引き継ぐ前に紛失したのか、引き継ぎ後に紛失したのかも不明です。	2名	未払い	15,266	○担当者がお客様に電話し、経過の説明とお詫びをしたうえで、お伺いして改めてお詫びをさせていただき、年金請求書の再提出をお願いしましたところ、ご来所いただけたとのことでした。 ○お客様が来所され、グループ長から改めてお詫びし、年金請求書等の再提出をしていただき、早期に処理することをお伝えし、了承を得ました。	○年金給付担当の職員に当該事象を説明し、請求書等の管理を徹底するよう指示しました。 ○また、入力不可分の取扱いについては、一覧表を作成し、引き継ぎを受けた担当者が受領印を押印し、書類の所在と責任を明確にするとともに、保留書類については定められた保管場所に保管することを再徹底しました。	内部
206	受給権者原簿記録回答票の紛失について	事故等	東京	文京	2011年5月16日	2011年5月16日	○現況届未提出者の安否確認調査のため、お客様のご自宅にお伺いしようとした際、クリアファイルに入れていたはずのお客様の受給権者原簿記録回答票を紛失していることが判明しました。	○お客様の住所を確認する際、公の場で鞆を開いて書類を確認してしまったばかりか、そのあとクリアファイルをしまい忘れたことが原因で発生した事象です。	1名	—	0	○紛失していることに気づき、お客様宅までの経路を搜索しましたが、発見できなかったため、警察へ遺失物の届出を行いました。 ○担当者がお客様宅を訪問しましたが、お客様は不在でしたので、手紙をポストに投函しました。 ○ご家族より電話があり、今回の事象についてご説明するとともに、お詫びしましたところ、了承を得ました。なお、お客様は海外へ出国中とのことでした。 ○同日、紛失したクリアファイルが拾われていたことが判明し、ご家族にその旨を説明しました。	○課内会議において当該事象を説明し、外出の際に、公の場でむやみに鞆の中の書類を開くことのないよう徹底しました。	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
207	身分証明書の紛失について	事故等	大分	別府	2011年3月14日	2011年3月14日	○職員から、身分証明書を紛失したとの申出があり、判明しました。	○通常退社時に机の中にしまい、翌日身につけるところ、引出の中を確認しましたが、身分証明書の所在が分からず、紛失していることに気がついたとのことでした。	1名	—	0	○紛失していることに気づき、机の中及び事務室内をくまなく探しましたが、見当たりませんでした。 ○機構本部へ身分証明書の再発行依頼を行いました。	○全体朝礼を通じ、このようなことがないよう管理を徹底することの周知を図りました。	内部
208	身分証明書の紛失について	事故等	ブロック本部	近畿	2011年3月3日	2011年3月3日	○職員から、身分証明書を紛失したとの報告があり、判明しました。	○年金事務所へ出張し、帰社後確認すると、身分証明書をカードケースごと紛失していました。	1名	—	0	○身の回り等を搜索しましたが、発見できず、警察に遺失物届出を行い、また、出張当日に鉄道を利用したことから、鉄道会社の遺失物担当部署に確認しましたが、該当する遺失物は見当たらないとの回答でした。 ○機構本部に報告し、再交付を依頼しました。	○職員全員に対して今回の事象を説明し、身分証明書の適正な管理について、周知しました。	内部
209	身分証明書の紛失について	事故等	鹿児島	事務センター	2011年4月15日	2011年4月18日	○職員より身分証明書を紛失した旨の申出があり、判明しました。	○本来、身分証明書は名札ケースに収納し、通常執務室の机に保管していましたが、名札を身に付けたままだったことに帰宅途中に気づき、翌日持参すればよいと思い、帰宅しました。 ○紛失の原因は、身分証明書が重要物であることの認識が薄かったためです。	1名	—	0	○管轄警察署へ遺失物の届を行いました。 ○身分証明書の再発行を申請しました。	○朝礼で今回の事象を説明し、身分証明書が重要物であることの認識を共有し合うとともに、必要な出張以外の庁舎外持ち出しを厳禁とし、管理には厳重に注意するよう喚起を促しました。	内部
210	身分証明書の紛失について	事故等	東京	葛飾	2011年4月1日	2011年4月1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。	○昼食時に名札を外そうとした際に、身分証明書の入ったフォルダー部分が紛失している事に気がついたとのことでした。出社時には身分証明書を確保しているため、職員が宅配業者からの荷物を受取り、搬送作業をした際に紛失したと思われます。 ○フォルダーは以前から破損しており、テープで補強していたため、切れて落ちたものと思われます。	1名	—	0	○紛失直後に、各階の階段、各階のトイレ、各階の通路、職員の机の周辺や身の回り、物品庫及び宅配荷物の運搬経路を探しましたが見つからず、他職員にも伝達し、事務所内を探しましたが、見つかりませんでした。 ○宅配業者にフォルダーの確認を行いました。見つかりませんでした。 ○ブロック本部へ身分証明書の再交付申請を行い、再交付を受けました。	○全職員に対して、身分証明書の取扱いに関する文書を配布して、他者により悪用されるおそれのある身分証明書の管理の徹底を周知しました。 ○また全職員の名札フォルダーの破損状況を確認し、破損しているフォルダーはすべて交換しました。	内部
