

平成23年12月9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10月分)について

平成23年10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10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、10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205件のうち、公表可能な166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205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  | 4件 (2.0%)   |
| 〔郵送や窓口で受領した書類の担当部署への回付漏れ等、受付時の誤り〕                                   |             |
| (2) 確認・決定誤り   | 80件 (39.0%) |
| 〔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 (13.6%) |
| 〔審査決定すべき届書の未処理、社会保険オンラインシステムへの入力漏れ、日本年金機構本部への進達漏れ、関係部署からの返戻書類の未処理等〕 |             |
| (4) 入力誤り  | 21件 (10.2%) |
| 〔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   | 13件 (6.3%)  |
| 〔様式誤り、記載事項誤り等、出力・作成時等の誤り〕   |             |
| (6) 誤送付・誤送信   | 17件 (8.3%)  |
| 〔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  | 10件 (4.9%)  |
| 〔窓口、電話等での制度説明誤り、申請書等の指示誤り等、相談時の誤り〕                                  |             |
| (8) 受理後の書類管理誤り  | 4件 (2.0%)   |
| 〔受理した申請書、添付書類の紛失等〕  |             |
| (9) 記録訂正誤り  | 1件 (0.5%)   |
| 〔別人の記録を訂正、別人の記録を統合〕   |             |
| (10) 事故等  | 27件 (13.2%) |
| 〔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 205件 (100.0%)

## 2 制度等別件数

(1) 厚生年金適用関係	44件 (21.4%)
(2) 厚生年金徴収関係	11件 (5.4%)
(3) 国民年金適用関係	11件 (5.4%)
(4) 国民年金徴収関係	39件 (19.0%)
(5) 年金給付関係	75件 (36.6%)
(6) 船員保険関係	0件 (0.0%)
(7) その他	25件 (12.2%)

合計 205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	2 (0)	13 (2)	6 (1)	10 (2)	0 (0)	9 (1)	1 (1)	3 (1)	0 (0)	0 (0)	44 (8)
厚生年金徴収関係	0 (0)	3 (0)	2 (1)	2 (1)	1 (0)	3 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	11 (2)
国民年金適用関係	1 (1)	5 (0)	2 (1)	1 (1)	0 (0)	1 (0)	0 (0)	1 (0)	0 (0)	0 (0)	11 (3)
国民年金徴収関係	1 (0)	19 (6)	5 (0)	5 (1)	5 (0)	1 (0)	3 (1)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	39 (8)
年金給付関係	0 (0)	40 (9)	13 (3)	3 (1)	7 (0)	3 (1)	6 (1)	0 (0)	1 (0)	2 (2)	75 (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)	25 (1)	25 (1)
計	4 (1)	80 (17)	28 (6)	21 (6)	13 (0)	17 (2)	10 (3)	4 (1)	1 (0)	27 (3)	205 (39)

(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	134件 (65.4%)
〔 窓口装置操作の際にキータッチ等を誤ったもの・入力を漏らしていたもの、通知書等の封入封緘時における内容物や宛先の確認を漏らしていたもの等〕	
適用・認識誤り	19件 (9.3%)
〔 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	24件 (11.7%)
〔 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	28件 (13.6%)
〔 不正行為、不適正な事務処理、事故等〕	

合計 205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	3 (0)	72 (16)	5 (1)	19 (6)	12 (0)	17 (2)	4 (0)	2 (1)	0 (0)	0 (0)	134 (26)
適用・認識誤り	0 (0)	8 (1)	2 (0)	1 (0)	1 (0)	0 (0)	6 (3)	0 (0)	1 (0)	0 (0)	19 (4)
届書等の放置	1 (1)	0 (0)	21 (5)	1 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	1 (0)	0 (0)	0 (0)	24 (6)
その他	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	1 (0)	0 (0)	27 (3)	28 (3)
計	4 (1)	80 (17)	28 (6)	21 (6)	13 (0)	17 (2)	10 (3)	4 (1)	1 (0)	27 (3)	205 (39)

(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	34 (6)	9 (1)	8 (1)	32 (6)	51 (12)	0 (0)	0 (0)	134 (26)
適用・認識誤り	2 (1)	0 (0)	0 (0)	3 (2)	14 (1)	0 (0)	0 (0)	19 (4)
届書等の放置	7 (1)	2 (1)	3 (2)	4 (0)	8 (2)	0 (0)	0 (0)	24 (6)
その他	1 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	2 (2)	0 (0)	25 (1)	28 (3)
計	44 (8)	11 (2)	11 (3)	39 (8)	75 (17)	0 (0)	25 (1)	205 (39)

(注) ( )内は、非公表とした事案の件数を再掲したものである。

## 5 事務処理誤り等による影響

### (1) 事務処理誤り等による影響額別内訳

表 4 事務処理誤り等による影響額別一覧表

影響額	厚生年金 適用関係	厚生年金 徴収関係	国民年金 適用関係	国民年金 徴収関係	年金給付 関係	船員保険 関係	その他	計
影響額なし	25 (5)	6 (0)	7 (2)	32 (6)	30 (9)	0 (0)	25 (1)	125 (23)
1万円未満	0 (0)	2 (0)	0 (0)	3 (1)	1 (1)	0 (0)	0 (0)	6 (2)
1万円以上 5万円未満	5 (1)	0 (0)	0 (0)	1 (0)	7 (3)	0 (0)	0 (0)	13 (4)
5万円以上 10万円未満	3 (1)	1 (0)	1 (0)	2 (1)	2 (0)	0 (0)	0 (0)	9 (2)
10万円以上 50万円未満	5 (0)	0 (0)	1 (0)	1 (0)	17 (3)	0 (0)	0 (0)	24 (3)
50万円以上 100万円未満	4 (1)	1 (1)	1 (0)	0 (0)	8 (0)	0 (0)	0 (0)	14 (2)
100万円以上 500万円未満	2 (0)	1 (1)	1 (1)	0 (0)	9 (1)	0 (0)	0 (0)	13 (3)
500万円以上	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	1 (0)	0 (0)	0 (0)	1 (0)
計	44 (8)	11 (2)	11 (3)	39 (8)	75 (17)	0 (0)	25 (1)	205 (39)

(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)	14	7,316,663	522,619
未払い (年金等の額を少なく支払った件)	33	30,766,407	932,315
過徴収 (保険料金額を多く徴収した件)	13	2,809,876	216,144
未徴収 (保険料金額を少なく徴収した件)	14	5,599,854	399,990
誤還付 (保険料金額を誤ってお返しした件)	3	1,170,570	390,190
その他	3	1,962,829	654,276
計	80	49,626,199	620,327

(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	102,992 円
過払いと未払いがある件	1 件	807,957 円
未払いと誤還付がある件	1 件	1,051,880 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	66 件 (32.2%)
(2) 日本年金機構外部からの通報等により判明	116 件 (56.6%)
(3) その他 (事件・事故等)	23 件 (11.2%)

---

合計 205 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10月分の事務処理誤り等一覧(1～41ページ)

1. 厚生年金適用関係	.....	1 P	整理番号	1 ~ 36
2. 厚生年金徴収関係	.....	10 P	整理番号	37 ~ 45
3. 国民年金適用関係	.....	12 P	整理番号	46 ~ 53
4. 国民年金徴収関係	.....	14 P	整理番号	54 ~ 84
5. 年金給付関係	.....	23 P	整理番号	85 ~ 142
6. その他	.....	38 P	整理番号	143 ~ 166

