

平成23年9月7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7月分)について

平成23年7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7月分）について

## 概 要

日本年金機構（本部及び年金事務所等）における公的年金業務の事務処理誤り及び業務上発生した事件・事故（以下「事務処理誤り等」という。社会保険庁時代のものを含む。）について、7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215件のうち、公表可能な174件及びシステム事故1件について、その概要を日本年金機構HPに掲載しています。

## 状 況

以下の分析については、システム事故等を除く事務処理誤り等の215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   | 79件 (36.8%) |
| 〔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  | 35件 (16.3%) |
| 〔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  | 19件 (8.8%)  |
| 〔数字や氏名等の入力誤り、一部項目の入れ違い等、入力時の誤り〕                                     |             |
| (5) 通知書等の作成誤り   | 16件 (7.4%)  |
| 〔様式誤り、記載事項誤り等、出力・作成時等の誤り〕   |             |
| (6) 誤送付・誤送信   | 22件 (10.2%) |
| 〔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  | 17件 (7.9%)  |
| 〔窓口、電話等での制度説明誤り、申請書等の指示誤り等、相談時の誤り〕                                  |             |
| (8) 受理後の書類管理誤り  | 3件 (1.4%)   |
| 〔受理した申請書、添付書類の紛失等〕  |             |
| (9) 記録訂正誤り  | 3件 (1.4%)   |
| 〔別人の記録を訂正、別人の記録を統合〕   |             |
| (10) 事故等  | 21件 (9.8%)  |
| 〔身分証明書等の紛失、不適正な事務処理等、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 215件 (100.0%)

## 2 制度等別件数

(1) 厚生年金適用関係	47件 (21.9%)
(2) 厚生年金徴収関係	16件 (7.4%)
(3) 国民年金適用関係	14件 (6.5%)
(4) 国民年金徴収関係	27件 (12.6%)
(5) 年金給付関係	92件 (42.8%)
(6) 船員保険関係	0件 (0.0%)
(7) その他	19件 (8.8%)

合計 215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)	8 (1)	9 (1)	9 (0)	2 (0)	17 (2)	1 (0)	0 (0)	1 (0)	0 (0)	47 (4)
厚生年金徴収関係	0 (0)	9 (4)	4 (3)	0 (0)	1 (1)	1 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	1 (1)	16 (9)
国民年金適用関係	0 (0)	8 (0)	2 (0)	2 (0)	0 (0)	0 (0)	1 (1)	0 (0)	0 (0)	1 (1)	14 (2)
国民年金徴収関係	0 (0)	11 (3)	4 (1)	4 (2)	2 (0)	2 (1)	3 (2)	1 (0)	0 (0)	0 (0)	27 (9)
年金給付関係	0 (0)	43 (11)	16 (1)	4 (2)	11 (1)	2 (1)	12 (1)	2 (0)	2 (0)	0 (0)	92 (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)	19 (0)	19 (0)
計	0 (0)	79 (19)	35 (6)	19 (4)	16 (2)	22 (4)	17 (4)	3 (0)	3 (0)	21 (2)	215 (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

確認不足	145件 (67.4%)
〔窓口装置操作の際にキータッチ等を誤ったもの・入力を漏らしていたもの、通知書等の封入封緘時における内容物や宛先の確認を漏らしていたもの等〕	
適用・認識誤り	17件 (7.9%)
〔法令や通知等に係る解釈を誤っていたもの、理解が不足していたもの等〕	
届書等の放置	32件 (14.9%)
〔本来行うべき処理を多忙や失念により適切な時期までに処理を行わなかったもの〕	
その他	21件 (9.8%)
〔不正行為、不適正な事務処理、事故等〕	

合計 215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)	72 (18)	3 (2)	19 (4)	14 (1)	22 (4)	9 (3)	3 (0)	3 (0)	0 (0)	145 (32)
適用・認識誤り	0 (0)	7 (1)	0 (0)	0 (0)	2 (1)	0 (0)	8 (1)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	17 (3)
届書等の放置	0 (0)	0 (0)	32 (4)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	32 (4)
その他	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	21 (2)	21 (2)
計	0 (0)	79 (19)	35 (6)	19 (4)	16 (2)	22 (4)	17 (4)	3 (0)	3 (0)	21 (2)	215 (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	37 (3)	12 (6)	9 (1)	20 (6)	67 (16)	0 (0)	0 (0)	145 (32)
適用・認識誤り	1 (0)	0 (0)	2 (0)	3 (2)	11 (1)	0 (0)	0 (0)	17 (3)
届書等の放置	9 (1)	3 (2)	2 (0)	4 (1)	14 (0)	0 (0)	0 (0)	32 (4)
その他	0 (0)	1 (1)	1 (1)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	19 (0)	21 (2)
計	47 (4)	16 (9)	14 (2)	27 (9)	92 (17)	0 (0)	19 (0)	215 (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	29 (4)	7 (4)	6 (2)	24 (9)	32 (5)	0 (0)	19 (0)	117 (24)
1万円未満	3 (0)	3 (2)	1 (0)	2 (0)	3 (1)	0 (0)	0 (0)	12 (3)
1万円以上 5万円未満	1 (0)	1 (1)	3 (0)	1 (0)	5 (1)	0 (0)	0 (0)	11 (2)
5万円以上 10万円未満	0 (0)	2 (1)	0 (0)	0 (0)	7 (3)	0 (0)	0 (0)	9 (4)
10万円以上 50万円未満	11 (0)	1 (0)	2 (0)	0 (0)	22 (3)	0 (0)	0 (0)	36 (3)
50万円以上 100万円未満	0 (0)	1 (0)	1 (0)	0 (0)	6 (0)	0 (0)	0 (0)	8 (0)
100万円以上 500万円未満	3 (0)	0 (0)	1 (0)	0 (0)	12 (3)	0 (0)	0 (0)	16 (3)
500万円以上	0 (0)	1 (1)	0 (0)	0 (0)	5 (1)	0 (0)	0 (0)	6 (2)
計	47 (4)	16 (9)	14 (2)	27 (9)	92 (17)	0 (0)	19 (0)	215 (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、誤送付などで年金や健康保険等の給付額、保険料徴収額等に影響のないもの、賞与支払届の金額を誤って入力したが、保険料納付までに保険料納付額を訂正できたものなどで年金や健康保険等の給付、保険料徴収額等に影響のないものをいう。また、影響額の未確定のものも「影響額なし」とする。

(2) 事務処理誤り等による事象別内訳

表 5 事務処理誤り等による事象別一覧表

事 象	件 数	総額(円)	平均金額(円)
過払い(年金等の額を多く払いすぎた件)	15	24,491,039	1,632,736
未払い(年金等の額を少なく支払った件)	42	44,366,132	1,056,336
過徴収(保険料金額を多く徴収した件)	18	13,116,851	728,714
未徴収(保険料金額を少なく徴収した件)	17	6,964,126	409,654
誤還付(保険料金額を誤ってお返しした件)	0	0	0
その他	6	3,270,735	545,123
計	98	92,208,883	940,907

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

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

(注3)「その他」の内訳は以下のとおりである。

未払いと誤還付がある件	1件	27,550円
過払いと過徴収がある件	1件	363,990円
過払いと未徴収がある件	1件	413,143円
未払いと過徴収がある件	1件	651,870円
過払いと未払いがある件	2件	1,814,182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	72件 (33.5%)
(2) 日本年金機構外部からの通報等により判明	131件 (60.9%)
(3) その他(事件・事故等)	12件 (5.6%)

合計 215件 (100.0%)

システム誤りに伴う事故等

表 6 システム事故等一覧表

発生年月日	件 名	対象者数	影響区分	総額(円)
2011年5月2日	所得状況届の未送付について	443名		0

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

(注2)システム事故等の詳細は、別添の「日本年金機構の平成23年7月分システム事故等一覧」を参照して下さい。

## 日本年金機構の平成23年7月分の事務処理誤り等一覧(1～54ページ)

1. 厚生年金適用関係	.....	1 P	整理番号	1～43
2. 厚生年金徴収関係	.....	15 P	整理番号	44～50
3. 国民年金適用関係	.....	17 P	整理番号	51～62
4. 国民年金徴収関係	.....	21 P	整理番号	63～80
5. 年金給付関係	.....	28 P	整理番号	81～155
6. その他	.....	51 P	整理番号	156～174

