

平成23年9月30日
(照会先)
品質管理部長 伊藤 誠一
(電話直通 03 - 6892 - 0752)

経営企画部広報室
(電話直通 03 - 5344 - 1110)

報道関係者 各位

事務処理誤り等(平成23年8月分)について

平成23年8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8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、8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201件のうち、公表可能な145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201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 | 80件 (39.8%) |
| 〔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 | 32件 (15.9%) |
| 〔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 | 30件 (14.9%) |
| 〔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 | 7件 (3.5%) |
| 〔様式誤り、記載事項誤り等、出力・作成時等の誤り〕 | |
| (6) 誤送付・誤送信 | 19件 (9.4%) |
| 〔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 | 16件 (8.0%) |
| 〔窓口、電話等での制度説明誤り、申請書等の指示誤り等、相談時の誤り〕 | |
| (8) 受理後の書類管理誤り | 6件 (3.0%) |
| 〔受理した申請書、添付書類の紛失等〕 | |
| (9) 記録訂正誤り | 3件 (1.5%) |
| 〔別人の記録を訂正、別人の記録を統合〕 | |
| (10) 事故等 | 8件 (4.0%) |
| 〔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 201件 (100.0%)

2 制度等別件数

(1) 厚生年金適用関係	49件 (24.3%)
(2) 厚生年金徴収関係	7件 (3.5%)
(3) 国民年金適用関係	10件 (5.0%)
(4) 国民年金徴収関係	41件 (20.4%)
(5) 年金給付関係	88件 (43.8%)
(6) 船員保険関係	0件 (0.0%)
(7) その他	6件 (3.0%)

合計 201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)	9 (1)	7 (2)	10 (5)	0 (0)	18 (6)	2 (0)	1 (0)	0 (0)	2 (0)	49 (14)
厚生年金徴収関係	0 (0)	4 (1)	1 (0)	1 (0)	0 (0)	0 (0)	1 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	7 (1)
国民年金適用関係	0 (0)	4 (2)	3 (1)	1 (0)	0 (0)	0 (0)	2 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	10 (3)
国民年金徴収関係	0 (0)	12 (5)	10 (4)	12 (1)	4 (0)	0 (0)	1 (1)	2 (1)	0 (0)	0 (0)	41 (12)
年金給付関係	0 (0)	51 (16)	11 (3)	6 (3)	3 (0)	1 (1)	10 (3)	3 (0)	3 (0)	0 (0)	88 (26)
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)	6 (0)	6 (0)
計	0 (0)	80 (25)	32 (10)	30 (9)	7 (0)	19 (7)	16 (4)	6 (1)	3 (0)	8 (0)	201 (56)

(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	149件 (74.1%)
〔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	14件 (7.0%)
〔法令や通知等に係る解釈を誤っていたもの、理解が不足していたもの等〕	
届書等の放置	30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	8件 (4.0%)
〔不正行為、不適正な事務処理、事故等〕	

合計 201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)	73 (21)	1 (1)	30 (9)	6 (0)	19 (7)	11 (2)	5 (0)	3 (0)	1 (0)	149 (40)
適用・認識誤り	0 (0)	7 (4)	1 (1)	0 (0)	1 (0)	0 (0)	5 (2)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	14 (7)
届書等の放置	0 (0)	0 (0)	30 (8)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	30 (8)
その他	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	1 (1)	0 (0)	7 (0)	8 (1)
計	0 (0)	80 (25)	32 (10)	30 (9)	7 (0)	19 (7)	16 (4)	6 (1)	3 (0)	8 (0)	201 (56)

(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	40 (12)	6 (1)	6 (1)	28 (7)	69 (19)	0 (0)	0 (0)	149 (40)
適用・認識誤り	1 (0)	0 (0)	1 (1)	4 (2)	8 (4)	0 (0)	0 (0)	14 (7)
届書等の放置	7 (2)	1 (0)	3 (1)	8 (2)	11 (3)	0 (0)	0 (0)	30 (8)
その他	1 (0)	0 (0)	0 (0)	1 (1)	0 (0)	0 (0)	6 (0)	8 (1)
計	49 (14)	7 (1)	10 (3)	41 (12)	88 (26)	0 (0)	6 (0)	201 (56)

(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	34 (8)	3 (0)	8 (2)	37 (11)	24 (8)	0 (0)	6 (0)	112 (29)
1万円未満	1 (0)	0 (0)	1 (1)	0 (0)	4 (2)	0 (0)	0 (0)	6 (3)
1万円以上 5万円未満	2 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	7 (2)	0 (0)	0 (0)	9 (2)
5万円以上 10万円未満	1 (1)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	4 (2)	0 (0)	0 (0)	5 (3)
10万円以上 50万円未満	2 (1)	3 (1)	0 (0)	4 (1)	20 (6)	0 (0)	0 (0)	29 (9)
50万円以上 100万円未満	4 (1)	0 (0)	1 (0)	0 (0)	10 (2)	0 (0)	0 (0)	15 (3)
100万円以上 500万円未満	5 (3)	1 (0)	0 (0)	0 (0)	15 (4)	0 (0)	0 (0)	21 (7)
500万円以上	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	4 (0)	0 (0)	0 (0)	4 (0)
計	49 (14)	7 (1)	10 (3)	41 (12)	88 (26)	0 (0)	6 (0)	201 (56)

(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)	21	17,060,681	812,413
未払い (年金等の額を少なく支払った件)	44	101,174,713	2,299,425
過徴収 (保険料金額を多く徴収した件)	12	4,385,302	365,442
未徴収 (保険料金額を少なく徴収した件)	8	4,323,952	540,494
誤還付 (保険料金額を誤ってお返しした件)	0	0	0
その他	4	31,909,276	7,977,319
計	89	158,853,924	1,784,876

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

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

(注3) 「その他」の内訳は以下のとおりである。

過払いと過徴収がある件	2件	843,550円
過払いと誤還付がある件	1件	1,667,640円
過払いと未払いがある件	1件	29,398,086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 70件 (34.8%)
- (2) 日本年金機構外部からの通報等により判明 127件 (63.2%)
- (3) その他 (事件・事故等) 4件 (2.0%)

合計 201件 (100.0%)

システム誤りに伴う事故等

- ・ 該当する事故等はありませんでした。

日本年金機構の平成23年8月分の事務処理誤り等一覧(1～45ページ)

1. 厚生年金適用関係	1 P	整理番号	1 ~ 35
2. 厚生年金徴収関係	11 P	整理番号	36 ~ 41
3. 国民年金適用関係	13 P	整理番号	42 ~ 48
4. 国民年金徴収関係	16 P	整理番号	49 ~ 77
5. 年金給付関係	25 P	整理番号	78 ~ 139
6. その他	44 P	整理番号	140 ~ 145

