

平成23年11月11日  
(照会先)  
品質管理部長 竹村 英機  
(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9月分)について

平成23年9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9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、9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182件のうち、公表可能な153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182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  | 1件 (0.5%)   |
| 〔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 (44.0%) |
| 〔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  | 28件 (15.4%) |
| 〔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  | 20件 (11.0%) |
| 〔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 (3.9%)   |
| 〔様式誤り、記載事項誤り等、出力・作成時等の誤り〕   |             |
| (6) 誤送付・誤送信   | 12件 (6.6%)  |
| 〔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  | 12件 (6.6%)  |
| 〔窓口、電話等での制度説明誤り、申請書等の指示誤り等、相談時の誤り〕                                  |             |
| (8) 受理後の書類管理誤り  | 3件 (1.6%)   |
| 〔受理した申請書、添付書類の紛失等〕  |             |
| (9) 記録訂正誤り  | 0件 (0.0%)   |
| 〔別人の記録を訂正、別人の記録を統合〕   |             |
| (10) 事故等  | 19件 (10.4%) |
| 〔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 182件 (100.0%)

## 2 制度等別件数

(1) 厚生年金適用関係	16件	(8.8%)
(2) 厚生年金徴収関係	2件	(1.1%)
(3) 国民年金適用関係	13件	(7.1%)
(4) 国民年金徴収関係	51件	(28.0%)
(5) 年金給付関係	84件	(46.2%)
(6) 船員保険関係	0件	(0.0%)
(7) その他	16件	(8.8%)

合計 182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)	4 (1)	0 (0)	4 (1)	1 (0)	5 (2)	1 (0)	1 (0)	0 (0)	0 (0)	16 (4)
厚生年金徴収関係	0 (0)	1 (1)	1 (1)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	2 (2)
国民年金適用関係	0 (0)	4 (0)	4 (0)	3 (0)	0 (0)	1 (0)	1 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	13 (0)
国民年金徴収関係	1 (0)	17 (3)	15 (2)	6 (0)	4 (0)	4 (0)	2 (0)	0 (0)	0 (0)	2 (1)	51 (6)
年金給付関係	0 (0)	54 (10)	8 (3)	7 (0)	2 (0)	2 (1)	8 (2)	2 (1)	0 (0)	1 (0)	84 (17)
船員保険関係	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)
その他	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	16 (0)	16 (0)
計	1 (0)	80 (15)	28 (6)	20 (1)	7 (0)	12 (3)	12 (2)	3 (1)	0 (0)	19 (1)	182 (29)

(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	114件 (62.6%)
〔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	20件 (11.0%)
〔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	27件 (14.8%)
〔本来行うべき処理を多忙や失念により適切な時期までに処理を行わなかったもの〕	
その他	21件 (11.6%)
〔不正行為、不適正な事務処理、事故等〕	

合計 182件 (100.0%)

##### (2) 原因別・事務処理区分別内訳

表2 原因別・事務処理区分別内訳一覧表

	受付時の書類管理誤り	確認・決定誤り	未処理・処理遅延	入力誤り	通知書等の作成誤り	誤送付・誤送信	説明誤り	受理後の書類管理誤り	記録訂正誤り	事故等	計
確認不足	0 (0)	68 (14)	1 (0)	19 (1)	7 (0)	11 (2)	6 (1)	2 (1)	0 (0)	0 (0)	114 (19)
適用・認識誤り	0 (0)	12 (1)	2 (1)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	6 (1)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	20 (3)
届書等の放置	1 (0)	0 (0)	25 (5)	1 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	27 (5)
その他	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	1 (1)	0 (0)	1 (0)	0 (0)	19 (1)	21 (2)
計	1 (0)	80 (15)	28 (6)	20 (1)	7 (0)	12 (3)	12 (2)	3 (1)	0 (0)	19 (1)	182 (29)

(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	13 (3)	1 (1)	7 (0)	32 (3)	61 (12)	0 (0)	0 (0)	114 (19)
適用・認識誤り	1 (0)	0 (0)	2 (0)	2 (1)	15 (2)	0 (0)	0 (0)	20 (3)
届書等の放置	0 (0)	1 (1)	4 (0)	15 (1)	7 (3)	0 (0)	0 (0)	27 (5)
その他	2 (1)	0 (0)	0 (0)	2 (1)	1 (0)	0 (0)	16 (0)	21 (2)
計	16 (4)	2 (2)	13 (0)	51 (6)	84 (17)	0 (0)	16 (0)	182 (29)

(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	11 (3)	0 (0)	5 (0)	40 (3)	24 (8)	0 (0)	16 (0)	96 (14)
1万円未満	1 (0)	1 (1)	1 (0)	2 (0)	2 (1)	0 (0)	0 (0)	7 (2)
1万円以上 5万円未満	1 (0)	0 (0)	3 (0)	4 (2)	4 (1)	0 (0)	0 (0)	12 (3)
5万円以上 10万円未満	1 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	12 (2)	0 (0)	0 (0)	13 (2)
10万円以上 50万円未満	0 (0)	1 (1)	4 (0)	4 (1)	19 (2)	0 (0)	0 (0)	28 (4)
50万円以上 100万円未満	2 (1)	0 (0)	0 (0)	1 (0)	9 (2)	0 (0)	0 (0)	12 (3)
100万円以上 500万円未満	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	12 (1)	0 (0)	0 (0)	12 (1)
500万円以上	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	2 (0)	0 (0)	0 (0)	2 (0)
計	16 (4)	2 (2)	13 (0)	51 (6)	84 (17)	0 (0)	16 (0)	182 (29)

(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)	18	22,386,041	1,243,669
未払い (年金等の額を少なく支払った件)	39	26,982,043	691,847
過徴収 (保険料金額を多く徴収した件)	11	2,182,628	198,421
未徴収 (保険料金額を少なく徴収した件)	10	1,089,715	108,972
誤還付 (保険料金額を誤ってお返しした件)	2	42,620	21,310
その他	6	4,655,353	775,892
計	86	57,338,400	666,726

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

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

(注3) 「その他」の内訳は以下のとおりである。

過徴収と未徴収がある件	1件	63,742円
未払いと過徴収がある件	2件	1,316,634円
過払いと未払いがある件	3件	3,274,977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	71件 (39.0%)
(2) 日本年金機構外部からの通報等により判明	97件 (53.3%)
(3) その他 (事件・事故等)	14件 (7.7%)
合計	182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9月分の事務処理誤り等一覧(1～43ページ)

1. 厚生年金適用関係	.....	1 P	整理番号	1 ~ 12
2. 国民年金適用関係	.....	4 P	整理番号	13 ~ 25
3. 国民年金徴収関係	.....	8 P	整理番号	26 ~ 70
4. 年金給付関係	.....	22 P	整理番号	71 ~ 136
5. その他	.....	40 P	整理番号	137 ~ 153