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

## 日本年金機構の平成23年7月分 システム事故等一覧(55ページ)

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明契機
1	資格取得届の入力誤りについて	確認・決定誤り	滋賀	事務センター	2011年4月15日	2011年4月19日	全国健康保険協会から、「A事業所より、提出していない被保険者の健康保険被保険者証が届いたとお申出があり、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、B事業所の届書の入力時に、誤ってA事業所の事業所整理記号で入力していたことが判明しました。	B事業所の受託社会保険労務士より資格取得届の提出があり、届書の事業所整理記号が記載されていなかったため、職員が追記を行いました。その際、よく似た事業所名の事業所整理記号(A事業所の事業所整理記号)を誤って記入してしまい、入力を担当した職員も確認が不十分なまま、A事業所の事業所整理記号で入力を行ってしまいました。 また、入力結果の点検でも気づかずに、A事業所あてに健康保険被保険者証を送付してしまったものです。	2事業所1名	-	0	担当者がA事業所を訪問し、お詫びのうえ、誤って送付した健康保険被保険者証の回収を行いました。 担当者がB事業所の社会保険労務士に電話し、お詫びのうえ、経過を説明し、決定通知書の差替を依頼しました。B事業所に対する説明はこちらからするので、訪問の必要はないとの回答がありました。 健康保険被保険者証については全国健康保険協会から送付する旨をお伝えし、了承を得ました。	グループ内の職員及び委託業者に対して、今回の事象を説明し、事業所整理記号等の記載不備届書を点検補正する場合の確認事項を周知・徹底しました。	外部
2	資格取得届処理における事業所整理記号の確認誤りについて	確認・決定誤り	大阪	吹田	2011年3月28日	2011年4月20日	社会保険労務士より、「資格取得届提出後、相当日数が経過するにもかかわらず、健康保険被保険者証が到着しない」とのお申出がありました。 確認しましたところ、事業所整理記号の確認誤りにより、誤った健康保険被保険者証が交付されていることが判明しました。	当該届書の事業所整理記号欄には正しい内容が記載されていたにもかかわらず、誤った事業所整理記号への訂正跡がありました。 受付時の内容チェックにおいて、事業所整理記号確認に窓口装置ではなく、受付簿から検索を行い、誤って別の事業所の事業所整理記号を検索し、誤った訂正が行われたものです。	2事業所1名	-	0	正しい事業所整理記号に訂正処理し、全国健康保険協会へ健康保険被保険者証の交付を依頼しました。 厚生年金適用調査課長が社会保険労務士に電話し、お詫びと説明を行いました。 厚生年金適用調査課長が事業所(両事業所は同一事業主様)を訪問し、お詫びのうえ、説明を行いました。正しい健康保険被保険者証が到着していることを確認し、誤って作成した健康保険被保険者証を回収し、了承を得ました。	課内において今回の事象を説明し、確認の徹底を再度周知しました。 また、役職会議において今回の事象を伝え、全職員に思い込みで業務を行うのではなく、マニュアルに基づく業務取扱いを周知・徹底するよう指示しました。	外部
3	厚生年金基金加入年月日の入力誤りについて	確認・決定誤り	徳島	徳島南	1988年4月1日 1988年7月1日	2011年6月10日 2011年6月14日	事務センターにて厚生年金基金記録と被保険者記録を突き合せた結果、厚生年金基金加入年月日の入力誤りが2件判明しました。	本来、厚生年金基金加入年月日を入力をすべきところ、誤って認可日を入力していました。そのため、一般厚生年金保険料と厚生年金基金保険料の差額分が過徴収となっていました。	2事業所11名	過徴収	240,600	厚生年金適用調査課長と職員が2事業所を訪問し、事業主様にお詫びのうえ、今回の事象及び今後の対応について説明しました。過徴収となっている保険料については、次回保険料で調整することで了承を得ました。	課内会議において、当該事象を説明のうえ、処理票記載時及び入力後の複数名によるチェックを必ず行うよう、申し合せました。	内部
4	資格取得届の入力誤りについて	確認・決定誤り	東京	事務センター	2011年5月24日	2011年6月23日	他事務センターより、「A様に送付した還付請求書が住所不一致のため返戻された。基礎年金番号の記録には別人の氏名・住所が登録されているので調査してほしい」との依頼がありました。 確認しましたところ、B様の資格取得届を誤ってA様の資格取得届として入力していたことが判明しました。	委託業者が資格取得届を入力する際、生年月日が不一致であったためエラーとなっていたにもかかわらず、資格取得届に記載されている基礎年金番号が正しいものと判断してしまい、氏名の確認を行わずに、生年月日を訂正して入力してしまったことが原因です。 委託業者が入力した後、当事務センター職員が資格取得届と処理結果リストとを突き合せて確認を行いました。処理結果リストには訂正前の氏名が記載されないため、誤りを発見することができませんでした。 このことにより、A様の国民年金被保険者記録に喪失記録が登録されてしまいました。また、記録の訂正はしましたが、平成23年6月分の国民年金保険料が早割の金額で口座振替できなくなってしまいました。	1事業所2名	過徴収	50	厚生年金適用グループ長がA様に電話し、A様のお母様に事象説明とお詫びをしました。また、平成23年6月分の国民年金保険料の収納方法について、機構本部と協議することとしました。 A様の厚生年金保険記録を削除し、B様の厚生年金保険記録を登録しました。また、他事務センターに電話し、A様の国民年金喪失記録の削除と還付記録の取消及び口座振替再開の処理を依頼しました。 決定通知書を訂正し、事業所に送付しました。 A様のお母様より電話があり、協議が終了していないことをお伝えしましたところ、早割と同額でなく、定額でも構わないので口座振替してほしいとお申出があり、協議依頼を取下げました。	委託業者に対し、事務処理誤りの防止と入力及び入力チェック体制の強化を要請しました。 委託業者より、入力の際、1回目送信後の画面を全件分印字して入力項目及び氏名の相違がないことを確認すること、また、画面を印字し事務センター担当者へ報告することの徹底により、再発防止の対応策とするとの報告を受けました。 厚生年金適用グループ長より、担当職員に事象を周知し、委託業者から報告された画面印字により、氏名の相違等がないことの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 契機
5	月額変更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5月6日	2011年4月4日	<p>お客様がねんきん定期便に対する年金加入記録回答票を年金事務所に提出されました。</p> <p>お客様からの回答により、平成22年5月分の月額変更届の届書の確認を行うために年金事務所より照会があり、確認しましたところ、月額変更届の決定誤りが判明しました。</p>	<p>月額変更届において、支払基礎日数が3ヵ月とも17日未満であり、不該当として決定すべきところ、届書に記載されていた月額により決定したものです。</p> <p>月額変更届の審査において、支払基礎日数の確認が不十分であったために、不該当とすべきところ、決定を誤り月額変更届を処理し、その後の決裁においても誤りを発見できなかったものです。</p>	1名	その他	413,143	<p>当事務センターの担当者が事業所の担当者様に電話し、お詫びのうえ説明し、保険料の調整について了承を得ました。</p> <p>お客様あてにお詫びと経過、年金の過払いについて文書を送付しました。</p> <p>月額変更届の取消入力処理を行いました。</p> <p>事業主様あてに月額変更届不該当通知書を送付しました。</p> <p>担当者がお客様と面談し、お詫びのうえ、説明を行いました。年金の過払い分の返納について、理解が得られませんでした。</p> <p>機構本部へ事務処理誤り報告を行っていること及び不服申立てに関する手続きについての文書をお客様あてに送付しました。</p> <p>お客様より年金額の支給額変更通知書の内容について照会があり、回答しました。</p>	<p>内容審査において、届出された記載内容について確認漏れがないように徹底するとともに、特に月額変更届においては支払基礎日数、報酬金額、改定月の確認を徹底することとしました。</p> <p>事象については、内容審査班内部での審査の徹底とグループ内朝礼にて全職員に確認の徹底を周知しました。</p>	外部
6	標準報酬の決定誤りについて	確認・決定誤り	長崎	佐世保	2010年7月30日	2011年7月4日	<p>事業所の担当者様が来所され、「従業員の報酬月額が平成22年度と平成23年度の額に著しい差がある」とのお問合せがありました。</p> <p>平成22年度の算定基礎届を確認しましたところ、保険者算定すべき標準報酬を実報酬にて標準報酬を決定したことが判明しました。</p>	<p>平成22年度の標準報酬月額は、保険者算定により取得時の報酬で決定すべきところを、誤って算定基礎届の実報酬で決定し、委託業者がそのまま入力しました。</p> <p>算定基礎月の報酬支払基礎日数の確認を漏らし、標準報酬を決定したことが原因であると思われます。</p>	1事業所1名	未徴収	126,862	<p>職員が事業所に電話し、担当者様にお詫びのうえ、事象の説明を行いました。</p> <p>厚生年金適用調査課長と職員が事業所を訪問し、担当者様にお詫びのうえ、事象を改めて説明しました。また、未徴収分については、次回保険料納付時に納付することで了承を得ました。</p> <p>訂正入力を行い、決定通知書を事業所へ送付しました。</p>	<p>書類審査時に報酬支払基礎日数の確認を必ず2人以上で行うことと、決裁時での再確認を周知・徹底しました。</p>	外部
7	資格取得届の事業所整理記号の確認誤りについて	確認・決定誤り	三重	尾鷲	2011年7月7日	2011年7月12日	<p>事業所の担当者様から、「送付された決定通知書の事業所整理記号が相違している」とのお申出がありました。</p> <p>確認しましたところ、事業所整理記号を誤って入力していたことが判明しました。</p>	<p>資格取得届の事業所整理記号が未記入のため、確認のうえ記載しましたが、A事業所と事業所名称が酷似するB事業所の事業所整理記号を、誤って資格取得届事業所欄に記載し、入力処理を行いました。</p> <p>結果として、誤った事業所名での健康保険被保険者証を作成してしまいました。</p> <p>入力時に照写される事業所名称の確認ができていませんでした。</p>	2事業所1名	-	0	<p>副所長がA事業所とB事業所を訪問し、お詫びのうえ、経過について説明し、了承を得ました。</p> <p>誤った入力の取消処理及び正しい事業所整理記号等に訂正し、全国健康保険協会へ正しい健康保険被保険者証を年金事務所へ送付するよう依頼しました。</p> <p>担当者がA事業所を訪問し、再度お詫びのうえ、健康保険被保険者証と決定通知書をお渡しし、誤った健康保険被保険者証と決定通知書を回収しました。</p>	<p>厚生年金適用徴収課職員に対して、今回の事象を説明し、入力時における事業所名称の確認の徹底を指示しました。</p>	外部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生年月日	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 契機
8	賞与支払届の処理遅延について	未処理・処理遅延	千葉	市川	2011年4月4日 -2011年4月6日	2011年4月26日	A事業所より、「窓口へ提出した賞与支払届(平成23年3月支払分)に係る保険料が、平成23年3月分の保険料納入告知書に反映されていない」とのお申出がありました。確認しましたところ、賞与支払届の処理遅延により、締切日までに入力されていないことが判明しました。 また、同様の事象がないか確認しましたところ、A事業所以外の21事業所についても、お客様が提出期限までに届出されているにもかかわらず、締切日までに入力処理が完了していないことが判明しました。	本来であれば、平成23年3月分の保険料計算の締切日に間に合うよう、締切日までに賞与支払届を当所でも入力処理すべきところ、事務センターへ当該届書を回送してしまったため、平成23年3月分の保険料計算の締切日までに入力処理を完了することができませんでした。 担当者が当所でも入力すべきところ事務センターへ回送してしまったこと及び適用調査課長による届書の進捗管理ができていなかったことが原因です。	22事業所	未徴収	371,663	適用調査課長がA事業所に電話し、経過を説明のうえお詫びし、了承を得ました。 適用調査課長がA事業所を訪問し、改めてお詫びのうえ、徴収不足である賞与支払届に係る平成23年3月分保険料について、平成23年3月分保険料として更正増した金額で収納する旨を説明し、了承を得ました。 また、A事業所以外の21事業所に対して、担当職員が電話し、今回の事象の説明とお詫びをしました。、全ての事業所より平成23年4月分保険料で調整することで了承を得ました。	適用調査課長が今回の事象を課員全員に説明し、届書の処理期限を厳守することを周知・徹底しました。 また、処理遅延発生防止のため、適用調査課長が未処理の届書を保管している棚を毎夕確認し、提出期限に届出された届書については、必ず保険料の締切日までに間に合わせるように進捗管理を徹底することとしました。	外部
9	算定基礎届の入力漏れについて	未処理・処理遅延	長野	事務センター	2010年9月9日	2011年6月8日	機構本部より送付された、ねんきん定期便作成処理に係る被保険者記録確認対象者一覧表に基づき、年金事務所より平成22年度の算定基礎届の入力がされていない方がいるとの連絡を受けました。確認しましたところ、算定基礎届が入力されていない方が2名いることが判明しました。	算定基礎届が入力されていなかった2名の方は、算定基礎届入力後に平成22年7月改定の月額変更届が提出されたため、月額変更届を入力するために算定基礎届の取消処理を行いました。 しかし、2名の方については、月額変更が不該当となったため、取消処理した算定基礎届を再度入力しなければならぬところ、入力をしていませんでした。 決裁においても入力されていないことを発見できませんでした。	1事業所2名	未徴収	188,793	管理・厚生年金適用グループ長が事業所に電話し、事務担当者様にお詫びのうえ、経過を説明しました。未徴収となっている保険料については、平成23年6月分の保険料で請求することです了承を得ました。 算定基礎届の入力を行い、決定通知書と遡及して請求する保険料の内訳書を、事業主様あてに送付しました。	朝ミーティングにおいて、グループ長より管理・厚生年金適用グループ全職員に今回の事象を説明し、今後の算定においては確認を徹底するよう注意喚起しました。	内部
10	被保険者資格喪失記録の入力漏れについて	未処理・処理遅延	東京	事務センター	2010年11月30日	2011年6月20日	年金事務所より、「ねんきん定期便が未発送になっている方の未発送原因を調査していたところ、2つの事業所に同時に加入していることが原因で発送できなかったことが判明したので、確認してほしい」との連絡がありました。確認しましたところ、当事務センターにおいて平成22年11月に入力した、賞与支払届の訂正届において、一旦取消した資格喪失記録を再入力していないことが判明しました。	年金事務所から回付された、A事業所345名分の賞与支払届の訂正届を委託業者の担当者が入力した際、届出のあった被保険者様のうち7名の方が既に退職されており、資格喪失の記録が入力されていました。そのため、担当者が一旦資格喪失記録取消の入力を行い、届出のあった賞与支払届の訂正届を入力しました。 本来であれば、訂正処理後に再度資格喪失記録を入力すべきところ、一旦取消した資格喪失記録を元に戻すことを失念していました。また、二次チェック及び三次チェックにおいても気付かないまま、処理を終えてしまったことが原因です。	1事業所7名	過徴収	3,998,520	厚生年金適用グループ長がA事業所を訪問し、担当者様に当該事象を説明し、お詫びしました。また、担当者様から、誤った7名分について個々の厚生年金保険等の保険料金額を教えてくださいとお申出があり、後日連絡することです了承を得ました。 厚生年金適用グループ長と職員がA事業所を訪問し、再度お詫びのうえ、担当者様に誤った7名分の厚生年金保険料等の金額を説明し、平成23年6月分の保険料で調整することです了承を得ました。	担当者が委託業者の工程管理者に今回の事象を報告し、入力漏れの防止を徹底するよう要請しました。 委託業者より、担当者に再度確認漏れの無いよう注意喚起したとの報告がありました。 厚生年金適用グループ長から職員に対し、今回の事象を報告するとともに、補正入力をしている場合には、訂正前の記録内容と訂正後の記録内容を必ず確認するよう徹底しました。	内部
11	記録訂正による資格喪失年月日の入力漏れについて	未処理・処理遅延	福島	事務センター	2011年5月24日	2011年6月22日	事業所の担当者様より、平成23年5月分保険料納入告知額の内容相違について照会がありました。確認しましたところ、被保険者様の資格喪失記録が取消され、その後再入力されなかったため、保険料額が誤っていたことが判明しました。	保険料額が誤っていることが判明後、年金事務所厚生年金徴収課と調査した結果、厚生年金基金突合せにより被保険者様の資格記録を訂正するため、事務センターにおいて、資格喪失記録を取消しましたが、その後、再入力処理を失念していたことによるものです。	1事業所1名	-	0	年金事務所の厚生年金徴収課職員が、事業所の担当者様へ電話し、お詫びのうえ、経緯を説明しました。 資格訂正前の画面印字により資格喪失年月日を確認し、資格喪失の再入力を行いました。 年金事務所にて、保険料の更正処理を行いました。 年金事務所の厚生年金徴収課職員が事業所を訪問し、改めてお詫びのうえ、経緯を説明しました。正しい納入告知書を事業所の担当者様へお渡しし、了承を得ました。	朝礼にて今回の事象を職員に説明し、既に収録されている記録を取消し、再入力する際は、処理前後の記録を印字し、補正入力分について再照合することを周知・徹底しました。	外部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明 契機
12	健康保険・厚生年金保険に係る決定通知書等の未送付について	未処理・処理遅延	新潟	事務センター	2011年1月 ～2011年5月	2011年6月23日	<p>事業所より、「以前に届出した届書の確認通知書が届いていない」とのお申出がありました。</p> <p>確認しましたところ、職員が決裁及び送付をしていないことが判明しました。</p>	<p>以前より事業所から同様の照会が数件あり、未送付の通知書等を検索したところ、職員の机の下の段ボール箱に、未決裁の届書及び未送付の通知書等がありました。</p> <p>当該職員は、他の職員が処理出来ない届書等は、何でも自分が引き受ける性格であり、その結果、滞留が生じ、未送付が発生してしまいました。</p>	76事業所 1036名	-	0	<p>担当者が75事業所に電話し、お詫びのうえ、説明しました。訪問は不要とすることで、お詫びの手紙と通知書等を送付することで了承を得ました。</p> <p>担当者が1事業所に電話し、お詫びのうえ、説明しました。改めて事業所を訪問し、お詫びのうえ、通知書等をお渡しし、了承を得ました。</p> <p>通知書等を送付してから、照会はありませんが、相談等のお申出があった場合には、引き続き対応していくこととしました。</p>	<p>管理・厚生年金適用グループ長から、グループ全職員に今回の事象を周知し、未処理状況を相互で再確認するよう注意喚起しました。</p> <p>未処理については、名札を貼付した透明な保管箱に格納し、誰もが確認できるようにして、定期的に管理職が未処理文書の保管状況のチェックを行うこととしました。</p>	外部
13	資格取得届の入力漏れについて	未処理・処理遅延	長野	事務センター	2010年11月4日	2011年6月27日	<p>事業所の担当者様より、「送付された算定基礎届に名前が載っていない従業員がいる」とのお申出がありました。</p> <p>確認しましたところ、事業所から提出された資格取得届の一部が入力されていないことが判明しました。</p>	<p>事業所から提出された資格取得届を確認したところ、5名分同時に提出された資格取得届のうち、1名分が未入力となっていました。</p> <p>事業所から提出された資格取得届は、職員が審査を行い、委託業者によって入力が行われますが、入力項目に不備があると、エラー分として入力されずに戻され、職員が補正のうえ改めて入力依頼を行います。</p> <p>今回未入力となった資格取得届も不備事項があり、数名同時提出されたうちの1名分が入力されずに戻されましたが、職員が確認の段階で全て入力されていると勘違いして、処理済としてしまったものです。</p>	1事業所 1名	未徴収	152,814	<p>資格取得届の入力を行い、事業所あてに決定通知書を送付しました。</p> <p>担当者が事業所に電話し、事業所の担当者様にお詫びをするのと同時に経過を説明しました。また、1名の方の算定基礎届は追記を行いました。</p> <p>未徴収となっている厚生年金保険料については、平成23年6月分の保険料において請求することで了承を得ました。</p>	<p>朝ミーティングにおいてグループ長より管理・厚生年金適用グループ全職員に今回の事象を説明し、委託業者から戻された届書については、補正の段階で内容確認を十分行うよう徹底しました。</p>	外部
14	賞与支払届の入力漏れについて	未処理・処理遅延	茨城	事務センター	2011年1月12日	2011年7月8日	<p>年金事務所より、「ねんきん定期便を受取られたお客様から、平成22年12月分の賞与の記録について確認のお申出があり、記録を確認したところ、賞与の記録がなかったため、確認してほしい」との連絡がありました。</p> <p>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。</p>	<p>事業所から、賞与支払届の提出があり、賞与支払届総括表の賞与を支給した被保険者数と、賞与支払届の入力項目である賞与額欄の記載人数が合致していたため、そのまま委託業者に入力を依頼しました。今回の確認で、賞与額欄に記載はされていませんでしたが、通貨によるものの額の欄に金額が記載されている被保険者の方が2名いたため、事業所へ確認しましたところ、入力漏れていました。</p> <p>賞与支払届総括表の賞与を支給した被保険者数と、賞与支払届の入力項目である賞与額の記載人数が合致していたため、その他に賞与を支給した方はいないものと判断し、通貨によるものの額及び現物によるものの額と、入力項目の賞与額の確認を怠っていました。</p>	1事業所 2名	未徴収	109,088	<p>担当者が事業所に連絡し、2名の方の賞与の支給を確認したところ、支給済であるとの回答を得たため、入力漏れに至った経緯を説明し、お詫びしました。また、保険料については、平成23年6月分で徴収することで了承を得ました。</p> <p>また、お申出のあったお客様は文書での回答を求められているため、年金事務所より文書による回答を行い、他の1名の方については、事業所から説明する旨のお申出があり、依頼しました。</p> <p>入力漏れのあった賞与支払届を入力しました。</p>	<p>グループ内会議において、当該事象を説明し、賞与支払届総括表及び賞与支払届の突合、記載漏れ等がないことの確認の徹底を指示しました。</p>	外部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生年月日	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 契機
15	資格取得時報酬訂正届の入力漏れについて	未処理・処理遅延	長野	飯田	2010年8月4日	2011年6月30日	お客様が来所され、「ねんきん定期便に記載のある報酬額と実際に受けていた報酬額に相違があるため、調査してほしい」とのお申出がありました。 確認しましたところ、事業所から提出された資格取得時報酬訂正届を資格取得届として再入力し、誤りに気づき、資格取得届の取消処理を行った後、資格取得時報酬訂正届の入力を漏らしていたことが判明しました。	事業所から提出された資格取得時報酬訂正届を、誤って資格取得届として入力を行い、訂正するため、資格取得届の取消を行い、改めて資格取得時報酬訂正届の入力を行うべきところ、入力を失念してしまいました。 職員の確認不足と、担当課内における入力後のチェックにおいても誤りに気付かなかったことが原因です。	1事業所1名	未徴収	31,668	担当職員が事業所に電話し、事業主様にお詫びのうえ、経過を説明し、了承を得ました。 担当職員が事業所を訪問し、事業主様に改めて経過を説明し、お詫びしました。 担当職員がお客様宅を訪問し、お詫びのうえ、経過を説明し、了承を得ました。 資格取得時報酬訂正届入力処理を行い、平成23年6月分保険料で調整しました。	厚生年金適用調査課ミーティングにおいて、今回の事象を全員に伝え、届書審査処理の徹底及び思い込みによる処理を行うことがないよう、周知・徹底しました。 また、入力処理結果のチェックにおいて、見誤り、見落しのないよう再度徹底しました。	外部
16	算定基礎届の入力誤りについて	入力誤り	大阪	事務センター	2010年8月16日	2011年4月11日	年金事務所から、「事業所より、保険料額が合わないとお申出があり、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、算定基礎届を誤って入力処理していたことが判明しました。	平成22年度の算定基礎届のうち、1名分の標準報酬を誤って入力処理を行っていました。 委託業者が標準報酬を誤って入力し、処理結果の確認時にも誤りを発見できなかったものです。	1事業所1名	未徴収	4,768,391	年金事務所の担当者が事業所の担当者様に電話し、今回の事象を説明し、お詫びしました。 年金事務所の担当者が事業所を訪問し、事業所の担当者様と面談し、再度お詫びのうえ、経過を説明し、事象説明と保険料額をまとめた文書を交付しました。また、保険料の一括納付について了承を得ました。 保険料が一括納付されていることを確認しました。	今回の事象を担当職員に説明し、届書と入力内容の目視確認に加え、決定通知書から届書への標準報酬の転記による確認の実施を徹底しました。 また、委託業者への指導・実地検査により、入力誤りを発生させない体制の整備を図りました。	外部
17	賞与支払届に係る賞与支払年月日の入力誤りについて	入力誤り	京都	舞鶴	2009年2月18日 2009年7月7日	2011年4月15日	事業所の総合調査を実施した際に、平成21年7月支払賞与について届出漏れとされたため、事業所の担当者様に確認しましたところ、既に届出済であるとお申出がありました。 当所保管の届書を確認しましたところ、賞与支払届総括表及び賞与支払届は窓口にて受理しており、賞与支払年月日を誤って入力していたことが判明しました。	平成21年7月、賞与支払届総括表及び賞与支払届を受理しました。 賞与支払予定年月は平成21年7月ですが、記載された賞与支払年月日が平成20年9月であったため、職員が事業所あてに照会し、平成21年7月賞与支払の旨確認のうえ、届書に訂正記入し、旧共同事務センターあてに回送しましたが、旧共同事務センター職員が届書入力をする際、平成21年7月と入力すべきところを誤って、平成20年9月と入力していました。 また、当該事業所に係る賞与支払記録につき、届書を確認しましたところ、平成21年2月に受理した賞与支払届について、平成20年12月と入力すべきところ、確認を怠り、平成20年8月と入力していました。 本来ならば、届書処理の際、旧共同事務センターにおいて届書入力前後にそれぞれ賞与支払届総括表と賞与支払届との記載内容の突合を行うべきところ、確認作業が漏れていたことが原因です。	1事業所2名	未徴収	240	担当者が事業所の担当者様にお詫びのうえ、経過説明し、保険料追徴金については次回保険料に上乗せして請求することです了承を得ました。また、保険料徴収消滅時効分があるため、追徴金詳細等については文書にて送付することとしました。 訂正入力処理しました。 お詫びの文書及び保険料追徴金計算内訳書を事業所あてに送付しました。	課内ミーティングにて適用調査課職員全員に対し、書類審査及び届書入力時には、項目点検シートによる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	判明契機
18	算定基礎届の入力誤りについて	入力誤り	静岡	事務センター	2010年9月7日	2011年6月8日	厚生年金基金より、「加入している被保険者様の標準報酬の確認を行っていたところ、機構が管理している等級と相違しているため確認してほしい」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、算定基礎届の入力誤りが判明しました。	委託業者が算定基礎届の入力において、誤って1桁少なく入力してしまいました。 委託業者の確認不足と、職員による2等級以上差がある事案のチェック時に誤りに気づかなかったことが原因です。	1事業所1名	未徴収	398,398	担当者が厚生年金基金に連絡し、事象を説明のうえ、事業所に連絡する旨を伝えました。 担当者が事業所に連絡し、お詫びのうえ、経過を説明し、保険料の追加納付と保険料の正誤表を文書で送付することで了承を得ました。 年金事務所で訂正入力を行い、決定通知書を事業所あてに送付しました。	事務センター長から担当グループ職員に、今回の事象を説明し、リスト等による再チェックの強化をするよう徹底しました。 また、委託業者に対して今回の事象を説明し、審査の際の重点項目等を再確認し、顛末書の提出を求めました。 委託業者から、顛末書の提出がありました。	外部
19	資格取得届の入力誤りについて	入力誤り	山口	事務センター	2011年6月1日	2011年6月22日	年金事務所から、「ご本人様より、国民年金保険料還付金の支払期日について照会があったので、確認してほしい」との連絡がありました。 確認しましたところ、資格取得年月日を誤って入力していることが判明しました。	委託業者が資格取得届の入力において、本来資格取得年月日を平成23年5月23日と入力すべきところ、誤って平成22年5月23日と入力してしまったため、保険料を過徴収してしまいました。 委託業者の確認不足と、事務センター職員による入力後のチェックで誤りに気づかなかったことが原因です。	1事業所1名	過徴収	433,980	資格取得年月日の訂正入力を行いました。 管理厚生年金グループ長が事業所を訪問し、事務担当者様にお詫びのうえ、経過を説明し、平成23年6月分より調整することで了承を得ました。 また、事業所を訪問した際に、ご本人様にもお詫びのうえ、経過を説明し、健康保険被保険者証の差替を行い、了承を得ました。	管理厚生年金適用グループ長から、担当職員に今回の事象を周知し、入力チェック決裁時には慎重に確認するよう、注意喚起しました。 委託業者に対して今回の事象を説明し、誤入力の防止及びチェック体制の強化を要請し、担当職員に誤入力の防止及びチェックについて指導したとの報告がありました。	外部
20	賞与支払届の入力誤りについて	入力誤り	北海道	札幌東	2007年7月27日	2011年6月28日	A様から、他年金事務所にねんきん定期便における報酬相違のお申出があり、確認しましたところ、事業所から提出された賞与支払届記載の金額を誤って入力していたことが判明しました。 また、同届を確認しましたところ、B様についても同様の誤りとなっていることが判明しました。	提出された賞与支払届記載の賞与額について、A様とB様について1桁少なく入力していました。 入力データ記載者の記載誤り、その後の入力担当者の入力誤り、確認時点での確認漏れによるものです。	1事業所2名	未徴収	119,798	A様とB様の記録訂正処理を行いました。 A様については、お申出のあった他年金事務所から連絡し、お詫びのうえ、経緯を説明し、了承を得ました。 B様については、連絡先の確認のため事業所へ電話し、お詫びのうえ、経緯を説明しましたところ、B様へ説明する旨のお申出がありましたので、依頼しました。また、不明な点については、当所に対応する旨を説明し、了承を得ました。	朝礼にて今回の事象を職員に説明し、各種届の金額確認については、より慎重に行うよう周知・徹底しました。	外部
21	算定基礎届の誤入力について	入力誤り	沖縄	事務センター	2010年7月20日	2011年6月30日	年金事務所より、「事業所の受託社会保険労務士から、事業所の平成22年度の算定基礎届の被保険者様の標準報酬が間違っているのではないかとのお申出があり、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、算定基礎届の標準報酬の入力誤りが判明しました。	委託業者が算定基礎届を入力する際、標準報酬を誤って1桁少なく入力したものです。 また、その後の職員によるチェックでも気づかずにそのまま処理したものです。	1事業所1名	未徴収	262,245	管理・厚生年金グループ長が事業所へ電話し、誤入力について経過説明とお詫びを行いました。経過について文書でほしいとお申出があり、文書を送付しました。 職員が訂正入力を行い、決定通知書を事業所へ送付しました。次回保険料と合わせて納付していただくこととしました。 管理・厚生年金グループ長が事業主様へ電話し、経過説明に伺いたい旨話したところ、訪問には及ばないとのことで、再度お詫びし、了承を得ました。	委託業者に対して今回の事象を周知し、注意喚起を図り、入力時及び入力後のチェックをさらに強化するとの報告がありました。 算定基礎届の打合せ会において、職員に対し、警告リストで2等級以上の差がある方のチェックを徹底するよう改めて指示しました。	外部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明契機
22	賞与支払届の誤入力について	入力誤り	京都	下京	2006年7月31日	2011年7月1日	事務センターより、被保険者記録照会回答票の送付があり、被保険者記録(賞与分)の確認依頼がありました。 確認しましたところ、賞与支払届の誤入力が判明しました。	平成18年7月受付の賞与支払届を、FD一括処理しており、FDへの収録時に、賞与額を誤って収録していました。 当時は、提出された賞与支払届を委託業者へ渡し、FD収録を行ったあと、当所にて集信処理を行っていました。委託業者が、同じ届書について、担当者を変えて2度入力し、突合せを行うことで入力誤りを防止していましたが、委託業者でのチェック、当所の決裁の双方において、入力誤りのチェックを漏らしたことです。	1事業所1名	-	0	担当者が事業所の担当者様に電話し、お詫びのうえ、説明しました。また、被保険者様には記録を補正後、別途通知を送付することお伝えし、了承を得ました。 記録補正処理を行い、事務センターに報告を行いました。また、被保険者様あてに記録照会回答票を送付しました。	課内にて今回の事象を説明しました。平成18年当時の処理ですが、委託業者の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。	内部
23	厚生年金基金加入員に係る入力誤りについて	入力誤り	徳島	徳島南	1998年3月1日	2011年6月30日	事務センターにて厚生年金基金記録と被保険者記録を突合せた結果、被保険者種別の入力誤りが判明しました。	平成10年3月に入力処理された資格取得届の被保険者種別入力において、本来であれば厚生年金基金加入員で入力処理をすべきところを、誤って厚生年金基金加入員である坑内員として処理していました。 審査担当者の確認不足による決定誤りと、入力処理後のチェック不足、決裁時における確認不足が原因です。	1事業所1名	過徴収	3,600	厚生年金適用調査課長と職員が事業所を訪問し、経理担当者様にお詫びのうえ、過徴収となっている保険料については、平成23年6月分保険料にて調整することで、了承を得ました。 訂正処理を行い、決定通知書を事業所へ送付しました。	課内会議において厚生年金適用調査課長から当該事象を説明し、入力処理後は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。	内部
24	資格取得届の標準報酬の入力誤りについて	入力誤り	茨城	事務センター	2010年8月4日	2011年7月5日	年金事務所より、「事業所から、算定基礎届を作成していたところ、従前の標準報酬との差があったため確認したいとお申出があったので、確認してほしい」との連絡がありました。 確認しましたところ、標準報酬に入力誤りがあったことが判明しました。	委託業者による資格取得届の入力時において、1桁多く入力されていました。 通常、委託業者によるダブルチェックを実施していますが、十分に確認しなかったこと及び決裁においても見落していました。	1名	過徴収	1,655,629	資格取得時の報酬訂正を入力しました。 届書及び入力結果を確認し、担当者が事業所に連絡し、お詫びのうえ、説明しました。保険料の調整額について送付してほしい旨のお申出がありました。 平成23年6月分から3ヵ月程度、新規保険料に充当されるため、その間の増減内訳書の写しを送付することとしました。	委託業者に、入力後の確認について十分に注意するように管理・厚生年金適用グループ長が注意を行い、委託業者から、これまで以上にダブルチェックの強化をする旨の報告がありました。	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	判明契機
25	資格取得漏れ者適用指導に伴う遡及保険料見込額表の氏名記載誤りについて	通知等の作成誤り	和歌山	和歌山東	2011年6月20日	2011年6月23日	事業所の総務担当者様より、「送付された遡及保険料見込額表に誤りがあるのではないかとのお申出がありました。確認しましたところ、遡及保険料見込額表の作成誤りが判明しました。	事業所総合調査により、資格取得漏れを指摘し、その遡及保険料見込額表を作成・送付した際に、該当者氏名をA様とすべきところ、B様としてしまいました。 賃金台帳の写しを確認すると、A様とは別人のB様が存在しており、見間違えていました。指導していた報酬も一部見間違えており、保険料の見込み額誤りもありました。 A様とB様の氏名が1字違いで、賃金台帳の写しの氏名を見間違え、報酬についても一部見間違ったことによるものです。	1事業所2名	-	0	担当者が事業所に電話し、お詫びのうえ、経過説明しました。「お詫び文書を送付してくれたらよい。本人にもお詫びの文書を送ってほしい」とのことでした。 事業所あてに修正した遡及保険料見込額表とお詫びの手紙を送付するとともに、A様とB様あてにお詫びの手紙を送付しました。	今回の事象を職員に周知し、提出を指示する資料については、相互チェックを徹底することとしました。	外部
26	年金手帳交付時の作成誤りについて	通知等の作成誤り	三重	四日市	2004年11月4日	2011年6月28日	A様より、「自身の厚生年金記録の中に、勤務したことのない会社が登録されている。平成16年から同一事業所で勤務しているが、平成22年1月から重複して事業所に勤務しているという記録になっているので、確認をお願いしたい」とのお申出がありました。 確認しましたところ、平成16年に年金手帳を再交付した際、A様の基礎年金番号でB様の年金手帳を作成し、再交付していたことにより、B様の厚生年金記録がA様の厚生年金記録として登録されていることが判明しました。	A様の記録を確認したところ、平成22年1月取得の厚生年金記録があり、B様の資格取得届を確認したところ、A様の基礎年金番号が記載されていました。 記載された基礎年金番号の氏名及び生年月日が同一であったため、B様の資格取得届に記載された住所へ変更し、後日年金手帳の再交付依頼があったため、届出いただいた基礎年金番号にて手帳交付を行いました。 B様の手帳再交付履歴を確認したところ、平成16年に年金手帳の再交付記録があり、書類を取り寄せ確認したところ、誤ってA様の基礎年金番号をB様の基礎年金番号とし、手帳再交付を行っていました。 平成16年に年金手帳を再交付した際、書類には旧住所確認との表示はありますが、確認の不徹底により、誤った基礎年金番号で年金手帳を交付してしまいました。	2名	-	0	担当者がA様に連絡し、お詫びのうえ、別人の記録が混在していたことを説明し、混在した記録は抹消する旨をお伝えし、了承を得ました。 B様の資格取得届は事業所から社会保険労務士を介して提出されていたため、担当者が社会保険労務士に連絡し、お詫びのうえ、経過及び今後の対応について説明しました。誤って発行した健康保険被保険者証及び年金手帳については、社会保険労務士に回収をお願いしました。 社会保険労務士から、誤って交付した健康保険被保険者証及び年金手帳の返却があり、併せて、正しい年金手帳交付のための手帳再交付申請書の提出がありました。訂正処理し、健康保険被保険者証番号が変更される旨を説明し、了承を得ました。 新たに提出された手帳再交付申請書に記載の職歴から、B様の基礎年金番号が判明し、A様の基礎年金番号へ登録された記録を取消し、正しい基礎年金番号により資格取得処理を行いました。 A様あてに年金記録訂正後の被保険者記録回答票を、B様に年金手帳及び年金記録訂正後の被保険者記録回答票を送付しました。	厚生年金適用調査課長より、今回の事象を職員に周知し、年金手帳の再交付については、お客様情報及び事業所記録等の確認を徹底し、年金記録(事業所履歴)を添付し、決裁を受けることを周知しました。	外部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明契機
27	FAXによる保険料増減内訳書の誤送付について	誤送付・誤送信	神奈川	高津	2011年4月21日	2011年4月21日	A事業所からの電話依頼により、保険料増減内訳書(写)をFAX送信しましたが、後刻、A事業所から、「依頼した保険料増減内訳書(写)が着信していない」との連絡がありました。 確認しましたところ、送信先であるA事業所のFAX番号を誤って入力し、送信してしまっていたことが判明しました。	担当職員が電話でA事業所のFAX番号を聞き取った際、復唱までしてメモに記入しましたが、このFAX番号をFAX使用簿に転記する際に誤記入してしまったことが原因です。	1事業所2名	-	0	担当課長がA事業所にお伺いし、お詫びするとともに、経過を説明しました。A事業所の担当者様より「誤送した保険料増減内訳書を必ず回収すること、事業主及び保険料増減内訳書に記載された2名に対して、事蹟の説明を記載したお詫び状を必ず持参のうえ陳謝するように」とのお申出がありました。 担当課長が誤送信先へ電話のうえ、お伺いし、お詫びを行いました。誤送信された保険料増減内訳書の写しについては、既にシュレッダー処理のうえ、一般ごみとして出してしまったとのことでした。 担当課長がA事業所にお伺いし、A事業所の担当者様と面談のうえ、お詫びの手紙を手渡しました。その際、誤送信先から保険料増減内訳書の写しの回収ができなかった経緯を説明したところ、了承を得ました。A事業所の担当者様から、「保険料増減内訳書に記載された2名のうち、被保険者の方については、A事業所の担当者様より、お詫びの手紙をお渡しいただき、了承を得ました。他の1名の方は既に退職されているため、「直接本人に連絡を取って、陳謝してもらいたい」との依頼を受けました。 担当課長が退職されているお客様へ電話し、お詫びのうえ、経過説明しましたところ、「お詫びの手紙を送ってほしい」との依頼を受け、お詫びの手紙を送付しました。	朝礼において当該事象を説明し、個人情報記載の書類については、今後FAX送信を行わないよう指示し、どうしてもFAXでないと間に合わない場合については、テスト送信を行ってから書類送信を行うことを徹底しました。	外部
28	算定基礎届の誤送付について	誤送付・誤送信	三重	事務センター	2011年6月8日	2011年6月9日	A事業所の担当者様より、「当社には算定基礎届(FD)が送付されてくるはずであるが、B事業所の算定基礎届(用紙)が届いたが、どうなっているのか」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、誤送付が判明しました。	委託業者がB事業所に送付しなければならぬ算定基礎届の用紙を、A事業所の宛名シールを貼付した封筒に誤って封入し、送付してしまいました。 委託業者が送付する事業所の封筒を仕分けする際に取り違えたことと、封入時の確認不足が原因です。	2事業所21名	-	0	年金事務所の担当者がA事業所を訪問し、誤送付についてお詫びのうえ、B事業所の算定基礎届を回収しました。また、FDについては、別途送付済であることをお伝えしました。 事務センター管理・厚生年金適用グループ長がB事業所の担当者様に電話し、今回の誤送付について経過説明を行うとともにお詫びを行い、改めて算定基礎届を送付することで了承を得ました。 B事業所あてに算定基礎届を送付しました。	委託業者に対し、今回の事象を説明し、誤送付の防止及びチェック体制の強化を要請しました。 委託業者から、封入担当者に厳重注意を行うとともに、各工程における点検・確認の強化を担当者に指示した旨の報告がありました。	外部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生日	判明日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明 契機