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

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明 契機
1	連絡漏れによる保険料過徴収について	確認・決定誤り	愛媛	松山東	2010年3月24日	2011年5月31日	適用調査課職員が、事務センターから送付された補正処理済の書類(写)を整理していたところ、二年以上遡及リストの添付がある書類を発見したため、確認しましたところ、徴収課への連絡をしておらず、保険料還付漏れによる過徴収となっていることが判明しました。	今回の二年以上遡及リストは、昭和63年4月の被保険者資格取得時に性別が誤って登録されていた記録の性別訂正を処理した際に作成されたものであり、当時は第1種である男性の保険料率が、第2種である女性の保険料率よりも高かったため、性別訂正処理を行うことにより保険料の差額が発生し、還付処理を要するため、徴収課への連絡を必要とするものでしたが、これが行われていませんでした。 原因は、事務センターから処理済の書類が送付された際に、担当職員が当該リスト及び関係書類から保険料調整の要否について判断すべきであったところ、確認が不十分のまま保管されていたことによるものです。	1事業所1名	過徴収	9,163	二年以上遡及リストを徴収課に回付し、保険料の更正減及び保険料還付処理の連絡を行いました。 徴収課長が事業所を訪問し、お詫びのうえ、今回の事象の経緯等を説明しました。過徴収となっている保険料については、還付することで了承を得られたため、後日、還付請求書用紙を送付することとしました。 徴収課において、保険料の更正減及び保険料還付処理を行い、還付請求書用紙を事業所に送付しました。	課内会議において、適用調査課長が今回の事象について説明し、二年以上遡及した届書等を入力した場合に出力され、その結果を確認し、保険料計算及び厚生年金保険法第75条該当処理票を起票する目的で作成されるものであることを周知・徹底しました。 また、二年以上遡及リストについては、当所独自の管理簿を作成し、適用調査課及び徴収課の両課において、複数名での確認を行うことを申し合えました。	内部
2	管轄変更に伴う口座振替申出書の送付について	確認・決定誤り	東京	渋谷	2011年6月1日	2011年6月3日	平成23年6月に、管轄変更により他年金事務所より転入された事業所より、「平成23年5月中に口座振替申出書を郵送にて提出しているにもかかわらず、管轄変更関係通知文書と口座振替申出書が送付されてきた」とのお申出がありました。 確認しましたところ、平成23年5月中に、事業所から口座振替申出書の提出があり、事業所に不要な口座振替申出書の用紙を送付していたことが判明しました。	管轄変更予定の事業所から口座振替申出書が提出された場合には、本来であれば口座振替申出書の用紙を送付しないように適用調査課に連絡すべきところ、これを怠ったためです。また、担当者の認識不足と、徴収第二課及び適用調査課の連絡体制がなかったことによります。	1事業所		0	担当課長が事業主様に電話し、お詫びしました。その際、誤りの防止、処理状況、送付文書に担当者・連絡先の記載がないこと、管轄変更の度に口座振替申出書の提出が必要になることについて指摘があり、文書で回答するようお申出がありました。 指摘をいただいた事項について、担当両課で会議を持ち、今後このようなことがないように、改善策を講じ、是正の結果を文書でお知らせする旨をお伝えし、了承を得ました。 口座振替実施事業所が管轄変更した場合には、新たな口座振替の手続きを不要とする要望を、お客様の声として機構本部に報告しました。 改善策を記載した文書を事業主様あてに送付しました。	適用調査課及び徴収第二課の課内会議において、今回の事象を説明するとともに、改善策を確実に行うよう周知・徹底しました。	外部
3	被保険者資格取得年月日訂正届入力時における資格喪失年月日取消処理について	確認・決定誤り	奈良	事務センター	2010年7月1日	2011年6月7日	年金事務所より、「事業所の事業主様から、算定基礎届が届いたが、1年前に退職した社員の名前が記載されているので、確認してほしい、確かに資格喪失手続きをしたはずだとのお申出があり、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、訂正入力するために一度取消して再入力した資格喪失年月日が、再度取消されていることが判明しました。	委託業者が被保険者資格取得年月日訂正届の入力において、既に入力されている資格喪失年月日を一度取消入力し、資格取得日の訂正入力を行い、取消した資格喪失年月日を再度入力しているにもかかわらず、誤って再度資格喪失年月日の取消をしまいしました。 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付かなかったことが原因です。	1事業所1名	過徴収	672,470	管理・厚生年金適用グループ長が事業所へ電話し、事業主様にお詫びのうえ、経過説明を行いました。お詫びの文書を1週間以内に提出するよう求められました。過徴収した保険料について、今後発生する保険料で調整する旨お伝えしました。 担当者が事業主様に電話し、お詫びの手紙を持参のうえお伺いしたい旨お伝えしましたが、送付のみでよいとのことでしたので、送付しました。保険料の調整について、了承を得ました。 資格喪失年月日の入力を行いました。 平成23年5月分の保険料より充当されていることを確認しました。	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、入力チェック時の手順を確認のうえ、チェックについては、細心の注意を払うよう指示しました。 委託業者の統括責任者に対して今回の事象を周知し、誤入力の防止及びチェック体制の強化を要請しました。	外部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明 契機
4	月額変更届の入力漏れについて	確認・決定誤り	長野	事務センター	2010年7月22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年度の算定が入力されていない方がいるとの連絡を受け、算定基礎届を確認したところ、算定が入力されていない方が4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い4名の方は、算定基礎届にも記載がないため、事業所に確認したところ、月額変更届を提出したとお申出がありました。事務センターにおいて受付処理簿を確認しましたが、事務センター・年金事務所いずれでも受付をした形跡はありませんでした。 平成22年9月に出力された算定基礎届未提出者一覧表を確認する際に、7月改定の月額変更届が後日提出されるとの理由で、窓口装置の記録を確認せずに、算定基礎届は提出不要との扱いをしてしまったことにより、改定記録が漏れてしまったものです。	1事業所4名	未徴収	650,677	管理・厚生年金適用グループ長が事業所に電話し、担当者様にお詫びのうえ、経過と併せて4名の方の月額変更届が受付されていないことを説明し、再度月額変更届の提出をお願いしました。また、未徴収となっている保険料については、平成23年5月分の保険料と合わせて請求することで了承を得ました。 月額変更届を受付し、入力を行いました。 月額変更届の決定通知書と遡及して請求する保険料の内訳書を送付しました。	朝ミーティングにおいてグループ長よりグループ全職員に今回の事象を伝え、事務処理に十分留意するよう注意喚起しました。 また、本年度の算定において出力される、算定基礎届未提出者一覧表を確認する際は、窓口装置に反映されている記録を基に、算定基礎届の提出の要不要を判断するよう徹底しました。	内部
5	算定基礎届の標準報酬月額決定誤りについて	確認・決定誤り	静岡	沼津	2010年8月16日 2010年9月22日	2011年6月6日	厚生年金基金より、A事業所の被保険者の方1名と、B事業所の被保険者の方1名の平成22年の算定基礎の標準報酬が、年金事務所と厚生年金基金との間で相違するので確認してほしいとの連絡がありました。 確認しましたところ、算定基礎届の標準報酬月額が誤っていることが判明しました。	A・B事業所とも、平成22年算定基礎届の4月から6月の支払基礎日数が0日であったため、平成21年算定基礎届にて決定した標準報酬月額にて決定を行いました。しかし、平成21年の定時決定は低額の休職給を含んだ報酬で決定しており、平成22年9月1日時点において、一時帰休は解消していました。この場合の決定は、一時帰休を含まない平成20年の定時決定の標準報酬にて決定すべきところ、平成21年の算定基礎の標準報酬にて決定したことによるものです。 算定基礎届の審査時の確認不足及びその後のチェックで誤りに気付かなかったことが原因です。	2事業所2名	未徴収	37,163	担当者がA事業所に電話し、お詫びのうえ、説明しました。納付については、平成23年5月分で調整することで了承を得ました。 担当課長がB事業所に電話し、お詫びのうえ、説明しました。手続き等は社会保険労務士に任せてあり、納付すべきものは納付するので、社会保険労務士に経緯等を説明してほしいとのことで、社会保険労務士に電話し、説明しました。B事業所に出向く予定があるので、B事業所には説明しておくとお申出がありました。納付については、平成23年5月分で調整することで了承を得ました。 訂正入力を行い、決定通知書をA事業所及びB事業所へ送付しました。	担当課長より担当課全職員に今回の事象について周知を行い、審査時の事務処理手順等について再確認し、再発防止の注意喚起を行いました。	外部
6	算定基礎届の決定誤りについて	確認・決定誤り	徳島	徳島北	2009年7月頃	2011年6月14日	事務センターにおいて、厚生年金基金記録と被保険者記録との突合確認を行った結果、事業所の平成21年度定時決定に誤りがあることが判明しました。	平成21年度定時決定時において、本来であれば支払基礎日数が17日以上月の平均額で決定するところ、誤って支払基礎日数が17日未満の月も含めた平均額で決定していました。 審査担当者の確認・認識不足による決定誤りと、決裁時における確認不足が原因です。	1事業所1名	未徴収	49,957	厚生年金適用調査課長と職員が事業所を訪問し、担当者様及び被保険者様にお詫びし、経過を説明のうえ、徴収不足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。 事務センターで訂正入力を行い、決定通知書を事業所へ送付しました。	厚生年金適用調査課長から、課職員に今回の事象を周知し、審査の手順を再確認のうえ、審査及び入力時には細心の注意を払うよう指示しました。	内部
7	厚生年金保険育児休業等取得者申出書の審査誤りについて	確認・決定誤り	長野	事務センター	2009年4月3日	2011年6月8日	事業所から提出された、育児休業等終了時報酬月額変更届の審査において、育児休業の終了予定日が届書と窓口装置の記録が相違していることに担当者が気付きました。 育児休業等取得者申出書を確認したところ、育児休業終了予定日を誤って記入し、入力したことが判明しました。	事業所から提出された育児休業等取得者申出書には、育児休業の終了予定年月日が平成23年3月7日と記載されていましたが、審査時に終了予定年月日を平成22年3月6日と誤って記入してしまい、入力後のチェックにおいても、発見することができませんでした。	1事業所1名	過徴収	384,264	年金事務所の適用調査課長が事業所を訪問し、お詫びをするとともに経過を説明し、過徴収した厚生年金保険料については、平成23年6月分の保険料で調整することで了承を得ました。 育児休業等取得者申出書の訂正入力を行い、確認通知書を事業所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伝え、届書の審査においては十分留意するよう注意喚起しました。	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
8	資格取得時の標準報酬月額決定誤りについて	確認・決定誤り	富山	砺波	2006年4月17日	2011年6月16日	企業年金連合会からの被保険者記録の調査依頼により、資格記録相違として照会があり、資格取得届を確認しましたところ、平成18年3月資格取得の標準報酬月額の決定に誤りがあることが判明しました。	当該資格取得届では、標準報酬月額22万円で決定すべきところ、20万円で決定されていました。 資格取得届の標準報酬月額の決定を誤ったこと、また、入力後の処理結果リストの決裁時においても誤りを発見できなかったことによります。	1名		0	お客様へ電話連絡のうえ、副所長及び厚生年金適用徴収課職員がお客様宅を訪問し、お詫びのうえ説明し、了承を得ました。 記録補正が完了し、お客様あてに補正後の被保険者記録回答票を送付しました。	課内会議において、課長が今回の事象について説明し、標準報酬月額の決定誤りを生じさせないよう注意喚起しました。	外部
9	調査申立の処理遅延について	未処理・処理遅延	静岡	清水	2011年2月頃	2011年5月19日	平成23年1月、適用事業所の元従業員の方からの加入申立書を受付しましたが、申立内容事実確認のための事業所調査に着手しないままになっていたことが判明しました。	平成23年5月に前月末未処理文書の見直しを行ったところ、当該書類を発見しました。担当者に処理状況について確認したところ、調査に要する認可申請は、平成23年3月初旬に行い、事業所調査を実施する予定でしたが、業務多忙のため、着手していませんでした。 所長の指導不足、業務の進捗管理が不十分、課内のコミュニケーション不足、担当者の責任感の欠如が原因です。	1名	未徴収	1,356,054	事業所の事業主様あてに調査実施通知を送付し、事業所を訪問しましたが、事業主様が外出中のため、電話連絡しましたところ、来週中に来所することのお申出があり、調査通知を確認し、必要書類持参を約束しました。 事業主様が来所され、賃金台帳等を確認のうえ、申立期間の資格取得届等の提出を指示しました。 資格取得届及び資格喪失届を受理しました。 事業所調査終了後、申立者の方に連絡し、お詫びのうえ、遡及した資格取得届及び資格喪失届を受理し、登録したことをお伝えし、了承を得ました。 平成23年6月分の保険料で納付されたことを確認しました。	届書の受付担当と処理担当を分けて、全ての届書は課長が受理し、担当者へ配布し、担当者は処理ごとに受付簿に進捗状況を記入することとしました。 課長は毎週受付簿の進捗状況を確認、管理・指導を行い、毎月受付簿を基に所長に進捗状況を報告するよう改めました。	内部
10	住所変更届の入力漏れについて	未処理・処理遅延	沖縄	事務センター	2010年8月16日	2011年5月31日	お客様から、「以前に住所変更届を提出したのに、夫婦分2通のねんきん定期便が旧住所へ配達され、そこから転送されてきた」とのお申出がありました。 確認しましたところ、年金事務所から事務センターに進達された住所変更届の入力が漏れていたことが判明しました。	お客様が年金事務所へ住所変更届を提出した際、旧住所の建物名が間違っていたため、先に正しい建物名に訂正するための住所変更届を年金事務所まで起票しました。 その住所変更届を、今回お客様から提出のあった新住所へ変更するための住所変更届と併せて事務センターへ進達しました。 事務センターで入力処理する際、新住所への変更届の変更日が平成21年11月とあり、旧住所の建物名の変更届の変更日が空欄になっていたため、届書を受付した平成22年7月を記入してしまったことから、旧住所の建物名の変更届が最新の住所変更届と思いつき、旧住所の建物名の変更届のみ入力して、新住所への変更届の入力を漏らしてしまったものです。	2名		0	職員がお客様に電話し、お詫びのうえ、入力漏れの経過説明を行い、了承を得ました。その際、お客様から文書による謝罪を求められました。 職員がお客様に電話し、お詫びの手紙を送付したことをお知らせし、了承を得ました。	管理・厚生年金グループにおいて、今回の事象を全職員へ周知するとともに、処理不要とした文書について再点検するよう指示しました。 また、年金事務所に対し、通常処理ではない事案は、必ず電話連絡するよう依頼しました。	外部
11	賞与支払届の入力漏れについて	未処理・処理遅延	群馬	高崎	2007年8月10日	2011年6月3日	事業所より、「厚生年金基金との突合の結果、従業員の平成19年7月賞与の入力漏れがある」とのお申出がありました。 確認しましたところ、賞与支払届の入力漏れが判明しました。	事業所の受託社会保険労務士より、平成19年7月の賞与支払届を平成19年8月に受理し、入力処理しましたが、1名分の入力が漏れていました。 入力担当者的入力漏れと、決裁時における処理結果リストの確認漏れが原因と思われます。	1事業所1名		0	担当者が受託社会保険労務士に電話し、お詫びのうえ説明し、了承を得ました。事業所には、こちらから説明することのお申出があり、依頼しました。 賞与支払届の入力処理を行いました。	課内で事務処理の正確な遂行及び処理結果リストのダブルチェックを行うことを徹底するよう指示しました。	外部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明 契機
12	性別変更(訂正)届の入力漏れについて	未処理・処理遅延	東京	港	2009年4月5日	2011年6月13日	書類整理を行っていたところ、処理済の書類の中に未処理の性別変更(訂正)届が1件混在していたことが判明しました。	事業所の委託を受けている社会保険労務士から、性別変更(訂正)届の提出があったため、厚生年金適用課で受付し、入力処理を厚生年金調査課へ依頼するため、同日、届書を回付しました。 処理担当課に届書を回付する際には、本来であれば、引継簿に記載したうえで回付すべきところ、他の処理済の届書に当該届書を混入してしまいました。また、引継簿への記載も漏らしていたことから、進捗管理ができなかったため、入力漏れがあることを発見することができませんでした。	1事業所		0	届書の入力処理を行いました。 担当者が社会保険労務士に電話し、お詫びのうえ、入力処理を行ったことを説明しました。 また、社会保険労務士より、事業所へのお詫び等は必要ないとのことのお申出があり、説明を依頼しました。	受付した届書については受付簿、引継簿に必ず記載すること、また、保留となっている書類については、課の職員が常に確認できるよう、決められた場所に保管することを課内会議で徹底しました。	内部
13	標準賞与額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14日 ~2011年2月9日	2011年6月16日	社会保険労務士から、「受託している事業所の平成22年12月に支給した賞与支払届に係る標準賞与額決定通知書が届いていない」とのお申出がありました。 確認しましたところ、標準賞与額決定通知書を送付していないことが判明しました。	以前より、社会保険労務士委託分の決定通知書等は当該委託事業所を管轄する年金事務所に回送して、年金事務所から社会保険労務士に送付をしていたところですが、誤って管轄外の事業所分を回送したことにより、年金事務所から当該事業所分が事務センターに返送されました。本来、事務センターでは管轄する年金事務所に再送付すべきところ、完結届書と一緒に管理したことによるものです。 年金事務所に送付した届書及び決定通知書が年金事務所より返送があった際、届書に決定通知書と一緒にになっていたことに気付かず、年金事務所から社会保険労務士へ送付済と思い込み、処理完結分に混入してしまいました。	23事業所 168名		0	当該社会保険労務士のほか、11名の社会保険労務士に電話し、お詫びのうえ、経過説明を行い、お詫びの手紙と標準賞与額決定通知書を送付することで了承を得ました。また、各事業所には、社会保険労務士からお詫びと説明をしていただけるとのお申出があり、依頼しました。 お詫びの手紙と標準賞与額決定通知書等を、社会保険労務士に送付しました。	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、年金事務所から回送された書類等は、複数人で再確認するよう注意喚起しました。	外部
14	厚生年金保険70歳以上被用者月額変更届の入力誤りについて	入力誤り	愛知	事務センター	2010年9月8日	2011年5月20日	年金事務所において、70歳以上被用者の方の標準報酬と被保険者記録との確認をしていましたところ、お客様の記録に誤りがある旨、当事務センターに連絡がありました。 確認しましたところ、お客様に平成22年7月分から本来の金額より過大な年金が支払されていることが判明しました。	厚生年金保険70歳以上被用者月額変更届を入力した際に、標準報酬月額を誤って1桁少なく入力をしたためです。 また、入力した後、入力チェックを怠ったためです。	1名	過払い	1,536,994	事務センター長及びグループ長がお客様と面談し、お詫びのうえ、年金の返納について説明しましたが、了承を得られませんでした。 事務センター長、副事務センター長、グループ長が改めてお客様と面談し、お詫びしました。年金の返納については、納付書での返納を説明し、了承を得ました。 お客様より返納方法申出書、申立書を受理した後、70歳以上被用者算定基礎・月額変更・賞与支払届を正しい金額で入力しました。 機構本部に返納方法申出書及び申立書を進達しました。	担当グループ長から、グループ全職員に今回の事象を周知し、入力チェック時の手順・担当者を再確認し、入力チェック時には細心の注意を払うよう指示しました。	内部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明 契機
15	資格取得届の入力誤りについて	入力誤り	愛知	事務センター	2011年4月14日	2011年6月9日	年金事務所より、「事業所の担当者様から、平成23年4月分の納付書が届いたが、納付金額が多いとのことのお申出があり、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、標準報酬月額の入力誤りが判明しました。	委託業者が被保険者資格取得届の入力において、本来報酬月額5万円と入力すべきところ、誤って報酬月額50万円と入力してしまいました。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付かなかったことが原因です。	1事業所			年金事務所の課長が事業所の担当者様にお詫びのうえ、経過を説明しました。訂正入力を行いました。厚生年金適用第2グループ長が事業所の担当者様に再度お詫びのうえ、平成23年4月分の保険料については、更正減した納付書を送付し、納付書にて指定期限までに納付していただくことで了承を得ました。また、平成23年5月分についても、納付書で納付していただくことで了承を得ました。年金事務所が、当事務センターから平成23年4月分の更正減した納付書及び平成23年5月分の納付書の送付依頼を受け、事業所あてに送付しました。	厚生年金適用第2グループ長から、グループ全職員に今回の事象を周知し、入力チェック時の手順・担当者を再確認し、入力チェック時には特に注意するよう注意喚起しました。委託業者に対し、誤入力の防止及びチェック体制の強化を要請し、再発防止策を含む顛末書の提出を要請しました。委託業者から入力担当者及びチェック担当者に対して厳重注意を行い、重ねて全担当者に対して今回の事象を周知し、注意喚起した旨の報告がありました。	外部
16	被保険者資格取得届の入力誤りについて	入力誤り	東京	事務センター	2010年8月4日	2011年6月13日	電子申請された月額変更届を審査した際、標準報酬月額が5等級以上引下げられているにもかかわらず、必要な添付書類がなかったため、事業所から委託されている社会保険労務士へ確認しましたところ、取得時の標準報酬月額の決定が、届出した内容と相違しているとのことのお申出がありました。年金事務所にて保管している資格取得届を確認しましたところ、取得時の標準報酬月額に入力誤りがあることが判明しました。	委託業者の担当者が資格取得届の入力処理において、届書に記載されている標準報酬月額を、誤って1桁多く入力してしまいました。入力処理の際における入力内容と届出内容との確認不足、当事務センター職員によ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	過徴収	663,824	担当者が事業所から委託されている社会保険労務士にお詫びのうえ、説明しました。後日、事業所を訪問し、お詫びのうえ、決定通知書をお渡しすることをお伝えし、了承を得ました。訂正入力を行いました。担当者が事業所を訪問し、事業所の担当者様にお詫びのうえ、説明しました。平成23年5月分の保険料請求より調整することで了承を得ました。また、決定通知書をお渡ししました。	厚生年金適用第5グループ長から、グループ全職員に今回の事象を説明するとともに、入力チェック時の手順・担当者を確認し、入力チェック時にはよく確認するよう徹底しました。委託業者に対して、今後同様の誤りを発生させないよう強く指導するとともに、入力及び入力チェック体制の強化を要請しました。	内部
17	賞与支払届の入力誤りについて	入力誤り	鳥取	米子	2005年7月21日	2011年6月13日	お客様から、「平成17年7月の賞与記録が実際の支給額よりも低い」とのお申出がありました。確認しましたところ、入力誤りが判明しました。	委託業者が、賞与額を誤って1桁少なく入力したFDを作成し、旧共同事務センターが処理しました。委託業者がFD作成時に確認不足であったこと、旧共同事務センター職員によるFD処理の入力結果確認及び旧社会保険事務所職員による決裁時の確認で誤りに気付かなかったことによります。	1事業所1名			厚生年金適用調査課長が事業主様に電話でお詫びするとともに、事業所を訪問のうえ、経過を説明し、了承を得ました。また、被保険者様については、出張で連絡が取れないため、事業所から説明することのお申出があり、依頼しました。調査確認結果を被保険者様あてに送付しました。事務センターで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。	事務センターへ今回の事象を説明し、委託業者に対し、入力後の一次及び二次の正確なチェックの徹底を指示し、職員の三次チェックを正確に行っていることを再確認しました。	外部
18	厚生年金保険育児休業等取得者申出書の入力誤りについて	入力誤り	東京	事務センター	2011年5月27日	2011年6月21日	年金事務所より、「A事業所の担当者様から、保険料納入告知額・領収済額通知書及び増減内訳書が届いたが、育児休業期間中で保険料の免除になっている方の保険料が請求されているため、確認してほしいとのことのお申出があった」との連絡がありました。確認しましたところ、厚生年金保険育児休業等取得者申出書に係る期間延長の入力処理をした際、延長前の保険料免除期間を取消していたことが判明しました。	委託業者が、厚生年金保険育児休業等取得者申出書の期間延長の入力において、本来であれば延長前の期間を取消した後、育児休業開始年月日及び延長後の終了年月日を入力すべきところ、誤って延長期間だけを入力してしまったため、延長前の免除を受けていた期間に係る保険料が計算されてしまいました。委託業者の入力ミスと、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、また、事務センター職員によるチェックにおいても気付かなかったことが原因です。	1事業所1名			訂正入力を行い、訂正後の決定通知書をA事業所へ送付しました。職員がA事業所の担当者様に連絡し、お詫びのうえ経過を説明し、了承を得ました。当該被保険者様に係る保険料については、年金事務所で調整処理をしたため発生していません。	委託業者に対し、入力誤りの防止及びチェック体制の強化を要請し、再発防止策を含む報告書の提出を要請しました。グループ長から、職員に今回の事象を周知し、チェック時に取消入力をしている場合には、補正処理前と補正処理後の記録を確実に確認するよう指示しました。	外部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明 契機