(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	賞与支払届の処理誤りについて	確認・決定誤り	兵庫	事務センター	2009年8月6日	2011年3月15日	年金事務所から、「ねんきん定期便の回答票により、A事業所に勤務されている被保険者様の平成22年5月支払分の賞与支払届について、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、賞与支払年月日が平成21年3月であるにもかかわらず、社会保険労務士から平成21年5月に支給されたものとして、FDにより届出され、それを事務センターにおいて、平成22年5月と入力処理を行っていたことが判明しました。	FDにより届出のあった当該被保険者様の賞与支払年月日である平成21年5月を入力したところ、FDのチェック時にエラーとなり、エラー補正の際に十分に確認しないまま平成22年5月で補正入力していました。 入力後の確認においても、気付かなかったことによるものです。	1事業所6名	その他	690,258	担当者がA事業所に電話し、お詫びのうえ、説明したところ、平成21年3月支払分の支払届については、既に届出済であったにもかかわらず、届出がまだであると思い、社会保険労務士に依頼して届出をしたとのことでした。 担当者が社会保険労務士に電話し、確認したところ、平成21年5月分の賞与支払届は、誤って届出をしたことが判明しました。別途、平成22年5月支払の賞与があり、それに係る賞与支払届は届出されていないとのことでした。平成21年5月分の賞与支払届について、取消届の提出を依頼するとともに、平成22年5月支払分の賞与支払届の提出を依頼し、後日受理しました。 受理した届書を入力処理し、決定通知書を送付しました。 担当者がA事業所を訪問し、改めてお詫びのうえ、状況を説明し、了承を得ました。また、年金受給者の方にお詫びのうえ、遡及して支払される年金額について説明し、了承を得ました。	担当者に今回の事象を説明し、注意喚起を行うとともに、エラー補正を行った場合は、備考欄に補正内容を記入し、二次チェックで補正内容を確認することを徹底しました。	外部
2	高齢任意加入被保険者資格取得届の決定誤りについて	確認・決定誤り	愛知	一宮	2011年6月7日	2011年8月8日	高齢任意加入被保険者資格取得届の再確認をしたところ、高齢任意加入被保険者の資格がない方に、被保険者期間の決定・通知をしたことが判明しました。	事業所の担当者様が来所され、お客様に係る厚生年金保険高齢任意加入被保険者資格取得届の届書を受理しました。 お客様の年金受給状況の確認不足によるものです。	1事業所1名	過徴収	31,728	厚生年金適用調査課長が事業所を訪問し、お詫びのうえ、経緯を説明し、了承を得ました。 厚生年金適用調査課長がお客様と面談し、お詫びのうえ、経緯を説明し、了承を得ました。 厚生年金の資格取得を取消しました。 事業所より還付請求書を受理し、保険料を還付しました。	課内朝礼で、今回の事象を説明し、注意喚起をしました。 また、厚生年金保険高齢任意加入被保険者資格取得届の決裁は、今後、お客様相談室へも回付し、要件確認の徹底を図りました。	内部
3	基礎年金番号の記載誤りについて	確認・決定誤り	和歌山	和歌山東	2011年1月6日	2011年8月9日	他年金事務所より、「A様の被保険者記録にB様の記録が混入していると思われるので、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、B様の資格取得届の提出の際に、誤ってA様の基礎年金番号を記載して、処理していたことが判明しました。	資格取得届の提出の際、B様の基礎年金番号が不明のため、窓口にて氏名検索のうえ、基礎年金番号を確認しました。 本来であれば氏名、生年月日、住所、性別を確認すべきところ、確認漏れがあり、誤って同姓同名のA様の基礎年金番号を記載してしまいました。	2名		0	担当者がB様に電話し、お詫びのうえ、説明しました。併せて過去の職歴や住所履歴について確認しました。また、事業所を訪問し、お詫びのうえ、説明しました。また、健康保険被保険者証は差替となる旨を説明し、回収しました。 他年金事務所の担当者がA様に連絡し、お詫びのうえ説明し、了承を得ました。 記録補正を行い、B様の健康保険被保険者証は全国健康保険協会より送付されることを確認しました。	今回の事象を職員に説明し、窓口受付の際の確認を徹底するよう指示しました。	内部
4	賞与支払届の入力誤りについて	入力誤り	北海道	事務センター	2010年10月29日	2011年8月12日	年金事務所から回付されたA事業所の賞与支払届を確認したところ、賞与額に入力誤りがあることが判明しました。	事務センター職員が平成21年12月分の賞与支払届の訂正入力を行う際、本来、賞与額196千円と入力すべきところ誤って190千円と入力してしまったため、保険料の徴収不足となりました。 事務センター職員による入力後のチェック及びその後の決裁で入力誤りに気付かなかったことによるものです。	1事業所1名	未徴収	949	事務センター職員がA事業所に連絡し、お詫びのうえ、経過説明を行いました。正しい決定通知書を送付すること、平成23年8月分保険料に未徴収分として上乘せすることで了承を得ました。 事務センターで職員が訂正入力を行いました。	朝礼において、グループ長から職員に今回の事象を説明し、入力時の手順を再確認し、入力チェック時には細心の注意を払うよう、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
5	月額変更届の誤入力について	入力誤り	愛知	事務センター	2011年7月1日	2011年9月14日	年金事務所より、「A事業所の月額変更届が提出されているはずだが、どうなっているのか確認してほしい」との連絡がありました。確認しましたところ、B事業所の事業所整理記号で誤って入力したことが判明しました。	月額変更届のFD登録において、A事業所の事業所整理記号を登録すべきところ、B事業所の事業所整理記号を登録してしまいました。入力した際、更新エラーリストが出力され、生年月日不一致となりましたが、生年月日を訂正して入力してしまいました。事務センター職員による確認不足及び入力後のチェック不足が原因です。	2事業所2名	その他	63,742	担当者がA事業所に連絡し、お詫びのうえ、経過を説明し、平成23年9月分保険料にて調整することで了承を得ました。担当者がB事業所に連絡し、お詫びのうえ、経過を説明し、平成23年9月分保険料にて調整することで了承を得ました。訂正入力を行いました。	厚生年金適用グループ長が職員に対し、更新エラーリストのエラー内容が生年月日不一致の時は、訂正入力後の被保険者氏名及び事業所名称を必ず確認するよう周知・徹底しました。	内部
6	事業主様の氏名の入力誤りについて	入力誤り	大阪	平野	2009年11月10日	2011年9月16日	事業主様が来所され、「算定基礎届の決定通知書が到着したが、事業主の氏名が誤っている」とのお申出がありました。確認しましたところ、事業主様の氏名の入力誤りが判明しました。	新規適用の入力の際に、事業主様の氏名の漢字を誤って入力したものです。入力後の確認においても、気付きませんでした。	1事業所1名		0	副所長と担当者が事業所を訪問し、お詫びのうえ、説明しました。事業主様の氏名の漢字を訂正し、適用通知書等の再作成を行いました。担当者が事業所を訪問し、改めてお詫びのうえ、お詫びと経過説明の文書とともに、再作成した通知書をお渡しし、了承を得ました。	今回の事象を職員に説明し、届書等の入力後は、複数名によるチェックを行うことを再度徹底しました。また、現在は新規適用の入力については、事務センターで行っていることから、事務センターにも今回の事象を周知しました。	外部
7	資格取得届の処理誤りについて	通知等の作成誤り	兵庫	事務センター	2011年4月11日	2011年4月14日	年金事務所より、「事業所から、資格取得届の決定通知書が送付されたが、住所について入力誤りがあるとお申出があったので、確認してほしい」との連絡がありました。確認しましたところ、住所入力処理後の補正入力をせずに送付していたことが判明しました。	住所がローマ数字の「1」であるにもかかわらず、アラビア数字の「1」で決定通知書が送付されていました。資格取得届は、入力委託を行っており、委託業者ではローマ数字が入力できないため、アラビア数字で入力し、その旨を付箋により連絡をすることとしていますが、付箋は添付していましたが、入力後の確認時に付箋の添付がなく、補正していませんでした。決定通知書発送準備の工程で、届書と決定通知書とのチェックが十分行われておらず、入力誤りに気付きませんでした。	1事業所1名		0	担当者が事業所に電話し、事象の説明とお詫びを行い、了承を得ました。資格取得届の訂正入力を行いました。	職員等に対し、今回の事象及び原因を周知し、注意喚起しました。併せて、発送準備を行う職員に対し、入力委託分の決定通知書をセットするときは、届書との確認を徹底するよう指示しました。また、委託業者と回付時の取り決めについて、委託業者は貼付した付箋の種類・枚数について付箋リストを作成したうえで提出し、事務センターは貼付された付箋とリストとを突合し、貼付漏れ、剥がれ落ちがないことを確認したうえで処理するよう改めました。	外部
8	算定基礎届の誤送付について	誤送付・誤送信	兵庫	事務センター	2011年6月13日	2011年6月17日	A事業所の代理人から、「A事業所に誤ってB事業所の算定基礎届が送られてきた」とのお申出がありました。確認しましたところ、A事業所とB事業所の算定基礎届を誤って送付していたことが判明しました。	委託業者の担当者が封筒に宛名シールを貼付する際に、A事業所分とB事業所分を誤って貼付し、確認を十分行わないまま封緘し、送付してしまいました。封筒には事業所整理記号が記入しており、2人1組で封筒の事業所整理記号と宛名シールを読み合わせて貼付していましたが、確認が不足していました。	2事業所14名		0	担当者がA事業所の代理人を訪問し、お詫びのうえ説明し、B事業所の届書を回収しました。担当者がA事業所に電話し、お詫びのうえ、説明しました。後日、正しい届書を送付することで了承を得ました。担当者がB事業所を訪問し、お詫びのうえ説明し、A事業所の届書を回収しました。後日、正しい届書を送付することで了承を得ました。A事業所とB事業所あてに届書を送付しました。	委託業者に対し、作業手順を徹底させ、確実に履行されていることを管理・監督を行うよう指示し、改善報告書の提出を求めました。委託業者から、作業工程を省略せず、情報セキュリティの意識を持って、最後まで注意深く確認作業を行うことについて徹底した旨の報告書の提出がありました。	外部
9	標準報酬決定通知書の誤送付について	誤送付・誤送信	愛媛	事務センター	2011年8月10日	2011年8月12日	年金事務所より、「A事業所から、B事業所の算定基礎届の標準報酬決定通知書が届いたとお申出があった」との連絡があり、誤送付が判明しました。	通常、標準報酬決定通知書は窓あき封筒で送付しますが、B事業所の標準報酬決定通知書の枚数が多かったため、窓あき封筒が使用できず、定形外封筒にて宛先を記載のうえ送付しました。その際、封筒の宛先に誤ってA事業所の宛先を記入して送付してしまいました。本来であれば、最後の封入作業時のチェックで防止できる手順になっていましたが、当日は繁忙のため、別の職員が宛先を記入のうえ、確認等を行わず、直接封入して送付してしまったものです。	1事業所543名		0	年金事務所の担当者がA事業所を訪問し、お詫びのうえ、誤送付した標準報酬決定通知書を回収し、了承を得ました。事務センターの担当者も年金事務所の担当者がB事業所を訪問し、お詫びのうえ、経過説明を行い、標準報酬決定通知書をお渡しし、了承を得ました。	算定処理担当の職員の緊急ミーティングを行い、今回の事象を説明し、事故防止のための作業工程等の周知・徹底を行いました。	外部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明契機
10	二以上事業所勤務被保険者に関する保険料額変更通知の誤送付について	誤送付・誤送信	佐賀	武雄	2011年9月21日	2011年9月28日	A事業所(非選択事業所)を受託する社会保険労務士より、「二以上事業所勤務被保険者に関する保険料額変更通知について、受託事業所ではないB事業所(選択事業所)のものが送付されている」とのお申出がありました。 確認しましたところ、誤送付していたことが判明しました。	本来、当該社会保険労務士が受託しているA事業所分のみを送付すべきところを、誤って当該二以上事業所勤務被保険者が勤務している2事業所分を社会保険労務士あてに送付したものです。 また、ダブルチェックの際も、見落していました。	2事業所1名			担当者が社会保険労務士事務所を訪問し、お詫びのうえ説明し、誤送付した通知書を回収しました。A事業所には説明していただけたとのことで、依頼しました。 担当者がB事業所を訪問し、お詫びのうえ、経過説明し、了承を得ました。保険料額変更通知書をお渡ししました。	今回の事象を職員に説明し、二以上事業所勤務被保険者の方に係る一覧表を作成して、封入・封緘作業を行うよう改め、ダブルチェックも細心の注意を払うよう周知・徹底しました。	外部
11	養育期間標準報酬月額特例申出書の説明誤りについて	説明誤り	兵庫	東灘	2011年1月26日	2011年7月25日	当所から養育期間標準報酬月額特例申出書の処理を依頼した他年金事務所より、「適用されないのではないか」との連絡があり、お客様に養育期間標準報酬月額特例申出書を誤った説明により、提出させていたことが判明しました。	育児休業期間中に標準報酬が下がったお客様からの従前標準報酬月額みなし措置の申請申出に対し、育児休業期間中は養育期間標準報酬月額特例申出が適用されないにもかかわらず、養育期間標準報酬月額特例申出書を届出するよう誤った案内をしてしまいました。 育児休業期間中に、従前標準報酬月額みなし措置が適用されないことについて、認識していなかったこと及び確認不足が原因です。	1名			お客様へお詫びの文書を送付したうえで、副所長が電話により内容を説明しました。お客様からは一定のご理解を得ましたが、書類等の費用について実費弁済ができないことについて、文書による回答を求められました。 お客様あてに文書を送付し、併せて書類をお返ししました。	今回の事象を職員に周知し、適用調査課及び記録課においてマニュアルの確認を行い、正しい取扱いの徹底を図りました。	内部
12	算定基礎届の届書の一部毀損について	受理後の書類管理誤り	愛媛	事務センター	2011年7月13日	2011年7月13日	算定基礎届の書類審査にあたり、事前準備の作業中に届書の一部が、誤ってシュレッダーの開口部に落ち、届書の一部を裁断してしまったことが判明しました。	社会保険労務士から提出された受託事業所の算定基礎届について、社会保険労務士別に仕分けする作業を行っていましたが、仕訳票を取る際に、届書を一時的にシュレッダー上部のスペースに置いていたところ、届書の一部が誤ってシュレッダー開口部に落ちてしまいました。直ちにシュレッダーを緊急停止しましたが、届書の一部が裁断され、判読できない箇所が生じてしまいました。 一時的ではあれ、届書を安易にシュレッダー上部に置いてしまったことが原因です。	2事業所37名			年金事務所の職員が社会保険労務士と面談し、お詫びのうえ、事象を説明しました。一部を毀損した算定基礎届の現物を確認していただき、毀損した届書について再度提出していただくようお願いし、了承を得ました。 社会保険労務士より毀損した届書について、再度提出していただき、算定基礎届の処理を完了しました。	事務処理等を行っている部屋からシュレッダーを撤去して他の部屋へ移設し、事務処理等を行っている部屋とシュレッダー作業を行っている部屋を明確に分離しました。 管理・厚生年金適用グループ及び算定基礎届処理班の朝礼において、書類管理等の徹底について改めて周知及び指導を行いました。	内部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明 契機
13	資格取得 申出書の 受理及び 承認誤り について	確認・ 決定誤り	東京	上野	2008年6月19日	2011年2月9日	任意加入被保険者の年金見込額に係る相談のため、お客様のご主人様が来所された際、老齢基礎年金の繰上げ請求を行い、年金を受給されているにもかかわらず、任意加入被保険者として国民年金への加入を承認していたことが判明しました。	平成20年6月に区役所にて資格取得申出書を受付し、進達を受けた際、本来であれば、お客様の年金記録を確認し、任意加入の要件に該当しない場合、お客様にその旨を説明したうえで申出書を返戻しなければならないところ、確認不足により、国民年金の任意加入処理をしてしまったことが原因です。	1名	過徴収	499,620	お客様のご主人様より、「申出を受理していること、その後について機構から何の連絡もないまま、現在まで保険料納付を行っていることから、当該任意加入の保険料納付期間について、受給年金額へ反映させるべきである」とのお申出がありました。 機構本部に協議したところ、誤って受理した任意加入申出は取消し、国民年金任意加入被保険者資格取得申出却下通知を送付すること及び納付された保険料については、還付処理を行うとの回答がありました。お客様のご主人様に電話にて回答内容を説明しましたが、「納得がいかないので、審査請求する」とのお申出がありました。 お客様あてに、お詫びの手紙とともに、国民年金任意加入被保険者資格取得申出却下通知と還付請求書及び審査請求書を送付しました。 お客様のご主人様から連絡があり、「審査請求も手続きが面倒なので、還付してもらえればいい」とのお申出があり、了承を得ました。 還付請求書を受理し、入力処理を行いました。	国民年金課長が職員に対し、任意加入のお申出があった際には、必ず年金給付記録がないか確認することを徹底しました。また、窓口対応時に、お客様に国民年金の繰上げ請求手続きをされていないかどうか、口頭確認することを徹底しました。 区役所に対して、任意加入のお申出があった際には、当所へ年金給付記録の確認をするよう要請しました。	外部
14	国民年金 記録確認 漏れによる 資格取得 届の提出 漏れ及び 付加保険 料納付申 出の漏れ について	確認・ 決定誤り	東京	中野	2010年5月31日	2011年4月21日	高齢任意加入中のお客様から、付加保険料納付申出書の提出があり、加入記録を確認したところ、厚生年金資格喪失日から60歳到達までの期間について、国民年金に加入しておらず、時効により納付できない期間がありました。 また、お客様より、「年金額を増やしたいと申ししたにもかかわらず、付加保険料についての説明がなかったために、付加保険料の申出ができなかった」とのお申出がありました。 確認しましたところ、高齢任意加入時において当時納付可能であった未納保険料及び付加保険料納付申出の確認漏れが判明しました。	お客様が老齢年金受給についての相談に来所された際、「より多くの年金を受給したい」旨の相談をされたところ、高齢任意加入についてのみ説明し、付加保険料納付申出については説明を行いませんでした。 また、お客様は厚生年金を60歳前に資格喪失していたため、本来国民年金資格取得届を受理し、未納保険料について請求すべきところ、それを行わず、高齢任意加入資格取得申出書のみを受付して処理していました。 高齢任意加入資格取得申出書の受付の際に、国民年金資格取得届の受付をせず、また、第1号被保険者として任意加入された際の付加保険料の納付の申出ができることを案内すべきところ、加入記録の確認を怠り、受給年金額を増やしたいとお申出にもかかわらず付加保険料について案内していませんでした。	1名	未徴収	162,910	担当者がお客様にお詫びのうえ、説明しました。お詫びしたうえで、今後の対応について、機構本部と協議し、結果が確認でき次第、連絡することです了承を得ました。 機構本部より、遡っての付加保険料及び時効となった未納保険料についての納付は認められないとの回答があり、お客様に電話しましたが、不在のため、文書にて協議結果を送付しました。 お客様との連絡が取れていませんが、引き続き対応していくこととしました。	国民年金課・お客様相談室の窓口担当職員に対し、相談を受ける際には、加入期間の確認を徹底し、案内漏れのないよう周知しました。	外部
15	国民年金 付加保険 料納付申 出の未処 理につい て	確認・ 決定誤り	埼玉	春日部	2011年2月19日	2011年5月23日	市役所国民年金課より、「ご夫妻2名分の付加申出を受けたが、手続きを誤り、加入申出の事務処理を怠っていた」との連絡がありました。	市役所において、お客様が国民年金第1号被保険者への変更手続きを行った際に、付加申出がありましたが、付加保険料納付に関する所定の手続きの事務処理を行わなかったことによるものです。	2名	未徴収	2,400	市役所の担当者がお客様にお詫びのうえ、機構本部と協議し、後日連絡することをお伝えしました。 機構本部より、資格取得届の付加保険料納付申出欄に、付加保険料納付希望年月日の記載がないことから、付加加入については認められないとの回答がありました。 市役所の担当者がお客様へ電話し、機構本部からの回答の説明を行い、了承を得たとの報告がありました。	市役所に対して、付加保険料納付申出等の事務を再確認しました。 市役所から、職員に対して、今回の事象を周知するとともに、事務処理マニュアルに沿った業務を行うように徹底したとの報告がありました。	外部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生日	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
16	国民年金高年齢任意加入に係る資格喪失予定年月日の誤入力について	確認・決定誤り	大阪	天王寺	2008年8月1日	2011年7月8日	配信された65歳未満喪失予定年月日到達者リストにより、資格喪失予定年月日の点検を行ったところ、満額の老齢基礎年金に1ヵ月不足する資格喪失予定で登録されていたお客様がいることが判明しました。	高年齢任意加入の審査の際、本来ならば、喪失予定年月日を平成23年4月1日として登録すべきところ、60歳以降の厚生年金保険の被保険者期間1ヵ月を含めて、480月到達予定の月数計算を行っていたため、誤って1ヵ月早い平成23年3月1日を喪失予定日として登録してしまいました。 老齢基礎年金の保険料納付済期間に算入すべきではない60歳以降の厚生年金保険の被保険者期間を含めて計算したことによるものです。	1名	未徴収	14,910	担当者がお客様に電話し、お詫びのうえ、説明しました。お客様より、満額の老齢基礎年金を希望するので、付加保険料込みで本来納付すべきであった平成23年3月分まで納付したいとお申出があり、機構本部と協議することとしました。 機構本部からの回答により、担当者がお客様宅を訪問し、再度お詫びのうえ、平成23年3月分保険料を割引額と同額で現金領収し、了承を得ました。	今回の事象について、国民年金課長が職員に朝礼で説明し、高年齢任意加入の喪失予定年月日の審査の際には、担当者、担当者以外の別の職員、課長の決裁時と3回審査確認、見込み額照会による窓口装置での審査を行うことについて、再度周知・徹底しました。	内部
17	審査請求決定後の未処理について	未処理・処理遅延	東京	大田	2010年4月末	2010年11月5日	お客様の代理人が来所され、審査請求決定後の経過についてお問合せがありました。確認しましたところ、審査請求による裁決の結果、一部変更が容認されたにもかかわらず、その後の処理がされていないことが判明しました。	お客様が国民年金第3号被保険者不該当について審査請求をされ、その結果一部変更の決定がされました。 本来であれば、決定後すぐにお客様に説明のうえ、第1号被保険者として納付済の納付記録を第3号被保険者期間に訂正のうえ、還付を行わなければならないところ、その処理をしていなかったものです。	1名	過徴収	359,400	所長がお客様宅を訪問し、今回の事象を説明し、お詫びしました。 第1号被保険者として納付済の納付記録を第3号被保険者期間に訂正のうえ、還付処理を行いました。 所長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。	会議において今回の事象を説明し、受付書類が未処理とならないよう、管理簿等により徹底することを再度指示しました。	外部
18	国民年金被保険者住所変更届の送付漏れについて	未処理・処理遅延	東京	中野	2010年7月6日	2011年3月1日	お客様より、「国民年金保険料の収納業務を担当する委託業者から、平成22年8月分以降の保険料が未納であるとの連絡があったので、確認してほしい」とのお申出がありました。 確認しましたところ、転入処理がされていなかったことから、不在被保険者として登録されていたため、国民年金保険料の口座振替納付や納付書の作成が行われていなかったことが判明しました。	お客様が区役所にて転入届の手続きをされた際、本来であれば区役所国民年金担当課において住所変更届を作成のうえ、当所に送付しなければならぬところ、区役所の担当者が住所変更届の作成を失念したため、後日、不在被保険者として登録されてしまった結果、国民年金保険料の口座振替納付が止まり、国民年金保険料納付書も作成されていませんでした。	2名		0	担当者がお客様にお詫びのうえ、説明しました。2名分の定額保険料の国民年金保険料納付書を送付することを お伝えし、付加保険料の納付については、機構本部と協議することとしました。 お客様あてに、2名分の定額保険料の国民年金保険料納付書を送付しました。 定額保険料について、納付済であることを確認しました。 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、付加保険料を現金領収し、了承を得ました。	区役所国民年金担当課の担当者に連絡し、届書の受付時の確認及び進達漏れを防止するよう、強く要請しました。	外部
19	国民年金任意加入者に係る資格喪失の入力漏れについて	未処理・処理遅延	神奈川	横浜中	2009年8月11日	2011年3月8日	お客様が来所され、「ねんきん定期便に国民年金保険料未納の記載があるため、その部分を納付したい」とのお申出がありました。 確認しましたところ、老齢基礎年金の計算の基礎となる保険料納付済期間が480月に到達しているにもかかわらず、資格喪失処理が行われていないことが判明しました。 また、同様の事案がないかどうか、過去の65歳未満喪失予定年月日到達者リストにより確認したところ、任意加入されていた他の10名のお客様についても、資格喪失の入力処理を行っていなかったことが判明しました。	お客様は60歳から国民年金に任意加入されました。 任意加入申出の入力処理の際、老齢基礎年金の計算の基礎となる保険料納付済期間が480月となる平成21年4月1日を、資格喪失予定年月日として登録していました。 本来であれば、65歳未満喪失予定年月日到達者リストにより、老齢基礎年金の計算の基礎となる保険料納付済期間が480月に到達していることを確認したうえで資格喪失の入力処理を行うべきところ、入力処理を行っていませんでした。そのため、お客様に送付したねんきん定期便には、平成21年4月分以降の国民年金保険料が未納であるとの表示がされてしまいました。 担当者が老齢基礎年金の計算の基礎となる保険料納付済期間が480月に到達した場合であっても、お客様から資格喪失申出書の届出が必要であると誤認識していたことが原因です。	11名		0	お客様が来所され、副所長と国民年金課長が対応し、お詫びのうえ、説明しました。お客様より、480月以上の保険料納付ができないのであれば、代わりに付加保険料を納付したいとお申出があり、過去の付加保険料については領収することができない旨をお伝えしましたが、ご理解いただけませんでした。 所長と国民年金課長がお客様宅を訪問し、改めて説明とお詫びをしました。 所長よりお客様あてにお詫びの手紙を送付しました。 他の10名のお客様あてに、お詫びと説明の文書を送付しました。 その後、お客様よりお問合せがないため、お客様からお問合せ等があった場合、引き続き対応することとしました。	課内会議において、担当課長が今回の事象を周知し、職員に対して注意喚起を行うとともに、65歳未満喪失予定年月日到達者リストの処理担当者を新たに定め、リストと処理帳票の決裁を確実に実施することを徹底しました。	外部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生日月	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
20	20歳到達者の職権適用の処理漏れについて	未処理・処理遅延	愛知	豊橋	2008年6月～7月頃	2011年3月30日	市役所より事務センターへ国民年金被保険者異動報告書の提出があり、事務センターにおいて転居に伴う住所変更処理を行った際に、20歳到達時の国民年金第1号被保険者の適用漏れが判明しました。	当時の担当職員に確認したところ、20歳の加入勸奨を行いました。届出がされなかったことから、職権適用の準備として、念のため氏名索引を行い、その結果、20歳前に厚生年金加入履歴のある基礎年金番号が判明したため、20歳付番の基礎年金番号の取消処理を行いました。 その後、判明した基礎年金番号による職権適用の処理を失念していたものです。	1名	未徴収	144,100	20歳からの職権適用の処理を行いました。 担当課長がお客様宅を訪問しましたが、不在のため、平成21年3月から平成24年3月分までの分割納付書とお知らせについて、管理人の方からお客様へ渡してもらうようお願いをしました。 担当者がお客様に電話し、お詫びしました。納付書等を受け取られたことを確認し、事象について説明し、了承を得ました。	今回の事象を職員に説明し、20歳到達者のリストについて、2～3ヵ月後に適用漏れがないか全てチェックするよう徹底しました。	内部
21	国民年金第3号被保険者期間の入力誤りについて	入力誤り	京都	京都西	2004年6月18日	2011年3月23日	平成23年2月、郵送された国民年金保険料納付照会を受付しました。 確認したところ、元々国民年金第3号被保険者期間であった平成4年5月から平成5年4月の記録が、誤って未加入期間として登録され、その後、その記録のまま高齢基礎年金を繰上げて受給されていることが判明しました。	お客様の平成4年4月から5月の厚生年金被保険者記録を統合し、厚生年金記録と重複した国民年金第3号被保険者期間を補正しました。その際、平成4年5月再取得とすべきところ、平成5年5月再取得として入力したため、平成4年5月から平成5年4月が未加入期間となり、特例措置期間として旧社会保険業務センターで一括変換処理を実施した際、第3号被保険者特例措置期間としての処理が漏れていました。	1名	未払い	33,184	お客様はご主人様の政府管掌健康保険の被扶養配偶者であったことから、未加入期間となった第3号被保険者期間を回復するため、第3号被保険者期間について補正処理を事務センターへ依頼しました。 補正結果を確認のうえ、お客様あてに記録回答文書と年金額仮計算書を送付しました。 担当者がお客様へ電話し、お詫びのうえ説明を行い、了承を得ました。 お客様より年金額仮計算書の返送があり、機構本部へ進達しました。	国民年金課の朝ミーティングで、課長から職員に、記録補正の整合性を十分確認したうえで慎重に入力すること、入力内容の相互チェックを徹底するよう周知しました。	内部
22	高齢任意加入者に係る喪失年月日誤入力に伴う誤還付について	入力誤り	大阪	天王寺	2007年3月20日 2010年6月14日	2011年3月31日	お客様あてに送付したねんきん定期便に記載された資格月数が、300ヵ月となっていないため、お客様のご主人様から他の年金事務所にお問合せがありました。 当所に連絡があり、確認したところ、高齢任意加入の喪失予定年月日より2ヵ月前の日付にて資格喪失となっており、納付されていた2ヵ月分の保険料について還付済であったことが判明しました。	高齢任意加入の手続きをされた際、戸籍謄本により婚姻年月日(昭和61年3月)を確認し、合算対象期間を昭和61年3月の1ヵ月として計算すべきところ、誤って昭和61年1月から3月までの3ヵ月間として算入し、300ヵ月到達までの加入となるよう、喪失予定年月日を平成22年2月1日としていました。 お客様が喪失年月日を確認するため相談に来所され、確認したところ、婚姻日が昭和61年3月であったことが高齢任意加入の手続時に提出のあった戸籍謄本により判明し、合算対象期間は昭和61年3月の1ヵ月のみとなるため、窓口にて喪失予定年月日を平成22年4月1日と変更する資格記録訂正届を提出していただき、訂正のうえ、納付が2ヵ月分必要であることを説明し、了承いただき、平成22年2月分と3月分の納付書を発行しました。 その後、65歳未満喪失予定年月日到達者リストに基づき、本来ならば資格喪失予定年月日がリストの配信後に平成22年4月1日に訂正されていることを窓口装置で確認のうえ、喪失年月日を判断して入力すべきところ、喪失予定年月日及び資格記録訂正の確認を失念し、誤って喪失年月日を平成22年2月1日として訂正入力していました。 その結果、資格喪失入力処理後に納付いただいた平成22年2月と3月分が過誤納となり、本来ならば還付すべきではなかった保険料を過誤納として通知し、誤って還付していました。	1名	誤還付	29,320	担当課長がお客様に電話したところ、「主人が年金事務所へ行くので説明してほしい」とのことでした。ご主人様が来所され、今回の事象について説明し、お詫びしました。 誤った資格喪失年月日を訂正し、誤還付していた平成22年2月分と3月分の納付記録を元に戻しました。担当課長がお客様の主人様に電話し、納付記録を復元した被保険者記録回答票を送付すること、還付金の返納をお願いしたところ、「本来ならば、平成21年度分は1年前納による割引額で納付できたはずなので、既に納付した平成21年4月分から平成22年1月分との差額で返納したい」とのお申出があり、機構本部と協議することとしました。 機構本部から、お客様のお申出のとおり、差額で返納可との回答があり、担当課長がお客様のご主人様に電話し、その旨を説明し、了承を得ました。 お客様あてに納付書を送付し、後日、納付されていることを確認しました。	高齢任意加入の審査については、担当者が一次審査、別職員が二次審査、課長による三次審査と3名で相互にチェックする体制で審査、入力誤りをなくすよう改めました。 また、今回の事象について課内で説明し、注意喚起しました。	外部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生日	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
23	国民年金第3号被保険者資格取得届に係る資格喪失日の入力誤りについて	入力誤り	神奈川	事務センター	2011年6月30日	2011年8月8日	年金事務所より、「お客様が国民年金第3号被保険者特例措置該当届の資格取得年月日が誤っていると来所があり、窓口担当者が確認したところ、資格取得年月日が1ヵ月相違している」との連絡があり、判明しました。	審査・入力処理を行った際、平成5年11月1日を第3号取得日とするところ、誤ってお客様の厚生年金資格喪失日である、平成5年10月1日を第3号取得日として処理してしまいました。 審査・入力時の錯誤及び確認不足、入力処理後の決裁においても気づかなかったことによります。	1名		0	年金事務所の担当者がお客様にお詫びし、速やかに訂正することで了承を得ました。 資格取得日を訂正処理しました。	今回の事象を職員に説明し、入力担当者の届書入力チェックの確認及び決裁者による入力チェックをさらに慎重に行うことを徹底しました。	外部
24	国民年金についてのお知らせ(60歳喪失通知)の誤送付について	誤送付・誤送信	北海道	小樽	2011年7月14日	2011年7月19日	A様より、「B様の国民年金についてのお知らせが同封されていた」とのことで返送されてきました。 確認しましたところ、誤送付していたことが判明しました。	60歳に到達したお客様へ、国民年金についてのお知らせを送付しましたが、60歳以降の任意加入ができるお客様へは、案内のリーフレットを同封するため、封筒を作成し、併せて送付していますが、A様分とB様分が2枚貼りついてしまったため、封緘時の二重チェックでは発見できず、送付してしまいました。 封緘時のチェックで住所、氏名等の同封物の内容確認は行っていましたが、発送予定件数と封入後の件数の突合を怠ったことが原因です。	2名		0	国民年金課長がA様に電話し、お詫びのうえ説明し、了承を得ました。返送していただいたことについてお礼を述べました。 国民年金課長がB様宅を訪問し、お詫びのうえ、経過説明し、国民年金についてのお知らせを手渡し、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、封緘時のチェックでは必ず住所、氏名はもとより、内容物の枚数の確認、封入前、封入後の件数の確認を徹底するよう周知しました。	外部
25	国民年金任意加入の説明漏れについて	説明誤り	香川	善通寺	2009年7月9日	2011年5月16日	お客様が来所され、「60歳以降の国民年金保険料の納付書の送付がない」とのお申出がありました。 60歳以降はご本人様による任意加入のお申出が必要ですが、申出書を提出された事実は確認できず、お客様に確認したところ、60歳前の窓口相談説明時に受給要件に不足している月数はお伝えしましたが、60歳以降に任意加入の手続きが必要である旨の説明が不足していたことが判明しました。	平成21年7月に、お客様が来所されたことを相談受付票から確認し、その際に厚生年金加入期間が判明しましたが、受給資格期間不足であったため、学生期間のお申出があり、在籍証明書を依頼した旨の事蹟はありましたが、任意加入について説明した事蹟はありませんでした。 お客様は、60歳以降に任意加入の手続きが必要なことは説明がなく、在籍証明書等は、63歳の時に手続きをするように言われていたため、国民年金は継続しているものと思っていたとのことでした。 60歳前の年金相談時に、60歳到達以降に任意加入の手続きが必要と説明すべきところ、説明できていなかったことが原因です。	1名		0	お客様が来所された際、副所長及び国民年金課長が対応し、お詫びのうえ、経過説明を行い、今後の対応については、機構本部と協議する旨をお伝えし、資格取得申出書及び口座振替納付申出書を受付しました。 機構本部より、国民年金任意加入の申出は認められないとの回答があり、担当者がお客様に電話し、受付した資格取得申出書及び口座振替納付申出書により、平成23年5月からの任意加入手続きを進める旨お伝えしましたが、ご納得いただけませんでした。 その後、数回電話しましたが連絡が取れず、お客様あてに、遡及した国民年金任意加入の申出が認められなかったこと、受付した資格取得申出書及び口座振替納付申出書について、処理保留となっており、担当者への連絡を依頼するとともに、期日までに連絡がない場合は処理を進める旨を記載した手紙を送付しました。 お客様から、期日までに連絡がなかったため、届書の入力処理を行い、お客様あてに、国民年金任意加入被保険者資格取得申出受理通知書及び口座振替納付申出書(控)を送付しました。 平成23年5月分と6月分の国民年金保険料の納付がないため、お客様に電話しましたが、連絡が取れず、連絡依頼及びこれまでの処理内容と法改正の予定について手紙を送付しましたが、連絡が取れませんでした。今後は、お客様から連絡があった場合には、速やかに対応することとし、保険料の納付状況も引き続き確認していくこととしました。	お客様相談室の朝礼にて、今回の事象を説明し、正確な説明の徹底を指示しました。	外部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明 契機
26	国民年金保険料免除申請書の処理遅延について	受付時の書類管理誤り	島根	事務センター	2011年3月11日	2011年7月7日	監査により点検を行った際、郵便料金不足により切手で支払った領収証書に受付印のない、国民年金保険料免除・納付猶予申出書(ハガキ)が添付されており、確認したところ、未処理のまま担当課に回付されていないことが判明しました。	国民年金保険料免除・納付猶予申出書(ハガキ)を受付した際、郵便料金を立替払い、記録審査グループから管理・厚生年金グループあて領収証書と国民年金保険料免除・納付猶予申出書(ハガキ)を回付しましたが、領収証書の証拠書類として一緒に保管してしまったため、国民年金保険料免除申請書の受付を行わなかったものです。	2名		国民年金グループ長がお客様に電話し、お詫びのうえ、事象について説明を行うとともに、後日、免除審査結果確定後に改めて連絡することで了承を得ました。 市役所より所得情報を受取り、国民年金保険料免除申請書の入力処理を行いました。 国民年金グループ長からお客様に電話し、再度お詫びのうえ、審査結果(4分の3免除該当)について連絡し、了承を得ました。 お客様あてに国民年金保険料免除承認通知書を送付しました。	朝礼において、今回の事象を説明し、受付した事務センター分の書類等については、受付回送簿に記載し、直接引継ぎすることとし、郵便料金不足による立替払を行った場合、領収証書には証拠書類としてコピー(封書・ハガキ)を添付することを徹底し、担当グループ長が証拠書類として届書等が誤って添付されていないかチェックを行うよう改めました。	内部	
27	在外任意加入者に係る国内協力者の未登録について	確認・決定誤り	神奈川	事務センター	2010年11月18日	2011年2月25日	年金事務所より、「在外任意加入をお申出されたお客様から、加入月である平成22年11月分の納付書が届い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、在外任意加入者に係る国内協力者の未登録により、納付書が送付されていないことが判明しました。	申出書の入力処理を行う際、裏面に記載されていた国内協力者の登録を漏らしたことにより、納付書が前住所地に送付されたため、転出先不明で返戻されました。 また、その後の未送達者調査においても登録漏れが判明しておらず、結果的に国内協力者に納付書が送付されなかったものです。	1名		担当者が国内協力者であるお客様のお母様に電話し、今回の事象を説明してお詫びしました。平成22年11月分の保険料の納付について、機構本部に協議することとしました。 機構本部より、「平成22年11月分の保険料を徴収しても差し支えない」との回答があり、年金事務所にお客様の対応を依頼しました。 お客様が年金事務所に来所され、改めてお詫びのうえ、平成22年11月分の保険料を現金領収し、了承を得ました。	入力担当者と別の係員による届書入力チェック及び決裁者による入力再チェックをさらに慎重に行うことを周知・徹底しました。	外部	
28	国民年金保険料納付書作成依頼に係る送付先について	確認・決定誤り	神奈川	藤沢	2011年2月24日	2011年3月15日	市役所より、「お客様からの依頼により、市役所で国民年金保険料の納付書の作成を年金事務所に依頼したが、納付書が届いていないと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、送付先の住所に方書きの記載が漏れていたことにより、お客様に納付書が届いていないことが判明しました。	市役所の国民年金担当者に確認したところ、お客様から、「娘(被保険者様)は結婚して別の場所に住んでおり、お客様宅の住所及びお客様の姓による方書きで送付してほしい」との依頼があったので、年金事務所へ電話し、お客様宅の住所及びお客様の姓による方書きで送付依頼を行ったとのことでした。 また、お客様からも同様のお申出がありました。 市役所から納付書作成依頼を受けた、当所国民年金課職員が、お客様の姓による方書きでとの情報を聞き漏らしたと思われま	1名		副所長がお客様に電話し、お詫びのうえ、説明しました。お客様より、「年金事務所が送付先を間違ったのだから、平成21年1月分保険料(時効完成分)を納付できるようにしてほしい」とのお申出があり、機構本部と協議することとしました。 機構本部からの回答により、国民年金課長がお客様に電話し、平成21年1月分保険料を納付することができる旨とご自宅へ訪問する旨をお伝えしました。 国民年金課長がお客様宅へ訪問し、改めてお詫びのうえ、平成21年1月分保険料を現金領収し、了承を得ました。	役付会議を招集し、各課・室長へ今回の事象を説明し、注意喚起を行いました。 また、お客様から依頼があった場合には、依頼内容を再確認するため依頼内容を復唱し、依頼内容の聞き漏れを防ぐよう、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	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
29	国民年金付加保険料納付書の誤作成について	確認・決定誤り	神奈川	高津	2010年7月6日	2011年3月30日	お客様より、「夫婦2名分の平成22年12月分の納付書が送付されてきたので確認したところ、平成22年12月分の保険料が口座振替されていないので、納付方法を確認したい」とのお問合せがありました。 確認しましたところ、提出された付加保険料納付申出書の処理をした際、必要のない付加保険料納付書(平成22年6月分から平成23年3月分)を誤って作成・送付していたことが判明しました。	付加保険料納付申出書を入力した際、平成22年6月分の保険料(定額保険料+付加保険料)から口座振替されるにもかかわらず、ご夫妻2名分の平成22年6月分から平成23年3月分の付加保険料納付書を作成し、送付しました。 お客様が付加保険料を納付した結果、平成22年12月分の保険料(付加保険料)が納付済と記録されたことにより、平成22年12月分の保険料(定額保険料+付加保険料)の口座振替情報が作成されず、口座振替されていませんでした。 口座振替締切日までに付加保険料申出書を入力しているため、定額保険料+付加保険料で口座振替されることになっていましたが、付加保険料申出書の入力時の画面に、付加保険料納付書を作成してくださいとの警告メッセージが表示されたため、誤ってそのメッセージどおり付加保険料納付書を作成し、送付したことが原因です。	2名	0	担当者がお客様に電話し、経過を説明し、お詫びしました。付加保険料の納付を認めてほしいとお申出があり、機構本部と協議することとしました。 機構本部からの回答により、担当者がお客様宅を訪問し、改めてお詫びのうえ、ご夫妻の平成22年12月分の付加保険料を現金領収し、了承を得ました。 事務センターにて平成22年12月分の付加保険料の納付記録の追加処理を行い、お客様あてに納付記録訂正後の被保険者記録照会回答票を送付しました。	朝礼において、国民年金課長が職員に対し、今回の事象を周知し、口座振替申出者に係る付加保険料納付申出書を処理し、納付書を作成する場合は、口座振替の内容を確認したうえで、納付書を作成することを周知徹底しました。	外部	
30	国民年金口座振替申出書の誤処理について	確認・決定誤り	神奈川	高津	2010年6月28日	2011年4月5日	お客様より、「国民年金保険料について、口座振替を申し出ているにもかかわらず、平成23年度分の納付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、口座振替納付申出書の入力処理をしていましたが、その後に海外転出による資格喪失届書を入力処理したことで、口座振替が終了となっていたことが判明しました。	お客様は任意加入後における国民年金保険料納付について、口座振替納付申出書を当所へ送付されましたが、区役所から国民年金資格喪失届書及び任意加入資格取得申出書が進達される前に入力処理をしてしまったため、お客様が海外転出に伴う任意加入のお申出をされていることに気が付きませんでした。 そのため、後日、国民年金資格喪失届書を入力処理したことによって、口座振替は自動的に終了となり、任意加入後の口座振替処理が行われていませんでした。 任意加入資格取得申出書の入力処理の際、担当者が口座振替納付申出書の確認を怠ったことが原因です。	1名	0	課長がお客様へ電話し、お詫びのうえ、経過を説明しました。お客様から、平成23年度分についても口座振替による1年前納と同額での納付を希望することを確認したため、機構本部と協議することとしました。 機構本部からの回答により、課長がお客様宅へお伺いし、改めてお詫びのうえ、口座振替による1年前納保険料と同額で現金領収し、了承を得ました。	朝礼において、今回の事象を課員に周知し、任意加入(海外転出者)の届出があった場合は、口座振替についてのお申出を必ず確認するように徹底しました。 また、管轄内の市区町村担当者にも文書により、今回事象についての説明と任意加入時(海外転出)の口座振替のお申出を確認していただくよう依頼しました。	外部	
31	国民年金保険料の口座振替開始通知の内容誤りについて	確認・決定誤り	東京	渋谷	2011年1月24日	2011年5月6日	お客様から、「平成23年1月分の納付書(定額保険料分)が送付されてきたが、平成23年1月分から口座振替が開始される旨の手紙が届いているので状況を確認してほしい」とのお問合せがありました。 確認しましたところ、誤った案内文書を送付したことが判明しました。	お客様は平成23年1月に60歳到達により被保険者資格を満了喪失されましたが、同月内に任意加入及び付加保険料納付のお申出をされたため、入力処理を行うとともに、任意加入及び付加保険料申出受理通知書に、平成23年2月末日振替分(平成23年1月分と2月分)から口座振替が開始される旨の文書を同封のうえ送付しました。お客様からは口座振替申出書も同時に受理しており、入力処理が平成23年2月末からの口座振替の入力締切日を過ぎていたため、口座振替が開始されたのは平成23年3月末からとなりました。 本来、平成23年3月末日振替分から口座振替が開始される旨を案内すべきところ、誤って、平成23年2月末日振替分から口座振替が開始される旨を案内してしまったことによるものです。	1名	0	お客様に口座振替開始月の案内に誤りがあったこととお詫びし、納付期限が過ぎている付加保険料の取扱いについては、機構本部と協議のうえ、後日連絡する旨を説明しました。 機構本部からの回答により、担当課長がお客様宅を訪問し、付加保険料を含めた平成23年1月分の保険料を現金領収し、了承を得ました。	国民年金課内全職員に、今回の事象を説明し、60歳到達により被保険者資格を満了喪失された方が同月内に任意加入のお申出をされた場合の取扱いについて、周知しました。 お客様あてに口座振替の開始月についての案内文書を送付する際には、事務処理のスケジュールを十分確認のうえ送付するよう、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	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明 契機