(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	発生日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明契機
1	資格取得届の処理遅延について	受付時の書類管理誤り	神奈川	藤沢	2011年4月7日	2011年6月8日	健康保険組合より、「加入事業所から厚生年金保険料請求額が合わない旨の照会が入った」との連絡がありました。確認しましたところ、送付物の封筒の中に資格取得届15名分が封入されたまま、未処理であったことが判明しました。	送付物の封筒を職員が開封した際、本来であれば封筒の中身を十分に確認したうえで担当課に回付すべきところ、中身を出さないうまま、開封済封筒として整理してしまいました。担当職員が送付された封筒の中身を十分に確認していなかったことが原因です。	1事業所 15名	未徴収	514,778	資格取得届を入力しました。担当者が事業所に電話し、お詫びのうえ、届書の入力処理を行ったこと、次回保険料に遡及分を含めて請求する旨を説明し、了承を得ました。担当者が事業所を訪問し、改めてお詫びのうえ、資格取得確認及び標準報酬決定通知書をお渡しし、了承を得ました。	今回の事象を職員に説明し、封筒の中身は必ず2回以上確認することを徹底しました。	外部
2	資格取得届等の処理遅延について	受付時の書類管理誤り	長崎	長崎南	2011年7月15日	2011年8月12日	社会保険労務士より、「送付した資格取得届等について、決定通知書等がまだ届かない」とのお申出がありました。確認しましたところ、受付書類が処理されていないことが判明しました。	送付された届書等は、複数名による開封確認を行ったうえで、直ちに受付印を押印し、その後速やかに受付処理簿作成担当者へ回付すべきところ、算定基礎届等大量の届出書類が集中する中で、1名で開封作業を行った職員が、受付印押印以降の処理を失念し、誤って空封筒の束に混入させたために発生したものです。	1事業所 5名		0	厚生年金適用調査課長が社会保険労務士へ電話し、お詫びのうえ、説明しました。早急に処理し、決定通知書及び被扶養者異動届に係る健康保険協会から送付することで了承を得ました。また、事業所には社会保険労務士から説明するとの回答があり、お願いしました。入力処理を行い、社会保険労務士あてに決定通知書及びお詫びと説明の文書を送付しました。全国健康保険協会から直接事業所あてに健康保険被保険者証を送付したことを確認しました。	課内ミーティングにおいて、今回の事象を適用調査課の職員に周知し、開封確認を必ず複数名で行うよう指示しました。また、定時配達以外の送付物等の受付箱を新たに設置し、定時以外に受け取った送付物の管理の徹底を指示しました。	外部
3	育児休業等取得者申出書の審査決定誤りについて	確認・決定誤り	千葉	事務センター	2011年2月2日	2011年6月9日	育児休業等取得者申出書(延長)を審査していたところ、育児休業を取得できない事業主様ご自身の申請であることが判明しました。	育児休業等取得者申出書(新規)を確認したところ、今回の延長申請と同様に事業主様ご自身の申請となっていました。本来であれば、事業主様は育児休業を取得することができませんが、審査の段階において見落とし、誤って入力処理を行ってしまい、入力処理後の確認時においても審査誤りを発見することができませんでした。	1事業所 1名	未徴収	174,848	担当者が事業主様に電話し、お詫びのうえ、経過を説明しました。事業主様より当時の報酬を確認し、育児休業等取得者申出書(取消)及び月額変更届の提出をお願いしました。また、次回の保険料請求において、遡及して請求する旨を説明し、了承を得ました。育児休業等取得者申出書(取消)及び月額変更届を受理し、入力処理を行いました。育児休業等取得者申出書(取消)の控え及び標準報酬改定通知書を事業主様あてに送付しました。	管理・厚生年金適用グループ全職員に今回の事象を説明し、事業主様は育児休業を取得することができないことを改めて確認し、届書審査時においては、内容を十分に確認することを周知・徹底しました。	内部
4	算定基礎届の受付確認誤りについて	確認・決定誤り	鹿児島	事務センター	2011年7月11日	2011年8月18日	理事長メールにより、厚生年金保険70歳被用者算定基礎届を受理していたにもかかわらず、事業所に督促をしていたことが判明しました。	本来、算定基礎届を督促するにあたっては、年金事務所にも受付の有無を確認すべきところ、確認しないまま督促し、年金事務所へ提出したとの事業所からのお申出に対しても十分な確認を取らず、お客様に再度の提出をさせてしまいました。	1事業所 1名		0	グループ長が事業所に電話し、今回の事象を説明し、訪問する旨をお伝えしたところ、訪問は不要とのことでしたため、お詫びのうえ、今後法人文書・個人情報の取扱いには十分に留意することで了承を得ました。年金事務所での入力処理が完了していることを確認しました。	グループ長から職員に今回の事象を説明し、督促の際の確認の徹底及びお客様からのお申出に対しては丁寧な対応に努めるよう注意喚起しました。	外部
5	月額変更届の入力誤りについて	確認・決定誤り	宮城	事務センター	2011年7月26日	2011年8月22日	年金事務所より、「事業所から、平成23年7月分保険料請求が予定した保険料額と相違するとのお問合せがあり、確認してほしい」との連絡がありました。確認しましたところ、月額変更届の報酬を誤って入力していたことが判明しました。	月額変更届を審査した際、委託業者へ委託するため職員が改定平均報酬を届書に赤字で記載する際に、誤って平均報酬上段にある3ヵ月総計金額を記載したこと、委託業者が入力する際にも誤りに気付かず、入力結果のチェックの際にも気付かなかったことが原因です。	1事業所 1名	過徴収	49,552	グループ長が事業所を訪問し、お詫びのうえ、経過を説明し、次回保険料で差額調整することで了承を得ました。訂正入力を行い、事業所を訪問し、訂正後の決定通知書を手渡ししました。	グループ長から職員に、今回の事象を説明し、書類審査・入力チェック時の手順等を再確認し、審査時、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。	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
6	月額変更届の決定誤りについて	確認・決定誤り	栃木	事務センター	2011年7月20日	2011年8月23日	年金事務所より、「社会保険労務士から、保険料が多く請求されているとお申出があり、確認してほしい」との連絡がありました。確認しましたところ、月額変更届の決定誤りが判明しました。	月額変更届については、本来、修正平均額により報酬月額を決定すべきところ、3ヵ月の平均で決定する審査をしてしまい、事務センターで入力・決定した際にも、誤りに気付かず処理をしてしまいました。 また、その後の職員による入力後のチェックでも、誤りに気付きませんでした。	1事業所1名	過徴収	10,867	年金事務所の所長と副所長が社会保険労務士と面談し、お詫びしました。 訂正入力処理を行いました。 年金事務所副所長が事業所の担当者様に、お詫びのうえ、経過を説明しました。今後の納付で調整することをお伝えし、徴収決定額の更正通知・領収通知書をお渡し、了承を得ました。 事務センター長とグループ長が事業所を訪問し、改めてお詫びのうえ、決定通知書をお渡しし、了承を得ました。	グループ長が職員に、今回の事象を説明し、各年金事務所の審査済届書の再審査及び審査時の注意事項を周知するとともに、入力後、修正平均額の再チェックを行うこととしました。	外部
7	新規適用時の事業所整理記号払出誤りについて	確認・決定誤り	新潟	新潟東	2011年8月9日	2011年8月24日	事業所索引簿の整理確認中に、事業所整理記号に疑義が生じ、確認したところ、誤った事業所整理記号を払出したことが判明しました。	新規適用届審査時に、事業所整理記号を73 - と記入するところ、誤って71 - と記入していました。 71 - の使用履歴がなかったことから、そのまま事務センターに回付し、処理されました。 2名以上で審査すべきところ、至急処理が必要な届書であったことから、1名で審査のうえ、回付したことによるものです。	1事業所11名	未徴収	192,608	厚生年金適用調査課長が事業主様に連絡し、お詫びのうえ、事業所整理記号を誤って払出したことにより、事業所整理記号と健康保険被保険者証の記号番号が変更になること及び保険料の口座振替の時期を説明しました。被保険者様に健康保険被保険者証の差替をすること、健康保険被保険者証を使用された方には、医療機関へ記号番号が変更になることをお伝えいただくようお願いしました。 新規適用届の取消処理を行い、正しい事業所整理記号で処理を行いました。 厚生年金適用調査課長が事業所を訪問し、改めてお詫びのうえ、決定通知書を手渡しし、了承を得ました。	厚生年金適用調査課の朝礼において、今回の事象を職員に説明し、審査・処理の際の手順を再確認し、ダブルチェックを確実に行うよう注意喚起しました。	内部
8	健康保険被保険者手帳の払出番号の誤りについて	確認・決定誤り	神奈川	横浜中	2011年8月31日	2011年9月1日	全国健康保険協会より、「健康保険被保険者手帳の番号が重複しているのではないか」との連絡がありました。確認しましたところ、番号を重複して払出していたことが判明しました。	手帳を新規に払出しする際、本来、台帳にて最終の払出番号を確認した後、ナンバリングにて払出番号を打番すべきところ、手書きにて払出番号を記入してしまいました。 そのため、次に新規に手帳を払出した際に、台帳にて最終の払出番号の確認せずにナンバリングにて払出番号を打番したため、同一の払出番号を二重に払出してしまったものです。	1名		0	担当者がお客様に電話し、お詫びのうえ、説明を行い、手帳の差替をすることで了承を得ました。 担当者がお客様と面談し、改めてお詫びのうえ、正しい番号の手帳をお渡しするとともに、誤った番号の手帳を回収しました。	今回の事象を職員に周知し、手帳の番号を払出しする際の手順を改めて確認するとともに、ナンバリング保管場所に番号払出簿を備え、必ず最終の払出番号を確認のうえ、新番号を払出しするよう周知・徹底しました。	外部
9	被扶養者(異動)届の入力漏れについて	確認・決定誤り	香川	善通寺	2011年9月2日	2011年9月12日	事業所より、「被扶養者の健康保険被保険者証が1名分届いていない」とのお申出がありました。確認しましたところ、被扶養者(異動)届の入力漏れが判明しました。	新規適用となった事業所について、被扶養者(異動)届の入力時に、本来であれば、3名分を認定のうえ入力すべきところ、そのうち2名の方の被扶養者についてのみ入力を行い、もう1名の方は認定したにもかかわらず、入力が漏れていました。 入力後の確認、二次チェック及び決裁時における確認不足によるものです。	1事業所1名		0	担当者が事業所に電話し、お詫びのうえ、経過を説明するとともに、早急に処理を行い、健康保険被保険者証を持参する旨をお伝えしましたが、郵送でよいとのことで、了承を得ました。 被扶養者(異動)届を入力し、全国健康保険協会へ送付を依頼しました。	課内会議において、今回の事象を職員に説明し、入力後の確認、二次チェック及び決裁においても慎重に確認するよう周知・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	退職再雇用関係届の受付誤りについて	確認・決定誤り	石川	金沢南	2011年9月8日	2011年9月12日	事務センターからの連絡により、事務所で受付を行った退職再雇用関係の届書が必要のないものであったことが判明しました。	当所で受付した退職再雇用関係の届書については、請求者の方が65歳に到達しており、特別支給の老齢厚生年金受給権者ではないことから、必要のない書類であるにもかかわらず、提出をさせていただきました。届書に記載されている生年月日の確認漏れ及び担当職員の知識不足が原因です。	1事業所1名		0	事業所の担当者様が来所され、適用調査課の担当者がお詫びのうえ説明し、了承を得ました。	所内課長会議を開催し、今回の事象を説明し、職員に周知・徹底するよう指示しました。 また、窓口において届書の記載内容確認の周知・徹底及びマニュアル研修等を実施し、職員全体のレベルアップを行うこととしました。	内部
11	二以上事業所勤務被保険者に係る処理誤りについて	確認・決定誤り	大阪	天王寺	2011年8月10日	2011年9月28日	社会保険労務士が来所され、「二以上事業所勤務被保険者関係の処理内容について確認してほしい」とのお問合せがありました。確認しましたところ、保険料按分計算を誤っていることが判明しました。	按分保険料を計算するため、標準報酬月額を入力する際に、選択事業所と非選択事業所の入力時に誤って金額を逆に入力してしまいました。 担当者的入力内容の確認不足と、入力後のチェックで別の担当者が誤りに気付かなかったことによるものです。	2事業所	その他	102,992	来所された社会保険労務士にお詫びのうえ、具体的な訂正内容及び今後の事業所様への対応については当所から連絡する旨をお伝えしました。 訂正入力を行いました。 担当者が事業所を訪問し、お詫びのうえ、今後の保険料調整を行うことを説明し、了承を得ました。	職員に対し今回の事象を説明し、入力担当者は、入力終了時には確実に入力内容を確認すること、また、ダブルチェックの過程において、特に二次チェック者は形骸化とならないよう強い意識で確認を行うことを周知・徹底しました。	外部
12	資格取得届入力時の確認誤りについて	確認・決定誤り	石川	金沢南	2010年8月4日	2011年10月7日	他年金事務所より、「A様から、自身の記録ではない旨のお申出があり、確認してほしい」との連絡がありました。確認しましたところ、同姓同名・同一生年月日のB様の資格取得届及び年金手帳再交付申請書の処理の際、誤ってA様の基礎年金番号を記入し、処理したことが判明しました。	資格取得届及び年金手帳再交付申請書の処理において、届書には基礎年金番号が記載されていなかったことから、基礎年金番号索引照会票にて氏名、生年月日、住所、厚生年金保険加入履歴等をご本人様記録と一致することを十分確認すべきところ、氏名、生年月日が一致したこと及び氏名検索の結果、該当者がA様のみであったことから、B様の基礎年金番号と判断し、その後の二重チェックも不十分なまま、基礎年金番号を登録処理してしまったものです。	1事業所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。B様の記録を削除したうえで、被保険者記録照会回答票を送付することで了承を得ました。 担当者が事業所へ電話し、お詫びのうえ説明し、了承を得ました。 また、B様にお詫びのうえ、B様の厚生年金手帳記号番号を基礎年金番号とし、記録整備をしたうえで、被保険者記録照会回答票を送付することで了承を得ました。 B様から、既に交付済の年金手帳及び健康保険被保険者証を回収し、新しい年金手帳及び健康保険証と差替しました。 A様とB様あてに被保険者記録照会回答票を送付しました。	課内会議において、今回の事象を説明し、資格取得届の処理にあたり、基礎年金番号が未記入である場合は、氏名、生年月日、住所及び厚生年金保険加入履歴等で書類記載内容及びご本人様確認を十分を行うとともに、複数人による二重チェックを徹底することを再確認しました。	外部