19	被扶養者(異動)届の控えの誤送付について	誤送付・誤送信	千葉	松戸	2011年5月24日	2011年5月25日	A事業所の担当者様から、「別の事業所の被扶養者(異動)届が送られてきた」とのお申出がありました。 確認しましたところ、B事業所の被扶養者(異動)届を誤ってA事業所へ送付したことが判明しました。	A事業所へ資格取得確認通知書を封入する際、B事業所へ送付すべき被扶養者(異動)届を誤って同封してしまったことによるものです。 封入作業を1人で行い、二重チェックを行っていなかったことによるものです。	2事業所1名			A事業所の担当者様から電話連絡をいただいた際に、対応した職員がお詫びしました。また、誤って送付した届書については、送付していただけたことのお申出があり、依頼しました。 A事業所から届書の返送がありました。 適用調査課長がB事業所へ電話し、お詫びのうえ、経過を説明しました。届書を送付することで了承を得ましたので、B事業所へ届書を送付しました。	朝礼にて、適用調査課長が全課員に今回の事象を説明し、書類の封入、発送のため事務処理を再確認し、徹底して行うよう指示しました。 また、二重チェックを徹底するよう指示しました。	外部
20	70歳以上被用者算定基礎届の誤送付について	誤送付・誤送信	宮城	事務センター	2011年6月7日	2011年6月8日	年金事務所より、「A事業所から、他事業所分と思われるリストが同封されてきた」とのお申出があったとの連絡がありました。 確認しましたところ、B事業所へ送るべき70歳以上被用者算定基礎届書を、A事業所に誤送付したことが判明しました。	算定基礎届の封入・発送作業は受託業者が行っており、作業手順は発送対象事業所用宛名シールを封筒に貼り、算定基礎届提出に必要な関係書類を同封する際は、事業所整理記号・事業所名を確認のうえ、封入封緘することとしています。 70歳以上被用者算定基礎届については、該当事業所のみリスト及び記載用紙を追加封入しましたが、その際リストに記載されていたB事業所の事業所整理記号・事業所名と送付用封筒に貼られた宛名シールにあるA事業所の事業所整理記号・事業所名を十分に確認することなく封入し、発送したものです。	2事業所1名			担当グループ長がA事業所に電話し、事業所を訪問のうえ、お詫びし、誤送付した70歳以上被用者算定基礎届を回収し、了承を得ました。 担当グループ長がB事業所の担当者様に電話し、お詫びのうえ、説明しました。70歳以上被用者算定基礎届について、送付することで了承を得ましたので、B事業所あてに送付しました。	委託業者に対し、今回の事象を説明し、算定基礎届関係書類を発送する際は、封入する該当者リストの事業所整理記号・事業所名と送付用宛名シールに記載された事業所整理記号・事業所名を必ず確認するよう指示するとともに、複数名によるチェックを行うよう要請しました。	外部
21	算定基礎届の内容物の誤送付について	誤送付・誤送信	和歌山	事務センター	2011年6月6日	2011年6月8日	年金事務所より、「A事業所から、算定基礎届の封書にB事業所の届書が入っている」とのお申出があったとの連絡がありました。 A事業所を訪問し、確認しましたところ、B事業所分の70歳以上被用者算定基礎届及び厚生年金保険被用者一覧表が誤って送付されていたことが判明しました。	委託業者が算定基礎届の書類・案内等を封入した後にその他の届書を入れる作業を行った際、70歳以上関係の届書を別の封筒に入れてしまったことが原因です。 封入時の二重チェックでも、気付きませんでした。	2事業所2名			年金事務所の厚生年金適用調査課長と事務センターの管理・厚生年金適用グループ長がA事業所を訪問し、事業主様にお詫びし、誤送付した届書等を回収しました。その際、何故このようなことが起こったのか、原因を調査のうえ、報告することとしました。 A事業所を再度訪問し、調査した原因を説明し、了承を得ました。 また、B事業所を訪問し、お詫びのうえ、説明しました。誤送付した書類をお渡しし、了承を得ました。	委託業者に事象を説明し、要領・マニュアルに基づく作業手順の確認を行い、事故防止の指示と品質の確保を要請しました。 また、委託業者に発送の作業手順の聞き取りを行い、事故発生の際の経緯及び再発防止策を含む報告書の提出を受けました。	外部
22	算定基礎届の誤送付について	誤送付・誤送信	宮城	事務センター	2011年6月10日	2011年6月11日	算定基礎届を送付したA社会保険労務士から、「他の社会保険労務士受託事業所の算定基礎届が届いた」とのお申出がありました。 確認しましたところ、宛名ラベルを貼る際、誤ってB社会保険労務士分にA社会保険労務士分の宛名のラベルを貼り、送付していたことが判明しました。	委託業者が社会保険労務士会を通じて提出された各社会保険労務士受託事業所名簿ごとに算定基礎届を束ねていましたが、発送の際、受託名簿に記載されていた社会保険労務士名を確認せず、A社会保険労務士分にB社会保険労務士分の宛名ラベルを貼り、B社会保険労務士分にA社会保険労務士分の宛名ラベルを貼って送付していました。	2社会保険労務士68事業所			担当グループ長がA社会保険労務士に電話連絡のうえ訪問し、お詫びのうえ、誤送付した算定基礎届を回収しました。 担当グループ長がB社会保険労務士に電話連絡のうえ訪問し、お詫びしました。算定基礎届を手渡し、A社会保険労務士分の算定基礎届を回収し、了承を得ました。 その後、再度担当グループ長がA社会保険労務士を訪問し、算定基礎届を手渡し、了承を得ました。	委託業者に今回の事象を説明し、算定基礎届を発送する際は事業所整理記号・名称のみならず、送付書宛名と発送先を必ず突合し、確認するよう指示するとともに、複数名によるチェックを行うよう要請しました。	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
23	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6月15日	A事業所より、「B事業所の算定基礎届が混入していた」とのメモが添付された算定基礎届の返送がありました。 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、送付してしまったことが判明しました。	B事業所の算定基礎届の封入を行った際、B事業所の封筒へ封入すべきところ、A事業所の封筒へ誤って封入し、送付してしまいました。 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、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			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、担当者様へお詫びのうえ、経過を説明し、了承を得ました。 誤って送付したA事業所を訪問し、担当者様へお詫びのうえ、経過を説明し、了承を得ました。誤送付した算定基礎届を回収しました。 回収した算定基礎届を、B事業所の担当者様へ手渡しました。	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のうえ、再発防止策を含む顛末書の提出を要請しました。 委託業者から委託業務担当者に対し、厳重注意を行い、他の委託業者担当者に対しても今回の事象についての周知を行った旨の報告及び再発防止策を含む顛末書の提出がありました。	外部
24	資格取得届の誤送付について	誤送付・誤送信	奈良	大和高田	2011年6月14日	2011年6月15日	A事業所の担当者様より、「事業所関係変更届の控えの送付を返信用封筒をつけて依頼していたが、本日届いた封筒の中身がB事業所の届書であった」とのお申出がありました。 確認しましたところ、B事業所の資格取得届を誤って送付していたことが判明しました。	A事業所から依頼のあった事業所関係変更届の控えを送付する際に、同日で受付したB事業所の資格取得届を誤ってA事業所の返信用封筒へ封入して送付したものです。 依頼のあった届書の控えを送付する際、類似した事業所名についての職員の確認不足と、事業所からの届書控えの送付依頼に対して、封入時のダブルチェックが行われていなかったことが原因です。	2事業所1名			副所長と厚生年金適用調査課長がA事業所を訪問し、担当者様にお詫びのうえ、経過を説明し、届書の控えをお渡しし、B事業所の届書を回収し、了承を得ました。 副所長と厚生年金適用調査課長がB事業所へ訪問し、担当者様にお詫びのうえ、経過を説明し、提出のあった資格取得届について、即日処理することで、了承を得ました。 B事業所から提出された資格取得届は審査後入力処理を行いました。	厚生年金適用調査課朝礼において、今回の事象を職員に説明のうえ、送付物の封入封緘については、内容にかかわらず、慎重にダブルチェックを行うよう周知・徹底の指示と、文書の受付発送事務の流れの再確認を行いました。 また、総務担当職員と文書の受付発送に携わる職員には、今回の誤りに係る問題点と事務の流れの再確認、個人情報保護に関する研修を実施しました。	外部
25	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13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」とのお申出があった」との連絡がありました。 確認しましたところ、算定基礎届の誤送付が判明しました。	委託業者が算定基礎届を事業所ごとに封入しており、封入作業は必ず事業所整理記号と被保険者数及びFD分を確認して行っていました。FD対象事業所であるA事業所に対しB事業所の届書用紙を誤って封入したことによるものです。 委託業者が封入作業において確認すべき封筒の事業所整理記号と封入する算定基礎届の事業所整理記号の誤りに気付かなかったことによるものです。	2事業所2名			年金事務所の担当者がA事業所を訪問し、お詫びのうえ、誤送付した算定基礎届を回収し、了承を得ました。 事務センターの担当者がB事業所へ電話し、お詫びのうえ説明し、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、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含む顛末書の提出を要請しました。 委託業者から封入担当者に注意を行い、点検確認の強化を指示した旨の報告がありました。	外部
26	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13日	2011年6月16日	年金事務所より、「A事業所から、算定基礎届の封筒にB事業所の厚生年金保険被用者一覧表が混入していた」とのお申出があった」との連絡がありました。 確認しましたところ、B事業所様へ送付すべき厚生年金保険被用者一覧表をA事業所様の封筒へ誤って封入し、送付してしまったことが判明しました。	70歳以上の常勤の方がいる事業所に対して、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。 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			年金事務所の職員がA事業所を訪問し、担当者様へお詫びのうえ、経過を説明し、誤って送付した厚生年金保険被用者一覧表を回収し、了承を得ました。 年金事務所の職員がB事業所の電話し、担当者様へお詫びのうえ説明し、誤って送付した厚生年金保険被用者一覧表を送付することで了承を得ました。 厚生年金保険被用者一覧表をB事業所あてに送付しました。	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のうえ、再発防止策を含む顛末書の提出を要請しました。 委託業者から委託業務担当者に対し、厳重注意を行い、他の委託業者担当者に対しても、今回の事象の周知を行った旨の報告がありました。また、再発防止策を含む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
27	算定基礎届の誤送付について	誤送付・誤送信	東京	北	2011年6月初旬	2011年6月16日	A社会保険労務士より、「受託している事業所の算定基礎届の他に、受託していない事業所の算定基礎届が同封されていた」との電話連絡がありました。 確認しましたところ、B社会保険労務士に送付すべき算定基礎届を、誤ってA社会保険労務士に送付していたことが判明しました。	算定基礎届発送作業の際、算定基礎届配付依頼書に記載されている事業所整理記号と算定基礎届に印字されている事業所整理記号の確認を複数人で行わなかったため、B社会保険労務士に送付すべき算定基礎届を誤ってA社会保険労務士あての封筒に封入して送付してしまいました。	2事業所			担当者がA社会保険労務士にお詫びのうえ説明し、了承を得ました。誤って送付した算定基礎届を返送していたことと、依頼しました。 A社会保険労務士から算定基礎届が返送され、中身を確認したところ、事業所ごとの封筒に入ったままの状態であり、封は開けられていませんでした。 担当者がB社会保険労務士へ連絡し、誤送付があったことを説明するとともにお詫びしました。至急送付してもらえればよいとのことで、了承を得ました。 返送された算定基礎届をB社会保険労務士に送付しました。	適用調査課長より適用調査課全職員に対し、送付件数が少ない場合でも、必ず2名以上で確認し、送付するよう周知・徹底しました。 個人情報保護・情報セキュリティ研修の中で、所長から全職員に対し、今回の事象を説明するとともに、事故防止についての周知・徹底を図りました。	外部
28	返戻書類の誤送付について	誤送付・誤送信	東京	新宿	2011年6月14日	2011年6月16日	A事業所より、「B事業所の書類が送付されてきた」との連絡がありました。 確認しましたところ、返戻書類の誤送付が判明しました。	封筒の宛名を事業所整理記号により入力変換して記載する際、事業所整理記号を誤って入力したため、別の事業所の名称・住所が封筒に記載されてしまいました。 返戻書類を封入する際、宛名の事業所名称・住所と返戻書類の事業所名称、住所との確認を怠り、封入したことが原因です。	2事業所3名			A事業所から連絡をいただいた際、お詫びをしたうえで、誤って送付した書類を返送していただきたい旨を申出たところ、了承を得ました。 A事業所より書類の返送があり、改めてお詫びの連絡をしました。 担当課長が、本来の送付先であるB事業所に説明し、お詫びをしました。書類を送付することで了承が得られたため、書類を送付しました。	担当課長より、課員全員に今回の事象を説明し、入力の際には、正しい事業所整理記号を入力し、封入・封緘は必ず2人以上で行い、封緘時は必ず封筒の宛名と封入物に相違がないか確認のうえで封緘することを再度徹底しました。	外部
29	厚生年金70歳以上被用者算定基礎・月額変更・賞与支払届書の誤送付について	誤送付・誤送信	兵庫	三宮	2011年6月10日	2011年6月17日	A事業所より、「算定基礎届書等の送付封入物の中に、B事業所の送付物が混入していた」とのお申出がありました。 確認しましたところ、B事業所に送付すべき書類をA事業所に誤って送付していたことが判明しました。	算定基礎届書等の一括送付に伴う、二以上事業所勤務及び70歳以上被用者に係る文書差込み作業の際に、A事業所あての封筒にB事業所分の書類を誤って封入したものです。 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			副所長と厚生年金適用調査課長がA事業所を訪問し、お詫びのうえ、誤送付した書類の回収を行い、了承を得ました。 厚生年金適用調査課長がB事業所に電話し、お詫びのうえ、説明しました。書類を送付することで了承を得ました。 B事業所あてに書類を送付しました。	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し、再発防止の周知を行いました。 また、担当者に対して明確に事後封入物の確認を指示することとしました。	外部
30	算定基礎届の誤送付について	誤送付・誤送信	京都	事務センター	2010年6月8日	2011年6月9日	A事業所から、「B事業所の算定基礎届が送付されてきた」とのお申出がありました。 確認しましたところ、誤ってB事業所分をA事業所に送付していたことが判明しました。	委託業者が封入しましたが、その際、封入する算定基礎届と違う事業所の宛名シールを誤って貼付し、送付したためです。 委託業者は、封筒に貼られた宛名シールと届書に記載されている事業所整理記号、事業所名を複数名により確認していますが、見落して発送したことによるものです。	2事業所603名			担当者がA事業所に電話し、訪問のうえお詫びし、誤送付した算定基礎届を回収し、了承を得ました。 担当者がB事業所に電話し、お詫びのうえ、説明しました。算定基礎届を送付することで了承を得ました。 B事業所に算定基礎届を送付しました。	委託業者に対し、封入・封緘に際し複数名によるチェックの再徹底と、改善策の提出を要請しました。 委託業者から、再発防止策を含む願末書の提出がありました。 朝礼において、職員に対し、封入・封緘のみならず、発送が完了するまでの全ての工程について、ダブルチェックを行うよう注意喚起し、周知・徹底しました。	外部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明 契機
31	高齢任意加入に係る合算対象期間の算出誤りについて	説明誤り	東京	池袋	2011年5月17日	2011年6月15日	<p>厚生年金徴収課において、厚生年金高齢任意加入被保険者の資格を取得されたお客様に対する納付書等の発送準備を行っていた際、合算対象期間の算出方法について疑義が生じました。</p> <p>確認しましたところ、お客様から受給資格について相談を受けた際及び適用調査課において高齢任意加入期間を決定する際に、合算対象期間を誤って算出したうえで合算対象期間に該当しない期間を合算対象期間として算入し、高齢任意加入期間を決定していたことが判明しました。</p>	<p>お客様は昭和38年4月から昭和58年8月までの期間について、平成13年3月に脱退手当金の支給を受けられていましたが、脱退手当金が支給された期間のうち、合算対象期間として算入できるのは昭和61年3月31日までに支給があった期間に限られるため、本来であれば合算対象期間に該当しないにもかかわらず、担当者が当該期間を誤って合算対象期間として算入したうえで、厚生年金高齢任意加入するよう案内してしまいました。</p> <p>今回の事象については、お客様相談室の担当者が、脱退手当金の支給日を十分確認していなかったこと及び適用調査課の担当者が、昭和61年4月1日以降に支給された脱退手当金支給期間についても合算対象期間に該当するとの誤認をしていたこと、また、その後の決裁においてもチェックが十分でなかったことが原因です。</p>	1名	0	<p>お客様相談室の担当者がお客様に電話しましたが、不在のため、文書を送付しました。</p> <p>お客様が来所され、お客様相談室長が今回の事象について説明のうえお詫びし、了承を得ました。</p> <p>また、お客様に今回の厚生年金高齢任意加入被保険者資格取得申出書を取下げしていただくとともに、平成13年3月の脱退手当金支給後に厚生年金に加入された期間に係る厚生年金脱退手当金裁定請求書を提出していただきました。</p>	<p>お客様相談室のミーティングにおいて今回の事象を説明し、相談を受ける際は、お客様の記録を十分確認するよう周知・徹底を図りました。</p> <p>厚生年金適用調査課の課内会議において今回の事象を説明し、脱退手当金支給期間が合算対象期間に該当する場合を再度確認するとともに、決裁の際も合算対象期間を改めてチェックするよう周知・徹底しました。</p>	内部	
32	厚生年金保険法第75条の説明誤りについて	説明誤り	沖縄	那覇	2011年1月31日	2011年6月13日	<p>年金窓口担当者が、年金受給の手続きに来所されたお客様の記録を確認しましたところ、受給権発生に10ヵ月足りませんでした。お客様が以前に厚生年金保険法第75条の期間が合算対象期間となるとの説明を受けたとお申出があり、説明誤りが判明しました。</p>	<p>平成23年1月1日付の資格取得届が事業主様より提出されました。</p> <p>平成23年1月、厚生年金加入が平成23年1月からとなっているが、それ以前から同じ勤務形態で働いているとの相談を受け、その際に、保険料が請求できない期間は、合算対象期間となることを説明しました。</p> <p>平成23年2月、総合調査の結果、お客様のお申出どおり、被保険者期間が継続していることが判明し、事業主様から資格取得日の訂正の届出が提出されました。しかし、平成20年3月から平成20年12月までは時効により保険料が請求できない期間となっていたことから、当該期間について第75条の処理を行いました。</p> <p>処理後、被保険者記録照会回答票をお客様あてに送付しました。</p> <p>保険料が請求できない期間(第75条該当期間)については、合算対象期間となりませんが、誤って説明を行ったことが原因です。</p>	1名	0	<p>担当者がお客様に電話し、お詫びのうえ、保険料が請求できない期間については、合算対象期間とならないことを説明し、了承を得ました。</p>	<p>課内会議にて、今回の事象について説明し、注意喚起しました。</p>	外部	
33	資格喪失届の紛失について	受理後の書類管理誤り	香川	高松東	2011年6月2日	2011年6月6日	<p>事務センターより、「各種届書と回付簿を確認したところ、回付簿に記載されている事業所の資格喪失届が添付されていない」との連絡がありました。</p> <p>所内及び事務センター内を探索しましたが、当該届書を発見することができず、紛失したことが判明しました。</p>	<p>事業所より資格喪失届の届出があり、他の受付届書等とともに回付簿を添えて事務センターに送付しました。</p> <p>回付物を受け取った事務センターから、回付簿に記載されているにもかかわらず、当該事業所の資格喪失届が添付されていないとの連絡があり、その後、所内及び事務センター内を探索しましたが、当該届書を発見することができなかったものです。</p> <p>発送段階における届書と回付簿との突合せが不十分であったことが原因です。</p>	1事業所8名	0	<p>厚生年金適用調査課長が事業所を訪問し、担当者様へお詫びのうえ、経過を説明し、紛失した届書については再作成に同意していただきました。また、引き続き検索を行うことで了承を得ました。</p> <p>お詫びの文書を作成し、事業所を訪問のうえ、担当者様へお渡ししました。</p> <p>厚生年金適用調査課長が事業所を訪問し、担当者様より再作成された資格喪失届を受理した後、事務センターへ送付しました。</p> <p>事務センターで入力処理を完了しました。</p>	<p>全職員に今回の事象を説明のうえ、回付簿の作成時及び事務センターへの回付時において、届書現物と回付簿との突合せを二重に行い、回付簿に確認の事跡を残すことの徹底を指示しました。</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
34	個人情報の流出について	事故等	香川	高松西	2011年5月25日	2011年5月25日	<p>当所窓口で事業所の担当者様が月額変更に関する説明を受け、説明に使用したメモを持って帰られたところ、そのメモの裏面にA様の免許証がコピーされていたと事業所の事業主様からお申出がありました。</p> <p>事業所を訪問し、確認しましたところ、個人情報の取扱いの不備が判明しました。</p>	<p>A様が来所された際、窓口担当者が、国民健康保険加入に係る証明の相談と思い、ご本人様確認のため、免許証のコピーを取りましたが、国民年金の相談であったことから、国民年金の窓口を案内しました。不要となった免許証のコピーをシュレッダー用の箱に入れようと免許証のコピーを折っている時に他のお客様から相談があり、そのまま机上に置き忘れてしまいました。その後、事業所の担当者様から月額変更に係る相談があり、机上に置いてあった免許証のコピーを相談用メモとして使用し、月額変更届用紙をお渡しした際、事業所の担当者様にメモ書きが渡ってしまいました。</p> <p>不要となった免許証のコピー用紙を直ちにシュレッダー用の箱に入れず、他のお客様の対応に追われ、当該用紙の処分を忘れてしまったこと及びメモ記入時にメモ用紙裏面を確認しなかったことによるものです。</p>	1事業所1名		<p>適用調査課長が事業所を訪問し、お詫びのうえ、お客様の免許証がコピーされたメモ書きを回収しました。併せて、免許証の個人情報をコピー等の利用がないことを確認しました。</p> <p>副所長と適用調査課長が、A様宅を訪問し、免許証がコピーされたメモを渡してしまったことを説明し、お詫びしました。A様より、対応を考えたいとお申出がありました。</p> <p>その後、A様から連絡はありませんが、お問合せ等があった場合、引き続き対応していきます。</p>	<p>今回の事象を全職員に周知し、個人情報が記載されたもの等は、不要になった際には直ちにシュレッダー処理すること又はシュレッダー用の処分箱に入れること、メモ記入時にメモ用紙裏面を確認すること及びお客様用メモ用紙を白紙の紙にて作成し、全ての窓口配布し、それ以外の用紙は説明メモに使用しないことを徹底しました。</p>	外部	
35	増減内訳書の誤送付について	事故等	東京	事務センター	2011年5月25日	2011年5月25日	<p>年金事務所に郵便局員が来所し、「A事業所あての郵便物を誤ってB事業所に配達してしまい、B事業所において開封されてしまった」旨の報告とお詫びがあり、誤送付が判明しました。</p>	<p>A事業所、B事業所とも住所が同一ビル内であり、名前も似ていたため誤配してしまったことでした。</p> <p>また、郵便物を1通ずつ確実に確認を行わなかったことが原因です。</p>	2事業所		<p>年金事務所の担当者が回収された郵便物を確認して、再度封緘したうえで、来所していた郵便局員に誤配してしまったB事業所及び郵便物を開封されてしまったA事業所に対して、十分な事情説明とお詫びをしたうえで再配達することを要請しました。</p> <p>郵便局員より、A事業所及びB事業所に対してお詫びのうえ、経過を説明し、了承を得た旨の報告がありました。</p>	<p>郵便局に対し、誤配の防止を強く要請し、再発防止策を含む顛末書の提出を要請しました。</p> <p>郵便局より、再発防止策を含む顛末書の提出がありました。</p>	外部	