29	年金手帳の誤送付について	誤送付・誤送信	沖縄	事務センター	2011年6月7日	2011年6月9日	A事業所から、「従業員ではない方の年金手帳が届いた」とのお申出がありました。確認しましたところ、B事業所の被保険者様へ再交付した年金手帳をA事業所へ送付していたことが判明しました。	年金事務所受付簿への記入を行った際、B事業所の年金手帳再交付申請書をA事業所の届書として記入し、A事業所の資格取得届・被扶養者(異動)届にB事業所の年金手帳再交付申請書をホチキス止めし、事務センターへ進達しました。審査した際、受付簿にA事業所の名称で年金手帳再交付申請書を受付した記載があったこと、A事業所とB事業所の事業所名称が酷似していることから、B事業所の年金手帳再交付申請書をA事業所の届書と思い込んでしまったこと、また、チェック担当者も見落してしまっただけです。	2事業所1名	-	0	職員がA事業所へ電話し、誤送付についてお詫びのうえ、年金手帳を回収したい旨をお伝えし、了承を得ました。職員がA事業所を訪問し、再度お詫びのうえ、年金手帳を回収しました。職員がB事業所へ電話し、別の事業所へ年金手帳を送付したことを説明し、お詫びしました。職員がB事業所を訪問し、再度お詫びのうえ、年金手帳をお渡しし、了承を得ました。被保険者様への説明は行ったので、説明は不要とのことでした。	審査する際に、受付簿の事業所名と届書の事業所名をしっかりと確認し、入力後のダブルチェック・発送準備段階においても送付先の事業所名に相違がないか確認するよう、職員へ周知しました。また、年金事務所へ今回の事象を説明し、受付簿記載の際に誤記入等しないよう、注意喚起しました。	外部
30	算定基礎届の誤送付について	誤送付・誤送信	愛知	事務センター	2011年6月8日	2011年6月16日	年金事務所より、「A事業所の担当者様から、B事業所の算定基礎届が届いたとお申出があったので、確認してほしい」との連絡がありました。確認しましたところ、算定基礎届を誤送付していることが判明しました。	委託業者が算定基礎届を事業所ごとに封入する際には、本来、封入作業は必ず事業所整理記号と被保険者数を確認すべきところ、担当者の確認不足により、A事業所の封筒にB事業所の算定基礎届を誤って封入し、送付してしまいました。	2事業所5名	-	0	年金事務所の適用調査課長がA事業所を訪問し、お詫びのうえ、誤送付した算定基礎届を回収しました。管理厚生年金グループ長がB事業所へ電話し、事情説明のうえ、事業所を訪問し、事業主様にお詫びしました。算定基礎届を手渡し、了承を得ました。	委託業者に対し、今回の事象を説明し、顛末書の提出を要請しました。委託業者より、算定基礎届の送付について、封筒に貼ってある宛名シールの事業所整理記号と封入する算定基礎書類の事業所整理記号は必ず確認を行い、封入することの徹底及び封緘の際、別の職員による二次チェックの徹底、誤送付防止及びチェック体制の強化等再発防止策を行い、点検確認の強化を指示した旨報告がありました。	外部
31	算定基礎届用FDの誤送付について	誤送付・誤送信	広島	事務センター	2011年6月16日	2011年6月17日	A社会保険労務士事務所より、「算定基礎届FD送付分に、別の社会保険労務士分が入っている」とのお申出がありました。	委託業者が発送作業を行う際に、宛名書(送付荷札)を誤ってダンボール箱に貼ったためです。そのため、FDが入れ違いになって、別々の社会保険労務士あてに送付していました。	80事業所	-	0	担当者がA社会保険労務士事務所とB社会保険労務士事務所を訪問し、誤送付したFDを確認し、それぞれで確認を受けて、手渡しし、了承を得ました。	委託業者に今回の事象を説明し、責任者より担当者に対し、業務処理における注意と指導を行い、発送業務における内容物と宛名の確認の徹底を図るようにした旨の報告を受け、改めて、適正な業務処理の徹底を図るよう申入れを行いました。	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 契機
32	標準賞与額決定通知書の誤送付について	誤送付・誤送信	東京	目黒	2011年6月3日	2011年6月21日	A事業所の担当者様より、「B事業所分の標準賞与額決定通知書が届いた」とのお申出がありました。 確認しましたところ、B事業所へ送付すべき決定通知書を、誤ってA事業所へ送付していたことが判明しました。	受付処理簿の入力にあたっては、通常、事業所整理記号を入力すると、その事業所に別送先が登録されていれば自動的に別送先欄も入力されるため、誤入力した場合にはその行をすべて削除してから新たに入力しなければなりません。 郵送により提出されたB事業所の賞与支払届及び総括表を受付処理簿に入力した際、事業所整理記号の入力誤りをしていたにもかかわらず、別送先の登録がなかったB事業所の別送先欄にA事業所の住所が入力された状態で回付票が作成され、この回付票に基づき委託業者が発送業務を行ったため、B事業所へ送付すべき決定通知書が誤ってA事業所へ送付されてしまいました。 受付処理簿に誤入力した場合は、該当行を削除し、新たに入力するとともに、別送先一覧表を作成のうえ、別送先が正しいかどうか確認すべきところ、入力担当者が交代する際、別送先一覧表の確認を行うことについての引き継ぎが行われていなかったこと、別送先一覧表の確認作業が行われたか点検していなかったことが原因です。	2事業所	-	。	担当職員がA事業所の担当者様に電話し、お詫びしました。また、「明日届書提出のため来所する予定があるので、その際にB事業所の決定通知書を返したい」とのお申出がありました。 A事業所の担当者様が来所され、B事業所の決定通知書を返却していただきました。 担当課長がB事業所の担当者様に連絡し、今回の事象について説明するとともにお詫びしたところ、了承を得ました。また、担当者様より、決定通知書は送付でよい旨のお申出があり、同日送付しました。	課内ミーティングにおいて、今回の事象を職員全員に説明したうえ、受付管理簿の誤入力をした場合には、必ずその行を削除し、新たに入力することを再度徹底しました。また、別送先一覧表を作成のうえ確認作業を実施し、毎日課長の決裁を受けるよう、作業手順を変更したことを周知しました。 別送先一覧表を作成し、受付処理簿に入力された別送先が正しいかどうか必ず確認を行うとともに、課長の決裁を毎日受けるよう作業手順を追加・変更しました。	外部
33	算定基礎届の誤送付について	誤送付・誤送信	兵庫	三宮	2011年6月10日	2011年6月21日	A事業所より、「算定基礎届書等の送付封入物の中に、在職していない従業員の算定基礎届が混入していた」とのお申出がありました。 確認しましたところ、B事業所の被保険者様の分を誤って封入していたことが判明しました。	算定基礎届等の書類封入作業後に、再度、封入物の内容相違の確認を行わなかったことによります。	2事業所1名	-	。	A事業所より、電話を受けた時点で、担当者がお詫びしました。説明と誤送付した算定基礎届の回収のため訪問を申出しましたが、翌日来所の際に説明等を行うことで了承を得ました。 A事業所の事業主様が来所され、副所長と厚生年金適用調査課長が改めてお詫びし、説明のうえ、誤送付した算定基礎届を回収しました。 厚生年金適用調査課長がB事業所へ電話し、お詫びしました。B事業所を訪問し、改めてお詫びのうえ説明し、算定基礎届を手渡し、了承を得ました。	厚生年金適用調査課の朝礼において、今回の事象を職員に説明・回覧のうえ、再発防止の周知を行いました。	外部
34	健康保険・厚生年金保険育児休業等取得者確認通知書の誤送付について	誤送付・誤送信	香川	事務センター	2011年6月13日	2011年6月21日	年金事務所より、「A社会保険労務士から、受託事業所以外の健康保険・厚生年金保険育児休業等取得者確認通知書が送付されてきたと持参のうえ、お申出がありました」との連絡がありました。 確認しましたところ、B事業所へ送付すべき健康保険・厚生年金保険育児休業等取得者確認通知書を誤ってA社会保険労務士あてに送付してしまったことが判明しました。	委託業者が、A社会保険労務士あての返信用封筒へ、B事業所の健康保険・厚生年金保険育児休業等取得者確認通知書を誤って封入し、送付したものです。 通知書等の発送業務は、委託業者が行っており、2名によるチェックを行っていますが、2名ともに通知書の宛名と返信用封筒の宛名が相違していることに気づかないまま送付してしまったことが原因です。	1事業所1名	-	。	担当者がB事業所を訪問し、事務担当者様へお詫びのうえ、経過について説明を行い、了承を得ました。 また、誤送付した健康保険・厚生年金保険育児休業等取得者確認通知書を、B事業所の事務担当者様へ手渡しました。 担当者がA社会保険労務士へ電話し、今回の事象についてお詫びのうえ、経過について説明を行い、了承を得ました。	委託業者に対し、誤送付の防止及びチェック体制の強化を指導し、再発防止策を含む顛末書の提出を指示しました。 委託業者より誤送付の再発防止対策と全担当者を対象とした個人情報の漏えい防止に関する教育の実施を含めた顛末書の提出がありました。	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 契機
35	増減内訳書の誤送付について	誤送付・誤送信	東京	事務センター	2011年6月21日	2011年6月22日	年金事務所から、「A事業所より、増減内訳書が届いたが、B事業所の増減内訳書が同封されていたとお申出があったので、確認してほしい」との連絡がありました。確認しましたところ、誤送付していたことが判明しました。	委託業者が、B事業所の増減内訳書を引き抜いた際、本来であればB事業所の宛名シールを封筒に貼り発送するべきところ、誤ってA事業所の宛名シールを貼付してしまったために誤送付が発生してしまいました。 引き抜き作業は、2人1組で作業・確認及び封入作業を行っています。また、最終確認作業において、封入された増減内訳書と宛名シールの事業所整理記号の確認は必須事項となっていますが、引き抜き作業時における封入誤り及び最終確認における誤封入の見落としがありました。	2事業所	-	0	年金事務所の担当者がA事業所に電話し、お詫びのうえ、増減内訳書の回収をしたい旨を伝えましたが、郵送にて返送していただけたとお申出をいただいたため、お詫びの手紙と返信用封筒を送付しました。 A事業所より、誤送付した増減内訳書の返送がありました。 年金事務所の担当者がB事業所に電話し、お詫びのうえ、説明し、了承をいただいたうえで、増減内訳書を送付しました。	委託業者に対し、顛末書の提出を要請しました。 委託業者より、作業工程を見直し、封入・封緘する際には必ず必須確認事項である、事業所整理記号と事業所名を2人以上で確認し、再度徹底を図るとの報告がありました。	外部
36	賞与支払届の誤送付について	誤送付・誤送信	沖縄	事務センター	2011年6月20日	2011年6月21日	年金事務所より、「A事業所から賞与支払届の用紙に従業員ではない方のものが混入しているとお申出があり、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、B事業所の賞与支払届をA事業所へ送付していたことが判明しました。	委託業者が賞与支払届を送付した際、B事業所の賞与支払届をA事業所分の封筒へ混入して送付したものです。 委託業者において、総括表のみの事業所分を封入する場合は、その前の事業所分に賞与支払届が間違っていないか確認していますが、事業所整理記号が似ていたため、封入した職員及びチェック職員も混入に気づかずに封緘し、送付したものです。	2事業所3名	-	0	職員がA事業所を訪問し、誤送付についてお詫びし、賞与支払届を回収しました。 職員がB事業所を訪問し、別の事業所へ誤送付したことを説明したうえで、お詫びし、賞与支払届をお渡ししました。なお、被保険者様への説明は事業所から行うので、説明は不要とのことでした。	委託業者に対し、顛末書の提出を求めるとともに、封入時のダブルチェックを徹底し、再発防止について改めて担当者へ周知するよう指示しました。 委託業者より、朝礼で今回の事案を職員へ周知し、再発防止を徹底したとの報告がありました。	外部
37	算定基礎届の誤送付について	誤送付・誤送信	香川	事務センター	2011年6月8日	2011年7月5日	年金事務所より、「A事業所から、B事業所の算定基礎届が混入していたとお申出があった」との連絡がありました。確認しましたところ、B事業所へ送付すべき算定基礎届をA事業所の封筒へ誤って封入し、送付していたことが判明しました。	算定基礎届の発送業務は、委託業者が行っており、算定基礎届の送付については三重チェックを行っていますが、新たに加入された方の算定基礎届については、委託業者の確認作業が不十分であったため、誤って他の事業所あての封筒へ封入を行い、送付したことが原因です。	2事業所1名	-	0	管理・厚生年金適用グループ長と職員がA事業所を訪問し、お詫びのうえ、経過を説明し、了承を得ました。また、誤送付した算定基礎届を回収しました。 管理・厚生年金適用グループ長と職員がB事業所を訪問し、お詫びのうえ、経過を説明し、算定基礎届を交付し、了承を得ました。	委託業者に対し、誤送付の防止及びチェック体制の強化を指導のうえ、再発防止策を含む顛末書の提出を指示しました。また、誤送付が続いていることから、担当者が行う処理に対しての認識強化を含めた教育を行うよう依頼しました。 委託業者より業務の改善策及び業務に対する認識の強化策を含めた顛末書の提出がありました。	外部
38	算定基礎届の誤送付について	誤送付・誤送信	東京	新宿	2011年6月上旬	2011年6月30日	A事業所より、「郵送で算定基礎届が届いたが、B事業所の書類が同封されていた」とのお申出がありました。確認したところ、算定基礎届の誤送付が判明しました。	算定基礎届発送作業の際、B事業所の算定基礎届をA事業所の封筒に誤って封入してしまいました。また、再チェックの際にも、誤封入を見逃してしまいました。 算定基礎届封入作業の際の確認不足によりです。	2事業所3名	-	0	厚生年金適用課長がA事業所を訪問し、お詫びのうえ経過説明し、誤送付したB事業所の算定基礎届を回収し、了承を得ました。 厚生年金適用課長がB事業所に電話し、今回の事象についてお詫びのうえ経過説明を行い、改めて算定基礎届を送付すること、3名の被保険者様への説明を依頼し、了承を得ました。 算定基礎届をB事業所あてに送付しました。	厚生年金適用課長が職員に今回の事象を説明し、封入・封緘の際は2人以上で行い、再チェックの際には封筒の宛名と封入物に相違がないかを確認することを再度徹底しました。	外部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明 契機
39	増減内訳書の誤送付について	誤送付・誤送信	東京	事務センター	2011年6月21日	2011年6月23日	年金事務所から、「A事業所より、増減内訳書が送付されたが、B事業所の増減内訳書が同封されていたとお申出があった」との連絡がありました。 確認しましたところ、誤って別事業所分の増減内訳書を送付していたことが判明しました。	委託業者の作業時における封入誤り及び最終確認時における誤封入の見落としによるものです。	2事業所	-	。	年金事務所の担当者がA事業所を訪問し、お詫びのうえ、増減内訳書を回収しました。 当事務センターの担当者がB事業所に電話し、お詫びのうえ説明し、増減内訳書を送付することで了承を得ました。 B事業所あてに増減内訳書を送付しました。	委託業者に対し、作業工程を見直し、封入・封緘する際には、必ず必須確認事項である、事業所整理記号・事業所名を2人以上で確認するよう、再度徹底を図ることを厳重注意し、再発防止を強く要請しました。 委託業者より、担当者に今回の事象を説明し、確認の徹底を再度指導したとの報告がありました。	外部
40	算定基礎届の誤送付について	誤送付・誤送信	沖縄	事務センター	2011年5月30日	2011年6月28日	A事業所の受託社会保険労務士から年金事務所、「A事業所の算定基礎届の封筒に、A事業所の従業員ではない方の用紙が混入している」とのお申出があり、確認してほしい旨、年金事務所から連絡がありました。 確認しましたところ、B事業所の被保険者様の算定基礎届をA事業所へ送付していたことが判明しました。	委託業者が算定基礎届を封入した際、B事業所の算定基礎届を、A事業所の封筒へ混入して封入したものです。 今回の事案は、事業所整理記号が似通っていたため、封入した職員及びチェックした職員も混入に気づかずに封緘し、送付したものです。	2事業所2名	-	。	職員がA事業所を訪問し、誤送付についてお詫びし、了承を得ました。誤送付した算定基礎届を回収しました。 職員がB事業所を訪問し、別の事業所へ誤送付したことを説明したうえで、お詫びし、算定基礎届をお渡しし、了承を得ました。なお、被保険者様への説明は事業所から行うので説明は不要とのことでした。	委託業者に対し、封入時のダブルチェックを徹底し、再発防止について改めて職員へ周知するよう代表者に依頼し、職員を指導した旨の報告がありました。 朝礼で今回の事象を職員へ説明し、再発防止を周知・徹底しました。	外部
41	厚生年金保険被用者一覧表の誤送付について	誤送付・誤送信	香川	事務センター	2011年6月10日	2011年7月11日	算定基礎届を送付したA事業所の担当者様より、「B事業所の厚生年金保険被用者一覧表が混入していた」と年金事務所にお申出がありました。 年金事務所を確認しましたところ、B事業所へ送付すべき厚生年金被用者一覧表をA事業所の封筒へ誤って封入し、送付していたことが判明し、当事務センターに連絡がありました。	算定基礎届の封筒に、厚生年金保険被用者一覧表を同封しましたが、本来であれば、B事業所へ封入すべき厚生年金被用者一覧表を、A事業所の封筒へ誤って封入し、送付したものです。 算定基礎届発送業務は、委託業者が行っており、三重チェックを行っていますが、厚生年金保険被用者一覧表の封入について、委託業者の確認作業が不十分であったため、誤って他の事業所あての封筒に封入を行い、送付したことが原因です。	2事業所2名	-	。	年金事務所へA事業所の担当者様が来所され、職員がお詫びのうえ、経過を説明し、誤送付した厚生年金保険被用者一覧表を回収しました。 年金事務所の担当者がB事業所の担当者様へ電話し、お詫びのうえ、経過を説明し、厚生年金保険被用者一覧表を送付する旨と、2名の被保険者様への説明を依頼し、了承を得ました。 B事業所あてに厚生年金保険被用者一覧表を送付しました。	委託業者に対し、誤送付の防止及びチェック体制の強化を指導し、再発防止策を含む顛末書の提出を指示しました。 委託業者より、誤りが発生した原因の究明及び再発防止策を強化すること等の顛末報告書の提出があり、再度、担当者に対し、研修と認識の徹底を行うよう指示しました。	外部
42	年金受給者の厚生年金被保険者資格の取扱いに係る説明誤りについて	説明誤り	東京	渋谷	2011年6月16日	2011年7月1日	事業所の事務担当者様より、年金受給者の厚生年金被保険者資格取得及び喪失の取扱いについてお問合せがありました。 確認しましたところ、当該事業所にお勤めの67歳の被保険者様が年金相談のため来所された際、年金受給者の厚生年金資格の取得及び喪失について、説明を誤っていたことが判明しました。	老齢厚生年金受給者である65歳以上の被保険者の報酬が下がった場合の取扱いについては、本来、被保険者資格が1日も空かずに継続している場合には、同日付の資格喪失及び資格取得の取扱いはできないところ、同日付の資格喪失及び資格取得の処理により、資格喪失した日の翌月分から年金が支給される旨の誤った説明をしてしまいました。 担当職員の知識・認識不足が原因です。	1名	-	。	副所長が事業所の担当者様にお詫びするとともに、担当職員全員に事象を説明して、今後説明誤りのないよう周知・徹底を図る旨を説明しました。被保険者様が休暇中のため、お詫びと説明を依頼しました。 また、担当職員全員に事象を説明し、再発防止を図ったこと、誤って説明した担当者には、書面での注意を行った旨を説明しましたところ、了承を得ました。	お客様相談室長よりお客様相談室職員全員に対し、今回の事象について周知・徹底し、同様事例での再発防止を図りました。	外部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明契機
43	別人記録の誤統合について	記録訂正誤り	北海道	北見	1989年9月27日	2011年4月20日	<p>A様の厚生年金記録について、他年金事務所から整備依頼がありました。</p> <p>担当者が処理する際に、A様の厚生年金手帳記号番号及び厚生年金記録が、B様の基礎年金番号とされ、A様の厚生年金記録がB様の厚生年金記録となっていることが判明しました。</p>	<p>平成元年9月に、事業所からの資格取得届2名分を処理した際に、A様の記録をB様の記録として氏名変更を行っていました。</p> <p>平成9年1月の基礎年金番号制度創設により、A様は国民年金加入者のため、国民年金手帳記号番号が基礎年金番号として、B様は厚生年金加入者のため、A様の厚生年金手帳記号番号が基礎年金番号として付番されました。</p> <p>事業所からの資格取得届提出時、A様の記録を同姓同名、同一生年月日のB様の記録として氏名変更及び資格取得処理を行ったと思われます。</p>	2名	-	0	<p>副所長、適用調査課職員がB様宅を訪問し、厚生年金記録混在をお詫びのうえ、同姓同名の国民年金記録がB様の記録であることを確認しました。B様も別人記録混在に気付かれており、裁定請求時に相談したいと考えていたとのことで、別人記録の削除について了承を得ました。</p> <p>A様とB様の年金記録を訂正しました。</p> <p>他年金事務所の担当者がA様に連絡し、お詫びのうえ、正しく年金記録を整備した旨をお伝えし、了承を得ました。</p> <p>副所長、適用調査課職員がB様宅を訪問し、年金記録調査結果を説明し、了承を得ました。</p>	<p>各課室で今回の事象を周知し、資格取得時に基礎年金番号未記載等の場合は、氏名・生年月日・ご本人様の履歴・旧姓・転居歴等の確認を確実にし、ご本人様確認を徹底することを注意喚起しました。</p>	内部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生年月日	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 契機
44	還付金請求書入力データの登録漏れについて	確認・決定誤り	滋賀	事務センター	2011年3月7日	2011年4月18日	保険料の還付金の振込日について事業所より確認の電話があり、還付金請求書入力データを確認しましたところ、登録がされていないことが判明しました。	還付金請求書入力データの登録作業を行いました。再度の確認ができておらず、実際にはデータの登録ができていませんでした。	2事業所	過徴収	650,838	機構本部へ連絡し、早急な処理依頼と支払時期を確認しました。担当者が事業所に電話し、お詫びのうえ、支払時期をお伝えし、了承を得ました。	今回の事象を職員に周知し、登録する時点で、担当者及びその他の職員が同時に目視により登録の結果を確認することにより、登録漏れを防ぐこととしました。	外部
45	二以上事業所勤務被保険者に係る保険料登録票の入力漏れについて	確認・決定誤り	福岡	大牟田	2011年5月 -2011年6月	2011年6月2日	選択事業所の管轄外移管のため、移管先の年金事務所との電話連絡時に、保険料の登録票の入力漏れが判明しました。	育児休業終了のため、本来、平成23年4月分から保険料の登録をするべきところ、入力を漏らしてしまったため、保険料の告知書が未作成・未送付となっていました。厚生年金徴収課で管理している、二以上事業所勤務被保険者台帳に平成23年4月で育児休業終了となること表示がなく、気付かなかったことが原因です。	1事業所	未徴収	50,367	担当者が事業所に電話のうえ、訪問し、お詫びしました。保険料の登録票の入力漏れのため、平成23年4月分が未徴収になっていること及び平成23年5月分で調整し、口座振替になることを説明し、了承を得ました。入力漏れとなっていた登録票の入力をしました。	二以上事業所勤務被保険者台帳に育児休業中であることと、育児休業終了予定年月日を必ず記載すること、毎月の保険料計算日前に入力漏れがないか慎重に確認するよう、担当者へ周知しました。	内部
46	厚生年金保険料等の調査決定金額誤りについて	確認・決定誤り	岡山	岡山東	2011年5月20日	2011年6月7日	事業所の担当者様から、「口座振替された平成23年4月分保険料について、計算した金額よりも多い」とのお問合せがありました。確認しましたところ、誤って保険料金額が調査決定されていることが判明しました。	平成23年4月に、平成23年3月分保険料の更正増処理を行いました。平成23年3月分保険料の計算日を過ぎて、事業所から3名分の資格喪失日を誤って届出したとの連絡があり、翌月保険料での調整は困るとのお申出があったことによるものです。平成23年3月分保険料の更正増処理後に調整伺を入力すべきところ、担当者・相互チェック者の認識不足及び決裁チェック者の確認不足により、入力を漏らしたために、平成23年4月分の保険料告知額に3名分が計算されたものです。	1事業所3名	過徴収	136,412	担当者が事業所の担当者様に電話し、お詫びのうえ、説明しました。過徴収額が分かる処理をしてもらえばよいとの回答を得ました。過徴収額を平成23年4月分で更正減処理し、過誤納額を平成23年5月分の保険料告知額に充当する処理を行いました。	厚生年金徴収課の朝礼において、課長が今回の事象を周知しました。また、研修を行い、入力漏れを防止するための確認事項について、申し合せました。	外部
47	地方第三者委員会あっせん事案における特例納付保険料額の誤りについて	確認・決定誤り	広島	広島西	2011年5月31日	2011年6月20日	第三者委員会のあっせん事案に関する引継書を送付した他年金事務所から、特例納付額が誤っている旨の連絡があり、判明しました。	本来、平成23年度の納付計算シートで計算すべきところ、平成22年度の納付計算シートで計算したことによるものです。納付計算シートのフォルダの見誤りが原因です。	1事業所2名	未徴収	2,936	担当者が事業所に電話し、お詫びのうえ説明し、了承を得ました。事業所より納付申出書が送付された後に、改めて他年金事務所へ引き継ぐ旨連絡しました。また、事業所へお詫びの文書及び納付申出書を送付しました。	朝礼で今回の事象を職員に周知し、2名以上で確認することを徹底しました。	内部
48	地方第三者委員会あっせん事案における特例納付保険料額の誤りについて	確認・決定誤り	奈良	奈良	2010年12月28日	2011年6月24日	第三者委員会のあっせん事案に係る特例納付保険料について、事業所より納付申出書が提出された後、徴収課にて決裁中に、金額の誤りが判明しました。	納付申出書に記載する特例保険料の額について、誤って記載していました。特例保険料の計算時(自動計算表)において、月数と標準報酬月額の入力を誤ったことによるものです。	1事業所1名	-	0	担当者が事業所を訪問し、お詫びのうえ、説明しました。正しい金額の納付申出書に事業主様の押印をいただき、金額の記載された納付申出書依頼通知文書を差替し、了承を得ました。正しい金額の納付申出書を、厚生年金徴収課に回付しました。	厚生年金適用調査課の朝ミーティングにおいて、今回の事象を職員に説明し、事務処理を行う際の慎重な確認方法について、再度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	判明契機
49	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	愛媛	今治	2011年6月10日	2011年6月13日	職員が入力予定書類を確認しましたところ、本来であれば平成23年6月10日(平成23年5月分保険料計算日の前日)までに入力すべき健康保険・厚生年金保険料口座振替納付申出書について、2件が未処理であることが判明しました。	A事業所とB事業所から新規適用に係る、健康保険・厚生年金保険保険料口座振替納付申出書の提出があり、平成23年5月分保険料からの口座振替開始を希望されており、本来であれば当該スケジュールに間に合わせるためには平成23年6月10日までに入力処理を完了させなければならないところ、未処理のため、希望されていた平成23年5月分からの口座振替開始となりませんでした。速やかに入力処理を行っていなかったこと、また、入力締切日における確認を怠ったことが原因です。	2事業所	-	0	徴収課職員がA事業所とB事業所に電話し、お詫びのうえ、説明しました。平成23年5月分保険料については、後日送付する納付書により納付することです承を得ました。 A事業所とB事業所あてに納付書を送付しました。 A事業所とB事業所分の健康保険・厚生年金保険料口座振替納付申出書について入力処理を行い、次回保険料からは口座振替開始となることを確認しました。	課内会議において今回の事象を周知し、今後は入力確認点検表を作成のうえ、速やかな入力処理を行い、毎月締切日には必ず入力担当者・チェック担当者が再確認し、再発防止の徹底に努めるよう指示しました。	内部
50	口座振替依頼納付書の送付誤りについて	誤送付・誤送信	神奈川	事務センター	2011年6月20日	2011年6月28日	年金事務所より、「A金融機関から、B金融機関分の口座振替依頼納付書と一緒に送付されてきたとお申出があった」との連絡があり、確認しましたところ、誤送付していたことが判明しました。	委託業者が封入作業時に、A金融機関あての封筒に誤ってB金融機関の口座振替依頼納付書を混入して送付したものです。封入時及び二次チェックの確認不足によります。	2金融機関	-	0	年金事務所の担当者がA金融機関に連絡し、お詫びのうえ、経過説明し、B金融機関分の口座振替依頼納付書を回収し、了承を得ました。 年金事務所の担当者がB金融機関に連絡し、お詫びのうえ、経過説明しました。口座振替依頼納付書を手渡し、平成23年6月末の口座振替期限に間に合うように説明し、了承を得ました。	委託業者の責任者に今回の事象を説明し、現在の作業内容に不備がないか再度点検し、今後同様の誤りがないうよう厳重に注意しました。 委託業者より、担当者に今回の事象を説明し、確認の徹底を指示したとの報告がありました。	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	判明契機
51	国民年金任意加入被保険者の資格喪失予定年月日の誤りについて	確認・決定誤り	愛知	大曽根	2009年6月11日	2011年5月6日	お客様が年金相談に来所され、資格記録を確認しましたところ、60歳以降の厚生年金の月数を480月に算入して計算していたため、老齢基礎年金の満額に1ヵ月足りない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が、65歳前に保険料納付済月数が480月となる場合は、480月となることで資格喪失予定年月日を入力することになっていますが、任意加入取得時において、月数の審査・確認を誤り、1ヵ月不足となりました。	1名	-	0	担当者がお客様にお詫びし、老齢基礎年金の満額にあと1ヵ月分の保険料の納付が必要となる旨を説明し、了解を得ました。口座振替により前納しているため、差額で納められるようにしてほしいとのお申出があり、機構本部と協議することとしました。 機構本部からの回答により、担当者がお客様に電話し、差額で収納できる旨をお伝えしました。 担当課長がお客様宅を訪問し、再度お詫びのうえ、差額による保険料を現金領収し、了承を得ました。	課内打合せにおいて、今回の事象について説明し、書類審査及び入力後の二重チェックについて徹底を図りました。	外部
52	国民年金特例任意加入の誤加入について	確認・決定誤り	埼玉	浦和	2010年5月6日	2011年5月19日	お客様が来所され、年金請求された際に、受給権があるにもかかわらず、誤って特例高齢任意加入をさせてしまっていたことが判明しました。	特例任意加入をする際、本来受給権があるにもかかわらず、配偶者様が厚生年金の老齢給付の受給資格を満たしていたため強制被保険者とならなかった期間を第1号未納期間としていたことを見落してしまい、加入させてしまったものです。	1名	過徴収	165,600	担当者がご本人様に電話のうえ、訪問し、お詫びをするとともに、保険料の還付について説明を行い、還付請求書を受理し、了承を得ました。	朝礼で複数チェックを徹底するよう指示し、加えてお客様相談室に最終チェックをしてもらうこととしました。	外部
53	国民年金保険料の誤還付に係る年金裁定誤りについて	確認・決定誤り	福岡	大牟田	1983年6月21日	2011年6月20日	お客様から、厚生年金加入記録のお知らせにおける、年金加入記録回答票にて、昭和48年10月2日から昭和48年10月31日の加入記録が漏れているとお申出がありました。 確認しましたところ、厚生年金と国民年金の重複加入期間の整理において、厚生年金加入期間の確認不足により、誤って国民年金保険料を還付していることが判明しました。	厚生年金と国民年金の重複加入期間を整理する際に、国民年金の再取得年月日を昭和48年10月2日とするべきところを誤って昭和48年11月1日としたため、昭和48年10月2日から昭和48年10月31日が未加入期間となり、その結果、昭和48年10月分の国民年金保険料はお客様に還付し、これが算入されないまま年金の裁定が行われました。当時は被保険者記録がオンライン化されていないため、厚生年金と国民年金の重複加入期間の整理に際しては、被保険者期間を厚生年金被保険者記録の管轄の旧社会保険事務所に照会し、回答を得てから記録整理等の事務処理を行っていましたが、厚生年金加入期間の確認が不十分であったためと思われます。	1名	その他	27,550	お客様に記録照会についての回答を送付し、回答の中で、照会のあった期間は誤還付により未加入となっていたこと、記録の訂正により再裁定となることを説明し、年金額仮計算書を同封しました。 お客様より、年金額仮計算書の返送があり、同日、担当者がお客様に連絡し、お詫びのうえ説明し、了承を得ました。 誤還付分となっていた、昭和48年10月分の国民年金保険料について、返納期限を過ぎているため、ブロック本部へ確認し、納付記録の追加を行いました。 納付記録追加による年金の再裁定について、機構本部に必要書類を確認し、再裁定の進達を行いました。	情報共有のため、課内ミーティングにて事象についての説明を行い、事務処理に際しては慎重を期すように再確認を行いました。	外部
54	国民年金高齢任意加入の誤適用について	確認・決定誤り	埼玉	越谷	2007年11月2日	2011年6月7日	お客様相談室にお客様から年金相談の電話があり、その際に、「妻が年金を受給しながら国民年金保険料を納付している」とのお申出がありました。 確認しましたところ、一部繰上げの老齢基礎年金を既に受給しているにもかかわらず、国民年金高齢任意加入中であり、国民年金保険料を納付していることが判明しました。	平成19年2月、奥様が提出された年金裁定請求書が、平成19年3月付で裁定(一部繰上げの老齢基礎年金)されました。 平成19年11月、お客様が、市役所の国民年金窓口において高齢任意加入(増額)のお申出をされ、受付しました。 平成19年11月、旧社会保険事務所において、市役所から高齢任意加入(増額)の届書の進達を受付し、取得処理を行いました。 原因は、市役所の担当が高齢任意加入時に年金受給状況の確認を十分に行わなかったこと、また、旧社会保険事務所の担当者も、同様の確認が不十分なまま取得処理を行ったことによるものと思われます。	1名	過徴収	615,560	お客様相談室長がお客様に電話し、お詫びのうえ、加入の取消と国民年金保険料の還付及び年金受給の説明をしました。内容について了承を得ました。早急に国民年金保険料の還付処理をしてほしいとお申出がありましたので、至急、国民年金保険料還付請求書を作成し、持参のうえお詫びすることとしました。 国民年金課長が記録補正処理を行い、事務センターから還付請求書の回付を受けました。 お客様相談室長がお客様宅を訪問し、改めてお詫びするとともに、国民年金保険料還付請求書を受理しました。 ○受理した国民年金保険料還付請求書を事務センターへ進達しました。	国民年金課長から所属職員に対し今回の事象を周知し、窓口相談及び電話相談時は注意するよう注意喚起しました。 また、所長より、国民年金課長に対しては、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、届出内容についての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	判明契機
55	国民年金被保険者関係届書の処理誤りについて	確認・決定誤り	東京	杉並	2010年5月12日	2011年6月27日	<p>A様からB市役所に納付書作成依頼があり、B市役所より依頼を受けた他年金事務所が記録を確認したところ、疑義が生じたため、当所に連絡がありました。</p> <p>確認しましたところ、訂正処理における入力誤りが判明しました。</p>	<p>C様が国民年金被保険者関係届書をD区役所に提出された際、基礎年金番号が不明だったため、D区役所より当所国民年金課に確認依頼がありました。対応した職員が氏名索引をした際、A様の基礎年金番号を誤って回答してしまったものと推測されます。</p> <p>D区役所から訂正の帳票が進達された際、基礎年金番号が記載されていたため、当所において、改めて確認を行う必要がないと判断していました。</p> <p>また、D区役所にて書類を受理した際、基礎年金番号が不明であるにもかかわらず、職歴や旧姓等の確認をしなかったことによります。</p>	2名	未徴収	400	<p>A様に係る住所及び氏名の訂正を他年金事務所に依頼しました。</p> <p>国民年金課長がA様に電話し、今回の事象を説明し、お詫びしました。平成23年4月分について付加保険料が納付できない旨及び平成23年5月分について納付期限まで日数が短い旨を説明し、了承を得ました。A様からのお申出により、平成23年4月分の定額納付書と平成23年5月から平成24年3月分までの付加保険料込みの各月の納付書を作成して送付しました。</p> <p>国民年金課長がC様に電話し、お詫びのうえ、説明し、納付書の差替のため訪問したい旨を申出たところ、了承を得ました。</p> <p>前住所地のD区役所に照会するとともに、C様に確認した旧姓等により判明した正しい基礎年金番号にて、資格取得記録の入力及び納付書の作成を行いました。</p> <p>国民年金課職員がC様宅をお伺いし、再度お詫びするとともに、納付書を手渡ししました。A様に送付すべき納付書については、「見た覚えがない、届いていないと思う」とのお申出があり、今後当該納付書が見つかった場合には、当所にご連絡をいただくこととしました。</p>	<p>区役所からの問合せに基づき氏名索引照会を行う際には、職歴や旧姓を確認したうえで、基礎年金番号に誤りがないかを十分に確認するよう、改めて徹底しました。</p> <p>D区役所に対し、書類受理の際に基礎年金番号が不明の場合には、職歴や旧姓等の確認を必ず行うよう改めて依頼しました。</p>	外部
56	国民健康保険組合喪失時の案内誤りについて	確認・決定誤り	東京	上野	2011年4月5日	2011年6月22日	<p>お客様より、「厚生年金保険料と国民年金保険料の両方が振替されている」とのお申出がありました。</p> <p>確認しましたところ、厚生年金保険と国民年金に二重加入している状態になっていたことが判明しました。</p>	<p>お客様が、被保険者資格喪失証明書(国民健康保険組合発行のもの)を持参のうえ、健康保険への切替手続きのために来訪されました。その際、担当者が国民健康保険組合の被保険者資格を喪失されたことを見落とし、健康保険と厚生年金保険の被保険者資格を喪失したものと誤認したため、お客様に国民年金の加入手続きを行わせてしまいました。</p> <p>その結果、厚生年金保険と国民年金に二重加入している状態となってしまいました。</p>	1名	過徴収	15,020	<p>お客様相談室長と職員がお客様宅を訪問し、お詫びのうえ、経緯を説明しました。過徴収した国民年金保険料を還付する旨をお伝えし、了承を得ました。</p> <p>国民年金保険料の還付金について、過誤納処理の決議を行いました。</p>	<p>今回の事象を職員に周知し、国民健康保険組合の取扱いについては、十分に注意することを徹底しました。</p>	外部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生年月日	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	判明契機
57	国民年金第3号被保険者該当届の承認誤りについて	確認・決定誤り	広島	広島西	2002年12月17日	2011年6月29日	受付した遺族厚生年金裁定請求書の審査において、国民年金第3号被保険者該当届の承認誤りが判明しました。	年金受給権を有する65歳以上の厚生年金被保険者に扶養されている国民年金被保険者については、国民年金第3号被保険者に該当しないにもかかわらず、平成14年12月に国民年金第3号被保険者として入力処理を行っていたものです。 法律改正により、平成14年4月から厚生年金被保険者の加入年齢が65歳から70歳に引き上げられましたが、年金受給権を有する65歳以上の厚生年金被保険者に扶養されている国民年金被保険者については、国民年金第3号被保険者に該当しないとされており、職員の法律改正に対する認識不足であったことにより、審査の際に配偶者様が65歳以上であることに気づかなかったことが原因とされます。	1名	-	0	お客様相談室の担当者がお客様へ電話し、お詫びのうえ、国民年金第3号被保険者の事務処理について説明するとともに、65歳からの老齢基礎年金額見込額からの減額、記録訂正による国民年金保険料が時効のため納付ができないことについて説明しました。 お客様から訪問に関しては辞退する旨のお申出があり、また、記録を訂正のうえ、通知書を送付することで了承を得ました。 国民年金第3号被保険者資格取消処理を行い、国民年金第3号被保険者資格非該当通知書を作成し、同日、お客様あてに被保険者記録照会回答票とともに送付しました。	国民年金課内会議において、職員に対して当該事象を周知するとともに、法律改正により該当要件等が変更となる事務処理については、特に事前審査の確認徹底を指示しました。 また、入力後の確認は、複数人で確認を行うよう改めて指示しました。	内部
58	実態としては第1号被保険者であったにもかかわらず、年金記録上は第3号被保険者のままとされている期間の特例的な対応(いわゆる「運用3号」)における適用誤りについて	確認・決定誤り	本部	国民年金部 年金給付部	2011年1月1日 - 2011年2月24日	2011年2月24日	第3号被保険者の不整合記録に係る特例的な対応(いわゆる「運用3号」)について、平成22年12月15日付で厚生労働省年金局事業管理課長から通知を受け、機構本部では、「運用3号の適用を平成22年12月15日以降の受付分とする」と指示を行いました。 しかしながら、一部の年金事務所において平成22年12月14日以前の受付分について、運用3号を適用していたことが判明しました。	運用3号の適用に関する機構本部の指示内容に不明確な点があったため、一部の年金事務所において本来の取扱い(平成22年12月15日以降の受付分について適用)と異なる取扱いをしたものです。	155名	過払い	4,751,822	誤って運用3号を適用した方については、個別に年金事務所からお詫びをするとともに、年金記録を第1号被保険者未納期間に訂正しました。 また、お支払した年金額に過払いが生じた23名のお客様に対しては、過払い分の返納をお願いしました。	機構本部から指示・依頼を発出する場合には、現場に分かりやすい文書となるよう研修会を開催し、徹底を図りました。	内部
59	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を利用した住所変更届の回送漏れについて	未処理・処理遅延	島根	事務センター	2010年7月1日	2011年6月22日	年金事務所より、「事業所から、平成22年7月に提出した住所変更届のうち、国民年金第3号被保険者について、処理がされていないとのお申出があったので、確認してほしい」との連絡がありました。 確認しましたところ、管理・厚生年金適用グループから国民年金グループに回付すべき5名分の住所変更届の写しが回付されておらず、処理されていないことが判明しました。	平成22年7月、事業所から提出された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を利用した住所変更届について、管理・厚生年金適用グループで届書の内容審査を行った後、第3号被保険者分として厚生年金保険被保険者住所一括変更届の写しを作成し、国民年金グループに回付すべきところ、回付していませんでした。 届書の内容審査時に作成すべき住所一括変更届の写しを作成していないことに気づかず、決裁の際にも写しの作成がされていないことに気づかなかったことによりです。	1事業所5名	-	0	担当者が事業所の担当者様に電話し、平成22年7月に提出された国民年金第3号被保険者の方に係る住所変更届が未処理になっていることについて、お詫びのうえ、説明を行いました。 住所変更の処理を行いました。 担当者が事業所の担当者様に連絡し、再度お詫びのうえ、住所変更の処理が終了したことをお伝えし、了承を得ました。	管理・厚生年金適用グループ職員に事象を説明し、注意喚起を行いました。 受付時に厚生年金保険被保険者及び国民年金第3号被保険者の住所変更対象者数を受付件数として把握することにより、受付から回付まで進捗管理することとしました。	外部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明 契機