13	資格取得届に係る基礎年金番号の入力誤りについて	確認・決定誤り	大阪	事務センター	2011年8月23日	2011年10月4日	年金事務所より、基礎年金番号に収録済の資格取得記録が間違いないか確認してほしいとの連絡がありました。確認したところ、別人の基礎年金番号で資格取得届を入力していたことが判明しました。	提出された資格取得届の基礎年金番号欄が空白であったため、基礎年金番号確認の氏名検索を行った際、同姓同名・同生年月日の別人の基礎年金番号をお客様の基礎年金番号として届書に記載し、そのまま入力してしまいました。 住所確認を十分せずにお客様の基礎年金番号と判断してしまったことによるものです。	1事業所2名		0	担当者が誤って入力した別人のお客様に連絡し、お詫びのうえ、経緯を説明し、了承を得ました。 資格取得届を一旦取消入力後、再度入力を行いました。 担当者が事業所に電話し、お詫びのうえ、一旦資格取得取消処理することにより、被保険者整理番号が変更になることを説明し、了承を得ました。また、被保険者整理番号が変更になることについて、今回の誤りの原因と経過を記載したお詫びの手紙を同封し、決定通知書を送付しました。	朝礼時において、今回の事象を職員に説明し、基礎年金番号の確認の際には、ご本人様確認項目のチェックを慎重に行うよう再度周知・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
14	月額変更届の入力漏れについて	未処理・処理遅延	青森	青森	2004年7月	2011年8月15日	基金記録との突合に係る補正処理の過程で、平成16年当時に提出された月額変更届が処理されていないことが判明しました。	算定基礎届の受付審査において、月額変更届が同時提出されましたが、算定基礎届のみ入力し、その後の確認及び書類を綴る際に、別書類である月額変更届に気付かないまま算定基礎届と一緒に綴られてしまい、未入力のまま同一綴りに編綴・保管されていたものです。	1事業所 15名	未徴収	253,944	副所長及び厚生年金適用調査課長が事業所を訪問し、お詫びのうえ、説明しました。6名のお客様については既に正しい記録になっており、残りの9名のお客様については、平成16年7月における月額変更届について訂正処理を行い、訂正された記録は将来の年金額に反映されること、保険料については時効により請求できる期間を経過していることについて説明し、了承を得ました。 9名のお客様の分について、平成16年7月改定の月額変更及び平成16年9月の定時決定取消処理を行いました。	課内朝礼にて、職員に今回の事象を説明し、書類の確認を1枚ずつ十分行うよう周知し、編綴時においても混入書類の有無を十分確認するよう徹底しました。	内部
15	二以上事業所勤務被保険者の賞与支払届に係る保険料の未徴収について	未処理・処理遅延	高知	高知東	2009年12月 ～2011年7月	2011年9月6日	二以上事業所勤務被保険者の算定基礎届等の保険料の納入告知に係る処理を行うにあたり、確認していたところ、賞与支払届の届出に基づく保険料の納入告知が行われていないことが判明しました。	二以上事業所勤務被保険者の賞与支払届については、本来、二以上事業所勤務被保険者一覧表を作成し、徴収課に連絡することにより、保険料の納入告知を事業所あてに送付していますが、一覧表の作成及び連絡が行われていなかったためです。 業務マニュアルの確認不足と、処理を担当者だけに任せており、二次的な審査確認作業が行われていなかったことによるものです。	1事業所 1名	未徴収	1,348,341	副所長と厚生年金適用調査課長が事業所を訪問し、担当者様にお詫びのうえ、事象の詳細説明を行い、平成23年8月分の保険料納入告知により増額調整することです了承を得ました。 徴収課に処理を依頼し、処理されていることを確認しました。	厚生年金適用調査課長が職員に、課内ミーティングにて今回の事象を説明し、再度業務マニュアル確認の徹底と、処理状況を相互で再確認するよう周知しました。	内部
16	賞与支払届の処理誤りについて	未処理・処理遅延	群馬	桐生	2011年8月1日	2011年9月6日	事業所より、「賞与の決定通知書が届いていない」とのお申出がありました。 確認しましたところ、定年再雇用者の方にもかわらず、資格喪失後の賞与支払者として処理不要としていることが判明しました。	適用関係届書更新エラーリストが配信された時点で事業所に確認したうえで、新規払出の被保険者番号にて処理すべきところ、資格喪失者として処理不要としてしまったことによりです。	1事業所 1名	未徴収	74,464	厚生年金適用調査課長が事業所を訪問し、担当者様にお詫びのうえ、説明しました。次回保険料にて調整することです了承を得ました。 賞与支払届の入力を行い、決定通知書を事業所あてに送付しました。	朝のミーティングで、今回の事象を説明し、従来は記録を確認することで担当者が処理不要と判断していたものについて、事業所に再確認を行うことにより再発防止に努めるよう注意喚起しました。	外部
17	適用事業所所在地変更届等の未処理について	未処理・処理遅延	愛知	笠寺	2011年8月19日	2011年9月5日	担当者が保管庫の中を確認していたところ、段ボール箱の中から郵送受付分の書類の写しの下から、適用事業所所在地変更届(管轄外)と月額変更届を発見され、未処理であることが判明しました。	保管庫の定められた場所ではないところに段ボール箱を置いたため、適用事業所所在地変更届(管轄外)が未処理のまま2週間放置されていました。 保管庫の管理が徹底されていなかったことによりです。	1事業所		0	担当者が事業所に電話し、お詫びのうえ、処理遅延の経過を説明し、移管年月日に変更になることについて了承を得ました。 適用事業所所在地変更届(管轄外)を入力処理するとともに、月額変更届については移管前年金事務所での処理が必要となるため、移管前年金事務所に入力処理を依頼しました。 移管前年金事務所において納付書を作成し、事業所あてに送付されていることを確認しました。	朝礼時に今回の事象を説明し、保管庫の整理整頓を実施しました。 また、毎月保険料計算日の前々日と月末前々日に課内で書類の整理を実施し、未処理書類の有無について複数名で確認することとしました。	内部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明契機
18	資格喪失届の未処理について	未処理・処理遅延	東京	武蔵野	2010年10月頃	2011年10月7日	<p>算定基礎届未提出者一覧表の確認作業において、事業所が業務を委託している社会保険労務士に確認したところ、既に資格喪失届を提出しているとの回答がありました。確認しましたところ、資格喪失届を受領していましたが、入力されていないことが判明しました。</p>	<p>当所において4名の被保険者様に係る資格喪失届を受領し、事務センターへ回付しましたが、1名の被保険者様の標準報酬月額が入力されていないため、資格喪失届の入力処理ができないとして返戻されました。そのため、事業所へ照会した結果、当該被保険者様の月額変更届が未提出であったことが判明したため、提出を依頼し、受理のうえ入力処理をしました。</p> <p>本来であれば、月額変更届を入力した後、資格喪失届の入力をすべきところ、これを失念してしまいました。</p> <p>未入力となっている届書の管理体制が整っていなかったため、資格喪失届を処理済として保管してしまったことによるものです。</p>	1事業所1名	過徴収	699,321	<p>担当者が社会保険労務士へ電話し、お詫びのうえ説明し、了承を得ました。</p> <p>担当課長が事業所に電話し、お詫びしました。後日、お伺いすることとしました。</p> <p>担当課長が事業所を訪問し、改めてお詫びのうえ、過徴収した保険料については次回保険料で調整することとしました。経緯の説明文書を求められ、後日送付しました。</p> <p>担当課長が事業所に電話し、改めてお詫びしたところ、了承を得ました。資格喪失届の処理を行いました。</p>	<p>課の朝礼にて今回の事象を説明し、未入力の届書の管理について細心の注意を払うように周知しました。</p> <p>また、未入力となっている届書の管理表を作成し、担当者が日々確認するとともに、管理者も処理漏れがないかなどのチェックを行うこととし、資格喪失届の提出を受付した際は、標準報酬月額の入力が完了していることを確認してから、事務センターへ回付するよう周知・徹底しました。</p>	内部
19	月額変更届の処理誤りについて	入力誤り	兵庫	事務センター	2011年8月9日	2011年8月17日	<p>年金事務所より、「事業所から、平成23年7月の月額変更届の決定通知書が届か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。</p> <p>確認しましたところ、届書コードの入力を誤り、月額変更届を算定基礎届として処理していたことが判明しました。</p>	<p>委託業者が、月額変更届の届書コードを誤って算定基礎届の届書コードで入力してしまい、その後の処理においても、算定基礎届として処理したことによります。</p> <p>また、決定通知書の発送準備を行った際にも、月額変更届であることに気付かず、算定基礎届の決定通知書を送付していました。</p> <p>入力時及びその後の確認においても、誤りに気付かなかったことによるものです。</p>	1事業所2名			<p>年金事務所の担当者が事業所に電話し、お詫びのうえ、早急に入力処理し、決定通知書を送付することで了承を得ました。また、誤って送付した決定通知書の返送を依頼しました。</p> <p>月額変更届の入力を行い、事業所あてに決定通知書を送付しました。</p> <p>事業所より、誤って送付した決定通知書の返送がありました。</p>	<p>今回の事象を職員に説明し、届書の確認を正確に行うよう指示しました。</p> <p>また、委託業者に対して今回の事象を説明し、届書の確認を徹底するよう指示しました。</p>	外部
20	資格取得届の審査・入力誤りについて	入力誤り	大阪	天満	2010年7月16日	2011年5月27日	<p>A様が事業所を退職し、市役所にて国民年金加入の手続きをされた際、市役所においてA様の年金記録が相違していました。</p> <p>市役所から問合せを受けた他年金事務所において確認したところ、当所における資格取得届の入力誤りが判明しました。</p>	<p>資格取得届の審査及び入力時に、A様の基礎年金番号を入力しなければならないところ、誤ってB様の基礎年金番号をA様のものと誤認し、入力してしまいました。また、氏名の確認を漏らしていました。</p> <p>受付後の点検・審査時、入力時及び入力後のダブルチェックにおいて、気付かなかったことによるものです。</p>	1事業所2名			<p>他年金事務所の担当者がA様にお詫びのうえ、説明しました。</p> <p>担当者が事業所に電話し、お詫びのうえ説明し、基礎年金番号を訂正した通知書を再発行しました。</p> <p>担当者がB様に電話しましたが、ご不在のため、B様宅を訪問しましたが、ご不在のため、B様あての文書をポストに入れました。</p> <p>B様に数回電話しましたが、連絡がつかせませんでした。今後、お問合せがあった場合、引き続き対応することとしました。</p>	<p>朝礼にて、今回の事象を職員に周知し、お客様から提出された届書を審査及び入力する際、基礎年金番号を確認する必要がある場合は、窓口装置による記録確認を必ず行うよう改めました。</p>	外部
21	資格取得届の入力誤りについて	入力誤り	茨城	事務センター	2011年8月26日	2011年8月30日	<p>全国健康保険協会より、「A事業所から、資格取得届を提出したが、届書とは別の事業所名での健康保険被保険者証が届いたとの連絡があったため、確認してほしい」との連絡がありました。</p> <p>確認しましたところ、入力誤りが判明しました。</p>	<p>資格取得届を処理する際に、同名の有限会社と株式会社の違いがある事業所について、誤って入力を行ってしまったことによります。</p> <p>届書には事業所整理記号の記載がなく、事務センターで記載して処理を行いました。が、有限会社と株式会社の確認を怠ったことによるものです。</p>	2事業所1名			<p>担当者がA事業所に連絡し、お詫びのうえ、説明しました。早急に取得処理を行うこと及び正しい健康保険被保険者証を持参したうえで、先に送付した健康保険被保険者証を回収する旨をお伝えしましたが、郵送で構わないとの回答がありました。</p> <p>担当者がB事業所に連絡し、お詫びのうえ、説明し、了承を得ました。</p> <p>資格取得届の取消を行い、正しい事業所整理記号で入力し、A事業所あてに決定通知書を送付しました。</p> <p>A事業所より、健康保険被保険者証の返送がありました。</p>	<p>管理・厚生年金適用グループの朝礼において、今回の事象を職員に説明し、事業所確認をする際には、事業所整理記号・事業所名称等を必ず詳細まで確認するよう指示しました。</p>	外部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明契機
22	算定基礎届の入力誤りについて	入力誤り	沖縄	事務センター	2010年10月8日	2011年9月28日	算定基礎届の警告リストが出力されたため、確認したところ、資格取得時の報酬月額の入力誤りが判明しました。	委託業者が資格取得届を入力する際、報酬月額を誤って1桁少なく入力し、その後の職員のチェックでも入力誤りに気付かなかったものです。	1事業所1名	未徴収	1,857,816	担当者が事業所へ電話し、お詫びのうえ、経過説明を行い、次回保険料で差額分を徴収することについて了承を得ました。報酬月額の訂正入力を行い、決定通知書を事業所あてに送付しました。	職員に今回の事象を説明し、確認を丁寧に行い、再発を防止するよう周知・徹底しました。委託業者に対して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要請しました。	内部
23	70歳以上被用者算定基礎届の入力誤りについて	入力誤り	東京	上野	2010年7月22日	2011年9月28日	平成23年度70歳以上被用者算定基礎届の書類審査のため、70歳以上被用者記録照会を行ったところ、お客様に係る平成22年度定時決定時における報酬月額が極端に下がっていることを発見しました。平成22年度70歳以上被用者算定基礎届を確認したところ、報酬月額を誤って入力していたことが判明しました。	厚生年金保険70歳以上被用者月額変更届の入力を行った際、報酬月額を1桁少なく入力処理をしてしまったことから、本来であれば支給停止されるべき在職老齢年金が停止されないまま過払いを発生させてしまいました。入力時の確認不足に加え、入力後のチェックにおいても誤りに気付かなかったことによるものです。	1事業所1名	過払い	521,840	適用調査課長がお客様に電話し、お詫びのうえ、経過を説明したところ、過払いとなった年金については、今後支払される年金の半額ずつ返納していただくことで了承を得ました。平成22年度70歳以上被用者算定基礎届の訂正処理を行い、関係書類を機構本部へ進達しました。	課内ミーティングにおいて、適用調査課長から職員に対し今回の事象を周知し、入力後の複数名でのチェックを確実にを行うよう徹底を図りました。	内部