211	不審電話について	事故等	山梨	竜王	2011年3月30日	2011年3月31日	○お客様から「不審な電話があったので、確認したい」とのお申出がありました。	○国民年金会社の者と名乗る男からお客様あてに電話があり、「茶色の大きい袋が届いたか」と問われたので、届いていないと回答したところ、「生年月日を教えてほしい」と言われたため、生年月日を教えてしまい、また、「去年の還付金が57,500円があるので、口座に振込したいので、金融機関の通帳はあるか」と問われたため、ありますと回答したところ、「口座番号はいいから、最後にお金をおろした日と残金の下4桁を教えてほしい」と言われたので相手に教えてしまい、「また、連絡する」と言われ切電後、20分～30分後に再度電話があり、「金融機関に確認出来たので、4月5日に振込する」と言われたとのことでした。	1名	—	0	○お客様に、年金事務所では還付金の支払について電話で連絡することや、お客様の口座の情報を電話でお聞きすることはない旨を説明しました。 ○県内においては同様の不審電話が多いため、個人情報伝えずに相手の話をよく確認し、注意していただくことをお伝えしました。	○平成22年9月10日、日本年金機構内部にお客様に注意を促すように指示しています。 ○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

整理 番号	件名	事故 等の 区分	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明 原因
212	社会保険 事務所職 員を名乗 る不審電 話につい て	事故 等	三重	津	2011年4月7日	2011年4月7日	○お客様より、「不審な電話があったので、確認したい」とのお申出がありました。	○社会保険事務所のタナカと名乗る者から電話があり、医療費5年分の還付22,305円があるので、スーパーのATMへ行くよう指示された。キャッシュカードでお金を返すので、口座番号、残高、暗証番号を聞かれ答えてしまったとのことでした。 ○不審に思い、ATMへは行かなかったとのことでした。	1名	—	0	○年金事務所では、医療費の返還等の電話も行わない旨の説明を行い、警察と金融機関へ連絡するようお伝えしました。 ○その後の状況を確認しましたところ、すぐに金融機関へ行き預金を全額引出し、警察にも相談に行き、被害はなかったとのことでした。	○平成22年9月10日、日本年金機構内部にお客様に注意を促すように指示しています。 ○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
213	不審電話 について	事故 等	香川	善通寺	2011年4月上旬	2011年4月20日	○お客様から、「不審電話があった」とのお申出がありました。	○数日前に、年金事務所から委託を受けているという男から、年金のことで依頼されているとお客様のご子息あてに電話がかかり、ご子息は不在で、お客様がご子息の名前・生年月日・住所等細かく聞かれ、答えてしまったとのことでした。 ○不審感が募り、何の目的で個人情報を聞いているのかと質問しましたが理由は教えてもらえず、気持ち悪くなり、途中で電話を切ったとのことでした。	1名	—	0	○日本年金機構から照会をする場合は必ず名前を名乗り、照会の理由についても必ず説明する旨をお伝えしました。 ○今後同じような内容の電話があった場合には、答えずに年金事務所に連絡していただくようお願いしました。	○同上	事件 等
214	機構職員 を名乗る 不審電話 について	事故 等	広島	広島東	2011年4月21日	2011年4月22日	○お客様から、「不審な電話があったので、確認したい」とのお申出がありました。	○日本年金機構のオカモトと名乗る男(30歳台位)から、お客様の携帯電話に電話が入り、「同姓同名の方が他県にいて、記録の確認をしたい。年金の種類は何か、勤務した事業所、営業所はどこか、年金額は90万円くらいありますよね」と言われたとのことでした。 ○お客様は、勤務した事業所を3カ所答えてしまい、年金の種類はわからないと答えたとのことでした。年金の差押でもされるのかと思い、相談に来られたとのことでした。	1名	—	0	○お客様には、同様の電話があった場合は、個人情報等は回答せずに、当所に相談するようお伝えしました。 ○警察に情報提供しました。	○同上	事件 等
215	不審電話 について	事故 等	広島	広島西	2011年5月7日	2011年5月9日	○金融機関からの情報提供により、お客様が不審な電話の相手に基礎年金番号を教えたことについての照会がありました。	○社会保険事務所を名乗る男から、手続きに必要なので番号を教えてくださいとの電話があり、お客様は飲酒されていたらしく、金融機関口座番号、基礎年金番号を教えたしまったとのことでした。	1名	—	0	○現在は、社会保険事務所は存在しないことを説明し、個人情報等は不審な電話には回答しないようお伝えしました。 ○また、お客様には金融機関より、不審な電話の対応について説明していただきました。	○同上	事件 等