60	国民年金被保険者資格取得申出書の処理遅延について	未処理・処理遅延	宮崎	都城	2011年5月24日	2011年6月24日	お客様が来所され相談の際に、「平成23年5月24日に国民年金の任意加入の届出をした」とのことでしたが、被保険者記録に反映しておらず、事務室内の共通の書類箱等を検索しましたが、国民年金被保険者資格取得申出書の所在が不明でした。 窓口担当職員が書類不備のため保留書類と思い込んで、別に書類を保管し、未処理であることが判明しました。 また、窓口担当職員は、休暇取得中だったため、書類の所在判明に時間を要しました。	当所国民年金課では、窓口で受付する書類について、保留することがないよう、不備の場合は書類一式をご本人様にお返し、その事跡を入力するよう、ルール作りをしていました。 今回の事案については、担当窓口職員に対してルールの徹底が周知されていなかったことによるものです。	1名	-	0	国民年金課長がお客様に電話しましたところ、ご来所いただきました。お詫びのうえ、すぐに処理したことをお伝えしました。平成23年5月分の国民年金保険料は口座振替には間に合わないため、納付書をお渡しし、納付期限内に納付するようお願いし、了承を得ました。	課内打合せを行い、窓口受付で書類不備の場合は書類一式をご本人様へお返し、その事跡を登録することを徹底しました。 また、どうしても保管せざるを得ない場合は、共通の未処理箱に各自のファイルを保管し、保留理由を記載しておくこととしました。	外部
61	国民年金被保険者住所変更報告書の入力誤りについて	入力誤り	千葉	船橋	1988年10月21日	2010年6月25日	お客様から、「平成22年度の国民年金保険料納付書が届いていない」とのお申出がありました。 確認しましたところ、お客様の住所が誤って登録されていたことが判明しました。	市役所に確認しましたところ、平成10年にお客様が同市内で転居していることと、市役所の情報端末には、平成10年に市民課において転居の届出受理を契機とした、国民年金被保険者の住所変更報告書を作成したとの事跡があるとの報告がありました。 当該事象は、旧船橋社会保険事務所における住所変更報告書の入力誤りによるものです。	1名	未徴収	349,930	お客様から、事実確認と原因究明を行い、時効が完成している平成18年4月分から平成20年4月分までの国民年金保険料の納付の可否について、文書にて回答するようにお申出がありました。機構本部と協議のうえ、後日回答する旨をお伝えし、了承を得ました。 また、お客様から、平成20年5月分から平成22年5月分までの定額保険料の納付書と、平成22年6月分から平成23年3月分までの前納保険料の納付書を送るようとの依頼を受けたため、正しい住所に訂正後、納付書を送付しました。 機構本部から、保険料を徴収する権利は、時効が到来した日をもって消滅したものと処理を行う旨の回答があり、お客様に電話し、平成18年4月分から平成20年4月分までは、国民年金保険料を納めることができない旨をお伝えしましたところ、お客様から、回答内容を文書で送るようとの依頼を受けました。 お客様へ文書を送付しました。 お客様からのお問合せはありませんが、今後お問合せがあった際には、引き続き対応していくこととしました。	国民年金課長から課員に今回の事象を説明し、届書入力後においては、速やかに処理結果リストで入力誤りがないかどうかを確認することを徹底するとともに、決裁者は届書内容と処理結果リストとを突合して入力誤りがないかどうかを入念に確認することとしました。	外部
62	国民年金任意加入被保険者資格喪失予定年月日の入力誤りについて	入力誤り	群馬	高崎	2007年7月10日	2011年6月30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、資格喪失予定年月日が入力されていました。 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、資格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、任意加入取得時に資格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が入力されていました。 納付済期間を確認する際に、全額免除期間等も含めて計算していたこと、また、資格喪失予定年月日の再チェックがされていなかったことが原因です。	1名	未徴収	30,040	担当者がご本人様へ電話し、資格喪失予定年月日が入力処理されており、口座振替ができていなかったこととお詫びし、口座振替ができなかった2ヵ月分については、納付書により納付いただくことで了承を得ました。 誤った資格喪失予定年月日を取り消し、ご本人様へ2ヵ月分の納付書を送付しました。	任意加入申出の処理について、同様の誤りを発生させないため、資格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を課員へ再度周知し、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 契機
63	厚生年金資格取得届の取消による国民年金保険料の誤還付について	確認・決定誤り	滋賀	事務センター	2010年11月17日	2011年2月10日	年金事務所より、「お客様から口座振替(早割)により国民年金保険料を納付しているが、平成22年10月分の国民年金保険料の納付書が送付されてきたので説明してほしい」とのお申出があったので、確認してほしいとの連絡がありました。 確認しましたところ、厚生年金被保険者資格取得取消届の提出を受理し、入力した際に、確認不足により口座振替情報を入力していないことが判明しました。	平成22年10月27日、厚生年金被保険者資格取得届(平成22年10月25日取得)の提出が年金事務所であり、当事務センターに回付され、平成22年11月1日に入力処理しました。 平成22年11月8日、平成22年10月分保険料について還付決議が決定されました。(平成22年12月20日に還付金の振込がされました) 平成22年11月11日、厚生年金被保険者資格取得取消届の提出が年金事務所であり、当事務センターに回付され、平成22年11月16日に入力処理しました。 平成22年11月17日、国民年金の資格喪失訂正エラーリストが配信され、確認のうえ喪失取消の処理を行いました。その際、口座振替による付加保険料納付該当者の方であることに気がつかず、本来、口座振替情報を再度入力しなければならないところ、入力していませんでした。 担当者の確認不足によるものです。	1名	-	0	年金事務所の担当者がお客様に連絡し、お詫びのうえ、説明しました。誤って還付した平成22年10月分保険料と、口座振替できなかった平成22年11月分保険料の取扱いについては、機構本部と協議することとしました。 機構本部より、誤って還付した平成22年10月分保険料については返納とし、平成22年11月分保険料については、早割の金額で現金領収する旨の回答があり、年金事務所の担当者がお客様に連絡のうえ、お客様宅を訪問し、再度お詫びのうえ、平成22年11月分保険料を現金領収しました。返納金については、納付書をお渡しし、返納していただくことで了承を得ました。 返納されていることを確認しました。	朝礼において、今回の事象を職員に説明し、資格等の訂正により取得が遡るような場合は、特に元の状況を十分把握し、よく確認して処理を行うよう、周知・徹底しました。	外部
64	国民年金付加保険料納付申出の記載漏れについて	確認・決定誤り	東京	中野	2010年1月29日	2011年4月20日	お客様より、「口座振替額通知書の金額に、付加保険料が加算されていない」とのお申出がありました。 確認しましたところ、区役所から進達された国民年金資格取得届に、付加保険料納付申出があったこと記載が漏れていたことが判明しました。	区役所から進達された帳票に、国民年金付加保険料納付申出の記載が漏れていたため、付加保険料納付申出はないものとして処理していました。	1名	-	0	区役所の担当者がお客様に電話し、当該事象を説明し、お詫びをしました。付加保険料納付の取扱いについては、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、担当者がお客様に連絡し、来所いただき、付加保険料を現金領収し、了承を得ました。	職員に今回の事象を説明するとともに、区役所にも今回の事象を説明し、今後記載漏れ等がないよう周知・徹底したとの報告がありました。	外部
65	口座振替方法の変更に係る入力時期の誤りについて	確認・決定誤り	東京	八王子	2011年2月25日	2011年5月6日	お客様より、「国民年金保険料の平成23年3月分及び平成23年4月から平成24年3月までの1年前納分の口座振替がされていない」とのお申出がありました。 確認しましたところ、口座振替方法変更処理に係る入力時期の誤りが判明しました。	口座振替方法を、1ヵ月前納から1年前納に変更するため、お客様より、国民年金保険料口座振替変更申出書を受付しました。 本来であれば、平成23年3月分の振替データが作成された後の平成23年3月10日から平成23年4月11日までの間に1年前納への変更を登録すべきところ、口座振替新規申出者と同様の取扱いをしてしまい、振替データが作成される前に入力処理を行ってしまったことが原因です。	1名	-	0	担当者よりお客様に今回の事象について説明してお詫びしました。1年前納分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、再度お詫びのうえ、1年前納分による口座振替と同額での保険料を現金領収し、了承を得ました。	今回の事象を課員全員に周知し、口座振替業務の詳細についてマニュアルの再確認を行いました。 また、入力結果のチェックの担当者を増員し、チェック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	判明契機
66	国民年金保険料に係る延滞金の収納誤りについて	確認・決定誤り	福岡	南福岡	2011年5月30日	2011年6月3日	収納した延滞金の日計事務を行う際、延滞金収納日が元本保険料の収納日より前であることにより処理できませんでした。 確認しましたところ、延滞金が決定されていない平成21年1月分から平成22年1月分の延滞金を収納していることが判明しました。	ご本人様の平成21年1月分から平成22年1月分の元本保険料の差押を執行し、その後、訪問によるご本人様との交渉により、延滞金についても支払の意志を示され、督促保険料平成22年2月分から平成22年12月分の元本保険料と平成21年1月分から平成22年12月分までの延滞金を現金領収しました。 差押執行中の平成21年1月分から平成22年1月分元本保険料の受入を行っていないにもかかわらず延滞金を収納したため、収納した延滞金のうち平成21年1月分から平成22年1月分の延滞金が過誤納付となったものです。	1名	過徴収	45,550	担当者がご本人様宅を訪問し、お詫びのうえ、平成21年1月分から平成22年1月分の延滞金が過誤納付により、還付になることについて説明し、了承を得ました。併せて、この還付金については、還付請求権の差押により、改めて平成21年1月分から平成22年1月分延滞金として収納することについて、了承を得ました。	今回の事象について課内に説明し、延滞金の収納の際には、決定日を十分に確認するよう周知・徹底しました。	内部
67	金融機関による国民年金口座振替契約の終了について	確認・決定誤り	東京	墨田	2011年4月8日	2011年6月10日	口座振替不能一覧表を確認・調査していましたが、お客様の平成23年3月分の国民年金保険料口座振替の結果が、口座振替依頼書なしとなっていました。 原因が不明のため、振替金融機関に調査を依頼しましたところ、「お客様の奥様の口座振替契約終了と同時に、お客様の口座振替契約も終了させてしまった」との回答を受け、口座振替されていないことが判明しました。	奥様から口座振替辞退申出書を受取り、処理したうえで金融機関に送付しました。 金融機関では、奥様の口座振替辞退申出書の処理をした際、口座名義人の氏名がお客様となっていたため、奥様の口座振替契約終了と同時に、お客様の口座振替契約について、誤って終了させていました。	1名	-	0	担当者がお客様に連絡し、お詫びのうえ、事象発生の原因を説明しました。納期限を過ぎてしまった平成23年3月と平成23年4月分の付加保険料の納付を希望されているため、機構本部に協議することとしました。 機構本部より、定額保険料とともに付加保険料を徴収しても差し支えないという回答があったため、担当者がお客様宅にお伺いし、平成23年3月分と平成23年4月分の定額保険料と付加保険料を領収し、了承を得ました。	金融機関に今回の事象を説明し、顛末書の提出を求め、今後のシステム改善について申し入れをしました。 金融機関より、担当者に今回の事象を説明し、注意喚起をしたとの報告がありました。	内部
68	国民年金保険料免除・納付猶予申請書の承認誤りについて	確認・決定誤り	埼玉	事務センター	2011年5月31日	2011年6月23日	市役所の保険年金課長と担当者から、平成22年度の国民年金保険料免除・納付猶予申請書の所得情報提供に誤りがあり、再審査の求めにより、改めて書面審査を行いましたところ、9名のお客様に承認誤りが判明しました。	市役所からの誤った所得情報提供に基づき審査したため、承認誤りとなったものです。	9名	-	0	承認誤りのあった9名のお客様の分について、誤った免除記録を取消し、再処理を行いました。 市役所の保険年金課長と担当者が国民年金保険料免除等の誤承認となった9名のお客様宅を訪問し、お詫びのうえ説明し、正しい承認通知書と誤った承認通知書の差替を行いました。	市役所の保険年金課長より、顛末書の提出があり、内部チェック体制をさらに強化していくとの報告がありました。	外部
69	国民年金保険料の口座振替不能について	確認・決定誤り	香川	善通寺	2011年5月2日	2011年6月23日	国民年金保険料口座振替不能調査一覧表の内容を確認しましたところ、A様の平成23年5月2日に振替されるべき1年前納保険料が振替されていないことが判明しました。	他年金事務所が金融機関に、B様に係る口座振替の緊急停止(口座名義人A様)を依頼した際、依頼を受けた金融機関が、依頼したB様ではなく、誤ってA様の口座振替を停止していました。 金融機関では、B様に係る停止ではなく、同一口座で振替をしている、口座名義人であるA様の保険料の停止をしたため、1年前納での口座振替ができなかったものです。	2名	-	0	国民年金課長がA様に電話し、お詫びのうえ、経緯を説明しました。本来口座振替されるべき形にしてくださいとお申出があり、機構本部と協議することとしました。 機構本部より、納付記録の訂正をする旨の回答があり、納付記録の補正入力をしました。 国民年金課長がA様に電話し、本来口座振替されるべき形になったことをお伝えし、被保険者記録照会回答票を送付することで了承を得ましたので、お客様あてに被保険者記録照会回答票を送付しました。	当所及び他年金事務所において、口座振替の緊急停止を依頼する際は、金融機関への連絡を密に行っていくことを注意喚起しました。 また、緊急停止依頼文書には口座名義人、被保険者名、停止依頼の理由を入れるように改善しました。	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	判明契機
70	任意加入申出書の処理に伴う口座振替情報の反映について	確認・決定誤り	北海道	札幌東	2011年5月31日	2011年6月28日	区役所より、「お客様から納付書で納めた月分の国民年金保険料が口座振替され、重複納付となっているとの照会を受けたが、年金事務所から説明してほしい」との連絡がありました。 確認しましたところ、平成23年4月分保険料が口座振替となっていたことが判明しました。	区役所で受理した国民年金任意加入申出書を平成23年5月2日に入力する際、60歳喪失が入力されていなかったため、資格喪失日を入力したところ、口座振替情報記録に終了年月が平成23年5月と収録されました。同時に任意加入取得を入力しましたところ、終了年月前の平成23年4月分の口座振替予定が設定され、平成23年5月末に振替され、平成23年5月にお客様が納付書により納付した保険料と重複しました。 任意加入中は、原則口座振替による納付となりますが、口座振替が開始されるまでの間の保険料は納付書による納付となります。一般的に資格喪失によりこれまでの口座振替情報も終了するものと認識していましたが、入力タイミングにより、以前の口座振替情報が反映することが、機構本部に照会し、判明しました。 事象が起きて初めて判明したことで、経験がなく未然に防げなかったのが原因です。	1名	-	0	国民年金課長と国民年金調査役が電話連絡のうえ、お客様宅を訪問し、口座振替により重複納付となったことについてお詫びしました。経過説明を行い、還付請求によりお返しする旨お話ししましたが、ご理解を得られませんでした。 国民年金課長と国民年金調査役がお客様宅に経過説明書を持参し、再訪問しました。現金による保険料の返還ができないことを説明し、保険料をご指定の口座に振込することで了承いただき、還付請求書を受理しました。 事務センターへ還付請求書を持参し、至急入力を依頼しました。	任意加入申出書の入力の際に、60歳到達前の納付方法が口座振替かどうかの確認及び入力のタイミングに注意し、決裁時においても十分な確認を行うこととしました。 課内打合せを行い、今回の事象について周知し、また、任意加入の引継書に事象を追記し、今後の再発防止を徹底しました。	外部
71	国民年金保険料口座振替納付申出書の処理漏れについて	未処理・処理遅延	京都	京都南	2010年12月13日	2011年4月5日	お客様から、「平成23年度の前納保険料の口座振替納付が出来ていない」とのお申出がありました。 確認しましたところ、国民年金保険料口座振替納付申出書の入力未処理であることが判明しました。	平成22年12月、国民年金被保険者資格取得申出書及び国民年金保険料口座振替納付申出書(1年前納)を受理しましたが、同時に平成22年12月から平成23年3月分までの前納のお申出があり、当所において資格取得の入力処理を行い、平成22年12月から平成23年3月の前納納付書を作成・交付しました。 その後、処理済の資格取得申出書とともに、平成23年度以降の口座振替納付申出書をホチキスで束ねて事務センターへ回付しましたが、事務センターにおいて、本来処理をすべきであった口座振替納付申出書を、資格取得申出書と同様に処理済と判断して編綴をしたため、未処理のままとなったものです。	1名	過徴収	590	担当者がお客様に連絡し、お詫びのうえ、経過を説明しました。了承を得られなかったため、納付について機構本部と協議のうえ、後日連絡する旨を回答しました。 平成23年4月分は定額で、平成23年5月から平成24年3月分は前納による割引額でお客様が納付されていたため、担当者がお客様に連絡したところ、今回の件については平成23年度前納との納付した差額の590円についてこのままでよい、機構本部との協議についても取下げてほしいとのお申出がありました。改めてお詫びし、機構本部には経過を説明し、協議の取下げをしました。	事務センターへの回付に当たっては、複数の書類はクリップ止めに改め、事務センターにおいては、回付された書類の点検を徹底することを要請しました。	外部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生日	判明日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明 契機
72	国民年金保険料クレジットカード納付申出書の未処理について	未処理・処理遅延	東京	板橋	2010年5月1日	2011年4月19日	<p>お客様より、「平成23年度分の1年前納の国民年金保険料を口座振替する旨の通知書を受け取ったが、以前提出したクレジットカード納付申出書が処理されていないのではないか」とのお申出がありました。</p> <p>確認しましたところ、お客様より提出された国民年金保険料クレジットカード納付申出書が未処理となっていたことが判明しました。</p>	<p>お客様は、平成22年度分の国民年金保険料について、クレジットカードによる1年前納を希望されていましたが、入力期限後であったため、平成22年度はクレジットカードによる1年前納はできない旨を説明し、平成22年度については、これまでどおり口座振替による1年前納にて納付していただくこととなりました。</p> <p>本来であれば、平成22年度分の口座振替による前納納付が行われたことを確認後、クレジットカード納付申出書の入力処理を行い、平成23年度の保険料についてはクレジットカードによる1年前納が行われるようにしなければならなかったところ、担当者が被保険者様あての送付用封筒を作成して申出書を同封したまま放置したため未処理となり、平成23年度の1年前納の入力期限を過ぎてしまったため、平成23年度分のクレジットカードによる1年前納が行われないこととなってしまいました。</p> <p>担当者がお客様から提出された申出書を放置したこと及び書類管理が徹底されていなかったことが原因で発生した事象です。</p>	1名	-	0	<p>担当課長がお客様に電話し、お詫びのうえ、説明しました。その際、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年前納納付を希望されたため、機構本部に協議することとしました。</p> <p>機構本部より、平成23年度の保険料についてはクレジットカードによる1年前納を認めるとの回答があり、担当者がお客様に電話し、再度お詫びのうえ、協議結果をお伝えしましたところ、了承を得ました。</p> <p>平成23年度の1年前納による保険料がクレジットカードにより立替納付されました。</p> <p>お詫びの手紙とともに、口座振替による1年前納保険料に係る還付請求書をお客様あてに送付しました。</p>	<p>所長より各課長に、滞留書類が無いか再度の確認をするよう指示し、全職員の机、ロッカー及び保留書類保管場所の確認を行ったところ、他の滞留書類は発見されませんでした。</p> <p>課内会議において、担当課長より今回の事象について説明するとともに、今後は処理を保留する届書を1箇所にとまとめて保管するなど、書類管理を徹底するよう周知・徹底しました。</p>	外部
73	国民年金付加保険料納付申出書の未進達について	未処理・処理遅延	滋賀	大津	2011年1月14日	2011年7月1日	<p>市役所より、「お客様より、付加申出を行ったのに、口座振替されている保険料額には付加保険料が加算されていないのか」とのお問合せがあり、確認したところ市役所の窓口で第3号から第1号への種別変更を行った際に、付加保険料納付申出書も受理していた」との連絡があり、国民年金付加保険料納付申出書の未進達が判明しました。</p>	<p>国民年金付加保険料納付申出書は、市役所で受理しており、本来なら平成23年1月分より付加保険料を徴収すべきところ、市役所より事務センターに、第3号から第1号への種別変更届の進達はされましたが、付加保険料の申出書は進達されなかったため、判明するまでの間、定額保険料のみで口座振替がされていました。</p> <p>市役所では窓口で届書を受理した際、市役所の端末へ届書に基づき異動記録データを登録し、その端末より出力される国民年金被保険者異動届を事務センターへ進達することとしていますが、市役所の端末機への入力の際、付加保険料の申出のデータ入力を漏らしたことにより、事務センターへ進達されず、処理が遅延したものです。</p>	1名	-	0	<p>市役所の職員がお客様へ連絡し、平成23年7月分の付加保険料は口座振替での納付となり、平成23年6月分の付加保険料は納付書で納付をお願いしたい旨を説明しました。また、平成23年1月から平成23年5月までの付加保険料について、機構本部へ協議することとしました。</p> <p>市役所より、国民年金付加保険料納付申出書の進達を受け、入力処理を行い、平成23年6月分の付加保険料分の納付書と平成23年7月分の口座振替に間に合うよう処理を行いました。</p> <p>機構本部からの回答により、担当者が市役所の職員とともにお客様宅を訪問し、お詫びのうえ、付加保険料を領収し、了承を得ました。</p> <p>納付記録の追加処理を行いました。</p>	<p>市役所から、今回の事象の経過報告書の提出があり、付加保険料の申込は、届書の付加保険料の文字に丸をつけるだけなので見落してしまうことがあるため、マーカー等で目立つ印を付け、再発防止に努めたいとの報告があり、進達の際の確認を徹底するよう申し入れました。</p>	外部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生日月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明契機
74	国民年金保険料学生納付特例申請の承認期間誤りについて	入力誤り	東京	事務センター	2010年5月24日	2011年4月18日	お客様が市役所に来所され、平成22年度分の学生納付特例申請書を受付した際、記録を確認しましたところ、以前に受付した平成21年度分の学生納付特例申請書を誤って平成22年度分として入力処理していたことが判明しました。	当該申請書については、平成22年4月に市役所にて受付され、当事務センターに回付され、平成22年5月に入力処理しました。 当該申請書の学生納付特例を受けようとする期間には、平成21年3月から平成22年3月と記載されていましたが、お客様は平成22年3月に国民年金の被保険者になられたため、市役所において、平成22年3月のみとして訂正しました。また、申請書の左上余白に平成22年度分を示すと思われる表示(22を で囲んでありました)があったことから、当事務センターの内容審査において、学生納付特例を受けようとする期間を平成22年度と判断し、学生納付特例承認期間を、平成22年4月から平成23年3月までとして入力処理してしまいました。	1名	-	0	年金事務所から承認期間の訂正依頼があり、承認期間を訂正しました。また、お客様から平成22年度分の学生納付特例申請書を受理しました。 平成22年度分の学生納付特例申請書の入力処理を行い、承認通知書をお客様あてに送付しました。 年金事務所より説明とお詫びの手紙をお客様あてに送付しました。 年金事務所の担当者が電話し、改めてお詫びのうえ説明し、「今後、このようなことのないようにしていただければよい」とのことで、了承を得ました。	担当グループ職員全員に今回の事象を周知し、内容審査及びチェックの際には、該当年度や期間について特に注意するよう徹底しました。 また、訂正依頼を受けた際には、内容を確認したうえで必ず上長に報告するよう徹底しました。	外部
75	口座振替に係る口座番号の入力誤りについて	入力誤り	茨城	事務センター	2011年5月 ~ 2011年6月	2011年6月28日	年金事務所より、「お客様から、国民年金保険料が口座振替されていないとお申出があり、確認したい」との連絡がありました。 確認しましたところ、口座番号の入力誤りが判明しました。	委託業者による入力の際、氏名の入力に誤りがあることが判明し、再度入力を行いました。 1度目の入力確認により、口座番号が確認されており、氏名の訂正のための再入力時に生じたものと推察されます。 委託業者による入力後のチェック及び決裁時における確認漏れによるものです。	1名	過徴収	100	担当者がお客様に連絡し、お詫びのうえ、説明し、平成23年7月分からの振替となることと、平成23年5月分と平成23年6月分は納付書で納めていただくよう説明し、了承を得ました。 納付書を作成し、納付についての案内とともに、お客様あてに送付しました。	委託業者に、今回の事象を説明し、入力後の確認について十分に注意するよう注意を行い、委託業者からも、これまで以上に入力確認の際注意する旨の報告がありました。	外部
76	国民年金保険料免除申請承認通知書の誤作成について	通知等の作成誤り	三重	事務センター	2011年5月31日	2011年6月6日	お客様より、「受け取った通知書について疑問がある」とのお申出があり、確認しましたところ、免除が承認されているにもかかわらず、却下として通知されていたことが判明しました。 また、同事象の方が、他に1名判明しました。	委託業者が承認通知書の作成の際、印刷ミスし、再印刷をした際に、誤って却下通知書を使用してしまいました。 その後、十分な確認がないまま圧着し、送付してしまったものです。	2名	-	0	国民年金グループ長が、2名のお客様に電話し、お詫びのうえ説明しました。 正しい通知とお詫びの手紙をお客様あてに送付しました。	委託業者の責任者に対して、通知書の混同をしない対策を講じるよう指示し、再発防止の徹底を行った旨の報告がありました。	外部
77	国民年金保険料前納納付書の作成誤りについて	通知等の作成誤り	滋賀	草津	2011年6月3日	2011年6月29日	お客様から、「平成23年6月からの前納納付書の送付を依頼したが、付加保険料が含まれていないようなので、確認してほしい」とのお問合せがありました。 確認しましたところ、付加保険料のお申出がされているにもかかわらず、定額保険料の前納納付書を作成して送付していることが判明しました。	お客様から電話により、平成23年6月から平成23年9月までの前納納付書の送付依頼があった際、窓口装置の記録を確認し、納付書作成処理票を作成のうえ、処理を行いました。平成19年2月から付加保険料のお申出があったにもかかわらず、納付書作成処理票の保険料種別を定額保険料前納として作成してしまいました。 納付書作成処理票作成時の確認不足及び入力後の相互チェックにおいて、誤りに気付かなかったことによります。	1名	-	0	担当者がお客様に電話し、誤った納付書を送付したことについてお詫びのうえ、原因及び今後の対応について説明しました。 国民年金課長と担当者がお客様宅を訪問し、再度お詫びのうえ、平成23年6月から平成23年9月までの付加保険料込みの前納保険料を領収しました。	朝礼において、今回の事象について課内職員に説明のうえ、納付書作成にあたっては、必ず付加保険料の申出の有無について確認を行うとともに、相互チェックにおいても同様に確認を行うよう周知・徹底しました。	外部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明契機
78	国民年金保険料納付書の誤送付による誤納付について	誤送付・誤送信	埼玉	事務センター	2011年6月17日	2011年6月28日	市役所から、「A様がB様の国民年金保険料を誤って納付したことに気づき、お問合せがあったので、確認してほしい」との連絡が、年金事務所を通じてありました。確認しましたところ、誤ってB様に送付すべき納付書をA様に送付していたことが判明しました。	国民年金保険料納付書の作成時に、委託業者がA様の納付書に誤ってB様の納付書を混入して送付していました。そのため、A様がB様分の保険料を誤って納付されてしまいました。	2名	-	。	年金事務所の担当者がA様に電話し、お詫びのうえ、説明しました。その際、誤納付分についての返還を強く求められました。機構本部と協議し、納付した保険料の領収書と引き換えに還付請求書を受理することになり、A様宅を訪問し、受理しました。年金事務所の担当者がB様に電話し、誤送付と納付書送付の遅延をお詫びのうえ、再度納付書を作成・送付しました。A様の過誤納記録を追加し、還付請求書を処理しました。また、B様の過誤納記録については取消しました。	委託業者に対し、今回の事象を説明し、誤送付は個人情報漏えいにあたる重大な誤りであり、ダブルチェックを徹底するよう指導を行い、体制を構築する旨の報告がありました。	外部
79	国民年金保険料還付金の支払日に係る説明誤りについて	説明誤り	大阪	福島	2011年6月23日	2011年6月23日	前日電話対応したお客様から連絡があり、国民年金課長が対応したところ、「昨日、国民年金保険料の還付金が近々、振込されると聞いていたのに、今日になって、平成22年と平成23年を勘違いしていました。還付については、1年前の話です。この先の振込はありません」と説明を受けた。そのお金をあてにして、昨日のうちに、買い物をしてしまった。単なる勘違いだと謝罪だけでは納得できない。私の納得のいく説明が聞きたい」とのお申出がありました。	お客様からお問合せがあり、担当者が窓口装置で記録を見ながら対応しましたが、支払日の平成22年6月14日を、平成23年と勘違いしてしまい、回答してしまいました。切電後、誤りに気がつき、お客様あてに電話しましたが、ご不在のため、還付金のご連絡した旨を留守番電話に残しました。応対者の勘違いによるものです。また、留守番電話のメッセージに気がついたお客様から、折り返しの電話を入れていただいたものの、電話受付時間外でつながらず、すぐにお伝えすることができませんでした。	1名	-	。	国民年金課長がお客様に電話し、お詫びのうえ、説明しましたが、これ以上のお詫びは必要ないものの、当該職員には処分があって然るべきとお申出があり、事務処理誤りによる影響等を説明しましたが、ご理解いただけませんでした。他に方法がないか上司に相談してくださいとお申出がありましたので、所長が直接お話ししましたが、ご理解いただけませんでした。所長がお客様に再度電話しましたが、ご不在でしたため、留守番電話に再度のお詫びと、事務処理誤りとして機構本部に報告をしたこと及び説明誤りをした担当者には、所長より指導書を渡し、厳重に注意した旨をお客様にお伝えしました。その後、お客様からのご連絡がないことから、今後、お客様からご連絡があった場合には、適宜、対応していくこととしました。	課員全員に対し、今回の事象を説明し、お客様からの照会内容については、お客様の意思を十分に確認のうえ、回答するよう指導しました。また、緊張感を持って、業務にあたるよう厳重注意しました。	外部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明契機
80	国民年金付加保険料納付申出書とクレジットカード納付申出書の紛失について	受理後の書類管理誤り	和歌山	事務センター	2011年1月13日	2011年3月30日	お客様から、「平成23年1月に年金事務所に提出した、国民年金付加保険料納付申出書とクレジットカード納付申出書の処理状況を確認したい」とのお問合せがありました。確認しましたところ、年金事務所から当事務センターに届書が回付されていますが、紛失していることにより未処理であることが判明しました。	お客様からのお申出により、届書を検索しましたが、発見できませんでした。回付された届書の確認と書類管理の不徹底によるものです。	1名	-	0	<p>担当がお客様に電話し、お詫びのうえ、説明しました。平成23年1月分から平成23年3月分と平成23年度分の1年前納について、付加保険料を含めてクレジットカードで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。</p> <p>お客様より、国民年金付加保険料納付申出書とクレジットカード納付申出書を再提出していただきました。</p> <p>機構本部からの回答により、平成23年1月分のみ現金にて、残りについては、お客様のご希望通りの方法で納付していただくこととなり、担当がお客様宅を訪問し、お詫びのうえ、納付方法を説明し、平成23年1月分保険料を現金領収し、了承を得ました。</p> <p>付加保険料納付申出受理通知書及び被保険者記録照会回答票と記録照会(納付)をお客様あてに送付しました。</p>	今回の事象を職員に説明し、受付から処理完了までの流れを再度確認し、書類管理簿における書類管理を徹底するよう指示しました。	外部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生日月	判明日月	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明 契機
81	繰下げ請求に係る支給開始年月について	確認・決定誤り	福岡	小倉北	2010年2月22日	2010年7月8日	お客様が来所され、繰下げ請求に係る支給開始年月の説明を求められました。確認しましたところ、支給開始年月が平成22年4月となっており、お客様が希望されていた70歳到達月の翌月である平成22年3月となっていないことが判明しました。	お客様(昭和15年2月生れ)は、平成22年2月(70歳到達後)に来所され、繰下げ請求の説明を受けました。平成22年2月の相談の際には、年金見込み額、手続きの説明は行われていましたが、本来、平成22年3月から受給するためには平成22年2月末までに請求書を提出する必要がありますが、その説明をしていなかったことが原因です。	1名	未払い	136,225	担当者がお客様にお詫びのうえ、経過説明しました。平成22年3月からの繰下げ請求による受給について、機構本部と協議することとしました。機構本部からの回答により、担当者がお客様に連絡し、再度お詫びのうえ、平成22年3月から繰下げ請求による再裁定を行い、差額の支払時期をお伝えし、了承を得ました。機構本部へ再裁定に係る関係書類を進達しました。	お客様相談室職員全員に対し当該事象を説明し、繰下げ請求の相談においては、請求書提出月が受給権発生月であることの説明の徹底を図りました。	外部
82	住所変更届の処理誤りによる誤支給について	確認・決定誤り	神奈川	港北	2010年4月 2010年7月 2010年8月以降	2010年10月14日	A様が死亡されたため、ご遺族が未支給年金請求のため来所された際、平成22年8月分の年金が支払されていないことに気がきました。職員が他年金事務所(B様の変更前住所を管轄する年金事務所)へ照会し、確認しましたところ、B様の住所変更届と支払機関変更届をA様として、誤って入力処理していることが判明しました。	B様から当所に住所変更届の提出があり、記載の基礎年金番号が誤っていたため、氏名検索を行い、誤って同姓同名のA様の基礎年金番号を転記し、処理しました。その後、B様から支払機関変更届の提出があり、処理をしました。そのことにより、A様に支払されるべき年金が、B様の新たな口座に支給されることとなりました。氏名検索の際、住所の確認を怠り、別人の基礎年金番号を入力してしまったことが原因です。	2名	その他	553,012	お客様相談室長がB様へ電話し、事情を説明し、返納のお願いも含めてお詫びしました。お客様相談室長がA様のご遺族宅を訪問し、お詫びのうえ、経過説明を行い、未支給年金請求書を受理しました。お客様相談室長がB様のご家族に電話し、文書で返納方法・経過説明等を送付する旨をお伝えし、了承を得ましたので、送付しました。B様より返納方法申出書の送付があり、B様の返納方法申出書及びA様の未支給年金請求書を機構本部へ進達しました。	お客様相談室の朝礼で、今回の事象を職員に説明し、お客様から提出された住所変更届に不備があった場合は、電話等で必ずご本人様への確認を行うよう、周知・徹底しました。	外部
83	未支給年金の支払方法の誤りについて	確認・決定誤り	本部	支払部	2010年11月8日	2010年12月16日	コールセンターから、平成22年12月支払予定の時効特例給付及び遅延特別加算金(未支給年金)の支払について、A金融機関の口座に振込されずに、現金受取となっているとの連絡があり、判明しました。	時効特例給付額計算の一括処理において、登録処理したお客様のうち、直前の未支給処理がA金融機関の口座振込が正常終了した場合でも、一括処理すると現金受取となることが説明資料に記載があり、また、類似事象に関して他のグループから注意喚起があったため、処理結果確認を実施しましたが、一部について確認していなかったことによるものです。	23名	未払い	5,759,238	担当者がお客様に電話又は文書にてお詫びしました。時効特例給付及び遅延特別加算金の未支給年金の受取方法について、変更を希望されたお客様について、手続きを行いました。平成23年8月定期支払までに、全てのお客様の処理が完了し、支払を確認しました。	今回の事象を職員に周知しました。また、システムの改善を行い、平成23年6月定期支払より稼働していません。	外部
84	加給年金の未払いについて	確認・決定誤り	岡山	倉敷西	1991年12月20日	2011年4月8日	受給者の方の死亡に伴う年金手続きの際、死亡された方に新たな厚生年金記録が判明したため、再裁定申出書を受理し、機構本部に進達しました。機構本部から返戻があり、確認しましたところ、配偶者加給年金の未払いがあることが判明しました。	平成3年12月の老齢厚生年金裁定時において、配偶者状態を誤って登録したため、お客様の年金に加算される加給年金が全期間停止されたものです。	1名	未払い	46,700	訂正処理可能であることを確認のうえ、訂正処理依頼文書及び関係書類を機構本部へ進達しました。遺族年金請求手続き及び再裁定手続きに来所されたお客様のご家族と面談し、お詫びのうえ、事象を説明しました。支払時期をお伝えし、了承を得ました。	お客様相談室内会議において、今回の事象を職員に説明し、審査・入力の際は、確実に処理するとともに、決裁においても慎重に審査することを徹底しました。	内部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明契機
85	老齢年金 裁定誤り について	確認・ 決定誤り	福岡	小倉北	1991年頃	2011年4月11日	機構本部から、記録判明による再裁定請求書が返戻され、内容を確認しましたところ、新規裁定時の裁定誤りであることが判明しました。	お客様の厚生年金記録によると、昭和25年2月から昭和30年9月まで坑内員期間であり、新規裁定時において昭和29年4月以前に坑内員であった方の特例により、55歳で受給権が発生します。 お客様の老齢厚生年金は、一般の老齢年金受給権発生(60歳)として裁定されています。 老齢年金裁定時に、坑内員期間特例措置に該当することの確認が行われなかったことが原因です。	1名	未払い	5,320,124	機構本部に訂正処理依頼を協議し、55歳に遡及して再裁定請求書を進達するよう回答があり、再度進達しました。 担当者がお客様宅を訪問し、お詫びのうえ、説明しました。支払時期等をお伝えし、了承を得ました。	お客様相談室のミーティングにおいて事象を説明し、坑内員期間のある方の老齢年金請求においては、特例措置等を確認して受付することの徹底を図りました。	内部
86	老齢年金 の裁定誤り について	確認・ 決定誤り	長野	松本	2000年2月18日	2009年9月	ねんきん特別便の回答票を受けて記録確認を行いましたところ、老齢年金裁定時の共済加入期間が誤っていることが判明しました。	平成12年2月、旧社会保険事務所に、ご本人様から老齢年金の請求があり、その際、60歳到達前に発行された私立学校共済の年金加入期間確認通知書が添付されていたと推測されます。 本来であれば、60歳到達後に発行されたものと差替をお願いする旨をご本人様に案内すべきところ、そのまま裁定したことにより、老齢基礎年金が減額され、裁定されたものと推測されます。	1名	未払い	9,046	ブロック本部に照会し、再裁定を求める必要があるとの回答があり、ご本人様が死亡されているため、ご本人様の配偶者様に文書にて再裁定の案内をしました。 ご本人様の配偶者様より、再裁定に係る書類の提出がありました。 時効該当のため時効撤廃についてブロック本部に照会し、処理可能事例として判断され、機構本部に連絡のうえ、再裁定書類一式を進達し、支払時期を確認しました。 担当者がご本人様の配偶者様に連絡し、改めてお詫びのうえ、支払時期を説明し、了承を得ました。	お客様相談室のミーティングにおいて当該事象を説明し、年金請求受付時の確認を徹底しました。	内部
87	加給年金 に係る届書 の受付誤り について	確認・ 決定誤り	大阪	平野	2010年3月11日	2011年3月11日	ご本人様の老齢年金請求時、先に受給されていた奥様の受給記録について確認しましたところ、担当者が誤って届書を受付したことにより、加給年金対象者の登録がされておらず、加給年金が未払いであることが判明しました。	奥様から、加給年金が過払いになり返納とないように、ご本人様の受給権発生時に止めてほしいとお申出がありました。 本来ならば、ご本人様の年金請求時に加給年金額支給停止事由該当届を受付するべきところ、誤って加算額・加給年金額対象者不該当届を受付したことが原因です。	2名	未払い	363,000	担当者がご本人様と奥様にお詫びのうえ説明し、取扱いについて、機構本部と協議することとしました。 ご本人様の受給権発生当時の戸籍、住民票(世帯全員)、奥様の所得証明書で生計維持関係が引き続きあることを確認のうえ、ブロック本部経由で機構本部に協議しました。 機構本部からの訂正可能との回答により、再裁定に係る書類一式を進達しました。 担当者がご本人様に連絡し、再度お詫びのうえ、訂正する旨をお伝えし、了承を得ました。	朝礼で今回の事象を説明し、受付時にお客様の意思をよく確認するよう注意喚起しました。	外部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明契機