24	資格取得届に係る氏名入力誤りについて	入力誤り	静岡	事務センター	2011年10月12日	2011年10月14日	事業所より、「送付された被保険者資格取得決定通知書の氏名が相違している」とのお申出がありました。確認したところ、氏名の入力誤りが判明しました。	委託業者が資格取得届を入力した際、通称名で届出されているにもかかわらず、氏名入力欄の入力を省略してしまったことにより、本名で処理され、決定通知書が通知されてしまいました。委託業者の確認不足及び決裁時にも確認を漏らしたことによるものです。	1事業所1名		0	担当者がお客様に電話し、お詫びのうえ説明し、決定通知書を再通知することで了承を得ました。事業所より誤った決定通知書の送付がありました。決定通知書を訂正のうえ、事業所あてに送付しました。	委託業者に対し、チェック体制の強化及び届出氏名と窓口装置での氏名が相違する場合は、職員が処理するため、事象を速やかに連絡するよう要請しました。委託業者から、担当者に今回の事象を説明し、速やかな対応をするよう周知・徹底した旨の報告がありました。	外部
25	70歳以上被用者算定基礎届の審査・入力誤りについて	入力誤り	徳島	事務センター	2011年8月12日	2011年10月14日	年金事務所より、「お客様が来所され、年金支給額変更通知書が届いたが、停止理由が不明とお問合せがあり、確認してほしい」との連絡がありました。確認したところ、届出された70歳以上被用者算定基礎届の決定額を誤って記載し、入力していたことが判明しました。	70歳以上被用者算定基礎届の平均額が空欄であったため、審査・記載した際に桁数を誤って記入し、委託業者がそのまま入力を行ったものです。審査時の記載誤りと決裁時のチェックでも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	未払い	91,434	管理・厚生年金適用グループ長がお客様に電話し、お詫びのうえ、説明しました。訂正入力を行い、機構本部へ支給調整の確認を行い、早急な支払処理を依頼しました。管理・厚生年金適用グループ長がお客様に電話し、再度お詫びのうえ、支払時期をお伝えし、了承を得ました。	管理・厚生年金適用グループ長が職員に、今回の事象を説明し、審査時の手順を再確認するとともに、補正にあたって注意するよう喚起しました。	外部
26	資格取得届の入力漏れについて	入力誤り	熊本	事務センター	2011年7月27日	2011年9月1日	事業所の担当者様より、「厚生年金保険料分の算入がされていない」とのお申出がありました。確認したところ、資格取得届の入力漏れが判明しました。	年金事務所窓口で資格喪失届を受付し、備考欄に健康保険のみ資格喪失と記載して、事務センターに回付しました。お客様は、障害認定による後期高齢者医療制度の該当者となるため、健康保険のみ資格喪失処理を行うことになり、事務センターにおいて資格取得届(健康保険適用除外者の再取得)を作成しなければなりません。職員が作成していませんでした。職員の知識不足により、職権による資格取得届を作成しなかったことによりです。	1事業所1名	未徴収	15,736	年金事務所の担当者が事業所を訪問し、お詫びのうえ、経過を説明し、平成23年8月分保険料において調整することで了承を得ました。資格取得届(健康保険適用除外者の再取得)を作成・入力を行い、被保険者整理番号の変更のお知らせを事業所あてに送付しました。	グループ内で打合せを行い、資格喪失届のうち障害認定を資格喪失原因とする届書については、審査担当職員が事前審査の際に、証明書等の添付の確認と併せて、必ず職権により資格取得届(健康保険適用除外者の再取得)を作成し、グループ長の決裁を受けたうえで、入力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	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
27	70歳以上被用者算定基礎届に同封する届書の誤封入について	誤送付・誤送信	新潟	事務センター	2011年6月3日～7日	2011年6月7日	年金事務所より、「事業所から、70歳以上被用者算定基礎・月額変更・賞与支払届ではなく、70歳以上被保険者該当・不該当届が送付されてきた」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、算定基礎届に同封する届書の誤封入が判明しました。	委託業者が算定基礎届の発送準備と並行して、70歳該当のお知らせの作業を行っており、70歳以上被用者算定基礎・月額変更・賞与支払届と70歳該当のお知らせの用紙が混入したものとされます。また、70歳以上被保険者該当・不該当届の事前準備作業として、1冊50部となっている当該用紙を1部ずつに切り離していたが、70歳以上被用者算定基礎・月額変更・賞与支払届と似ていたため、確認不足により混入してしまい、封入物の誤りに気付かなかったことによります。	100事業所		0	当該事業所には照会先の年金事務所より用紙の再送付及びお詫びを行い、了承を得ました。また、県内年金事務所に事象を説明し、お客様から照会があった場合、お詫びのうえ、差替又は再送付を依頼しました。	委託業者に対し、今回の事象を説明し、顛末書の提出を求めました。委託業者から、担当者に対して厳重注意を行い、全担当者に今回の事象を周知し、注意喚起した旨の報告がありました。	外部
28	標準報酬決定通知書の誤送付について	誤送付・誤送信	群馬	桐生	2011年6月18日	2011年6月23日	A社会保険労務士から、「受託していない事業所の健康保険・厚生年金保険被保険者標準報酬決定通知書が送付された」とのお申出がありました。確認しましたところ、誤送付していたことが判明しました。	大量の書類を短期間で送付するために、決定通知書の内容確認・封入を行う職員と、封緘する職員を分けて発送を行っていましたが、封緘する職員が内容物の確認を怠ったため、B社会保険労務士に送付するはずの決定通知書をA社会保険労務士分の封筒に封入されていたことに気付かず送付したものです。	2事業所1名		0	厚生年金適用調査課長がA・B社会保険労務士と面談し、お詫びのうえ、経過説明を行い、了承を得ました。誤送付した決定通知書をA社会保険労務士から回収し、B社会保険労務士に手渡しました。また、B社会保険労務士から事業主様に説明を行うとのお申出があり、お願いしました。了承された旨、連絡をいただきました。	会議において所長より職員に対し、注意喚起を行いました。会議の中で再発防止策を検討し、封入・封緘作業について、現行では通常業務を行いながら内容の確認を行っていましたが、電話や窓口業務を行いながらの確認では注意力が散漫となるため、別室にて集中して作業を行うこととしました。	外部
29	標準報酬決定通知書の誤送付について	誤送付・誤送信	鹿児島	川内	2011年8月22日	2011年8月23日	A事業所を受託している社会保険労務士から、「受託事業所ではないB事業所の標準報酬決定通知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、送付先確認誤りによる誤送付が判明しました。	A・B事業所に係る算定基礎届の入力を行い、標準報酬決定通知書を送付する際に、社会保険労務士あてに送付すべきA事業所の標準報酬決定通知書を直接A事業所に送付し、受託事業所ではないB事業所の標準報酬決定通知書を誤って社会保険労務士あてに送付してしまいました。社会保険労務士事務所から提出された算定基礎届には、返信用の宛名シールが添付されていましたが、誤って受託事業所ではないB事業所の返信用に使用してしまいました。封入準備時の確認不足に加え、封入の際のダブルチェック時にも誤りに気付きませんでした。	2事業所146名		0	厚生年金適用調査課長が社会保険労務士とA事業所に連絡し、お詫びのうえ説明し、了承を得ました。その後、社会保険労務士と面談し、再度お詫びのうえ、B事業所の決定通知書を回収しました。A事業所の決定通知書の写しをお渡ししました。厚生年金適用調査課長がB事業所を訪問し、お詫びのうえ説明し、決定通知書をお渡しし、了承を得ました。	朝礼時に厚生年金適用調査課長から職員に、今回の事象を説明し、封入の際の確認を徹底するよう注意喚起を行いました。	外部
30	標準報酬決定通知書の誤送付について	誤送付・誤送信	三重	事務センター	2011年8月24日	2011年9月1日	年金事務所より、「A事業所から被保険者標準報酬決定通知書が届いたが、B事業所の被保険者標準報酬決定通知書が同封されていた」とのお申出があった」との連絡がありました。確認しましたところ、誤送付が判明しました。	事業所毎にホチキス留めを行った後、委託業者に回付し、委託業者により封入封緘を行い、送付しています。A・B事業所別々にホチキス留めを行っていましたが、委託業者が封入時にA事業所分の封筒にB事業所の通知書を誤って封入したものです。委託業者にて送付物の二重チェック、封入封筒件数と封入事業所数の突合確認を行うこととなっていますが、確認が不十分であったことが原因です。	2事業所5名		0	年金事務所の職員がA事業所を訪問し、お詫びのうえ、誤送付した通知書を回収し、了承を得ました。年金事務所の職員がB事業所を訪問し、お詫びのうえ説明し、通知書をお渡しし、了承を得ました。	委託業者に今回の事象を説明し、送付物の二重チェック、封入封筒件数と封入事業所数の突合確認の徹底を申し入れました。委託業者より、担当者に今回の事象を説明し、封入封筒件数と封入事業所数の突合確認の徹底について再度周知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
31	標準報酬決定通知書の誤送付について	誤送付・誤送信	三重	四日市	2011年8月30日	2011年9月1日	A事業所より、「B事業所の標準報酬月額決定通知書が送付された」とのお申出がありました。 確認しましたところ、誤送付が判明しました。	本来、B事業所に標準報酬月額決定通知書を送付すべきところ、誤ってA事業所分に封入し、送付してしまいました。 また、二次チェック時も2枚あることを確認せずに封緘してしまったことによるものです。	2事業所1名			厚生年金適用調査課長がA事業所へ連絡し、お詫びのうえ説明し、了承を得ました。通知書の返送を依頼しましたが、B事業所へ直接お渡ししたとのことでした。 厚生年金適用調査課長がB事業所へ連絡し、お詫びのうえ説明し、了承を得ました。A事業所から通知書をお渡しいただいたことを確認しました。	厚生年金適用調査課長が職員に、今回の事象を説明し、封入する前に件数を確認し、発送件数と突合すること、余分な封筒は渡さないこと及び二次チェック者は、複数枚あることを意識して中身の確認を徹底することを申し合せました。	外部
32	月額変更届控への送付誤りについて	誤送付・誤送信	鹿児島	事務センター	2011年8月26日	2011年8月31日	年金事務所より、「標準報酬改定通知書を送付したA事業所の担当者様が来所され、B事業所の月額変更届控えが混入されている」とのお申出があり、持参された封筒の内容物を確認したところ、誤ってB事業所分の月額変更届控をA事業所に混入していた」との連絡があり、誤送付していたことが判明しました。	A・B事業所の事業所整理記号が似ており、担当職員が月額変更届控えを通知書にホッチキス留めする際、誤って別の事業所の通知書と合わせてしまったこと及び委託業者による二重チェックが不完全なまま送付してしまいました。 封入物の確実なチェックを怠ったことによるものです。	2事業所2名		担当職員がA事業所の担当者様へ電話し、お詫びのうえ説明し、了承を得ました。 担当職員がB事業所の担当者様へ電話し、お詫びのうえ、説明しました。また、A事業所にお届けいただいたB事業所の月額変更届控えを送付することで了承を得ました。 B事業所あてに月額変更届控えを送付しました。	管理・厚生年金適用グループ長が、担当職員に今回の事象を説明し、ホッチキス留めの書類・通知書は事業所整理記号のみならず、事業所名まで確実に確認すること、誤送付は情報漏洩である認識を持つことの注意喚起をしました。 今回の事象を委託業者へ説明し、個人情報保護の重要性の認識を徹底し、確実な業務遂行を実施するよう、封入封緘作業の改善を指示しました。	外部	
33	月額変更届の返戻に係る送付誤りについて	誤送付・誤送信	鹿児島	事務センター	2011年9月29日	2011年10月3日	年金事務所より、「A社会保険労務士事務所の方が来所され、受託事業所ではない事業所分の月額変更届の返戻文書が届いた」とのお申出があった」との連絡がありました。 確認しましたところ、B社会保険労務士あてに送付すべき返戻文書を、誤ってA社会保険労務士に送付していたことが判明しました。	年金事務所に提出された月額変更届に、事業所所在地・事業所名・事業主様の氏名の記載がなかったため、記載されていた事業所整理記号から事業所情報を確認したところ、B社会保険労務士の受託事業所であることがわかりました。 電話にて受託事業所であることを確認のうえ、不備事項を記載して再送付していただくよう依頼し、返戻文書を作成しましたが、その際に、B社会保険労務士あてとすべきところ、A社会保険労務士と誤って記載してしまいました。 二重チェック時に事業所記録照会回答票を添付していましたが、社会保険労務士コードのみしか記載がなく、不完全な確認となってしまうことによるものです。	1事業所1名		管理・厚生年金適用グループ長がA社会保険労務士へ電話し、お詫びのうえ、説明しました。誤送付した月額変更届を返送していただくことで了承を得ました。 管理・厚生年金適用グループ長がB社会保険労務士へ電話し、お詫びのうえ、説明しました。また、直接事業所へお詫びする旨をお伝えしたところ、事業所へはB社会保険労務士から連絡するとのこと、お願いしました。改めて返戻文書を作成し、送付することで了承を得ました。 A社会保険労務士から月額変更届の返送がありました。 B社会保険労務士あてに返戻文書を送付しました。	管理・厚生年金適用グループ長が職員に、今回の事象を説明し、返戻文書の宛名の記載は、細心の注意を払うよう指導し、二重チェック時には、事業所記録照会回答票の社会保険労務士コードと社会保険労務士名簿とを確認するよう注意喚起しました。 また、誤送付は個人情報漏洩であることの認識を持つよう注意喚起も行いました。	外部	
34	資格喪失確認通知書の誤送付について	誤送付・誤送信	栃木	事務センター	2011年10月4日	2011年10月5日	A社会保険労務士より、「受託事業所以外の確認通知書等が混入していた」とのお申出がありました。 確認しましたところ、封入時誤ってB社会保険労務士の受託事業所分を封入し、送付したことが判明しました。	職員がB社会保険労務士の受託事業所の確認通知書等を送付する際、誤ってA社会保険労務士の受託事業所分の封筒に入れてしまったことによるものです。 封緘時の二重チェックでも誤りに気が付きませんでした。	1事業所7名		センター長がA・B社会保険労務士に電話し、お詫びしました。後刻、訪問することをお伝えしました。 管理・厚生年金グループ長がA社会保険労務士を訪問し、再度お詫びし、誤送付した確認通知書等を回収し、了承を得ました。 管理・厚生年金グループ長がB社会保険労務士を訪問し、お詫びのうえ、確認通知書等をお渡しし、了承を得ました。	管理・厚生年金適用グループ長が職員に、今回の事象を説明し、確認通知書等を送付する際は、必ず宛先と送付物について、複数名によるチェックを行うとともに、封緘時にもチェックを行うことを再度周知・徹底しました。	外部	