32	交付要求受入金の国民年金保険料等への充当誤りについて	確認・決定誤り	愛知	笠寺	2011年5月13日	2011年5月16日	破産管財人から、交付要求に係る配当金を受領し、国民年金保険料及び延滞金に充当しましたが、事蹟の整理のため書類を再確認したところ、充当した月分が誤りであることが判明しました。	滞納者の国民年金保険料等について、破産管財人から交付要求に係る配当金を受領し、平成21年7月分から平成21年9月分の保険料及び延滞金に充当しましたが、当該年月の保険料等は破産管財人に財団債権として交付要求したのではなく、破産債権に当たるものでした。正しくは平成21年11月分から平成22年1月分に充当すべきものでした。正しく充当することにより、超過領収となりました。 交付要求に係る配当金について、財団債権か破産債権を確認せずに古い順に充当してしまっただけが原因です。	1名	過徴収	3,250	担当者が破産管財人と面接し、お詫びのうえ、経過と今後の手続きについて説明しました。 ブロック本部を通じて機構本部と協議し、超過額については還付として対応するよう回答がありました。 還付請求書をご本人様に送付しました。 機構本部に還付(充当)の調査決定を依頼し、還付処理完了の通知がありました。	今回の事象を課内打合せで職員に周知し、決裁時に誤りを見落していることも原因のため、チェック体制を徹底しました。	内部
33	国民年金保険料口座振替の緊急停止に係る処理誤りについて	確認・決定誤り	神奈川	事務センター	2011年4月26日	2011年5月12日	年金事務所より、「平成23年4月に口座振替緊急停止を依頼したお客様に係る再開手続き作業をしていたところ、緊急停止されずに口座振替されてしまっている方が4名いたので、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、年金事務所から依頼された金融機関の緊急停止処理の集約を漏らしていたことが判明しました。	年金事務所において緊急停止を受付し、同日、当事務センターで受付しました。 取りまとめに時間を要するため、緊急停止締切日の3～4日前より年金事務所から、二度に分けて取りまとめしていますが、年金事務所からの最後の追加分を集約時に漏らしてしまったことが原因です。 一次、二次審査及び決裁時にも誤りを発見できませんでした。	4名	過徴収	604,040	担当者が4名のお客様へ電話し、経過説明を行い、お詫びしました。至急還付請求書を送付すること及び還付請求書提出から支払まで、少しお時間を要する旨を説明し、了承を得ました。 4名のお客様から還付請求書を受領し、速やかに処理を行い、後日、振込されていることを確認しました。	年金事務所から報告される緊急停止依頼の受付について、一次、二次の点検時において、複数人による確認をすることとしました。 また、金融機関へ依頼する緊急停止依頼書と該当者一覧表の突合を実施し、報告漏れを防止することを徹底しました。	内部
34	国民年金納付書別送管理誤りについて	確認・決定誤り	大阪	大手前	2011年4月1日	2011年5月18日	お客様の国民年金保険料納付書の送付先について、ご親族の方よりお問合せがありました。 確認しましたところ、別送先であるご実家へ送付されていないことが判明しました。	お客様は、平成16年よりご実家への別送を希望され、平成22年度納付書まで送付されていました。 平成23年度は、特定者登録になっておらず、お客様の現住所あての送付になっていました。 当所及び事務センターの別送リストには対象者として管理していましたが、平成22年9月の別送対象者の再確認時において、特定者登録の入力処理が漏れていたことが原因です。	1名		0	担当課長がお客様へ電話し、事象を説明してお詫びしました。保険料の取扱いについては、機構本部と協議することとしました。 機構本部より、平成23年4月から平成24年3月までの前納保険料と同額を現金領収する旨の回答があり、担当課長がお客様宅を訪問し、改めてお詫びのうえ、保険料を現金領収し、了承を得ました。	今回の事象を職員に説明し、別送依頼について、特定者登録の再確認を行い、再発防止の周知・徹底を図りました。	外部
35	国民年金保険料前納納付書の作成漏れについて	確認・決定誤り	東京	杉並	2011年4月25日	2011年5月24日	お客様より、「納付書が届いたが、平成23年4月から平成23年9月までの6ヵ月前納の納付書が同封されていない」とのお申出がありました。 確認しましたところ、前納納付書の作成漏れが判明しました。	区役所より国民年金被保険者関係届(申出)書を受領した際、前納を希望されているお客様の届書については引き抜き、年金事務所において入力処理すべきところ、その処理をせず、事務センターに回付してしまいました。 通常サイクルでの処理になってしまったため、平成23年4月から平成23年9月分の前納納付書が作成されませんでした。 区役所より国民年金被保険者関係届(申出)書を受領した際、前納を希望されているお客様の届書の確認が不足していたことによるものです。	1名		0	国民年金課長がお客様に電話し、お詫びのうえ、説明しました。保険料の納付について、機構本部に協議することとしました。 機構本部からの回答により、国民年金課長がお客様に電話のうえ、お客様宅にお伺いし、6ヵ月前納保険料と同額で現金領収するとともに、再度お詫びし、了承を得ました。	国民年金課職員全員に今回の事象を説明し、区役所より回付された書類の審査時においては、前納を希望されているかどうかの確認を慎重に行うよう周知・徹底しました。	外部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生日	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
36	国民年金保険料口座振替納付変更申出書の処理誤りについて	確認・決定誤り	新潟	事務センター	2010年11月9日	2011年5月26日	<p>口座振替者(1年前納)に係る振替不能の確認をしていたところ、振替方法の変更申出のあったお客様の口座番号を誤って入力し、口座振替されていないことが判明しました。</p>	<p>お客様の口座振替納付申出書(早割)を受付し、その後、6ヵ月前納及び1年前納の口座振替納付変更申出書(振替方法の変更)を受付しました。そのうち、後で提出された、1年前納口座振替納付変更申出書については、誤った口座番号が記載されていました。</p> <p>本来であれば、振替方法の変更申出書のため、同一の口座番号であるか否かを確認し、必要に応じてお客様に訂正等をお願いすべきでしたが、審査の段階において、同一の口座番号と見誤り、口座振替納付変更申出書に記載されている口座番号の登録処理を行いました。</p> <p>入力後の確認及び決裁においても誤りを発見することができませんでした。</p>	1名	未徴収	181,160	<p>担当者がお客様へ電話し、お詫びのうえ、説明しました。今後の納付方法について、平成23年6月中に現金にて納付する旨のお申出があったため、納付書を送付することで了承を得ました。</p> <p>お客様あてに、納付書を送付しました。</p>	<p>朝礼において、今回の事象を職員に周知し、振替方法の変更の処理に当たっては、被保険者記録照会(口座振替情報記録)を十分に確認するとともに、決裁の確認書類として記録の印字を添付し、決裁者に確認依頼することを周知・徹底しました。</p>	内部
37	国民年金保険料口座振替の停止誤りについて	確認・決定誤り	富山	砺波	2011年3月31日 ~2011年5月2日	2011年5月31日	<p>お客様より、「国民年金保険料を口座振替で納付しているが、口座に残高はあるのに、口座振替されていないので確認してほしい」とのお問合せがありました。</p> <p>確認しましたところ、金融機関の処理誤りにより、口座振替が不能となっていることが判明しました。</p>	<p>金融機関において、お客様の取引口座と同じ口座でご家族の国民年金保険料の口座振替を行っていましたが、ご家族の辞退のお申出により、ご家族の取引のみ停止すべきところ、お客様の口座振替も停止してしまったことによるものです。</p>	1名		0	<p>国民年金課長がお客様にお詫びのうえ、付加保険料の納付期限後の納付はできない旨を説明し、平成23年2月と3月分の定額保険料は納付書で納めていただくよう説明し、納付書を送付しました。</p> <p>金融機関より、お客様が納付期限を過ぎた平成23年2月と3月分の付加保険料について、納付を強く希望されているため、納付を認めることはできないかとの照会があり、機構本部と協議することとしました。</p> <p>機構本部からの回答により、国民年金課長がお客様宅を訪問し、再度お詫びのうえ、平成23年2月と3月分の付加保険料を領収し、了承を得ました。</p> <p>金融機関への照会で、平成23年4月分も振替不能となる旨の回答があったため、お客様に平成23年5月分より口座振替となる旨を説明し、平成23年4月分の納付書を送付しました。</p>	<p>国民年金課長が金融機関へ連絡し、当所からの依頼内容を十分確認し、適正な処理の実施を要請しました。</p>	外部
38	国民年金保険料の誤案内について	確認・決定誤り	神奈川	相模原	2010年5月6日	2010年12月17日	<p>お客様より、「夫婦で同一の口座から国民年金保険料の振替を依頼しているが、以前、平成22年度分保険料が1人分しか振替されていないので、どちらのものかと問合わせの際、夫分との説明があり、自分(奥様)の保険料は後日送付された納付書で納付したが、夫の保険料が毎月口座から振替されているのはなぜか」とのお問合せがありました。</p> <p>確認しましたところ、納付記録をよく確認せず、誤った説明をしていたことが判明しました。</p>	<p>以前のお問合せ時に、本来であれば、奥様の国民年金保険料が振替されていると説明したうえで、ご主人様の11ヵ月前納納付書を発行すべきでしたが、誤って、ご主人様の国民年金保険料が振替されていると説明し、奥様の11ヵ月前納納付書を発行し、送付してしまいました。また、奥様は送付された納付書で国民年金保険料を納付されていました。</p> <p>原因は、口座振替結果が判明していないにもかかわらず、回答してしまったことです。</p>	2名		0	<p>担当職員がお客様に電話し、以前の説明に誤りがあったことを報告するとともに、お詫びしました。保険料の納付については、機構本部と協議をしたうえで、後日連絡することで了承を得ました。</p> <p>機構本部より、保険料の納付について、11ヵ月前納の保険料額にて収納して差し支えないとの回答があり、担当課長がお客様宅を訪問し、改めてお詫びをするとともに、既に納付されている9ヵ月分の保険料との差額を現金領収し、了承を得ました。</p>	<p>全課員に対して、今回の事象を周知するとともに、必ずお客様の記録を確実に確認したうえで説明するよう徹底しました。</p>	外部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生日	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	国民年金付加保険料納付書の誤作成について	確認・決定誤り	東京	府中	2011年6月24日	2011年7月4日	お客様より、「市役所に付加保険料の申出をした。その時点で平成24年3月分までの定額保険料は支払済であるのに、定額保険料を含んだ納付書が送られてきた」とのお問合せがありました。 確認しましたところ、納付書の作成誤りが判明しました。	本来であれば、お客様の直近の納付状況を確認するとともに、お客様のお申出内容を確認したうえで、付加保険料のみの前納納付書を作成して送付すべきところ、納付状況及び帳票に記載されたお客様のお申出内容を十分に確認せずに、定額保険料はまだ納付されていないと誤認したまま納付書を作成し送付してしまいました。 市役所から送付された帳票には、付加保険料のみの前納納付書の送付依頼との記載があり、記載内容の確認が不足していたことが原因です。	1名			担当者がお客様に連絡し、お詫びのうえ、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。 機構本部より、平成23年6月分から平成24年3月分までの前納付加保険料の金額での領収が可能との回答があり、担当者がお客様宅を訪問し、再度お詫びのうえ、付加保険料を現金領収し、了承を得ました。	課内に今回の事象について説明し、付加保険料のみの納付書作成依頼があった際には、当該期間の定額保険料についての納付状況を確認するとともに、確認ができない場合には納付書作成の依頼元へ照会して、現在の納付状況の確認を確実にを行うことを周知・徹底しました。	外部
40	国民年金保険料免除・納付猶予申請に係る決定誤りについて	確認・決定誤り	愛媛	事務センター	2011年8月1日	2011年8月15日	お客様より、国民年金保険料免除・納付猶予承認通知書の内容についての照会が年金事務所にありました。 年金事務所からの連絡を受け、確認しましたところ、国民年金の免除承認が誤っていることが判明しました。	申請書を受付した際、失業特例を受けるため雇用保険受給資格者証(写)が添付されていましたが、審査時に担当者が雇用保険受給資格者証(写)の添付を見落とし、その後の決裁においても審査誤りに気付かなかったことにより、本来であれば全額免除とすべきところ、誤って一部免除承認として決定したものです。 また、決裁時においても審査誤りに気付かませんでした。	1名			担当者がお客様へ電話し、お詫びのうえ、説明しました。再度審査を行い、誤って決定した免除承認通知書を返送していただくことで了承を得ました。 再審査を行いました。 お客様から誤って決定した免除承認通知書と納付書(一部免除)が返送され、改めて決定した免除承認通知書を送付しました。	誤りの原因となったチェック漏れ箇所を明確にしたうえで、チェック体制の見直しを行い、免除審査に係る事前審査のチェック漏れ防止の徹底を図りました。	外部
41	国民年金付加保険料納付書の作成漏れについて	未処理・処理遅延	神奈川	高津	2010年6月15日 2010年4月28日 2010年4月27日	2011年3月11日 2011年3月22日	区役所より、「A様が来所され、付加保険料納付の申出をしているのに、納付書が届いていないとお申出があったので、確認してほしい」との連絡がありました。 確認しましたところ、付加保険料納付書が作成されていないことが判明しました。 同様の事象がないか確認したところ、B様とC様についても付加保険料納付書が作成されていないことが判明しました。	3名のお客様の付加保険料納付申出書を 入力処理した際、付加保険料の納付書が自動的に作成されないことを担当者が把握していなかったことが原因です。	3名			課長が3名のお客様に電話し、お詫びのうえ、説明しました。付加保険料の納付については、機構本部と協議することとしました。 機構本部からの回答により、課長が3名のお客様宅へお伺いし、改めてお詫びをするとともに、付加保険料を現金領収し、了承を得ました。	朝礼にて今回の事象及び付加保険料の納付書が自動的に作成されないことを課員に周知するとともに、付加保険料納付申出書の入力処理時には、手作業による納付書作成が必要であるかどうか、確認することを徹底しました。	外部
42	国民年金付加保険料申出書の未進達について	未処理・処理遅延	奈良	奈良	2010年8月4日	2010年10月27日	お客様より、「付加保険料の納付書の送付がなかった」とのお申出がありました。 町役場へ確認しましたところ、付加保険料申出に係る進達がされていないことが判明しました。	本来、町役場から国民年金付加保険料申出書を事務センターへ送付すべきところ、送付されていなかったものです。	1名			担当者がお客様に連絡し、お詫びしました。 町役場から経過書の提出があり、機構本部と協議しました。付加保険料を徴収して差し支えないとの回答を得ました。 担当者がお客様宅を訪問し、再度お詫びのうえ、付加保険料を現金領収し、了承を得ました。	町役場へ届書の管理及び進達を速やかに行うよう、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	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明契機
43	延滞金の決定誤りについて	未処理・処理遅延	北海道	北見	2008年3月19日	2011年1月27日	延滞金が未納であったA様へ、督促のため延滞金納付書を送付する際、督促保険料記録照会を行ったところ、滞納処分事蹟登録がされておらず、除算期間となる日数を含めて、延滞金の決定がされていることが判明しました。 また、同様の事象がないか確認したところ、B様、C様についても誤りが判明しました。	A様が当所管轄へ転入された際、債権を移管した後、平成21年度より延滞金の自動計算が始まり、過去の滞納処分事蹟登録を入力処理しなければならないところ、その入力処理を怠ったことによるものです。 B様、C様についても、連帯納付義務者の差押えにもかかわらず、時効中断として取り扱っていました。 また、ブロック本部より、連帯納付義務者の生命保険契約解約返戻金の差押えは時効中断にならないと、他の案件において指摘を受けたにもかかわらず、全件確認を怠り、連帯納付義務者の差押えを理由とした時効中断分として誤って管理していたため、時効完成のところを、不納欠損処理から漏らしたことにより過誤納が発生したものです。	3名	過徴収	199,690	担当者が3名のお客様に連絡し、お詫びのうえ、説明しました。また、延滞金が増えること、正しい延滞金納付書を送付する旨を説明し、了承を得ました。 誤って決定された延滞金の金額訂正処理を行いました。 3名のお客様あてに還付請求書及び訂正後の延滞金納付書を送付しました。	事蹟管理票は、担当者2名で確認し、課長が最終確認することとしました。 また、強制徴収対象者の進捗管理方法及び時効中断事由について課内研修を実施しました。	内部
44	国民年金申請免除に係る入力漏れについて	未処理・処理遅延	佐賀	唐津	2007年6月27日	2011年3月10日	他年金事務所から、「お客様から送付されたねんきん定期便の回答票に、国民年金期間が4分の3免除の申請をしたにもかかわらず、未納となっているとお申出があるため、確認してほしい」との連絡がありました。 確認しましたところ、届書の未入力判明しました。	市役所で受付した申請免除を審査し、4分の3免除該当の処理を行い、入力しようとしたが、その時、お客様は他県へ転出されていたため、当所では入力できず、事務センターへ入力依頼を行いました。 入力依頼した場合は、免除等入力処理完了連絡票の通知が依頼先から届いてから、お客様あてに承認通知書を送付しますが、その確認を怠ったものと思われます。	1名		0	他年金事務所の担当者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。	現在は、申請免除に係る入力処理については、事務センターで処理していますが、当所で入力依頼等を行った場合は、必ず処理状況の確認を行うことを周知・徹底しました。	外部
45	国民年金保険料口座振替納付に係るデータ登録漏れについて	未処理・処理遅延	東京	中野	2011年3月9日	2011年5月6日	お客様より、「国民年金保険料を口座振替で納付しているが、国民年金保険料納付書が届いた」とのお申出がありました。 確認しましたところ、国民年金第3号被保険者特例届を処理した際、口座振替納付の登録を解除したまま、再登録していなかったことが判明しました。	お客様の場合、国民年金第3号被保険者に該当した後、再度、国民年金第1号被保険者に該当する方でした。 第1号被保険者の資格喪失処理を行うと口座振替納付の登録が解除されることから、本来であれば、第1号被保険者の資格取得処理の後に口座振替納付の再登録を行わなければならないところ、入力処理担当者が口座振替処理担当者に再登録処理の依頼をしなかったため、口座振替納付の登録が解除されたままとなってしまいました。 国民年金第3号被保険者特例届の入力処理担当者と口座振替処理担当者の間の引き継ぎが適切に行われていなかったことが原因です。	1名		0	担当者よりお客様に電話し、事象を説明のうえ、お詫びしました。平成23年3月分国民年金保険料(付加保険料を含む)の納付の取扱いについては、機構本部と協議することとしました。 機構本部より、現金により領収して差し支えないとの回答があり、担当者がお客様に協議の結果を説明したところ、来所されるとのお申出があり、お願いました。 お客様が来所され、改めてお詫びのうえ、平成23年3月分の国民年金保険料(付加保険料を含む)を現金領収し、了承を得ました。	今回の事象を国民年金課職員に周知し、処理の引き継ぎにおける連絡を徹底するとともに、記録補正処理に当たっては、処理前後のデータを十分に確認することを徹底するよう指示しました。	外部
46	国民年金保険料口座振替申出書の処理遅延について	未処理・処理遅延	北海道	岩見沢	2011年3月30日	2011年5月6日	金融機関より、「お客様から、国民年金保険料の口座振替がされていないので、確認してほしい」とのお問合せがあった」との連絡がありました。 確認しましたところ、口座振替による1年前納の事務処理が平成23年3月中に行われず、平成23年4月末の口座振替がされていないことが判明しました。	新規口座振替のお申出で、平成23年4月末の口座振替となるためには、平成23年3月末までに処理をする必要があるところ、町役場で受付した書類の進達遅延があったことに加え、事務センターにおいて資格取得と口座振替入力処理を行った際、口座名義人の入力を誤り、訂正処理を同一週に行ったため、翌週月曜日に口座振替開始通知書が未作成となりました。また、納付書についても平成23年4月分以降が口座振替となるため、平成23年3月分納付書のみ作成され、お客様あてに送付されたものです。	1名		0	担当者がお客様へ電話し、お詫びのうえ、説明しました。口座振替による1年前納と同額での納付を強く希望され、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、口座振替による1年前納保険料額と同額で現金領収し、了承を得ました。	朝礼時に今回の事象を職員に周知し、適正な届書の処理について注意喚起を行いました。また、事務センターへ適正な届書の入力処理について注意喚起を行うよう依頼しました。 事務センターの処理スケジュールについて、再度各市町村へ情報提供し、届書受付後における速やかな進達を要請しました。	外部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生日	判明日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明契機
47	国民年金保険料納付書発行漏れについて	未処理・処理遅延	愛知	瀬戸	2011年4月1日	2011年5月10日	市役所より、平成23年2月に20歳となった方の平成23年度分の納付書が届いていないとの連絡がありました。 確認しましたところ、7名の方について、納付書が発行されていないことが判明しました。	20歳取得の際に前納希望のため、前納納付書を作成しましたが、納付書作成抑止をしていたため、定時分の平成23年度納付書が作成されなかったものです。 当所において、抑制表示をした方について、平成23年度の納付書を作成すべきところ、作成を失念したものです。	7名			担当者が7名のお客様に電話し、お詫びのうえ、説明しました。6名のお客様に改めて納付方法の希望を確認し、各月別及び平成23年5月からの前納納付書を送付することで了承を得ました。1名のお客様につきましては、1年前納ができないことについてご納得いただかず、機構本部に協議することとしました。 機構本部より、一旦平成23年4月から平成24年3月分を定額で納付していただき、前納分の差額を還付するとの回答があり、担当者がお客様に連絡し、説明したところ、了承を得ました。 平成23年4月から平成24年3月分の納付を確認し、還付請求書を受理しました。	課内会議において今回の事象を説明し、2月中に納付書作成抑止を入力した届書については、クリアホルダーに収納し、課員が閲覧可能な場所に保管し、担当者以外の職員も確認できる状況とし、納付書作成の漏れがないよう改めました。	外部
48	国民年金保険料口座振替納付申出書の処理誤りについて	未処理・処理遅延	山梨	事務センター	2011年4月12日	2011年5月12日	年金事務所より、「お客様から1年前納による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ったので、確認してほしい」との連絡がありました。 確認しましたところ、金融機関に国民年金保険料口座振替依頼書を提出していなかったことが判明しました。	お客様が口座振替を希望された場合、本来であれば、当事務センターから金融機関の事務センターに口座振替依頼書を送付し、口座振替納付申出書に確認印を押印してもらい、当事務センターで口座振替の入力処理をすべきところ、口座振替納付申出書と口座振替依頼書を金融機関の事務センターに送付し忘れていたため、金融機関において口座振替の処理がされませんでした。 また、入力時及び決裁時に金融機関の事務センターからの確認印が押印されていないことの確認を漏らしていました。	1名			年金事務所の担当者がお客様に電話し、お詫びのうえ、今回の事象について説明しました。口座振替による前納金額での納付を希望されたため、機構本部と協議することとしました。 機構本部からの回答により、担当者がお客様宅を訪問し、再度お詫びのうえ、口座振替による1年前納金額と同額で現金領収し、了承を得ました。 次年度以降の口座振替による1年前納の入力処理をしました。	国民年金グループ内において、今回の事象を周知し、入力と審査の過程で二重チェックの徹底を図りました。	外部
49	口座振替申出書における口座番号変更の入力漏れについて	未処理・処理遅延	京都	京都西	2010年9月17日	2011年5月12日	お客様から市町村への照会により、平成22年9月に提出された国民年金保険料口座振替納付(変更)申出書について、口座番号変更と振替方法変更で提出されていたが、市役所の説明誤りにより、振替方法変更については不要でした。 申出書については、当所にて処理不要として決裁し、事務センターに保管していました。 申出書による振替方法変更は処理不要であっても、口座番号変更の処理は行うべきところ、処理不要として完了してしまいました。	事務センターから当所に回付された口座振替納付(変更)申出書について、口座番号変更と振替方法変更で提出されていたが、市役所の説明誤りにより、振替方法変更については不要でした。 申出書については、当所にて処理不要として決裁し、事務センターに保管していました。 申出書による振替方法変更は処理不要であっても、口座番号変更の処理は行うべきところ、処理不要として完了してしまいました。	1名			担当者がお客様に連絡し、お詫びのうえ、今回の経過を説明しました。お客様は、口座振替での前納金額での納付を強く希望されているため、機構本部と協議することとしました。 機構本部からの回答により、担当者がお客様宅を訪問し、再度お詫びのうえ、口座振替での前納金額と同額で現金領収し、了承を得ました。	課の朝ミーティングにおいて今回の事象を説明し、一部の処理が不要となった場合でも、お客様からの申出内容は、全て確認し、必要に応じてお客様に連絡し、確認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	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
50	国民年金保険料に係る前納納付書の作成誤りについて	未処理・処理遅延	兵庫	明石	2011年4月11日	2011年5月18日	お客様は機構本部より送付された納付書により納付されましたが、領収書の内容について、当所にお問合せがありました。 確認しましたところ、お客様が希望された前納納付書を作成していないことが判明しました。	お客様が市役所に国民年金加入届を提出した際、平成23年4月から平成24年3月までの納付書による前納をお申出されました。 1年前納の納付期限に間に合わずためなど、早急に納付書を作成する必要がある場合は、市役所よりFAXにて届書を年金事務所に送付し、年金事務所で納付書を作成することとしています。 市役所が年金事務所へのFAX連絡を忘れ、事務センターへ加入届を進達し、入力処理となったため、平成23年4月からの1年前納の納付書が作成されず、平成23年5月からの11ヵ月分の前納納付書、平成23年10月から平成24年3月までの6ヵ月前納納付書及び平成23年4月から平成24年3月までの1ヵ月ごとの納付書が、機構本部より送付されました。	1名		0	国民年金課長がお客様にお詫びのうえ、説明しました。平成23年4月から平成23年3月分の1年前納金額での保険料納付について、機構本部と協議することとしました。 機構本部より、1年前納との差額を徴収したうえで、納付記録を訂正することとして差し支えないとの回答があり、国民年金課長がお客様宅を訪問し、改めてお詫びのうえ、差額を現金領収し、了承を得ました。 納付記録を訂正しました。	国民年金課の朝礼において、今回の事象を周知し、届書を受領する場合の確認事項について、再確認しました。 また、再発防止のため、市町村担当者に今回の事象を説明し、連絡・確認の徹底を図るよう説明を行いました。	外部
51	国民年金保険料口座振替依頼書の金融機関への送付漏れについて	未処理・処理遅延	神奈川	鶴見	2011年3月14日	2011年5月25日	お客様より、「平成23年3月に国民年金保険料の口座振替納付申出書を提出し、口座振替開始通知書が届いているにもかかわらず、保険料が振替されていない」とのお申出がありました。 確認しましたところ、担当者が金融機関に口座振替依頼書を送付していなかったことが判明しました。	当所において、郵送により受理した口座振替申出書を入力処理した際、当該申出書については日本年金機構ホームページからダウンロードされた用紙(複写式でないもの)であったため、本来であれば当該申出書の写しをとって入力処理するとともに、原本を口座振替依頼書として金融機関に送付すべきところ、写しをとらず、送付していなかったため、金融機関における処理がされておらず、口座振替依頼書なしとの理由により、口座振替が行われませんでした。 当該口座振替申出書に金融機関確認印が押印されていたため、担当者が金融機関において口座振替に係る事務処理が、既に行われているとの誤認識をしてしまったために発生したものです。	1名	未徴収	100	担当者がお客様に電話し、お詫びのうえ、説明しました。本来、割引適用のあった平成23年4月分と5月分の保険料については、機構本部と協議する旨をお伝えしましたが、平成23年5月分までは、割引適用なしの納付書での納付を希望され、納付書を送付してほしいとのことでした。平成23年6月分保険料から口座振替にて振替が開始される旨を説明し、改めてお詫びし、了承を得ました。 お客様あてに納付書を送付しました。	課内朝礼において、今回の事象を説明し、ホームページからダウンロードされた口座振替申出書については、金融機関の確認印が押印されている場合であっても、原本を口座振替依頼書として取扱い、金融機関に送付することを徹底しました。	外部
52	口座振替依頼書の送付漏れについて	未処理・処理遅延	大阪	平野	2011年1月21日	2011年6月20日	口座振替納付(変更)申出書について再点検を行った際に、口座振替依頼書(金融機関用)を金融機関に送付しておらず、お客様の国民年金保険料が振替されていないことが判明しました。	担当者が、審査時に金融機関の確認印の押印があるにもかかわらず、振替方法の変更のみの書類であると思い込み、窓口装置で確認をせず、処理済として保管していました。	1名		0	担当課長がお客様に電話し、お詫びのうえ、納付について機構本部と協議する旨を説明し、了承を得ました。 機構本部からの回答により、平成23年度口座振替による付加込み前納保険料と同額で現金領収できることを、お客様に連絡しました。 お客様が来所され、改めてお詫びのうえ、保険料を現金領収し、了承を得ました。	課内会議を実施し、今回の事象を職員に説明し、さらに審査、チェックを慎重に行うことを徹底しました。	内部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生日	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
53	国民年金保険料還付請求書の入力漏れについて	未処理・処理遅延	佐賀	事務センター	2011年6月6日	2011年7月13日	年金事務所より、「お客様から、国民年金保険料還付金の振込通知書が届いたが、振込金額が1ヵ月分のみなので、確認をお願いしたい」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、還付請求書の入力漏れが判明しました。	受理した還付請求書を入力する前に、還付請求書と過誤納保険料還付決定通知書をセットにしていますが、誤って2件の還付請求書を1件としてセットし、処理を行ったものです。 1枚目の還付請求書のみで1件の請求書と判断し、審査、入力、リストチェックを行い、添付している書類について確認を怠ったために入力漏れを見つけることができなかったものです。	1名	過徴収	15,100	還付請求書の入力を行いました。 担当者がお客様に連絡し、お詫びのうえ説明し、早急に支払するための手続きを行った旨をお伝えし、了承を得ました。	グループ内会議で、今回の事象を説明し、今後の対応策として、受付後は還付請求書と過誤納保険料還付決定通知書の突合を確実にすること、審査(点検)の際、添付書類の確認の徹底、委託入力前の再度の確認、委託入力後のリストチェックの徹底、処理後の受付簿管理簿の消し込みの際は、必ず、入力印が押印されていることを担当者各人が確認するよう指示を行いました。	外部
54	口座振替納付申出書の入力誤りについて	入力誤り	東京	葛飾	2010年11月1日	2011年3月22日	郵送にて受付した国民年金保険料口座振替納付(変更)申出書の内容を審査していたところ、既に平成22年11月に同一の内容の申出書を受付していたにもかかわらず、口座振替事蹟記録が登録されておらず、口座振替もされていないことが判明しました。	お客様は、口座振替により平成22年10月分から平成23年3月分までの保険料を6ヵ月前納されていましたが、平成22年10月に海外転出されたため、資格を喪失されたことから、当該保険料を還付決議しました。 平成22年11月、お客様が国民年金任意加入の手続きをされ、同時に口座振替納付(変更)申出書を受付しました。本来であれば、提出いただいた口座振替納付(変更)申出書を入力処理すべきところ、担当者が誤って口座振替情報に登録されていた履歴の変更入力処理をしてしまったため、口座振替事蹟記録が登録されず、金融機関への口座振替の依頼をすることができませんでした。	1名		0	担当者がお客様に電話し、お詫びのうえ、説明しました。今後の対応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、納付済額と正當額との差額を現金領収し、記録の訂正を行うことをお伝えしました。 お客様が来所され、改めてお詫びのうえ、差額を現金領収し、了承を得ました。	課内会議において、今回の事象を説明し、口座振替の処理をする際、過去に登録されていた口座振替情報にかかわらず、資格取得の処理をする際には、口座振替納付(変更)申出書を入力処理しなければならないと認識するとともに、事務処理に当たっては、取扱要領等により処理方法を確認するよう徹底しました。	内部
55	国民年金被保険者記録の統合時における保険料納付記録の登録誤りについて	入力誤り	東京	江東	2001年4月12日	2010年9月17日	国民年金保険料に係る過誤納未調定者リストの調査を行っていたところ、平成13年4月に基礎年金番号記録と国民年金被保険者記録とを統合処理した際、国民年金保険料の納付記録を誤って二重に登録していたお客様がいたことが判明しました。	記録の統合により、国民年金被保険者記録に収録されていた被保険者資格記録と保険料納付記録については、基礎年金番号記録に収録されましたが、担当者が誤って保険料納付記録を追加登録してしまったため、当該期間が二重納付となり、過誤納保険料が発生してしまいました。 過誤納保険料の一部については、処理時点において未納となっていた平成11年12月から平成12年3月分へ充当(納付期間の振替)処理が行われてしまいました。後日、お客様が平成12年3月分の保険料を納付されましたが、この誤った充当処理により、平成12年3月分は保険料納付済とされていたため、保険料を還付してしまいました。 国民年金被保険者記録に収録されていた保険料納付記録が基礎年金番号記録に収録されるにもかかわらず、記録統合後の基礎年金番号記録の国民年金保険料納付記録を確認しなかったことが原因です。	1名	誤還付	13,300	機構本部に今後の取扱いについて協議しました。 機構本部より、誤って還付した保険料は返納を求め、納付記録を補正することとの回答がありました。 国民年金課長がお客様宅に電話し、お詫びのうえ、経緯を説明しました。保険料の取扱いについて説明し、誤って還付した保険料を返納していただくことで了承を得ました。 誤った充当記録を取消し、保険料納付記録を訂正し、お客様あてに、被保険者記録照会回答票及び返納金納付書を送付しました。	国民年金課内において今回の事象を職員に説明し、還付等の決議時や納付記録の追加処理時においては、処理前と処理後の記録の確認を慎重に行うように徹底しました。	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
56	国民年金付加保険料納付書の送付漏れについて	入力誤り	東京	江東	2009年6月5日 -2010年5月7日	2011年3月25日	国民年金付加保険料未納者一覧表を確認したところ、当所において5名のお客様の付加保険料納付書の作成漏れが判明しました。  1名のお客様については、定額保険料が1年分前納されていたため、付加保険料納付書については自動的に作成されないことから、本来であれば付加保険料のみの納付書作成処理を行うべきところ、入力漏れがあり、付加保険料納付書が作成されませんでした。  他の4名のお客様については、定額保険料納付書(前納)の再交付を行った際、お客様は付加保険料納付のお申出をされていたにもかかわらず、保険料納付種別を誤って入力したため、付加保険料分の納付書が送付されませんでした。  付加保険料納付申出書の入力時において、納付書作成の確認漏れがあったこと、納付書再作成時に付加記録の確認漏れがあったこと及び納付書送付時にも保険料種別の確認が不足していたことが原因です。	1名のお客様については、定額保険料が1年分前納されていたため、付加保険料納付書については自動的に作成されないことから、本来であれば付加保険料のみの納付書作成処理を行うべきところ、入力漏れがあり、付加保険料納付書が作成されませんでした。  他の4名のお客様については、定額保険料納付書(前納)の再交付を行った際、お客様は付加保険料納付のお申出をされていたにもかかわらず、保険料納付種別を誤って入力したため、付加保険料分の納付書が送付されませんでした。  付加保険料納付申出書の入力時において、納付書作成の確認漏れがあったこと、納付書再作成時に付加記録の確認漏れがあったこと及び納付書送付時にも保険料種別の確認が不足していたことが原因です。	5名			機構本部と納付について協議し、納付可能との回答がありました。 5名のお客様あてに、お詫びと事象説明の文書を送付しました。 5名のお客様と連絡が取れ、担当者がお客様宅を訪問又はお客様に來訪していただき、改めてお詫びするとともに、事象について説明し、付加保険料を現金領収し、了承を得ました。 収納した付加保険料の納付記録を追加し、付加保険料の登録を完了しました。	国民年金課内において、今回の事象を職員に説明し、注意喚起を行いました。今後、納付書作成時及び納付書送付時においては、付加申出があるかどうか二重チェックを行うことを徹底しました。  第1号被保険者資格取得と同時に付加保険料納付のお申出をされる方の納付書の交付については、入力時のメッセージを必ず確認することを徹底しました。	内部
57	国民年金保険料口座振替に係る入力誤りについて	入力誤り	東京	八王子	2011年3月8日 -2011年4月20日	2011年5月25日	担当者が、口座振替不能調査一覧表を確認していたところ、入力誤りにより、お客様の国民年金保険料が口座振替されていないことが判明し、全件確認したところ、他に3件の入力誤りが判明しました。	原因はいずれも入力処理における担当者の、キータッチ誤りによる誤入力と考えられます。 本来であれば、事後のチェックにより誤りを確認し、口座振替依頼処理の期日までに訂正を行わなければならないところ、複数担当者による相互チェックによっても誤入力を発見することができませんでした。	4名			担当者が4名のお客様に連絡し、お詫びのうえ説明し、保険料の納付については機構本部と協議し、後日連絡することで了承を得ました。 機構本部から、4名のお客様の希望された方法での保険料の収納が可能である旨の回答があったため、担当者が4名のお客様宅を訪問し、再度お詫びのうえ、保険料を現金領収し、了承を得ました。	今回の原因については、いずれも口座振替担当者による入力ミスであるため、入力内容のチェックを強化する観点から、職員1名を新たに口座振替業務に係る補助担当者とし、相互チェックの際には読み手と受け手を適宜交替するなどして、誤入力を見落さないよう周知・徹底しました。	内部
58	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3月14日 2011年3月18日	2011年5月25日	年金事務所より、「口座振替不能調査一覧表が配信されたので確認したところ、国民年金保険料の口座振替が行われなかった被保険者様がいる」との連絡がありました。 確認したところ、入力誤りにより口座振替不能となっている1年前納を希望された被保険者様が2名いることが判明しました。	委託業者が入力の際、口座名義人を誤入力しました。 また、他の1名については、金融機関支店コードを誤って入力していました。 いずれも、処理結果リストの二重チェック時及び決裁時においても誤りを発見できませんでした。	2名			担当者がA様に電話し、お詫びのうえ、説明しました。1年前納と同額での納付を希望されていることから、機構本部との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A様に電話し、1年前納と同額での納付ができる旨をお伝えしたところ、年金事務所へ来所していただけたことと、お願いしました。 年金事務所にてA様が来所され、改めてお詫びのうえ、1年前納と同額で現金領収し、了承を得ました。 担当者がB様に電話し、経過説明を行いお詫びしました。お客様より、平成23年4月分納付書と11ヵ月前納納付書(平成23年5月から平成24年3月)で納入したい旨のお申出がありましたので、納付書を作成して送付しました。 B様の保険料が収納されていることを窓口装置で確認しました。	今回の事象を職員に説明し、委託業者へも処理結果リストの二重チェックの徹底を指示するとともに、係内で申出書審査を徹底するよう申し合せました。	内部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生日	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
59	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	東京	中野	2010年8月23日	2011年5月31日	お客様より、「付加保険料を含めた国民年金保険料の口座振替が行われていない」とのお申出がありました。 確認しましたところ、口座振替納付申出書を入力した際、預金種別の入力を誤ったため、国民年金保険料が口座振替されていないことが判明しました。	口座振替納付申出書の入力をした際、本来であれば預金種別を当座と入力しなければならぬところ、誤って普通と入力をしてしまいました。 また、入力処理後、口座振替納付申出書と処理結果リストとの突合を行いました、入力誤りに気付くことができませんでした。	1名			担当者がお客様に電話し、事象を説明のうえ、お詫びしました。平成23年度分国民年金保険料の納付については、機構本部と協議することとしました。 機構本部からの回答により、担当者がお客様に電話したところ、来所することのお申出があり、お願いしました。 お客様が来所され、改めてお詫びのうえ、口座振替による1年前納額と同額で平成23年度分国民年金保険料を現金領収し、了承を得ました。	今回の事象を職員に説明し、今後、複数人による処理結果リストの確認の他、新たに、口座振替開始通知書発行一覧表との照合確認を行うことについて、周知徹底しました。	外部
60	国民年金付加保険料納付書の作成誤りについて	通知等の作成誤り	東京	品川	2010年5月25日	2011年2月8日	事務処理誤りにより納付期限経過となる事象が多かったため、納付期限経過により付加保険料納付非該当通知書を発送した方について確認していたところ、お客様より納付書の作成依頼を受けた際、付加保険料納付のお申出を受けているにもかかわらず、定額保険料のみの納付書を作成し、送付していたことが判明しました。	お客様から、平成22年5月分から平成23年3月分までの納付書の作成依頼を受けた際、本来であれば付加保険料納付のお申出の有無を確認したうえで、付加保険料込みの納付書を作成して送付すべきところ、誤って定額保険料のみの納付書を作成して送付してしまったため、納付期限経過により付加保険料を納付することができなくなってしまいました。 納付書作成時に付加保険料納付申出の有無を確認していなかったこと及び納付書作成後において相互チェックを行っていなかったことが原因です。	1名			担当課長がお客様に電話しましたがつながらないため、お詫びの手紙と付加保険料納付申出書を送付しました。 担当課長がお客様宅を訪問し、お詫びのうえ、経過を説明し、了承を得ました。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、担当課長がお客様宅へお伺いし、再度お詫びのうえ、平成22年5月から平成23年3月分までの付加保険料を現金領収し、了承を得ました。	担当課長より課員全員に対して、電話等により納付書の作成依頼を受けた際には、必ず付加保険料納付申出者であるか否かを確認すること、納付書作成後においても再度、作成者以外の担当者による相互チェックを行うことを周知徹底しました。	内部
61	前納納付書に係る保険料種別の誤りについて	通知等の作成誤り	神奈川	横浜西	2010年5月20日	2011年3月28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5月以降の付加保険料を納付していない表示になっているため、調べてほしい」とのお問合せがありました。 確認しましたところ、当所において前納納付書を作成した際、付加保険料が含まれていない、定額保険料だけの前納納付書を作成して送付していたことが判明しました。	お客様より、平成22年4月末に口座振替での1年前納ができなかったため、どうしたらよいかとの相談があり、担当者が口座振替情報を確認したところ、平成22年4月から平成23年2月分(60歳到達による)までの前納保険料が資金不足の理由により振替されなかったため、平成22年4月分保険料(付加保険料を含む)から毎月納付による口座振替に切替されていました。そのため、担当者が平成22年5月からでも前納した方が保険料が割引されることを案内しました。 前納納付書を作成した際、本来であれば定額保険料と付加保険料を併せた前納納付書を作成すべきところ、誤って定額保険料だけの前納納付書を作成して送付してしまいました。 担当者が前納納付書を作成する際、被保険者記録(付加記録)の確認を怠り、付加保険料の納付申出がされていることを見落したことが原因です。	1名			担当者がお客様に電話し、お詫びのうえ、経緯を説明しました。また、付加保険料の納付については、機構本部と協議することとしました。 機構本部からの回答により、担当者がお客様に連絡したところ、お客様に来所いただき、改めてお詫びのうえ、平成22年5月分から平成23年2月分に係る前納付加保険料と同額を現金領収し、了承を得ました。	課内会議において、今回の事象を課員全員に周知するとともに、納付書作成の際には、付加保険料納付申出の有無について確認するよう徹底しました。 また、電話による納付書作成依頼を受けた場合には、作成した納付書の内容について、作成者以外の職員によるチェックを受けてから送付するよう課員全員に徹底しました。	外部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生日	判明日	事象	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
62	国民年金追納保険料納付書の誤発行について	通知等の作成誤り	兵庫	兵庫	2011年3月30日	2011年4月1日	所属長決裁の過程で、窓口交付した国民年金追納保険料納付書について、追納可能な期間を見誤り、誤った期間での追納保険料納付書を発行していたことが判明しました。	本来、平成13年4月から平成14年3月までの納付書を作成すべきところ、見誤って平成14年3月から平成15年3月までの1年1ヵ月分の納付書を発行してしまったものです。	1名	過徴収	190,260	担当者がお客様に電話しましたが、不在のため、お詫びと説明の文書とともに、平成13年4月から平成14年3月分までの追納納付書を送付しました。 担当者がお客様に電話し、改めてお詫びのうえ、説明しました。誤って納付された保険料を還付し、再度正しい納付書で納付していただくことで了承を得ました。 過誤納保険料還付の処理をしました。 追納期限内に納付されていることを確認しました。	追納可能期間の確認誤りを防止するため、窓口担当者として国民年金課職員と二重に確認し、納付書発行するようにしました。	内部