88	年金の返納額に係る確認誤りについて	確認・決定誤り	東京	江東	2010年12月22日	2011年4月11日	<p>お客様より、「支給額変更通知書が届いたが、過払いによる返納額が説明されていた金額と異なっている」とのお申出がありました。確認しましたところ、過去に遡って過払い額を算出していなかったことにより、返納額を誤って説明していたことが判明しました。</p>	<p>お客様の老齢厚生年金の金額に反映されている、JR共済組合員期間(厚生年金保険に統合されているもの)がA共済組合へ移管されることとなったため、老齢厚生年金の再裁定に関する相談を受け、その際、お客様から、「JR共済組合員期間分についての年金を受給したのは、一時金の返還が完了した平成21年以降である」とのお申出がありました。</p> <p>担当者が再裁定後の年金額を試算し、平成21年以降においては4万円程度の過払い金が発生していることを説明するとともに、今後支払する年金での調整による返納方法を案内しました。</p> <p>その後、年金受給権者原簿を確認しましたところ、JR共済組合員期間分については、一時金は精算済であるものの、原資凍結分であるため、お客様が平成21年以前から受給されていた老齢厚生年金の金額に反映されており、平成17年12月に支払された分から過払いが発生していたことが判明しました。</p> <p>本来であれば、お客様に支払された老齢厚生年金に過払い金が発生していないかどうかを過去に遡って確認したうえで説明しなければならぬところ、お客様の年金受給権者原簿等を十分に確認しないまま再裁定後の年金額を試算してしまったことから、誤った返納額を説明してしまい、再裁定後の初回支払時においてお客様に説明した金額以上の返納額が減額調整されてしまいました。</p>	1名	過払い	185,266	<p>お客様が来訪され、お客様相談室長よりお詫びのうえ、説明しました。お客様より、返納額の詳細な内訳を確認したうえで、改めて返納方法を検討する旨のお申出がありました。</p> <p>お客様に再裁定後の年金額及び返納額を記載した文書を送付しました。</p> <p>お客様がブロック本部に相談され、文書に記載されている年度毎の再裁定後の年金額及び返納額のうち、3ヵ年分については詳細な計算方法を明記したうえで文書を再送付するよう依頼があり、お客様に再裁定後の年金額及び返納額の詳細を説明した文書を送付しました。</p> <p>お客様より了承する旨の回答と、返納方法申出書の提出があり、機構本部に進達しました。</p>	<p>お客様相談室職員全員に当該事象を周知し、記録訂正等に伴い年金額が改定となる場合については、必ず過去に遡って過払い金額の発生の有無を確認するとともに、返納方法申出書の提出の徹底を指示しました。</p>	外部
89	老齢基礎年金繰上げ請求支給開始月誤りについて	確認・決定誤り	佐賀	佐賀	2011年1月4日	2011年4月13日	<p>老齢厚生年金の初回支払を受けるお客様から、「昭和26年1月1日生れのため、平成22年12月中旬に再三確認のうえ、平成23年1月4日に請求すれば、平成23年1月分から年金が支給されると説明を受けていたが、平成23年2月分からの支払になっている」とのお申出がありました。</p> <p>確認しましたところ、繰上げ請求支給開始月を誤って受付していたことが判明しました。</p>	<p>お客様から、1月1日生れのため、60歳からの繰上げ請求の方法について電話照会された際、誕生日の前日以降の手続きになるため、1月4日の来所を案内しました。</p> <p>平成23年1月4日に来所され、老齢基礎年金繰上げ請求をされました。お客様には60歳0ヵ月の見込額を参考資料としてお渡ししているにもかかわらず、請求書の受付年月日に係る申立書を添付することなく受付してしまいました。</p> <p>事務センターから、12月31日としての請求ではないかとの照会がありましたが、十分に確認しないまま1月4日受付で可である旨を回答していました。</p> <p>受付担当者が、12月29日から12月31日に60歳到達する方の老齢基礎年金繰上げ請求手続きに係る取扱いを熟知していなかったことによるものです。</p>	1名	未払い	45,816	<p>副所長がお客様宅を訪問し、お詫びのうえ、説明しました。請求書の受付年月日に係る申立書を受理しました。</p> <p>機構本部に請求書の受付年月日に係る申立書等を進達し、再裁定を依頼しました。</p> <p>副所長がお客様に電話し、改めてお詫びのうえ、再裁定が完了したと支払時期をお伝えし、了承を得ました。</p>	<p>朝礼及び班別ミーティングにおいて事象を説明し、1月1日生れのお客様についての繰上げ請求時の取扱いについて周知・徹底しました。</p>	外部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生年月日	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	判明契機
90	障害基礎年金に係る加給年金の加算漏れについて	確認・決定誤り	大阪	豊中	1999年2月8日	2011年4月11日	お客様が、障害年金加算改善法のお知らせを持参され、子の加給年金の加算の相談に来所されました。 記録を確認しましたところ、障害認定日において、18歳未満のお子様2名いるにもかかわらず、子の加給年金の加算がされていないことが判明しました。 また、請求時に何の説明もしていなかったことも判明しました。	当時の請求書を確認しましたところ、添付書類の住民票には、お客様と同居の18歳未満のお子様2名の記載があり、本来、請求書の加算額の対象者として、生計維持証明欄に記入すべきところ、空白になっていました。 請求時に子に対する加給年金の説明及び確認がされていないことが原因と思われるます。	1名	未払い	5,810,633	機構本部と対応を協議し、遡って加給年金が加算されることになりました。 担当者がお客様に電話し、お詫びのうえ説明し、必要書類を送付し、返送していただくようお願いし、了承を得ました。 お客様から書類が送付されたため、機構本部へ進達しました。	お客様相談室朝会において、当該事象を説明し、請求書受付時には正確・確実に受付するように周知・徹底を行いました。	外部
91	老齢基礎年金繰下げ請求の受付誤りについて	確認・決定誤り	新潟	新発田	2011年3月18日	2011年4月18日	老齢基礎年金の繰下げ請求をされたお客様が来所され、「年金証書に記載されている金額と以前に交付された年金見込額照会回答票の金額が違う」とのお申出がありました。 確認しましたところ、老齢年金請求書の繰下げ請求の受付に誤りがあったことが判明しました。	お客様が平成22年12月の出張年金相談で、老齢基礎年金70歳繰下げ請求について相談され、70歳の到達月の平成23年3月まで手続を待つよう説明し、見込額をお渡ししました。 平成23年3月にお客様が老齢基礎年金繰下げ請求のため、市役所の窓口にて年金請求書を提出されました。70歳誕生日の前々日だったため、市役所の窓口担当者が疑問に思い、年金事務所へ受付日について電話照会したところ、電話対応した職員が、本日の受付で問題ない旨の説明をしました。 本来70歳到達日以降に受理しなければ70歳繰下げとならず、70歳到達日前に受理する場合は、老齢基礎年金の支給繰下げ申出日の指定届が必要ですが、平成20年に市町村へ取扱いについて連絡済のため、指定届についての説明を行いませんでした。その結果、老齢基礎年金の支給繰下げ申出日の指定届の受理が行われず、69歳からの繰下げ請求となってしまいました。	1名	未払い	31,550	担当者がお客様に電話し、今回の事象の説明とお詫びをしました。機構本部に訂正処理が可能か協議することとしました。 機構本部より訂正可能との回答があり、担当者がお客様へ電話し、改めてお詫びと経過説明を行い、訂正処理が完了次第、正しい金額で支払することで了承を得ました。 機構本部に訂正処理依頼を進達しました。	今回の事象を職員に説明しました。 また、市役所にも今回の事象を説明し、今後の受付時に注意するようお願いしました。	外部
92	障害基礎年金の裁定誤りについて	確認・決定誤り	滋賀	事務センター	2011年4月6日	2011年4月22日	市役所から、「障害基礎年金の決定が事後重症として処理されていない」との連絡がありました。 確認しましたところ、受付年月日を誤って入力していたことが判明しました。	事務センターへ回送された年金請求書を認定依頼し、審査のうえ入力処理しました。入力処理をする際、本来ならば事後重症請求のため、受付年月日である平成23年3月10日を入力すべきところ、誤って平成22年3月10日と入力していたため、遡って年金が支払されました。 入力後の確認においても気づきませんでした。	1名	過払い	792,096	担当者がお客様宅へ訪問し、お詫びのうえ、説明しました。内容についてご理解いただき、一括で返納いただく返納方法申出書を受理し、了承を得ました。 返納方法申出書を機構本部へ進達しました。	発生事象をグループ内職員に周知し、各担当での確認の徹底を指示しました。	外部
93	老齢厚生年金の裁定誤りについて	確認・決定誤り	愛媛	松山東	2004年4月28日	2011年4月25日	お客様から、年金額についてお問合せがあり、確認しましたところ、厚生年金に統合されている農林共済期間の支払がされていないことが判明しました。 確認しましたところ、平成16年4月の新規裁定時に誤って入力していたことにより、支払されていないことが判明しました。	お客様は、昭和34年4月1日から昭和34年7月20日まで農林共済に加入されていましたが、この期間については、平成14年4月に厚生年金に統合されたため、本来であれば、厚生年金期間として裁定するところ、共済組合期間として誤って裁定をしていました。 厚生年金に統合されている農林共済期間を裁定請求書の共済記録の入力項目欄に誤って記入したこと及び決裁時においてもその誤りに気付かずに入力をしたことによるものです。	1名	未払い	88,796	担当者がお客様に電話し、今回の事象についてお詫びのうえ、説明を行い、了承を得ました。再度年金請求書を受理しました。 年金請求書を機構本部に進達しました。 平成23年7月に未払い分の年金が支払されたことを確認しました。	お客様相談室長が課内打ち合せにおいて、今回の事象について説明し、入力の際の注意事項等について周知・徹底を行いました。	外部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生年月日	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	判明契機
94	障害基礎年金の裁定誤りについて	確認・決定誤り	東京	事務センター	2011年4月21日	2011年4月26日	裁定された障害基礎年金の年金証書の内容確認を行っていましたが、当事務センターにおいて内容審査を行った際、裁定請求書に記載する事項を誤って記載したまま、障害基礎年金を裁定していたことが判明しました。	本事案は20歳前に初診日がある傷病等により障害の状態になったことから、20歳到達日に障害基礎年金の受給権が発生するため、国民年金法第30条の4第1項に該当するものです。 障害基礎年金裁定請求書の内容審査の際に、本来であれば、裁定請求書の条文欄に国民年金法30条の4第1項、20歳前障害(本来請求)と記載しなければならないところ、誤って、国民年金法第30条の4第2項、20歳前障害(事後重症)と記載してしまい、その後の二次審査、三次審査においても誤りを発見できないまま処理を進めてしまったため、誤った該当条文により障害基礎年金を裁定してしまいました。	1名	-	0	裁定の訂正を行うため、訂正報告書を機構本部へ進達しました。 機構本部より裁定訂正後の障害基礎年金証書が送付されたため、年金事務所に送付しました。 年金事務所の担当者がお客様に電話し、年金証書の送付が遅延したことをお詫びし、了承が得られたため、年金証書を送付しました。	グループ職員全員に本事象を周知し、裁定請求書の内容審査時においては、細心の注意を払って審査を行うよう周知・徹底しました。 また、根拠条文の記載誤りを防止するため、根拠条文の一覧表を大きく色分けしたものに作成し直しました。	内部
95	死亡保留の誤入力について	確認・決定誤り	大阪	今里	2011年2月2日	2011年5月2日	お客様より、「母の平成23年4月支払の年金が振込されていない」とのお問合せがありました。 確認しましたところ、平成23年2月にお父様が死亡されたため、遺族年金の請求があった際、お父様の死亡保留を入力すべきところ、誤ってお母様について、死亡保留を入力したことが判明しました。	○窓口担当者が、お父様の死亡診断書のコピーと原簿記録の印字をホッチキス止めして入力担当者に手渡すところ、誤ってお母様の原簿記録の印字を手渡し、入力担当者がこれに気づかず処理し、決裁時においても確認が漏れたことによるものです。	1名	未払い	165,016	機構本部に早期支払処理を依頼し、支払時期を確認しました。 担当者がお客様に連絡し、お詫びのうえ、支払時期を説明し、了承を得ました。 支払保留となっていた平成23年4月支給分については、平成23年6月に通常月分に加え、支給されたことを確認しました。	今回の事象を職員に周知し、入力の際には、原簿記録の印字だけではなく、必ず添付書類の確認も同時に行うよう、お客様相談室職員全員で徹底しました。 また、二重チェックについても、より慎重に行うよう徹底しました。	外部
96	加給年金額の過払いについて	確認・決定誤り	兵庫	尼崎	1993年2月20日	2010年11月26日	再計算に関する申出書をお客様から受理し、機構本部へ進達しましたところ、返戻されたことにより、配偶者加給金の過払いが判明しました。	当時の請求書は既に廃棄済のため確認はできませんが、配偶者状態を誤って入力し、裁定してしまったと思われます。 そのため、配偶者様が65歳到達以降も、加給年金額が支払されていました。	1名	過払い	2,483,699	担当者がお客様に電話し、お詫びのうえ、過払いとなっている旨の説明を行い、了承を得ました。返納方法申出書の提出をお願いしました。 お客様あてに返納方法申出書を送付しました。 お客様から返納方法申出書の返送があり、機構本部へ進達しました。	お客様相談室会議において当該事象を説明し、記録を十分に確認するよう周知・徹底を行いました。	内部
97	加給年金額の過払いについて	確認・決定誤り	兵庫	尼崎	1995年4月20日	2010年10月7日	再計算に関する申出書をお客様から受理し、事務センターへ回付しましたところ、返戻されたことにより、配偶者加給金の過払いが判明しました。	当時の請求書は既に廃棄済のため確認はできませんが、配偶者状態を誤って入力し、裁定したものと思われます。 配偶者様が65歳まで加給年金額が支払されていました。	1名	過払い	2,481,526	担当者がお客様に電話し、過払いについて説明しました。返納方法申出書の提出をお願いし、了承を得ましたので、返納方法申出書を送付しました。 返納方法申出書を窓口にて受理し、事務センターへ回付しました。	お客様相談室会議において当該事象を説明し、記録を十分に確認するよう周知・徹底を行いました。	内部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明 契機
98	厚生年金保険老齢年金加給年金額対象者不該当届提出指示漏れについて	確認・決定誤り	北海道	北見	2010年3月3日	2011年6月6日	お客様の厚生年金期間が判明したことによる国民年金通算老齢年金の返納金の関係で、当時の書類を確認しましたところ、加給年金額対象者不該当届が提出されておらず、遡った5年分の年金額が支払され、その後も加給年金額を含んだ年金額で支払されていたことが判明しました。	お客様の厚生年金期間が7ヵ月判明し、再裁定処理の際、老齢年金の受給権を満たしているにもかかわらず、未請求であることが判明したため、厚生年金老齢年金裁定請求書を受付しました。 その際、加給年金額対象者の方が昭和63年11月に死亡されているにもかかわらず、加給年金額対象者不該当届の提出指示を怠ったものです。 担当者及び決裁者の確認不足によるものです。	1名	過払い	1,444,032	担当者がお客様に電話し、お詫びのうえ、説明しました。お客様からの依頼により、返納額の内訳についての文書を送付しました。 お客様相談室長と担当者がお客様宅を訪問し、再度お詫びのうえ、年金額の返納について説明し、了承を得ました。加給年金額対象者不該当届と返納方法申出書を受理しました。 加給年金額対象者不該当届と返納方法申出書を機構本部へ進達しました。	お客様相談室の朝礼において、今回の事象を職員に説明し、裁定請求書の受付時及び進達時の加給年金対象者等の確認を慎重に行うように周知しました。	内部
99	死亡保留の入力誤りによる年金の未払いについて	確認・決定誤り	茨城	土浦	2011年1月18日	2011年6月3日	お客様が来所され、「平成22年12月に請求している遺族厚生年金の支払がいつ頃になるか」との照会がありました。 確認しましたところ、お客様の受給されている老齢年金に死亡保留が入力されていたため支払保留となっていることが判明しました。	市役所から、死亡された配偶者様の氏名ではなく、お客様の氏名が記載された死亡保留入力票が送付されました。 当所において死亡事実の確認を行ったうえで入力を行うべきところ、確認せずにお客様の老齢年金に死亡保留を入力したものです。	1名	未払い	881,187	お客様が窓口に来所された際に、年金の支払が保留になっていた経過を説明し、お詫びしました。年金の未払い分については早期に支払するよう機構本部と協議することで了承を得ました。 機構本部に連絡し、お客様の未払いとなっている老齢、遺族年金を平成23年7月に支払できることを確認し、関係書類を進達しました。 担当者がお客様に電話し、再度お詫びのうえ、支払時期を説明し、了承を得ました。	お客様相談室の朝のミーティングにおいて、今回の事象を職員に説明し、死亡保留入力の際は、住基コード等により事実確認のうえ、処理を行うことの徹底を図りました。 また、市役所に対し、今後死亡された方の報告を行う際は、内容の確認を徹底するよう依頼しました。	外部
100	死亡に伴う支払保留処理誤りについて	確認・決定誤り	東京	足立	2011年2月4日	2011年4月21日	お客様より、「父親の口座に平成23年4月の年金が振込されていない」とのお申出がありました。 確認しましたところ、支払保留を誤って処理していたことが判明しました。	お母様の死亡に係る未支給年金の請求のため、お父様の委任を受けたお客様が来所されました。併せて窓口対応職員がお母様に係る死亡保留処理票を作成し、入力処理を行いました。 同日、別の職員が、お客様から情報提供があったとのことで、誤ってお父様の基礎年金番号等を死亡保留処理票に記載し、入力処理を行ってしまいました。	1名	未払い	200,100	機構本部に支払保留解除を依頼し、支払時期を確認のうえ、関係書類を進達しました。 担当者からお客様に電話し、お詫びのうえ、支払保留となっている年金の支払時期をお伝えし、了承を得ました。 支払保留解除処理が行われ、支払されたことを確認しました。	お客様相談室内会議において当該事象を説明し、情報提供を受けた際は、死亡された方の氏名等を復唱すること及び今後使用する処理票を、復唱する旨を朱色で印刷したものに変更することを周知・徹底しました。	外部
101	遺族厚生年金の裁定入力誤りによる寡婦加算額の未払いについて	確認・決定誤り	大阪	事務センター	2011年4月11日	2011年6月10日	お客様からねんきんダイヤルに年金額についてのお問合せがあり、確認してほしいとの連絡が当事務センターにありました。 確認しましたところ、寡婦加算額が加算されていないことが判明しました。	委託業者が入力した際に、続柄を誤って入力しており、本来、入力後チェックを行い、誤りを発見し、訂正すべきところ、その後の委託業者での点検、当事務センターでの二次点検においても入力誤りに気付くことができませんでした。	1名	未払い	80,484	機構本部へ連絡し、早急な処理を依頼のうえ、再裁定関係書類を進達しました。 担当者がお客様に電話し、お詫びのうえ、経過説明を行い、早期に支払することで了承を得ました。	今回の事象を職員に周知し、慎重に確認するよう注意を促しました。 また、委託業者に入力誤りと点検漏れがあったことを伝え、注意を促しました。 委託業者より、担当者に今回の事象を説明し、入力時及び入力後の確認の徹底を指示したとの報告がありました。	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	判明契機
102	振替加算額の加算開始月の誤りについて	確認・決定誤り	神奈川	事務センター	2011年5月23日	2011年6月17日	年金事務所より、「お客様が老齢基礎年金加算開始事由該当届を提出のため来所されたが、既に振替加算額が加算されている」との連絡がありました。 確認しましたところ、正当な加算開始時期より1ヵ月早く加算されていることが判明しました。	当事務センターにて審査処理を行った際に、裁定後、お客様のご主人様の退職共済年金の定額発生時(平成23年6月)に振替加算開始処理を行わなければならなかったところ、お客様の受給権発生時(平成23年5月)に新規裁定と同時に振替加算を開始させてしまいました。 老齢基礎年金請求書の審査の際、お客様のご主人様が受給中である退職共済年金の被保険者期間数が240ヵ月以上かどうかのみを確認し、定額発生年月日及び振替加算該当年月日の確認を怠ってしまったことによるものです。	1名	-	0	年金事務所にてお客様にお詫びのうえ、今回の事象を説明し、正当な振替加算開始を行うために、老齢基礎年金加算開始事由該当届を提出していただきました。 機構本部へ連絡し、正当な額の支払が行えることを確認のうえ、書類を進達しました。 担当者がお客様に電話し、再度お詫びのうえ、正当な加算開始時期とそれに伴う事務処理を、初回支払に向けて行うことを説明し、了承を得ました。	年金給付グループ内朝礼において、今回の事象を説明し、老齢基礎年金のみの受給権者様の新規裁定審査時において、加算開始契機の確認の徹底を周知しました。	外部
103	死亡保留の入力誤りについて	確認・決定誤り	島根	松江	2011年3月31日	2011年6月20日	お客様から、「年金が振込されていない」とのお申出がありました。 確認しましたところ、誤って年金の支払保留処理が行われていることが判明しました。	市役所から当所へ、お客様の配偶者様の死亡報告と今後の年金手続きについての照会があり、ご夫妻の年金記録を確認した際に死亡された方を取り違え、本来、お客様の配偶者様の支払保留処理票を作成すべきところ、誤ってお客様の支払保留処理票を作成したため、支払保留処理票の入力処理が行われました。 死亡の連絡を受け、支払保留処理票を作成した時の情報の確認不足のためです。	1名	未払い	121,100	機構本部に支払保留解除の依頼を行いました。 副所長とお客様相談室長が、市役所市民税課及び介護保険課と今後の地方税・介護保険料納付について協議し、普通徴収となるため、口座振替の手続きを依頼することとしました。 副所長とお客様相談室長がお客様宅を訪問し、地方税・介護保険料について口座振替とする旨の了承を得ました。再度事故発生の際の経過説明と、今後の当所における市町村から死亡連絡時の対応について説明しました。支払時期をお伝えし、了承を得ました。	お客様相談室朝礼時において再検討した結果、市町村からの死亡情報の電話連絡があった場合、平成23年7月以降住基ネットの活用により、死亡届の提出が原則不要となることを踏まえ、電話連絡のみでは死亡保留処理を行わないこととしました。 また、今後死亡保留処理については、死亡の事実を画面で確認できる場合のみ処理票を起票し、決裁時にこの書類と処理票を突合することとしました。	外部
104	老齢厚生年金の裁定漏れについて	確認・決定誤り	大分	事務センター	2010年5月20日	2011年1月7日	お客様から、「老齢年金の支払がされていない」とのお申出がありました。 確認しましたところ、未選択保留の解除がされず、支払が保留状態になっていることが判明しました。また、老齢基礎年金の裁定はされているが、老齢厚生年金の裁定がされていないことも併せて判明しました。	お客様は65歳で老齢年金の受給要件を満たさず、平成22年4月の国民年金第3号特例の届出を提出したことにより受給要件を満たすこととなりました。 このような場合、老齢基礎・老齢厚生年金の受給権発生日欄・該当条文欄を記入し、それぞれ手作業入力する必要がありますが、老齢基礎年金欄には記入しましたが、老齢厚生年金欄の記入が漏れていたことにより、老齢厚生年金の裁定がされていませんでした。 審査の段階で、受給権発生日・該当条文の記入漏れに気づかず、そのまま裁定されました。	1名	未払い	193,797	今回の事象を調査中、お客様が受給されている遺族厚生年金に裁定誤りがあったことが判明したため、事務センターの年金給付グループ長と年金事務所のお客様相談室長がお客様宅を訪問し、お詫びのうえ、経過説明をしました。老齢厚生年金の支払についても説明を行い、了承を得ました。 機構本部へ国民年金・厚生年金保険再裁定報告書の進達を行いました。	今回の事象を職員に周知し、受給権発生日と該当条文を手作業入力しなければならない事案については、特に記入漏れや入力漏れを厳重にチェックするよう、指導を行いました。	外部
105	障害基礎年金に係る納付要件の確認誤りについて	確認・決定誤り	愛知	笠寺	2011年5月31日	2011年6月22日	事務センターより裁定請求書の返戻があり、確認しましたところ、障害基礎年金に係る納付要件の確認誤りが判明しました。	障害基礎年金について、年金受給に必要な納付月数が本来納付すべき期間の3分の2が必要なところ、20歳前の厚生年金期間と20歳以降の国民年金納付猶予期間で3月不足していましたが、納付要件を確認するときに必要でない期間を誤って算入していたためと思われます。	1名	-	0	担当者がご本人様のご家族に電話し、受給資格要件がないにもかかわらず裁定請求手続きを進めてしまい、審査機関より返戻後に受給資格がないことを確認し、初めの相談から裁定請求までに確認できなかったことのお詫びと説明をしました。 また、請求書を提出する際にかかった手数料についての支払を求められましたが、日本年金機構として手数料の弁償についてはできないこと、今後、再発防止に努めることをお伝えしました。	お客様相談室打合せにおいて、今回の事象を職員に説明し、納付要件の確認時に点検・チェックシートのダブルチェックの徹底を周知しました。	内部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明 契機
106	老齢基礎年金裁定時の配偶者状態の入力誤りについて	確認・決定誤り	岡山	倉敷東	1999年1月28日	2011年5月24日	お客様のご主人様の年金額の再計算の書類を審査していた機構本部から、ご主人様が加給年金が加算されるべき期間を満たしていないにもかかわらず、お客様の老齢基礎年金に振替加算が加算されているので、確認するよう連絡がありました。 ご夫妻の年金記録を確認しましたところ、お客様の老齢基礎年金には振替加算の加算ができないことが判明しました。	本来、ご主人様は、加給年金額が加算されるべき年数を満たしていなかったにもかかわらず、誤って、加給年金が加算されるべき配偶者の方があるとして登録し、決定したことにより、お客様の年金に振替加算が加算されたものです。 当時の担当者の知識不足とチェック体制が不十分であったためと思われます。	1名	過払い	2,299,032	お客様からのお申出により、お客様の代理人へ電話し、お詫びのうえ、経過説明を行いました。代理人より、経過が分かるものがほしいとお申出があり、文書にて経過説明と、返納等についての依頼を行いました。 代理人より電話があり、5年以内に返納することは難しいとのことで、返納方法申出書に申立書を併せて提出することをお願いしました。 代理人より、返納方法申出書等の提出があり、機構本部へ進達しました。	今回の事象を職員に説明しました。 また、事務センターへ再発防止のため情報提供し、入力チェック体制の強化を依頼しました。	内部
107	死亡保留処理の誤りについて	確認・決定誤り	本部	事業企画部	2011年5月16日	2011年6月24日	年金事務所より、「お客様から、平成23年6月定期支払の年金が振込されていないとお申出があった」との連絡がありました。 確認しましたところ、死亡保留処理を誤っていたことが判明しました。	東日本大震災において、平成23年4月警察公表の死亡者リストの情報と年金受給者原簿情報を突き合せ、同一氏名・同一住所(町域)・同一年齢の方について、過払い防止の観点から死亡保留処理の特別処理を行いました。 お客様と同一氏名・同一住所(町域)・同一年齢の方がもう1名存在しており、本来であれば死亡保留を行わないこととすべきところ、誤って2名とも死亡保留処理を行ったものです。	1名	未払い	347,933	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。未払いの年金については、できるだけ早期に支払することで了承を得ました。 死亡保留の解除処理を行い、平成23年7月に支払しました。	担当者に事象を説明し、震災対応は今後も予定されているため、対象者絞り込み作業時に、年金受給者原簿に同一氏名・同一住所(町域)・同一年齢の方が2名以上存在するケースを把握し、その場合は死亡保留しないよう周知・徹底しました。	外部
108	老齢年金の裁定誤りについて	確認・決定誤り	茨城	事務センター	2011年6月30日	2011年7月5日	裁定後の証書チェックにおいて、裁定事故者一覧表と請求書内容との突合せの際に、本来、農林共済で支給される期間が厚生年金の加入期間として決定されていることが判明しました。	本来、裁定時に農林共済期間を除いて裁定すべきところ、当該期間を他の厚生年金加入期間に含めて裁定を行っていました。 裁定時の農林共済期間の取扱いに係る確認不足が原因です。	1名	未払い	67,100	機構本部へ連絡のうえ、再裁定関係書類を進達しました。 担当者がお客様に電話し、お詫びのうえ、今回の経緯と支払時期を説明しました。また、今回の経緯について文書でほしいとお申出があり、送付しました。	年金給付グループ内朝礼において、今回の事象を説明し、共済期間・共済年金受給権発生の有無の確認を慎重に行うように周知し、再発防止の確認を行いました。	内部
109	再裁定の処理誤りについて	確認・決定誤り	大分	日田	2009年8月13日	2010年12月15日	事務センターより、昭和23年6月5日～昭和24年9月20日の厚生年金記録は、農林共済へ移管される記録ではないかということで、遺族年金請求書が返戻されました。 確認しましたところ、農林共済へ移管すべき記録であり、また、その記録を基に、お客様のご主人様の再裁定が行われ、年金が過払いとなっていることが判明しました。	お客様のご主人様が死亡され、遺族年金及び未支給年金の請求書を受付しましたが、昭和23年6月5日～昭和24年9月20日の厚生年金記録は、既に農林共済に移管されている期間よりも以前の記録でした。 平成20年11月に、厚生年金手帳記号番号が判明した際に、既に農林共済に移管記録されている記録よりも以前の厚生年金記録の場合は、同じく農林共済へ移管となることについて、認識が不足していたものです。	1名	過払い	1,496,485	農林共済へ移管記録となる旨を確認し、機構本部へ記録整備を依頼しました。 お客様とご家族が来所され、お客様相談室長と担当者よりお詫びのうえ、これまでの経過及び返納金が生じる旨を説明しました。 お客様のご家族が来所され、農林への移管が完了し、農林共済から期間証明書が送付されてきたとのことで持参いただき、担当者より年金額仮計算書にて改めて説明し、返納については、もう少し検討させてほしい旨のお申出があり、返納方法申出書を送付することとしました。 お客様のご家族が来所され、再度お詫びのうえ、返納方法申出書を受理し、関係書類とともに、機構本部へ進達しました。	お客様相談室長より今回の事象を説明し、農林共済へ移管されている期間よりも以前の厚生年金期間については、同じく農林共済へ移管されるとの認識を共有し、再発を防止するよう周知・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	判明契機
110	老齢給付裁定時における離婚分割分の算入漏れについて	確認・決定誤り	愛知	事務センター	2010年12月9日	2011年5月26日	年金事務所より、「お客様から年金支払日についてお問合せがあり、確認してほしい」との連絡がありました。 機構本部に確認しましたところ、老齢給付裁定時における離婚分割分の算入漏れが判明しました。	事務センターで裁定する際に、厚生年金の記録が全期間脱退手当金支給済であったため、記録不要制度欄にコード番号を入力し、処理しました。通常、厚生年金の記録が脱退手当金の場合入力エラーとなることから、あらかじめコード番号を入力するように指示し、入力することとしています。 機構本部へ今回の事案について照会したところ、事務処理誤りが原因のため、離婚分割の記録が年金に反映されなかったとのことでした。	1名	未払い	452,333	年金事務所の担当者がお客様に電話し、お詫びのうえ、経緯を説明しました。また、支払時期については、後日連絡することとしました。 年金事務所の担当者がお客様に電話し、再度お詫びのうえ、支払時期をお伝えし、了承を得ました。	今回の事象を職員に説明し、今後同様の事案があった場合は、記録不要制度欄にコード番号を入力しないよう周知・徹底しました。	外部
111	三共済期間を有する方に係る年金の裁定誤りについて	確認・決定誤り	神奈川	事務センター	2011年6月30日	2011年7月7日	混在者の年金を決定したことにより、単一共済の取消依頼を年金裁定画面にて確認を行っていましたところ、受給権発生日に誤りがあることが判明しました。	年金事務所にて厚生年金の期間(2ヵ月)が判明したことにより、単一者から混在者としての老齢年金の請求書を受取り、事務センターで審査処理を行いました。その際、共済期間が三共済であるため、本来の受給権発生日は、平成9年4月として処理すべきところ、平成10年9月(65歳)として処理されました。 三共済の期間と、厚生年金の期間が12ヵ月未満の裁定処理についての知識不足により、誤って通常の審査、入力をしてしまったことが原因です。	1名	未払い	10,700	未支給年金の請求をされた、ご本人様のご子息に担当者がお詫びのうえ、経緯を説明し、了承を得ました。 機構本部に連絡し、事象を説明のうえ、再裁定報告書と経過書を送付しました。	今回の事象について、担当者に説明し、審査決定をより慎重に行うよう周知・徹底しました。	内部
112	老齢年金裁定時の子の加算漏れについて	確認・決定誤り	奈良	事務センター	2009年7月2日	2011年6月15日	年金事務所にお客様が来所され、「老齢年金の裁定請求をした際に、子の加算についても届出をしていたはずだが、年金に加算されていないのではないか」とのお申出がありました。 確認しましたところ、子の加算処理が漏れていたことが判明しました。	旧社会保険事務所で老齢年金裁定請求書を受付し、旧社会保険事務局に回付され、審査・入力処理を行いました。加算については、本来、お客様の奥様の加給年金と子の加算を入力すべきところ、お子様の入力が入力漏れていたために、お客様の定額発生時である平成21年6月分からの子の加算に係る年金支払が未払いとなっていました。 国民年金・厚生年金保険老齢給付裁定請求書の子の加算欄には、お子様の氏名が記載されていたにもかかわらず、入力漏れ、入力処理結果リストの確認においても子の加算が入力漏れとなっていることに気づかず裁定が行われたことが原因です。	1名	未払い	454,000	機構本部に連絡し、支払時期を確認のうえ、関係書類を進達しました。 年金給付グループ長がお客様に電話し、お詫びのうえ、経過説明を行い、支払時期をお伝えし、了承を得ました。	年金給付グループの朝ミーティングにおいて、グループ職員全員に事象を説明し、審査時と処理結果リストの複数チェックについて再徹底を行いました。	外部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生年月日	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	判明契機
113	配偶者加給年金の加算漏れについて	未処理・処理遅延	新潟	上越	1989年8月3日	2011年1月28日	事務センターより、「受付した遺族年金請求者の方の老齢厚生年金に、加給年金額が加算されていないので、確認してほしい」との連絡があり、確認しましたところ、受給権発生当初より、加給年金額が加算されていないことが判明しました。	平成元年8月当時の処理状況について、請求書等関係書類での確認ができませんが、新規裁定処理を行った当時の確認漏れによるものと思われます。	1名	未払い	5,742,724	担当者がお客様に電話し、お詫びのうえ説明しました。お客様から聴取し、確認しましたが、婚姻年月日、生計維持関係、年金記録等から加給年金が不該当になる理由については不明のため、加給年金額加算開始事由該当届の提出をお願いしました。 お客様より、加給年金額加算開始事由該当届の提出がありました。 機構本部へ協議し、加給年金を支払する旨の回答があったため、加給年金額加算開始事由該当届及び関係書類添付のうえ、機構本部に進達しました。 お客様相談室長がお客様に電話し、再度お詫びのうえ、処理状況及び支払時期を説明し、了承を得ました。	お客様相談室職員全員に、今回の事象を周知し、年金加入期間、加給年金対象者の確認等、ご本人様からの聴取状況も含め、再確認を徹底するよう、注意喚起を行いました。	内部
114	年金受給権者現況届処理票の入力漏れについて	未処理・処理遅延	奈良	事務センター	2011年4月28日	2011年6月15日	年金事務所にお客様のご家族より、「県外から転入してきたが、平成23年4月分の年金が止まっているため、年金受給権者現況届の提出をして平成23年6月に支払される旨の説明を受けたにもかかわらず、振込されていない」とのお申出がありました。 確認しましたところ、年金受給権者現況届処理票の処理がされていないことが判明しました。	年金事務所で年金受給権者現況届を受付し、年金受給権者現況届と年金受給権者現況届処理票が当事務センターに回付され、年金受給権者現況届を機構本部に進達しましたが、本来、事務センターで年金受給権者現況届処理票の入力をすべきところ、入力漏れていたために、平成23年6月の年金支払が保留の状態のままとなっていました。 機構本部に進達することで処理が完了したと勘違いし、機構本部から入力について注意喚起されているにもかかわらず、十分に認識できておらず、また、窓口装置で年金が支払保留中であることの確認が漏れていたことが原因です。	1名	未払い	535,381	年金受給権者現況届処理票の入力処理を行い、機構本部に連絡し、未払いとなっている年金の支払時期を確認しました。 年金給付グループ長がお客様のご家族に電話し、お詫びのうえ、経過説明を行い、支払時期をお伝えし、了承を得ました。	年金給付グループの朝ミーティングにおいて、グループ職員全員に事象を説明しました。 また、進達時等の決裁においても確認ができていなかったことから、年金受給権者現況届の処理について勉強会を行い、周知・徹底しました。	外部
115	障害厚生年金請求書の処理遅延について	未処理・処理遅延	神奈川	小田原	2009年11月24日	2010年12月22日	障害厚生年金の審査状況について、お客様より電話照会がありました。 確認しましたところ、障害厚生年金請求書を機構本部へ進達していないことが判明しました。	請求書の未進達分を確認しましたところ、平成21年11月に書類の提出がありました。が、病歴申立書の内容にお客様への再照会が必要な事項があったため、障害厚生年金の進達担当者から相談窓口担当者に書類が戻され、その後放置されていました。 原因は、請求書を個人で管理してしまったこと、受付書類の進捗管理において未進達となっていることに気が付かなかったことです。	1名	未払い	841,780	担当者がお客様に電話し、お詫びのうえ、当該事象について説明しました。処理を早く進めてほしいとお申出があり、機構本部へ早急に審査を行うよう連絡のうえ、書類一式を進達しました。 お客様相談室長と担当者がお客様宅を訪問し、改めてお詫びのうえ、今後の処理の流れについて説明を行い、了承を得ました。	課内会議を開き、個人で届書・申請書等の管理をしないよう周知・徹底しました。 また、保留となっている届書・申請書等については、保管場所を設置して職員全員で管理することとし、受付書類の進捗管理をお客様相談室と所長が連携して毎月確認を実施することとしました。	外部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明契機
116	共済過去記録(仮番号)の削除漏れについて	未処理・処理遅延	本部	記録管理部	2009年	2010年7月15日	共済組合から、「お客様より、共済記録についてお問合せがあり、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、基礎年金番号疑重複ファイルに仮番号にて収録している共済過去記録について、平成21年7月に、各共済組合から旧社会保険業務センター企画調整課あてに退職一時金支給済期間等の削除依頼がありました。未処理であることが判明しました。	提出されないはずの退職一時金対象者の方を含むデータを各共済組合から機構に提供されており、後日、各共済組合より削除依頼がありましたが、削除処理を行っていませんでした。 削除依頼を受けていた記録を誤って統合処理し、お客様に被保険者記録回答票を送付していたものです。	161名	-	0	共済組合にお問合せをいただいたお客様に電話し、お詫びのうえ、事象を説明しましたが、ご理解いただけず、お詫びの手紙と説明文書を送付することとしました。 依頼されていた削除依頼について、処理を行い、誤って統合した記録を削除しました。 誤った被保険者記録の回答を行った161名のお客様あてに、誤った共済記録を収録していたことのお詫びと説明の文書に、正しい被保険者記録回答票を同封のうえ、送付しました。今後お問合せ等があった場合は、引き続き対応していくこととしました。	各共済組合と機構に提供される情報の範囲について、お互いの意識合を密にしていけることを確認しました。	外部
117	年金請求に係る初回支払の遅延について	未処理・処理遅延	岡山	高梁	2011年1月7日	2011年4月15日	お客様から、「平成23年4月に年金の初回支払が振込されていない」とのお申出がありました。 確認しましたところ、年金請求書の進達遅延により、支払されていないことが判明しました。	年金請求書を受付した際、年金記録の氏名と口座名義のフリガナが相違していたため、事務処理方法を確認すべきところ、被保険者記録のフリガナ訂正のみで良いと判断し、お客様への確認が不十分なまま事務センターへ進達回送してしまいました。 事務センターが、住民票と通帳のフリガナが異なっていることに気づき、年金請求書が当所に返戻され、お客様へその旨を連絡説明し、訂正を求めるべきところ、お客様との接触に時間を要したため、事務センターへの再進達に時間を要し、処理が遅れました。 本来、年金請求書受付時に氏名のフリガナ確認をしなければならなかったところ、お客様への確認が不十分だったことによります。	1名	未払い	140,233	お客様相談室長がお客様に電話し、今回の事象を説明し、お詫びしました。 機構本部に連絡し、早期支払の依頼をしました。 お客様相談室長がお客様宅を訪問し、改めてお詫びのうえ、処理経過及び支払時期を説明し、了承を得ました。	お客様相談室内会議において、当該事象を説明し、窓口受付等における確認・点検を一層徹底するとともに、保留分の進捗管理について、チェックをさらに厳重にするよう申し合せました。	外部
118	届書の進達遅延により障害厚生年金が支払差止となった件について	未処理・処理遅延	京都	京都南	2011年4月28日	2011年6月6日	ご本人様の配偶者様が来所され、「夫(4月生れ)の障害状態及び生計維持確認届は平成23年4月に提出したのに、再度届いたのはなぜか。また、支払は大丈夫か」との相談がありました。 確認しましたところ、平成23年4月に障害状態及び生計維持確認届を窓口にて受付した後、通常の進達を行っていたことから、締切日に処理が間に合わず、年金支払差止処理が行われ、障害状態及び生計維持確認届が再送付されたことが判明しました。	本来であれば、4月生れの方の障害状態及び生計維持確認届の受付であることから、機構本部と連絡調整するなど早急な対応をしなければならぬところ、通常どおりに翌日に事務センターへ送付し、また、事務センターにおいても特段の対応をすることなく平成23年5月に機構本部へ進達したことから、締切日に間に合わず年金支払が差止となりました。 障害状態及び生計維持確認届の事務処理の締切に対する認識がなく、通常の書類と同様に扱ったことが原因です。	1名	未払い	491,766	お客様相談室職員がご本人様の配偶者様にお詫びのうえ、説明しました。機構本部に早期支払ができるか協議することとし、機構本部に連絡のうえ、関係書類を進達しました。 機構本部からの回答により、お客様相談室職員よりご本人様へ電話し、再度お詫びのうえ、支払時期をお伝えし、了承を得ました。	朝礼にてお客様相談室職員全員に対し、今回の事象を周知しました。 また、併せて事務センター職員に対しても審査時に注意するよう周知しました。	外部
119	再裁定書類の進達漏れについて	未処理・処理遅延	大阪	堺西	2010年8月18日	2011年6月8日	ご本人様から、「平成22年8月に申出した再裁定について、進捗状況を確認したい」とのお申出がありました。 確認しましたところ、年金額仮計算書の進達漏れで再裁定されていないことが判明しました。	平成22年8月にご本人様が来所され、ねんきん特別便により回答があり、記録統合を行い、再裁定に係る書類を受付しました。 本来、速やかに進達すべきところ、確認を漏らしたため、完結文書に入れてしまったことが原因です。	1名	未払い	69,300	副所長がご本人様に電話し、再裁定書類の進達漏れについて説明してお詫びし、早期に処理することで了承を得ました。 機構本部に連絡し、早期処理を依頼のうえ、関係書類を進達しました。	朝礼において、全課員に当該事象を説明し、完結文書は必ず二重チェックを行うよう周知徹底しました。	外部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明契機