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明契機
35	賞与支払届の紛失について	受理後の書類管理誤り	宮城	仙台東	2011年7月22日	2011年9月5日	<p>事務センターより、「社会保険労務士から、提出した賞与支払届の決定通知書が届か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。</p> <p>確認しましたところ、当所において賞与支払届が所在不明となっていることが判明しました。</p>	<p>社会保険労務士より、算定基礎届関係書類と賞与支払届を受取り、受付印を押印した控えをお渡ししていましたが、その後、受付簿には記載されておらず、届書を紛失してしまいました。</p> <p>受付書類の管理の不徹底によるものです。</p>	1事業所9名	未徴収	461,713	<p>適用調査課長が社会保険労務士に電話し、お詫びのうえ説明し、届書の再提出をお願いし、届書を受取りました。</p> <p>適用調査課長が事業所を訪問し、お詫びのうえ説明し、了承を得ました。経過の文書をお渡しし、決定通知書を社会保険労務士あてに送付する旨をお伝えし、了承を得ました。</p> <p>賞与支払届の入力を行い、決定通知書を社会保険労務士あてに送付しました。</p> <p>書類が所内で発見されたため、社会保険労務士及び事業所に電話し、改めてお詫びのうえ、個人情報の外部流出はなかった旨をお伝えしました。</p>	<p>適用調査課において今回の事象を説明し、業務終了時の未処理の書類等については、個人の机等に保管せず、個人ごとの専用ボックスに全て入れたうえ、施錠できる専用の保管庫に収納することを周知・徹底しました。</p>	外部
36	月額変更届の紛失について	受理後の書類管理誤り	東京	武蔵野	2011年7月19日	2011年9月30日	<p>算定基礎届未提出者一覧表を確認していたところ、2名分が未提出となっていました。</p> <p>確認しましたところ、当該2名分については、事業所より月額変更届の提出を受けていましたが、届書を紛失していたことが判明しました。</p>	<p>事業所より、算定基礎届と月額変更届が提出されました。書類審査後、算定基礎届については事務センターに回付のうえ、入力処理されましたが、月額変更届の入力処理は行われていませんでした。</p> <p>月額変更届については算定基礎届とは別の方法により事務センターへ回付されますが、月額変更届は事務センターへの回付がされていませんでした。</p> <p>事務センターへ送付前に受付簿に入力し、再度審査を経てから回付しますが、受付簿には入力されておらず、回付された形跡もありませんでした。そのことから、所内において当該届書が不要書類等に混入してしまい、所在不明になったと考えられます。</p>	1事業所2名	過徴収	37,366	<p>担当課長が事業所に電話し、月額変更届が未処理であることを説明したうえで、お詫びしました。</p> <p>所内全域について当該届書の検索をしましたが、見つかりませんでした。</p> <p>担当課長が事業所を訪問し、再度経緯を説明のうえ、お詫びしたところ、了承を得ました。再度月額変更届を提出していただきました。</p> <p>月額変更届の入力を行いました。</p> <p>担当課長が事業所に電話し、改めてお詫びのうえ、入力処理が完了し、過徴収となっている保険料については、次回保険料で調整する旨をお伝えし、了承を得ました。</p>	<p>課内会議にて、今回の事象を説明し、算定基礎届に同封された月額変更届の受付処理方法を書類審査前に月額変更届と算定基礎届を分けて受付簿に入力することにより、書類の所在を明確にしました。</p> <p>また、算定基礎届を送付する際に、月額変更届が混入していないかのチェックを実施することとしました。</p>	内部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生日月	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
37	保険料率改定リーフレットの誤送付について	確認・決定誤り	島根	事務センター	2010年8月19日	2011年8月24日	年金事務所より、「事業所から、送付された保険料額納入告知書に同封されていた保険料率改定リーフレットが、健康保険・厚生年金保険用ではなく、船員保険・厚生年金保険用が入っていたとお申出があった」との連絡がありました。 確認しましたところ、保険料率改定リーフレットの種類を誤って送付していることが判明しました。	健康保険・厚生年金保険保険料率改定リーフレットと船員保険・厚生年金保険保険料率改定リーフレットで使用されている色が両方ともピンクであったことから、委託業者が誤って納入告知書に同封したものです。 封入時の確認及び送付物の管理不足によるものです。	132事業所		0	ご連絡をいただいた事業所については、お詫びのうえ、健康保険・厚生年金保険保険料率改定リーフレットを送付しました。 また、他の事業所については、お詫びの文書を同封して正しい健康保険・厚生年金保険保険料率改定リーフレットを送付しました。	委託業者に対し、誤送付を起こさないために、準備の際の同封物の確認、封入時の内容確認及び発送物の残りの管理を徹底するよう申し入れしました。 委託業者より、今回の事象を担当者に説明し、確認作業の強化を図ったとの報告がありました。	外部
38	二以上事業所勤務被保険者保険料に係る訂正処理漏れについて	確認・決定誤り	大阪	天王寺	2010年10月19日	2011年9月5日	二以上事業所勤務被保険者保険料の登録誤り発生に伴い、他の二以上事業所勤務被保険者に係る登録保険料を確認したところ、入力処理できていない届書があることが判明しました。	平成22年度の算定基礎届に係る報酬訂正届が提出され、入力処理されたものとして保管されていましたが、未入力でした。 当時の処理状況を確認したところ、誤って入力処理後(送信後)の記録ではなく、入力画面によるチェックが行われており、また、処理結果のチェックも見落していました。	1事業所	未徴収	505	職員が事業所の担当者様に電話し、事象について説明しお詫びするとともに、改めて訪問したうえでお詫びと説明をしました。未徴収の保険料については次回保険料にて徴収する旨をお伝えし、了承を得ました。 訂正入力処理をしました。	厚生年金徴収課の朝礼において、今回の事象を職員に説明し、入力処理後の確認をすること、また、処理結果については必ずダブルチェックを確実に行うことを改めて周知・徹底しました。	内部
39	口座振替納付変更申出書の入力誤りについて	確認・決定誤り	福井	福井	2008年2月26日	2011年10月12日	滞納事業所との納付協議において、今後発生する保険料は口座振替を履行すると約束しましたが、口座振替不能となったため、事業主様に確認したところ、間違いなく入金したとお申出がありました。 確認しましたところ、金融機関コードの入力誤りが判明しました。	誤った金融機関コードを記入し、そのまま入力したため、口座振替依頼が正しい金融機関名で通知されず、口座から保険料が振替されませんでした。 担当者の確認不足と、入力処理後のチェック及び決裁においても誤りに気付かなかったことによるものです。	1事業所		0	正しい金融機関コードで保険料口座振替納付(変更)申出書の入力を行いました。 厚生年金徴収課長が事業所を訪問し、事業主様にお詫びのうえ説明し、訂正処理を行い、次回からお申出の口座から振替する旨をお伝えし、了承を得ました。また、今回口座振替不能となった保険料について領収しました。	担当者に対し今回の事象を説明し、金融機関コードを記入する際や、入力チェック時の手順等を再確認し、入力チェック時には注意するよう周知・徹底しました。	外部
40	口座振替納付申出書の入力処理漏れについて	未処理・処理遅延	大阪	天満	2011年8月29日	2011年10月3日	他年金事務所より、「事業所から、平成23年8月分保険料が口座振替されていないとお申出があり、確認してほしい」との連絡がありました。 確認しましたところ、口座振替申出書の未処理が判明しました。	他年金事務所にて適用事業所所在地・名称変更(訂正)届(管轄外)一式を受付しましたが、移管入力処理の期限が迫っていたため、早期に処理するよう依頼がありました。 他年金事務所より届書一式が回送され、その中に口座振替申出書が添付されていましたが、口座振替申出書は事業所が直接当所へ提出する旨の申し送りがあり、口座振替申出書が添付されているかの確認をせず、未処理のまま残ってしまったものです。 他年金事務所からの引継ぎ情報不足及び届書が回送されてきた際、口座振替申出書の添付がないか確認を怠ったことによるものです。	1事業所1名	未徴収	87,225	担当者が事業所に電話し、事業主にお詫びのうえ、説明しました。今回の経過を説明した文書及び納付書を送付することをお伝えしました。 事業主様あてに文書及び納付書を送付しました。 収納済であることを確認し、担当者が事業所に電話し、事業主様に改めてお詫びし、了承を得ました。	厚生年金適用調査課及び厚生年金徴収課において、職員全員に届書添付書類の二重チェックを徹底するよう周知・徹底しました。 また、口座振替申出書が添付されている場合、厚生年金適用調査課で届書一式から切り離して厚生年金徴収課へ回送しているところ、口座振替申出書の添付があっても、添付したまま厚生年金徴収課へ回付することとしました。	外部
41	二以上事業所勤務被保険者に係る保険料の入力誤りについて	入力誤り	大阪	天王寺	2010年8月	2011年8月24日	平成23年7月改定に伴い、保険料記録照会を行ったところ、決定通知による金額と二以上事業所勤務被保険者保険料登録票の金額に差異があり、改定分の保険料について確認したところ、入力誤りが判明しました。	平成22年の算定基礎届に伴う保険料登録の際に、入力を誤ったため、保険料を少なく算定してしまいました。それにより、児童手当の徴収不足が発生してしまいました。 当時の処理結果リストを確認したところ、入力結果についてダブルチェックしておらず、入力誤りを見落していました。	1事業所1名	未徴収	99	担当者が事業所に電話し、お詫びのうえ、改めて訪問することをお伝えしました。 担当者が事業所を訪問し、改めてお詫びのうえ、事象の説明を行い、未徴収分を平成23年8月分で徴収する旨をお伝えし、了承を得ました。	厚生年金徴収課の朝礼において、今回の事象を職員に説明し、処理結果については必ずダブルチェックを確実に行うことを改めて周知・徹底しました。	内部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生日	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
42	第三者委員会 の あっせん 事案に係 る特例納 付保険料 の金額誤 りについて	通知書等 の作成誤 り	鹿児島	鹿児島 南	2010年5月24日	2011年8月31日	厚生年金保険の保険給付及び保険料の納付の特例等に関する法律(厚年特例法)に係る納付勧奨の見直しを行った際、誤った額で事業所あてに納付特例勧奨を行っていることが判明しました。	本来、お客様からの申立期間についてのみ厚年特例法の処理をすべきところ、全ての期間について厚年特例法の処理をしてしまったため、事業所に対して誤った金額で納付勧奨をしてしまいました。また、納付勧奨に応じていただけない事業所でしたため、日本年金機構ホームページで公表を行いました。その際の金額についても誤って掲載してしまいました。 担当者の確認不足及びその後の決裁においても気付かませんでした。	1事業所		0	ホームページの修正を行い、担当者が事業所に連絡し、お詫びのうえ、説明しました。正しい納付勧奨状を送付することを説明し、了承を得ました。	年金記録課の朝礼において、今回の事象を説明し、ダブルチェックの再徹底を指示しました。	内部
43	増減内訳書の誤送付について	誤送付・誤送信	東京	事務センター	2011年8月17日～22日	2011年8月23日	年金事務所より、「A事業所から、厚生年金保険料等の増減内訳書にB事業所の増減内訳書が同封されていたとお申出があった」との連絡がありました。 確認しましたところ、増減内訳書の誤送付が判明しました。	委託業者が、増減内訳書の中から、本来であればA事業所の増減内訳書を引き抜かなければならないところ、誤ってB事業所の増減内訳書を引き抜いてしまいました。その後、送付用封筒との組合せ作業や、封入封緘時の確認が不十分であったため、誤りに気付かませんでした。	2事業所		0	年金事務所の担当者がA事業所に電話し、お詫びのうえ説明し、了承を得ました。増減内訳書を回収をする旨をお伝えしたところ、返送するとのお申出があり、お願いしました。 年金事務所の担当者がB事業所に電話し、お詫びのうえ説明し、了承を得ました。 A事業所よりB事業所の増減内訳書の返送があり、B事業所あてに送付しました。 A事業所あてに正しい増減内訳書を送付しました。	委託業者に対し、事故防止を強く要請し、顛末書の提出を求めました。 委託業者から、引き抜き作業担当者の再教育を行うとともに、担当者の増員をするとの報告がありました。	外部
44	増減内訳書の誤送付について	誤送付・誤送信	東京	事務センター	2011年8月17日～22日	2011年8月29日	年金事務所より、「A事業所から、厚生年金保険料等の増減内訳書にB事業所の増減内訳書が同封されていたとお申出があった」との連絡がありました。 確認しましたところ、増減内訳書を誤送付していたことが判明しました。	委託業者が、本来であればA事業所の増減内訳書を引き抜かなければならないところ、誤ってB事業所の増減内訳書を引き抜いてしまいました。その後、送付用封筒との組合せ作業や、封入封緘時の確認が不十分であったため、誤りに気付くことができないまま送付してしまいました。 発送件数が通常月よりも多かったことから、引き抜き作業を1名で行ってしまったこと及び本来2回行うこととしている封筒との組合せ時の確認を1回しか行わなかったことによるものです。	2事業所		0	年金事務所の担当者がA事業所を訪問し、お詫びのうえ説明し、了承を得ました。B事業所の増減内訳書を回収しました。 年金事務所の担当者がB事業所に電話し、訪問のうえ事象説明とお詫びしたい旨をお伝えしたところ、この電話での説明でかまわないとお申出があり、増減内訳書を送付することで了承を得ました。 B事業所あてに増減内訳書を送付しました。	委託業者に対し、事故防止を強く要請し、顛末書の提出を求めました。 委託業者からは、引き抜き作業員の再教育を行うとともに、作業員の増員するとの報告がありました。	外部