63	国民年金追納保険料納付書の発行誤りについて	通知等の作成誤り	兵庫	三宮	2011年3月14日	2011年5月11日	事務センターより、国民年金保険料が追納可能期間ありとの理由で還付になっているとの連絡がありました。 お客様の記録と追納申出書を確認したところ、誤って追納納付書を発行していたことが判明しました。	お客様が学生納付特例期間の追納のお申出をされた際、平成23年3月31日までに納付しないと加算金が加算されるため、平成23年3月14日に追納申込書を提出されましたが、申込期間を平成20年9月からと記入すべきところを平成21年9月からと記入されていました。 納付書作成時、申込期間は本来納付可能の一番古い月分から納付するよう説明し、申込期間を訂正して平成20年9月分から納付書を作成すべきところ、そのまま平成21年9月からとして作成・送付しました。 納付書作成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ます。	1名		0	担当課長がお客様に電話し、お詫びのうえ、説明しました。お客様から、加算金なしで納付できるようにとのお申出があり、機構本部と協議することとしました。 機構本部からの回答により、担当課長がお客様をお伺いし、平成20年9月分からの追納保険料を加算金なしで現金領収し、了承を得ました。 事務センターで過誤納保険料を充当処理しました。	国民年金課長が課員に今回の事象を説明し、納付書作成時に被保険者記録を確認する際、納付書作成期間を蛍光ペンで線を引いた納付記録照会画面印字を追納申込書に添付し、決裁に回し、誤りを防ぐよう指導しました。	内部
64	国民年金保険料還付請求書の誤送付について	誤送付・誤送信	山形	事務センター	2011年8月4日	2011年8月8日	A様より、当事務センターに国民年金保険料還付請求書の提出が3枚ありました。 確認しましたところ、そのうち2枚がB様の還付請求書であり、A様に誤送付していたことが判明しました。	国民年金保険料還付請求書を発送する際、A様とB様の還付請求書を別々に封入・封緘し送付すべきところ、誤って一緒に封入し、A様あて送付してしまったものです。 A様とB様のお名前が似ており、担当者がA様とB様を同一の方と思い込んだため、基礎年金番号・住所等の確認を怠ったこと及び他の職員によるダブルチェックを行った際にも、別人と気付かなかったことが原因です。	2名		0	担当者がA様に電話し、お詫びのうえ、説明しました。A様分の還付請求書について振込処理をすることをお伝えし、了承を得ました。 担当者がB様に電話し、お詫びのうえ、説明しました。B様には改めて還付請求書を送付することをお伝えし、了承を得ました。 A様の還付請求書の入力処理を行いました。 B様あてに再発行した還付請求書を送付しました。	グループ内朝礼において、今回の事象を説明し、送付の際は氏名だけでなく、基礎年金番号及び住所の確認を行い、再発を防止するよう注意喚起しました。 還付請求書を発送する際、複数枚の還付請求書がある方については、別人の還付請求書を同封することのないよう、2名で基礎年金番号・氏名・住所を読み合せのうえ、指差確認し、封緘することとしました。	内部
65	国民年金保険料追納勤奨状に係る送付対象者の誤りについて	誤送付・誤送信	三重	伊勢	2011年8月10日	2011年8月10日	国民年金保険料追納勤奨状を発送後、追納勤奨状送付件数表の確認時に、送付対象者を誤って送付したことが判明しました。	国民年金追納勤奨状を作成するにあたり、事務処理計画を入力する際、生年月日の上限を昭和26年8月生れ以降と入力すべきところ、誤って昭和26年8月生れ以前と入力したため、昭和26年8月生れ以降の老齢基礎年金受給者及び満65歳以上の方に追納勤奨状を送付してしまいました。 事務処理計画入力後の処理結果リスト確認時においても、入力誤りに気付かなかったことが原因です。	402名		0	誤って送付した、追納対象とならないお客様402名に対し、直ちにお詫びの手紙を送付しました。 管内市町及び他年金事務所に説明し、照会対応について依頼しました。	職員全員に今回の事象を周知し、事務処理計画入力の際は、処理結果リストと入力処理票との照合・点検を複数人で行うことを周知・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	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
66	返戻文書の誤送付について	誤送付・誤送信	広島	広島西	2011年9月13日	2011年9月16日	A様からの電話連絡により、誤ってB様の返戻文書(学生納付特例申請書)を送付していたことが判明しました。	担当職員がA様あて及びB様あてに、それぞれの封筒を作成し、送付すべきところ、A様の封筒を誤って2部作成し、A様に返戻すべき国民年金保険料免除申請書と、B様に返戻すべき学生納付特例申請書をA様あてに送付したものです。 送付文書の封入は2名で確認しましたが、封筒の誤作成及び誤封入に気がありませんでした。	2名			国民年金課長と担当職員がA様宅を訪問し、お詫びのうえ説明し、誤って送付したB様の学生納付特例申請書を回収し、了承を得ました。 国民年金課長と担当職員がB様宅を訪問し、お詫びのうえ、経過報告を行い、返戻文書(学生納付特例申請書)をお渡しし、了承を得ました。	国民年金課長が課内会議において今回の事象を説明し、改めて封入・封緘時は慎重に2名以上で点検を行うよう周知・徹底しました。	外部
67	委託業者による納付書の封入誤りについて	誤送付・誤送信	本部	国民年金部	2011年1月	2011年3月1日	年金事務所より、「お客様から、別人の国民年金保険料納付書が送付され、それを使用して納付してしまったとのことのお申出があった」との連絡がありました。 委託業者に確認したところ、別の方に送付する納付書をお客様あての封筒に封入し、誤送付していたことが判明しました。 同時に送付した全件を確認したところ、本事案も含めて、50名のお客様に別の方に送付する納付書を誤って送付していたことが判明しました。 また、これにより送付されるべき納付書が一部未封入となっていたお客様が50名いたことも判明しました。	委託業者が、該当者の方に送付すべき平成22年10月分又は11月分の納付書を別の方に誤送付してしまいました。 委託業者は、作成の準備として、お客様毎のデータに納付書の構成枚数を付与し、作成された納付書に誤りがないかチェックしていますが、この構成枚数を付与するプログラムに不備があり、誤った構成枚数により作成し、送付したものです。	98名			年金事務所の担当がお申出のあったお客様に連絡し、お詫びのうえ、状況を説明し、納付記録の訂正を行うことで了承を得ました。 納付記録の訂正を行いました。 別人の納付書が送付されている他の49名のお客様には、お詫びと、納付書の使用の有無を確認する文書を送付し、未使用の場合は当該納付書を返送いただき、使用した場合は機構まで連絡いただくようお願いしました。 また、本来送付されるべき納付書が一部未封入となっていた50名のお客様には、お詫びと説明の文書、正しい納付書を送付しました。 今後も、引き続き対応していきます。	委託業者に対し、顛末書の提出を求め、徹底した調査と、今後、同様な誤りを起こさないように厳重に申し入れをしました。 委託業者より、確認方法及び設定変更の証跡を残す等の再発防止策を含む顛末書の提出がありました。	外部
68	国民年金保険料口座振替に係る説明誤りについて	説明誤り	神奈川	高津	2011年3月2日	2011年4月20日	お客様より、「口座振替を申出しているにもかかわらず、平成23年2月分の国民年金保険料(付加保険料を含む)が振替されていないため、納付書で納めようとしたところ、使用期限経過のため納付できない」とのお申出がありました。 確認しましたところ、平成23年3月上旬に電話でのお問合せを受けた際、平成23年2月分は口座振替になるとの誤った説明をしていたことが判明しました。	事務センターにおいて金融機関の確認を行い、口座振替申出書を入力処理しました。 お客様から電話にて平成23年2月分保険料についてのお問合せがあり、対応した担当者が本来、平成23年2月分保険料については、納付書を使用して納めていただくよう説明すべきところ、平成23年2月分保険料については口座振替になるとの誤った説明をしてしまったため、お客様は平成23年2月分保険料(付加保険料を含む)を納付されませんでした。 任意加入後の平成23年1月分保険料が口座振替されていたことで、担当者が任意加入に伴う口座振替申出書が既に入力処理されていると誤認識してしまったことが原因です。	1名			担当がお客様に電話し、お詫びのうえ、経過を説明しました。平成23年2月分の保険料については、機構本部と協議することとしました。 機構本部より、平成23年2月分保険料については、付加保険料を含めた金額で徴収しても差し支えないとの回答があり、担当がお客様宅へお伺いし、平成23年2月分の保険料(付加保険料込み)を現金領収し、了承を得ました。	国民年金課の朝礼において、今回の事象を説明し、口座振替についてのお問合せがあった際には、入力がいかにについて必ず口座振替記録を確認したうえで、回答することを周知・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
69	国民年金保険料クレジットカード納付に係る説明誤りについて	説明誤り	東京	足立	2010年4月頃	2010年5月31日	お客様より、「クレジットカード納付についての説明を受けた際、平成22年4月分はクレジットカード納付が間に合わないで、納付書で納めるよう、また、平成22年5月分の保険料については、平成22年6月末にカード会社より立替納付される」との説明を受けたが、クレジットカード納付の場合は当月末の立替納付であり、平成22年5月分は平成22年5月末に立替納付されることから、説明が誤っていたのではないかとのお問合せがありました。 確認しましたところ、国民年金保険料のクレジットカード納付に係る説明誤りが判明しました。	クレジットカード納付の場合、当月末にカード会社が立替納付を行い、カード会社の規約等に基づき、立替した分のカード利用代金を翌月以降にご本人様の口座から振替することとされていますが、お客様に電話で説明した際、担当者が通常の口座振替と同様に国民年金保険料の納付期限である翌月末に立替納付されると誤認していたため、立替納付の時期について誤った説明をしてしまったものです。 担当者のクレジットカード納付に関する知識不足によります。	1名			担当課長がお客様に電話し、今回の事象を説明してお詫びをしました。また、お客様より、「立替納付の時期は翌月末である」との説明を受けたので、平成22年5月末に行われた立替納付分は、平成22年4月分として振替すべきではないか」とのお申出があり、平成22年5月末の立替納付分を平成22年4月分として振替することはできない旨を説明しましたが、了承いただけませんでした。 担当課長がお客様に電話し、再度お詫びするとともに、平成22年4月分の保険料については納付書で納めていただくようお願いしましたが、了承いただけませんでした。 その後、納付状況を確認したところ、平成22年4月分の保険料については、納付書により納付いただいたことを確認しました。	課内会議において、担当課長が今回の事象について説明し、クレジットカード納付の収納スケジュールや納付方法変更時の注意すべき事項を再確認しました。	外部
70	国民年金保険料学生納付特例申請書の未着について	事故等	東京	練馬	2009年4月上旬	2011年3月31日	お客様が来所され、「平成21年度分国民年金保険料学生納付特例申請書を送付したが、郵便が未着のため学生納付特例制度が利用できなかったため、今から申請書を受付して処理してほしい」とのお申出がありました。	確認したところ、平成21年4月に旧練馬社会保険事務所の国民年金推進員がお客様宅を訪問し、学生納付特例制度を勧奨したところ、「まだ春休み期間中で学生証が手元にないため、学生証が発行され次第申請する」とのことでしたため、申請書と返信用封筒をお渡ししていました。その後、お客様は発行された学生証のコピーをとり、申請書に添付して返信用封筒にて旧練馬社会保険事務所あてに郵送されました。 お客様に申請書と返信用封筒をお渡しした事蹟が確認でき、お客様も控えをお持ちであり、確かに郵送したとお申出があるにもかかわらず、受付を確認することができなかったため、郵便事故の可能性が考えられます。	1名			担当者がお客様のお詫びのうえ、説明しました。今後の対応について、機構本部と協議することとしました。 機構本部より、平成21年度分学生納付特例申請書を改めて受付し、審査する旨の回答があり、お客様より申請書の提出をいただき、再度審査しました。 学生納付特例申請の承認処理が完了し、承認通知書をお客様あてに送付しました。	朝礼において、今回の事象を周知し、お客様からお申出のあった際には、可能な限り、後日郵送とすることなく、その場で届書等を受理することとしました。	外部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生日月	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
71	厚生年金加入記録の回復漏れについて	確認・決定誤り	岩手	一関	2010年1月12日 ~2010年4月15日	2011年2月14日	厚生年金加入記録のお知らせの調査中、同一事業所の同一事案により、厚生年金記録の回復をしたはずが、遡及訂正処理日と同日処理されている随時改定の取消がされていなかったことが判明しました。 同様に回復した事案を確認しましたところ、他に16件の回復漏れが判明しました。	平成22年1月から4月に処理した、同一事業所の同一事案による厚生年金加入記録回復のうち、遡及した訂正(取消・入力)処理日と同じ日に入力処理された随時改定の取消も併せて処理しなければならないところ、取消されていませんでした。 遡及訂正内容が多種であったため、内容把握、記録訂正依頼時、訂正後の確認を複数で慎重にすべきところ、確認が不十分であったためです。	1事業所 17名	未払い	19,900	担当者が17名のお客様に電話し、お詫びのうえ、説明しました。また、年金記録に係る確認申立書、年金額仮計算書の提出を依頼し、了承を得ました。 17名のお客様より確認申立書の提出があり、記録訂正を管轄年金事務所へ依頼しました。 17名のお客様あてに回復通知を送付し、年金額再計算申出書を事務センターへ進達しました。	今回の事象について、課内職員に周知し、入力、依頼、確認等で複数名での慎重なチェックをするよう徹底しました。	内部
72	老齢基礎年金支給繰下げ請求書について	確認・決定誤り	岐阜	大垣	2010年12月6日	2011年2月15日	お客様が来所され、「老齢基礎年金を70歳で繰下げ請求したが、年金支給額が違っているのではないか」とのお申出がありました。 確認しましたところ、老齢基礎年金繰下げ請求書の受付を誤っていたことが判明しました。	お客様は1月4日生れの方で、本来、平成23年1月4日以降に受付すべきところ、誤って平成22年12月28日に受付したため、支給額が少ない額で決定されてしまったものです。	1名	未払い	62,834	担当者がお客様にお詫びし、説明しました。70歳から繰下げ請求した年金額での支給を強く要望されたので、機構本部と協議することとしました。 機構本部から、老齢基礎年金を70歳時での繰下げ訂正処理するよう回答があり、担当者がお客様に電話し、お詫びのうえ説明し、了承を得ました。 機構本部に再裁定関係書類を進達しました。	お客様相談室内の会議において、今回の事象を説明し、相談票には聞き取ったことを詳細に記入するとともに、誤った対応をすることのないよう周知・徹底しました。	外部
73	旧法厚生年金の併給調整誤りについて	確認・決定誤り	鹿児島	奄美大島	2005年12月	2011年2月17日	お客様より、「遺族年金が振込されていない」とのお申出がありました。 受給者記録を確認しましたところ、相違する基礎年金番号で選択処理されずに通算老齢年金と遺族年金が支給されていることが判明しました。 また、お客様が老齢年金の受給要件を満たしていることも判明しました。	基礎年金番号が重複付番され、氏名相違していたことが原因で、氏名検索による発見もできなかったことによるものです。	1名	過払い	5,262,767	遺族年金の振込については、通帳記帳をお願いし、了承を得ました。 所長とお客様相談室長がお客様宅を訪問し、お詫びのうえ、事象及び返納金について説明を行い、了承を得ました。併せて受給者氏名変更届、老齢年金裁定請求書、返納方法申出書を受理し、機構本部へ進達しました。	今回の事象を職員に説明し、裁定請求手続き時の確認において、他年金受給の有無を慎重に確認することを周知しました。	外部
74	別人記録が混入した年金記録の統合について	確認・決定誤り	神奈川	港北	2000年3月27日	2011年2月15日	事務センターから当所へ、厚生年金加入記録のお知らせの年金加入記録回答票が返戻され、A様からの年金加入記録回答票により、昭和38年4月から昭和40年12月までの厚生年金期間は、ご自身の記録ではない旨の回答があり、確認したところ、B様の年金記録がA様の年金記録に混入していることが判明しました。	A様とB様の厚生年金加入記録が混在していた厚生年金手帳記号番号をA様の基礎年金番号へ統合しました。 この厚生年金手帳記号番号には、昭和34年8月から昭和38年2月までの加入記録(A様の記録)と昭和38年4月から昭和40年12月までの加入記録(B様の記録)が収録されており、本来であれば統合する前に事実確認し、記録補正後に統合を行うべきでしたが、確認しないまま統合してしまいました。 A様とB様の厚生年金加入記録が混在していた厚生年金手帳記号番号に収録されている全ての記録が、A様の職歴と符合するかどうかの確認をせずに、A様の基礎年金番号に統合したことによります。	2名	過払い	458,033	お客様相談室長がA様へ電話し、今回の事象を説明のうえ、お詫びしました。 お客様相談室長がA様宅へお伺いし、改めてお詫びのうえ、過払いとなった年金を今後の支払より減額調整することで了承を得ました。 管轄の年金事務所へ、厚生年金加入記録の補正を依頼し、完了したことを確認しました。 機構本部へ、年金の再裁定を依頼しました。 B様につきましては、氏名検索を行いましたがいま、個人を特定することができず、新たな年金手帳記号番号を払出したうえで、記録整備しました。	お客様相談室の朝礼で今回の事象を説明し、年金手帳記号番号が判明した場合には、そのすべての事業所名と被保険者期間について必ず確認することを周知・徹底しました。	外部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明 契機
75	障害基礎・障害厚生年金に係る加算額対象者の確認漏れについて	確認・決定誤り	神奈川	横浜中	2003年9月25日	2010年5月12日	お客様より、「障害年金の請求をした平成15年当時、18歳未満の子どもがいたが、年金額に加算がなかったのではないか」とのお申出がありました。 確認しましたところ、生計維持されている18歳未満のお子様もいたにもかかわらず、加算額対象者としていなかったことが判明しました。	平成15年9月、お客様から障害基礎・障害厚生年金裁定請求書を受理しました。その当時、お客様には障害基礎年金の加算額対象者である、生計維持されている18歳未満のお子様もいました。 本来であれば、当時の相談担当者が加算額についてお客様に案内したうえで、加算額対象者の確認をすべきところ、裁定請求書を受理した際、加算額対象者についての案内と確認を怠ったことによるものです。	1名	未払い	114,650	担当者がお客様にお詫びのうえ、説明しました。戸籍謄本等を提出していただき、加算額対象者としての登録処理を行いました。また、時効で消滅した加算額については、機構本部と協議することとしました。 機構本部より、時効で消滅した加算額を支払うことが妥当であるとの回答があり、機構本部に処理を依頼し、支払時期を確認しました。 担当者がお客様に電話し、改めてお詫びのうえ、支払時期を説明し、了承を得ました。	お客様相談室の朝礼において、今回の事象を周知し、お客様より年金請求書を受理する際には、加算額対象者について戸籍謄本と住民票を必ず確認するとともに、併せてお客様への聞き取りを確実にし、チェックシートに加算額対象者の有無を必ず記載するよう周知・徹底しました。	外部
76	老齢基礎年金繰上げ請求時における提出書類の指示漏れについて	確認・決定誤り	長崎	佐世保	2011年1月13日	2011年3月14日	お客様より、「60歳での老齢基礎年金の支給繰上げ請求を希望し、請求書を提出したが、そのようになっていないので、確認してほしい」とのお問合せがありました。 確認しましたところ、職員が添付書類の共済年金加入期間確認通知書について、郵送確認シートに印を付して送付すべきところ、記入していなかったため、60歳到達日に請求書が提出された際に、共済年金加入期間確認通知書の添付が漏れていたことが判明しました。	お客様が年金請求のため来所された際、共済年金加入期間確認通知書の添付がなかったため、持参された確認シートに印を追加して、送付していただくよう説明しました。 老齢給付裁定請求書及び老齢基礎年金支給繰上げ請求書等を郵送により受付しました。 初回相談の際に、共済年金加入期間確認通知書添付の説明が漏れ、確認シートにも記入が漏れていたことにより、請求の際、添付書類が不足していました。その後、お客様が共済年金加入期間確認通知書の交付手続きを行ったところ、受付日が翌月となったために、お客様が希望していた繰上げ請求月にならなかったものです。また、再来所時において、相談の際に一旦受付したうえで、理由の文書を付けて返戻するなど、適切な対応が行われていませんでした。	1名	未払い	44,725	お客様相談室長がお客様宅を訪問し、お詫びのうえ、説明しました。 ブロック本部へ協議し、回答により、担当者がお客様に連絡し、再度お詫びのうえ、受付年月日を遡り、裁定のやり直しを行う旨を説明し、了承を得ました。 事務センターへ取消及び裁定のやり直し依頼を行いました。	お客様相談室長が職員に、今回の事象を説明し、添付書類や提出時期の説明漏れ、再来所・郵送確認シートへの記入漏れがないよう周知・徹底しました。	外部
77	新規裁定時における配偶者状態確認誤りについて	確認・決定誤り	兵庫	尼崎	1999年4月5日	2011年3月10日	機構本部に再裁定を進達したところ、特別支給の老齢厚生年金に係る新規裁定時の配偶者状態が誤って処理されていた可能性が高いとの理由により、返戻されました。 確認しましたところ、ご主人様の受給権(老齢満了)発生当時、奥様の年金(老齢満了)が在職老齢年金全額停止であったにもかかわらず、その後の受給状況の確認がされずに配偶者状態が誤っていたため、配偶者加給年金が支給されなかったことが判明しました。	ご夫妻の裁定原簿改定記録より、ご主人様の裁定請求書を受付審査した際、奥様の原簿に支払保留が表示され、求職申込済であることが確認できたにもかかわらず、退職改定された停止なしの年金額のみを確認し、本来、配偶者状態を全額支給停止中と処理すべきところ、老齢満了の年金受給者として処理してしまったと思われます。 また、奥様の受給状況の確認が漏れていたことから、退職後求職申込みまでの間の加給年金額支給停止事由該当届及び雇用保険受給開始時の加給年金額支給停止事由消滅届の受付も当時行われていなかったと思われます。	1名	未払い	330,808	ご本人様あてに事情の説明文書を送付し、今後の対応については、ブロック本部に協議のうえ、後日連絡することとしました。 ブロック本部より、処理可能との回答があり、書類一式を機構本部へ進達しました。 支払時期を確認のうえ、担当者がお客様に電話し、改めてお詫びのうえ、経過及び支払時期を説明し、了承を得ました。	お客様相談室の朝会にて、今回の事象を説明し、受付時における配偶者様の年金受給状況(生計維持関係)の確認を徹底しました。	内部
78	繰下げ請求時の確認不足について	確認・決定誤り	大分	大分	2010年11月11日	2011年4月4日	コールセンターより、「お客様より、70歳で繰下げ請求したが、1ヵ月分支払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、繰下げ請求書等の提出日について、指示していないことが判明しました。	お客様の誕生日は年末でしたが、多忙であったため、翌年の1月に来所され、請求書を提出されました。 お客様が、事前に年金未請求者の方へのお知らせを持参し、年金相談に来所された際、添付書類の案内はしていましたが、繰下げ請求書等の提出期日についての説明を行っていなかったことが原因です。	1名	未払い	139,932	担当者がお客様に連絡し、お詫びのうえ、説明しました。ブロック本部と協議し、回答する旨をお伝えしました。 ブロック本部へ協議し、70歳時に請求があったものとして訂正可能との回答あり、機構本部へ処理を依頼しました。 担当者がお客様に電話し、再度お詫びのうえ、支払時期を説明し、了承を得ました。	お客様相談室ミーティングにおいて、今回の事象を説明し、繰下げ時の請求案内の注意喚起を行いました。	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
79	遺族厚生年金裁定時における支給要件の適用誤りについて	確認・決定誤り	香川	高松東	1996年3月	2011年4月6日	死亡されたご主人様の年金記録が判明したことによる遺族厚生年金の再裁定を機構本部に依頼したところ、当該遺族厚生年金は短期要件で決定されているとの理由で本部から書類が返戻されたことにより、裁定誤りが判明しました。	ご主人様は死亡された当時、厚生年金の老齢年金と障害年金の受給権を有していたため、遺族厚生年金の支給要件を短期要件と長期要件の両方で満たしていました。本来であれば、両方の支給要件を満たしている場合、受給権者にとって有利な長期要件を適用して年金額を決定すべきところ、誤って短期要件で年金額が決定されていたものです。遺族厚生年金の審査・入力時の確認不足による決定誤り、また、入力後の決裁においても誤りに気付かなかったことによります。	1名	未払い	278,490	遺族厚生年金受給者である奥様が死亡されたため、担当者がご遺族に電話し、お詫びしました。今回の事象を説明し、遺族厚生年金の差額支給について処理中であること及び支給額の詳細等については確定次第訪問のうえ、説明する旨をお伝えし、了承を得ました。機構本部に連絡のうえ、関係書類を進達しました。担当者がご遺族宅を訪問し、改めてお詫びのうえ、支払時期をお伝えし、了承を得ました。	全体朝礼において、今回の事象を職員に説明し、年金額等のお客様の権利に係る決定時の確認について、慎重に行うよう周知・徹底しました。	内部
80	老齢基礎年金の支給繰下げ申出日の処理誤りについて	確認・決定誤り	東京	品川	2011年2月4日	2011年4月8日	お客様より、「年金証書が届いたが、年金額が以前に聞いた見込み額より低く決定されている」とのお申出がありました。確認しましたところ、老齢基礎年金繰下げ請求書を受付した際、老齢基礎年金の支給繰下げ申出日の指定届を併せて提出いただくよう説明すべきであったところ、これをしていなかったため、69歳繰下げとして決定されていたことが判明しました。	お客様は70歳からの繰下げ受給を希望されていましたが、70歳到達日が土曜日であり、本来であれば、担当者より、老齢基礎年金の支給繰下げ申出日の指定届を併せてご提出いただくよう説明するとともに、指定届の受付を行わなければならなかったところ、これを行っていなかったため、70歳繰下げとして決定されるべき老齢基礎年金が、69歳繰下げとして決定されてしまいました。担当者が、老齢基礎年金の支給繰下げ申出日の指定届の提出に係る説明及び指定届の受付を失念してしまったことが原因です。	1名	未払い	78,941	担当者がお客様にお詫びのうえ、説明しました。機構本部へ協議を行い、結果を報告することで了承を得ました。機構本部より、年金請求の時点で、繰下げ申出日の指定届を受付したもののとして事務処理を進めるよう回答があり、機構本部に訂正処理を依頼しました。お客様相談室長がお客様と面談し、機構本部からの回答について説明するとともに、再度お詫びしました。また、差額分の支払時期及び平成23年10月支払分からは正しい支払額になることを説明し、了承を得ました。	お客様相談室員全員に今回の事象を説明するとともに、繰下げ請求があった場合には、繰下げ請求に係る注意点を十分に説明するとともに、繰下げ意思を十分に確認し、必要書類の受理漏れがないよう周知・徹底しました。	外部
81	遺族厚生年金裁定請求書の入力誤りについて	確認・決定誤り	秋田	本荘	2003年1月16日	2011年4月13日	遺族厚生年金の受給権者であるお客様より、「死亡した配偶者の年金記録(農林共済)に漏れがある」とのお申出があり、お申出のとおり漏れが確認されたため、機構本部へ年金訂正の進達をしたところ、裁定時の事務処理誤りであるとして書類が返戻されました。確認しましたところ、遺族厚生年金裁定時の入力誤りが判明しました。	遺族厚生年金は平成15年1月に裁定されましたが、農林共済期間を厚生年金期間として裁定すべきところ、誤って共済組合期間として裁定されていました。配偶者の死亡当時、農林共済期間は厚生年金期間に統合されていましたが、共済組合期間であるとの誤った判断のもと、誤入力をしたものと思われまます。	1名	未払い	1,025,229	担当者がお客様に電話し、お詫びのうえ、説明しました。ブロック本部と協議することとしました。ブロック本部からの回答により、機構本部へ訂正処理を依頼しました。お客様が来所され、改めてお客様相談室長よりお詫びのうえ、支払時期を説明し、了承を得ました。	お客様相談室において、今回の事象を説明し、請求書の受付・回付時に十分な確認を行うよう指示しました。	内部
82	障害年金における子の加算額漏れについて	確認・決定誤り	福岡	八幡	2001年7月27日	2011年4月5日	お客様より、「障害年金加算改善法のリーフレットが送付され、障害基礎年金の子の加算がされるのではないかとのお申出がありました。確認しましたところ、障害年金受給権発生時から、子の加算額の加算が漏れていることが判明しました。	裁定請求書を確認しましたところ、加算額対象者欄は未記入でしたが、添付されている戸籍謄本、住民票からお子様の生計維持関係が確認でき、旧社会保険事務所における審査時点で加算対象者の見落としがありました。なお、加算額対象者欄が未記入であるのは、平成18年4月に区役所窓口で裁定請求書提出時に、職員から「お父様がいたので、障害基礎年金に子の加算額は加算されない」と言われ、お子様の氏名を記入しなかったとのことでした。	1名	未払い	2,173,682	お客様相談室長がお客様にお詫びのうえ、説明しました。機構本部に協議することとしました。機構本部から、時効消滅の適用はせず、支払するとの回答があり、関係書類一式を機構本部へ進達しました。お客様相談室長がお客様に連絡し、再度お詫びのうえ、支払時期を説明し、了承を得ました。	所長から各課長等に今回の事象を説明し、職員に対し再発防止に努めるよう周知することを指示しました。また、お客様相談室においては、お客様相談室長が職員に対し、当該裁定請求書を提示のうえ、処理誤りの内容を説明し、書類のチェックの徹底を図りました。	外部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生日	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
83	繰下げ請求に係る進達誤りについて	確認・決定誤り	岐阜	岐阜南	2009年1月6日	2011年4月20日	お客様が70歳での老齢基礎年金繰下げ請求手続きのために来所されました。確認しましたところ、既に67歳の時点で繰下げの処理が行われていたことが判明しました。	お客様からお申出のあった、70歳で老齢基礎年金を繰下げ請求したいという意思を確認せず、誤って67歳の時点で届書を受領したことによるものです。	1名	過払い	2,226,475	お客様にお詫びのうえ、説明しました。70歳での繰下げによる老齢基礎年金の裁定に訂正してほしいとのお申出があり、機構本部に協議することとしました。機構本部から、67歳時点の繰下げ支給の先行処分を取消するよう回答があったため、担当者お客様に連絡し、再度お詫びのうえ、返納方法申出書を受領しました。機構本部へ訂正処理依頼及び再裁定報告書等を進達しました。	繰下げ請求を受領する際には、お客様の意思を確実に確認するため、繰下げ請求に係る注意点を説明したうえ、意思確認書を記入していただくことを周知・徹底しました。また、年金相談の際には、過去の相談内容、受付書類等を十分に確認するよう徹底しました。	外部
84	配偶者状態表示の入力誤りについて	確認・決定誤り	愛知	半田	1995年4月27日	2011年4月27日	お客様より年金の再裁定申出書の提出があり、進達時の内容審査をしている際、配偶者状態表示に誤りがあり、対象者の方の年金に加算されるはずの配偶者加給金が全額支給停止となっていたことが判明しました。	年金裁定時における審査及び入力誤りと思われる。	1名	未払い	864,806	担当者がお客様にお詫びのうえ、説明しました。機構本部と協議することとしました。機構本部から訂正する旨の回答があり、機構本部へ訂正依頼を行いました。担当者がお客様に電話し、改めてお詫びのうえ、支払時期を説明し、了承を得ました。	今回の事象を職員に周知し、注意喚起を行いました。また、事務センターに今回の事象を説明し、裁定前の一次審査及び二次審査、裁定後のチェックにより、入力誤りに細心の注意を払うよう、情報提供しました。	内部
85	配偶者状態表示の入力誤りについて	確認・決定誤り	愛媛	今治	1991年3月7日	2011年5月9日	国民年金の納付記録訂正のため、老齢厚生年金の再裁定を機構本部に依頼していたところ、機構本部より書類が返戻されました。確認しましたところ、特別支給の老齢厚生年金の新規裁定時における配偶者状態表示の入力誤りが判明しました。	年金事務所において、受給権発生日が遡及する特別支給の老齢厚生年金を裁定しました。本来であれば、裁定時以降、配偶者様の特別支給の老齢厚生年金の受給権発生日に配偶者状態表示を変更するべきところ、当初から誤って入力していたため、加給年金額の未払いが発生したものです。年金裁定請求書を受付した際、特別支給の老齢年金の受給権発生日が、配偶者様の特別支給の老齢年金の受給権発生日より前であることの確認ができていなかったため、加給年金額支給停止事由該当届の提出が行われなかったこと及び審査時においてもその確認ができていなかったことによるものです。	1名	未払い	64,000	お客様相談室長がお客様に電話し、お詫びのうえ、事象の説明を行いました。遡及支払については、機構本部と協議することとしました。機構本部から、時効消滅の適用はしないとの回答があり、お客様相談室長がお客様に電話し、再度お詫びのうえ、加給年金額支給停止事由該当届の提出をお願いしました。お客様より、加給年金額支給停止事由該当届を受領し、機構本部へ進達しました。	お客様相談室内会議において、今回の事象について説明し、遡及請求の場合には、配偶者様の受給権発生日の確認を徹底するよう指示しました。また、事務センターにも今回の事象について情報提供を行い、会議において周知・徹底を行ったとの連絡がありました。	内部
86	支払機関変更届の入力漏れについて	確認・決定誤り	秋田	事務センター	2011年2月9日	2011年5月12日	年金事務所より、「お客様から、支払機関変更届を提出していたにもかかわらず、旧口座に年金が振込されているとお申出があったので、確認してほしい」との連絡がありました。確認しましたところ、支払機関変更届の入力漏れが判明しました。	お客様は、老齢厚生年金と障害基礎年金の受給権者であり、支払機関変更届が提出された際には、双方の年金コードが記載された支払機関変更届が提出されていましたが、老齢厚生年金に関する入力処理がされておらず、支払機関が変更されていませんでした。65歳前までは老齢厚生年金は障害基礎年金との選択のため支給停止となっており、入力処理時点では窓口装置上のデータが、失権と表示されていたことから、担当者が、老齢厚生年金に関する入力は不要であると誤って判断したものです。併せて、失権表示者に関する確認作業が不十分であったことが原因です。	1名		0	担当者がお客様にお詫びのうえ、説明しました。機構本部に事象を報告することを説明し、了承を得ました。老齢厚生年金に関する支払機関変更届の入力処理を行いました。	年金給付グループのミーティングにおいて、今回の事象について周知を行い、お客様の生年月日、併給の可否等には十分留意し、チェックを徹底するよう申し合せました。	外部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明契機
87	年金受給選択申出書の処理誤りについて	確認・決定誤り	埼玉	川越	2010年3月17日	2010年8月9日	お客様より、「選択した年金の支払がされていないようなので、確認してほしい」とのお申出がありました。 確認しましたところ、お客様の希望された年金が選択処理されていないことが判明しました。	年金請求時の相談申出票を確認したところ、老齢年金と基金を受給された方が、障害厚生年金より受給額が多くなるので、老齢年金の受取を希望されていました。 選択届を確認したところ、本来は備考欄へ支払額の少ない方を選択する理由を記載すべきところ、有利選択をする旨記載されていました。そのため、金額の多い障害年金が選択され、支払されました。 当所では、選択届に事前に支払額の多い方を選択と押印し、その用紙を使用していますが、その部分を抹消せず使用したこと、支払額の少ない方を選択する場合は、備考欄にその旨記載することを怠ったことが原因です。	1名	過払い	426,498	お客様相談室長がお客様にお詫びのうえ、経過説明し、今回の取扱いについて上部機関へ協議することで了承を得ました。 ブロック本部と協議し、訂正処理可能との回答があったため、お客様に回答内容を説明し、過払い分の年金を返納していただき、訂正することで了承を得ました。 機構本部に訂正報告書を進達しました。 年金の支払を窓口装置により確認しました。また、返納金の支払についても確認しました。	お客様相談室内において、今回の事象を説明し、基金の年金を有する方の年金受給選択申出書の受理については、年金額等の確認を行うように注意喚起しました。	外部
88	老齢基礎年金繰上げ受給者に係る障害基礎年金の裁定について	確認・決定誤り	岡山	事務センター	2011年3月30日	2011年5月13日	機構本部より、当事務センターで決定した障害基礎年金に係る年金受給選択申出書が返戻されました。 確認しましたところ、障害基礎年金を決定したお客様は、老齢基礎年金を繰上げ請求されており、障害基礎年金の受給権が発生しないことが判明しました。	平成21年9月、老齢基礎年金の一部繰上げ請求を受理し、裁定しました。 年金相談センターにて、障害認定日が平成23年2月である障害基礎年金請求書受付後、事務センターで裁定しました。 老齢基礎年金を繰上げ請求し、受給されている方は、60歳以降に初診日がある傷病であり、障害認定日が老齢基礎年金の繰上げ請求日以後にあるときは、障害基礎年金の受給権発生要件を満たさないこととなっています。 本来、年金相談があったときに、受給権発生要件を満たしていないことを説明すべきであり、また、請求のあった障害基礎年金請求書の不支給決定をするべきところ、障害基礎年金の障害認定日請求受給権発生要件を満たしていると誤認識していたため、請求書を受理した年金相談センター及び当事務センターにおける請求書の審査・決裁時において、受給権発生要件を満たさないことに気付かなかったことによります。	1名		0	年金給付グループ長がお客様の配偶者様に電話し、お詫びのうえ、説明しました。 年金給付グループ長がお客様の配偶者様と面談し、改めてお詫びするとともに、裁定取消となることを説明し、送付済の年金証書を回収し、了承を得ました。	グループ内の朝礼にて今回の事象を説明し、請求書の審査段階で十分検討し、確認するよう指示しました。 当該請求書を受付した年金相談センターに出向き、説明と職員への周知をしました。 また、年金相談センターの管理年金事務所にも出向き、副所長、お客様相談室長に今回の事象の説明と職員への周知を依頼しました。	内部
89	老齢厚生年金の裁定誤りについて	確認・決定誤り	岩手	花巻	2002年11月21日	2011年5月12日	お客様が遺族厚生年金の請求書を提出された際、死亡された配偶者様の年金受給記録を確認したところ、死亡された配偶者様の老齢厚生年金が支給決定されていないことが判明しました。	死亡された配偶者様の加入期間に農林共済期間があったため、厚生年金期間はすべて農林共済に移管されているものと誤って判断したことにより、請求書入力の際に厚生年金期間の入力を漏らしていたものです。	1名	未払い	7,998,433	お客様相談室長がお客様に電話し、お詫びのうえ、説明しました。お客様宅を訪問し、お詫びと詳細の説明をしたい旨を申出ましたが、不要とのことと、再度お詫びし、了承を得ました。 機構本部へ訂正処理依頼を送付しました。 未払いとなっていた年金は、未支給年金として平成23年7月に支払されていることを確認しました。	お客様相談室内会議において、今回の事象を説明し、改めて旧農林共済の制度について周知し、説明や見込み額をお伝えする際には、特に注意するよう、職員に指示しました。	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
90	厚生年金 脱退手当 金の確認 漏れによる 再裁定 誤りについて	確認・ 決定誤り	埼玉	春日部	2009年4月頃	2011年2月3日	<p>機構本部より当所へ、お客様の厚生年金減額のための再裁定及び返納金についての確認文書が送付されました。</p> <p>確認しましたところ、脱退手当金支給済期間が厚生年金期間として誤って裁定されていることが判明しました。</p>	<p>平成20年3月に、旧春日部社会保険事務所にてお客様からのねんきん特別便の回答書を受付し、記録整備のため、事務センターを通じて、他の旧社会保険事務所へ記録整備を依頼しました。</p> <p>平成21年4月、他の旧社会保険事務所より、記録を収録した旨の回答があり、旧社会保険業務センターへ記録収録済表示の入力依頼をしました。</p> <p>平成21年11月、事務センターで統合入力処理を行いました。</p> <p>再裁定の一連の処理後、平成22年2月にお客様へ再裁定分の年金が支払されました。</p> <p>平成22年4月、機構本部にて事務センターからの記録収録済表示の入力依頼の処理を行い、機構本部より事務センターへ記録収録済表示及び一時金記録整備済の旨回答があり、お客様の脱退手当金支給期間について、老齢厚生年金が支払されていました。</p> <p>本来、機構本部で記録収録済表示の入力処理を行い、脱退手当金記録を収録したうえで事務センターよりお客様へ脱退手当金支給済期間として記録回答をすべきところ、確認を漏らしたことにより、脱退手当金支給済期間として老齢厚生年金が支払されてしまいました。</p>	1名	過払い	1,038,150	<p>お客様相談室長がお客様宅を訪問し、お詫びのうえ、経過を説明し、減額となる年金額、返納金の額を説明しましたが、了承を得ることができませんでした。</p> <p>お客様相談室長が再度お客様宅を訪問し、説明したところ、ご理解いただき、年金額訂正申出書と返済方法申出書を受理しました。</p> <p>機構本部に再裁定書類一式を進達しました。</p>	<p>朝礼にて今回の事象を説明し、記録統合する際には、脱退手当金等、年金記録の確認漏れのないよう周知徹底しました。</p> <p>また、送付文書等にも間違いがないか必ず確認することを再確認しました。</p>	内部
91	障害者特 例該当月 の開始決 定誤りに ついて	確認・ 決定誤り	秋田	事務 センター	2011年2月28日	2011年5月23日	<p>お客様よりA年金事務所に、今後の年金の支払についてのお問合せがあり、担当者が裁定原簿を確認する中で、障害者特例該当月が誤っている可能性があることに気づき、当事務センターに照会がありました。</p> <p>確認しましたところ、障害者特例該当月が誤っていることが判明しました。</p>	<p>B年金事務所で受付した障害者特例請求書は、B年金事務所の受付印がないまま当事務センターへ回送されており、当事務センターにおける受付印のみ押印されていました。</p> <p>障害者特例請求書は機構本部へ進達され処理されましたが、B年金事務所での受付年月日(平成23年2月28日)が押印されていなかったことから、当事務センターにおける受付年月日(平成23年3月3日)を基にした該当月となり、該当月が1ヵ月ずれてしまったものです。</p> <p>老齢年金請求書、障害年金請求書とともに提出された障害者特例請求書に、B年金事務所における受付印が押印されていなかったこと、また、受付書類の内容確認が不十分であったため、そのことに気づかずに機構本部へ進達してしまったことによります。</p>	1名	未払い	72,058	<p>機構本部へ訂正処理を依頼しました。</p> <p>担当者がお客様に電話し、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。</p>	<p>年金給付グループにおいて、今回の事象を説明し、受付書類等への受付印は必ず押印すること、また、受付書類等に押印された受付日は必ず確認すること等について改めて周知徹底を図りました。</p> <p>併せてB年金事務所へも連絡し、同様の誤りを発生させないよう申し合せました。</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
92	合算対象期間の計算誤りについて	確認・決定誤り	岩手	一関	2005年3月9日	2011年5月24日	お客様から老齢年金請求書を受付し、加入期間等を確認したところ、合算対象期間の計算誤りにより、誤って特例任意加入させていたことが判明しました。	被保険者期間の計算に当って、合算対象期間を一部見落したことにより、本来、特例任意加入の不要な方に対し、特例任意加入をしなければ受給権が発生しないものとして誤った説明、加入手続き処理を行いました。 昭和61年4月1日前の任意未加入期間について、被用者年金制度加入者の配偶者期間と、被用者年金制度の老齢年金受給資格期間満了者の配偶者期間の両方を合算対象期間とすべきところ、老齢年金受給資格期間満了者の配偶者期間を含めずに期間を計算したため、老齢年金を受給するための資格期間を過少に算定し、お客様に必要なない特例任意加入をさせてしまったものです。	1名	その他	626,376	担当者がお客様に電話し、お詫びのうえ、説明しました。今後の取扱いについて、ブロック本部と協議することとしました。 ブロック本部と協議した結果、訂正処理可能として裁定処理を進めることとし、担当者がお客様に連絡し、特例任意加入期間分として納付済であった国民年金保険料については還付すること及び特別支給の老齢厚生年金の支給については、時効消滅を適用しないことをお伝えし、了承を得ました。 機構本部に関係書類一式を進達しました。	国民年金課、お客様相談室においてミーティングを行い、国民年金の特例任意加入処理の際に、戸籍謄本や配偶者様の年金加入期間及び配偶者様の受給要件等の確認を徹底するよう申し合せました。	内部
93	再裁定処理遅延による特別支給の老齢厚生年金の裁定誤りについて	確認・決定誤り	沖縄	浦添	2008年4月10日	2011年5月26日	機構本部より、進達した再裁定関係書類の返戻がありました。 返戻内容について確認しましたところ、特別支給の老齢厚生年金の新規裁定時における誤りが判明しました。	平成22年2月、年金記録課の担当職員から、処理済書類の中に年金額仮計算書が綴られていたとのことで、送付依頼がありました。 お客様相談室の担当職員が確認したところ、平成20年4月に既に統合処理がされていましたが、再裁定処理はされていませんでした。また、統合後の記録で計算すると減額となり、お客様への説明もされた形跡がなかったため、別保管していました。 平成22年8月、お客様が60歳に到達したことにより、事前送付した年金請求書を持参され、受理し、特別支給の老齢厚生年金が裁定されました。 平成22年9月、お客様相談室の担当者が、再裁定処理を行うかどうか、お客様の意思確認文書を送付しようとしたところ、特別支給の老齢厚生年金が裁定済となっており、結果として、障害厚生年金の原簿記録と、老齢厚生年金の原簿記録が相違していました。 平成20年4月に記録統合のみを行った書類を処理済として保管してしまったこと、平成22年2月に年金記録課より回付された書類への対応が遅れたこと及び特別支給の老齢厚生年金裁定時にも障害厚生年金の原簿記録との相違が確認できなかったことによります。	1名		0	障害厚生年金額と、特別支給の老齢厚生年金額について、お客様へ文書を送付し、記録統合した場合としない場合の金額をお示しました。 お客様が来所され、統合した記録の取消を求められたため、年金記録課へ統合取消依頼をしました。 お客様相談室長がお客様に電話し、改めてお詫びのうえ、機構本部へ訂正処理依頼をすることで了承を得ました。 機構本部へ訂正処理依頼書に關係書類の写しを添付し、返戻された書類一式とともに進達しました。	お客様相談室の朝礼において、今回の事象を説明し、お客様から再裁定のお申出があった場合の記録の確認の徹底を図りました。	内部
94	加給年金の未払いについて	確認・決定誤り	大阪	事務センター	1995年6月1日	2011年6月20日	機構本部から、お客様の老齢厚生年金の加給年金に不備があると思われるので、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、加給年金が停止となっていることが判明しました。	本来、配偶者状態を加給されるよう入力すべきところ、誤って入力したため、加給年金が停止となっていました。 年金請求書審査時の確認不足及び決裁において、誤りに気づかなかったことによります。	1名	未払い	570,878	担当者がお客様へ電話し、お詫びのうえ、経過説明し、機構本部と協議し、後日連絡する旨をお伝えし、了承を得ました。 機構本部より遡って支給することが妥当であるとの回答を得たため、関係書類を機構本部に進達しました。 処理が完了し、支払時期を確認のうえ、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。	担当者に今回の事象を説明し、審査をする際には慎重に行うよう指示しました。	内部