120	年金額仮計算書の未進達について	未処理・処理遅延	宮崎	都城	2010年6月3日	2011年6月9日	お客様から、「年金額の変更及び振込時期について確認したい」とのお申出がありました。確認しましたところ、年金額仮計算書の未進達が判明しました。	本来、年金額仮計算書を速やかに進達すべきところ、減額事案として関係書類に綴じてしまったため、年金額の改定及び受給開始年月日の変更が処理されておらず、時効特例分の支払が遅くなってしまいました。年金額仮計算書は減額となってしまいますが、受給開始年月日の遡及と基金からの支給を合計すると増額となることに気づかなかったことによるものです。	1名	未払い	1,036,534	担当者がお客様へ電話し、お詫びのうえ、経過説明を行い、早急に対応することで了承を得ました。機構本部に連絡し、早急な処理を依頼し、関係書類を進達しました。	記録課朝礼にて、今回の事象を職員に説明し、処理が完了しているか二重チェックするよう周知・徹底しました。	外部
121	年金額仮計算書の未進達について	未処理・処理遅延	宮崎	都城	2010年9月10日	2011年6月15日	ねんきん定期便等の処理終了分を点検していましたが、年金額仮計算書の未進達が判明しました。	本来、年金額仮計算書を速やかに進達すべきところ、処理終了分として関係書類に綴じてしまったため、年金額の改定及び受給開始年月日の変更が処理されませんでした。また、時効特例分の支払が遅くなってしまいました。書類の引継ぎ及び確認が的確に行われなかったことによるものです。	1名	未払い	369,980	担当者がお客様に電話し、未払いとなっている年金についてお詫びのうえ、経過説明を行い、早急に対応することで了承を得ました。機構本部に連絡し、早急な処理を依頼のうえ、関係書類を進達しました。	記録課朝礼にて、今回の事象を職員に説明し、処理が完了しているか二重チェックするよう周知・徹底しました。	内部
122	年金額仮計算書の進達漏れについて	未処理・処理遅延	群馬	高崎	2010年11月11日	2011年6月17日	お客様から、「年金記録の訂正があったが、年金額変更の通知がない」とのお問合せがありました。確認しましたところ、平成22年11月に、年金記録の訂正及び年金額の再計算に関する申出書(年金額仮計算書)を年金記録課で受付しているにもかかわらず、お客様相談室に書類を回付せず、再裁定がされていないことが判明しました。	記録補正後、直ちにお客様相談室に年金額仮計算書を回付すべきところを、誤って記録補正の書類に綴ってしまったため、進達漏れが発生してしまいました。	1名	未払い	8,300	年金記録課担当者がお客様に電話し、お詫びのうえ説明し、早急に年金額の再計算の手続きを行い、再計算完了後にはお客様へ年金額を改めてお知らせする旨を説明するとともに、年金額の再計算には数ヶ月を要する旨を併せて説明し、了承を得ました。年金額仮計算書を年金記録課からお客様相談室へ回付し、機構本部へ進達しました。	年金記録課職員全員でミーティングを実施し、年金額仮計算書のお客様相談室への回付を確実にを行うよう再確認しました。また、回付簿の様式を受付簿兼要再裁定報告書回付簿に変更し、年金額仮計算書を受付後直ちに登記することにより、未回付の年金額仮計算書があればひと目で分かるよう改善しました。	外部
123	判明記録の統合漏れについて	未処理・処理遅延	北海道	新さっぽろ	2010年6月24日	2011年6月16日	お客様が来所され、「平成22年6月に電話で、判明した記録について統合しておくと言われたが、統合されているか」とのお問合せがありました。確認しましたところ、統合されていないことが判明しました。	当時、電話でお客様の記録であることを確認した際、年金手帳記号番号重複取消届の提出指示の説明不足から記録統合がされていなかったと思われます。	1名	-	0	副所長がお客様にお詫びし、統合に係る届書を受理しました。その際、お客様から文書の提出を求められました。お客様の年金記録を統合し、お詫びの手紙と被保険者記録照会回答票を送付しました。所長と副所長がお客様宅を訪問し、改めてお詫びし、了承を得ました。	お客様相談室の研修会で、今回の事象を説明し、必要な書類は間違いがないよう説明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 契機
124	初回年金支払の遅延について	未処理・処理遅延	福岡	久留米	2011年2月 ~ 2011年5月	2011年6月16日	お客様より、「平成23年6月に支払されるはずの年金が支払されていない」とのお申出がありました。 確認しましたところ、年金は平成23年5月19日に決定され、平成23年7月15日支払予定であることが判明しました。	平成23年2月、裁定請求書受付時に、職員から平成23年4月支払は難しいが、平成23年6月には支払予定であると説明しました。 裁定請求書受付時、統合済の記録が基金記録と一致せず、資格取得日に誤りがあることが判明しました。 職員は記録補正依頼中である旨チェックシートに記載し、裁定請求書を事務センターへ回付し、事務センターでは記録補正の処理完了待ちで保留となっていました。 平成23年5月10日、事務センターから当所への連絡で記録補正し、平成23年5月19日裁定となったものです。 本来、記録補正処理完了後、裁定請求書を事務センターに回付すべきところ、記録補正依頼中であることを記載のうえ回付し、事後確認を行いませんでした。また、事務センターにおいても、記録補正が完了するまで裁定請求書を保留し、当所への確認を行わなかったため、記録補正処理後の裁定処理が遅延してしまいました。	1名	未払い	213,832	お客様が来所され、お客様相談室長がお詫びのうえ、経過説明を行い、平成23年7月15日支払予定であることを説明しました。 所長とお客様相談室長がお客様宅を訪問し、改めてお詫びのうえ、平成23年7月15日支払が確定したことをお伝えし、了承を得ました。	記録補正依頼後の確認、処理遅延時のご本人様への連絡について、ミーティングで説明し、注意喚起しました。 今後同様の事案が起きないように、事務センターにて保留となっている届書一覧の提供を受ける等、当所においても確認ができるよう、事務センターにリストの提供を依頼しました。	外部
125	加給年金対象者の入力漏れについて	未処理・処理遅延	静岡	沼津	2000年8月9日 2000年10月31日 2000年11月29日	2011年6月14日	ブロック本部からの指示により、保存している障害年金の裁定請求書の加算漏れの再点検をしましたところ、加算漏れが3件判明しました。	平成12年8月から平成12年11月の裁定請求書入力時において、加給年金の入力を漏らしたものです。 裁定請求書入力時の確認不足及び入力後の決裁において、誤りに気づけなかったことによります。	3名	未払い	4,595,800	電話番号不明のため、3名の受給者様に文書にて連絡説明するとともにお詫びし、今後支払される年金について示した見込額を送付しました。 3名の受給者様から連絡があった際に、再度説明するとともにお詫びし、了承を得ました。 再裁定報告書を機構本部に進達しました。	今回の事象について、お客様相談室長が職員に周知し、現在年金事務所では入力処理を行っていませんが、入力誤りや確認誤りをなくすよう改めて受付審査の流れを再認識しました。 また、事務センターへも情報提供し、再発防止の依頼をしました。	内部
126	未支給年金・保険給付請求書の未処理について	未処理・処理遅延	愛知	瀬戸	2010年12月1日	2011年6月30日	事務室内の整理中に書棚を動かしたところ、隙間から未支給年金・保険給付請求書が出てきたことにより、未処理が判明しました。	窓口受付した書類を書棚の上にある箱に入れて管理していましたが、多くの書類を受付した際に箱がいっぱいになっているところに当該請求書を置いたところ、勢いについて書棚の隙間に落下したものと思われます。 また、受付簿登載前であったため、受付簿のチェック時にも判明しなかったものです。	1名	未払い	130,349	死亡届を入力し、機構本部へ電話し、支払時期を確認のうえ、書類一式を進達しました。 お客様相談室長がお客様に電話し、お詫びのうえ、経緯を説明し、支払時期をお伝えし、了承を得ました。	今回の事象を職員に周知し書類の管理の徹底を行いました。 また、書類保管箱を低い位置に移動し、壁と保管箱の間に隙間ができないように配置しました。	内部
127	基礎年金部分の裁定漏れについて	未処理・処理遅延	三重	伊勢	1995年4月27日	2011年4月25日	過去の期間照会の回答を確認したところ、基礎年金部分が裁定されていない方がいることが判明しました。	お客様は65歳より高齢任意加入され、平成6年12月1日に受給権が発生し、資格喪失しました。 受給権発生時の裁定時、厚生年金部分のみを裁定し、基礎年金部分の裁定漏れと思われます。 裁定請求書の入力において、作成原因を誤って入力し、裁定したと思われます。	1名	未払い	4,556,016	担当者がお客様に連絡し、お詫びのうえ、基礎年金部分が計算されていない旨を説明し、支払時期をお伝えし、年金額仮計算書を送付し、返送いただくことで了承を得ました。 年金額仮計算書の返送があり、関係書類とともに機構本部へ進達しました。	朝礼時、お客様相談室職員に今回の事象を説明し、裁定種別の確認に注意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	判明契機
128	年金受給権者住所・支払機関変更届の入力誤りについて	入力誤り	滋賀	事務センター	2011年1月27日	2011年4月13日	年金事務所より、「金融機関から、該当口座がないため、年金支払ができないとの連絡があったので、確認してほしい」との連絡がありました。 確認しましたところ、金融機関コードを誤って記入・入力していたことが判明しました。	年金受給権者住所・支払機関変更届を年金事務所から回送受理し、審査後入力処理しましたが、金融機関コードを誤って記入・入力していました。 本来、審査・入力点検時において金融機関コードを確認すべきところ、記入・入力の確認チェックができていなかったことが原因です。	3名	未払い	425,897	訂正入力を行いました。 担当者が3名のお客様宅を訪問し、お詫びのうえ、支払時期を説明し、了承を得ました。	発生事象をグループ内職員及び委託業者に周知し、職員による再チェックの徹底を指示しました。	外部
129	共済組合員情報報告書の入力誤りについて	入力誤り	本部	記録管理部	2011年5月10日	2011年6月21日	地方公務員共済組合連合会より、「共済組合員情報を回付した中で、喪失情報を回付していない共済組合に加入中の障害年金受給者の方に、国民年金第1号被保険者の資格取得届出勤奨が送られているのではないかと」の連絡がありました。 確認しましたところ、誤って国民年金の資格取得届出勤奨が送付されていることが判明しました。	共済組合員の取得及び喪失の取消情報のみ処理すべきところを、誤って障害基礎年金受給者の裁定原簿給付記録より取得情報及び喪失情報を作成し、委託業者に併せて入力するよう指示をしたことによるものです。	21名	-	0	国民年金第1号及び第3号被保険者資格取得届出勤奨を誤って出力・送付したお客様にお詫びの手紙を送付しました。 共済記録の資格喪失の取消処理を行い、完了した旨の文書をお客様あてに送付しました。 地方公務員共済組合連合会へ経緯説明を行い、説明文書を送付しました。 該当するお客様を担当した年金事務所に状況説明し、お客様から照会があった場合の対応を依頼しました。	担当者に今回の事象を説明し、誤りのないよう事務処理手順の徹底を図るとともに、職員によって作成された処理票については、他の職員により二重チェックを行ったうえで、委託業者へ入力依頼を行うよう手順を変更しました。	外部
130	遺族年金見込み額試算誤りについて	通知等の作成誤り	兵庫	明石	2011年5月16日	2011年6月8日	お客様より、「遺族年金の改定通知書が届いたが、先月窓口で試算してもらった見込み額より少ない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、誤った金額をお知らせしていることが判明しました。	担当者が65歳以降の遺族年金の見込み額を試算する際、試算月の指定をすべきところ指定をもらしたか、老齢の試算をした後、遺族の金額を入力する際に65歳以前の金額を入力する方法を取ったため、見込み額を多くお知らせしていました。	1名	-	0	お客様相談室長がお客様に電話し、お詫びのうえ、説明しました。 正しい見込み額を作成し、お詫び文書を同封のうえ、お客様あてに送付しました。	朝礼で今回の事象について説明し、見込み額の算出方法について、注意喚起を行いました。	外部
131	年金記録に関する紙台帳等の調査結果のお知らせに係る通知内容の誤りについて	通知等の作成誤り	ブロック本部	近畿	2011年3月31日	2011年6月20日	機構本部より再裁定報告書の返戻があり、確認しましたところ、誤ってお客様に年金が減額となるものについて、増額になるとの通知を送付していたことが判明しました。	厚生年金第四種の資格記録がある方に、第四種加入以前の資格期間で喪失日訂正により加入期間が増加しましたが、本来、第四種期間を削減して見込み額試算をすべきところを、そのまま計算し、年金額が増加するとのお知らせをご本人様あてに送付しました。 複数の職員でチェックを行っていますが、チェックシートに第四種期間の確認を記載していなかったため、最終加入が第四種期間であることに気づけなかったことによります。	1名	-	0	担当者がご本人様宅を訪問しましたが、ご本人様が入院中とのことで、配偶者様に誤って年金額が増額するとの通知を送付してしまったことについてお詫びし、増額にならない旨の説明を行い、了承を得ました。また、ご本人様、代筆で回答をいただいたお子様にもこのことをお伝えいただくようお願いし、了承を得ました。 また、誤って送付した通知文書については、探していただきましたが発見できなかったため、回収できませんでした。 第四種記録がある方の厚生年金期間判明による事案について、審査済書類を抽出・確認しましたが、誤りはありませんでした。	記録突合せセンターの朝礼にて今回の事象を説明し、年金記録の追加で厚生年金第四種の記録が含まれている場合の取扱いを再周知しました。 また、チェックシートに第四種期間の確認欄を追加しました。	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 契機
132	年金記録に関する紙台帳等の調査結果のお知らせに係る通知内容の誤りについて	通知等の作成誤り	ブロック本部	近畿	2011年6月17日	2011年6月22日	受付した年金記録に関する紙台帳等の調査結果に対する回答等について、記録の訂正入力票を作成する際に、通知作成時の書類を見直したところ、通知を誤って作成・送付していたことが判明しました。	本来、厚生年金第四種記録と厚生年金保険被保険者記録の重複期間については、二以上事業所勤務被保険者期間となり得ないにもかかわらず、誤って年金記録訂正内容を二以上事業所勤務被保険者期間とした結果、記録訂正の必要のない方に年金額が増額となる旨の通知を送付していました。 通知作成のための処理数が大量になり、審査担当者の増員等を行いました。一部職員に対して厚生年金第四種記録を有する際の留意点について伝達不足があり、また、決裁においても確認不足がありました。	1名	-	0	担当者がお客様宅を訪問し、誤って年金額が増加すると通知してしまったことに対してお詫びし、増額にならない旨の説明を行い、了承を得ました。 また、誤って送付した通知については破いて捨ててしまったかも知れないとのことで、お返しいただけませんでした。通知を発見した際に、ご連絡をいただくようお願いしました。	記録突合センターの職員に今回の事象を周知し、チェックシートに厚生年金第四種記録等の確認のため、基礎年金番号情報統合年金記録資格画面の確認欄を設け、必ずチェック確認を行うように担当者に周知・徹底を図りました。	内部
133	年金記録に関する紙台帳等の調査結果のお知らせに係る通知内容の誤りについて	通知等の作成誤り	ブロック本部	近畿	2011年6月20日	2011年6月22日	通知送付全件を確認し、厚生年金第四種記録の含まれている審査書類をすべて抽出し、見直したところ、通知の作成誤りが判明しました。	厚生年金第四種記録を有する方に対し、厚生年金第四種加入以前の資格記録の取得日訂正による加入期間(6ヵ月)増加に伴い、厚生年金第四種記録を削減して年金額を試算すべきところを、誤って削減を漏らして試算した結果、年金額が増額となる旨の通知を送付しました。 今回の場合、厚生年金第四種記録の6ヵ月を削減して年金額を試算すると減額となり、本来減額の場合には通知しない取扱いとなっています。 職員に対して厚生年金第四種記録を有する際の留意点について伝達不足があり、また、決裁において確認不足がありました。	1名	その他	651,870	担当者がお客様に連絡のうえ、ご自宅を訪問し、誤って年金額が増加すると通知してしまったこととお詫びし、増額にならない旨の説明を行い、了承を得ました。 誤った通知については、お客様へ届いていなかったため、届き次第お返しいただくようお願いし、返信用封筒を手渡しました。 なお、年金額は減額となりますが、受給権発生日が6ヵ月遡及し、時効特例給付が発生すること及び第四種保険料還付が発生することを、お客様に説明しました。再裁定申出書等提出があり、受理しました。	今回の事象を記録突合センターの職員に周知し、チェックシートに厚生年金第四種記録等の確認のため、基礎年金番号情報統合年金記録資格画面の確認欄を設け、必ずチェック確認を行うように担当者に周知・徹底を図りました。 また、被保険者月数による受給権発生日の変更等についても確認を行うよう、担当者に周知・徹底を図りました。	内部
134	遺族厚生年金の見込額の誤りについて	通知等の作成誤り	富山	高岡	2011年2月10日	2011年3月14日	ご本人様のご家族より、「遺族厚生年金請求手続きの相談時に交付された見込額と、請求書受理日に交付された見込額が相違している」とのお申出がありました。 確認しましたところ、遺族厚生年金の見込額を誤って計算し、交付していたことが判明しました。	相談時に144月分の遺族厚生年金見込額を計算する際、長期要件での年金額計算をすべきところを、誤って短期要件で、寡婦加算額を加算して計算した年金見込額をお渡ししていました。	1名	-	0	お客様相談室長がご本人様のご家族にお詫びのうえ、遺族厚生年金の計算方法について、短期要件と長期要件それぞれについて説明しました。 長期要件に該当し、寡婦加算額が加算されないことに了承を得ました。誤った見込額回答票については、ご本人様に説明するために持ち帰られました。 誤った見込額回答票の返送が、ご本人様のご家族よりありました。	課内打合せを行い、見込額を渡す前に受給要件の再チェックを行い、現在受給中の年金と突合し、再確認をした後交付することを周知しました。	外部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生日	判明日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明 契機
135	年金記録に関する紙台帳等の調査結果のお知らせに係る通知内容の誤りについて	通知等の作成誤り	ブロック本部	近畿	2006年7月	2011年6月22日	<p>機構本部より、再裁定報告書の返戻があり、確認しましたところ、通知誤りと、訪問説明の際の説明誤りが判明しました。</p> <p>現在受給中の基となる厚生年金記録において、老齢満了期間を超えての第四種記録の加入があるため、本来、裁定段階に第四種記録を削除し裁定すべきところ、第四種記録を削除せずに誤って裁定が行われていました。</p> <p>正しく第四種記録を削除すれば現在受給中の年金が減額となる受給者の方に対して、紙台帳とコンピュータ記録の突合により、誤って標準報酬月額を訂正し、増額となる旨の通知をご本人様に送付し、年金額仮計算書を提出していただいていたいました。</p> <p>再裁定について機構本部より返戻があり、ご本人様宅へ赴き説明を行う際、本来は第四種記録を削除のうえ再裁定手続きが必要である旨の説明を行うべきところ、通知の送付そのものが誤りである旨の説明を行ってしまいました。</p> <p>既に受給中の厚生年金の第四種記録が不備であることを見落とし、また、決裁においても確認不足があったことによります。</p>	1名	その他	363,990	<p>担当者がご本人様宅を訪問し、ご本人様のご家族にお詫びし、現在受給中の厚生年金記録に加入期間を超える第四種記録があり、第四種記録を削除のうえ再裁定手続きが必要であること、再裁定の結果、現在受給中の年金額が減額となり、5年分の年金過払い分が発生し、返納いただくこととなること、削除された第四種期間の保険料は還付されることについて説明しました。</p> <p>ご本人様のご家族から年金過払い分の返納について了承を得たため、今後の過払い年金の返納と第四種保険料の還付手続きについて説明し、年金額仮計算書と返納方法申出書を受領しました。</p> <p>機構本部へ関係書類を進達しました。</p>	<p>今回の事象を記録突合センターの全職員に周知・徹底を図りました。</p> <p>また、チェックシートに厚生年金の第四種記録の欄を設け、第四種記録がある場合には複数の職員で必ずチェックを行うように様式の見直しを行いました。</p>	内部	
136	年金記録に関する紙台帳等の調査結果のお知らせに係る通知内容の誤りについて	通知等の作成誤り	ブロック本部	北関東・信越	2011年5月30日	2011年7月5日	<p>お客様からの調査結果に対する回答に基づき、記録補正処理を行うため、確認をいたしましたところ、お客様へ通知した年金記録の訂正内容と年金額の試算が誤っていたことが判明しました。</p>	<p>コンピュータ記録に、昭和41年1月の月額変更は紙台帳に記載がないため、取消して年金額の試算をしなけりならなかったところ、それを取消せずに試算し、通知を送付してしまいました。</p> <p>記録突合時の見落としと、その後の決裁で気づかなかったことが原因です。</p>	1名	-	0	<p>記録突合センターの担当者がお客様に電話し、お詫びのうえ、正しい内容に訂正した通知を後日送付することで了承を得ました。</p> <p>通知の訂正を行い、お客様あてに送付しました。</p> <p>お客様から、誤った内容の通知書が返送されました。</p>	<p>記録突合センターグループの全職員に対して今回の事象を周知し、審査の確認を徹底するよう注意喚起しました。</p>	内部
137	年金記録に関する紙台帳等の調査結果のお知らせに係る通知内容の誤りについて	通知等の作成誤り	ブロック本部	北関東・信越	2011年6月13日	2011年7月11日	<p>お客様からの調査結果に対する回答に基づき、記録補正処理を行うため、確認をいたしましたところ、お客様へ通知した年金記録の訂正内容と年金額の試算が誤っていたことが判明しました。</p>	<p>コンピュータ記録に、昭和38年3月の月額変更は紙台帳に記載がなく、紙台帳には昭和38年5月の月額変更の記載がありました。そのため、本来、昭和38年3月の月額変更を取消して昭和38年5月の月額変更を追加して年金額を試算するべきところを、それをせずに試算し、通知を送付してしまいました。</p> <p>記録突合時の見落としと、その後の決裁で気づかなかったことが原因です。</p>	1名	-	0	<p>記録突合センターの担当者がお客様に電話し、お詫びのうえ、正しい内容に訂正した通知を後日送付することで了承を得ました。</p> <p>記録突合センターで通知の訂正を行い、お客様に送付しました。</p> <p>お客様から、誤った内容の通知書が返送されました。</p>	<p>記録突合センターグループ長から、チームリーダーと担当者に対して今回の事象を周知し、審査の確認を徹底するよう注意喚起しました。</p> <p>記録突合センターグループ長から、記録突合センターグループの全職員に対して、今回の事象を周知し、審査の確認は細心の注意を払うよう指示しました。</p>	内部
138	住民票コードに関するお知らせ及び住民票コード収録のお知らせの住所記載漏れについて	通知等の作成誤り	本部	年金給付部	2011年6月9日 2011年6月17日	2011年6月29日	<p>年金事務所より、「お客様から、住所が印字されていないお知らせが届いたとお申出があった」との連絡がありました。</p> <p>確認しましたところ、対象者の方の一部のお知らせに住所が印字されていないことが判明しました。</p>	<p>お知らせ(はがき)の宛名部の住所について、空白となっていました。</p> <p>印刷業者の編集プログラム誤り及び編集後データのチェック漏れによるものです。</p>	916名	-	0	<p>宛所不明での未着が多数あると考えられるため、正しく印字されたお知らせをお詫びの手紙とともに、再度送付しました。</p> <p>年金事務所等に事象を周知し、お客様からお問合せ等があった場合の説明を依頼しました。</p>	<p>編集プログラムを修正・検証のうえ、機構からの支給データと印刷業者の印字編集データのチェックを行い、再作成した通知書を目視により検証することとしました。</p> <p>今後は複数名の開発者による編集プログラムを作成し、妥当性の検証を行うとともに、システム責任者が編集プログラムの検証を行うこととしました。</p>	外部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生年月日	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	判明契機
139	年金記録に関する紙台帳等の調査結果のお知らせに係る通知内容の誤りについて	通知等の作成誤り	ブロック本部	九州	2011年5月30日 2011年5月26日	2011年6月30日	事務センター職員が業務支援をしていたところ、お客様に増額しないケースで通知し、回答を受領していたことが判明しました。	記録突合業務で確認できた記録により、増額するものとしてお客様にお知らせしましたが、記録がいずれも第四種被保険者期間で、単純に記録の追加とならないケースでした。 A様の場合、同時期に別の事業所の被保険者期間があったため、本来、第四種被保険者として厚生年金に加入できないところ、誤って加入していた記録が見つかりました。B様の場合、年金受給要件である240月を満たしていたため、見つかった第四種期間は増額に結び付けられませんでした。 このようなケースがあることの認識不足、また第四種期間であることの見落としによるものです。	2名	-	0	担当者がA様とB様に電話し、お詫びのうえ、説明しました。お詫びと説明の手紙を送付すること、誤った通知の返送を依頼し、了承を得ました。 A様とB様にお詫びと説明の手紙を送付しました。 A様とB様より、返信用封筒にて通知の返送がありました。	記録突合センター内の職員で事象を共有し、今回の第四種期間をはじめ、処理を誤りやすいケースについては、随時確認及び周知・徹底をしていくこととしました。	内部
140	平成23年度障害年金所得状況届の誤送付について	誤送付・誤送信	東京	墨田	2011年6月30日	2011年7月4日	障害年金所得状況届書を受け取られたお客様より、「別の方の届書が混入している」との連絡がありました。 また、区役所より、「窓口にて別の方の届書が混入していたとお申出のあった方(氏名不詳)より混入分の届書をお預かりした」との連絡がありました。 確認しましたところ、それぞれ別の方の届書を重ねて封入し、送付してしまっていたことが判明しました。	障害年金所得状況届書の発送準備作業において、住所・氏名の印字された障害年金所得状況届書(はがき形式)を説明書とともに窓あき封筒に入れる際、本来であれば1枚の封筒に1名分の障害年金所得状況届書を入れるべきところ、誤って2名分を重ねて封入したことが原因です。 また、事前に発送件数をカウントする際、計算誤りにより2名分少なく算出していました。そのため、封入後に発送件数を確認した際、誤封入が2件あったことにより、発送件数が偶然一致してしまったため、届書の混入を見落してしまいました。	4名	-	0	当所にお申出いただいたお客様には、お詫びのうえ、届書を回収しました。区役所にもお詫びのうえ、届書を回収しました。 お客様相談室長が、回収した届書を本来送付すべき2名のお客様宅を訪問し、お詫びのうえ、経過を説明し、届書をお渡しし、了承を得ました。 また、区役所にお届けいただいたお客様は、氏名不詳とのことでしたので、確認でき次第、お詫びと説明をすることとしました。	お客様相談室会議を行い、職員に当該事象を説明するとともに、総送付件数を確定する際には、慎重を期すこと、封入作業は必ず2人以上で行い、他者が封入したものについて誤りがないか確認することを再度徹底しました。	外部
141	年金請求時の説明不足について	説明誤り	秋田	鷹巣	2010年11月18日	2011年4月15日	お客様から、「年金振込額が予想より少ない」とのお申出がありました。 確認しましたところ、年金請求時の説明不足が判明しました。	お客様は、請求手続き時に60歳での老齢基礎年金の繰上げ請求をしたはずとのこと、平成22年11月、お客様が請求手続きをされた日の年金相談受付票の事蹟を確認しましたところ、特別支給の老齢厚生年金請求手続き受理との記載のみで、繰上げ請求について説明した事蹟がありませんでした。 通常、厚生年金のある方が60歳で請求に来所された際は、特別支給の老齢厚生年金の請求手続きと、年金見込み額を提示したうえで、繰上げ請求等の案内をしますが、お客様からは、「見込み額も提示してもらわなかったし、その他の説明はなかった」とのことでした。 また、請求に関しては、「60歳での繰上げをする意思を持ち来所したのに、手続きできなかった」とのこと、当所においても繰上げ請求の説明をしたという事蹟が残っていないため、お客様への説明不足があったと思われます。	1名	-	0	担当者がお客様にお詫びのうえ、事実確認をしたうえで回答することをお伝えしました。 機構本部に協議しましたが、平成22年11月に遡っての繰上げ請求はできないとの回答があり、担当者がお客様にお伝えしましたが、ご納得いただけませんでした。平成23年4月(繰上げ請求に係る意義申立日)付で、平成23年5月分からの繰上げ請求書等を受理し、機構本部に回付し、処理依頼しました。 担当者がお客様に、繰上げ請求が処理されると、支給額変更通知書がお客様あてに送付されるので、それに対して異議があれば、審査請求ができる旨を説明しました。 その後、お客様からのお問合せ等はありませんが、今後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。	今回の事象について、お客様相談室職員に周知するとともに、繰上げ請求の意思の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	判明契機
142	遺族年金の支給額の説明誤りについて	説明誤り	兵庫	尼崎	2011年3月31日	2011年6月11日	お客様より、「母の遺族年金の支給額変更通知が届いたが、説明を受けた支給額と相違している」とのお申出がありました。 確認しましたところ、併給調整による支給停止額について説明していなかったことが判明しました。	お客様のお母様より、ご主人様死亡による遺族年金の請求がありました。支給額について、障害基礎年金受給中のため、併給調整により経過の寡婦加算額が支給停止になると説明をするべきところ、説明を怠ったことが原因です。	1名	-	0	お客様相談室長がお客様に電話し、お詫びのうえ、説明しました。 副所長がお客様に電話し、再度お詫びのうえ、説明しました。お詫びの文書を送付することで了承を得ました。 お客様あてに、お詫びの文書を送付しました。	お客様相談室会議において当該事象を説明し、制度について十分理解し、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
143	障害厚生年金の保険料納付要件の説明誤りについて	説明誤り	東京	墨田	2011年5月31日	2011年6月21日	お客様が障害厚生年金の請求のために来所されましたが、保険料納付要件を満たしていないことから、確認しましたところ、以前に障害厚生年金の相談を受けた際、保険料納付要件の確認が不十分であったため、お客様に、障害厚生年金が受給できる旨の説明をしていたことが判明しました。	お客様から障害厚生年金の相談を受けた際、初診日の属する月の前々月までの直近1年間に保険料納付済期間であったことから、障害厚生年金は受給可能と説明しました。 本来、受給権発生のためには、初診日の前日において初診日の属する月の前々月までの直近1年間に保険料の未納期間がないことが必要です。 初診日の属する月の前々月までの直近1年間は保険料納付済となっていました。が、保険料納付日を確認しなかったことから、直近1年間のうちの1ヵ月分については、初診日以後における納付であることに気づけなかったことが原因です。	1名	-	0	担当者よりお客様に、本来の保険料納付要件について説明するとともに、説明誤りについてお詫びしました。 お客様のお父様が来所され、担当者とお客様相談室長より事象を説明のうえ、お詫びしました。 お客様とお父様が来所され、お客様相談室長と副所長より、再度説明誤りについてのお詫びをしました。また、診断書の料金の弁償ができないかとのお申出がありましたが、対応できない旨を説明しました。 その後、お客様からお問合せはありませんが、お客様からお問合せ等がありましたら、引き続き対応することとしました。	お客様相談室の室内会議を開催し、今回の事象を全職員に説明しました。また、新たに障害年金(資格要件・納付要件)チェックシートを作成し、相談時に診断書の用紙をお渡しする際には、このチェックシートを用いて要件を確認するよう再徹底しました。	外部
144	老齢厚生年金の見込額算出誤りについて	説明誤り	宮崎	高鍋	2011年5月25日	2011年6月27日	お客様より、「説明を受けていた見込額と年金証書の金額が相違している」とのお申出がありました。 確認しましたところ、見込額の算出誤りが判明しました。	老齢厚生年金の加給年金額を含めた見込額を算出し、そのまま説明すべきところ、加給年金額が含まれている見込額にさらに手計算で加給年金額を加算し、説明をしてしまいました。	1名	-	0	お客様相談室長と職員がお客様宅を訪問し、お詫びのうえ、経緯の説明を行い、了承を得ました。	お客様相談室内において、今回の事象を職員に説明のうえ、年金相談時における窓口装置での試算をする場合、入力条件の再確認の徹底を申し合えました。	外部
145	未支給年金に係る説明誤りについて	説明誤り	滋賀	大津	2011年6月3日	2011年6月28日	お客様から、「3～4ヵ月後に未支給年金として支払されると窓口で説明を受けたのに、死亡した母の口座に年金が入っている」とのお申出がありました。 確認しましたところ、未支給年金に係る説明誤りが判明しました。	平成23年6月3日に、平成23年5月に死亡された年金受給者であるお母様の未支給・死亡届の手続きにお客様が来所されました。その際、平成23年6月15日支払の年金は振込の手続きが止められない旨の説明をすべきところ、説明が漏れていました。 そのため、死亡された方の口座に入金がされ、相続の関係で戸籍謄本や印鑑証明等が必要となってしまいました。	1名	-	0	副所長とお客様相談室長がお客様宅を訪問し、窓口での説明誤りについてお詫びをしました。また、今後このようなことがないよう、周知・徹底する旨をお約束し、了承を得ました。	お客様相談室職員に今回の事象を説明し、窓口・電話等で説明が漏れないよう周知・徹底しました。	外部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明契機
146	雇用保険と年金との併給に係る説明誤りについて	説明誤り	山梨	竜王	2008年3月20日	2010年10月6日	<p>お客様から平成20年3月に、「65歳以降の雇用保険と年金が併給できるかどうか」とのお問合せに対し、「旧竜王社会保険事務所の説明が、併給はできないとの回答であったが、最近になって友人から、65歳以降は併給されると聞いたが、どういうことなのか」とのお申出がありました。</p> <p>お客様のお申出に基づき、確認しましたところ、当所の説明誤りが判明しました。</p>	<p>当時の相談票を確認しましたところ、お客様は、65歳以降の雇用保険と年金の併給について相談されており、本来であれば、雇用保険と年金は併給可能である旨の説明をすべきところ、65歳未満の雇用保険と年金の併給について問われていると誤認して説明したことが原因であると思われます。</p> <p>そのことにより、高年齢求職者給付金について、請求可能な期限を超過してしまい、請求する機会を失わせてしまいました。</p>	1名	-	0	<p>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。お客様から金銭による保証を求められたため、上部組織に報告を行うとともに、今後の対応について協議する旨をお伝えしました。</p> <p>お客様から今後の対応結果について、文書で回答がほしいとお申出がありました。</p> <p>ブロック本部に内容を報告し、お客様へ現在までの経過及び金銭による保証はできない旨の文書を送付しました。</p> <p>お客様が来訪され、「文書について不明な点があるため、再度不明な点を説明した文書がほしい」とのお申出があり、再度お客様へ文書を送付しました。</p> <p>お客様の来所、連絡がなく、当所からの電話でも連絡がつかせないので、お客様からお問合せ等がありましたら、引き続き対応していくこととしました。</p>	年金相談担当者等に対して今回の事象を説明し、再度、雇用保険と年金の併給調整について研修を行うとともに、県内の他年金事務所に今回の事象について周知しました。	外部
147	年金見込額の説明誤りについて	説明誤り	東京	板橋	2011年4月6日	2011年6月13日	<p>お客様から、「説明を受けた平成23年4月分の年金見込額と振込通知書で通知された金額が合わない」とのお問合せがありました。</p> <p>確認しましたところ、年金見込額を誤って説明していたことが判明しました。</p>	<p>お客様は在職老齢年金を受給されていますが、勤務先を退職後に継続再雇用されたことにより、厚生年金の被保険者資格を平成23年4月1日付で喪失・再取得されていました。</p> <p>在職老齢年金の受給権者の方が、厚生年金の被保険者資格を同日付で喪失・再取得し、報酬額が変更された場合には、当該日の属する月の翌月分から年金額が改定されるため、本来であれば、平成23年5月現在の設定で見込額回答票を作成すべきところ、平成23年6月現在の設定にて作成した見込額回答票を朱書きにて、平成23年4月に訂正したうえ、年金額は平成23年4月分から改定されるとの誤った説明をしてしまいました。</p> <p>今回の事象は、担当者が同日付で喪失・再取得の場合でも当月分から年金額が改定されると誤認していたこと及び平成23年4月現在の設定で見込額を算出したところ、改定後の年金額が表示されなかったことを、システムが正しい見込額を算出することに対応していないと誤認して、別の月の設定で作成した見込額回答票の試算年月を、手書きで訂正してしまったことが原因で発生した事象です。</p>	1名	-	0	<p>お客様の来所時にお客様相談室長が対応し、誤った見込額を提示した原因を説明するとともにお詫びし、了承を得ました。</p>	お客様相談室内会議を開催し、当該事象を周知するとともに、在職老齢年金の改定月及び見込額算出時における窓口装置の操作方法の再確認を行い、再発防止策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	判明契機
148	年金受給権発生後の厚生年金期間判明に伴う記録統合後の説明誤りについて	説明誤り	北海道	北見	2011年5月16日	2011年6月22日	事務センターから当所へ、年金額仮計算書ではなく、老齢厚生年金受給権者厚生年金被保険者資格喪失届が必要との理由で返戻されました。 年金記録課で調査した結果、旧法年金受給者で受給権発生後の記録を統合しており、再裁定ではなく退職改定の該当事案であり、時効特例の対象とはならず、受給者死亡(平成12年8月)後5年以上経過後の請求となるため、退職改定による未支給年金の支払は発生しないことが判明しました。	旧法による年金受給権発生後の厚生年金期間に係る記録を統合・追加した場合、再裁定ではなく、退職改定の扱いとなることについて、認識・情報の共有が不足していました。 年金額仮計算書の送付時に、判明記録が受給権発生前の記録であるか否かの確認が不十分であったものです。	1名	-	0	担当者がお客様宅を訪問し、お詫びのうえ、経緯説明し、了承をいただき、関連書類返却及び取下げ申出書を受理しました。 再裁定及び未支給請求の受付簿を取下げ処理しました。 他の未処理書類全件について、同様の誤りがないことを確認しました。	年金記録課内研修において、事象の説明及び60歳後の厚生年金記録追加に伴う年金時効特例法の取扱いについて、再確認しました。	内部
149	障害年金加算改善法に係る説明誤りについて	説明誤り	岐阜	岐阜北	2011年6月8日	2011年6月22日	お客様から、「障害年金加算改善法のリーフレットが送付されたが、妻がいる場合、加算がつくのか」とのお問合せがあり、障害厚生年金受給者は、受給権発生後も生計維持している妻を有する場合には、一定額が加算される説明し、併せて手続きのための添付書類を説明しました。 添付書類を用意され、お客様が再度来訪された際、受給権者原簿を確認しましたところ、障害等級が3級であることにより、説明誤りが判明しました。	来訪時に、生計維持の説明が中心となり、障害等級に現在該当する方なのかを受給者原簿、お客様からの聞き取り等で確認すべきところ、その確認をせずに手続きの説明をしてしまったためです。	1名	-	0	担当者がお客様宅を訪問し、お詫びのうえ、説明しました。負担された戸籍謄本等の費用については、日本年金機構として支払することができない旨を説明し、了承を得ました。	朝礼で、今回の事象について職員全員に周知し、今後より一層、慎重・適正な相談をするよう指示しました。	外部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明 契機
150	障害基礎年金請求に係る納付要件の算出誤りについて	説明誤り	神奈川	横須賀	2010年7月2日	2011年5月23日	<p>町役場にて障害基礎年金の請求書を受理し、当所を経由して事務センターにて受付・確認後、事務センターより当所に請求書が返戻されました。</p> <p>確認しましたところ、納付要件の算出を誤っていたことが判明しました。</p>	<p>町役場へご本人様が障害基礎年金の請求について相談された際、町役場より当所に電話にて納付要件の確認がありました。</p> <p>保険料納付要件としては、今回、平成17年5月中に初診日があるということで、確認しましたところ、平成17年3月以前の直近1年間は未納期間であり、20歳から初診日の属する月の前々月までの期間(平成8年3月～平成17年3月)109ヵ月のうち、73ヵ月以上(3分の2以上)の納付期間が必要ですが、実納付期間は72ヵ月であり、1ヵ月足りないと回答しなければならないところ、納付要件ありと回答したため、町役場では、診断書等請求に必要な書類をご本人様に案内しました。</p> <p>3分の2要件の算出の際、端数がありますが、その処理を誤ってしまったのではないかと思います。</p>	1名	-	<p>。担当者がご本人様へ電話し、合算対象期間等を確認しましたが、対象期間はありませんでした。納付要件が満たしていないことから、取下げも含めてご本人様に説明しましたが、当所職員による算出誤りであることから、ご納得いただけませんでした。</p> <p>お客様相談室長がご本人様に電話し、お詫びをしました。その際、ご本人様の話から初診日が平成17年5月より前にありそうということが判明し、再度、初診日を平成17年1月中として納付要件を確認しましたところ、この時の初診日の証明が取れば要件を満たすため、平成17年1月を初診日として請求を受けることになりました。平成17年1月当時の受診状況等証明書は、該当医療機関が廃業しているため取り寄せできませんでした。当時のレセプトを確認するため、国民健康保険組合等に電話・文書にて照会しましたが、5年経過のため既に書類廃棄により、証拠は取れませんでした。</p> <p>ご本人様に、病歴・就労状況等申立書の追記と、受診状況等証明書が添付できない理由書の提出をお願いし、関係書類の提出がありましたので、事務センターに書類一式を再進達しました。</p> <p>ご本人様あてに、却下決定通知書が発行されました。</p> <p>通知を受け取られたご本人様より電話があり、結果的に初診日が不明のため却下になったことに対し、これまで取り寄せた診断書や、受診状況等証明書の代金や、請求するために具合の悪い中費やした労力について弁済してほしいとのことでしたが、実費弁済はできない旨を説明しましたが、ご納得いただけず、「上司や所長と話し合ってください」と言われ、切電されました。</p> <p>ご本人様から再度電話があり、お詫びのうえ、文書を送付する旨、お伝えし、文書を送付しました。</p> <p>ご本人様から連絡はありませんが、相談があった場合には、引き続き対応していきます。</p>	<p>今回の事象について、お客様相談室職員全員に周知し、納付要件の算出方法を改めて確認しました。</p> <p>電話による照会で納付要件を確認する場合は、回答する際には、必ず複数による確認を徹底するよう周知しました。</p> <p>また、今後、基本的にはFAXによる照会で対応したい旨、町役場に依頼しました。</p>	内部	