45	保険料納入告知額・領収済額通知書の誤送付について	誤送付・誤送信	東京	事務センター	2011年8月20日頃	2011年9月28日	年金事務所より、「A事業所から、保険料納入告知額・領収済額通知書が届いたが、B事業所分の納入告知書も同封されていたとお申出があり、確認してほしい」との連絡がありました。 確認しましたところ、誤送付していたことが判明しました。	委託業者において、機械を使用して封入作業を行っています。封入事故が発生した場合には、本来であれば当該封筒の封入物を確認して、正しく封入し直した後に、機械を再始動させる手順となっておりますが、この確認作業を怠り、封入の修正を行わないまま機械を再始動させてしまったため、B事業所分の納入告知書がA事業所分に混入し、誤送付が発生してしまいました。 封入事故が発生した場合における作業員の認識不足及び確認不足が原因です。	2事業所		0	年金事務所の担当者がA事業所を訪問し、お詫びのうえ説明し、誤送付した納入告知書を回収し、了承を得ました。 年金事務所の担当者がB事業所を訪問し、お詫びのうえ説明し、納入告知書をお渡しし、了承を得ました。	委託業者に対し、作業工程の確認及び事故防止の徹底を図るよう、再発防止を強く要請しました。 委託業者から、封入事故手順を確認し、誤送付防止を徹底したとの報告を受けました。	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
46	沖縄特別措置対象者該当申出書の決定誤りについて	確認・決定誤り	沖縄	浦添	2011年5月9日	2011年6月1日	お客様の配偶者様から、沖縄特別措置対象者該当通知書の該当期間について、お問合せがありました。 確認しましたところ、該当期間を誤って決定して通知していたことが判明しました。	申出書を受付した際、窓口担当職員は、該当期間を昭和42年12月から昭和45年4月であることをお客様に確認していましたが、申出書に記載する際、昭和44年12月から昭和45年4月と誤って記入してしまいました。 回付された申出書に記載された資格取得年月日の記載誤りに気付かず、担当者が入力処理しました。 受付時に沖縄特別措置対象者該当申出書の資格取得年月日の記載を誤ったこと及び記載内容確認不足、さらに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			国民年金課長がお客様へ電話し、お詫びのうえ、訂正することで了承を得ました。 沖縄特別措置期間訂正処理票の入力を行い、お客様あてに、沖縄特別措置対象者該当通知書を送付しました。 お客様相談室職員が訂正処理依頼書を作成し、機構本部へ進達しました。 訂正後の月数による年金額での支払が予定されているため、お客様への年金支払額に直接影響は生じないことを確認しました。 お客様相談室職員が窓口装置により、支払されていることを確認しました。	国民年金課、お客様相談室の朝礼において、今回の事象を職員に説明し、関係書類の記載内容確認及び入力時の相互チェックを確実に行うよう周知しました。	外部
47	国民年金任意加入の資格喪失予定年月日の確認誤りについて	確認・決定誤り	神奈川	高津	2009年5月13日	2011年6月3日	お客様より、「ねんきん定期便に記載されている納付月数が478月となっており、老齢基礎年金を満額受給できる480月に2ヵ月不足している」とのお申出がありました。 確認しましたところ、国民年金任意加入申出書を入力処理した際、資格喪失予定年月日を誤って入力していたことが判明しました。	お客様より受理した国民年金任意加入申出書を入力処理する際、本来であれば資格喪失予定年月日を平成22年11月1日と入力すべきところ、誤って平成22年9月1日と入力してしまいました。 国民年金任意加入申出書の受付審査において、老齢基礎年金を満額受給するための月数計算をした際、当時の担当者が誤って、全額免除期間の2ヵ月をそのまま含めて計算してしまったことが原因と思われる。	1名			国民年金第一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、機構本部と協議することとしました。 機構本部より、資格喪失予定年月日を平成22年11月1日に訂正し、平成22年4月分から10月分までの口座振替による7ヵ月前納保険料額と、既に納付されている平成22年4月分から8月分までの口座振替による5ヵ月前納保険料額との差額について徴収したうえで、納付記録を訂正することとの回答がありました。 国民年金第一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。 資格喪失年月日と納付記録の訂正をしました。	朝礼において、国民年金第一課長が課員に今回の事象を説明し、60歳以上の任意加入申出書の審査にあたっては、必ず老齢基礎年金見込額の照会を行い、資格喪失予定年月日に誤りがないことを確認したうえで入力することを徹底しました。	外部
48	高齢任意加入取得時の加入期間確認誤りについて	確認・決定誤り	和歌山	和歌山東	2010年11月17日	2011年8月9日	事務センターより、当所で受付した老齢年金裁定請求書の国民年金第3号被保険者期間が誤っているとの指摘があり、高齢任意加入取得時の加入期間確認誤りが判明しました。	受付した老齢年金の裁定請求書について、配偶者様の厚生年金期間が65歳以上にもかかわらず、誤って国民年金第3号被保険者として受理していました。 窓口説明時点での配偶者様の記録確認が不足していたことによるものです。	1名			担当者がお客様に電話し、お詫びのうえ、説明しました。新たに第1号被保険者期間が発生するので、その期間について遡って納付いただくようお願いし、未納期間については納付していただくよう納付書を送付することで了承を得ました。 種別変更処理を行い、納付書作成し、お客様あてに送付しました。	今回の事象を職員に説明し、窓口での受付の際に、記録確認を徹底するよう周知しました。	内部
49	国民年金高齢任意加入資格取得申出書の審査誤りについて	確認・決定誤り	京都	舞鶴	2010年3月8日	2011年9月6日	お客様から老齢厚生・基礎年金裁定請求について電話照会がありました。 年金記録等を確認しましたところ、誤って国民年金の特例高齢任意加入処理を行っていることが判明しました。	本来、高齢任意加入資格取得申出の審査時に、脱退手当金受給期間について合算対象期間として算入すべきところ、誤って納付期間に不足分があるとして、特例高齢任意加入期間に係る説明及び処理を行っていました。 担当者の審査誤りと処理後の決裁時の確認不足によるものです。	1名	過徴収	90,280	担当者がお客様に連絡し、お詫びのうえ、受給要件を満たしており、特例高齢任意加入の必要がない旨を説明しました。併せて、年金記録補正後の被保険者記録照会回答票、還付請求書及び年金裁定請求書を送付する旨説明し、了承を得ました。 特例高齢任意加入期間について取消処理後、お客様あてに被保険者記録照会回答票、還付請求書及び年金裁定請求書を送付しました。	朝礼で今回の事象について課員へ説明し、改めて高齢任意加入資格取得審査時の合算対象期間の確認チェックシートの活用及び相互チェックの徹底について再度周知・徹底しました。	外部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明契機
50	国民年金高年齢任意加入の決定誤りについて	確認・決定誤り	京都	京都西	2004年9月27日	2011年9月14日	お客様から、「納付済の国民年金保険料が年金額に反映していないのではないか」とのお問合せがありました。 確認しましたところ、誤って国民年金の高年齢任意加入を承認していたことが判明しました。	一部繰上げの老齢基礎年金が裁定されているにもかかわらず、お客様から国民年金任意加入のお申出がされ、高年齢任意加入を承認していました。 高年齢任意加入申出書を受付したとき、年金受給の有無を点検しておらず、その後の決裁でも誤りを点検せず承認されました。さらに、資格喪失満了後にも、点検が行われていなかったことによるものです。	1名	過徴収	680,230	職員がお客様にお詫びのうえ、納付済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、還付する旨の回答があり、職員がお客様に連絡し、再度お詫びのうえ説明し、還付することで了承を得ました。 還付処理を行いました。	国民年金課の朝礼で、今回の事象を説明し、相談対応の際には、必ず受給の有無と年金請求予定を確認したうえで対応するよう再度周知しました。	外部
51	国民年金第3号被保険者種別変更届の未処理について	未処理・処理遅延	沖縄	事務センター	2010年6月7日	2011年9月1日	お客様からのねんきん定期便の回答票に、国民年金第3号被保険者となるべき期間が保険料未納期間となっているとお申出がありました。 確認しましたところ、国民年金第3号被保険者種別変更届の未処理が判明しました。	受付した国民年金第3号被保険者種別変更届について、前回の第3号の認定がそのまま継続となっていたため、本来なら、届書の完結まで進捗管理を行うべきところ、処理不要とした結果、未処理となってしまいました。 その後の職員による相互チェックにおいても、処理不要と表示されていたことから、確認を怠り、未処理のままとなったものです。	1名		0	担当者がお客様に連絡し、お詫びのうえ、経過説明を行い、了承を得ました。 届書の入力を行い、お客様あてに、国民年金第3号被保険者該当通知書を送付しました。	国民年金グループ職員に対し、今回の事象を周知し、第3号の届書に関する事前審査の徹底を指示しました。 また、処理不要とする際は、不要とする理由を明記し、相互チェックにおいても点検することを改めて周知しました。	外部
52	国民年金第3号被保険者資格取得届の誤送付について	誤送付・誤送信	東京	中央	2011年8月18日	2011年8月19日	A事業所より、「他の事業所の第3号被保険者資格取得届が送付されている」とのお申出がありました。 確認しましたところ、返戻した第3号被保険者資格取得届を誤送付していたことが判明しました。	封入の際、誤ってB事業所分をA事業所あての封筒に、A事業所分をB事業所あての封筒に封入していました。 封入作業の際、二重チェックを行っていたにもかかわらず、誤りに気付きませんでした。	2事業所2名		0	国民年金課長がA事業所に電話し、お詫びのうえ、後刻A事業所を訪問のうえ、再度お詫びし、誤送付した資格取得届を回収し、後日送付することで了承を得ました。 担当者がB事業所に電話し、国民年金課長が後刻B事業所を訪問のうえ、誤送付した資格取得届を回収し、後日送付することで了承を得ました。 回収した資格取得届をA・B事業所あてに送付しました。	課内会議において、今回の事象を説明のうえ、封筒の宛名と届書の事業所名の確認を慎重に行うよう周知・徹底しました。	外部
53	市役所における国民年金異動届等の書類の紛失について	受理後の書類管理誤り	岡山	倉敷東	2011年4月4日～8日	2011年4月27日	市役所より、平成23年4月4日から4月8日受付の届書について、受付簿上事務センターに送付済との処理になっていたが、誤って廃棄した可能性があるとの連絡があり、国民年金異動届等の書類を紛失していることが判明しました。	市役所の職員によると、受付した書類を1週間分まとめて事務センターに送付しているが、該当受付分の発送伝票がなく、市役所にも届書が残っておらず、同時期に過年度分の文書廃棄作業を行っており、誤って一緒に廃棄したと考えられるとのことでした。	437名	未払い	166,098	異動届については、複写式の様式のため、原本を市役所にて保存しており、早急に写しを回付するよう指示し、入力することとしました。 市役所より、全てのお客様にお詫びの手紙を送付するとともに、届書の再提出が必要な方については、訪問し、再度届書を受理するとの報告がありました。 市役所より、全てのお客様の対応が完了し、届書等の回付がありました。また、加算開始事由該当届及び死亡一時金請求書を提出されたお客様には、支払時期が遅れる旨お伝えし、了承を得たとのことでした。 届書等を市役所から受理後、速やかに処理を行いました。	市役所から、異動届等書類の梱包から送付までを2名の担当者で行うこととし、1名が梱包作業、1名がチェックを行い、確実に確認をした後、送付すること及び送付した書類の到着確認通知を発送伝票と照合・確認を確実にし、文書管理を厳重に行うとの再発防止策を含む顛末書の提出があり、確実にを行うことを強く要請しました。	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
54	国民年金保険料追納申込書の受付漏れについて	受付時の書類管理誤り	福岡	南福岡	2011年1月17日	2011年8月26日	所内を整理していたところ、国民年金保険料追納申込書が発見され、受付処理がされていないことが判明しました。	通常は、当所あてに送付された届書等は受付印が押印されますが、職員個人名あてに送付されてきた封筒は、開封せずに直接手渡しされるため、受け取った担当者が受付簿担当に連絡を怠ったものと思われます。	1名		0	担当者がお客様に電話し、お詫びのうえ、説明しました。追納の意思を確認し、納付書の送付依頼を受け、送付することで了承を得ました。追納申込書の入力処理を行い、お客様あてに追納納付書を送付しました。	国民年金課の朝礼において、今回の事象を職員に説明し、送付による届書等については、個人あてに送付されたものも親展以外は全て開封し、届書については、受付簿に記載のうえ個人あてに手渡すよう改めました。	内部
55	国民年金付加保険料額の前納額の教示誤りについて	確認・決定誤り	東京	練馬	2011年4月	2011年5月27日	お客様より、「口座振替開始通知書を受け取ったが、口座振替額が記載されていなかったため、事前に練馬年金事務所に電話して口座振替額を確認したところ、付加保険料を含まない口座振替額を説明され、その金額を口座に入金しておいた結果、口座振替不能となってしまったので、今から本来の付加保険料込みの前納金額で保険料を納付させてほしい」とのお申出がありました。確認しましたところ、お客様は口座振替による付加保険料込みの1年前納のお申出をされていましたが、職員が誤って付加保険料を含まない口座振替額を案内してしまった結果、残高不足により振替不能となっていたことが判明しました。	お客様から当所に電話にて口座振替額を確認された際、本来であれば、口座振替額は付加保険料込みの1年前納額である旨をお伝えしなければならないところ、誤って付加保険料を含まない1年前納額を案内してしまいました。この結果、お客様は案内されたとおりの金額を指定口座に準備されましたが、付加保険料額分が足りなかったため、残高不足により平成23年度の1年前納による口座振替が行われないこととなってしまいました。電話対応した担当者が、口座振替額を案内する際、付加保険料納付の有無を確認しなかったことが原因です。なお、お客様には口座振替額通知書も発行されており、お客様からは口座振替額通知書は届かなかったとお申出がありました。が、口座振替額通知書が未着であったかどうかについては確認することができませんでした。	1名	過徴収	3,880	お客様より電話を受けた職員がお詫びするとともに、納付金額等を説明しましたが、ご納得いただけず、本来口座振替されるべきであった金額で、平成23年度分の保険料を納付させてほしい旨の強いお申出があり、機構本部と協議することとしました。機構本部より、本件については口座振替額通知書が発行されているため、付加保険料込みの1年前納額で納付することは認められないとの回答があり、職員がお客様に連絡し、回答について説明するとともに、平成23年6月から平成24年3月分の前納納付書を送付するので、平成23年4月分及び平成23年5月分保険料は口座振替で、平成23年6月から平成24年3月分保険料は前納納付書で納付していただくようお願いしたところ、了承を得ました。平成23年4月分及び5月分保険料を口座振替により納付されていること及び平成23年6月分から平成24年3月分保険料を前納納付書により納付していただいたことを確認しました。	国民年金課長より、今回の事象を職員に説明し、お客様から口座振替額の前納額の照会を受けた際には、必ず付加保険料納付の有無を確認するよう、周知・徹底しました。	外部