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	障害基礎年金決定時における子の加算額対象者の確認漏れについて	確認・決定誤り	愛媛	事務センター	2011年5月12日	2011年7月4日	町役場より、「障害基礎年金を受給中のお客様より、子の加算額が加算されていないと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、障害基礎年金決定時のお子様の確認漏れが判明しました。	お客様から受付した障害基礎年金の裁定請求書には、加算額の対象者欄にお子様の記載はありませんでしたが、添付の戸籍謄本、住民票から18歳到達日以後最初の年度末までのお子様を確認できるため、本来であれば、お客様に確認のうえ、お子様について記載をしていただくべきところ、確認をせずに入力してしまったものです。 また、その後の決裁においても、気付きませんでした。	1名	未払い	75,666	年金給付グループ長がお客様の配偶者様に電話し、お詫びのうえ、早急に手続きをする旨を説明し、了承を得ました。 関係書類の写しを添付し、訂正処理依頼を作成し、機構本部へ再裁定を進達しました。 機構本部に支払予定を確認し、年金給付グループ長がお客様の配偶者様に電話し、再度お詫びのうえ、支払時期をお伝えし、了承を得ました。	年金給付グループ長が、グループ内会議において今回の事象について説明を行い、添付書類の確認の徹底を指示しました。	外部
96	年金受給選択申出書の届出漏れについて	確認・決定誤り	青森	青森	2010年10月15日	2011年7月8日	お客様より、「現在受給している年金が、前回説明を受けた金額のとおり支払されていない」とのお申出がありました。 確認しましたところ、年金受給選択申出書を受理していなかったため、老齢厚生年金の支払が行われていなかったことが判明しました。	お客様は老齢厚生年金及び遺族厚生年金の受給権者の方であり、お客様の生年月日及び遺族厚生年金の受給権発生日から、本来、年金受給選択申出書の提出が必要な方でしたが、窓口担当者の確認不足により提出不要と判断し、必要書類の提出を求めなかったことから、老齢厚生年金の支払が行われていなかったものです。	1名	未払い	240,275	担当者がお客様にお詫びのうえ、説明しました。未払いとなっている老齢厚生年金を支払う手続きを行うことを説明し、年金受給選択申出書を提出していただき、処理を進めることで了承を得ました。 支払予定日が確認できたため、担当者がお客様に電話し、改めてお詫びのうえ、支払予定日をお伝えし、了承を得ました。	お客様相談室の朝礼において、今回の事象を説明し、請求者様の生年月日及び受給権発生日の確認を徹底し、適切な処理を進めるよう全員で再確認しました。	外部
97	共済組合期間の入力誤りについて	確認・決定誤り	長崎	佐世保	2006年7月13日	2011年8月9日	市町村共済組合より、老齢基礎年金の中の共済期間に誤りがある旨の電話がありました。 確認しましたところ、特別支給の老齢厚生年金裁定時に、誤って共済組合期間を1ヵ月多く入力していたことが判明しました。	裁定請求書の審査時に添付されていた共済年金期間を記した年金加入期間確認通知書の確認を怠ったため、誤った期間による裁定を行ったものです。 また、入力後の再確認においても気付きませんでした。	1名	過払い	142	お客様相談室の職員がお客様へ電話し、お詫びのうえ、説明しました。過払金について、次回支払処理で調整することで了承を得ました。 機構本部に関係書類一式を進達しました。	お客様相談室の朝礼において、今回の事象を説明し、共済期間の確認を慎重に行うよう周知・徹底しました。	外部
98	旧法厚生年金老齢年金の振替加算の加算誤りについて	確認・決定誤り	岡山	岡山西	1992年9月17日	2011年8月10日	街角の年金相談センターに、お父様が死亡されたことに伴う手続きのため、代理人であるご子息が来所された際、お母様の年金に誤って振替加算が加算されていることが判明しました。	お父様が受給されていた旧法厚生年金老齢年金については、配偶者様への振替加算が支給されないこととなっていますが、裁定時の裁定誤りにより、振替加算が支給され、過払いが生じてしまいました。 お母様の老齢基礎年金裁定時に、お父様の受給されている旧法厚生年金老齢年金の制度による処理を行わず、誤って新法の老齢厚生年金の制度による入力処理を行い、その後の確認においても見落していたことによりです。	1名	過払い	4,174,491	副所長とお客様相談室長がお客様のご子息に、今回の事象を説明するとともに、お詫びしました。過払い分について、返納していただくことで了承を得ました。 返納方法申出書とお母様の遺族厚生年金の裁定請求書を受理し、機構本部へ進達しました。	同案件について、現在はシステム上で発生しないようになっていますが、一部、配偶者様が共済年金加入の場合等システム対応していないケースもあることから、朝礼及び回覧で注意喚起を行いました。 また、今後の再発防止のため、現在入力処理を行っている事務センターにも情報提供を行いました。	内部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明 契機
99	裁定時における離婚分割後の厚生年金期間の登録漏れについて	確認・決定誤り	神奈川	事務センター	2011年5月27日	2011年8月15日	年金事務所より、「お客様から、65歳に到達したため、老齢厚生年金裁定請求書を提出したところ、平成23年8月に支払があるとの説明を受けたが、入金がされていないとの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、以前に行った老齢基礎年金(繰上げ)裁定時の処理が正しく行われていないことにより、平成23年8月に支払されなかったことが判明しました。	お客様は、平成22年当時、年金分割の処理を行ったことにより、厚生年金の加入期間を有することになりました。しかし、その後の老齢基礎年金(繰上げ)の裁定時に、既に厚生年金記録に係る脱退手当金を受給されていることにより、誤って厚生年金の加入期間なしとして処理され、年金を受給されていません。 今回、65歳になったことに伴い、厚生年金加入期間に係る年金を受給するために、老齢厚生年金裁定請求書を提出されましたが、厚生年金の加入期間なしと誤った処理がされていたために、処理不能として機構本部より返戻され、支払されなかったものです。 老齢基礎年金請求書の審査の際に、本来であればお客様の全ての厚生年金記録を確認すべきところ、脱退手当金受給済であることから、分割後の厚生年金記録を確認せず、厚生年金記録がない方として処理したことによるものです。	1名	未払い	116,620	年金事務所にて、担当者がお客様にお詫びのうえ説明し、早急に支払処理を行うことで了承を得ました。 機構本部へ連絡のうえ、早急の支払処理を依頼し、書類一式を進達しました。	朝礼において、今回の事象を説明し、脱退手当金支給済記録と離婚分割記録を持つ老齢基礎年金のみの受給権者様の新規裁定審査時において、入力審査項目の確認の徹底を職員に周知しました。	外部
100	時効特例給付及び遅延特別加算金の支払誤りについて	確認・決定誤り	本部	支払部	2011年5月10日	2011年6月21日	職員が処理済の書類を整理していたところ、支払に疑義の生じる書類を発見しました。 審査内容を確認しましたところ、旧法厚生年金遺族年金が特別支給の老齢厚生年金との選択関係により、昭和63年1月より支給停止となるため、過払い額が発生しますが、その過払い額を差引しないで、時効特例給付を支払していることが判明しました。	時効特例給付の処理登録に向けての審査時に、選択関係にある旧法厚生年金遺族年金の支給停止による過払い額の確認を漏らしてしまいました。 時効特例給付審査時に選択関係にある年金の確認漏れ及び二次チェックにおいても発見できなかったことによるものです。	1名	過払い	4,239,679	お客様にお詫びの手紙を送付し、電話連絡しました。お詫びのうえ、経過を説明しましたが、ご理解いただけませんでした。 お客様が年金事務所に来所され、年金事務所の担当者より改めてお詫びし、経過を説明しました。 お客様あてに、お詫びの手紙と返納方法申出書、訂正後の時効特例給付支払決定通知書と遅延特別加算金支払決定通知書を送付しました。 お客様が年金事務所に来所され、返納方法申出書を受領し、機構本部へ回付しました。	朝礼において、時効特例給付の審査時に他年金の確認を徹底するとともに、他年金がある場合の支払額の算出には十分注意するよう併せて周知徹底しました。	内部
101	選択処理の誤りについて	確認・決定誤り	本部	支払部	2011年5月13日	2011年7月7日	共済組合からの連絡により、選択処理の誤りが判明しました。	特別支給の老齢厚生年金を支給し、遺族厚生年金を支給停止すべきところ、誤って特別支給の老齢厚生年金を停止し、遺族厚生年金を支給してしまったものです。 決裁時においても、確認を漏らしたものです。	1名	過払い	422,450	お客様にお詫びの手紙を送付しました。 お客様より、年金からの内払調整による返納方法申出書の提出がありました。 平成23年10月支払分からの補正処理を行いました。	朝礼において今回の事象を説明し、担当者及び決裁者ともに、審査時の確認を徹底するよう指示しました。	外部
102	老齢基礎年金の支給一部繰上げに係る処理誤りについて	確認・決定誤り	本部	支払部	2011年3月10日 2011年4月7日	2011年7月26日	老齢基礎年金の支給一部繰上げ処理に係る決裁過程で、65歳前に定額部分の支給がない共済加入期間有の方に対して、入力誤りを確認し、その方についてはすぐに補正入力を行いました。 過去の処理分について同様の誤りがなかったか確認しましたところ、2名の方に入力誤りのあることが判明しました。	共済記録有の方で65歳前に定額部分の支給がない場合について、共済年金の定額部分支給開始年齢及び共済加入月数の入力漏れにより、老齢基礎年金額が正しく計算されていませんでした。 担当者及び決裁者が入力漏れに気付かなかったことによるものです。	2名	未払い	105,750	老齢基礎年金の支給一部繰上げ処理を補正しました。 担当者がA様へ電話し、お詫びのうえ説明し、了承を得ました。 担当者がB様へ電話しましたが、不在のため、お詫びの手紙を送付しました。 A様とB様あてに、年金額改定通知書を送付しました。 B様より、了承する旨の回答がありました。	今回の事象を職員に説明し、事務処理方法を再確認するとともに、審査・入力・決裁各時点での確認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
103	時効特例給付の支払誤りについて	確認・決定誤り	本部	支払部	2011年2月28日	2011年8月19日	厚生局社会保険審査官から、平成23年2月に決定した、お客様の時効特例給付支払決定通知書に係る審査請求の関係資料の提出依頼があり、その関係書類の確認を行いましたところ、時効特例給付支払額及び遅延特別加算金支払額が誤っていることが判明しました。	特別支給の老齢厚生年金は、本来、平成11年11月分から平成16年10月分までの年金額を時効特例給付として計算すべきところ、誤って平成11年11月分から平成17年3月分までを年金額として計算してしまいました。 また、老齢基礎・老齢厚生年金については、平成16年11月分から平成17年5月分までの年金額を時効特例給付として計算すべきところ、誤って平成17年4月から5月までの年金額を時効特例給付として計算してしまいました。 時効特例給付支払額計算書の作成段階での転記誤りに気付かなかったことによります。	1名	過払い	39,113	担当者がお客様あてに電話しましたが、不在のため、お詫びの手紙と返納方法申出書、正しい時効特例給付支払決定通知書と遅延特別加算金支払決定通知書を送付しました。 お客様から、返納方法申出書を受理しました。 厚生局社会保険審査官に、誤りがあったことを連絡し、お客様にご理解いただき、正しい処理が完了した旨を連絡しました。	朝礼において、時効特例給付の二次審査には、原簿の年金額歴史の時効特例給付計算書への転記に誤りがないことの確認を徹底するよう周知しました。	外部
104	死亡保留処理の誤りについて	確認・決定誤り	本部	事業企画部	2011年7月16日	2011年9月6日	年金事務所より、「お客様から、平成23年8月定期支払の年金が振込されていないとお申出があった」との連絡がありました。確認しましたところ、死亡保留処理を誤っていたことが判明しました。	東日本大震災において、平成23年6月警察公表の死亡者リストの情報と年金受給者原簿情報を突き合せ、同一氏名・同一住所(町域)・同一年齢の方について、過払い防止の観点から死亡保留処理の特別処理を行いました。 お客様と同一氏名・同一住所(町域)・同一年齢の方がもう1名存在しており、本来であれば死亡保留を行わないこととすべきところ、誤って死亡保留を行ったものです。	1名	未払い	76,266	年金事務所の担当者がお客様に、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。 死亡保留の解除を依頼しました。	今後、このような特別処理がある場合、対象者絞り込み時に、年金受給者原簿に同一氏名、同一住所(町域)、同一年齢の方が2名以上存在するケースを把握し、その場合は死亡保留しないよう周知・徹底しました。	外部
105	年金受給権に係る確認漏れについて	確認・決定誤り	千葉	木更津	2009年11月4日 2011年2月21日	2011年2月23日	お客様の代理人である社会保険労務士から、「平成21年11月の相談時において、相談窓口職員から、年金受給権を確認できない旨の説明を受けたため、脱退手当金を請求してしまった」とのお申出がありました。確認しましたところ、年金受給権に係る確認が漏れていたため、説明を誤っていたことが判明しました。 また、合算対象期間についても誤って説明していました。	平成21年11月の相談時において、お客様から年金加入記録調査の依頼を受けていることの確認を漏らし、年金を受け取ることができるか否かについて説明し、脱退手当金請求の案内をしていました。 また、合算対象期間の説明をしましたが、昭和61年4月1日以降に支給された脱退手当金は合算対象期間とはなりません、合算対象期間となる旨の説明をしてしまいました。 窓口職員がお客様からの年金加入記録調査依頼の確認を漏らしたこと及び脱退手当金に関する認識誤りが原因です。	1名	過払い	561,400	機構本部に協議し、当事案については、脱退手当金の支給決定を取消すべきである旨の回答がありました。 所長がお客様の代理人である社会保険労務士に協議結果について連絡し、お客様宅へ伺う旨をお伝えしました。 副所長とお客様相談室長がお客様宅をお伺いし、社会保険労務士同席のもと、脱退手当金の支給決定を取消する旨をお伝えし、併せて今後の手続等を説明し、了承を得ました。 事務センターに脱退手当金の取消依頼書を送付しました。 お客様の年金記録を確認し、脱退手当金記録の取消が完了したことを確認しました。また、脱退手当金の返納について完納済であることを確認しました。	お客様相談室長から職員に今回の事象を説明し、脱退手当金の説明をする際は、年金受給権の有無を確認すること、必ず記録照会受付簿を確認し、調査の依頼を受けていないかどうか確認すること及び昭和61年4月1日以降に支給された脱退手当金に係る期間については、合算対象期間とはならないことを周知・徹底しました。	外部
106	老齢基礎年金の繰下げ請求について	確認・決定誤り	埼玉	熊谷	2009年6月26日	2011年1月21日	平成23年1月に、70歳からの老齢基礎年金繰下げ請求書を提出に来所されたお客様の年金記録を確認しましたところ、平成21年6月にご主人様の死亡により遺族厚生年金の受給権が発生しており、70歳からの繰下げ請求はできないことが判明しました。	本来、遺族厚生年金を請求された平成21年6月において、今後、繰下げ請求はできない旨説明し、繰下げ請求書の提出を求めなければならなかったところ、求めていませんでした。 当時の年金相談・手続受付票には、その旨説明した記載はなく、繰下げ請求書を受付した記載もないことから、担当者の繰下げ請求制度に対する認識不足及びお客様の年金記録の確認不足とされます。	1名	未払い	1,793,441	担当者がお客様にお詫びのうえ、説明しましたが、ご納得いただけず、機構本部と協議することとしました。 機構本部より、平成21年7月分より繰下げの老齢基礎年金が支給されるよう処理されたいとの回答があり、担当者がお客様に連絡し、了承を得たため、訂正書類一式を機構本部へ進達しました。 支払時期を確認し、担当者がお客様に連絡し、改めてお詫びのうえ、支払時期を説明し、了承を得ました。	朝礼時において、お客様相談室職員に対し今回の事象を説明し、老齢基礎年金の繰下げ請求の制度及び注意事項等について再度周知・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	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
107	老齢基礎年金の裁定誤りについて	確認・決定誤り	宮城	事務センター	2007年1月1日	2011年4月18日	<p>機構本部から、65歳になった老齢基礎年金受給者の老齢厚生年金裁定請求書を受付したが、平成19年に裁定した老齢基礎年金は受給資格を満たしていなかったのではないかと請求書の返戻がありました。</p> <p>請求書を提出されたお客様の受給資格期間を確認したところ、受給資格不足(4ヵ月の不足)の状態であったことが判明しました。</p>	<p>お客様は、60歳時に老齢年金を受給できる資格期間である300ヵ月に満たなかったため、国民年金に高齢任意加入をされたうえで裁定されています。</p> <p>加入していた厚生年金加入期間は、昭和36年4月をまたいだ1年未満であり、昭和36年3月以前の期間(4ヵ月)は合算対象期間とはならないものを誤って受給資格期間に計算していました。</p> <p>国民年金の高齢任意加入の相談時に、合算対象期間にならない期間を合算対象期間と誤認したこと、老齢年金の裁定時にも確認が不十分であったことによります。</p>	1名	過払い	411,456	<p>担当者がお客様に電話し、お詫びのうえ、説明しました。機構本部と協議することをお伝えし、後日、改めて連絡をすることとしました。なお、お客様からお申出のあった期間を再度確認しましたが、新たな年金記録は判明しませんでした。</p> <p>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、経過を説明しました。高齢任意加入の資格喪失年月日を修正し、不足していた4ヵ月分の国民年金保険料を納付していただき、過払いした年金を返納していただくことで了承を得ました。返納方法申出書を受領しました。</p> <p>年金事務所に依頼し、高齢任意加入の資格喪失年月日を修正しました。老齢年金の裁定取消処理を行いました。</p> <p>不足していた4ヵ月分の国民年金保険料を納付されたことを確認し、老齢年金の入力処理を行い、機構本部へ返納方法申出書等を進達しました。</p>	朝礼にて年金給付グループ内の全職員に、昭和36年4月をまたいだ厚生年金加入期間の合算対象期間の扱いについて再確認し、同様の誤りを発生させないよう注意喚起を行いました。	内部
108	老齢基礎年金全部繰上げ請求時の確認・説明不足について	確認・決定誤り	京都	京都南	2011年2月15日	2011年5月19日	<p>お客様より、共済組合から退職共済年金の支払が停止となる旨連絡があったことについての年金相談があり、老齢基礎年金の全部繰上げ請求をされると退職共済年金の定額部分が支給停止となることについて説明したところ、「平成23年2月に老齢基礎年金の繰上げ請求をした際、退職共済年金が停止となることの説明を受けていない」とのお申出があり、説明不足であったことが判明しました。</p>	<p>老齢基礎年金の繰上げ請求書を受付した職員より聴取したところ、老齢基礎年金の全部繰上げ請求に係る注意点については説明したが、本来退職共済年金の定額部分の支給停止等具体的な金額について説明すべきところ、十分理解していただけるような説明ができていなかったことを確認しました。</p> <p>老齢基礎年金の全部繰上げ請求に係る注意点について、お客様に確認と十分な説明ができていなかったことが原因です。</p>	1名	過払い	187,125	<p>担当者がお客様に電話し、お詫びのうえ、説明しました。老齢基礎年金の全部繰上げ請求の取消処理の可否について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、繰上げ請求の取消し処理について機構本部と協議するよう回答があり、機構本部と協議し、繰上げ請求を取消し、次回支払で調整をする旨の回答があり、書類一式を進達しました。</p> <p>担当者がお客様に電話し、改めてお詫びのうえ、繰上げ請求を取消し、次回支払で調整をする旨を説明し、了承を得ました。</p>	お客様相談室の朝礼において、今回の事象を説明し、お客様に制度説明する際には、お客様の年金記録をよく確認し、説明不足とならないよう再度徹底しました。	外部
109	老齢基礎年金加算開始事由該当届の受付漏れについて	確認・決定誤り	兵庫	尼崎	1993年2月4日	2010年9月13日	<p>お客様が遺族厚生年金請求の手続きをされた際、お客様の老齢基礎年金の記録を確認しましたところ、振替加算の漏れが判明しました。</p>	<p>配偶者状態を確認したところ、ご主人様の老齢年金裁定請求時に、生計維持関係があったことにより決定されていました。</p> <p>ご主人様の受給権発生時、既にお客様は65歳を超えているため、老齢基礎年金加算開始事由該当届の進達が必要ですが、当時の職員の届書の受付漏れが原因と思われる。</p>	1名	未払い	4,013,824	<p>担当者がお客様に窓口にてお詫びのうえ、振替加算が漏れている旨を説明し、老齢基礎年金加算開始事由該当届を受付しました。</p> <p>担当者お客様に電話し、直近5年分の課税証明書と当時の収入要件申立書について提出をお願いしました。</p> <p>ブロック本部へ協議し、書類一式を機構本部に進達し、遡って支給する旨の連絡が機構本部からありました。</p> <p>支払時期が確認できたため、担当者がお客様に連絡し、改めてお詫びのうえ、支払時期をお伝えし、了承を得ました。</p>	お客様相談室会議において、今回の事象を説明し、記録を確認のうえ、的確な説明を行い、書類受付漏れのないよう周知・徹底を行いました。	内部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明契機
110	遺族厚生年金の裁定誤りについて	確認・決定誤り	埼玉	大宮	2007年1月30日	2010年12月28日	死亡されたお客様のご主人様のねんきん特別便の回答をするため、記録確認していたところ、お客様が受給している遺族厚生年金の支給要件に決定誤りのあることが判明しました。	平成19年1月にお客様が来所され、遺族厚生年金の請求をされた際、ご主人様が障害厚生年金(2級)を受給しているのを見落とし、本来、短期要件で決定すべきところ、長期要件で決定していたことが原因です。	1名	未払い	3,100,000	担当者がお客様に連絡し、お詫びのうえ、説明しました。今後の取扱いについて、機構本部と協議することとしました。 機構本部から、訂正可能との回答があり、再裁定書類一式を機構本部へ進達しました。 支払時期が確認できたため、担当者がお客様に連絡し、改めてお詫びのうえ、支払時期を説明し、了承を得ました。	朝礼で、今回の事象を職員に説明し、遺族厚生年金の支給要件である、短期・長期要件の取扱いについて注意するよう周知しました。	内部
111	裁定時入力誤りによる振替加算の支給誤りについて	確認・決定誤り	鹿児島	鹿児島南	1991年11月21日	2010年6月28日	機構本部より、厚生年金加入期間判明による再裁定をした方に、誤って振替加算が加算されているとの理由で再裁定請求書が返戻されました。 確認しましたところ、誤って振替加算が加算され、年金が支給されていることが判明しました。	配偶者様が大正15年4月1日以前生れで、旧法対象者の方であったために、お客様には振替加算が支給されないよう入力処理すべきところ、誤ったコード番号で入力したものです。 再裁定請求書審査時、配偶者様の生年月日が大正15年4月1日以前であれば、振替加算に該当しないことの認識が不足していたものです。	1名	過払い	1,114,833	担当者がお客様宅へ電話しました。不在のため、お詫びの手紙を送付しました。 お客様の代理人であるご家族が来所され、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、長期返済に係る申出書等を受理しました。 機構本部に書類一式を進達しました。	お客様相談室において、今回の事象を周知し、振替加算について再度周知・徹底しました。	内部
112	障害厚生年金請求時の障害者特例届提出の指導漏れについて	確認・決定誤り	長野	長野南	2010年11月29日	2011年6月20日	機構本部へ進達した障害厚生年金を処理する中で、障害者特例に該当するのではないかの理由により照会がありました。 確認しましたところ、お客様から当該届書を求めているなかったことが判明しました。	障害年金請求時に障害者特例に該当することに気付かず、指導を漏らしてしまいました。	1名	未払い	538,190	担当者がお客様に電話し、お詫びのうえ、説明しました。機構本部と協議し、後日説明することで了承を得ました。 機構本部から、障害年金請求時に遡って支給が可能との回答があり、担当者がお客様に連絡し、回答内容を説明し、届書等を受理しました。 機構本部に書類一式を進達しました。 担当者がお客様に電話し、改めてお詫びのうえ、支払時期を説明し、了承を得ました。	朝ミーティングの際、今回の事象を説明し、障害厚生年金請求の際は、老齢受給者で退職しているか、障害者特例に該当するかの確認を併せて行うよう周知・徹底しました。	内部
113	繰下げ申出書の受理誤りについて	確認・決定誤り	宮城	仙台北	2011年6月27日	2011年8月9日	お客様より、「裁定請求時に、70歳までの繰下げを希望したが、年金証書が届いたのはなぜか」とのお問合せがありました。 確認しましたところ、老齢年金請求書とともに誤って繰下げ申出書を受理し、請求時の期間で繰下げしていたことが判明しました。	お客様は共済組合のみの加入期間を有する方であり、窓口相談時に70歳まで繰下げを行う旨の意思を確認しましたが、本来は70歳時に老齢年金請求書とともに繰下げ申出書を提出いただくところ、現時点で老齢年金の請求をいただいても繰下げ申出書によって支給待機ができると考え、老齢年金請求書とともに繰下げ申出書を受理し、結果として請求時の期間で繰下げした年金が決定されたものです。 繰下げ申出書は、繰下げ待機を希望するため提出する場合と、実際の支給希望時に提出する場合がありますが、共済組合の期間のみを有する場合は、繰下げ待機として使用することはできないことを知らずに受付したことによるものです。	1名	過払い	67,375	担当者がお客様に電話し、お詫びのうえ、説明しました。送付した年金証書の回収及び返納について説明し、了承を得ました。 お客様より、年金証書及び返納方法申出書を受理し、機構本部に進達しました。	朝礼にて今回の事象を説明し、繰下げ申出書、老齢年金の繰下げ意思確認書の使用及び様式について、お客様相談室内で再度周知・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
114	老齢基礎年金繰上げ請求書の受理漏れについて	確認・決定誤り	広島	三原	2011年6月14日	2011年8月10日	お客様より、「振込通知書に記載されている年金額が相談時に確認した額より少ない」とのお問合せがありました。 確認しましたところ、老齢基礎年金の繰上げ請求がされていないことが判明しました。	出張相談所で老齢年金の請求手続きをされた際、老齢基礎年金の繰上げ請求をお申出されたにもかかわらず、必要書類である、老齢基礎年金支給繰上げ請求書を受理することを失念したため、繰上げ支給の老齢基礎年金が決定されていませんでした。	1名	未払い	286,900	お客様相談室長と担当者が、お客様にお詫びのうえ、経過説明を行いました。今後の取扱いについて、機構本部と協議することとしました。 機構本部から、遡って繰上げによる年金額を支給するとの回答があり、担当者がお客様に説明し、老齢基礎年金支給繰上げ請求書を受理しました。 関係書類一式を機構本部へ進達しました。	朝礼でお客様相談室職員に事象を説明し、繰上げ請求の対応は注意を要すること及び相談受付票への事跡の記入を徹底するよう周知しました。	外部
115	加給年金額加算開始事由該当届の未処理について	未処理・処理遅延	山梨	大月	2011年6月10日	2011年8月8日	お客様より、「加給年金の開始届を提出した際に、平成23年8月の支払から加給年金が加算されると聞いているが、届いた振込通知書を見ると、加算がされていない」とのお問合せがありました。 確認しましたところ、加給年金額加算開始事由該当届の未処理が判明しました。	加給年金を加算する場合に必要な加給年金額加算開始事由該当届について、類似する名称の届出書を誤って受理し、機構本部に進達したため、加給年金を加算する処理がされていませんでした。	1名	未払い	65,750	担当者がお客様に連絡し、お詫びのうえ、説明しました。 お客様相談室長がお客様宅を訪問し、再度お詫びのうえ、加給年金額加算開始事由該当届を受理しました。 受理した書類を機構本部へ進達しました。 担当者がお客様に電話し、改めてお詫びのうえ、処理完了と、支払時期をお伝えし、了承を得ました。	朝礼において、今回の事象について説明し、加給年金に関する相談における配偶者状態表示の確認や、加算開始関係書類の提出契機について、相談マニュアルを再確認しながら、適切な届書を的確に受理するよう周知・徹底しました。	外部
116	再裁定申出書の未処理について	未処理・処理遅延	神奈川	川崎	2008年6月20日	2011年3月9日	年金記録相談に係る関係書類について自主点検したところ、厚生年金の記録が判明したお客様から、再裁定の申出を受理していたにもかかわらず、厚生年金記録の統合処理が行われておらず、再裁定の進達も未処理のままになっていたことが判明しました。 また、同様事案について調査したところ、新たに2名(B様、C様)の再裁定の進達漏れが判明しました。	ねんきん特別便の相談受付票を確認したところ、平成20年6月に受付したA様の再裁定申出書及び処理票が未処理であるにもかかわらず、受付票に添付されて処理済の書類保管場所に混入していました。 受付票には、平成20年6月入力済の記載があったことから、当時の担当者が添付書類の内容を確認しないまま、誤って処理済の書類保管場所に保管してしまったことによるものと思われます。	3名	未払い	643,000	副所長がA様宅を訪問しましたが、不在のため、文書をポストに投函しました。 A様が来所され、再裁定申出書が未処理であったことを説明してお詫びしました。早急に処理することをお伝えし、了承を得ました。 機構本部へ再裁定申出書を進達しました。 副所長がB様とC様のご自宅を訪問し、再裁定申出書が未処理であったことを説明してお詫びしました。早急に処理することをお伝えし、了承を得ました。 機構本部へB様とC様の再裁定申出書を進達しました。	お客様相談室、年金記録課の会議において、処理済の書類を保管する際には、未処理の書類がないかどうか、複数名によってチェックすることを周知・徹底しました。	内部
117	年金記録に係る確認申立書の送付遅延について	未処理・処理遅延	神奈川	鶴見	2010年8月2日	2011年6月3日	第三者委員会に対する、年金記録に係る確認申立書の受付簿を点検整理していたところ、当所において受付しましたが、事務センターへ送付されずに長期間が経過してしまった申立書のあることが判明しました。	申立書を事務センターへ送付するため、決裁を受付しましたが、その後、当該申立書については、当所の控えの書類の中に紛れ込んでしまったため、事務センターへ送付されずにそのまま所内で編綴され、保管されていました。 決裁終了後、本来であれば、申立書を速やかに事務センターへ送付すべきところ、当該申立書を当所の控えと誤認してしまったことにより、そのまま編綴してしまいました。 また、送付準備段階において、受付簿の送付年月日欄に日付を記入してしまったため、その後における未処理がないかどうかの確認時においても、送付済であると誤認してしまったことによります。	1名		0	副所長及び担当者がお客様宅を訪問し、ご家族にお詫びのうえ、経過説明し、お詫びの文書をお渡しし、了承を得ました。 必要書類等の添付・調整をしたうえで、申立書を事務センターへ送付しました。 事務センターから第三者委員会への申立書の回付が完了しました。	送付する書類と編綴する書類が混同しないよう、受付簿に送付年月日を記入してから送付するまでの手順の見直しを行いました。また、今後送付する書類については、2名以上で確認して送付することを課内において徹底しました。 定期的に受付簿を確認し、当所において未送付の書類があるかどうかのチェックを随時行うようにしました。 事務センターから送付完了の連絡がないものについても随時チェックを行うようにしました。	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	老齢基礎年金の65歳裁定後に納付された国民年金保険料の年金額への未反映について	未処理・処理遅延	鹿児島	川内	2006年4月7日 ~2011年2月17日	2011年7月20日	他年金事務所より情報提供を受け、当所に保管している平成18年度以降の国民年金被保険者資格喪失一覧表を確認したところ、処理されていない事象が17件あることが判明しました。	国民年金被保険者資格喪失一覧表により、65歳裁定後に65歳到達月の前月分の保険料が納付されていないか確認し、納付があった方について諸変更の進達をするべきところ、確認していませんでした。 65歳裁定後の納付については要再裁定者リストが出力されるものと判断していたことが原因です。	17名	未払い	81,224	担当者が17名のお客様に、電話及び文書にてお詫びと事象の説明を行い、平成23年9月に差額分の支払をすることを説明し、了承を得ました。 関係書類一式を機構本部に進達しました。	お客様相談室の職員及び国民年金課の職員に対し、今回の事象を説明し、国民年金被保険者資格喪失一覧表により納付状況を確認する担当者を決め、未反映の記録がないように指示しました。	内部
119	特例による退職共済年金支給対象者の年金請求受付誤りについて	未処理・処理遅延	栃木	宇都宮西	2011年3月15日	2011年6月21日	機構本部からの事務指示文書により、特例による退職共済年金支給対象者の方が、老齢厚生年金として誤って決定されていることが判明しました。	本来、窓口で三共済の組合員期間を有する方であり、勤奨等による退職であったことまで確認し、退職共済年金給付裁定請求書を提出いただくところ、老齢厚生年金年金請求書のみを受理してしまいました。 また、事務指示文書を担当者ごとの未処理のケースの処理済資料等の束に混入し、処理が遅延しました。	1名	その他	2,681,532	担当者がお客様と面談し、お詫びのうえ、説明しました。返納について、了承を得ましたので、返納方法申出書等を受理しました。 再進達書類一式を事務センターへ進達しました。	今回の事象について、お客様相談室全職員に周知し、三共済と厚生年金の混在者について、確認を徹底するよう指導しました。 処理の遅延については、担当者が未処理届リストを作成し、自主的な進捗管理を行い、管理者は定期的に受付処理簿にて進捗管理状況を確認していくこととしました。	内部
120	死亡保留の誤入力について	入力誤り	兵庫	須磨	2011年1月19日	2011年3月25日	お客様より、「平成23年2月支払の年金が振込されていない」とのお申出がありました。確認しましたところ、源泉徴収票の入力帳票で、誤って死亡保留を入力していたことが判明しました。	電話受付による源泉徴収票の入力帳票で、死亡保留を入力してしまったため、支払保留となってしまいました。 本来、入力の確認をすべきところ、入力後の結果リストチェック、決裁時においても誤りの確認を漏らしたものです。	1名	未払い	476,916	お客様相談室長がお客様宅を訪問し、今回の事象を説明しお詫びをしました。早期に支払する処理を進めていることをお伝えしました。 支払保留になったため、介護保険料、後期高齢者保険料の特別徴収ができず、平成24年10月まで普通徴収になるため、口座振替ができるよう手続きしました。 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。	お客様相談室内の朝礼で、今回の事象を説明し、入力時の帳票確認、入力後のダブルチェックの徹底を指示しました。	外部
121	障害基礎年金の診断書の様式誤りについて	入力誤り	東京	文京	2006年12月7日	2011年4月11日	障害基礎年金を受給中のお客様より、「主治医から診断書が違うのではないかと聞かれた」とのお問合せがありました。確認しましたところ、裁定時に診断書コードを誤って入力していることが判明しました。	本来、眼の障害用の診断書を送付すべきであったにもかかわらず、聴力・鼻腔・口腔の障害用の診断書を送付していました。 年金裁定当時の入力処理時の入力誤り及び結果の確認漏れが原因と思われます。	1名		0	担当者がお客様に説明し、お詫びしました。また、年金証書及び診断書の差替について説明し、眼の障害用の診断書を送付しました。 診断書が当所に届き、認定のため事務センターへ送付しました。 お客様あてにお詫びの文書を送付しました。 事務センターで障害等級の認定が行われ、再裁定関係書類を機構本部へ進達しました。	課内会議において、今回の事象を説明し、入力項目の再チェックを徹底し、適正な事務処理を行うよう申し合せました。	外部
122	支払機関変更届の口座番号入力誤りについて	入力誤り	島根	事務センター	2011年4月28日	2011年6月17日	機構本部より、「お客様の平成23年6月支払の年金が振込不能となっているので、届書の内容を確認してほしい」との連絡がありました。確認しましたところ、口座番号を誤って入力していることが判明しました。	委託業者が支払機関変更届の入力処理時に、口座番号を1桁誤って入力処理していました。 入力時、入力後の確認不足及び決裁において、誤りに気付かなかったことによります。	1名	未払い	76,266	担当者がお客様に電話し、お詫びのうえ、経過説明を行いました。 機構本部に連絡し、平成23年7月に支払ができることを確認しました。 正しい口座番号の入力処理を行いました。 担当者がお客様に電話し、改めてお詫びのうえ、支払時期をお伝えし、了承を得ました。	年金給付グループ全員に今回の事象を説明し、住所変更と支払機関変更が混在するときは、それぞれの種類ごとに分けて入力委託することとしました。 口座番号の入力確認の際、慎重に確認するよう周知・徹底しました。 委託業者に今回の事象を説明し、入力時及び入力後の確認を徹底するよう、強く要請しました。	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
123	老齢年金 裁定時における 入力誤りについて	入力誤り	埼玉	事務 センター	2011年5月13日	2011年6月17日	年金事務所より、再裁定請求書に係る受付年月日の訂正依頼があり、入力処理後、機構本部へ進達しました。 機構本部より返戻があり、確認しましたところ、受付年月日を誤って入力していたことが判明しました。	平成22年2月10日受付とすべきところ、誤って平成23年2月10日として入力・裁定したため、時効により支払にならない期間が発生してしまいました。 委託業者による入力誤り及び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名	未払い	645,674	担当者がお客様に電話しましたが、不在で連絡が取れないため、手紙を送付しました。 お客様と連絡が取れ、お詫びのうえ説明し、了承を得ました。 ブロック本部より訂正処理可能との回答があり、機構本部へ訂正依頼を行い、支払時期を確認しました。 お客様あてにお詫びと支払時期について説明した文書を送付しました。	朝礼において、今回の事象を職員に説明し、入力後のチェック・確認時の警告リストの確認を徹底することと、入力誤りが発生しないよう入力指示に注意するよう周知・徹底しました。 委託業者へ今回の事象を周知し、入力時・入力後のチェックを強化するよう、要請しました。	内部
124	死亡一時金の振込口座名義人の入力誤りについて	入力誤り	茨城	事務 センター	2011年7月11日	2011年7月21日	お客様より、「死亡一時金の入金がされていない」とのお申出がありました。 確認しましたところ、振込口座名義人のフリガナの誤入力に判明しました。	保険料還付金等請求書入力表作成時に、口座名義人のフリガナを誤って入力を行ってしまい、入力後のチェック時にも見落してしまいました。	1名	未払い	120,000	担当者がお客様に電話し、お詫びのうえ、説明しました。早期振込について、機構本部と協議することとしました。 機構本部より、早期支払の手続きが完了し、担当者がお客様に電話し、再度お詫びのうえ、支払時期を説明しました。経緯についての文書を送付することで了承を得ました。 お客様あてに入金内容及びお詫びの手紙を送付しました。	年金給付グループ内の朝礼において、今回の事象を説明し、入金口座内容確認を慎重に行うよう周知・徹底しました。	外部
125	遺族年金の裁定誤りについて	入力誤り	宮城	仙台北	2005年11月9日	2011年8月10日	死亡された受給権者の方に、新たに厚生年金加入期間が判明し、年金訂正の進達をしたところ、機構本部の指摘により、当該受給権者の方の配偶者様が受給されている遺族年金の裁定誤りが判明しました。	死亡された受給権者の方は、船員保険被保険者記録に戦時加算記録があるため、本来、配偶者様が受給する遺族年金にも戦時加算が行われるべきところ、遺族年金請求書の入力時に当該記録の確認不足があったものと思われ、戦時加算の入力がされていませんでした。	1名	未払い	147,899	担当者がお客様に電話し、お詫びのうえ説明し、記録を訂正し、支払することと了承を得ました。 機構本部へ関係書類を進達し、記録の訂正を依頼しました。	お客様相談室及び事務センターに、今回の事象を周知し、記録をよく確認するよう、注意喚起を行いました。	内部
126	雇用保険被保険者番号の登録誤りによる年金支払保留について	入力誤り	神奈川	横浜西	2010年8月26日	2011年8月11日	お客様より、「厚生年金保険老齢年金受給権者支給停止事由該当届が送付されてきたが、雇用保険は受給していない」とのお申出がありました。 確認しましたところ、誤ってお客様の年金記録に配偶者様の雇用保険被保険者番号が登録されていたことが判明しました。	年金請求書を受領した際、本来であれば、お客様の雇用保険被保険者番号を確認しなければならぬところ、誤って配偶者様の雇用保険被保険者番号を確認してしまいました。 また、裁定処理の際にも、誤りに気が付かないまま配偶者様の雇用保険被保険者番号を登録してしまいました。 配偶者様が、雇用保険の求職の申込み手続きを行ったことにより、誤って登録された雇用保険被保険者番号と連動して自動的に処理がされ、お客様の平成23年8月支払の年金が保留となってしまいました。	1名	未払い	268,283	担当者がお客様に事象を説明し、お詫びをしました。経過を確認し、早急に雇用保険被保険者番号の訂正処理及び支払に向けた対応をする旨をお伝えし、了承を得ました。 機構本部あてに、訂正依頼を進達し、支払時期を確認しました。 担当者がお客様に連絡し、改めてお詫びのうえ、支払時期を説明し、了承を得ました。	お客様相談室朝礼において、今回の事象を職員に説明し、添付書類の確認を徹底するよう周知しました。	外部
127	判明記録に係る年金試算誤りについて	通知等の作成誤り	ブロック本部	東北	2011年6月6日	2011年8月10日	記録補正のため確認を行っている中で、年金記録の紙台帳等調査結果に対し、年金の試算を誤り、本来送付する必要のない回答書を送付していたことが判明しました。	年金記録の紙台帳等調査結果に対する回答書については、年金額が増額となる方のみに送付することとされていますが、判明記録に係る年金試算を誤り、増額になるものとして送付の必要のない回答書を送付してしまいました。 判明記録に係る年金額試算を誤り、その後の確認においても誤りを見つけられなかったことによります。	1名		0	記録突合センターのグループ長がお客様に連絡し、お詫びのうえ、説明しました。また、改めてお詫びの手紙と送付した回答書を回収するための返信用封筒を送付し、返送していただくことで、了承を得ました。 お客様から誤って送付した回答書の返送がありました。	記録突合センターのグループ長から職員に、今回の事象を説明し、日頃より確認を徹底するよう注意喚起を行いました。	内部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明 契機
128	年金記録に関する紙台帳等の調査結果の誤りについて	通知等の作成誤り	ブロック本部	北関東・信越	2011年7月15日	2011年9月13日	お客様からの調査結果に対する回答に基づき、記録補正処理を行うため、確認したところ、訂正すべき箇所を見逃していたことが判明しました。	第四種の期間が加入限度を1ヵ月超過して裁定されていることに気付かず年金額を試算し、増額となったため、お客様にお知らせを送付してしまいました。 第四種の期間超過を勘案した場合、年金額は減額となり、本来、通知不要とするべきでした。 記録突合時の見落としと、その後の決裁で気付かなかったことが原因です。	1名		0	記録突合センターの担当者がお客様に電話し、お詫びのうえ、正しい内容に訂正した通知を後日送付することで了承を得ました。 通知の訂正を行い、お客様に送付しました。	記録突合センターグループの担当者に対し、今回の事象を周知し、各チームの職員に対し、審査の確認は注意するよう徹底しました。	内部
129	年金加入記録回答票に係る添付資料の送付誤りについて	誤送付・誤送信	群馬	事務センター	2011年2月4日	2011年2月7日	機構本部より、「A様の年金加入記録回答票に係る添付資料がB様の年金加入記録回答票に添付があったとお申出があったので、確認してほしい」との連絡がありました。確認しましたところ、添付を誤って送付していたことが判明しました。	発送段階のチェックで、A様の年金加入記録回答票に、別人の方の書類が添付されていることが判明したため、担当者に伝えましたが、決裁文書と年金加入記録回答票が別々になってしまい、その時にB様の年金加入記録回答票を作成していたため、B様の年金加入記録回答票が手元に残っていると勘違いしてしまい、添付書類を確認せずにB様の年金加入記録回答票にA様の年金加入記録回答票の写し及び被保険者記録照会回答票を同封して送付してしまったものです。	2名		0	担当者がB様宅を訪問し、お詫びのうえ、誤送付した書類を回収し、了承を得ました。 担当者がA様宅を訪問し、お詫びのうえ、説明しました。FAXによる質問が送付されました。 担当者がA様宅を訪問しましたが、不在のため、奥様にお詫びのうえ、誤送付した書類及びFAXで照会のあった事項についての回答文を手渡し、さらに疑問があれば連絡をいただくようお願いしました。 その後、A様からお問合せはありませんが、お問合せがあった場合は、引き続き対応していきます。	担当職員全員に今回の事象を説明し、内容物及び送付件数の相互チェックを徹底しました。 また、送付について慎重に取扱うよう周知及び再確認しました。	外部
130	年金改定額の説明誤りについて	説明誤り	埼玉	所沢	2010年10月28日	2010年12月10日	お客様より、「以前に相談したときの年金見込み額と比べて、実際に振込される年金額が少なくなっている」とのお申出がありました。確認しましたところ、説明誤りが判明しました。	お客様相談室の職員が、65歳からの年金額について相談を受けたとき、障害基礎年金を選択したことによる遺族年金の経過的加算の停止と老齢厚生年金相当額の停止について減額計算せずに誤って説明したものです。	1名		0	担当者がお客様にお詫びのうえ、説明しました。お客様から、「支払金額をあてにして、今住んでるアパートを引き払い、公団と契約をしてしまった。話が違うので、公団へ相談に行く」とのことので、相談終了しました。 お客様より電話があり、支払額について再度説明し、支払額についてはご理解いただけましたが、「65歳からの選択・調整については何の説明もなかった。窓口で言われたことを信用するしかないのでは誤りがあるのでは困る」とのお申出があり、ご自宅へお伺いしたい旨をお伝えしましたが、「来てもらっても同じ、二度と私のような人を出さないでほしい」とのお申出があり、再度お詫びしました。 今回の年金額について公団に説明してもらいたいとお申出がありましたので、お客様相談室長がお客様の代理人へ電話しましたところ、「急ぎの案件であったため、公団へはこちらで対応し、終わっている」とのことでしたので、改めてお詫びし、了承を得ました。	お客様相談室のミーティング時に今回の事象を説明し、年金額の変更の説明は十分に確認のうえ、間違いのないように説明するよう指導しました。	外部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額(単位:円)	対応	対策	判明契機
131	還付金支払時期の説明誤りについて	説明誤り	奈良	奈良	2011年2月9日	2011年3月15日	平成23年2月に扶養親族申告書を提出されたお客様から、「平成23年3月15日に還付される税金の入金があるとの説明を受けたのに、入金がなかった。何故支払されないのか確認してほしい」とのお問合せがありました。 確認しましたところ、誤って説明していたことが判明しました。	お客様は、コールセンターに電話され、扶養親族申告書の送付を依頼されました。その際、平成23年3月支払で税金の還付ができないかを相談されたところ、年金事務所に行けば、間に合うかも知れないとの説明を受けられ当所に来所され、届出されました。 本来の処理であれば、平成23年3月15日の支払は間に合わないと説明すべきところ、わかりましたと回答し、還付金が入金が平成23年3月15日になると誤解させてしまったことが原因です。	1名	0	副所長とお客様相談室長がお客様宅を訪問し、お詫びのうえ説明し、了承を得ました。 また、今後このようなことが起きないように、職員の教育を徹底するようにとのご意見をいただきました。	朝のミーティングで今回の事象について説明し、事務処理スケジュールを確認したうえで、確実に説明するように周知・徹底しました。	外部	
132	老齢厚生年金請求時の添付書類に係る説明誤りについて	説明誤り	千葉	市川	2011年8月12日	2011年8月15日	老齢厚生年金を請求するため来所されたお客様から、「前回相談した際に指示された添付書類を持参したにもかかわらず、配偶者の所得証明書の所得年度が違うとはどういうことか」とのお申出がありました。 確認しましたところ、添付書類について、誤って説明していたことが判明しました。	お客様は、昭和21年生れの方で、平成18年の60歳より、特別支給の老齢厚生年金を受け取ることができ、平成21年の63歳時点で、配偶者様に係る加給年金を受給する権利が発生するため、これに伴う審査のため、平成21年度の配偶者様の所得証明が必要な方でした。 平成23年の65歳時の年金請求に係る相談の際に、誤って請求時の平成23年度の配偶者様の所得証明が必要と説明していました。 年金相談を行った担当者が、特別支給の老齢厚生年金の定額部分の発生に係る厚生年金の加入期間要件(通常20年以上)について、中高齢加入の特例要件(15年以上)の確認が漏れていたことによりです。	1名	0	担当者がお客様にお詫びし、平成21年度の配偶者様の所得証明書を改めてお取りいただきましたが、お客様は所得証明書を2度取得することになったことについて、「今回のような誤りが発生した場合、組織としてその費用等を救済するものがないのか」とのお申出をされたため、機構においては実費弁済する手段がない旨を説明してお詫びし、今回の説明誤りとお客様のご意見については機構本部に報告し、再発防止に取り組む旨を説明したところ、お客様からご理解いただきました。 お客様から年金請求書を受取り、事務センターへ進達しました。	朝礼において、職員に今回の事象を説明し、厚生年金保険の高齢加入の特例について再度説明したうえで、必ずお客様の生年月日と60歳時点での厚生年金被保険者期間を確認してから、お客様に老齢年金の説明をし、老齢年金請求書に添えていただく書類を正しく説明することを周知・徹底しました。	外部	
133	遺族年金請求時の説明不足について	説明誤り	福井	武生	2011年9月13日	2011年9月14日	お客様から受理した、年金請求書(国民年金・厚生年金保険遺族給付)について、翌日事務センターへの回送前の再確認において、全額停止になるにもかかわらず、お客様に対し、その説明を行わずに請求書を受理したことが判明しました。	お客様が請求に必要な添付書類一式を持参のうえ、来所された際に、本来、お客様に老齢年金との調整について説明をすべきところ、説明しないまま請求書の記入を依頼し、そのまま受理したものです。 来所された際に、必要な添付書類一式が揃っていたことから、遺族年金の仕組みや、支給額が発生することを事前に確認のうえ、来所されたものと思い込んでいたことによりです。	1名	0	担当者がお客様のご家族に電話し、お詫びのうえ、説明しました。 お客様相談室長と職員がお客様宅をお伺いし、改めてお詫びのうえ、遺族年金については全額停止になることを説明し、了承を得ました。 お客様から請求書の取下げ書を受取り、関係書類を返戻しました。	お客様相談室の朝礼において、職員に今回の事象を説明のうえ、年金受給の状況をよく確認することについて周知・徹底しました。	内部	
134	老齢厚生年金請求時の説明誤りについて	説明誤り	奈良	奈良	2011年1月18日	2011年3月31日	お客様が年金受給資格を満たしたとして、老齢厚生年金の請求手続きに来所され、年金記録等を確認しましたところ、受給資格期間が6ヵ月不足していました。 確認しましたところ、以前の相談時に、合算対象期間について、説明を誤っていたことが判明しました。	老齢厚生年金の手続きの相談時に、窓口担当者が受給資格を満たすためにあと6ヵ月不足するとの説明をした際、お客様から、当時学生であったとお申出がありました。 本来であれば当該学生期間が合算対象期間として認められるか確認すべきところ、確認することなく、在学証明書を持参すれば受給資格ができると説明をしました。 窓口担当者が、お申出のあった学生期間が既に免除期間になっていることを確認することなく、在学証明を提出すれば合算対象期間として認められると誤った説明をしたことが原因です。	1名	0	所長とお客様相談室長がお客様にお詫びのうえ、説明しました。任意加入の届書を受取り、不足する6ヵ月分について、保険料を領収し、受給資格を満たすことができました。所長よりお客様にお詫びと経緯の文書を手渡ししました。 受給資格を満たしたことにより、お客様が来所され、老齢厚生年金の請求書を受理しました。今回の件について、了承を得ました。	お客様相談室の朝礼において、今回の事象を説明し、合算対象期間の確認の徹底を行うこととしました。	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
135	合算対象期間に係る説明誤りについて	説明誤り	千葉	市川	2010年9月19日 2011年1月31日	2011年2月21日	<p>事務センターより、「市川年金事務所窓口にて受理した老齢基礎年金請求書については、受給資格期間が不足、受給要件を満たしていない」との理由で書類が返戻されました。</p> <p>確認しましたところ、受給要件を満たしていないにもかかわらず、老齢年金請求書を受付していたことが判明しました。</p>	<p>外国人であるお客様の年金記録は、昭和61年4月から平成17年11月までの236ヵ月の第3号被保険者納付記録と、昭和57年1月から昭和61年3月分までの51ヵ月の合算対象期間の合計287ヵ月でした。</p> <p>日本国籍を取得した方や、その他政令で定める方については、昭和57年1月1日前の期間で、かつ日本国内に住所を有していた期間を合算対象期間とすることができるとされています。その他政令で定める方とは、永住者の在留資格を有するに至った方を対象としており、単なる定住者は、合算対象期間とすることが認められていません。</p> <p>平成22年3月及び平成23年1月の年金請求書受付時に、お客様が単なる定住者であるにもかかわらず、昭和56年12月以前の39ヵ月を合算対象期間とすることができると誤認して説明していたことが原因です。</p>	1名		<p>お客様相談室長がお客様宅へお伺いし、お詫びのうえ、説明しました。機構本部と協議することとしました。</p> <p>機構本部より、平成22年3月時点において、任意加入のお申出があったとみなすとの回答があり、国民年金課長がお客様宅へお伺いし、再度お詫びのうえ説明し、了承を得ました。</p> <p>国民年金保険料を現金領収したうえで、納付記録の追加処理を行いました。</p> <p>お客様相談室長がお客様宅へお伺いし、年金請求書を受理し、機構本部へ進達しました。</p>	<p>お客様相談室の全職員を対象に、合算対象期間に係る内容確認と事務処理の取扱いについての研修を実施し、外国人の合算対象期間に関する資料を配布し、合算対象期間に関する知識の向上を図りました。</p> <p>また、年金受給権の有無を確認するときは、必ず複数人で、合算対象期間等の確認を行うことを職員に徹底しました。</p>	内部	
136	離婚分割の標準報酬改定請求書の紛失について	受理後の書類管理誤り	神奈川	相模原	2009年11月29日	2010年10月5日	<p>お客様から、「平成21年11月に離婚分割の標準報酬改定請求書を提出したが、処理がされていない」とのお申出がありました。</p> <p>確認しましたところ、改定請求書の紛失が判明しました。</p>	<p>受理簿には受付したとの記載はありませんでしたが、相談申出書を確認したところ、お客様が提出された改定請求書を受理していたことが確認できました。その後、お客様相談室の保管書類や机・棚などを捜しましたが発見には至りませんでした。</p> <p>受理した届書等については、受付箱に一時保管し、翌日、受付担当が受付簿に記載していますが、お客様が改定請求書を提出された当日の他の請求書等については、翌日に事務処理が完了していたことから、お客様が提出された改定請求書は、相談担当が受付をしてから翌日の受付簿記載までの間に紛失したものと思われます。</p>	2名		<p>担当がお客様宅を訪問し、お詫びのうえ、説明しました。検索しましたが、改定請求書は見つからなかったため、引き続き検索は継続するが、改定請求書を再提出いただき、事務処理を進めたい旨を説明しました。</p> <p>改定請求書が見つからなかったため、お客様に連絡し、改定請求書の再提出をお願いし、受理しました。</p> <p>担当が元配偶者様に電話し、お詫びするとともに、お客様より再提出いただいている改定請求書により事務処理を進めたい旨を説明したところ、了承を得ました。</p> <p>元配偶者様が来所され、所長とお客様相談室長がお詫びし、お客様より再提出いただいている改定請求書の必要事項欄に記入していただきました。</p> <p>担当がお客様に連絡し、元配偶者様に来所いただき、改定請求書が整ったので、処理を行い、通知書を送付する旨をお伝えし、了承を得ました。</p> <p>改定請求書の処理が終了し、お客様あてに標準報酬改定通知書を送付しました。</p>	<p>今回の事象を職員に説明し、受付担当が1日に2回、受付箱から書類を回収して受付印を押印し、当日に受付簿の記載をすることを徹底しました。</p>	外部	