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生日月	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
36	保険料告知額の誤りについて	確認・決定誤り	神奈川	厚木	2010年3月19日	2010年4月20日	平成22年3月分の納入告知の処理で、担当者が充当未済一覧表の確認を行っていたところ、充当未済一覧表の最終充当年月日欄に前月処理済の事業所が2件記載されていたため、A・B事業所の保険料を再確認したところ、平成22年3月分の健康保険・厚生年金保険料等の告知額の誤りが判明しました。	充当未済額一覧表の6ヵ月充当となった事業所の処理は、充当しきれない充当額がある場合は調停取消、更正減、還付等の処理後、充当額を相殺するために保険料調整伺の入力処理を行います。調整伺入力帳票作成時に、入力必要項目の区分及び第1回充当年月の記載を漏らし、未入力となったことから、平成22年3月分保険料額を誤った額で調査決定を行ったことによるものです。担当者及び決裁者の記載漏れの確認不足によるものです。	2事業所		0	判明後、保険料の訂正を行い、同時に口座振替の緊急停止をして、訂正後の保険料納付書をA・B事業所に送付しました。 担当者がA事業所に電話し、事業主様にお詫びのうえ、説明しました。誤って送付した告知書を返送していただくことで了承を得ました。 A事業所より、誤って送付した告知書の返送がありました。 担当者がB事業所に電話し、お詫びのうえ、説明しました。事業主様が不在のため、お伝えいただくことで了承を得ました。また、誤って送付した告知書については、既に廃棄済とのことで、回収できませんでした。	担当者に今回の事象を説明し、二重チェックを徹底し、決裁者も保険料計算日に充当未済額一覧表を確認することとしました。	内部
37	遡及した報酬月額訂正届に係る保険料の徴収決定誤りについて	確認・決定誤り	大阪	城東	2011年4月20日	2011年4月28日	A事業所の経理担当者様より、「平成23年3月分保険料の請求金額が多い」とのお申出がありました。 確認しましたところ、保険料の決定誤りが判明しました。	A事業所へ合併したB事業所分の報酬訂正の届出があり、時効間近の保険料(平成21年2月分)があったため、随時調査決定のうえ、平成23年2月分にて納入告知書を送付しました。 その後、別件の報酬訂正の届出がありましたが、A事業所の通常スケジュール(平成23年3月分)に調整伺で処理しました。しかし、調整伺を入力する際に事前に随時調査決定している金額を含めて処理を行ったため、超過請求となったものです。 随時調査決定したことを失念し、調整伺の処理を行ったことが原因です。また、決裁時の確認が不十分であったためです。	1事業所	過徴収	134,119	担当者がA事業所を訪問し、経理担当者様へお詫びのうえ、経過の説明を行いました。平成23年4月分保険料より調整することで了承を得ました。 平成23年4月分保険料を調整した金額で納付されたことを確認しました。	課内朝礼において今回の事象を説明し、慎重な事務処理、決裁の徹底を申し合せました。	外部
38	特例納付保険料の金額誤りについて	確認・決定誤り	千葉	市川	2011年4月6日	2011年6月2日	厚生年金徴収課にて特例納付保険料の納付書を作成していたところ、納付勸奨状によりお客様にお知らせした特例納付保険料の金額が誤っていたことが判明しました。	あっせん対象者が勤務していた事業所に対し、特例納付保険料を明記した納付勸奨状を送付していましたが、担当者及び決裁者が記録訂正となった平成18年4月から平成18年6月までの標準報酬月額を見誤っていたために、誤った特例納付保険料を算出して、納付勸奨状に記載してしまいました。 担当者及び決裁者の確認誤りが原因です。	1事業所		0	担当者が事業所に電話し、お詫びのうえ、経過を説明しました。 副所長と担当者が事業所にお伺いし、改めてお詫びのうえ、経過説明し、正しい金額を記載した納付勸奨状をお渡しし、了承を得ました。また、誤った金額が記載された納付勸奨状は、後日送付していただけるとのお申出があり、依頼しました。 事業所から、誤った金額が記載された納付勸奨状の送付がありました。	年金記録課長から課員に今回の事象を説明し、事業所に納付勸奨状を送付する前には、特例納付保険料に誤りがないかどうか確認すること、納付勸奨状にあっせんにより追加・訂正された年金加入期間及び標準報酬月額・賞与額がわかる文書と保険料を算出した経過がわかる書類を添えて、決裁を受けること及び第三者委員会からのあっせんにより追加・訂正された年金加入期間及び標準報酬月額・賞与額を確認し、改めて特例納付保険料計算シートを用いて、納付勸奨状に記載されている保険料が正しいか必ず確認することを徹底しました。	内部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生日	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	特例納付保険料に係る処理の遅延について	未処理・処理遅延	宮崎	延岡	2009年7月9日 2009年12月10日 2010年8月11日	2011年5月27日	受付管理簿を整備確認中に、年金記録地方第三者委員会あっせん事案の特例納付保険料に係る業務処理が行われていないことが判明しました。	あっせん事案の記録訂正及び申立人への通知・再裁定は終了していましたが、特例納付保険料を納付督促する事業主様の特定及び管轄地変更に伴う事務引継が未処理となっていました。 あっせん事案に係る業務処理は複数の担当課にまたがっており、担当課間の引継・連携が不十分であったためです。	3事業所	未徴収	117,847	年金記録地方第三者委員会へ、納付勧奨に必要な情報提供の申請を行い、情報提供を受けました。 厚生年金適用調査課長が3事業所に電話し、お詫びのうえ説明し、特例納付保険料の通知と納付申出書を送付しました。 事業所から納付申出書を受理し、管内事業所については機構本部に保険料等の調査確認及び調査決定の報告を行い、管轄外事業所については、担当年金事務所に事務引継を行いました。	所内の事務分担を明確にするとともに、担当課・他年金事務所への引継を確実にを行うため、処理経過表を作成し、相互チェックを行うようにしました。	内部
40	保険料口座振替納付変更申出書の預金種目の入力誤りについて	入力誤り	福島	東北福島	2011年2月3日	2011年3月8日	平成23年1月分保険料口座振替未了のため、事業所へ電話連絡しましたところ、事業所の経理担当者様が事業所控を所有しており、原因を調査願いたい旨のお申出がありました。 確認しましたところ、保険料口座振替納付変更申出書の預金種目の入力誤りが判明しました。	保険料口座振替納付変更申出書を確認しましたところ、預金種目は当座預金2にがついていましたが、窓口装置により入力した職員が、普通預金1で入力していました。 処理結果リストのチェック、ダブルチェックでも入力誤りを発見できませんでした。	1事業所	未徴収	1,128,041	担当課長が事業所を訪問し、事業主様と経理担当者様と面談し、お詫びしましたが、ご納得いただけませんでした。 所長と担当課長と担当職員が事業所を訪問し、改めてお詫びし、送付した納入告知書により早急に納付いただくようお願いし、了承を得ました。 納付されたことを確認しました。	課内会議において、当該事象を説明し、処理結果リストのチェックについて、確実にを行うよう申し合せました。	外部
41	厚生年金保険料等の口座振替誤りについて	説明誤り	東京	江東	2011年4月28日	2011年6月6日	事業主様が来所され、「平成23年5月31日に、平成23年4月分の保険料が口座振替されたが、保険料の納入告知額についての通知もなく、口座振替するのか」とのお申出がありました。 確認しましたところ、徴収課担当者がお客様より分割納付の相談を受けた際、変更後の概算保険料や保険料の振替日、口座振替停止の手続き等の説明をしていなかったことが判明しました。	適用調査課窓口において、事業主様の平成22年4月に遡及した月額変更届が提出されました。そのため、平成23年4月分の保険料は、大幅に増額となりました。 お客様より「一括納付は難しいので分割納付をしたい」旨のお申出があり、徴収課担当者が分割納付の相談を受けた際、当該事業所は口座振替実施事業所であったことから、本来であれば変更後の概算保険料額や保険料の口座振替日、口座振替停止に係る手続き等の説明をしなければならないところ、担当者が説明を行わなかったため、口座振替が行われてしまいました。	1事業所		0	事業主様より、「この度の口座振替によって、会社の運転資金、給与等に支障が生じてしまうので、返金してほしい」とのお申出がありましたが、徴収課長より、一度振替された保険料については、お返しできない旨を説明しましたが、所長より、職員の説明不足及び納入告知額通知書の未着があったため、機構本部に協議のうえ、後日回答する旨の説明をしました。 機構本部に協議した結果、緊急的に機構が立替払を行う旨の回答を得たので、事業主様に連絡し、還付請求権を債権譲渡する旨の承諾書を提出していただくことを説明し、了承を得ました。 機構より事業所の指定口座に還付金立替払の振込が行われたため、事業主様が来所され、領収証書及び債権譲渡通知書を受理しました。	徴収課の課内会議において、今回の事象を説明し、口座振替の緊急停止が必要な場合、事業所から金融機関に手続きしていただく旨の指導を徹底することを指示しました。 また、保険料支払についての相談の際は、相談票を作成して事跡を残すこととしました。	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
42	別人の住所氏名変更について	確認・決定誤り	愛知	事務センター	2011年4月11日	2011年5月31日	年金事務所より、「A様から、国民年金第3号被保険者なのに、平成23年3月分の国民年金保険料納付案内書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、市役所から進達された書類の基礎年金番号が誤っていましたが、そのまま処理されていることが判明しました。	市役所から、B様の異動報告書(住所変更)について、基礎年金番号を誤って入力の上進達されており、委託業者が住所変更処理をした際、基礎年金番号と生年月日が一致し、氏名が違っていたため、同時に氏名変更処理を行い、届書との事後チェックでも基礎年金番号、生年月日、訂正後の氏名が一致しているため、別人とは気付かず、納付書が作成され、A様に送付したものです。	2名			担当者がA様に電話し、お詫びのうえ説明し、誤って届いた納付書は後日回収することで了承を得ました。 年金事務所から、A様より誤って送付した納付書を回収した旨の連絡がありました。 担当者がB様に電話し、お詫びのうえ、経過を説明しました。氏名等を訂正したうえで、口座振替されなかった平成23年3月分の納付書を作成・送付し、納付していただくことで了承を得ました。 氏名等を訂正し、B様に納付書を送付しました。 B様の平成23年3月分の納付が確認できたため、担当者がB様に再度お詫びするとともに、被保険者記録照会回答票を送付しました。	事後審査の際に、住所と同時に氏名が変更されている場合には、変更前記録と旧氏名・旧住所とのチェックを徹底するよう、チームリーダーとの打合せの際に確認し、職員全員に徹底するよう申し合せました。 また、今回の異動報告書の基礎年金番号誤りは、市役所での入力に誤っていたことが確認できたため、事務センターへの進達の際には再度確認をするよう、市役所に申し入れました。	外部
43	高齢任意加入受付誤りについて	確認・決定誤り	福岡	小倉北	2007年12月26日	2011年6月1日	お客様が老齢年金請求に来所され、年金記録を確認しましたところ、国民年金第3号被保険者記録に誤りがあることが判明し、70歳まで高齢任意加入し、国民年金保険料を納付しても、受給要件を満たさないことが判明しました。	お客様は、41月高齢任意加入して納付することにより、平成23年5月に受給要件を満たすと説明を受け、高齢任意加入の申請書を提出されました。お客様の記録は平成9年9月1日から平成14年12月31日まで第3号被保険者記録となっていました。配偶者様は平成11年4月に厚生年金を喪失しており、平成16年7月に再取得するまでの間は被用者年金記録はなく、お客様の第3号被保険者記録に不備があり、高齢任意加入受付時の確認漏れと考えられます。 高齢任意加入受付時にお客様の年金記録と配偶者様の年金記録の確認が行われていなかったことが原因です。	1名	過徴収	590,160	お客様に、高齢任意加入受付時の確認誤りであることを説明し、お詫びしました。70歳まで納付しても受給要件を満たすことができない方であり、保険料の還付については機構本部と協議することとしました。 機構本部からの回答により、担当者がお客様に電話し、再度お詫びのうえ、高齢任意加入納付済期間は取消を行い、保険料を還付することで了承を得ました。 高齢任意加入納付済期間の取消を行い、還付請求書をお客様へ送付しました。	お客様相談室のミーティングで今回の事象を説明し、第3号被保険者記録の確認においては、必ず配偶者様の記録と照合し、合算対象期間等を確認して高齢任意加入申請書を受付することの徹底を図りました。	外部
44	国民年金第3号被保険者資格取得届の未処理について	未処理・処理遅延	兵庫	三宮	2007年10月1日	2010年12月20日	平成19年10月の国民年金第3号被保険者資格取得届が未編纂で処理不要とされて梱包されていたため、確認しましたところ、入力処理を要する4名分の国民年金第3号被保険者資格取得届が存在していることが判明しました。	未処理であった国民年金第3号被保険者資格取得届を誤って処理不要として取扱いしたことが原因です。 当時の担当者の確認不足と思われます。	4名			国民年金第3号被保険者資格取得届の入力処理をしました。 4名のお客様あてに、お詫び文書と第3号被保険者承認通知書を送付しました。	届出書類のお客様相談室からの回付及び授受の文書管理と、事務センターへの回付手順や期限の再徹底を、全職員へ周知しました。	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
45	国民年金第3号被保険者資格取得届の未処理について	未処理・処理遅延	東京	文京	2009年11月26日	2011年6月8日	過去に返戻した届書の年金事務所控を整理していたところ、平成21年11月に受付した、国民年金第3号被保険者資格取得届が未処理となっていることが判明しました。	当該届書については、当初、平成21年10月に提出されましたが、届書には配偶者様の基礎年金番号が記載されていなかったため、届書を返戻しました。平成21年11月に届書が再提出されましたが、記載されていた配偶者様の基礎年金番号記録には、厚生年金保険の被保険者記録が登録されていなかったため、処理を保留しました。 本来であれば当該届書については、未処理分として進捗管理をすべきところ、当時、受付簿を作成していなかったことから、進捗管理ができていませんでした。また、誤って不備返戻済の届書の束に混入させてしまっていたことから、未処理であることに気付くことができませんでした。	1名			国民年金課長が事業所の担当者様に電話し、事象を説明のうえ、お詫びしました。同日、届書を入力処理しました。 国民年金課長がお客様宅を訪問しましたが、不在のため、お客様あてにお詫びの手紙と年金手帳等を送付しました。 お客様からのお問合せ等はありませんが、お客様より連絡があり次第、対応することとしました。	国民年金課職員に事象を周知し、再発防止の注意喚起を行いました。 平成22年1月受付分より受付簿を作成し、進捗管理を行い、再発防止に努めています。	内部
46	住所入力誤りによる納付書の未着について	入力誤り	神奈川	相模原	2011年5月6日	2011年6月6日	お客様より、「国民年金保険料の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、国民年金の登録住所の入力が誤っていることにより、納付書が届いていないことが判明しました。	市役所より送付されたお客様の国民年金資格取得届を入力した際、住所を誤って入力してしまいました。 届出入力時の確認不足及び入力後の決裁において、誤りに気付かなかったことによりです。	1名			届書を確認し、住所を訂正しました。 担当者がお客様に電話し、お詫びのうえ、説明しました。正しい住所に訂正し、平成23年4月分の定額保険料の納付書を送付したことをお伝えしましたが、納期限が過ぎた平成23年4月分の付加保険料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。 機構本部からの協議の回答により、担当者がお客様宅を訪問し、再度お詫びのうえ、保険料を現金領収しました。 お客様から現金領収した保険料について、領収済報告書の入力処理を行いました。	国民年金課の朝礼において、今回の事象を職員に説明し、処理結果リストの相互チェックを確実にを行うことを徹底しました。	外部
47	被保険者資格期間に係る説明誤りについて	説明誤り	長崎	諫早	2010年11月12日	2010年11月19日	市役所の担当者から、海外転出者の方の被保険者資格期間に係る問合せがあり、誤った回答をしたことが判明しました。 また、対応を考慮している中、新たに資格記録の確認漏れが判明し、再度回答を訂正することとなりました。	第1号被保険者である海外転出者の方の同月得喪に係るお問合せに、被保険者期間であると回答しましたが、種別変更後(第2号から第1号)の海外転出と誤認し、被保険者期間に該当しないと回答を訂正しました。 その後、種別変更ではなく、海外から転入し、同月に海外へ転出した記録であることが判明し、再度、被保険者期間である旨、回答を訂正することとなりました。 資格記録の確認漏れが原因です。	1名			担当者がお客様に電話し、お詫びのうえ、説明しました。 お客様が来所され、副所長、担当課長、担当者が対応しました。再度お詫びのうえ、経緯を説明した際、お客様から市役所における事務処理について調査依頼を受け、調査後の文書回答を求められました。 副所長と担当課長が市役所に出向き、事務処理について確認しました。 その後、副所長がお客様に電話し、文書で回答する旨をお伝えし、お客様あてに文書を送付しました。 お客様が来所され、改めて所長、副所長がお詫びし、了承を得ました。	課内会議等において担当課長から今回の事象を説明し、情報を共有するとともに、説明誤り等がないよう周知・徹底を図りました。	外部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明契機
48	年金受給権の説明誤りについて	説明誤り	兵庫	東灘	2006年1月30日	2011年1月12日	<p>国民年金に任意加入されている66歳のお客様が来所され、「平成18年1月(61歳時)に年金相談を受けた際、国民年金に任意加入をして平成23年6月分まで納付すれば納付済期間が300月となり、受給権を得ることができる」との説明を受けた」とのお申出がありました。</p> <p>お客様の記録等を確認しましたところ、14月不足しており、当時の説明誤りが判明しました。</p>	<p>お客様より、平成18年1月の年金相談時に交付した、平成23年6月まで保険料を納付した記録での年金試算画面の提示がありました。</p> <p>当時、受給権を得るために、いつまで国民年金に任意加入すればよいかを算出する際、本来、60歳到達日以降から任意加入するまでの未加入期間を考慮すべきところ、確認を怠り、2年間遡って保険料を納付することを前提に、納付済期間が300月となる平成23年6月まで納付するよう説明したことが原因と思われます。</p>	1名	。	<p>副所長がお客様にお詫びのうえ、記録等を確認し、説明しましたが、ご納得いただけませんでした。また、厚生年金の記録が漏れているとお申出があり、年金加入記録照会票を受付しました。</p> <p>お客様の期間照会について、氏名、生年月日、所在地から記録調査を実施しましたが、新たな記録は判明しませんでした。</p> <p>お客様に厚生年金の期間については判明しなかったことをお伝えし、期間照会についてはご納得いただけました。また、合算対象期間について説明を受けているかを確認しましたところ、説明を受けていないとお申出があり、合算対象期間について確認することをお伝えしました。</p> <p>お客様に合算対象期間について、5ヵ月あることをお伝えし、不足が14ヵ月から9ヵ月になったことと、期間照会の回答、国民年金(任意加入)の喪失予定日及び見込み額について送付することで了承を得ました。</p> <p>お客様に期間照会の回答等を送付しました。</p>	<p>今回の事象を国民年金課、お客様相談室の研修の中で説明し、納付記録の確認について徹底するよう指示しました。</p>	外部	

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生日	判明年月日	事象	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	継続免除申請における市町村からの所得情報の提供誤りについて	確認・決定誤り	神奈川	平塚	2010年7月27日	2010年8月6日	<p>お客様より、「国民年金保険料免除申請の結果が却下になったことに納得いかない」とのお申出がありました。</p> <p>確認しましたところ、市役所より提供された所得情報に誤りがあったことが判明しました。</p>	<p>お客様から、「前年度と今年度の所得があまり変わらないにもかかわらず、却下された」とのお申出を受けたため、窓口装置に収録されている所得の情報を確認したところ、世帯主様の所得が基準を超えていたことが確認できたことから、一部免除に該当する可能性があるため、市役所へ一部免除申請の手続きに行かれるよう案内しました。</p> <p>同日、お客様が市役所で一部免除申請をしました。市役所では、お客様からの一部免除申請を受付する際、市役所が保有している所得情報からすると全額免除に該当するのではないかと当所に照会をしたところ、全額免除には該当しないと回答したことから、窓口装置に収録されている所得情報と、市役所の所得情報が相違していることが判明しました。</p> <p>市役所より提供された所得情報に扶養の情報が収録されていなかったことが原因です。</p>	60名		<ul style="list-style-type: none"> 市役所より、継続免除申請における却下者116名のうち、60名の扶養情報が漏れているとの報告がありました。 市役所より継続免除処理票の進達がありました。 市役所に対し、60名のお客様あてに、機構に誤った所得情報を提供してしまったこと及び改めて機構で審査のうえ、承認通知を送付する旨を連絡するとともに、誤って送付した免除却下通知書及び納付書を回収することを依頼しました。 市役所から60名のお客様あてに、お詫びと回収についての文書を送付しました。 事務センターへ処分取消依頼及び継続審査処理票による再審査依頼を行いました。 市役所より、継続免除却下通知書の回収について報告があり、21名について回収し、39名は既に廃棄済で回収できなかったとの報告がありました。 60名のお客様あてに承認通知書を送付しました。 	市役所に対し、所得情報の提供誤りが今後起こらないよう、強く依頼しました。	外部	
50	市町村から提供された継続免除に係る所得情報の誤りについて	確認・決定誤り	埼玉	事務センター	2010年7月21日 2010年7月22日 2010年7月28日 2010年7月29日	2010年9月10日	<p>市役所から、平成22年度の継続免除用に提供した所得情報に誤りがあったとの報告を受け、確認しましたところ、本来却下となるべき方が全額免除及び納付猶予者として承認されていたことが判明しました。</p>	<p>市役所が委託契約している電算会社が誤った所得情報を抽出したことにより発生したものです。</p>	95名		<ul style="list-style-type: none"> 複数の年金事務所にまたがる事象であるため、事務センター国民年金グループが取りまとめて対応することとしました。 市役所より顛末文書の提出がありました。 年金事務所職員と市役所職員が、お客様宅を訪問し、お詫びと説明を行い、91名の方と面談しました。 複数回の訪問を行っても不在だった4名の方には、お詫びと説明の文書を送付しました。 	市役所を通じ、電算会社に再発防止の指示を厳しく行いました。 市役所より、電算会社からの顛末書の提出がありました。	外部	
51	所得情報の内容誤りについて	確認・決定誤り	茨城	水戸北	2010年7月22日	2010年10月6日	<p>事務センターでの継続免除審査時に、窓口装置に登録された所得情報と市町村から提出された所得証明に齟齬があることが判明し、調査した結果、委託業者に磁気媒体作成を依頼している県内31市町村における個人の所得情報のうち譲渡所得が、控除前のものではなく、控除後の所得で登録されていたことが判明しました。</p>	<p>委託業者に確認しましたところ、所得情報作成時に担当者が仕様に沿った処理をせず、譲渡所得を控除前のものではなく控除後の所得で登録したため、今回の事象が発生したとのことでした。</p>	198件		<ul style="list-style-type: none"> 各年金事務所の国民年金課長より、該当市町村の国民年金主管課長へ連絡し、免除決定内容の変更となる方については、市町村よりご本人様へ連絡し、お詫びのうえ説明し、承認通知書を回収しました。また、免除区分が変更になる方については、お詫びのうえ説明し、再度申請書を提出していただきました。 全件について処理を完了し、通知書等をご本人様あてに送付しました。 	市町村を通じて、電算委託業者に對して、再発防止の指示を強く依頼しました。	内部	