56	国民年金保険料の口座振替不能について	確認・決定誤り	長野	松本	2010年11月24日	2011年5月30日	お客様から、「1年前納の国民年金保険料が口座振替されていない」とのお申出がありました。確認しましたところ、毎月納付(早割)の口座振替辞退申出書と1年前納の口座振替(変更)申出書が提出され、処理しましたが、口座振替依頼書なしとして、口座振替されていないことが判明しました。	毎月納付(早割)を行っていたお客様から、平成22年11月分から平成23年3月分を納付書で前納し、平成23年度分以降は口座振替で1年前納するため、平成22年11月に毎月納付(早割)の口座振替辞退申出書と1年前納の口座振替(変更)申出書が提出され、当所にて口座振替辞退申出書の入力及び平成23年3月分までの納付書を交付しました。口座振替(変更)申出書は、口座番号等の確認を受けるため金融機関へ送付し、入力済の口座振替辞退申出書は事務センターへ送付しました。事務センターでは口座振替辞退申出書の金融機関控えを金融機関へ送付しましたが、金融機関では先に1年前納の口座振替(変更)申出書が到着しており、その後口座振替辞退申出書の金融機関控えが到着したこと、また、口座振替辞退申出書には振替方法の記載欄がないため、早割の辞退とわからずに、1年前納の辞退として処理を行ったものです。	1名		0	担当者がお客様へ電話し、お詫びのうえ、説明しました。口座振替による1年前納と同額で領収できるか、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たところ、しばらく留守にしているとのことで、協議結果と領収に伺う旨の文書を送付しました。お客様からご連絡をいただき、担当者がお客様宅を訪問し、改めてお詫びのうえ、口座振替による1年前納と同額で領収し、了承を得ました。	課内朝礼において今回の事象を職員に周知し、金融機関への控え送付時には十分注意するよう徹底しました。	外部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生日月	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明契機
57	国民年金保険料口座振替1年前納に係る緊急停止処理誤りについて	確認・決定誤り	北海道	札幌東	2011年4月26日	2011年5月30日	お客様から、「1年前納による口座振替を申ししたが、平成23年4月分の納付書が届き、口座振替もされなかった」とのお申出がありました。 確認しましたところ、本来振替されるべき1年前納保険料について、誤って緊急停止処理を行っていたことが判明しました。	口座振替担当者からの依頼により別の職員が緊急停止依頼票を作成し、口座振替担当者から金融機関に緊急停止をFAXで依頼しました。 緊急停止処理により、平成23年4月分の納付書が自動作成され、お客様あてに送付されました。 緊急停止処理がされていますが、お客様は依頼していないとのことであり、緊急停止依頼票を確認しましたが、金融機関FAX依頼票の控に当日の記録印字が添付されているのみで、緊急停止処理票の添付はありませんでした。 本来、緊急停止依頼を行う際は、依頼を受けたお客様であるか確認のうえ依頼すべきところ、担当者がその確認をしておらず、複数によるチェック体制もとっていませんでした。 また、FAX送信票を正副2部作成し、送信時には決裁欄のない送信票を使用していたため、決裁漏れであることが確認できなかったことが原因です。	1名		0	担当者がお客様にお詫びのうえ、説明しました。口座振替1年前納の金額での収納について、機構本部と協議することとしました。 機構本部からの回答により、担当者がお客様に連絡し、口座振替による1年前納保険料額と同額を現金領収し、了承を得ました。	国民年金課において課内打合せ会を実施し、今回の事象を説明し、注意喚起を図りました。 今後は受付簿を作成し、決裁時のチェックの他に受付簿により複数体制で管理するとともに、金融機関への緊急停止依頼票の決裁時にも受付簿との突合を徹底することとし、FAX送信票は、今まで2部作成していましたが、決裁欄がある送信票を使用し、送信時に決裁漏れを再確認するよう改めました。	外部
58	国民年金保険料納付書の未送達について	確認・決定誤り	神奈川	事務センター	2010年3月30日	2011年5月20日	担当者が納付書未送達者一覧表を処理した際、住所変更履歴を再度確認したところ、誤って住所変更処理がされており、平成23年度国民年金保険料納付書(定時分)が未送達となっていたことが判明しました。	お客様から、第3号被保険者から第1被保険者への種別変更届を受付しました。 担当者が審査終了後、委託業者に引き渡した時点の住所は、変更前の住所になっていました。他事務センターにおいて、平成22年3月29日に住所変更届が入力処理されました。平成22年3月30日、委託業者がその必要がないにもかかわらず、住所を変更前の住所に戻したうえで、種別変更の入力処理を行いました。 委託業者からの引継後の担当者によるチェックが不十分であったこと、転居先不明により保険料納付書が返送された後の調査が不十分であったことによります。 そのことにより、お客様は、平成23年4月分から平成24年3月分の1年前納による国民年金保険料が納付できなくなりました。	1名		0	お客様あてに、今回の事象の説明とお詫びについての手紙を送付しました。 お客様から担当者に電話があり、お詫びのうえ、説明しました。1年前納と同額による納付を強く希望されたため、機構本部と協議することとしました。 機構本部より、1年前納による納付の保険料額で領収して差し支えない旨の回答があり、お客様に連絡したところ、現居住地を管轄する年金事務所での納付を希望されましたので、当該年金事務所に経過を説明のうえ、お客様の対応を依頼しました。 お客様が管轄の年金事務所に来所され、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。	グループ内会議において、入力担当者と別の担当者による届書入力チェック、決裁者による入力再チェックをさらに慎重に行うこと及び返送された送付物の事後調査を徹底することとしました。	内部
59	国民年金保険料口座振替依頼書に係る確認漏れについて	確認・決定誤り	埼玉	大宮	2010年3月29日	2011年5月31日	市役所より、「お客様から、平成23年度の1年前納が口座振替されていないとお申出があり、確認してほしい」との連絡がありました。 確認しましたところ、金融機関との連絡不備により、口座振替されていないことが判明しました。	市役所にてお客様より口座振替納付申出書を受付しましたが、口座名義人欄未記入のため、金融機関が当所に書類を送付しました。 当所からお客様あてに書類を返送し、口座名義人欄の記入を依頼しました。 書類返送がないため、担当職員が電話確認し、振替方法のみ毎月納付から1年前納の変更であることをお客様の奥様から聴取し、窓口装置で入力しました。 お客様より口座名義人欄が記入された書類の返送がありました。 通常、振替方法の変更の場合、口座振替依頼書は金融機関に送付しませんが、一度金融機関を経由したものに不備があったものは、その後、金融機関に連絡する必要がありました。今回の場合、金融機関への連絡を漏らしたものです。	1名		0	担当課長が市役所の担当者に電話し、今回の経過を説明しました。 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しました。口座振替の1年前納割引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、担当課長がお客様宅を訪問し、再度お詫びのうえ、口座振替の1年前納割引額と同額で現金領収し、了承を得ました。	ミーティングで課員全員に今回の事象を説明し、発生原因と再発防止策を文書により職員に周知・徹底し、注意喚起を図りました。 また、口座振替担当者を2名体制とし、チェック強化を図りました。	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
60	口座番号の誤入力による国民年金保険料の口座振替不能について	確認・決定誤り	滋賀	事務センター	2011年5月2日	2011年6月3日	年金事務所より、口座振替不能となったお客様の口座振替依頼書の確認依頼がありました。 確認しましたところ、口座番号の入力誤りが判明しました。	国民年金保険料口座振替納付申出書を年金事務所にて、郵送受付しました。年金事務所より進達があり、口座振替申出書を事前審査後、入力処理しましたが、入力時に口座番号を見誤って入力していました。 入力時の誤入力、事後チェック時の確認見落とし及びダブルチェックを怠ったことによるものです。	1名			担当者がお客様に電話し、お詫びのうえ、説明しました。早割と同額で納付を希望されましたが、平成23年4月分の納付書が届いたため、既に納付されたとのことでした。取扱いについて、機構本部と協議することとしました。 機構本部からの回答により、担当者がお客様に電話し、再度お詫びのうえ、既に納付された平成23年4月分については、早割との差額を還付し、平成23年5月分と6月分については、早割と同額で納付ができる旨をお伝えしたところ、年金事務所に来所していただけたとのこと、お願いしました。 年金事務所にお客様が来所され、改めてお詫びのうえ、還付請求書の提出及び平成23年5月分と6月分保険料を早割と同額で現金領収し、平成23年7月分から、口座振替による早割で納付されることを確認し、了承を得ました。 口座振替納付申出書の訂正入力を行いました。	今回の事象を職員に説明し、入力後のチェック体制を見直し、ダブルチェックの徹底を図りました。	内部
61	国民年金保険料口座振替に係る緊急停止処理誤りについて	確認・決定誤り	神奈川	相模原	2011年4月21日	2011年6月2日	お客様より、「口座振替(6ヵ月前納)が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。 確認しましたところ、緊急停止の依頼を受けていないお客様に誤って金融機関へ緊急停止の依頼をしていたことが判明しました。	別のお客様から上期における口座振替での6ヵ月前納について、お問合せの電話をいただいていたが、担当者の錯誤又は確認不足により、緊急停止の依頼を受けていないお客様の口座振替を停止してしまいました。 お客様からのお問合せの際、書類の確認不足により別のお客様の内容を取り違えてしまったことによります。 また、口座振替辞退申出書を窓口にて受理することなく、電話での依頼のみで緊急停止の手続きを行ったことによります。	1名			担当者がお客様に電話し、お詫びのうえ、説明しました。上期についても口座振替による前納の金額での納付を強く希望されたため、機構本部と協議することとしました。 機構本部からの回答により、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4月分から9月分の保険料について、口座振替による6ヵ月前納保険料と同額で現金領収し、了承を得ました。 お客様から現金領収した保険料について、納付記録追加等の入力を行いました。 別のお客様と取り違えて事跡を残してしまった可能性も考えられますが、別のお客様から口座振替が停止されていないとお申出がないため、お申出があった場合、引き続き対応していくこととしました。	国民年金課朝礼において、今回の事象を職員に説明し、口座振替の緊急停止を行う際には、必ず口座振替辞退申出書をお客様にご持参いただいたうえで、該当金融機関への停止依頼を行うよう周知しました。	外部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明契機
62	国民年金保険料の口座振替不能について	確認・決定誤り	千葉	佐原	2011年4月30日	2011年6月3日	お客様より、「平成23年3月分の国民年金保険料の口座振替がされていない」とのお申出がありました。 確認しましたところ、平成23年4月1日より厚生年金に加入されており、平成23年5月2日に平成23年3月分の国民年金保険料(付加込み)の口座振替が必要であるにもかかわらず、口座振替されていないことが判明しました。	お客様から、国民年金保険料口座振替辞退申出書の提出がありました。 お客様が指定していた金融機関に口座振替辞退申出書を送付しましたが、当該金融機関においては、口座振替辞退申出書については、到着次第口座振替を停止するという取扱いをしていたために、平成23年5月2日に口座振替予定であった平成23年3月分の国民年金保険料が振替されませんでした。 お客様の年金記録に、口座振替実施予定が登録されており、当該口座に残高があれば必ず口座振替は行われるという認識誤りと、当該金融機関における取扱いを認識していなかったこと及び金融機関に送付した口座振替辞退申出書に平成23年4月分から口座振替停止の旨を明記していなかったことが原因です。	1名		0	担当者がお客様にお詫びのうえ、説明しました。平成23年3月分の付加保険料の収納について、機構本部と協議することとしました。 機構本部からの回答により、担当者がお客様宅を訪問し、再度お詫びのうえ、平成23年3月分の定額保険料と付加保険料を現金領収し、了承を得ました。	今回の事象を国民年金課長から課内職員に説明し、お客様の年金記録には口座振替実施予定が登録されており、当該口座に残高があったとしても、口座振替予定日までに口座振替辞退申出書を金融機関に送付すると、金融機関の取扱いによっては口座振替が停止される場合があること及び必ず口座振替辞退申出書に年月分から口座振替停止と明記したうえで、金融機関に送付することを周知・徹底しました。	外部