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明契機
137	身分証明書及び検査証の紛失について	事故等	山口	宇部	2011年7月19日	2011年7月19日	職員が昼休憩の後、自席に戻った際、名札、身分証明書及び検査証を入れていたカードケースがストラップからはずれていたことに気がつき、身分証明書及び検査証を紛失していることが判明しました。	午前中、事業所を訪問する際及び訪問後帰所した際にはストラップにカードケースが付いていることを他の職員が確認しており、その他の勤務時間中及び休憩時間中も含めて、当所外には出ていないため、勤務中に当所内で紛失したものと思われます。	1名		0	訪問した事業所に再訪問し、事業所に許可を得て事業所内及び駐車場を探しましたが、発見できませんでした。当所内外を隅々まで探し、また、念のため、自宅も探しましたが、発見できませんでした。警察に遺失届を提出しました。身分証明書及び検査証の再発行を申請しました。	全職員に今回の事象を説明し、日頃から身分証明書の管理に注意するよう周知するとともに、全職員のストラップとカードケースのチェックを行い、損傷しているものについては、交換しました。	内部
138	身分証明書の紛失について	事故等	ブロック本部	東北	2011年9月16日 -2011年9月21日	2011年9月21日	職員から、「身分証明書及び名札の入ったホルダーを紛失した」との申出があり、判明しました。	出勤時に、通常身分証明書等を保管している自らの机の引き出し内に身分証明書等がないことに気付き、当該職員及びグループの職員が執務室内等を探索しましたが、発見できませんでした。本人の不注意、管理不足が原因です。	1名		0	グループ内の他の職員も含めて、執務室内を重ねて探索しましたが、発見には至りませんでした。また、同日、当該職員が帰宅後、自宅も探索しましたが、発見には至りませんでした。身分証明書の再発行を機構本部に依頼しました。	ブロック本部内の幹部会議において、各部長・グループ長に対し、身分証明書等の管理を徹底するよう改めて指示するとともに、朝礼において全職員に身分証明書等の管理を徹底するよう周知・徹底を図りました。	内部
139	書類の持ち出し(隠蔽)について	事故等	本部	記録問題対策部	2011年3月頃	2011年9月5日	派遣スタッフとして、記録突合センターで働いていた元担当者から、「元同僚が、プリントミスをした他人の個人情報(紙台帳)を持ち帰っていた」との電話が機構本部にありました。確認しましたところ、書類の持ち出し(隠蔽)が判明しました。	平成23年3月頃、行為者がプリントミスした紙台帳の写し1枚を自宅に持ち帰ったものです。行為者によれば、ミスで叱責されること及び雇用契約が切られることを恐れて持ち出し(隠蔽)してしまったとのことでした。	1名		0	行為者と面談し、事情聴取したところ、持ち帰った書類は自分には必要のないものなので、当日の夜、書いてある文字が読めなくなるくらいハサミで細かく切り刻み、4回に分けて捨てたとのことでした。なお、持ち出した情報について、第三者に漏らしていないことを確認しました。行為者が扱った案件の調査を行った結果、全てシステム上で管理されており、処理の停滞や不正などの不審なものはありませんでした。プリントミスした紙台帳は処分のため管理簿を付けていますが、行為者についても記載があり、委託業者より、他の担当者と比較しても特に不審な記載や増減は見当たらなかったとの確認結果報告がありました。	委託業者へ再指導教育や手荷物検査の強化等を実施するよう要請しました。運用手順を再検討し、実施した旨の報告書の提出がありました。	外部
140	不審電話について	事故等	京都	京都西	2011年9月19日	2011年9月20日	お客様から、「不審な電話があった」とのお申出がありました。	社会保険事務所職員のカネコと名乗る者から、「役所から医療費の還付金についての青い封筒は届いていないか」との電話があり、届いていないと伝えると「手続きし直しの書類が2週間程で届く、4万円程の還付金があるので、生年月日と口座番号を教えてください」と言われ、取引先の金融機関名のみを伝えたと、電話を切られたとのことでした。	1名		0	社会保険事務所は現在ないこと、当所から休日に連絡することはないこと、医療費の還付について当所からの連絡はないこと、口座番号を電話でお聞きすることは一切ないこと等を説明し、今後はそのような電話があっても、個人情報は教えないようお伝えしました。	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。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
141	不審電話について	事故等	岡山	岡山西	2011年6月21日	2011年6月22日	お客様が来所され、「日本年金機構を騙る者より電話にて個人情報に関する問合せを受けたので、確認したい」とのお申出がありました。	日本年金機構を騙る男から、お客様の職場受付に電話があり、受付より電話を取り次されると、お客様の旧姓について尋ねられ、お客様が忙しいので折り返す旨を伝え、電話番号を尋ねられたところ、また電話しますと言い、電話を切ったとのことでした。	1名		0	当所ではお客様に電話をしておらず、事務センターにも問合せましたが、該当者はいないということであったため、その結果をお客様にお伝えしました。また、今後同ような電話があった場合には、慎重に対応し、個人情報等は教えないようお伝えしました。	同上	事件等