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明契機
52	別人の口座を差押した件について	確認・決定誤り	神奈川	平塚	2011年1月28日	2011年2月10日	<p>機構本部より、「A様から、預金口座からお金を引き出すことが出来ない。原因は年金事務所で差押されていることだと金融機関に確認をした。督促状及び差押通知書も受取っておらず、県外に在住しており、差押を受ける覚えもないので確認してほしい」とのお申出があった」との連絡がありました。</p> <p>確認しましたところ、同姓同名のB様と誤って差押していることが判明しました。</p>	<p>国民年金保険料長期未納者であるB様に、最終催告状を送付しましたが、督促状送付後、指定期限までに納付が確認できなかったため、B様の預貯金等の調査を金融機関に依頼しました。</p> <p>金融機関から回答があり、確認後、当該金融機関に債権差押通知書を送付し、A様の預金残高の差押を執行しました。また、B様に差押調書謄本を送付しましたが、保管期限経過のため、郵便局から当所へ返送されました。</p> <p>金融機関より取引状況の回答があり、預金残高について、滞納している国民年金保険料の1ヵ月分以上を満たしていることを確認しましたが、本来であれば、預金残高の確認だけでなく対象者の方の氏名、住所又は居所、生年月日を再確認しなければならないところ、その確認が漏れていました。</p> <p>また、預金口座の取引状況を照会した際に、照会の回答は氏名、住所又は居所、生年月日が一致した場合に限る旨の文言を記載していたため、担当職員は氏名、住所又は居所、生年月日がB様の情報とすべて一致していると思い込んでいたことによるものです。</p>	1名		<p>所長がA様に電話し、内容確認のうえ、改めて担当者から経緯説明の連絡を入れる旨をお伝えし、了承を得ました。A様より、クレジット会社にも自分の名前がブラックリストに載ってしまうことを懸念しており、責任を取ってほしいとお申出がありました。また、差押手続きに係るご本人様確認の不備も指摘されました。</p> <p>担当者が督促事蹟管理票の確認を行ったところ、差押を執行した預金口座は、A様の預金口座であることが判明し、担当者がA様に電話し、お詫びのうえ、説明しました。金融機関に確認を取り、後日連絡することとしました。</p> <p>担当課長が金融機関に電話し、差押取下げ通知書を持参のうえ、当日中の差押の取消をしたい旨の連絡をしました。切電後、差押取下げ通知書を持参し、当日中に差押の取消を行いました。</p> <p>担当者がA様に電話し、差押の取下げによる現状回復が行われた旨と、クレジット会社へは金融機関側で対処していただけることで問題が起きないことを報告し、了承を得ました。また、A様より、書面による経過報告がほしい、その書面を見たうえで後日連絡するかもしれないとお申出がありましたので、お詫びの手紙を作成し、送付しました。</p> <p>所長及び担当課長がA様ご夫妻と面談し、改めてお詫びしました。A様から、今後の再発防止策について書面でほしいとお申出があったため、後日送付することで了承を得ました。</p> <p>A様あてに再発防止策についての文書を送付しました。</p> <p>B様については、調査を行い、今後もしも引き続き対応していくこととしました。</p>	<p>専任となっている担当者には、金融機関の回答書上の住所が違うものは、過去の住所履歴等の確認を必ず行うよう、指導・徹底しました。</p> <p>また、決裁に金融機関調査の回答書が添付されておらず、決裁段階で未然の防止ができなかったことから、必ず決裁の添付書類として金融機関調査の回答書を添付するよう、担当者全員に周知・徹底しました。</p>	外部	
53	国民年金保険料の時効完成後における収納について	確認・決定誤り	東京	世田谷	2011年2月7日	2011年3月1日	<p>担当者が手管理の延滞金を入力していたところ、国民年金滞納保険料に係る差押をしていた定期預金を収納しましたが、保険料の時効中断措置を行っていなかったために、収納時には既に時効が完成していたことが判明しました。</p>	<p>平成20年12月、A様の連帯納付義務者であるB様の預金のうち、普通預金と定期預金を差押しました。普通預金については、平成20年12月に収納しましたが、定期預金については平成23年1月に満期日を迎えたため、平成23年2月に収納しました。しかし、A様に対する保険料の時効中断措置を行っていなかったため、定期預金を収納した時点においては既に時効が完成していました。</p> <p>本来であれば、時効が完成する平成22年12月22日までに、A様に対して時効中断措置を取らなければならなかったところ、行っていなかったため、時効が完成してしまいました。そのため、時効が完成しているにもかかわらず、B様の定期預金を誤って収納してしまいました。</p> <p>今回の事象は、担当者が連帯納付義務者への差押についても時効中断措置に該当すると誤認識していたことが原因です。</p>	2名	過徴収	201,991	<p>担当課長がB様に電話しましたが、連絡がつかないため、お手紙を送付しました。B様よりご連絡をいただき、担当課長よりお詫びするとともに状況を説明し、還付について了承を得ました。</p> <p>延滞金の還付に係る決裁を行い、還付請求書をB様に送付しました。</p> <p>B様より還付請求書の提出を受け、還付処理を完了しました。</p>	<p>担当課長より、連帯納付義務者への差押は時効中断措置には該当しないことについて、担当者全員に周知・徹底しました。</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
54	国民年金保険料の追納ができない方に対する納付書の交付について	確認・決定誤り	千葉	木更津	2009年12月7日 2011年6月7日	2011年6月7日	お客様の配偶者様が、お客様の国民年金保険料追納申込書を持参し、来所されました。お客様は繰下げ請求希望者であったため、その繰下げした年齢までは受給権者とならず、受給権が発生するまでの間は国民年金保険料の追納をすることができる旨の記載があったため、追納が可能であると判断し、お客様の配偶者様にお客様の追納納付書をお渡ししました。 対応終了後、再度確認しましたところ、新国民年金法においては、65歳で受給資格がある場合、65歳で受給権者となり、追納はできないことが判明しました。 また、お客様の年金記録を確認しましたところ、本来であれば追納保険料を納付することができない65歳到達日以降に納付されていたことも判明しました。	本来、老齢基礎年金の受給権者は追納が出来ませんが、65歳以上の繰下げ請求希望者であったため、新法と旧法を誤認して追納可能と判断したため、追納納付書を作成してしまいました。 国民年金法において、老齢基礎年金受給権者は国民年金保険料の追納ができないと規定されています。一方、旧国民年金法の繰下げ請求希望者は65歳以降も追納が可能であることから、新国民年金法においても追納可能であると誤った判断をしていたことが原因です。	1名	過徴収	197,280	お客様の配偶者様が既に帰宅されていたため、電話によりお詫びのうえ、経過説明を行い、ご自宅へお伺いしたい旨をお伝えしたところ、「訪問には及ばず、お詫び文書と追納した保険料を還付した後の年金見込額を送ってほしい」とのお申出がありました。また、納付された追納保険料については還付すること、誤ってお渡ししてしまった追納納付書をお返しいただくことについて、了承を得ました。 お客様が65歳以降に納付された国民年金保険料の追納納付記録を取消して、還付請求書を事務センターから送付しました。 お客様あてに、お詫びの手紙と追納保険料を還付した後の年金見込額及び返信用封筒を送付しました。 お客様から追納納付書の返送があり、年金記録に登録されている国民年金保険料追納申込の記録を取消しました。	国民年金課臨時打合せ会を行い、今回の事象及び新法対象者と旧法対象者で追納の取扱いが異なることを説明し、お客様から追納のお申出を受けた場合には、必ずお客様が新法対象者か旧法対象者かを確認してから説明することを周知・徹底しました。	内部
55	クレジット納付の確認誤りによる1年前納振替不能について	確認・決定誤り	神奈川	相模原	2010年9月8日	2011年6月8日	お客様から、「クレジットカードによる1年前納の立替納付が行われていない」とのお問合せがありました。 確認しましたところ、国民年金保険料の立替納付を行うことができないクレジットカードでのお申出を窓口で受付していることが判明しました。	クレジットカード納付(変更)申出書を窓口で受付した際、お客様が希望されたクレジットカードでは、国民年金保険料の立替納付を行うことができない旨を説明し、他のクレジットカードでの立替納付を案内すべきところ、誤って立替納付ができると説明したうえで申出書を受取り、入力処理を行ってしまったため、結果的にクレジットカードによる1年前納の立替納付を行うことができませんでした。 クレジットカード納付(変更)申出書の窓口受付時の確認誤り及び入力後の決裁において、誤りに気付かなかったことによります。	1名			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、現金による1年前納の金額での納付を強く要望されたため、機構本部と協議することとしました。 機構本部からの協議の回答により、担当者がお客様宅を訪問し、再度お詫びのうえ、1年前納保険料と同額で保険料を現金領収し、了承を得ました。	国民年金課朝礼において、今回の事象を職員に説明し、クレジットカード納付(変更)申出書を受付する際には、利用するカード会社が指定代理納付者であるか確認し、不明な場合はカード会社に問合せすることを周知しました。	外部
56	国民年金付加保険料納付申出書の未処理について	未処理・処理遅延	愛知	大曽根	2011年4月20日 2011年4月26日	2011年6月8日	区役所が窓口受付した国民年金付加保険料納付申出書の進達漏れがあり、付加保険料申出書の入力処理がされていないことが判明しました。	お客様が窓口にて提出した国民年金付加保険料納付申出書について、区役所におけるオンライン入力・出力点検・進達の一連の事務処理の遅れから、進達する書類に漏れが生じたものです。 書類受付時、進達時のチェックが不十分であったことによります。	5名			担当課長が5名のお客様に電話し、お詫びのうえ、今回の事象を説明しました。納付できなかった国民年金付加保険料の取扱いについて、機構本部と協議することとしました。 届書の入力処理を行い、平成23年5月分以降の納付書を作成し、お客様あてに送付しました。 機構本部からの回答により、担当課長が5名のお客様に電話のうえ、ご自宅を訪問し、保険料を現金領収し、了承を得ました。	担当課長が区役所の担当課長に電話にて、書類受付時、進達時に複数人によるチェックを必ず行うよう依頼しました。	外部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生日月	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明契機
57	市町村からの届書進達遅延について	未処理・処理遅延	三重	四日市	2011年4月25日 ～2011年6月	2011年6月8日	事務センターより、「町役場から平成23年4月25日から平成23年4月28日分に係る国民年金関係の届書の進達が平成23年6月6日にあった」との連絡があり、届書進達遅延が判明しました。	町役場の担当職員が人事異動にて交代し、引継を受けた職員が不慣れであったため、進達書類が滞留してしまいました。進達遅延により、3名のお客様の付加保険料の納付ができなくなりました。	3名			町役場の担当者から3名のお客様に連絡し、お詫びのうえ、説明しました。機構本部に付加保険料の納付について協議することとしました。機構本部より、付加保険料額を徴取して差し支えない旨の回答があり、担当者が3名のお客様宅を訪問し、改めてお詫びのうえ、付加保険料を領収し、了承を得ました。	町役場に対し、進達書類については滞留しないよう、また、不明な点がある場合には、確認のうえ進達するよう依頼しました。	外部
58	国民年金保険料免除・納付猶予申請書等の未処理について	未処理・処理遅延	神奈川	横須賀	2006年8月18日	2009年12月	市役所より、国民年金資格状況照会データ上、旧社会保険事務所に進達済の市内在住の方の国民年金保険料免除・猶予申請書等について、結果及び結果日が未連絡のものがある旨の照会がありました。確認しましたところ、事務センターから直接ご本人様に返戻した件等を除き、19件の届書が未処理であることが判明しました。	市役所のデータによると、平成18年度から平成20年度までに、旧社会保険事務所へ進達済となっていました。当時、旧社会保険事務所においては個人が特定できる受付簿が作成されていなかったため、旧社会保険事務所から事務センターへ進達しているかどうか確認できませんでした。当所に保管されている書類の確認・検索を行ったところ、倉庫内にて未処理の届書7件を発見しましたが、12件の書類については、所在が確認できませんでした。事務センターへの進達時及び入力処理後の確認時における旧社会保険事務所でのチェックが不十分であったため発生した事象であると思われます。	19名		担当者が19名のお客様に電話及び戸別訪問によりお詫びのうえ、事象を説明し、了承を得ました。また、届書が所在不明の方については、新たに免除申請書を受理しました。未処理分について処理を行い、お客様に連絡のうえ、再度お詫びし、決定通知書等を送付しました。市役所に処理結果を報告しました。	朝礼時に今回の事象を課員全員に説明し、受付簿等による進捗管理を徹底することにより、未処理を生じさせないよう周知しました。また、未処理や結果報告漏れを発生させないよう、定期的にチェックするよう指示しました。	外部	
59	国民年金保険料免除・納付猶予申請書の未処理について	未処理・処理遅延	鹿児島	川内	2007年9月1日	2011年1月11日	所長会議において、滞留している書類がないか確認する旨の注意喚起があり、書類の整理と併せて処理済の書類についても確認していましたが、処理済の国民年金保険料免除・納付猶予申請書の束から未処理と記入された申請書を見つめました。処理状況を確認しましたところ、未処理であることが判明しました。	未処理の国民年金保険料免除・納付猶予申請書は、平成18年6月から平成19年5月受付の申請書です。平成19年9月の人事異動により、異動した職員が未処理の書類を残し、十分な引継ぎを行わなかったため発生したものです。残った職員で残務処理を行いました。全て処理したか確認が出来ないまま、未処理として残ったものと思われます。	27名		所得情報等の確認を行い、事務センターに免除申請書を回送し、処理依頼を行い、決定通知書の送付を受けました。決定通知書を受理したものについては、お客様宅を訪問し、お詫びのうえ、お客様あてに送付しました。また、2名のお客様については、書類不備のため、返戻しました。お客様から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。	課内会議において、今回の事象を説明し、保留分も含め、未処理の届書については、共有の書庫に保管し、受付処理簿に処理経過がわかるように記載することを、改めて周知・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
60	障害基礎年金等支給停止後3年経過者一覧の年金事務所への配付遅延について	未処理・処理遅延	東京	事務センター	2010年3月2日 -2011年3月9日	2011年3月11日	年金事務所に送付すべき機構本部作成の、障害基礎年金・厚生年金支給停止後3年経過者一覧の取扱いを確認しましたところ、平成22年3月の事務センター受領分から年金事務所に送付していなかったことが判明しました。	障害基礎年金や障害厚生年金等を受給している方のうち、障害等級が2級以上の方については国民年金保険料の法定免除に該当しますが、障害の状態が軽減し、障害等級の3級に該当しなくなってから3年を経過すると法定免除に該当しなくなります。これらの方については、機構本部にて作成される一覧を基に、年金事務所において届出や納付の勧奨を行うこととされています。 当事務センターで受領した一覧については、本来であれば速やかに年金事務所に送付しなければならないところ、平成22年3月に機構本部で作成の送付書に、「下記の通り年金事務所あて送付しましたので連絡いたします」と記載されていたことから、原本は年金事務所に送付済みであり、事務センターには写しが送付されたと誤認したため、年金事務所に送付していませんでした。 また、平成22年4月に機構本部で作成の送付書には、「年金事務所別の対象者一覧を添付しておりますので、年金事務所における納付督促の参考資料としてご活用ください」と改められていましたが、同様に原本は既に年金事務所に送付されているものと誤認したため、年金事務所に送付していませんでした。	71名		0	71名のうち、66名のお客様は既に届出済であることを確認しました。 当事務センターより、届出や納付督促が必要な5名のお客様を管轄する年金事務所に一覧を送付しました。 5名のお客様に届出勧奨がされたことを確認しました。	担当グループの職員全員に今回の事象を周知し、当該一覧を含め、送付書の文面のみで判断するのではなく、取扱いの確認を徹底するよう指示しました。	内部
61	国民年金口座振替申出書の処理誤りについて	未処理・処理遅延	宮城	事務センター	2010年6月2日	2011年5月25日	年金事務所より、「平成22年度に口座振替にならなかったお客様の口座振替1年前納が平成23年度も振替されていないが、どうかとのお問合せがあり、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、平成22年度に送付されなかった国民年金保険料口座振替(変更)申出書の金融機関控えが、金融機関あてに送付されないままになっていることが判明しました。	平成22年1月以降に処理を行った全ての口座振替申出書に金融機関控えが添付されたままになっていないか確認を行いました。確認不足により、口座振替申出書の金融機関控えが送付されないままになっていました。結果として、平成23年度の国民年金保険料が口座振替されなかったものです。	1名		0	国民年金グループ長がお客様宅を訪問し、お詫びのうえ、説明しました。 お客様は、口座振替での1年前納額で納付することを強く希望されたため、機構本部と協議することとしました。 機構本部からの回答により、担当者がお客様に電話し、訪問して現金領収することを申出しましたが、年金事務所に来所していただけたとのことでした。 年金事務所にお客様が来所され、改めてお詫びのうえ、口座振替での1年前納額で現金領収し、了承を得ました。	朝礼時のミーティングにて、口座振替申出書に金融機関控えが添付してある場合は、金融機関での処理が行われていない可能性が高いため、金融機関あて回送することを徹底するよう指示したところですが、未だこの案件に係る金融機関控えが送付されていなかったことを周知し、昨年も確認したものの、他に送付漏れがないかを確認するよう指示し、改めて口座振替申出書に金融機関控えが添付してある場合は、金融機関あて回送することを徹底するよう指示しました。	外部
62	国民年金保険料口座振替申出書の入力誤りについて	入力誤り	東京	大田	2010年7月14日	2011年5月31日	お客様より、「平成23年4月分から平成24年3月分までの口座振替での1年前納が振替されなかった」とのお申出がありました。 確認しましたところ、口座番号の入力誤りをしたため、口座振替が行われなかったことが判明しました。	お客様から提出された口座振替申出書の入力を行いました。その際、入力を誤っていました。 処理結果チェック時の相互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名		0	担当者がお客様にお詫びし、説明しました。納付について、機構本部と協議することとしました。 機構本部からの回答により、担当者がお客様宅を訪問し、付加保険料を含む口座振替1年前納額から既に納付済の平成23年4月分を差し引いた金額を現金領収し、了承を得ました。 納付記録の訂正処理を完了しました。	口座振替担当者及び相互チェック者に対して、口座番号や口座名義は今まで以上に細心の注意を払い、チェックするよう徹底しました。	外部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明契機
63	国民年金保険料口座振替納付申出書の入力誤りについて	入力誤り	神奈川	事務センター	2011年1月7日	2011年6月6日	年金事務所より、「1年前納の口座振替納付申出者の方で、振替不能となっている方がいるので確認してほしい」との連絡がありました。 確認しましたところ、口座名義人を誤って入力したことにより、口座振替不能となっていたことが判明しました。	口座名義人を誤って入力したため振替不能となったものです。 委託業者による処理結果リストの二重チェックで入力誤りを発見できず、決裁時にも誤りに気付きませんでした。	1名			職員がお客様に電話し、経過説明のうえ、お詫びしました。保険料の納付について、機構本部と協議することとしました。 機構本部からの回答により、1年前納口座振替相当額にて徴収して差し支えない旨回答があり、職員がお客様宅を訪問し、再度お詫びのうえ、保険料を現金領収し、了承を得ました。 納付記録が窓口装置に反映されていることを確認し、お客様あてに被保険者記録照会回答票を送付しました。	今回の事象を担当者に説明し、申出書審査の時点において、誤入力の可能性のあるカナは、余白に補正のうえ、付箋を貼って注意喚起し、ご家族から同時に提出された申出書は極力一緒に審査入力することとしました。 また、委託業者に今回の事象説明を行い、判別不能な場合は入力せずに返戻すること、処理結果リストの二重チェックを確実に実施するよう要請しました。	内部
64	国民年金保険料追納勤奨状の入力誤りについて	入力誤り	静岡	沼津	2011年3月24日	2011年5月23日	お客様が追納勤奨状を持参し、追納の相談に来所されました。 確認しましたところ、既に65歳を超えており、老齢基礎年金を受給していることが判明しました。	追納勤奨状を発行する際に登録する、事務処理計画書の入力結果を確認したところ、今回発行の対象とすべき国民年金に現在加入されている方及び喪失者に対する登録をする際に、生年月を登録すべきところ、事務処理計画書には生年月は記載されていましたが、その生年月の登録を漏らしてしまいました。 事務処理計画書の入力後の担当者の確認不足及び入力後の決裁において登録漏れに気付かなかったことによります。	844名			国民年金課長が窓口においてお客様にお詫びのうえ、経過説明を行い、改めてお詫びの文書を送付することで了承を得ました。 該当するお客様全員に、お詫びの手紙を送付しました。	朝礼において、所長が今回の事象を職員に説明し、入力後の確認及び決裁時における確認を徹底するよう周知するとともに、各課においても再度朝礼時に職員に周知しました。	外部
65	国民年金保険料の口座振替不能について	入力誤り	京都	事務センター	2010年3月26日	2011年5月27日	口座振替不能調査一覧表に基づき、被保険者様に対する調査を行ったところ、振替口座の種別を誤って入力していたことが判明しました。	口座振替申出書の入力の際、預金種別欄について、当座で入力すべきところ、普通で入力したため、平成23年度の国民年金保険料が振替不能となってしまいました。 入力後の確認及び決裁において、誤りに気付かなかったことによります。	1名			担当者がお客様にお詫びのうえ、説明しました。平成23年度分保険料については、前納と同額での納付の希望があり、機構本部と協議することとしました。 機構本部からの回答により、担当者がお客様宅へ訪問し、再度お詫びのうえ、1年前納口座振替額と同額を現金領収し、了承を得ました。 訂正入力を行い、次年度からの口座振替の登録が正常に終了したことを確認しました。	グループ内職員に事象の周知を行い、2名以上での確認を徹底するよう指導しました。	内部
66	国民年金保険料口座振替不能について	入力誤り	滋賀	事務センター	2011年3月11日	2011年5月24日	年金事務所より、振替不能の方の口座振替依頼書の確認依頼がありました。 確認しましたところ、口座名義人の誤入力が判明しました。	口座振替申出書を事前審査後、入力した際、見誤って入力したことによるものです。 また、ダブルチェックを怠ったためです。	1名			担当者がお客様に電話し、お詫びのうえ、説明しました。1年前納口座振替額での納付を強く希望されたので、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年前納口座振替額と同額を現金領収し、了承を得ました。 口座振替納付申出書を入力しました。	朝礼において、今回の事象を周知し、必ずダブルチェックするよう周知徹底しました。	内部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生日月日	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
67	金融機関コードの入力誤りについて	入力誤り	滋賀	事務センター	2011年3月14日	2011年5月30日	年金事務所より、「お客様から、国民年金保険料の口座振替を申出しているが、納付書が届いたとお問合せがあり、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、金融機関コードの誤入力により、口座振替されなかったことが判明しました。	口座振替申出書を事前審査後、入力を委託し、口座振替申出書を入力処理しました。 事前審査時、金融機関コードを誤記入したことによるものです。 また、入力後のチェックにおいても、誤りに気がませんでした。	1名		0	担当者がお客様にお詫びのうえ、説明しました。保険料の納付について、機構本部と協議することとしました。 機構本部からの回答により、担当者がお客様に連絡し、年金事務所面談のうえ、再度お詫びし、1年前納口座振替額と同額を現金領収し、納付記録を送付することで了承を得ました。 記録を訂正し、お客様あてに納付記録を送付しました。	今回の事象を職員に説明し、金融機関コード記入時には、十分確認しながら記入するように指示するとともに、ダブルチェックを確実にを行うよう指示しました。	外部
68	国民年金保険料の口座振替が振替不能となった件について	入力誤り	福岡	事務センター	2011年1月11日	2011年5月27日	年金事務所より、「お客様から、国民年金保険料の口座振替がされていないとお申出があり、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、口座名義人の入力誤りが判明しました。	本来、口座振替納付申出書の登録処理については、十分確認のうえ処理をすべきところ、口座名義人氏名を誤って入力し、チェック時にも気付かずに見落したことが原因です。 また、入力後のチェックでも、誤りに気がませんでした。	1名		0	年金事務所の担当者がお詫びのうえ、説明しました。保険料の納付について、機構本部と協議することとしました。 機構本部からの回答により、年金事務所の担当者がお客様宅を訪問し、再度お詫びのうえ、平成23年度の1年分を前納額で現金領収し、了承を得ました。	朝礼において、今回の事象を説明し、事務処理及びチェックの際に十分な確認を行うよう周知・徹底を図りました。	外部
69	国民年金保険料の口座振替が振替不能となった件について	入力誤り	福岡	事務センター	2011年2月2日	2011年5月30日	年金事務所より、「お客様から、国民年金保険料の口座振替がされていないとお申出があり、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、金融機関コードを誤って入力していることが判明しました。	本来、口座振替納付申出書の登録処理については、十分確認のうえ処理をすべきところ、金融機関コードを誤って記入し、そのまま入力してしまいました。 また、チェック時にも気付かずに見落してしまいました。	1名		0	担当者がお客様に電話し、お詫びのうえ、説明しました。保険料の納付について、機構本部と協議することとしました。 機構本部からの回答により、担当者がお客様に電話したところ、年金事務所に来所していただけたとのことでした。 お客様が年金事務所に来所され、平成23年度の1年分を前納額で現金領収し、了承を得ました。	朝礼において、今回の事象を説明し、事務処理及びチェックの際に十分な確認を行うよう周知・徹底を図りました。	外部
70	金融機関コードの入力誤りについて	入力誤り	埼玉	事務センター	2011年3月28日	2011年5月27日	1年前納口座振替不能の方に前納納付書を作成するに当たり、年金事務所にて口座振替不能者の一覧表を点検していたところ、資金不足以外の理由で口座振替が行われなかった事象が判明し、連絡がありました。 確認しましたところ、金融機関コードの入力誤りが判明しました。	入力前の事前審査の段階で、金融機関コードの記載誤りがあり、そのまま入力してしまいました。 入力後のチェックにおいても、見落してしまいました。	1名		0	年金事務所の担当者がお客様に電話し、お詫びのうえ、説明しました。保険料の納付について、機構本部と協議することとしました。 機構本部からの回答により、担当者がお客様宅を訪問し、再度お詫びのうえ、口座振替1年前納口座振替額と同額を現金領収し、了承を得ました。 納付記録の訂正及び口座振替納付申出書を入力しました。	国民年金グループ全職員に今回の事象を説明し、金融機関コードとチェックするだけでなく、金融機関・支店名もチェックすることとし、チェックを確実に行うよう、周知・徹底しました。 また、委託業者に対し、今回の事象を説明し、注意喚起と事務処理誤り防止についての要請をしました。	内部
71	金融機関コードの入力誤りについて	入力誤り	埼玉	事務センター	2011年3月28日	2011年5月30日	年金事務所より、「お客様から、国民年金保険料納付書が届いたので、口座振替の開始通知書を調べてみたところ、金融機関の支店名が誤っ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、金融機関コードの入力誤りが判明しました。	入力前の事前審査の段階で、金融機関コードの記載誤りがあり、そのまま入力してしまいました。 入力後のチェックにおいても、見落してしまいました。	1名		0	年金事務所の担当者がお客様に電話し、お詫びのうえ、説明しました。保険料の納付について、機構本部と協議することとしました。 機構本部からの回答により、担当者がお客様宅を訪問し、再度お詫びのうえ、1年前納口座振替額と同額を現金領収し、了承を得ました。 納付記録の訂正及び口座振替納付申出書を入力しました。	国民年金グループ全職員に今回の事象を説明し、金融機関コードとチェックするだけでなく、金融機関・支店名もチェックすることとし、チェックを確実に行うよう、周知・徹底しました。 また、委託業者に対し、今回の事象を説明し、注意喚起と事務処理誤り防止についての要請をしました。	外部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生日月日	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