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生年月日	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	判明契機
151	死亡一時金支給要件の説明誤りについて	説明誤り	大阪	守口	2011年5月19日	2011年5月20日	市役所より、「年金事務所確認済とのことで死亡一時金の請求書をお預りしたが、納付要件について疑義があり、再度確認願いたい」との連絡がありました。 確認しましたところ、死亡一時金の納付要件を満たしていないことが判明しました。	本来、死亡一時金の受給要件がないと説明すべきところ、要件ありとして説明を行い、申請を指示してしまいました。 半額免除の期間については、納付月の半分の期間が死亡一時金の期間として認められることを理解しておらず、受給資格があるものと誤って申請を指示したためです。	1名	-	0	担当者がお客様に電話しましたが、不在のため、文書にてお詫びし、ご連絡いただきたい旨をお伝えしました。 お客様から連絡があり、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、ご納得いただけず改めて年金事務所の上位者の者と説明に来るようことのお申出がありました。 副所長と担当者がお客様宅を訪問し、改めてお詫びしました。機構としてご負担いただいた手数料等を返却する規定がなく、支払できない旨をお伝えしましたが、ご納得いただけず、後日改めて訪問を希望されたため、再訪問をお約束しました。 再訪問させていただく日時について、お客様に電話しましたが、お詫びに来るだけならもう来なくていいとお申出がありました。 お客様あてに不支給決定通知書を送付しました。	お客様相談室全体での伝達研修を行い、再度説明誤りを行わないよう周知・徹底を図りました。	外部
152	障害厚生年金障害状態確認届の紛失について	受理後の書類管理誤り	滋賀	事務センター	2011年1月21日	2011年4月15日	お客様より、機構本部から障害厚生年金障害状態確認届の提出について、督促があったが、提出しているのに、確認してほしいとお問合せがあったと年金事務所から連絡がありました。 確認しましたところ、年金事務所から進達があり、機構本部へ進達したはずの障害厚生年金障害状態確認届を紛失していたことが判明しました。	年金事務所にて障害厚生年金障害状態確認届及びレントゲンフィルムを受取り、当事務センターへ進達がありました。 当事務センターから機構本部へ進達票を作成のうえ、障害厚生年金障害状態確認届及びレントゲンフィルムを進達しました。 進達票控えには進達完了となっていました。が、障害厚生年金障害状態確認届診断書は発見できませんでした。	1名	未払い	119,450	未進達の書類を捜索しましたが、発見できなかったため、機構本部へ処理について協議し、障害厚生年金障害状態確認届の写しを医療機関から取り寄せることとし、支払時期を確認しました。 担当者がお客様に連絡し、お詫びのうえ、説明しました。障害厚生年金障害状態確認届の写しを医療機関から取り寄せること及び支払時期をお伝えし、了承を得ました。 取り寄せた障害厚生年金障害状態確認届の写しを機構本部へ進達しました。	発生事象をグループ内職員に周知し、職員による書類管理及び進達時の再チェックの徹底を指示しました。	外部
153	年金受給選択申出書の進達誤りについて	受理後の書類管理誤り	兵庫	加古川	2002年4月19日	2011年6月16日	お客様から改定通知書の内容について相談がありました。 確認しましたところ、老齢年金の受給記録が支払保留のままであることが判明しました。	裁定請求書を確認しましたところ、年金受給選択申出書添付のゴム印が押されており、年金受給選択申出書のコピーも添付されていました。 進達簿控えはなく、機構本部に電話確認しましたところ、選択申出書は受付されていないとのことでした。確実に進達すべきところ、書類紛失があったことが原因です。	1名	未払い	1,266,514	機構本部に処理依頼を行いました。 担当者がお客様に連絡し、お詫びのうえ、支払時期をお伝えし、了承を得ました。	今回の事象を職員に説明し、進達簿による書類管理の徹底について周知しました。	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	判明契機
154	別人記録が混在した誤った記録に基づく裁定について	記録訂正誤り	新潟	上越	1993年3月4日	2011年5月19日	A様からの受給者便の回答により調査した結果、新たな年金記録が判明しましたが、被保険者記録と受給者原簿記録が相違していました。 その相違の原因調査中に、お客様から遺族年金の請求があり、事務センターからも同様の指摘があり、別人記録が混在した誤った記録に基づく裁定をしていたことが判明しました。	受給者便の回答から判明した記録により、年金額仮計算書を作成しようとしたところ、被保険者記録照会回答票には収録されていない厚生年金記録が、老齢年金の受給権者給付記録回答票に収録されていました。 B様の被保険者原票に誤ってA様の厚生年金手帳記号番号が記載されていたため、A様のコンピュータ記録にもB様の記録が収録され、その誤った記録に基づき、平成5年4月に老齢厚生年金の裁定が行われました。その後、被保険者記録は訂正されていましたが、再裁定の処理がされていなかったことによるものです。	2名	過払い	139,980	副所長がA様に電話し、裁定誤りについてお詫びし、併せて記録誤りの訂正と記録判明による再裁定が必要であり、返納金が発生することを説明し、了承を得ました。 副所長がA様宅を訪問し、年金額仮計算書及び返済方法申出書を受理しました。 年金額仮計算書及び返済方法申出書を事務センターへ送付しました。 また、本来の記録の持ち主であるB様につきましては、調査中です。	お客様相談室長が職員に、今回の事象を説明し、裁定請求書を受理する際の記録確認について、確実にを行うよう徹底しました。	内部
155	フォローアップ照会に係る記録補正の誤りについて	記録訂正誤り	千葉	事務センター	2011年1月17日	2011年6月28日	年金事務所より、「A事務センターで厚生年金基金記録と突合せしている中で、別人の記録ではないかとの照会があった」との連絡がありました。 確認しましたところ、記録の削除を行っていないことが判明しました。	フォローアップ照会により、1つの手帳記号番号の中に別人の記録が混在していることが判明しましたが、その記録を削除せずにお客様にご案内してしまいました。 年金加入記録確認票と画面印字に、別人の記録のため削除するように記載されていましたが、確認を誤ってしまい、記録の削除を行わなかったものです。	1名	-	0	年金事務所の担当者がお客様にお詫びのうえ、説明を行い了承を得ました。 当事務センターの担当者からA事務センターの担当者に記録訂正処理を依頼し、訂正処理が行われました。	記録審査グループの朝礼において、今回の事象を職員に説明のうえ、書類審査を慎重に行うように周知しました。	内部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明契機
156	身分証明書の紛失について	事故等	和歌山	事務センター	2011年6月22日	2011年6月23日	業務終了後、職員が自宅へ帰る際、名札及び身分証明書を入れていたケースがストラップから外れていたことに気づいた職員からの報告により、身分証明書の紛失が判明しました。	業務終了後、身分証明書入り名札を外し忘れたまま百貨店に寄り、買い物をしていたことにより、百貨店又は駅構内等で紛失したと思われます。 業務終了後、名札等はずし忘れ、そのまま帰宅したこと及びケースがストラップから外れやすかったことによります。	1名	-	0	駅構内の捜索及び駅員等に落とし物の確認を行い、また、百貨店にも連絡し、落とし物の確認を行いました。発見できませんでした。その後、警察に紛失届を行いました。 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。	朝礼にて、今回の事象を職員に周知し、注意喚起を行いました。身分証明書の入った名札ストラップについては、必ず、業務終了後には外す等指導を行いました。	内部
157	業務目的外閲覧について	事故等	岡山	津山	2010年1月27日 2010年2月2日 2010年2月9日	2011年3月18日	お客様相談室と社会保険労務士会との意見交換の場で、相談委託事業にて年金相談業務に従事する社会保険労務士の机に自身の年金見込額照会の印字を発見したと職員から発言があったため、当該社会保険労務士に係る検索結果一覧表を確認したところ、当該社会保険労務士による業務目的外閲覧が判明しました。	当該社会保険労務士に事実関係を確認しましたところ、配置されたばかりで、窓口装置の使い方も不慣れなことから、自己の年金記録で操作方法の習得及び照写内容を確認したと、自己の年金記録を12回閲覧したことを認めました。 業務のため、自己の年金記録を使用してスキルアップを図ることは問題ないだろうとの誤った認識のもとに行ったことによるものです。	1名	-	0	当該社会保険労務士が相談委託事業にて年金相談業務に従事してからの勤務期間の氏名索引届書処理結果リストと年金相談・手続受付票を突合したところ、自身以外の業務目的外閲覧は確認できませんでした。 社会保険労務士会より、当該社会保険労務士について、年金事務所への配置を行わない旨の報告がありました。	社会保険労務士会に今回の業務目的外による年金記録の閲覧の事実を連絡し、個人情報保護の徹底を依頼しました。 社会保険労務士会より、相談委託に従事する社会保険労務士全員に業務目的外による年金記録の閲覧の禁止の周知・徹底を図るための研修を行っていく等の報告がありました。	内部
158	業務目的外閲覧について	事故等	福井	福井	2011年4月21日	2011年4月27日	担当者が氏名索引届書処理結果リストを確認していたところ、相談委託事業にて年金相談業務に従事する社会保険労務士と同姓同名の氏名があり、確認したところ、自己の年金記録を閲覧したことが判明しました。	当該社会保険労務士に事実関係を確認しましたところ、自己の年金記録でも閲覧してはいけないという認識はありながらも、窓口装置の操作方法及び照写内容を確認してしまつたと、自己の年金記録を閲覧したことを認めました。	1名	-	0	当該社会保険労務士が相談委託事業にて年金相談業務に従事してからの勤務期間の氏名索引届書処理結果リストと年金相談・手続受付票を突合したところ、自身以外の業務目的外閲覧は確認できませんでした。 社会保険労務士会より、当該社会保険労務士について、年金事務所への配置を行わない旨の報告がありました。	社会保険労務士会に今回の業務目的外による年金記録の閲覧の事実を連絡し、個人情報保護の徹底を依頼しました。 社会保険労務士会より、相談委託に従事する社会保険労務士全員に業務目的外による年金記録の閲覧の禁止の周知・徹底を図るための研修を行っていく等の報告がありました。	内部
159	身分証明書及び徴収職員証票・収納職員証票の紛失について	事故等	愛知	刈谷	2011年6月21日	2011年6月22日	職員より、自身の身分証明書及び徴収職員証票・収納職員証票を紛失したとの報告がありました。	当所の倉庫内で帳票の運搬作業をしていた際、ストラップより、身分証明書等の入ったフォルダが落ちたため、自身のズボンのポケットに一時的に保管したが、退社時刻間際だったこともあり、その後、元に戻すことを忘れ、当日の業務終了に伴い、そのまま退社しました。 帰宅後、ズボンのポケットに身分証明書等の入ったフォルダを入れたままであったことを思い出し、ポケット内を確認したが入っていなかったため、カバンや身の回り、帰宅途中の経路も確認したが、発見できませんでした。 自分自身で厳重に保管・管理するべきところですが、ズボンのポケットに入れたままであったことで、帰宅途中、不注意により落下したものと思われます。	1名	-	0	当該職員へ注意するよう指導するとともに、引き続き捜索しましたが、発見できませんでした。 また、警察へ紛失届を提出し、当所の掲示板へ徴収職員証票・収納職員証票の無効公示及び機構本部に再交付の申請を行いました。	朝礼時に全職員に今回の事象を周知し、今後、身分証明書等は自宅に持ち帰らず、自己の使用する事務機の引き出し等、保管場所を定め、業務終了後、格納を確認してから退社するよう指示しました。	内部
160	身分証明書の紛失について	事故等	千葉	佐原	2011年5月23日	2011年5月24日	職員より、身分証明書を紛失したとの報告がありました。	職員が帰宅時に首から下げていた、身分証明書入りカードケースがストラップからはずれ落下したが、それに気づかなかったものです。 カードケースの損傷等に気付かず、身分証明書入り名札を着用したまま帰宅したことが原因です。	1名	-	0	職員が所内、駐車場、車内、通勤経路など捜索しましたが、発見できませんでした。 警察に紛失届を提出しました。 身分証明書の再交付を申請しました。	全職員に対し事象を周知するとともに、ストラップとカードケースのチェックを行い、損傷しているものは交換するよう、また、帰宅時にははずして帰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	判明契機
161	業務目的外閲覧について	事故等	本部	年金相談部	2011年7月13日	2011年7月14日	氏名索引届書処理結果リストを職員がチェックした際に、担当者による業務目的外閲覧が判明しました。	業務委託している、共済記録照会専用ダイヤルの担当者が、受電待機中にマニュアルの読み込みを行っていた際、自己の氏名により氏名索引の操作をしたものです。	1名	-	0	当該担当者分の保存されている全ての氏名索引届書処理結果リストを確認しましたが、他に業務目的外閲覧の事実はありませんでした。 当該担当者については、契約終了したとの報告が、委託業者からありました。	委託業者に今回の事象を周知し、再発防止策の提示を求めました。 委託業者では、全体に今回の事象を周知し、自己の記録であっても業務目的外閲覧をすることのないよう注意喚起し、また、適正な事務処理を徹底させるための機器操作研修を行ったとの報告がありました。	内部
162	身分証明書の紛失について	事故等	大阪	事務センター	2011年6月27日	2011年6月27日	職員からの報告により、身分証明書の紛失が判明しました。	昼食後、名札ケースに入れて首にかけていた身分証明書等はずし、机の上に置き外出したが、戻ると机上にないことに気づき、周りの職員等と探しましたが見つかりませんでした。 鞆やロッカーに格納せず、机の上に放置し、適切な管理をしていませんでした。	1名	-	0	事務室内の徹底した搜索と、外出時と同じ経路について、落し物の照会を行いました。落し物はなく、路上でも発見できませんでした。 事務室内の徹底した搜索を再度行いましたが、見当たらないため、引き続き搜索をするとともに、警察へ遺失届を提出しました。 身分証明書の再交付を申請しました。	朝礼時に、身分証明書の適切な管理について、グループ長と参事役が記録審査グループ内の全職員に周知・徹底を行いました。	内部
163	著名人と思われる方の個人情報を調べようとする不審電話について	事故等	熊本	玉名	2011年6月30日	2011年6月30日	本人の父親と名乗る男から、納付についての電話があり、著名人と思われたため、住所を確認したところ答えられず、不審電話と判断しました。	「娘の国民年金の未納について通知が届いているが、納付しているはずなので、確認してほしい」との相談があり、通知書は手元がないとのことで、氏名と生年月日により検索したところ、著名人の記録と思われ、住所を尋ねたが答えられず、不審に思い、個人情報であるため、ご本人様から直接相談いただくよう伝えました。	1名	-	0	ご本人様と特定できない場合は、電話での個人情報はお伝えしないこととされていますので、その旨を伝えました。	朝礼において、今回の事象を職員に説明し、ご本人様と特定できない場合は、電話での個人情報はお伝えしないことを再度周知・徹底しました。	事件等
164	不審電話について	事故等	広島	呉	2011年6月29日	2011年6月30日	お客様より、「不審な電話があったので、確認したい」とのお問合せがありました。	社会保険の者と名乗る男から、「3～4万おりのようになっているが、ピンク色の封筒は届いてますか」と聞かれ、お客様は、用件が理解できなかったが、「そのような物は届いてない」と回答しました。また、「家族の方はおられますか、その方が持っておられるようなことはないですか」と聞かれたので、「家族はいません」と回答しました。「では、一週間以内にまた案内を送付します」と言って電話を切られたとのことでした。	1名	-	0	連絡をいただいたお客様については、年金に係る給付はない旨と、今後、何らかの進展があったときは、当所まで連絡していただくように協力依頼しました。 この事案については、県の関係部署へ情報提供しました。	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
165	不審電話について	事故等	岐阜	多治見	2011年6月 2011年7月7日	2011年7月7日	お客様から、「多治見年金事務所職員を名乗る者から、不審な電話があった」とのお申出がありました。	過去2回、年金事務所職員を名乗り、住所、氏名、生年月日を聞かれたことがあり、本日は、通帳の口座番号を聞かれて教えてしまい、その直後、不審に思い、「家族の者からかけ直す」と伝えたら、「いいえ、またこちらからかけます」と言われ電話を切られたので、事実確認のため当所に電話したとのことでした。	1名	-	0	年金事務所から、そのような電話による個人情報等の確認業務は一切ないことをお伝えしました。 また、今回の不審電話について、ご家族に相談のうえ、最寄の警察に報告することを勧めました。	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	判明契機
166	不審電話について	事故等	神奈川	川崎	2011年7月8日	2011年7月8日	市役所の支所の年金担当者より、「市民の方から、社会保険事務所のタケイと名乗る人から、過去5年分の年金が還付されるので銀行の口座を教えてくださいという内容の電話があり、口座番号を答えたい話があり、年金事務所と関係があるか確認してください」との連絡がありました。	連絡を受けた担当者が事実確認のため、連絡先電話番号へ電話しました。「社会保険事務所です」と男が出ました。担当者が年金事務所から電話していることを申出ると、「株式会社  です」という回答に変わりました。番号の掛け違いではないことを確認して電話を切りました。	1名	-	0	市役所の保険年金課へ情報提供し、関係課所へ注意喚起を促しました。 支所の職員よりお客様に、年金事務所とは関係がない電話であることを説明し、念のため銀行と警察に届出するよう案内しました。	平成22年9月10日、日本年金機構内部にお客様に注意を促すように指示しています。 平成22年9月16日、日本年金機構ホームページに、不審電話及び不審な訪問に関する注意を促すコーナーを作成しています。	事件等
167	不審電話について	事故等	福井	敦賀	2011年7月14日	2011年7月14日	お客様から、「社会保険事務所職員と名乗る男から、医療の給付金が給付されるとの電話があったが、不審な点があるので、確認したい」とのお問合せがありました。 また、同様のお問合せが他に2件ありました。	社会保険事務所ヤジマと名乗る男から、「医療の給付金が出る。春に青い封筒で用紙を送った」と電話があり、取引先の銀行名と生年月日を聞かれたので答えたが、口座番号は聞かれず、再度書類を送付すると言われ、電話を切ったとのことでした。	3名	-	0	現在、社会保険事務所は年金事務所と名称が変わっていること、また、敦賀年金事務所にはヤジマという職員がいないこと、電話で銀行名を聴取することはないことをお伝えしました。お客様から、書類が届いたら、年金事務所に持参するとのお申出がありましたので、そのときには、お持ちいただけよう依頼しました。	同上	事件等
168	携帯電話への不審なショートメールについて	事故等	鹿児島	鹿児島北	2011年6月8日	2011年6月9日	お客様が来所され、「不審なショートメールが送信されてきた。このような連絡をするのか」とのお問合せがありました。	ショートメールは、「ワイエム労務及川です。年金の住所変更をされてませんでした。申し訳ございません。明日奥さんの年金番号と自宅の電話番号を教えてください」という内容でした。	1名	-	0	機構から、このようなショートメールにより連絡をすることはないこと、依頼も行っていないことを説明しました。 また、基礎年金番号や電話番号を電話やメールにより聴き取りすることはないことを説明し、詐欺の疑いもあるので、返答しないようお伝えしました。	同上	事件等
169	不審電話について	事故等	広島	広島東	2011年6月10日	2011年6月10日	お客様より、「不審な電話を受けた」とのお申出がありました。	「年金機構です。振込め詐欺が横行しています。年金額を通知します」という全て自動音声の電話がかかってきて、自動音声を聞いていると、番号の入力を求めてきたので、不審に思い電話を切ったとのことでした。( の部分は聞き取れなかった)	1名	-	0	担当者がお客様に、自動音声で年金額の通知はしていないこと、警察に情報提供する旨をお伝えしました。 警察に情報提供しました。	同上	事件等
170	戸別訪問による年金遡及支払に関する手数料等の要求について	事故等	東京	上野	2011年6月13日	2011年6月13日	2名のお客様より、「不審な訪問があり、確認したい」とのお問合せがありました。	男がお客様宅を訪問し、高齢者社会福祉年金が5年遡って1,456,000円支給されることとなったため、手数料と印紙代として24,500円支払うように求められたとのことでした。 区役所を名乗る男がお客様宅を訪問し、都知事が福祉を受けている人に、高齢者社会福祉年金を支給することになったと説明され、手数料及び印紙代の支払いを求められたとのことでした。	2名	-	0	お客様からの電話の際に、年金事務所では、手数料や印紙代と称して現金をお預かりすることはない旨を説明しました。	同上	事件等