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明 契機
142	不審電話について	事故等	栃木	宇都宮西	2011年6月17日	2011年6月17日	事業所の担当者様より、「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。	事業所に、社会保険事務所を名乗る女から、4月の厚生年金保険料の支払がされていないという電話があり、領収書があるので、ちょっと待ってくださいと答えると、ではまた確認して連絡しますと言い電話を切られ、対応を不審に思ったため、当所に確認したとのことでした。	1事業所		0	日本年金機構から、社会保険事務所を名乗って電話や督促をすることは無い旨を説明しました。 また、今後、不審に思ったときは、相手の電話番号等を聞きとり、当所に確認するよう案内しました。	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。 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
143	不審電話について	事故等	東京	品川	2011年7月上旬	2011年7月4日	区役所からの情報提供により、社会保険事務所の職員を名乗る不審電話があったことが判明しました。 また、当所にもお客様より、「社会保険事務所の職員を名乗る者から、医療費を還付するので口座番号を教えてくださいとの電話があった」旨のお問合せがありました。	お客様より、「社会保険事務所の職員を名乗る者から、保険料を還付するので、振込先の口座番号を教えてください、今日、還付金の支払期限なので、社会保険事務所に来てほしい等の電話があったが、そのようなことを行っているのか」とのお問合せが区役所に行きました。そのうち1名の方は、実際に口座番号を教えてくださいましたため、警察に被害届を出したとのことでした。	13名		0	区役所より警察に報告するとともに、お客様から照会があった場合には、警察等へ相談するよう促すこととし、区役所庁舎内に注意喚起の貼紙をしたとの報告がありました。 お客様に、当所よりそのような電話をしている事実はないため、今後も個人情報等を伝えないう、また、警察に相談するようお伝えしました。	同上	事件等
144	不審電話について	事故等	京都	京都西	2011年7月12日	2011年7月12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。	心齋橋社会保険のハタケを名乗る男から電話があり、特別医療扶助金47,000円を振込するので、銀行口座を教えてくださいと言われ、お客様は現在、社会保険事務所がないことを承知のうえで、相手の言うことを聞き流し、結果として断ったとのことでした。	1名		0	お客様に情報提供のお礼を申し上げ、今後も気を付けていただくようお願いしました。	同上	事件等
145	不審電話について	事故等	和歌山	和歌山東	2011年7月18日	2011年7月19日	お客様より、「不審な電話があった」とのお申出がありました。	社会保険特別会計のヤスタと名乗る者から、「年金額が10万円以下の者を対象として、38,000円返金があるので、生年月日、開設している金融機関名等を教えてください」とのことで、答えてしまった。10分後電話があり、「口座を確認したので、1週間以内に通知をする。記入して返送すれば振込する」とのことでした。	1名		0	お客様に、そのような名称の組織とは、日本年金機構は関係ないこと、また、個人情報は回答しないようお願いしました。 金融機関に確認し、残高に影響はなく、警察にも届出したとのことでした。	同上	事件等
146	不審電話について	事故等	鳥取	倉吉	2011年7月21日	2011年7月21日	お客様より、「不審な電話があったので、確認したい」とのお問合せがありました。	社会保険庁のオノと名乗る男より電話があり、今年3月頃に送付したピンク色の封筒を見たかどうか尋ねられ、見ていないと答えると、封筒には5月までに回答していただく文書を封入していたが、未回答の方に電話をしている、給付があるとわれ、生年月日、住所、取引銀行、取引銀行の印鑑、通帳、キャッシュカードがあるかどうか聞かれたため、答えてしまったとのことでした。 男は5分後にまた電話すると言って電話を切ったが、その後の電話はないとのことでした。	1名		0	日本年金機構では、そのような給付がないこと、電話にて取引銀行の聞き取りをすることも無いことをお伝えし、今後、電話があっても回答しないように、何かあった場合は当所までお問合せいただくようお願いしました。	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	判明日	事象	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
147	不審電話について	事故等	神奈川	小田原	2011年8月10日	2011年8月10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。	小田原年金事務所のフジカワと名乗る者から、子どもの年金記録の確認をしたいと電話があったが、話し方がおかしかったので、小田原年金事務所にこちらから確認をして連絡すると言ったところ、電話を切られたとのことでした。	1名		0	今後も不審電話があった場合は、今回と同じ対応をしていただくようお願いしました。	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。 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
148	不審電話について	事故等	新潟	新潟西	2011年9月16日	2011年9月16日	お客様より、「不審な電話があった」とのお申出がありました。	社会保険事務局のヤマグチと名乗る者から、医療費補助に係る払戻金が38,900円あり、本日が払戻手続きの期限のため、説明に従い手続きを促す旨の電話があり、ATMへの誘導や、医療費補助に心当たりがないことから、お客様が不審に思われ、当所に照会したとのことでした。	1名		0	電話が振込め詐欺と思われることをお伝えし、今後同様な電話があっても相手にせず、迷った場合は当所や警察に通報するよう説明しました。	同上	事件等
149	不審電話について	事故等	長崎	事務センター	2011年9月1日	2011年9月16日	お客様から、「不審な電話あり、口座番号を答えたが、どうしたらよいか」とのお問合せがありました。	お客様の自宅へ市役所職員と名乗る男から電話があり、「7月に保険料払戻しの書類を送っていたが、提出がないため未整理となっている。9月1日が期限となる。キャッシュカードと携帯電話を用意して、次の電話番号(フリーダイヤル)に電話してください。日本年金機構の職員につながるので手続きを行うように。振込が確認できない場合は同じ電話番号に電話を」と言われ、指定された電話番号に電話し、金融機関の口座番号を伝えてしまったとのことでした。	1名		0	お客様の年金振込口座の番号を不審電話の相手に伝えていることから、振込口座の変更を提案し、年金事務所で口座変更届を行うように案内しました。 また、日本年金機構では、お客様に電話で口座番号の確認はしていないことをお伝えしました。	同上	事件等
150	不審電話について	事故等	岐阜	岐阜北	2011年9月16日	2011年9月20日	お客様より、「金融機関の口座番号を確認する不審な電話があった」とのお申出がありました。	岐阜年金課を名乗る者から電話があり、「47,500円をお返ししたいので、口座番号を教えてください」と言われ、電話番号と名前を聞くと、回答があり、ササキと名乗り、その番号に折り返し電話したが繋がらず、不審に思ったので、当所へ電話したとのことでした。	1名		0	お客様には年金事務所から、電話で口座番号を確認し、振込をすることはしないことを説明しました。 今後、同様の電話があっても個人情報について、一切答えないう、また、警察に連絡するようお願いしました。	同上	事件等
151	不審電話について	事故等	愛知	一宮	2011年9月21日	2011年9月21日	市役所より、「お客様から、不審な電話があったので、確認したい」との連絡がありました。	お客様宅に、一宮年金事務所職員のワタナベと名乗る男より、「年金の還付金があるお客様で、6月末締めで返答のないお客様に電話させていただいている」とのことであった。還付金とのことであれば、すぐに出しているはずなのにおかしいと思ったお客様は、そんな人がいるのですかと尋ねたところ、「何人もいるので朝から電話しています。このままだと10月の振込に間に合わないので、振込先の銀行を教えてください」との返答であった。やむを得ず、銀行名だけ伝え、男は「確認します」と言って一旦電話を切り、10分後にその男より再度電話があり、「振込口座が確認できました。確認のため口座番号を教えてください」と言ってきたのでおかしいと思い「教えられません」と言って電話を切り、不審に思い市役所にお問合せしたとのことでした。	1名		0	市役所の職員がお客様に、一宮年金事務所にワタナベと言う職員はいないこと及び直接年金事務所に問合せのうえ確認し、不審な電話には十分注意するようお願いしました。	同上	事件等