72	口座名義人の入力誤りについて	入力誤り	埼玉	事務センター	2011年3月22日	2011年6月1日	年金事務所より、「お客様から、国民年金保険料口座振替申出書の手続きを期限内に済ませ、口座振替の開始通知書が届いているのに、納付書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、口座名義人の入力誤りが判明しました。	入力時に口座名義人を誤って入力してしまいました。 また、入力後のチェックにおいても、見落してしまいました。	1名		0	年金事務所の担当者がお客様に電話し、お詫びのうえ、説明しました。保険料の納付について、機構本部と協議することとしました。 機構本部からの回答により、担当者がお客様宅を訪問し、1年前納口座振替額と同額を現金領収し、了承を得ました。 納付記録の訂正及び口座振替納付申出書を入力しました。	国民年金グループ全職員に今回の事象を説明し、入力時及びチェックにおいて、細心の注意を払うよう指示しました。 また、委託業者に対しても、今回の事象を説明し、注意喚起と事務処理誤り防止についての要請をしました。	外部
73	督促状の歳入徴収官名誤りについて	通知等の作成誤り	愛知	笠寺	2010年5月20日	2011年1月24日	平成23年1月発行の国民年金保険料督促状を受払簿に記載し、帳簿上の残枚数と現物を照合したところ、数が合わないことが判明しました。	過去の督促状発行状況を確認したところ、平成22年5月発行の督促状37枚について、歳入徴収官名が旧社会保険庁総務部経理課長のはがきで発行・送付されていました。受払簿の記載と現物との確認を怠っていました。また、旧社会保険庁のはがきを全て廃棄せずに、日本年金機構作成のはがきと混在させていたことが原因です。	37件 (20名)	過徴収	257,330	ブロック本部から、37件の督促は無効なため、督促の取消処理を入力し、機構本部に認可の取消報告を行い、納付者の方に連絡をすること及び1件については、差押をし、受入した債権は、差押取消をして還付するよう指示がありました。また、機構本部から、無効な督促状の回収を含む対応策について、指示がありました。 担当者が20名のお客様に電話し、連絡の取れた方については、お詫びのうえ説明し、了承を得ました。また、連絡の取れなかった方については、お詫びと説明の文書を送付しました。 差押をし、受入した1名のお客様については、差押を取消し、延滞金と保険料を還付しました。また、納付された4名のお客様については、保険料を還付しました。 督促状については、2名のお客様から既に処分済との回答があり、他のお客様については、引き続き回収に向けて対応することとしました。	課内会議において今回の事象を説明し、受付簿の確認を徹底し、旧様式の廃棄状況の確認を指示しました。	内部
74	宛名に不備のある納付書の送付について	通知等の作成誤り	大阪	守口	2011年2月22日	2011年3月7日	国民年金追納保険料納付書を送付したお客様から、「納付書の文字が印字されていない部分があり、送付についても、別住所への送付を希望していたにもかかわらず届かなかったため、納付ができなかった」とのお申出がありました。 確認しましたところ、納付書については、印字面全てを確認せずに、不備のある状態で送付していたことが判明しました。	他年金事務所から回付された追納申込書には別送先住所の記載はなく、基礎年金番号に登録のある住所に送付していました。また、納付書用プリンタの印字定着の悪い時があるにもかかわらず、宛名を確認せずに送付していました。 お客様からの電話により、別送先については、お客様は追納申込書送付依頼時の話で送付してもらえると認識されていましたが、他年金事務所に確認しましたが、別送先のことについては確認できませんでした。 納付書を送付する際に印字面の確認をすべきところ、確認せず、基礎年金番号に登録のある住所に納付書を送付してしまったことによるものです。	1名		0	担当者がお客様に確認しましたところ、「自宅に帰り、確認したところ、送付された納付書は既に時効で納付することができず、さらに、宛名面が消えており、納付できるようにしてほしい」とのお申出がありました。 確認のため送付した納付書の返送をお客様に依頼するとともに、平成13年3月分の追納納付書を送付しました。なお、時効となった平成13年2月分について、返送を待って機構本部に協議を行うことで了承を得ました。 お客様から該当の納付書が届き、お申出の通り、印字面が消えていました。機構本部へ協議しました。 機構本部からの回答により、担当者がお客様宅を訪問し、お詫びのうえ、平成13年2月分追納保険料を現金領収し、了承を得ました。	課内ミーティングにおいて今回の事象を説明し、送付時には必ず複数人で確認を行うよう、周知・徹底しました。 また、印字の不具合等が生じた場合は、直ちに報告し、作成済の納付書等を確認するよう指示しました。	外部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生日月	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明契機
75	国民年金保険料納付書の作成誤りについて	通知等の作成誤り	栃木	大田原	2010年4月20日	2011年5月27日	お客様より、「ねんきん定期便を確認したところ、平成22年度の国民年金付加保険料が表示されていない」とのお申出がありました。確認しましたところ、定額保険料のみの前納保険料納付書を作成していたことが判明しました。	定額保険料と付加保険料の前納保険料の納付書を作成すべきところ、定額保険料のみの前納納付書を作成してしまいました。また、複数名による確認をせずに、お客様あてに交付したものです。	1名		0	国民年金担当課職員がお客様に電話し、作成した納付書に誤りがあったことをお伝えするとともに、お詫びしました。納付できなかった付加保険料について機構本部と協議することとしました。 機構本部からの回答により、国民年金担当課職員がお客様宅を訪問し、再度お詫びのうえ、1年前納付加保険料と同額の保険料を現金領収し、了承を得ました。	課内の職員全員に対して、今回の事象を周知するとともに、国民年金保険料納付書の発行の際には、必ず複数名にて確認することを、再度徹底しました。	外部
76	国民年金付加保険料申出者の納付書作成誤りについて	通知等の作成誤り	北海道	札幌東	2011年5月27日	2011年6月1日	お客様から、「依頼した納付書が届き納付しようとしたが、保険料額が少ない」とのお申出がありました。確認しましたところ、付加保険料込の納付書を交付すべきところ、誤って定額保険料のみの納付書を作成し、交付していたことが判明しました。	お客様より、平成23年4月分の納付書が届いていない旨の電話があり、電話を受けた担当者が納付書を作成し、決裁後、送付しました。納付書を作成した担当者が、お客様が付加加入者であることの確認を怠り、定額保険料の納付書を作成し、また、決裁時においても確認が不十分であったことが原因です。	1名		0	国民年金課長がお客様にお詫びし、説明しました。平成23年4月分付加保険料の納付について、機構本部と協議することとしました。 機構本部からの回答により、担当者がお客様宅を訪問し、平成23年4月分の付加保険料を現金領収し、了承を得ました。	国民年金課において課内打合せ会を実施し、今回の事象を説明し、注意喚起を図りました。 また、電話等で納付書作成依頼があった場合は、画面印字に納付書作成期間、保険料種別コードを明記するとともに、付加・任意加入の表示に蛍光ペンで印を付け、入力時に漏れることがないように徹底しました。	外部
77	免除申請の審査過程における申請書の紛失について	受理後の書類管理誤り	愛知	事務センター	2010年8月13日	2011年1月6日	年金事務所より、「お客様が来所され、平成22年7月に免除申請書を提出したのに、その結果が届いていない」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、免除申請書を紛失していることが判明しました。	お客様から市役所で受付し、年金事務所へ回付受付後、事務センターで受付しています。事務センターでの受付後、処理過程において、免除申請書を紛失し、処理されていませんでした。	1名		0	年金事務所に返送した処理済申請書綴りの再点検を依頼しましたが、お客様の申請書は見当たりませんでした。 年金事務所内、事務センター内の保管書類を調べましたが、書類が見当たりませんでした。 事務センターグループ長と年金事務所の担当者がお客様宅を訪問し、お詫びのうえ、経過を説明し、ご理解いただき、申請書を再度提出していただきました。 審査を行い、お客様あてに通知書を送付しました。	今回の事象をグループ内で共有し、受付簿と申請書の突合せ及び処理結果の点検を再度徹底することとしました。	外部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生日	判明日	事象	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	老齢基礎年金の裁定誤りについて	確認・決定誤り	神奈川	横浜南	2001年12月13日	2009年7月17日	他年金事務所において、お客様の厚生年金記録が判明したため、老齢年金の再裁定を進達するための確認作業をしていた際、老齢年金の裁定誤りが判明したとの連絡があり、当所における裁定誤りが判明しました。	お客様が共済組合から受給されている年金が、旧法退職共済年金であるため、本来であれば、合算対象期間として老齢基礎年金を裁定すべきところ、共済期間として裁定を行ってしまいました。そのため、お客様の老齢基礎年金に共済加入期間が反映してしまい、老齢基礎年金の過払いが発生してしまいました。 お客様の老齢年金を裁定する際、共済組合から受給されている年金についての確認不足が原因と思われます。	1名	過払い	1,192,615	他年金事務所の担当者がお客様へお詫びのうえ、説明しました。過払い分の返納については了承を得られていないとのことでした。 他年金事務所のお客様相談室長がお客様宅を訪問し、過払い分の返納について各期に支払される年金の6分の1相当額を返納することで了承を得ました。 機構本部に再裁定関係書類を進達し、平成23年10月以降支払される年金から内払い調整となりました。	お客様相談室朝礼時において、今回の案件について職員に説明し、窓口で裁定請求書を受理する際には、お客様が受給されている年金の確認を慎重に行うよう周知・徹底しました。	内部
79	老齢厚生年金配偶者加給金の未払いについて	確認・決定誤り	大分	事務センター	2008年3月27日	2010年12月2日	お客様が来所され、「老齢厚生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、請求時に配偶者状態の入力誤りから、配偶者加給金が支給停止されていることが判明しました。	老齢厚生年金の裁定をする際に、配偶者が老齢未満了であったにもかかわらず、誤って老齢満了としての配偶者状態表示コードを入力したためです。 また、裁定結果の確認においても、記入誤りのチェック漏れをしたことによるものです。	1名	未払い	2,052,616	担当者がお客様に電話し、今回の事象を説明してお詫びをしました。お客様から、平成15年1月に遡って配偶者加給金の支給を受けたいと強く希望されましたので、機構本部と協議することとしました。 機構本部から、遡及して支払するとの回答があり、担当者がお客様に電話し、再度お詫びのうえ、説明しました。支払時期をお伝えし、了承を得ました。 機構本部に関係書類を進達しました。	一次、二次審査を慎重に行うよう指示しました。 裁定結果確認の際においても、チェックするよう指示しました。	外部
80	特別一時金の支払誤りについて	確認・決定誤り	鹿児島	鹿児島北	1988年3月9日	2011年4月28日	厚生年金記録判明のため、お客様が老齢厚生年金の請求手続きに来所されました。お客様相談室より国民年金記録の補正依頼を受け、事務センターへ補正依頼したところ、特別一時金の支払誤りが判明しました。	国民年金の強制加入被保険者で保険料納付していた期間を対象に特別一時金の支給を行っています。 特別一時金の支給対象者は、国民年金に任意加入して納付した方又は強制加入で法定免除された保険料を追納した方に限られます。 決定が昭和63年で、支給決定についての決議書もなく、詳細については不明ですが、法定免除の追納によらず、特別一時金を支給したことによります。	1名	その他	724,500	ブロック本部へ協議したところ、国民年金保険料については、法定免除該当処理及び還付処理するとの回答がありました。 担当者がお客様に電話し、特別一時金支給は誤りだったが、時効経過により、返納の必要はないこと及び国民年金保険料が還付されることについて説明し、了承を得ました。 資格記録整備処理後、国民年金保険料過誤納者整理票を処理し、お客様あてに国民年金保険料還付請求書を送付しました。併せて、法定免除処理を行いました。 国民年金保険料還付請求書を郵送受理し、処理しました。	今回の事象をお客様相談室及び国民年金課職員全員に説明し、今後の記録整備の際には確認を十分すること、整備後においても複数名で処理内容を確認するよう指示を行いました。	外部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明契機
81	繰上げ請求時における見込額試算誤りについて	確認・決定誤り	北海道	新さっぽろ	2011年3月9日	2011年4月27日	お客様より、「年金証書が届いたが、以前試算してもらった金額と相違していた」とのお申出がありました。 確認しましたところ、見込額試算が誤っていることが判明しました。	お客様が老齢基礎年金の繰上げ請求のため来所され、氏名検索の結果、国民年金記録が判明したため、全額免除期間109ヵ月を追加処理し、見込額を作成しました。その際、婚姻期間中の任意加入期間と重複する免除期間93ヵ月を削除せずに試算し、間違った見込額をお渡しするとともに、年金請求書と繰上げ請求書を受理しました。 その原因は、国民年金記録判明時に、配偶者様の厚生年金加入期間に係る任意加入期間の確認を失念し、戸籍謄本との突合等、婚姻期間に係る任意加入期間の免除記録の補正をしなかったため、間違った見込額を算出したことによります。	1名		0	お客様来所時に、お客様相談室の担当者がお詫びのうえ説明し、裁定取消の申立書を受理しました。 支払保留入力後、ブロック本部に裁定取消に係る書類を送付しました。 お客様相談室の担当者がお客様に電話し、裁定取消が完了したことを報告し、了承を得ました。	年金記録判明時による記録統合時においては、判明記録に係る婚姻期間等、記録整備を徹底し、記録に誤りがないか見極めたうえで試算入力を行い、間違った回答をしないよう、お客様相談室職員全員に朝礼及び研修時において徹底しました。 今回の事象の留意点をまとめたものを作成し、担当職員へ配付しました。	外部
82	老齢基礎年金の繰上げ請求の確認漏れについて	確認・決定誤り	北海道	札幌北	2010年10月29日	2011年5月9日	お客様が来所され、「平成22年10月に年金請求書を提出した際、老齢基礎年金の繰上げ請求もしたはずなのに、まだ振込されていない」とのお申出がありました。 確認しましたところ、老齢基礎年金の繰上げ請求書を受理していないことが判明しました。	お客様が来所され、60歳0ヵ月での全部繰上げの年金見込額を試算し、お渡ししました。 年金請求と同時に繰上げ請求を行う意思で平成22年10月に来所され、職員が請求書を受理しました。お客様は繰上げ請求をしたという認識で提出していましたが、実際には繰上げ請求書を受理せず、年金請求書のみの受付対応となっていました。 繰上げ希望の確認を十分にできていなかったことによるものです。	1名	未払い	219,500	お客様相談室職員がお客様に電話し、繰上げ請求書を受付していない旨を説明しました。その際、繰上げ請求も同時にするつもりで請求書を提出しているの、繰上げ請求には別途請求書が必要であれば当然ながら記載したし、記載していないのは年金事務所の説明不足であるとお申出がありました。機構本部と協議することとしました。 機構本部と協議し、お客様から繰上げ請求書を受理し、関係書類を進達しました。 お客様相談室職員がお客様へ電話し、再度お詫びのうえ、繰上げ支給の老齢基礎年金が遡って平成23年7月に支払されることを説明し、了承を得ました。	朝礼において、今回の事象を説明し、請求書を受付する際には、繰上げ請求の有無をご本人様に確認し、その結果を受付確認票に確実に記載するよう指示しました。 また、繰上げ請求に係る注意点の説明と同意確認についても引き続き徹底するよう指示しました。	外部
83	繰上げ請求について	確認・決定誤り	広島	東広島分室	2011年1月13日	2011年5月2日	お客様が年金改定通知書と繰上げの見込額照会回答票をお持ちになり、「決定された通知書と前回窓口でもらった見込額が違う」とのお申出がありました。 確認しましたところ、お客様の意思に反して、全部繰上げ請求として年金額が決定されていることが判明しました。	老齢年金裁定請求書受付と同時に、全部繰上げの老齢基礎年金支給繰上げ請求書を受付しました。窓口で一部繰上げの方が全部繰上げの老齢基礎年金より年金額が多いと説明したにもかかわらず、お客様が誤って全部繰上げにマルをされた請求書を受理しました。 本来、請求内容を点検し、お客様にとって不利益な請求方法をとられていることを確認のうえ説明すべきでしたが、気付かずに受理したものです。	1名	未払い	20,083	お客様が来所された際に、担当者がお詫びのうえ、一部繰上げ請求のつもりであったことを確認しました。 ブロック本部に経過を説明し、機構本部に訂正処理を依頼しました。 改定取消及び一部繰上げの裁定処理がされ、担当者がお客様に改めてお詫びのうえ、全部繰上げを一部繰上げに訂正し、差額の支払時期等を説明し、了承を得ました。	分室内会議において、繰上げ請求についてはお客様の意思をよく確認をして慎重に取扱うよう指示しました。 また、他の職員が改めてチェック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
84	遺族厚生年金請求時の裁定誤りについて	確認・決定誤り	福岡	西福岡	2002年7月15日	2011年4月1日	お客様が来所され、国民年金被保険者記録による老齢基礎年金が未請求であることが確認され、お客様から老齢年金裁定請求書を受理し、事務センターに進達しました。事務センターによる審査、入力段階で、お客様が既に受給中である遺族厚生年金について裁定誤りが判明しました。	お客様のご主人様は、生前に老齢厚生年金と農林共済からの退職共済年金を受給されておりました。平成14年4月をもって、農林漁業団体職員共済組合制度は厚生年金保険制度に統合されており、統合前の農林共済年金記録の移管が行われていない時期に、本来、農林共済組合員期間証明書により厚生年金被保険者記録として、旧社会保険事務所は入力、裁定をしなければならなかったところ、共済組合期間として処理し、遺族厚生年金の給付額に農林共済組合員の期間が反映されていませんでした。遺族年金相談の際に、年金請求書と併せて、農林共済組合員期間証明書を取得し、ご主人様の農林共済組合員期間を厚生年金期間として裁定入力処理をしなければならなかったところ、共済組合員期間として誤った処理をしていたことが原因です。	1名	未払い	103,400	お客様に文書により遺族厚生年金に対する裁定誤りのお詫びと再裁定についてのお知らせを送付し、再裁定のための年金額仮計算書を受理しました。機構本部へ年金額仮計算書等を進達しました。	お客様相談室内会議において、今回の事象を説明し、請求書及び関係書類の受付について、十分注意するよう周知しました。	内部
85	障害基礎年金に係る加給年金額の加算漏れについて	確認・決定誤り	北海道	北見	1991年2月21日	2011年5月17日	ブロック本部からの障害年金の再審査を契機とした事務処理誤りの判明についての注意喚起を受け、障害給付加算額・加給年金額加算開始事由該当届等を再確認しましたところ、過去の裁定時における加給年金額・加算額の加算漏れが判明しました。	障害基礎年金裁定請求書の保存期限が経過していることから、詳細については不明ですが、本来、障害基礎年金の受給権発生日である平成3年2月の時点から、子の加算額の支給対象であったところ、受付時にお客様に十分確認しなかったことにより、子の加算がされていなかったと思われます。	1名	未払い	532,008	担当者がご本人様及び配偶者様に連絡し、遡って加給年金額を加算すること及び時効により5年間しか遡ることができない旨を説明し、了承を得ました。関係書類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における聞き取りを強化すること、裁定請求書の加算額対象者欄については、対象者がいない場合には、いない旨を記載していただくこと及び裁定請求書のチェックについては、複数で実施することを申し合せました。	内部
86	障害基礎年金の加算額対象者入力漏れについて	確認・決定誤り	鹿児島	加治木	2006年3月9日	2011年5月19日	障害年金加算改善法に係る子の加算について相談のため、お客様が来所されました。障害基礎年金の受給原簿を確認しましたところ、受給権発生日より、子の加算が加算されていないことが判明しました。	障害基礎年金の裁定請求書を受付し、審査・認定依頼を経て、入力処理時に、加算額対象者であるお子様の氏名・生年月日等の入力を漏らし、決裁時においても気付かず、そのまま決定したものです。	1名	未払い	1,196,383	お客様相談室長がお客様の奥様へ電話し、お詫びのうえ、経過説明を行い、5年分が遡及して支払になる旨説明しました。時効に係る平成18年3月分については、ブロック本部に協議をすることとしました。ブロック本部から、時効分についても支払をするとの回答があり、お客様相談室長がお客様の奥様へ電話し、再度お詫びのうえ、支払時期を説明し、了承を得ました。機構本部へ関係書類を送付し、至急対応による処理を依頼しました。	お客様相談室において、今回の事象を説明し、記録の確認を徹底するよう周知しました。また、事務センターへも連絡し、同様の誤りがないよう、情報提供しました。	外部
87	障害基礎年金に係る子の加算額漏れについて	確認・決定誤り	鹿児島	鹿児島北	2004年12月17日	2011年5月19日	お客様が、障害年金加算改善法のお知らせについてお問合せのため来所されました。確認しましたところ、お客様には受給権発生前に生まれたお子様がおり、子の加算額漏れが判明しました。	平成16年12月、旧社会保険事務所で障害基礎年金裁定請求書を受付し、裁定しました。裁定請求書の加算額の対象者欄及び生計維持証明欄に、お子様の氏名記入があり、審査担当者の記入と確認用ゴム印の押印もありました。入力後の入力内容確認作業が不十分であったことによるものです。	1名	未払い	1,463,103	担当者がお客様にお詫びのうえ、説明しました。訂正処理について、ブロック本部に協議することとしました。ブロック本部より、訂正処理可能との回答を受け、機構本部に訂正処理を依頼し、支払時期が確定しました。担当者がお客様に電話し、再度お詫びのうえ、支払時期をお伝えし、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、裁定請求書受付時における聞き取りと、添付された関係書類の点検を十分に行っていくことを再確認しました。また、事務センターにも情報提供して、審査点検、入力及び入力後のチェックの重要性を再認識し、再発防止を徹底していくことを確認しました。	外部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明 契機
88	配偶者状態表示の誤りについて	確認・決定誤り	和歌山	和歌山東	2002年4月4日	2011年5月23日	市役所から、お客様の配偶者様の死亡による加給年金額対象者不該当届の提出について問合せがありました。 確認しましたところ、配偶者状態表示が誤っていることが判明しました。	裁定請求書の内容を確認したところ、配偶者状態を誤って入力していたものです。 そのため、配偶者加給金が停止となりました。	1名	未払い	2,889,675	市役所から連絡があった際、事実確認のうえ、後日お客様へ連絡する旨を市役所の担当者よりお客様へお伝えし、了承を得ました。 ブロック本部へ協議し、処理可能との回答があり、機構本部へ関係書類を進達し、支払時期を確認しました。 担当者がお客様へ電話し、改めてお詫びのうえ、経過と支払時期を説明し、了承を得ました。	お客様相談室職員に今回の事象を説明し、再発防止のため、注意喚起しました。 また、事務センターにも情報提供し、入力後のチェック体制の強化を依頼しました。	外部
89	退職改定の処理誤りについて	確認・決定誤り	福岡	大牟田	1993年6月20日	2011年5月23日	厚生年金加入記録のお知らせにより、お客様から、昭和58年3月から昭和58年7月まで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、昭和58年3月から昭和58年7月までの記録が追加されず、昭和58年8月からの記録で年金額の再計算がされていたことが判明しました。	コンピュータ上の被保険者記録及び受給権者改定記録によると、お客様は昭和58年3月に55歳に到達し、同日付で厚生年金保険の資格喪失、再取得をしています。 お客様が最終的に平成5年1月30日で厚生年金被保険者資格を喪失しているため、この時に年金額が再計算されていますが、この時の改定記録では昭和58年8月1日以降の記録を追加して再計算されており、昭和58年3月から昭和58年7月までの加入記録が再計算に反映されていません。 平成5年1月付の退職改定記録があることから、お客様より、支給停止事由消滅届・改定事由該当届が提出されたと思われますが、この時に、旧社会保険業務センターにおいて、昭和58年3月以降の記録を追加のうえ、再計算すべきところ、昭和58年8月1日以降の記録で追加のうえ、再計算を行ったためです。 当時の確認不足が原因と思われます。	1名	未払い	295,200	ブロック本部を通じ、機構本部に適正化のための協議依頼を行いました。 ブロック本部より、処理可能として、時効により消滅した期間を含めて遡及して差額を支給する旨の回答があり、機構本部へ訂正処理依頼を送付しました。 機構本部に確認した結果を受けて、お客様からの照会に対する回答を作成し、送付しました。 お客様から連絡があり、担当者がお詫びのうえ、過去の処理誤りにより加入記録の漏れがあったこと、再計算のうえ、差額の支払があることを説明し、了承を得ました。	今回の事象を課内ミーティングで説明し、記録確認の際には、慎重を期すよう指示しました。	外部
90	遺族厚生年金裁定誤りについて	確認・決定誤り	福岡	小倉北	1995年2月9日	2011年5月25日	事務センターから、「遺族厚生年金受給者の方から提出された、年金加入記録回答票を調査したところ、船員保険記録が遺族厚生年金に含まれていない」との連絡がありました。 確認しましたところ、船員保険記録が含まれず、遺族厚生年金が裁定されていたことが判明しました。	死亡された配偶者様の老齢年金には、船員保険記録は含まれていましたが、遺族厚生年金裁定時の確認漏れと思われます。 遺族厚生年金の受付及び審査時に、年金記録の確認が行われていないことが原因です。	1名	未払い	731,740	担当者がお客様に連絡し、お詫びのうえ、時効特例分を含めて支払できるように機構本部に協議を行う旨を説明し、了承を得ました。 機構本部から、時効により消滅した期間を含めて差額を支払う旨の回答がありました。 担当者がお客様宅を訪問し、再度お詫びのうえ、経過及び支払時期を説明し、了承を得ました。	お客様相談室ミーティングで事象を説明し、遺族年金の請求時においては、死亡された方の年金記録の聞き取りと確認を十分に行い、併せて死亡された方の年金記録と受給原簿との照合を確実にを行うことの徹底を図りました。	内部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明 契機
91	老齢厚生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3月31日	2011年5月25日	年金事務所より、「お客様が来所され、年金額が低い、農林共済期間が含まれていないのではないかとのお申出があった」との連絡がありました。 確認しましたところ、農林共済期間を老齢厚生年金の対象期間とせずに裁定を行っていたことが判明しました。	年金事務所から回送された裁定請求書の内容を確認したところ、農林共済期間を証明する、農林共済組合員期間証明書が添付されていなかったため、証明書の添付を依頼するとともに、お客様の農林共済期間が退職共済年金として支給されるものなのかどうかを確認してもらうため、年金事務所に裁定請求書を返戻しました。 年金事務所より裁定請求書が再度回送され、証明書は添付されていましたが、お客様の農林共済期間が退職共済年金として支給されるものなのかどうかの確認がされていませんでした。このため、当事務センターより農林共済組合に連絡したところ、請求書を受付し、年金は決定済であるとの回答があったため、農林共済期間を老齢厚生年金の対象期間とせずに裁定処理を行いました。 農林共済組合に再度問合せたところ、支給している年金は、退職共済年金ではなく、特例老齢農林年金であるとの回答がありました。 農林共済組合に対して退職共済年金の支給の有無を確認した際、決定された年金を退職共済年金であると誤認してしまったことが原因です。	1名	未払い	195,200	お客様が来所された際に、確認のうえ、改めて連絡することで了承を得ました。 機構本部に連絡のうえ、裁定の訂正を依頼し、関係書類を進達しました。 年金事務所の担当者がお客様に連絡し、再度お詫びのうえ、事象の経緯を説明しました。支払時期をお伝えし、了承を得ました。 裁定訂正処理が完了し、支払されていることを確認しました。	年金給付グループの会議において、今回の事象を説明し、注意喚起を行い、農林共済期間を有する請求は慎重に審査を進め、農林共済組合に確認するときは、共済年金対象期間が否か等、具体的な内容で照会することを徹底しました。	外部
92	老齢厚生年金に係る受給権発生日の誤りについて	確認・決定誤り	北海道	札幌西	2003年4月3日	2011年5月25日	お客様の配偶者様の再裁定申出があり、事務センターへ回送したところ、お客様の老齢厚生年金の受給権発生日について確認するよう連絡がありました。 確認しましたところ、受給権発生日が誤っていることが判明しました。	お客様は、厚生年金期間が1ヵ月であったため、65歳時点での受給権発生として、平成15年4月に裁定を行いました。しかし、農林共済期間を382ヵ月有しており、本来は統合日である平成14年4月1日において特別支給の老齢厚生年金受給権発生として裁定を行うべきところ、裁定時の審査において誤りに気付かず、年金の決定が行われたものと思われます。	1名	未払い	16,600	担当者がお客様に電話し、お詫びのうえ、経過を説明しました。 機構本部へ連絡のうえ、再裁定に係る書類を進達し、再裁定処理が完了したこと及び支払時期を確認しました。 担当者がお客様に電話し、再度お詫びするとともに、年金受給権が遡ったことによる差額支払時期を説明し、了承を得ました。	課内会議において、当該事象について説明し、統合共済の場合の受給権発生日について留意するよう説明するとともに、事務センターへ情報提供を行いました。	外部