216	現金詐取 について	事故 等	東京	江東	2011年5月9日	2011年5月11日	○お客様から、「自宅に、高井戸にある年金機構から来たコンドウと名乗る男の訪問があり、現金を支払ってしまった」との電話連絡がありました。	○お客様宅に訪問した男から身分証明書及び名刺等の提示はなく、年金の手続漏れがあり、早急に処理をしないと年金額が増えないとの説明があり、30,500円を支払ってしまったとのことでした。 ○領収書等の交付がなく、後で不審に思い、男に教えてもらった電話に電話したが、留守番電話だったので、年金事務所に電話連絡したとのことでした。	1名	その他	30,500	○お客様には、身分証明書及び名刺を提示しないで面談することはないこと、また、現金をお預かりすることはないことを説明しました。 ○警察に被害届を提出するように依頼し、了承を得ました。	○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
217	不審電話 について	事故等	島根	浜田	2011年5月11日	2011年5月11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。	○西日本厚生労働省社会保険事務所年金課タムラと名乗る男から、「平成22年11月にブルーの封筒が届いていませんか。内容については、特別医療費補助給付金46,500円の入金があります。封筒が届いていないのであれば手続方法を案内します」との内容の電話があり、お客様は不審に思い電話を切り、その後当所に電話をされました。	1名	—	0	○西日本厚生労働省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に情報提供し、お客様からお問合せがあった場合は、西日本厚生労働省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ことを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
218	不審電話 について	事故等	宮崎	延岡	2011年5月上旬	2011年5月11日	○お客様から、「不審な電話があったので、確認したい」とのお申出がありました。	○お客様のご主人様の携帯電話に何度も着信履歴があったため、お客様が履歴の電話番号に電話したところ、社員らしき者が聞き取りにくい言葉でA事業所を名乗りました。何の要件であるかを確認したところ、ご主人様の国民年金のことで直接本人と話しをしたいとのことであり、話の内容については言葉を濁し教えてもらえなかったとのことでした。 ○お客様はご主人様が既に年金を受給していること、また、国民年金保険料の未納期間がないことから不審に思い、年金事務所へ確認する旨を伝え、電話を切ったとのことでした。	1名	—	0	○当所が国民年金に関する業務を委託している業者はB事業所であることを説明したうえで、不審電話の可能性が高いため、今後は電話をしないことと、電話があっても質問に回答しないように案内しました。	○同上	事件等
219	年金事務所職員を騙った事業所への不審電話について	事故等	兵庫	明石	2011年5月17日	2011年5月17日	○事業所の担当者様から、「不審な電話があった」とのお申出がありました。	○事業所あてに、年金事務所のツジと名乗る男から、過去に臨時職員として勤務していたコンドウさんの勤務実態について、そのような職員が実際ののかという問合せがあったとのことでした。 ○不審に思った担当者様は、即答せず折り返し連絡の旨を伝えると、電話が切れたとのことでした。	1名	—	0	○当所にツジという男性職員はいないことを説明し、今後も同様な電話があった場合には、当所に情報提供していただくように依頼しました。	○同上	事件等
220	不審電話 について	事故等	大阪	城東	2011年5月上旬	2011年5月18日	○年金受給者の方に、何者かから、「口座番号相違により年金が振り込みできなかったため、口座番号を教えてほしい」との電話があり、口座番号を教えてしまうという事象が発生しました。	○電話がかかってきてから数日経過後、不安に思われたため、年金の件であるとの理由で、念のため年金事務所に電話されてきたとのことでした。(電話してきた者の名前や会社名等及び電話してきた日は覚えていないとのことでした)	1名	—	0	○当所より確認の電話を入れましたところ、ご主人様に対応され、ご本人様は口座解約と新規口座開設のため金融機関に行かれているとのことでした。	○同上	事件等
221	職員を装った現金詐欺事件について	事故等	東京	足立	2011年5月21日	2011年5月24日	○お客様より、「年金事務所職員を名乗る者が自宅に来て、手続きのための手数料として現金を要求されたため支払ってしまった」とのお申出がありました。	○年金事務所の「ゴトウ」と名乗る体格の良い初老の男が尋ねてきて、書類の提出がないため期限切れになるものがあり、書類を提出することにより45,000円戻ってくるが、手数料が6,500円係ると言われ、支払ってしまったとのことでした。土曜日なので領収書は出せないと言われたとのことでした。 ○急な話であったため気が動転しており、何の期限が切れるのか何の手続きなのか、よく分からなかったため、息子に連絡してくれと携帯の番号を教えたら、電話をしていたが、後で、息子に確認したところ、電話はかかってきていないとのことでした。	1名	その他	6,500	○お客様は、冷静になればおかしいことに気づき、警察に通報し、当所にも連絡したとのことでした。 ○当方からは約束もなくご自宅をお訪ねすることはなく、また、現金をお預かりするご伴いこと及び不審に感じた時は、その場で支払わずに後から連絡すると言って、当所に確認いただくようお願いしました。	○同上	事件等