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明契機
152	不審電話について	事故等	福井	敦賀	2011年9月21日	2011年9月22日	お客様から、「年金の保険料納付の電話があったので、本当に日本年金機構からの電話か確認したい」とのお問合せがありました。	フリーダイヤルからの電話着信があったので、電話をかけ直したところ、年金機構株式会社というところに繋がり、年金が未納になっていれば、2年分は遡って納付ができるので、未納があるか確認するために、電話番号を教えてほしいとのことでしたが、不審に思い、年金事務所に問合せたとのことでした。	1名		0	現在、年金機構は株式会社ではなく、関連会社でも、年金機構株式会社という組織はないことを説明しました。また、年金の記録は基礎年金番号で管理されており、電話番号で管理していないことを説明しました。	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。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
153	不審電話について	事故等	千葉	幕張	2011年9月27日	2011年9月28日	お客様より、「不審電話があった」とのお申出がありました。	社会保険庁の者と名乗る男から電話があり、「医療補助給付金について3月にお知らせしているが、請求がなく、6月で期限切れとなってしまった」と言い、お客様の氏名を確認したうえで、生年月日、住所、取引先金融機関、通帳残高等を尋ねてきたので、全て答えたと、「今年は医療補助給付金をその金融機関に振込します」と言われた。 お客様は相手の落ち着いたのさや電話が途切れがちになること等に不審を抱いたため、口座番号は伝えずに息子に代わりますと言ったところ、相手の方から切電されたとのことでした。	1名		0	日本年金機構の職員が社会保険庁と名乗ることはないこと、電話で口座残高を尋ねることはないことを説明し、念のためお客様より取引先金融機関へ相談するようお伝えしました。	同上	事件等