93	遺族厚生年金の裁定誤りについて	確認・決定誤り	鳥取	事務センター	2011年2月24日	2011年5月30日	年金事務所より、「お客様が年金振込通知書と遺族厚生年金請求時の見込額を持参され、何月分の振込なのかとのお問合せがあったので、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、遺族厚生年金の裁定誤りが判明しました。	死亡された方が受給されていた年金が老齢厚生年金及び障害基礎年金であったため、遺族厚生年金を長期要件で決定すべきところ、短期要件で決定してしまったためです。 また、決裁時及び入力後の点検時にも確認が不十分であったためです。	1名	過払い	241,600	担当者がお客様へ電話し、お詫びのうえ、説明しました。後日、改めて訪問することとしました。 担当者がお客様宅を訪問し、再度お詫びのうえ、説明しました。返納について了承を得たため、返納方法申出書を受理しました。 機構本部へ返納方法申出書を進達しました。	年金給付グループ内でミーティングを行い、今回の事象を説明し、正確な審査を行うよう注意喚起を行いました。また、点検項目の再確認、正確な点検・審査の徹底を指示しました。 センター長が職員全員に今回の事象を周知し、審査・点検を漫然と行うことがないよう更なる注意喚起を行いました。	外部
94	老齢厚生年金に係る受給権発生日の誤りについて	確認・決定誤り	長崎	佐世保	2008年12月5日	2011年4月27日	機構本部よりA事務センターへ送付された、1年未満の厚生年金期間を有するお客様の再裁定について文書照会があり、裁定を行った当所へ照会文書が回送されたことにより、受給権発生日に誤りのあることが判明しました。	農林共済の組合員期間で年金受給資格を有する場合、厚生年金加入期間が1年未満であっても、農林共済期間を合算して1年以上になる場合は、特別支給の老齢厚生年金が支給されることとなっています。 お客様は、農林共済組合が厚生年金に統合された平成14年4月1日の時点で既に60歳以上であったため、平成14年4月1日を特別支給の老齢厚生年金の受給権発生日とすべきところ、厚生年金加入期間1年未満として審査を誤って入力を行ったため、老受給権発生が65歳到達月になったと思われます。	1名	未払い	51,400	機構本部へ、訂正依頼方法等について確認しました。 担当者がお客様宅を訪問し、お詫びのうえ、経過を説明し、受給権発生日を訂正のうえ、未払いの年金を支払する旨をお伝えし、了承を得ました。 機構本部に、訂正関係書類を進達しました。	当所職員及び事務センターへ、農林共済組合員期間を有する退職共済年金受給者の1年未満厚生年金加入期間の裁定請求書の受付・入力の際は、受給権発生日の確認を十分に行い、説明誤り、入力誤り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
95	老齢厚生年金に係る受給権発生年月日の誤りについて	確認・決定誤り	岐阜	高山	2006年6月12日	2011年6月1日	機構本部から再裁定報告書の返戻があり、内容を確認しましたところ、受給権発生年月日に誤りのあることが判明しました。	お客様は、11ヵ月の厚生年金期間以外に、農林共済組合員期間を386ヵ月有しており、本来の厚生年金の被保険者期間が12ヵ月未満の方であっても、農林共済期間と合算により12ヵ月以上となる場合については、統合日である平成14年4月1日に特別支給の老齢厚生年金の受給権が発生する方でしたが、入力処理を誤ったために、65歳からの老齢厚生年金のみが裁定処理されたものです。 裁定時の入力方法として、入力項目である作成区分欄を、誤った入力処理を行ったためです。 確認不足及び決裁時におけるチェック漏れが原因です。	1名	未払い	130,966	担当者がお客様に電話し、お詫びのうえ、経過を説明しました。 ブロック本部と協議を行い、訂正処理可能である旨を確認し、機構本部へ訂正処理のため、関係書類を進達しました。 機構本部より、遡及分について平成23年8月定期支払予定である旨と、年金受給選択申出書の添付が必要な旨連絡がありました。 副所長がお客様に電話し、再度お詫びし、支払時期及び年金受給選択申出書の送付をお願いし、了承を得ました。 お客様より、年金受給選択申出書を郵送受理し、機構本部へ進達しました。	お客様相談室内にて、今回の事象を説明し、農林共済期間を有する方の取扱いについて、周知・徹底を行いました。	内部
96	記録判明時の第四種期間の誤削除について	確認・決定誤り	沖縄	コザ	2010年8月4日	2011年6月2日	機構本部から、死亡された方に係る老齢年金の再裁定書類が返戻され、確認しましたところ、記録統合に伴う第四種期間の誤削除が判明しました。	本来、旧法厚生年金の老齢年金沖縄特例により、昭和45年1月1日以降の被保険者の方が、第四種期間を含めて48ヵ月で受給権発生していたため、第四種期間以前の厚生年金記録判明による追加を行った際、統合のみでよかったところ、誤って第四種期間全てを削除してしまったため、遺族年金が誤った期間で再裁定されたものです。 担当者の受給資格期間の確認不足及び沖縄特例措置に対する認識不足によるものです。	1名	未払い	153,000	お客様が来所され、担当者がお詫びのうえ説明し、了承を得ました。 誤削除した第四種期間記録を再整備したうえで、機構本部へ再進達しました。	年金再裁定に係る職場内研修の中で、今回の事象を説明し、職員へ注意喚起を行いました。	内部
97	支払機関変更届の入力誤りについて	確認・決定誤り	千葉	事務センター	2011年4月8日	2011年6月7日	お客様から、年金の振込先金融機関についてのお問合せがありました。 確認しましたところ、お客様から届出された支払機関変更届に記載されている金融機関と登録されている金融機関が相違していることが判明しました。	支払機関変更届に記載されている金融機関名の金融機関コード番号を記入する際、A金融機関のコード番号を記入するところ、誤ってB金融機関のコード番号を記入してしまったことが原因です。 また、委託業者による届書入力処理後の1回目の処理結果リスト点検、職員による2回目の処理結果リスト点検においても、記入誤りを発見できませんでした。	1名	未払い	208,333	担当者がお客様に電話し、お詫びのうえ、支払時期を説明しましたが、了承を得られませんでした。改めて再振込の時期について確認のうえ、連絡することとしました。 担当者がお客様に電話し、再度お詫びのうえ、確認した再振込の時期をお伝えし、了承を得ました。 正しい金融機関コードの訂正入力を行いました。	年金給付グループ長からグループ職員及び委託業者に対し、今回の事象を説明し、金融機関コード記入時には細心の注意を払うこと、入力時・処理結果チェック時にも金融機関コードと金融機関名の確認を必ず行うことを指示・徹底しました。	外部
98	選択誤りによる過払いについて	確認・決定誤り	和歌山	和歌山東	2010年4月26日	2011年6月13日	お客様のご家族が来所され、「希望と実際の選択処理とが相違している」とのお申出がありました。 確認しましたところ、お客様の希望と異なる内容で年金受給選択申出書を受理し、処理していたことが判明しました。	お客様は障害年金を希望されていたため、年金受給選択申出書欄は、障害基礎年金と障害厚生年金を選択と記載していただくところ、障害給付と老齢厚生年金又は遺族厚生年金の併給を記載してしまいました。そのため、お客様の希望と異なった年金を受給することとなり、過払いが発生しました。 年金受給選択申出書の交付時及び進達時における内容確認不足によるものです。	1名	過払い	208,550	お客様のご家族が来所された際、お調べしたところ、選択方法申出書の受付時の確認不足と思われたため、機構本部へ確認し、改めて連絡することです承を得ました。 機構本部より訂正可能との回答を得たため、お客様宅を訪問しました。誤った処理についてお詫びし、了承を得ました。また、事務処理誤りのために市役所からの通知金額(介護保険料等)も後日訂正されるので迷惑している旨のお申出があり、重ねてお詫びしました。返納方法申出書を受理しました。 機構本部へ連絡のうえ、関係書類を進達しました。	お客様相談室職員に今回の事象を周知し、受付時の書類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
99	厚生年金記録の重複登録について	確認・決定誤り	北海道	北見	2008年3月5日	2011年6月14日	事務センターから、年金額仮計算書に記載している判明記録と収録記録重複の内容を確認するよう、返戻されました。 確認しましたところ、年金記録が報酬月額を含め、重複収録されていることが判明しました。	昭和56年、年金裁定時に判明した記録を追加処理したため、厚生年金手帳記号番号が残ったままとなりました。 ねんきん特別便の回答で判明した厚生年金手帳記号番号統合の際、裁定時において既に記録追加済であったことに気付かずに統合処理したため、同一記録が重複収録されたものです。 厚生年金手帳記号番号統合時に、年金手帳記号番号登録申出書の受付段階で記録追加済であるにもかかわらず、十分な確認をせず、統合処理をしたことが原因です。	1名		0	担当者がお客様に電話し、お客様のご家族にお詫びのうえ、説明しました。 担当者がお客様宅を訪問し、再度お詫びのうえ、経緯を説明し、再裁定の取下げ書を受領し、了承を得ました。 再裁定受付簿に取下げ処理を記載し、重複していた収録記録を削除し、正常な記録に補正しました。	記録補正、統合時においても記録の正否の確認を徹底するよう、職員に周知しました。 年金記録課内研修及び課(室)長会議において、同様の事象の発生防止のため、今回の事象の周知及び記録統合時の留意事項として徹底しました。	内部
100	老齢年金新規裁定時における口座確認誤りについて	確認・決定誤り	大阪	豊中	2011年3月23日	2011年6月15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、お客様の配偶者様名義の口座が記入されていることが判明しました。	市役所で老齢年金の裁定請求書を受付した際に、口座名義人がご本人様であることを確認すべきところ、確認が不十分であり、請求人であるお客様の口座であると誤認し、受付したためです。 裁定請求書の受付の際に、口座名義人を十分に確認しなかったことによるものです。	1名	未払い	236,100	担当者がお客様に電話し、受付時の口座の確認誤りであることをお詫びし、正しい支払機関の届出を求めました。 支払機関変更届の送付があり、担当者が再度お詫びし、了承を得ました。 正しい支払機関変更の登録処理を行いました。	朝礼時に今回の事象を説明し、口座の確認についての再徹底を行いました。 また、市役所にも連絡を行い、今回の事象を報告し、口座確認の徹底をお願いしました。	外部
101	老齢厚生年金繰下げ請求時の確認誤りについて	確認・決定誤り	愛知	熱田	2011年5月10日	2011年6月16日	お客様より、「平成23年6月の年金振込において、老齢厚生年金分の振込がない」とのお問合せがありました。 確認しましたところ、繰下げ請求の受付が平成23年5月にあり、支給開始が平成23年6月分からであるため、平成23年6月の振込は、老齢基礎年金分であることが判明しました。	本来お客様の希望する内容であれば、老齢基礎・老齢厚生年金裁定請求書を提出していただくところ、繰下げ待機者の方であり、また、退職(平成23年4月1日喪失)を契機として支給を開始したいとの内容で来所されたため、繰下げ請求を希望するものと誤って解釈してしまったため、老齢基礎・老齢厚生年金支給繰下げ請求書の記入を指示し、提出させてしまいました。 届書を提出いただく際、お客様の意思を再確認すること、また繰下げ請求された場合の事後についての説明が不十分であったため、誤りに気付かなかったことによります。	1名		0	諸変更裁定の取消処理等について、機構本部へ協議依頼するため、お客様に改めて連絡することで了承を得ました。 ブロック本部へ協議依頼を送付しました。 お客様が来所され、現状の説明を行うとともに、お詫びしました。お客様から、納得がいかない旨のお申出があり、申立書として提出いただき、機構本部へ進達しました。また、審査請求についても説明しましたが、希望が通らなかった場合でも審査請求は行わない旨の意思確認をしました。 機構本部から協議の結果、取消不可との回答がありました。 担当者がお客様に電話し、協議の結果をお伝えし、お客様から、「納得はできないが了解する。今回の件については今後の参考にしてもらいたい」としてご了解を得ました。	お客様相談室内会議において、今回の事象を説明し、今後の申請書等受付時には徹底した確認を行うよう指示しました。	外部
102	老齢基礎・厚生年金繰下げ請求に係る処理誤りについて	確認・決定誤り	兵庫	尼崎	2010年7月26日	2011年1月11日	お客様から、「平成22年7月に特別支給の老齢厚生年金の請求を行い、併せて本来支給分を70歳時に繰下げ支給を希望するための書類を提出したが、平成22年9月に1回目の振込があった後も、ずっと振込がある」とのお問合せがありました。 確認しましたところ、70歳時からの繰下げではなく、請求月の翌月から繰下げとなる処理がされていたことが判明しました。	平成22年7月に繰下げ請求書を受領する際、本来、70歳時の繰下げ支給をするための書類を提出していただくところ、窓口担当者が誤って請求時からの繰下げとなる書類の提出を指示し、受理したことによるものです。	1名	過払い	523,095	担当者がお客様にお詫びし、事後の対応については、機構本部と協議のうえ、後日連絡をすることとしました。 機構本部より回答があり、担当者がお客様へ電話し、70歳の繰下げとする旨及び返納について説明し、了承を得ました。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提出があり、機構本部へ進達しました。	お客様相談室の朝会で、当該事象を説明し、繰下げ請求に必要な請求書の種類について周知・徹底しました。	外部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生日月	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明契機
103	配偶者加給金に係る確認不足について	確認・決定誤り	東京	板橋	2009年2月24日 2010年4月6日	2011年2月28日	<p>厚生年金の加入記録が判明したことにより、平成21年2月に旧法厚生年金老齢年金裁定請求書を提出されたお客様のご子息より、「配偶者加給金の遡及支払があったが、過去5年以内分の金額しか支払されていない。受給権発生時に遡って受給できると聞いていたので納得できない」とのお申出がありました。</p> <p>確認しましたところ、配偶者加給金のうち、過去5年以内分の支払は、平成23年1月にそれぞれ行われましたが、配偶者加給金の時効特例分の支払については行われていなかったことが判明しました。</p>	<p>厚生年金加入記録が判明したことにより、旧法厚生年金通算老齢年金から旧法厚生年金老齢年金に裁定替を行うため、お客様から旧法厚生年金老齢年金裁定請求書を受付しました。その際、本来であれば配偶者加給金に係る添付書類についても提出していただく必要があったにもかかわらず、配偶者様についての確認が漏れてしまったことにより、配偶者加給金が加算されないまま、老齢年金が裁定されてしまいました。</p> <p>旧法厚生年金老齢年金裁定請求書の受付時において配偶者様についての確認を漏らしたことにより、配偶者加給金に係る添付書類の説明をしていなかったこと、配偶者加給金についての再裁定依頼を進達する際に、記録判明に伴う案件であることを付記しなかったことが原因です。</p>	1名	未払い	3,558,764	<p>担当者がお客様のご子息にお詫びのうえ、今回の記録追加は、厚生年金旧台帳の確認により記録が判明したことによるものであるが、記録判明時の裁定替の際に配偶者様についての確認が漏れてしまったことにより、配偶者加給金の加算に必要な添付書類を説明しなかったため、配偶者加給金が加算漏れとなってしまった旨をお伝えしました。今後の処理について、機構本部へ協議することとしました。</p> <p>協議の処理状況を機構本部に確認したところ、支払処理を進めているとの回答がありました。</p> <p>お客様の記録を確認したところ、平成23年5月に時効特例分の支払がされたことが確認できたため、お客様相談室長よりご子息に電話し、平成23年5月支払分をもって全ての支払が完了した旨を説明し、了承を得ました。</p>	お客様相談室長が担当者に今回の事象について説明し、加入記録が判明したことにより、配偶者加給金の加算要件を満たすこととなる場合には、婚姻等家族関係をご本人様に確認するとともに、添付書類等の説明を必ず行うよう周知・徹底しました。	外部
104	農林共済期間判明による再裁定時の配偶者加給金の処理誤りについて	確認・決定誤り	鹿児島	川内	2002年10月2日	2011年3月18日	<p>お客様が市役所に来訪され、市役所からの電話照会により、お客様のご主人様の記録を確認しましたところ、本来加算されるべき配偶者加給金が加算されていないことが判明しました。</p>	<p>平成14年7月に農林共済期間を含まない厚生年金期間193月で特別支給の老齢厚生年金を決定し、その後、農林共済期間100月が判明し、厚生年金期間293月で再裁定の進達を行いました。</p> <p>本来ならば、再裁定を行った時点で配偶者様との生計維持を確認し、配偶者加給金の加算処理を行うべきところ、説明・確認がされていませんでした。</p>	1名	未払い	2,874,000	<p>担当者がお客様にお詫びのうえ説明し、生計維持確認の書類を受領しました。</p> <p>また、時効期間の支払が可能かブロック本部と協議することとしました。</p> <p>ブロック本部より処理可能との回答があったため、関係書類一式を機構本部へ進達しました。</p> <p>機構本部より、時効分も含めての支払可能であり、平成23年7月に支払予定との回答があり、担当者がお客様に電話し、再度お詫びのうえ、支払時期を説明し、了承を得ました。</p>	記録判明による再裁定により老齢満了となる方について、配偶者様の有無、生計維持の有無を確実に確認するよう周知しました。	外部
105	配偶者状態の入力誤りについて	確認・決定誤り	東京	板橋	1989年12月頃	2010年12月22日	<p>年金受給者であるお客様の年金加入記録漏れが判明したため、機構本部へ再裁定を依頼するにあたり、お客様のご主人様の年金加入記録を確認しましたところ、ご主人様は国民年金のみの加入であったにもかかわらず、お客様の受給権者原簿記録には、ご主人様が老齢厚生年金、退職共済年金の受給者の方で、老齢満了している方を表す配偶者状態表示が登録されていました。</p> <p>お客様に確認しましたところ、ご主人様は、共済年金にも加入したことはないとのことであったため、お客様の年金を新規裁定する際において、配偶者状態表示の入力誤りがあったことが判明しました。</p>	<p>お客様に確認しましたところ、ご主人様の年間収入が600万円を超えたことはないとのことであり、配偶者様が国民年金のみの加入である配偶者状態表示ではないため、新規裁定時において入力誤りがあり、その結果、配偶者加給年金額の未払いが発生してしまいました。</p>	1名	未払い	956,107	<p>担当者がお客様にお詫びのうえ、当所では訂正できないため、機構本部へ訂正処理を依頼し、結果については後日連絡する旨を説明し、了承を得ました。</p> <p>機構本部に訂正処理を依頼しました。</p> <p>お客様相談室長がお客様に連絡し、改めてお詫びのうえ、支払時期を説明し、了承を得ました。</p>	お客様相談室長より担当者全員に今回の事象について説明を行い、相談時における記録確認の徹底を再度指示しました。	内部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生日	判明年月日	事象	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	生年月日の登録誤りについて	確認・決定誤り	兵庫	西宮	1994年6月頃	2011年6月27日	再裁定報告書に係る機構本部からの返戻文書において、再裁定前後で配偶者様の生年月日が相違しているとの連絡がありました。 確認しましたところ、再裁定前の配偶者様の生年月日を誤って入力していることが判明しました。	裁定時の入力の際に、加給年金対象である配偶者様の生年月日を誤って入力した結果、本来、配偶者加給年金が平成17年12月まで支給されるどころ、平成14年12月までしか支給されていませんでした。 裁定入力時の確認不足及び入力後の処理結果リストとの突合せにおいて、誤りに気付かなかったことによります。	1名	未払い	66,375	今回の誤りの内容及び加給年金の未払い分を後日支払いする旨を記載したお詫びの手紙をご本人様へ送付しました。 配偶者様の生年月日の訂正依頼及び加給年金の未払いを支払うための関係書類を機構本部へ進達しました。 お客様から連絡はありませんが、お問合せ等がありましたら、対応していくこととしました。	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、入力時の確認及び入力後の再確認を徹底するよう、注意喚起を行いました。	内部
107	障害厚生年金と特別支給の老齢厚生年金の選択誤りについて	確認・決定誤り	徳島	事務センター	2011年6月6日	2011年7月12日	お客様より、「障害厚生年金の初回支払通知書と老齢厚生年金の支給額変更通知書について、老齢厚生年金の方が高額になっているのに、障害厚生年金が支払されるのはなぜか」とのお問合せがありました。 確認しましたところ、老齢厚生年金を選択した方が支給額が多いことが判明しました。	お客様から、障害厚生年金請求書、障害者特例請求書、選択申出書を受取り、機構本部に進達しました。機構本部より障害厚生年金と老齢厚生年金のどちらを選択するか照会があり、お客様に障害者特例請求書の受付処理状況を確認せず、障害厚生年金と老齢厚生年金の年金額を比較のうえ、障害厚生年金を選択する旨説明し、機構本部に障害厚生年金を選択する旨回答しました。 障害者特例給付の裁定がされたことにより、老齢厚生年金の方が障害厚生年金より支給額が多くなりました。 本来、障害厚生年金と老齢厚生年金の選択をする際、障害者特例に該当する場合は、選択届に、支払金額の多い方の年金を選択のゴム印を押し、障害者特例請求同時受付の表示をすべきところ、選択届に押印も表示もせずに進達したこと、また、機構本部から照会があった際、障害者特例請求書の受付処理状況を確認しなかったことにより、誤って金額の低い方を選択してしまったことが原因です。	1名	未払い	13,867	選択届を機構本部に進達し、老齢厚生年金を選択する選択処理をし、平成23年8月支払分で調整することを確認しました。 担当者がお客様に連絡し、お詫びのうえ説明し、平成23年8月の定期支払で調整することで了承を得ました。	年金給付グループの職員に、今回の事象を説明し、今後、特に特別支給の老齢厚生年金受給者であるお客様からの障害厚生年金の請求を受取り、障害者特例給付の請求も同時受取りしたことが判りやすくなるように、受付簿に記載登録することとしました。	外部
108	加給年金額の過払いについて	確認・決定誤り	本部	支払部	2009年4月24日	2011年3月9日	年金事務所より、「ご本人様の奥様から、生計維持申立書が送られてきたが、提出してよいかとのお問合せがあり、確認してほしい」との連絡がありました。 ご本人様の原簿を確認しましたところ、誤ってお客様の老齢厚生年金に加給年金が加算されていることが判明しました。	奥様の60歳到達による老齢厚生年金の裁定時に、加給年金が支給停止されるべきところ、停止せず、支給されていたものです。	1名	過払い	693,000	担当者がご本人様に電話し、お詫びのうえ、説明しましたが、ご納得いただけず、原因・経過・過払い額等に係るお詫びと説明の文書を送付しました。 支給額変更通知書と返済に係るお客様の文書を送付しました。 ご本人様から、年金にて内払調整希望の返納方法申出書の返送があり、受取りました。 加給年金停止入力処理と内払調整入力を行いました。	裁定原簿等を職員が目視確認のうえ、処理の要否を判定していますが、特に処理不要判定をする際には、十分に注意するようグループ内に周知しました。	外部
109	未支給年金の振込不能について	確認・決定誤り	本部	支払部	2011年5月6日	2011年6月22日	コールセンターより、「お客様から、時効特例給付及び遅延特別加算金に係る未支給年金が支払されていないとお問合せがあり、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、口座番号を誤って入力したことにより、未支給年金が振込不能になっていることが判明しました。	入力を委託する際に、職員が入力帳票に誤った口座番号を記入してしまい、そのまま入力したことによるものです。	1名	未払い	1,674,803	担当者がお客様に電話し、お詫びのうえ、説明するとともに、未払いとなった未支給年金については、早急に支払する旨を説明しましたが、ご納得いただけませんでした。 お客様あてに、お詫びと、支払時期をお伝えする手紙を送付しました。 お客様からお問合せはありませんが、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。	朝礼において、未支給年金の入力を委託する際に、入力帳票への転記後の二次チェックを徹底するよう周知しました。	外部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生日月	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明 契機
110	時効特例給付額の計算誤りについて	確認・決定誤り	本部	支払部	2008年1月15日	2011年6月6日	担当者からの報告により、平成20年1月支払の時効特例給付額の計算誤りが判明しました。	併給調整により、本来、65歳以降は遺族年金と老齢厚生年金はどちらか一方の選択になるため、遺族年金を選択されていたお客様には老齢厚生年金は支払すべきでないところを、誤って老齢厚生年金の2分の1を支払うことができるとして計算したことによるものです。 時効特例給付額計算時の確認不足が原因です。	1名	過払い	2,512,125	担当者がお客様へ電話し、お詫びのうえ、説明しました。お詫びの手紙を送付しました。 返納方法申出書を受理し、担当部署へ回付しました。	朝礼において、今回の事象を職員に説明し、記録訂正に伴い選択変更処理が行われた場合には、慎重に事務処理を行うように周知しました。	内部
111	障害厚生年金の加給年金対象者の登録漏れについて	確認・決定誤り	本部	障害年金業務部	1999年8月22日	2011年6月9日	事務センターから、「老齢厚生年金の請求書を審査したところ、既に受給している障害厚生年金の受給権発生時から生計維持があったと思われる加給対象者が登録されていない」との連絡がありました。 確認しましたところ、加給対象者の登録をしていないことが判明しました。	新規裁定時の請求書には、お客様の配偶者様の基礎年金番号、生年月日、生計維持申立書の記入は確認できましたが、配偶者様の氏名が記入されていなかったため、当時の担当者が基礎年金番号を削除して、加給対象者なしとして決定していました。 生計維持を確認できる書類が添付されており、記載事項不備の場合については、不備返戻又は電話連絡により確認すべきところ、それを行っていないことが原因と推測されます。	1名	未払い	2,693,046	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。必要な書類の提出がありました。 事務センターから進達されてきた書類を確認し、再裁定処理を行いました。 新しい年金証書とお詫びの手紙を、お客様あてに送付しました。	今回の事象を職員に周知し、請求書の記載不備については、不備返戻又は年金事務所等の担当者へ連絡・確認した場合は、経過を請求書の事務連絡欄等に事蹟を残すように周知徹底しました。	内部
112	年金受給選択申出書の記載誤りについて	確認・決定誤り	群馬	事務センター	2011年3月25日	2011年4月22日	年金事務所あてに、機構本部より、「選択申出書の処理をしたところ、選択が適正でないようなので、確認してください」との連絡があり、当事務センターに確認依頼がありました。 確認しましたところ、年金受給選択申出書に係る進達時の誤りが判明しました。	年金事務所より、年金受給選択申出書と障害者特例請求書が添付されている年金請求書が回付され、審査の際、選択申出書が2枚必要と確認しましたが、年金事務所に返戻せず、障害者特例と同時に進達するため、支払係でご本人様に有利に判断されるとの思い込みにより1枚の選択申出書に障害特例該当後の老齢を選択する表示のみで審査を終え、進達したことによるものです。 また、決裁でも見落したことが原因です。	1名	未払い	2,792	年金事務所の担当者がお客様に電話し、お詫びのうえ、経過を説明し、了承を得ました。改めて年金受給選択申出書2枚の提出を依頼し、受理しました。 ブロック本部に今回の選択処理について協議した結果、処理可能との回答があり、機構本部へ訂正処理依頼に選択申出書2部を添付し、進達しました。 窓口装置で、平成23年8月支払予定で処理済であることを確認しました。	グループ会議で、複数の選択申出書が必要である場合は、必要部数の提出を求めると及び選択関係が適切かどうか、書類審査の際のチェックを徹底することを指示しました。 また、年金事務所に対し、同様の徹底をするよう要請しました。	内部
113	障害年金裁定請求書の処理遅延等について	未処理・処理遅延	長崎	長崎北	2007年9月～2009年3月	2010年3月24日	平成22年3月、当所に障害厚生年金裁定請求書2通が、差出人不明の封書で送付されてきたため、請求者の方に確認しましたところ、送付した覚えがないとのことでした。	受付簿を確認したところ、平成19年9月から平成21年3月までの間で、障害厚生年金裁定請求書24件の処理状況が不明であることが判明しました。 当時の担当者に確認したところ、請求書の紛失や処理遅延を隠す目的で、障害厚生年金裁定請求書2通を送付して、最近提出されたように装ったことを認めました。 24件以外に未処理等がないか確認したところ、調査を要する27件の障害基礎年金裁定請求書がありました。	51件	未払い	41,357,474	調査を要する27件につきましては、調査の結果、全件処理が完了していません。 処理状況が不明であった24件につきましては、全件未処理であったため、該当するお客様にお詫びのうえ、早急に処理を行う旨を説明しました。 裁定請求の処理を行い、平成22年12月に全件の処理を完了しました。 当該担当者を停職3カ月の処分としました。 (平成23年6月8日、公表及び日本年金機構ホームページに掲載済)	機構発足後は、所長自らが毎月1回、未処理の裁定請求書等の点検を行い、厳正な受付管理を行っています。	事件等