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明契機
171	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6月17日	2011年6月17日	お客様より、「不審な電話があった」とのお申出がありました。	社会保険事務所医療係ワタナベと名乗る者から、「医療費の還付分があるので、今日中に振込先を教えてください5万円を振込する」との電話があり、そのとき、カードは使っていないので、通帳の番号を教えそうになったが、教えなかったところ、「通帳で振込みが可能かどうか確認する。9番の（お客様の姓）と言えはわかる」という内容のことを言って、一旦電話を切られ、その後すぐ電話があり、「カード番号を教えてください」と言われたため、不審に思い当所に電話したとのことでした。	1名	-	0	お客様に、現在、社会保険事務所というものはなく、年金事務所と変更されていること、また、医療費の還付については全国健康保険協会や市町村役場から事前に連絡があり、電話で振込先を聞くことはない等を説明し、そのような電話があっても通帳の番号など教えないようにお伝えしました。 警察に情報提供を行いました。	平成22年9月10日、日本年金機構内部にお客様に注意を促すように指示しています。 平成22年9月16日、日本年金機構ホームページに、不審電話及び不審な訪問に関する注意を促すコーナーを作成しています。	事件等
172	市役所・社会保険事務局職員を名乗る不審電話について	事故等	福井	敦賀	2011年6月3日	2011年6月17日	お客様が来所され、不審な電話についての相談がありました。	市役所職員を名乗った者から、「医療費返還金の未払いがある。社会保険事務局の担当者ムラカミの電話番号を伝えるので説明を聞くように」と指示され、指定された番号へ電話し、振込先の口座番号等を聞かれたので答えたと、本日中に48,500円振込する」とのことで、その後、振込されないため、前回指示された番号へ電話をしたところ、電話が不通となっていたとのことでした。	1名	-	0	社会保険事務局は廃止されており、また、年金事務所から電話で口座番号を尋ね、振込を行うことはないことを説明しました。 今後、同様の電話があった場合は、個人情報をお教えしないよう、また、警察へ相談することをお伝えしました。	同上	事件等
173	不審者の訪問について	事故等	鹿児島	鹿児島北	2011年6月15日	2011年6月16日	お客様の奥様より、「年金の保険料漏れ分の徴収で来訪者がありましたが、そのような方が来ることがあるのですか」とのお問合せがありました。	お客様は障害年金を受給している方で、奥様が対応されました。40歳から50歳くらいの男2人がお客様宅を訪問し、「鹿児島から来た、旦那さんの年金の保険料の漏れが38,000円ありますので、支払してください。払わないと8月から年金は出ませんよ、それでもいいのですか」と言われ、持ち合わせがないと奥様が言ったところ、「後日私どもの口座を教えるので、先に旦那様の口座を教えてください」と言われたとのことでした。 おかしいと思い、後で役場に確認させてくださいと言ったら、「わかりました、後日また電話します」と言って帰ったとのことでした。名刺も渡されませんでした。	1名	-	0	機構では、このような訪問を行うことはないことを説明し、詐欺の疑いもあるので、今後返答及び支払はしないよう注意をお願いしました。 また、役場及び警察にも届出されたとのことでした。	同上	事件等
174	不審電話について	事故等	栃木	栃木	2011年6月15日	2011年6月15日	お客様より、「不審な電話があった」とのお問合せがありました。	社会保険事務所保険2課から電話があり、「ご主人が働いていますか」等の質問をいくつかされて、一方的に電話を切られたとのことでした。	1名	-	0	社会保険事務所という名称は現在使用しておらず、保険2課という部署もないこと、今後電話があった場合、質問等には答えないう説明しました。	同上	事件等

## 日本年金機構の平成23年7月分システム事故等一覧

整理番号	件名	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	判明契機
1	所得状況届の未送付について	2011年5月2日	2011年6月27日	無拠出の国民年金障害基礎年金の受給権者様あてに、年に1度、所得確認のための所得状況届を作成して送付しています。 年金給付部から、名簿に記載されている方の一部に、所得状況届が作成されていない方がいる旨の連絡があり、所得状況届の未送付が判明しました。	所得状況届作成対象者抽出条件に誤りがあり、過去1年以内に額改定等の処理を行った方が除外されたことによるものです。 既存システムをシステム改修する際の指示漏れによるものです。	443名		0	所得状況届を送付していない受給権者様あてに、所得状況届等とお詫びの手紙を送付しました。	既存システムをシステム改修する場合は、その改修内容が影響を与える範囲の確認を徹底することとしました。	内部