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生日月	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明 契機
114	再裁定の 処理遅延 について	未処理・ 処理遅延	新潟	三条	2007年11月頃	2010年9月8日	特別監査において、再裁定処理簿の平成19年11月時点の記載部分の一部、11名について、保留中の表記のままとなり、処理が中断していたことが判明しました。	平成19年11月時点の再裁定処理簿に係る当時の担当職員は不明ですが、関係職員からの聴取で、対象の11名を含めて確認指示のあった部分の再裁定処理簿登載者の方については、当時の業務課職員による別人の手帳記号番号の記録の混在等が確認できた方のうち、窓口装置上で要再裁定表示のあった対象者をリストアップしたものでした。登載者の方から申出書等の受理をしている事象ではありませんが、再裁定等の処理を中断しており、保留中のままとなっていました。	11名	未払い	5,832,033	11名のお客様又はご遺族に年金記録の一部、漏れがあったこと、再計算後、支払までに時間がかかる旨の説明とお詫びの手紙及び被保険者記録照会回答票を送付しました。11名の方の国民年金・厚生年金・船員保険の再調査及び訂正について、時効特例給付対象者報告書(該当の方のみ)を機構本部へ進達しました。	複数人の担当者による再裁定対象者の適正な把握と進捗管理を徹底することとしました。	内部
115	年金記録に係る再裁定の未処理について	未処理・ 処理遅延	大阪	豊中	2007年12月25日 - 2010年10月21日	2010年11月11日	ねんきん特別便等で判明した受給者の方の再裁定処理について確認しましたところ、書類不備・年金減等の理由で、機構本部に進達していないものがあることが判明しました。	再裁定について、お客様に説明及び連絡することなく、放置されていました。旧社会保険事務所の年金給付課長が処理を行うことなく放置し、本来、機構設立時においてお客様相談室長に引継ぎすべきところ、十分に引継ぎがされていなかったため、保留書類の把握がされず、放置されました。	116名	その他	29,398,086	年金額の増額・減額・返納・書類不備に整理後、速やかに再裁定処理を進めました。担当者が116名のお客様に電話及び訪問によりお詫びのうえ、説明しました。不在の方には、お詫びの手紙を送付しました。届書等の受理、進達、返戻などを行い、処理を完了しました。	今後は引継ぎを十分に行うこと、保留書類については、机に格納することなく書類の置場を決めて保管することとし、朝礼時に周知しました。	内部
116	年金受給 選択申出 書の未進 達につい て	未処理・ 処理遅延	宮城	事務 センター	2011年3月31日	2011年6月9日	お客様から、「老齢厚生年金の振込通知書が届かないが、支払はいつになるのか」とのお問合せがありました。確認しましたところ、年金受給選択申出書が機構本部へ未進達となっていることが判明しました。	届書は年金事務所で受付し、事務センターへ回付されました。機構本部に確認しましたが受付されておらず、事務センターにも進達した事跡がなく、係で管理している未進達書類、進達票綴、返戻簿では当該書類は発見できませんでした。東日本大震災の余震で倒れた棚と窓口装置機器近辺を再度搜索したところ、プリンターの下に書類が挟まれた状態で、書類が見つかりました。	1名	未払い	27,116	お客様に電話のうえ、グループ長と担当者がお客様宅へお伺いしました。お詫びのうえ、今回の事象について説明するとともに、年金受給選択申出書を再度提出していただきました。機構本部へ年金受給選択申出書を進達しました。担当者がお客様に電話し、書類が見つかったこと及び支払時期をお伝えし、了承を得ました。	朝礼で年金給付グループ内の全職員に対し、受付簿で未進達書類の確認を十分に行うこと、再度机、棚などの周囲に震災後、書類が落ちていないか確認しました。	外部
117	特別支給の老齢厚生年金に係る再裁定の進達漏れについて	未処理・ 処理遅延	広島	広島西	2010年11月22日	2011年6月11日	お客様の配偶者様より、「送付された年金額変更通知書には厚生年金保険加入月数が240月となっていたが、別人記録の削除が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、再裁定の進達漏れが判明しました。	お客様からのお申出に基づき、記録補正を行った後、年金額仮計算書及び返納方法申出書をお客様相談室へ回付すべきところ、回付が漏れていたため再裁定されず、記録補正前での年金額通知となってしまいました。補正処理を行った後、年金記録課からお客様相談室に書類を回付すべきところ、世帯としての年金額は増額になるが、お客様分としては減額となる事案であるため、年金額再計算不要のお申出であると見誤り、年金記録課で処理済書類として編綴していたことによります。	1名	過払い	1,200	担当者がお客様へ連絡し、お詫びのうえ、経緯を説明しました。年金額減額の再裁定について、早急に機構本部に依頼をする旨をお伝えしました。今後の予定については、再計算し、その通知が届けばよいので特に当所からの連絡はいらぬとのことで了承を得ました。機構本部へ連絡し、関係書類を進達しました。	課内会議で職員に対し、今回の事象を周知し、お客様相談室で受理した年金記録訂正に係る書類は、お客様相談室でも年金記録課に回付する前に受付簿に記載し、記録補正処理されて回付されたか、年金再計算に係る事務処理の進捗管理が可能となるように改めました。年金記録課においては、年金額仮計算書の申出内容を複数で確認し、記録訂正不要申出以外の案件については、お客様相談室に回付することを課内会議で職員に徹底しました。	外部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生日	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
118	ねんきん特別便に係る年金額仮計算書の進達漏れについて	未処理・処理遅延	福岡	直方	2008年3月	2010年12月22日	過去に処理済とした、ねんきん特別便等、年金記録問題に係る未統合記録精査のため、職員が確認していたところ、処理済として封印していた段ボール箱から平成20年3月頃に受付された複数の年金額仮計算書を発見し、未処理であることが判明しました。	発見した年金額仮計算書等を確認すると、年金記録の統合入力が行われていますが、再裁定の進達は行われていませんでした。当時、窓口における年金記録の確認については受付番号を取らず、また処理にあたり決裁も取らずに完結としていました。	93名	未払い	25,699,678	年金額仮計算書の進達漏れ93件について確認したところ、1件は既に再裁定済で、4件は年金額に影響がありませんでした。また、88件について、関係書類を確認のうえ、機構本部へ進達しました。担当者がお客様に電話し、お詫びのうえ、了承を得ました。連絡の取れなかったお客様については、お客様よりお問合せ等があった場合に対応することとしました。	年金記録の確認については、すべての受付について受付処理簿に登載し、決裁を受けるよう改めました。	内部
119	未編綴のねんきん特別便等が発見されたことについて	未処理・処理遅延	大阪	吹田	2009年2月 - 2009年4月	2011年1月20日	所内整理整頓の際に、書庫を整理していましたところ、平成21年2月から平成21年4月頃に受付したと思われる未編綴のねんきん特別便等が発見しました。確認しましたところ、未処理であることが判明しました。	書庫内のダンボールに収納されており、放置された経緯は不明ですが、本来受付のうえ調査確認作業を行うべきところ、受付されず未処理となっていました。	9名	未払い	121,150	改めて調査を行い、担当者が9名のお客様に電話し、お詫びのうえ、経過を説明しました。3名のお客様については、回答票を送付することで了承を得ました。記録判明なしの2名のお客様と、報酬相違なしの1名のお客様については、回答票の送付を辞退されました。3名のお客様については、記録を確認していただき、再裁定申出書を受理し、了承を得ました。3名のお客様の再裁定書類一式を機構本部へ進達しました。	受付体制及び受付簿を整備し、担当課長が定期的に進捗状況を把握することで、長期未処理案件の発生を防止するよう役職会議にて徹底しました。	内部
120	添付書類の送付漏れについて	未処理・処理遅延	東京	八王子	2010年11月15日	2011年2月14日	お客様が街角の年金相談センターに来所され、「実際の繰下げ金額が、見込み額と相違している」とのお申出がありました。確認しましたところ、お客様から受付した、老齢基礎年金の支給繰下げ申出日の指定届について、街角の年金相談センターが当所への送付を漏らしていたことが判明しました。	支給繰下げ請求書については、街角の年金相談センターから当所に回送されましたが、老齢基礎年金の支給繰下げ申出日の指定届については、当所への送付を漏らしていました。そのため、お客様が希望されていた、70歳での繰下げではなく、69歳での繰下げでの金額で支給決定がされてしまいました。関連書類を送付する際、本来であれば同時に提出された関連書類については、ホチキスで止めて送付すべきところ、ホチキス止めを失念し、送付を漏らしてしまったことによるものです。	1名	未払い	31,683	機構本部に訂正方法について確認したうえで、老齢基礎年金の支給繰下げ申出日の指定届を機構本部へ進達しました。調整後の支払時期を機構本部に確認し、確認した内容を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。	街角の年金相談センターに対し、当所に書類を進達する際には、相談票の受理書類の欄との突合せを行い、不足が生じていないかを確認してから送付するよう徹底を図りました。	外部
121	老齢厚生年金の裁定誤りについて	入力誤り	東京	事務センター	2009年7月8日	2011年4月25日	委託業者がお客様の老齢厚生年金裁定請求書を入力した際、配偶者状態表示にエラーが発生したため、委託業者より、入力不可分として裁定請求書が返戻されました。お客様の配偶者様の年金受給権者原簿を確認しましたところ、入力項目を誤っていたため、配偶者様の老齢厚生年金の裁定を誤っていたことが判明しました。	配偶者様の老齢厚生年金については、平成21年7月に裁定されています。配偶者様の裁定請求書の入力処理を行った際、入力すべき項目の場所を間違えて入力したため、裁定誤りが発生してしまいました。なお、裁定誤りによる配偶者様の年金額への影響はありませんでした。	1名		0	年金事務所の担当者が配偶者様に電話し、お詫びのうえ、事象の経緯を説明しました。年金証書を回収し、訂正後の年金証書を送付することで了承を得ました。機構本部に裁定訂正の依頼書を送付しました。お客様から誤って交付した年金証書を回収し、訂正後の年金証書を交付しました。	今回の事象を担当グループ職員に周知し、入力処理後の全項目チェックの徹底を指示しました。	内部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生日	判明年月日	事象	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
122	年金請求書の入力誤りについて	入力誤り	滋賀	事務センター	2010年11月30日	2011年6月10日	年金事務所より、「金融機関から、振込不能の連絡が入ったので、確認してほしい」との連絡がありました。 確認したところ、誤った金融機関コードで入力していたことにより、振込不能となっていたことが判明しました。	年金支払先金融機関コードを、本来支払うべき金融機関のコードで入力せず、誤った金融機関コードで入力していたため、振込不能となったものです。 また、入力後のチェックでも気付きませんでした。	1名	未払い	202,966	届書に基づき入力訂正を行い、担当者がお客様宅へ訪問しましたが、ご不在のため、ご家族に説明とお詫びを行いました。 お客様からご連絡をいただき、お詫びするとともに、経過を説明しました。支払時期を説明し、了承を得ました。	今回の事象をグループ内職員に周知し、一次・二次審査で確実なチェックの徹底を指示しました。	外部
123	支払保留の入力誤りについて	入力誤り	本部	支払部	2011年1月24日	2011年7月25日	年金事務所より、「お客様から、年金の支払が止まっているとお申出があり、支払保留の原因と支払時期について確認してほしい」との連絡がありました。 確認したところ、別人の方の諸変更処理のため支払保留を入力する際に、誤ってお客様の年金を支払保留していたことが判明しました。	別人の方の支払保留入力の際に、基礎年金番号の1ヵ所を誤って入力したため、お客様の年金の支払が保留されました。 再裁定後の諸変更担当者的入力誤り及び決裁者の決裁時の見落としによるものです。	1名	未払い	265,100	年金事務所の担当者がお客様に連絡し、お詫びのうえ、支払時期及び介護保険料の特別徴収については、普通徴収となる旨を説明し、了承を得ました。 支払保留解除処理を行い、支払されたことを確認しました。	今回の事象を職員に説明し、再裁定に係る諸変更入力後の確認及び決裁を確実にするよう、周知・徹底しました。	外部
124	第三者委員会による厚生年金記録訂正のあっせんに係る通知書の作成誤りについて	通知等の作成誤り	高知	南国	2011年4月28日	2011年6月3日	ご本人様のご息子が来所され、第三者委員会による厚生年金記録訂正のあっせんに基づき、当所において作成した通知書についてお問合せがありました。 確認したところ、ご本人様の申立期間が誤って記載されていたことが判明しました。	第三者委員会からのあっせんにより、担当者が厚生年金保険加入記録の訂正について(通知)を作成する際に、ご本人様の申立期間について、本来であれば、昭和24年4月から昭和24年7月と記載すべきところ、昭和24年4月から昭和20年7月と記載を誤り、誤った通知書を送付してしまったものです。 担当者の記載誤り及び確認不足と、その後のチェック及び決裁においても、記載誤りを発見できなかったことが原因です。	1名		0	来所されたご本人様のご息に、所長と副所長がお詫びのうえ、経過を説明しました。その際、「本件は必ず機構本部に報告するように」とのお申出がありました。 副所長がご本人様のご息に、再度お詫びのうえ、訂正後の通知書をお渡しし、機構本部に報告した旨をお伝えし、了承を得ました。また、訂正前の通知書を回収しました。	所長から担当者に、通知書の作成及び送付の手順を再確認し、記載後のチェック及び決裁には細心の注意を払うよう注意喚起しました。	外部
125	年金加入記録に係る調査確認の結果通知の記載誤りについて	通知等の作成誤り	埼玉	大宮	2011年4月13日 ~2011年6月10日	2011年6月10日	お客様から、「年金加入記録に係る調査確認の結果について(お知らせ)にある電話番号が間違っている」とのお申出がありました。 確認したところ、個人宅の電話番号を誤って記載していることが判明しました。	通知書作成時に、確認不足だったため、18名のお客様に誤った電話番号を記載して送付したものです。	19名		0	誤って記載した電話番号に連絡し、通知書に誤って電話番号を記載してしまった旨をお伝えし、お詫びしました。 該当する方に電話番号を誤って記載した旨のお詫びの手紙を送付する旨をお伝えし、了承を得ました。 電話をいただいたお客様に、お詫びのうえ説明し、了承を得ました。 18名のお客様に、お詫びの手紙を送付しました。	課内ミーティングにおいて、今回の事象を説明し、連絡文書の作成については、必ず複数で電話番号及び内容等の確認を周知・徹底しました。	外部
126	年金記録に関する紙台帳等の調査結果のお知らせ通知の作成誤りについて	通知等の作成誤り	ブロック本部	九州	2011年5月2日 2011年5月12日	2011年5月31日	年金事務所にA様が来所され、年金記録に関する紙台帳等の調査結果のお知らせの記載方法についてお問合せがあり、窓口担当者より内容を説明し、記録訂正を承認する旨の回答を受理しました。 担当者が再度確認したところ、同月得喪後に再取得しているため増額につながらない事案であり、本来年金記録に関する紙台帳等の調査結果のお知らせの発送対象ではなかったことが判明しました。 また、同時期に通知送付を登録した事案全件について確認点検した結果、B様にも誤った案内を送付していたことが判明しました。	記録突合センターでの通知発送前の職員審査で、増額なしの方は通知不要との判断をして、保管処理すべきところ、通知発送分として処理されてしまいました。 このような事案があることの認識不足により、決裁の段階で捕捉できなかったことによるものです。	2名		0	A様とB様に、訂正とお詫びの文書を送付しました。 担当者がA様とB様に電話し、お詫びしたところ、了承を得ました。	記録突合センター内全員において回覧で情報共有し、同月取得・喪失の年金記録に係る記録補正の審査において細心の注意を払うように周知・徹底を図りました。	外部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明 契機
127	死亡一時金の請求案内誤りについて	説明誤り	兵庫	兵庫	2011年4月18日	2011年5月12日	ご遺族が他年金事務所で死亡一時金の請求手続きをされた際、納付月数不足のため、死亡一時金は請求できませんでした。確認しましたところ、当所において誤った案内をしていたことが判明しました。	ご遺族の方より、障害年金受給者の方が死亡され、その後の手続きについてお問合せの電話がありました。同一住所・別世帯のお母様がおられるとのことで、未支給年金の案内をし、併せて死亡一時金の請求手続きの案内をしました。国民年金納付月数は68月ありましたが、そのうち第1号被保険者納付済期間が30月のため、本来、死亡一時金は請求できないところ、誤って請求手続きの案内をしたことが原因です。	1名		0	他年金事務所の副所長と当所のお客様相談室長がご遺族宅を訪問し、お詫びをしましたが、ご納得いただけませんでした。改めて未支給年金請求手続きに必要な書類の案内を送付しました。 お客様が来所され、提出をお願いしていた書類を受付し、今後のスケジュールについて説明しました。不手際については改善すべき点を組織として取り組むことで了承を得ました。	お客様への説明の際は、説明内容を事蹟として残すとともに、追加説明などは速やかに対応するよう指示しました。 また、死亡一時金の請求要件を再確認しました。	外部
128	生計同一確認に係る説明誤りについて	説明誤り	愛知	瀬戸	2011年5月24日	2011年5月26日	お客様が老齢年金裁定請求に来所された初回の相談時及び書き方の照会電話相談時に、生計維持確認のために第三者の証明が必要であるとの指導を受けたが、老齢年金の請求手続きをされるみなさまへ(リーフレット)の説明欄に健康保険被保険者証が第三者の証明に代わる書類として記載してある、説明誤りではないかとの指摘があり、判明しました。 また、「裁定請求書の受付の際に、夫の年収が850万円未満か尋ねられたので答えたが、必要のない質問ではないか」とのご指摘がありました。	初回相談時、電話相談時のいずれも、配偶者と別居の場合の生計同一確認には、第三者による証明が必要であり、健康保険被保険者証で代えることができないと説明していました。 生計同一確認には、第三者による証明が必要であるとの思い込みがあり、また、そのことについてマニュアルの確認を怠っていたことによるものです。 また、配偶者様の年収については、裁定請求書の記入内容を確認する際に、お客様が基礎年金のみの請求であることを失念して、尋ねてしまったものと思われます。	1名		0	お客様が来所された際に、説明誤りについて訂正のうえ、お詫びし、請求書を受理しました。 お客様より電話があり、誤った説明をしたことに対してのお詫びの文書を持参するようお申出がありました。 お客様相談室長が文書を作成し、お客様宅を訪問し、お渡ししました。 配偶者所得の件について、お客様相談室長がお詫びの文書を作成し、送付しました。	年金相談の研修の際に、今回の事象を説明のうえ、相談マニュアルの該当部分を全職員に配布し、周知・徹底しました。	外部
129	死亡一時金支給金額の説明誤りについて	説明誤り	三重	津	2011年4月12日	2011年6月1日	お客様から、「出張相談において、説明を受けた死亡一時金の額と、支払を受けた額が相違している」とのお問合せがありました。確認しましたところ、国民年金の納付済期間に、国民年金第3号被保険者による期間を算入していることが判明しました。	出張相談時に、担当者(社会保険労務士)が被保険者記録照会画面の被保険者期間において、納付月数を納付済期間と誤って説明してしまいました。 本来、記録照会時において、国民年金第3号被保険者期間を除き、国民年金第1号被保険者納付済期間で確認すべきところ、これを漏らしてしまったことによるものです。	1名		0	副所長がお客様に電話し、お詫びのうえ、説明しました。お客様と面談することとしました。 副所長がお客様と面談し、支給内容等の説明を行い、了承を得ました。	担当社会保険労務士に対し説明を行うとともに、県社会保険労務士会に対しても周知・指導を要請しました。 また、お客様相談室職員に対しても、死亡一時金の受給要件について、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	発生日月	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明契機
130	在職老齢年金制度の説明誤りについて	説明誤り	福岡	八幡	2011年3月頃	2011年6月13日	<p>事業所より、「従業員あてに通知書が届き、前回の説明とは違い、年金額が大幅に下がっている」とのお問合せがありました。確認しましたところ、事業所からの電話照会時に、在職老齢年金制度の説明を誤っていたことが判明しました。</p>	<p>事業所から、お客様の雇用にあたり、受給中の年金に影響がないように当所へお問合せがあった際、職員が厚生年金加入による長期特例が停止されることを説明せず、誤って報酬による調整のみを説明してしまいました。その後、お客様の資格取得届が提出されました。</p> <p>長期特例該当により報酬比例部分と併せて定額部分も受給していたため、厚生年金被保険者の資格を取得することにより、定額部分及び加給年金額が支給停止されるとの説明が漏れていたことによります。</p>	1名	0	<p>担当者が事業所へ電話し、お詫びのうえ、説明しましたが、ご納得いただけませんでした。お客様については、平成23年6月中に厚生年金被保険者資格を喪失させるとのことでした。</p> <p>担当者がお客様へ電話し、お詫びのうえ、説明しました。面談を申し出ましたが、お客様から、「会ったところでどうにもならないのであればもういい」とのお申出がありました。</p> <p>担当者が事業所を訪問し、担当者とお詫びしました。行政側の事務処理誤りにより年金受給者が被った損害について何らかの保障を行うべきではないかとのお申出がありましたが、現行ではそのような仕組みになっていないことを説明し、了承を得ました。</p>	<p>年金額に関するお問合せに対しては、即答を避け、後日回答資料を送付することとし、回答書は必ず他職員が内容のチェックを行ったうえで送付することとしました。</p>	外部	
131	雇用保険による給付と年金との調整に係る説明誤りについて	説明誤り	神奈川	横浜南	2011年2月7日	2011年3月7日	<p>相談を受けられたお客様の年金記録を確認しましたところ、平成23年2月支払分の年金について誤った説明をしていたことが判明しました。</p>	<p>お客様より、「平成23年1月28日に雇用保険の求職申込みをしたが、失業保険より年金額の方が高いため、年金を受給したい」との相談があり、お客様相談室長が対応を行いました。お客様から、特別な事情がある者の臨時的停止解除に必要な書類を受理した際、今後における年金支払時期についてのお問合せがありました。</p> <p>雇用保険の求職申込みを行った日から7日間の待期間については、基本手当の支給を受けた日に準ずる日として取扱いされるため、待期間が含まれる月の年金については事後精算となります。また、特別な事情がある者の臨時的停止解除を行った場合であっても、事後精算については解除されません。</p> <p>お客様は平成23年1月28日に求職申込みをされていました。そのため、平成23年1月29日から平成23年2月4日までは待期間となることによって、平成23年2月分の年金については、基本手当の支給を受けた日に準ずる日が含まれている月に該当するため、本来であれば、事後精算となる旨を説明するべきところ、対応したお客様相談室長が待期間についての確認を失念してしまい、臨時的停止解除により、平成23年2月分及び平成23年3月分が平成23年4月に支払されるとの誤った説明をしてしまいました。</p> <p>待期間についての確認を失念し、平成23年2月分の年金が事後精算となることに気付かなかったことによるものです。</p>	1名	0	<p>お客様相談室長がお客様に電話し、お詫びのうえ、平成23年2月分の年金が事後精算になる旨を説明しました。お客様より、今回の経過と謝罪文を送ってほしいとのお申出があり、お客様あてに経過とお詫びの手紙を送付しました。</p> <p>お客様よりお問合せ等がないため、今後お客様より連絡があった場合には引き続き対応することとしました。</p>	<p>お客様相談室朝礼において今回の事象を職員に説明し、雇用保険と年金との調整における待期間の取扱いについて再度周知・徹底しました。</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
132	年金と雇用保険との調整に係る説明誤りについて	説明誤り	福岡	小倉北	2010年12月1日	2010年12月1日	お客様が来所され、雇用保険と年金との調整について相談された際に、誤って説明していたことが判明しました。	平成22年12月1日に再就職し、再就職手当を受給する場合は、お客様の平成22年12月分の年金は支給停止されないと説明すべきところを、再就職日が平成22年12月1日も2日でも同じです、と説明してしまいました。お客様の再就職日が平成22年12月2日となっており、平成22年12月分の年金が支給停止されることとなりました。 知識不足により、誤って説明したものです。	1名			お客様が帰られた後に説明誤りが判明し、副所長とお客様相談室長がお客様宅を訪問しました。説明に誤りがあったことをお詫びしましたが、ご納得いただけませんでした。 お客様が来所され、所長とお客様相談室長が対応しました。お客様から、平成22年12月分の1ヶ月の年金と1日分の雇用保険基本手当との差額を年金事務所が補償すること、今回の説明誤りで再就職が困難になった場合は年金事務所が責任もって対応することについて対応を求められました。が、対応できないことを回答しました。 お客様からのお問合せはありませんが、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。	お客様相談室のミーティングにおいて、今回の事象を説明し、雇用保険を1日でも受給した場合は、その月の年金は支給されないことについて周知しました。 また、再就職手当金受給の相談があった場合は、お客様から具体的に事案を聞き、対応することの徹底を図りました。	内部
133	遺族厚生年金裁定請求書の受理誤りについて	説明誤り	島根	松江	2011年4月28日	2011年5月31日	受付した遺族厚生年金裁定請求書を、事務センターに進達したところ、受給要件を満たしていないと思われるため再確認を行うよう返戻され、関連条文を確認したところ、受給要件を満たしていないことが判明しました。	JR共済期間を厚生年金被保険者期間と統合し、遺族厚生年金の受給権が発生するものと判断し、説明しました。 大正10年11月生れの、旧法JR退職年金受給者の方の死亡であり、JR共済期間の厚生年金統合日以前であること、厚生年金被保険者期間が4ヶ月しかないことから、通算老齢年金受給権者になり得ず、遺族厚生年金について受給権が発生しないことについての認識不足によるものです。	1名			お客様と訪問について調整していたところ、事前に関連条文等を確認したい旨のお申出があり、条文の写し等を送付しました。 お客様相談室長がお客様に電話しましたところ、お客様より、「今回の誤りの理由について納得したので、訪問の必要はない」とのお申出があり、了承を得ました。改めてお詫びのうえ、請求書類一式を返戻する旨をお伝えし、お客様あてに請求書等一式を送付しました。	お客様相談室の朝礼で今回の事象を説明し、三共済に係る年金請求について関連条文を再確認し、注意喚起しました。	内部
134	厚生年金期間照会申出書の紛失について	受理後の書類管理誤り	神奈川	港北	2010年5月10日	2010年12月9日	お客様より、「平成22年5月に窓口で依頼した厚生年金期間照会申出書について、現在の進捗状況を確認してほしい」とのお問合せがありました。 受付簿を確認しましたところ、事務センターに進達していない状態であったため、所内を捜しましたが、該当書類は見当りませんでした。	平成22年5月、お客様が厚生年金期間における標準報酬の異議申立てのため来訪された際、第三者委員会への申立てをされる場合には、年金事務所における調査の回答が必要になることを説明し、厚生年金期間照会申出書と給与明細のコピーを受理しました。 本来であれば、その後速やかに事務センターに進達すべきところ、進達をしていませんでした。また、当該申立書及び添付書類が見当たらないため、所内を捜しましたが発見することができませんでした。 平成23年3月、年金記録課のファイルボックスの中から、当該書類を発見しました。 年金記録課への引き継ぎが不十分であったこと及び書類の進捗を確認していなかったことが原因です。	1名			副所長とお客様相談室長がお客様宅にお伺いしましたが、ご不在のため、お詫びと経過説明及びご連絡をいただきたい旨の文書を郵便受に投函しました。 お客様からのご連絡がないため、改めてお詫び等の文書を送付しましたが、ご連絡がありませんでした。 平成23年3月、所内から書類が発見されたため、副所長がお客様に電話しましたが、ご不在のため、留守番電話にお詫びと調査を開始している旨のメッセージを残して、後日改めてお詫び等の文書を送付しました。 お客様あてに、厚生年金期間照会の回答を送付しました。 お客様から連絡があり、本事象について了承を得ました。第三者委員会への申立書を郵送で受付しました。	お客様相談室の朝礼で今回の事象を周知し、書類の管理には十分に注意するよう徹底しました。 各課の朝礼において、書類を別の課へ引き継ぐ場合には、受付簿に担当者名を記入し、対応責任者を明確にして進捗管理することを周知・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	厚生年金保険未支給請求書の添付書類紛失について	受理後の書類管理誤り	北海道	北見	2011年6月2日	2011年6月3日	ご本人様の死亡により、ご遺族が来所され、未支給請求書を受理しました。未支給請求書の審査担当者から、支払機関不明である旨、担当者へ連絡があり、確認しましたところ、A金融機関受取用の未支給請求書の添付がなく、窓口受付箱、書類保管箱等所内を捜索しましたが発見できず、紛失していることが判明しました。	相談終了後に受理した未支給請求書及び添付書類のホッチキス止めの際、受付書類内容の再確認を怠ったことにより、添付書類を紛失したものと推測されます。担当者の受付後の受理書類の点検確認への意識不足によるものです。	1名		0	副所長と受付担当者をご遺族宅を訪問し、お詫びのうえ、説明しました。未支給請求書を受理しました。顛末書提示のお申出があり、再訪問時に持参することとしました。副所長と受付担当者をご遺族宅を訪問し、改めてお詫びのうえ、顛末書をお渡しし、了承を得ました。未支給請求書一式を機構本部に進達しました。	お客様相談室朝礼において、受付時には添付書類を入念に確認のうえ、ホッチキス止めし、慎重な保管管理を行うよう周知・徹底しました。	内部
136	障害厚生年金裁定請求書の紛失について	受理後の書類管理誤り	神奈川	横須賀	2010年11月18日	2011年2月17日	お客様より、障害厚生年金請求書について、経過確認のお問合せがありました。機構本部へ確認しましたところ、平成22年11月に当所へ返戻し、当所から戻ってきていないとの回答があり、請求書の所在が不明になっていることが判明しました。	進達票の起票・事務所返戻受付簿より、平成22年11月に当所へ返戻されていることを確認しました。担当者は、平成22年中に機構本部あてに書類を再進達したと認めていたが、その際の控えや事蹟を記したものは残っておらず、詳細は不明とのことでした。お客様相談室全職員の手持ち書類や所内のあらゆる所を探しましたが、見当たりませんでした。機構本部においても書類を探しましたが、見当たらないとのことでした。	1名	未払い	610,599	担当者がお客様に電話し、お詫びのうえ、説明しました。書類の再提出を依頼し、早急に対応するよう努力する旨をお伝えし、了承を得ました。お客様に必要書類を送付しました。お客様から、書類の提出があり、機構本部へ進達しました。機構本部に支払時期を確認し、担当者がお客様に電話し、支払時期をお伝えし、了承を得ました。	お客様相談室の会議で、今回の事象を説明し、機構本部へ進達する書類等は事蹟を記載すること及び進達票の起票を徹底することとし、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
137	別人記録の誤統合について	記録訂正誤り	茨城	下館	1995年9月21日	2010年7月7日	機構本部より他年金事務所に、ねんきん特別便により判明した別人記録の整備について連絡があり、調査したところ、当所の処理により、別人記録を統合していたことが判明したとの連絡がありました。	記録統合を行う際に、本来統合すべき記録が他にありましたが、A様の記録を誤ってB様の記録と確定して統合したことによるものです。	2名	その他	1,667,640	<p>他年金事務所の所長とお客様相談室長がB様の配偶者様宅を訪問し、お詫びのうえ、経過について説明しました。その際にB様のものと思われる記録が判明し、確認して再度訪問することとしました。年金の返納については了承を得ましたが、記録統合の際の第四種保険料の誤還付の返納については、B様は死亡されており、聞いていないので、支払できないと強いお申出がありました。</p> <p>他年金事務所の所長とお客様相談室長がB様の配偶者様宅を訪問し、確認することとなっていたB様のものと思われる記録については、確定できなかった旨を説明しました。今後、記録訂正を行い、遺族厚生年金の再裁定を平成22年10月定期支払に間に合うよう処理を進めることについて、了承を得ました。第四種保険料の誤還付の返納金については、ご納得いただけませんでした。(返納の通知が送付されることについては、ご理解いただけました)</p> <p>B様の記録訂正が完了し、B様の配偶者様へ訂正後の記録と平成22年10月支払の年金から変更となる旨のお知らせを送付しました。</p> <p>A様の記録について訂正が完了し、ねんきん特別便の回答票をA様あてに送付しました。</p> <p>第四種誤還付の返納通知書をB様の配偶者様へ送付しました。</p> <p>B様の配偶者様あてにお詫びと返納のお願いについて文書を送付しましたが、ご連絡がないため、引き続き対応していくこととしました。</p>	所内会議において、今回の事象を説明し、年金記録の統合については慎重に行うこと、決裁において改めてチェックすることを指示しました。	内部
138	別人記録の誤統合について	記録訂正誤り	埼玉	越谷	2008年9月19日	2010年11月2日	他年金事務所より、A様の記録に統合された記録はB様の記録ではないかとの調査依頼を受け、A様に確認しましたところ、B様の記録を誤って統合していたことが判明しました。	A様が、ねんきん特別便の回答票を持参され、窓口において確認しましたところ、「会社名ははっきりとは覚えていないが、同時期頃に勤めていた記憶がある」とのお申出を受け、B様と同姓同名・同一生年月日であったことから、A様の記録として誤って統合したものであると思われま。	2名	過払い	152,293	<p>副所長がA様に電話し、統合記録について再度確認したところ、誤って記録を統合したことが判明したので、お詫びしました。過払い額等を説明し、返納について了承を得ました。</p> <p>過払い金額等に係る説明文及び年金額仮計算書等をA様あてに送付しました。</p> <p>A様より年金額仮計算書及び返納方法申出書を受付し、機構本部へ進達しました。</p> <p>B様につきましては、他年金事務所の担当がお詫びのうえ説明し、記録を整備し、了承を得ました。</p>	課内会議において、当該事象を説明し、記録を統合する場合は、より慎重に行うように指示しました。	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
139	別人記録の誤統合について	記録訂正誤り	東京	北	2009年5月28日	2011年1月20日	<p>A様のお子様より、「父が厚生年金記録の判明に伴う平成21年1月付の年金額仮計算書を持っているが、支払はどのようになっているか」とのお問合せがありました。</p> <p>担当者より、支払について回答し、その後、改めてお客様の記録を確認しましたところ、誤ってB様の記録を統合していることが判明しました。</p>	<p>厚生年金の旧台帳による確認の結果、A様の厚生年金加入記録が判明したため、再裁定請求書(年金額仮計算書)を受付しました。</p> <p>厚生年金加入記録を統合する際、厚生年金の手帳記号番号を誤って入力してしまいましたが、入力担当者は表示された記録がA様の記録であると思い込んでしまったため、B様の厚生年金加入記録を統合してしまいました。</p> <p>厚生年金加入記録を統合した際の入力誤り及び処理結果のチェックが十分に行われていなかったことが原因です。</p>	1名	過払い	729,850	<p>所長及びお客様相談室長がA様及びお子様と面談し、お詫びのうえ、経過を説明するとともに、返納についてお願いしましたが、了承を得られませんでした。年金記録については訂正する旨をお伝えし、了承を得ました。</p> <p>所長及びお客様相談室長がA様と面談し、改めてお詫びのうえ説明し、誤って支払された年金について、時効特例給付分も含めて平成23年8月支払時より返納いただく旨をお伝えしたところ、A様から了承を得られ、返納方法申出書等を受理し、機構本部へ進達しました。</p> <p>B様につきましては、既に亡くなられているため、ご親族の方に年金記録について確認しましたが、不明とのことでしたので、今後その年金記録について判明した場合には、ご連絡をいただくこととしました。</p>	お客様相談室内会議において事象を説明するとともに、処理結果の二重チェックを徹底するよう周知・徹底しました。	外部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生日月日	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
140	検査証等の紛失について	事故等	広島	三原	2011年5月14日	2011年5月16日	職員から所長への報告により、検査証等の紛失が判明しました。	厚生年金適用調査課職員が健康保険検査証・厚生年金保険調査及び検査証を入れていた名刺ケースを紛失していることに気づき、自宅内、通勤経路、所内を捜索しましたが、発見できませんでした。 職員の不注意によるものです。	1名		。	警察へ遺失届を提出しました。 ブロック本部へ検査証等の再交付を依頼しました。 検査証等の再交付を受けました。	所内連絡会議において、健康保険検査証・厚生年金保険調査及び検査証、徴収職員証・収納職員証を含めた全ての身分証明書の管理を再徹底するように指示しました。	内部
141	身分証明書の紛失について	事故等	千葉	幕張	2010年1月6日	2011年5月23日	適用調査課長が、育児休業から復職した職員に身分証明書の所持を確認したところ、身分証明書の紛失が判明しました。	当該職員は、育児休暇を取得していました。 所内において当該職員の机の中及び倉庫等の確認を行いました。当該職員の身分証明書を発見することはできず、そのため当所の特殊郵便等の発送状況を確認したところ、平成22年1月に当該職員あての発送記録がありました。 保管が徹底されていなかったことによるものです。	1名		。	適用調査課長が当該職員に自宅等の再確認を指示しました。 適用調査課長が当該職員から、再確認したが、身分証明書を発見できなかったとの報告を受けました。 機構本部へ身分証明書再交付申請書を提出しました。	今回の事象を適用調査課会議において周知するとともに、今後同様の事象が発生しないよう注意喚起しました。 また、重要な書類等については、必ず控えを残すよう指示し、適正な総務業務の徹底を図りました。	内部
142	委託業者の担当者による書類の隠蔽について	事故等	ブロック本部	南関東	2011年5月12日	2011年5月12日	紙台帳記録とコンピュータ記録との照合作業を行っている委託業者の担当者が、関係書類を執務室からロッカールーム内の自身のロッカーに入れたところをグループリーダーが発見したことにより、書類の隠蔽が判明しました。	就業態度に問題がある他、業務上の間違いが多かった委託業者の担当者が、平成23年6月末に契約更新が迫っていたことから、契約更新に危惧を抱き、自身のミスが発覚を恐れて行ったものです。 グループリーダーは担当者が離席した際の様子 unnatural であったことに気づき、担当者の後を追いかけてロッカーに入れたところを発見しました。なお、担当者へ確認のうえ、書類は全て回収しました。	140件		。	記録突合センターグループ長が委託業者センター長から口頭で報告を受けました。また、委託業者から報告書の提出を受けました。 ブロック本部参事役、突合センターグループ長及び委託業者が機構本部へ出向き、当事象の報告を行い、今後対応すべき事項についての指示を受けました。 委託業者から、当該担当者及び関係職員に対し面談を実施した結果、本件以外に不審な行動や持ち出した書類は一切なかったこと、拠点全体で書類の所在確認調査を行った結果、当該担当者が扱った案件以外には所在不明の書類がなかったことを確認したこと及び当該担当者については、判明以降、自宅待機としているとの報告がありました。その後、当該担当者より契約の更新を希望しない旨の連絡がありました。	機構本部及び拠点より、委託業者に対して同様の事故を起こさないよう強く指示しました。 委託業者から、朝礼時、個人情報保護の再徹底研修を実施し、以後3ヵ月ごとに個人情報保護研修を実施すること、全担当者に対し、誰がどの個人情報を扱っているのか、また、パソコンやプリンターの作業履歴も誰が行っているのかすべて把握できていること及び委託業者の管理職全員を対象とした、担当者の勤務態度や業務スキルを指摘する際の指導方法の研修を実施したとの報告がありました。	内部
143	不審電話について	事故等	岡山	岡山東	2011年5月9日	2011年5月9日	事業所から、「不審な電話があったので、確認したい」とのお問合せがありました。	アンケートに協力してもらいたいと電話があり、電話の相手は、ネンキンキョウドウクミアイであると名乗り、連絡先電話番号を言い、65歳以下の経営者はいますか、跡とりは息子ですかとの質問を受け、電話の相手に対し、答えることは出来ない旨を説明したが、執拗に回答を求められたとのことでした。	1名		。	機構として、ネンキンキョウドウクミアイという団体は承知していないこと、年金事務所等が電話でそのような質問をすることは考えられないことを説明し、今後も、不審な電話については、気を付けるようお願いしました。	平成22年9月10日、日本年金機構内部にお客様に注意を促すように指示しています。 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
144	不審電話について	事故等	大阪	堺東	2011年6月1日	2011年6月1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。	厚生労働省管轄の者と名乗る男から、年金を預けると、年間4.2%で運営しているので、加入してもらえないかと電話があり、その時は、忙しいと断ったが、しばらくして再度電話がかかってきて、説明をしたいので、今から自宅に伺うといわれたが、忙しいと断ったとのことでした。	1名		。	厚生労働省で、そのようなことは行っていない旨と、今後も取り合わないよう注意するようにお伝えしました。	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
145	不審電話について	事故等	本部	年金相談部	2011年7月27日	2011年7月27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。	日本年金機構から紹介を受けた団体職員と名乗る者から、退職金や年金等を元手に運用を行うという電話があったとのことでした。 退職、厚生年金資格喪失の事実、電話番号は日本年金機構より情報が入ったと言われたとのことでした。	1名		0	日本年金機構、関連団体で、そのような運用は行っていないことを案内しました。	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