63	国民年金保険料口座振替に係る緊急停止処理誤りについて	確認・決定誤り	山梨	甲府	2011年4月21日頃	2011年6月2日	○お客様より、「国民年金保険料(1年前納)を口座振替の申出をしていたにもかかわらず、平成23年4月分の納付書が送られてきた」とのお申出がありました。 確認しましたところ、必要のない口座振替緊急停止処理が行われていたことが判明しました。	○当所担当者に確認したところ、事務センターより電話連絡にて緊急停止を依頼され、氏名や基礎年金番号及び停止事由等を確認し処理を行ったとのことであったため、事務センターの担当者に確認したところ、依頼した覚えはないとのことでした。また、当所担当者のメモを確認したところ、法定免除該当による緊急停止とのメモがあったため、お客様の在住する市役所でも法定免除該当の事実は確認できませんでした。なお、お客様も口座振替を停止してほしいと依頼していませんでした。 当所と事務センターの間において、口座振替の緊急停止に係る文書による依頼が徹底されず、電話連絡だけで口座振替を停止してしまったことが原因です。	1名		0	○担当課長がお客様に電話し、お詫びのうえ、説明しました。口座振替による1年前納額で納付したいと希望されたため、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、担当課長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年前納額と同額で現金領収し、了承を得ました。 ○納付記録収録後の記録をお客様あてに送付しました。	○朝礼において、月末における口座振替緊急停止処理の再チェックと、当所と事務センターの間における緊急停止処理依頼については、電話によらず文書により連絡することを再度徹底するよう周知するとともに、事務センターにおいても同様の対応を行うよう依頼しました。 ○当所と事務センターとの打ち合わせにおいて、口座振替緊急停止の取扱いについて再度申し合せを行い、依頼様式についての確認を取り、朝礼において、この取扱いを課内職員に周知・徹底しました。	外部
64	国民年金付加保険料の納付に係る説明不足について	確認・決定誤り	長崎	長崎北	2011年4月28日	2011年6月8日	お客様より、還付請求書が届いたことについてお問合せがありました。 確認しましたところ、付加のみ前納保険料が平成23年4月に納付されていましたが、平成23年5月分から平成24年3月分の定額保険料が平成23年5月に納付されたため、付加のみ前納保険料が還付されていたことが判明しました。	平成23年4月分の定額保険料を納付済のお客様が、付加保険料を納付したいとのことと来所されました。 その際、平成23年5月分からの11ヵ月前納の定額前納納付書をお持ちだったため、当所より平成23年4月からの付加のみ前納納付書を作成し、交付しましたが、お客様が納付されたのは、付加のみ前納保険料分の納付が平成23年4月、11ヵ月前納定額分の納付が平成23年5月だったため、付加のみ前納保険料が過誤納になり、還付請求書がお客様に送付されてしまいました。 お客様への確認不足及び説明不足によるものです。	1名		0	担当課長がお客様にお詫びのうえ、説明しました。また、平成23年4月分の付加保険料については納付期限を経過しているため、機構本部と協議することとしました。 機構本部より、過誤納記録の取消及び納付記録の追加を行う旨の回答があり、担当課長がお客様に連絡し、再度お詫びのうえ、回答をお伝えし、了承を得ました。 過誤納記録の取消及び納付記録の追加を行いました。	課長から職員に今回の事象について説明し、納付書の作成について注意喚起しました。 また、お客様への納付方法の説明についても周知しました。	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
65	国民年金保険料口座振替不能について	確認・決定誤り	兵庫	西宮	2011年5月2日	2011年6月10日	職員が口座振替不能者リストを確認し、お客様に電話したところ、口座振替申出書を提出しているのを、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、口座振替辞退届(1月前納)及び口座振替申出書(1年前納分)を同時に受付しており、当所より金融機関に回付の際、処理に関する指示を漏らしたため、処理順序を誤り、口座振替が停止してしまったことが判明しました。	お客様から提出された口座振替辞退届(1月前納)及び口座振替申出書(1年前納分)を同時に送付した際、当所で明確に辞退届は1月前納分であり、口座振替申出書は1年前納分と金融機関にもわかるよう明記しておらず、金融機関において辞退届及び口座振替申出書が別々の受付となり、届出書の処理の後先がわからず処理をされたため、口座振替が停止してしまったものです。	1名		0	担当者がお客様に電話し、お詫びのうえ、説明しました。今後の納付について、機構本部と協議することとしました。 機構本部からの回答により、担当者がお客様に連絡し、口座振替による1年前納保険料と同額で領収する旨をお伝えしたところ、来所いただけるということで、お願いしました。 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。	朝礼において、今回の事象を職員に説明し、金融機関に複数件の届書を依頼する場合、経過がわかるよう文書も添付して送付するよう依頼しました。	内部
66	国民年金基金加入者の国民年金付加保険料納付申出の受理誤りについて	確認・決定誤り	愛知	名古屋北	2009年4月30日 ~2011年7月22日	2011年8月16日	国民年金基金から、国民年金基金加入者が付加保険料を納付している5名のお客様が判明した旨の連絡文書が送付されました。 確認しましたところ、付加保険料申出時の確認不足が判明しました。 また、同様事象の確認を行ったところ、他にも3名のお客様について判明しました。	国民年金基金と国民年金の付加保険料については、どちらか一方のみ加入できることとなっています。しかし、国民年金の付加保険料納付申出時において、既に国民年金基金に加入しているにもかかわらず申出を受理し、保険料を納付させてしまいました。 付加納付申出書の確認不足、入力時において窓口装置に表示される警告メッセージの見落とし及び決裁時の確認不足によります。	8名	過徴収	54,340	国民年金課長が8名のお客様に連絡し、お詫びのうえ説明し、付加申出の取消及び納付済の付加保険料の還付について、了承を得ました。 付加申出の取消処理を行い、還付請求書を送付しました。	国民年金課の朝礼において、今回の事象を職員に説明し、付加申出受付時には国民年金基金加入の有無を確認すること、入力時における警告メッセージの確認を慎重に行うよう周知しました。	外部
67	国民年金保険料口座振替の確認漏れについて	確認・決定誤り	兵庫	明石	2011年5月20日頃	2011年6月3日	お客様のご主人様より、「妻が国民年金第3号被保険者となったにもかかわらず、平成23年4月分の保険料が口座振替されている」とのお申出がありました。 確認しましたところ、お客様の記録確認を漏らしたため、誤って説明していたことが判明しました。	お客様が来所された時点では、口座振替を停止する入力締切日は過ぎており、窓口装置で口座振替事跡記録及び口座振替停止締切日の入力処理サイクルの確認を漏らしたことによります。	1名	過徴収	15,020	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。お客様に保険料の還付について説明を行い、了承を得ました。 お客様から還付請求書の提出があり、還付決議を行い、送金通知書を送付しました。	朝礼において、今回の事象を職員に説明し、口座振替情報の窓口装置確認事項について再確認し、再発防止の徹底を図りました。	外部
68	納付書の送付遅延について	未処理・処理遅延	埼玉	所沢	2011年7月	2011年8月12日	お客様より、「平成23年7月からの国民年金納付については、前納する旨の意思は伝えてあるにもかかわらず、免除却下通知とともに、平成23年7月分から平成24年3月の納付期限の過ぎた国民年金の前納納付書が封入されていた」とのお申出がありました。 確認しましたところ、納付期限の過ぎた納付書を送付していたことが判明しました。	本来であれば、平成23年7月中に納付できるように前納納付書を送付すべきところ、事務処理の遅れにより平成23年8月の送付となってしまいました。平成23年8月の発送の場合は、平成23年8月からの前納納付書に差替すべきところ、差替せずに送付してしまいました。 送付スケジュールについての課内のチェック体制の不備及び送付内容物のダブルチェックがされていなかったことによるものです。	1名	過徴収	390	国民年金課長がお客様に電話し、お詫びのうえ、説明しましたが、ご納得いただけませんでした。 機構本部に協議しましたが、平成23年8月中に回答が出ないため、国民年金課長がお客様に電話し、平成23年8月分から平成24年3月分の前納納付書を送付しました。 お客様より納付書到着のご連絡があり、平成23年7月分も手持ちの納付書で支払いたいとお申出があり、了承いただき、改めてお詫びのうえ、協議は取下げとしました。	朝礼において、今回の事象を説明し、相談時には適切な案内をすることを周知・徹底しました。 また、業務スケジュールの確認、文書送付時のダブルチェック体制の徹底を図りました。	外部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明 契機
69	国民年金保険料納付書の作成漏れについて	未処理・処理遅延	東京	練馬	2011年4月22日	2011年6月2日	お客様より、「国民年金保険料に係る付加込み納付書がまだ届かない」とのお申出がありました。 確認しましたところ、平成23年度分の納付書が発行されていないことが判明しました。	平成23年1月の厚生年金保険加入取消に伴い、本来であれば国民年金の加入を継続するものとして国民年金保険料納付書を当所にて発行して送付すべきところ、作成されていませんでした。 お客様の厚生年金保険加入記録が取消されたことにより、その情報が収録された第1号・第3号被保険者資格喪失訂正エラーリストに基づき、平成23年1月の国民年金資格喪失記録を取消する際、本来であれば納付書の発行履歴を確認して平成23年度分の納付書が引き抜き処理されている場合には、当所において納付書を作成して送付すべきところ、当該処理が行われなかったことが原因です。	1名			お客様からのお申出を受け、納付書未発行に係る経緯を説明し、お詫びしました。お客様が平成23年4月分の付加保険料納付を強く希望されていたため、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、担当者がお客様宅へお伺いし、改めてお詫びのうえ、平成23年4月分の付加込み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、他制度の資格取得取消に係る国民年金記録補正の際には、納付書発行履歴に十分注意し、付加保険料などの納付期限が限られた納付書の発行について、未発行などを発生させないよう周知・徹底しました。	外部
70	免除申請等の処理遅延について	未処理・処理遅延	大阪	天王寺	2010年11月29日 ～2011年1月4日	2011年6月6日	課内において未処理書類の自主点検を行った際に、処理遅延や通知書未発送の免除申請書等が4件あったことが判明しました。	課内において未処理の自主点検を行った際に、未処理にもかかわらず、所定の場所に書類がなかったことから職員の机の引き出しをすべて捜したところ、未処理3件、処理は完了していましたが、お客様あてに通知書を送付していないものが1件ありました。 毎月1回受付簿と未処理の届書現物との突合をすべきところ、行っていなかったこと、また、届書は、課内の所定の場所にて保管することとしていますが、個人機の引き出しに入れていたことで、未処理の届書の存在にも気付かなかったことによります。	4名			即時処理できるものは入力処理を行い、担当者がご本人様に電話し、お詫びのうえ、処理遅延のお詫び文書と通知書等を送付しました。 未処理の免除承認を行い、担当者がご本人様に電話し、お詫びのうえ説明し、了承を得ました。	朝礼にて全職員に机の引き出しの自主点検をさせ、自主点検後は、課長が未処理の届書類がないことを確認することとしました。 また、書類を受付する際の手順を見直し、未処理の点検は週単位で行うよう改めました。	内部
71	国民年金保険料前納納付書の未作成について	未処理・処理遅延	愛知	中村	2011年5月12日	2011年6月7日	お客様より、「平成23年5月分から平成24年3月分までの前納納付書が未着である」とのお申出がありました。 確認しましたところ、前納納付書が未作成であり、お客様に送付していないことが判明しました。	お客様が1年前納納付書により納付できなかったため、当所へ連絡したところ、平成23年4月分は、お手元にある納付書で納付していただき、平成23年5月分からの1ヵ月前納納付書を送付するので、納付書到着後必ず平成23年5月31日までに納付するよう担当職員から説明を受けたとのことでした。また、納付督促事蹟も未収録となっていました。 電話受電後の納付書作成処理時の確認不足によるものと思われます。	1名			担当者がお客様に電話し、お詫びのうえ、説明しました。納付について、機構本部と協議することとしました。 機構本部からの回答により、担当者がお客様宅を訪問し、平成23年5月分から平成24年3月分までの前納と同額で現金領収し、了承を得ました。 納付記録追加処理を行い、お客様あてに被保険者記録照会回答票を送付しました。	課内会議において、今回の事象を説明し、納付書の確実に作成及び送付することを周知・徹底しました。	外部
72	国民年金保険料免除の継続申請意向取消の処理漏れについて	未処理・処理遅延	愛知	名古屋北	2011年6月13日	2011年8月16日	お客様が来所され、国民年金保険料還付請求書が届いた理由を確認したい旨のお申出がありました。 確認しましたところ、国民年金の免除申請の継続を取消していないことが判明しました。	お客様が来所され、平成23年7月からの国民年金保険料前納納付書の作成と、国民年金保険料の申請免除(納付猶予)の継続を取消したい旨のお申出があり、対応した職員が前納納付書を作成し、交付しましたが、継続免除の意向取消について、処理を行っていませんでした。 その結果、継続免除が処理され、納付猶予が承認されたため、前納納付書により納付された保険料が還付となってしまいました。 継続免除を取消したいとお申出があった時点で、速やかに継続申請意向の取消処理を行わなかったことによります。	1名	誤還付	133,430	担当者がお客様にお詫びのうえ、説明しました。納付を認めるようご要望があり、機構本部と協議することとしました。 機構本部からの回答により、国民年金課長がお客様に電話し、再度お詫びのうえ、納付猶予を取消し、過誤納を取消したうえで納付記録を追加することです了承を得ました。 送付した国民年金保険料還付請求書を回収し、過誤納を取消したうえで納付記録を追加しました。	国民年金課朝礼において、今回の事象を職員に説明し、継続免除者の方への納付書作成時には、継続意向を必ず確認するとともに、必要な処理を怠らないよう周知・徹底しました。	外部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明契機
73	口座番号の誤入力による国民年金保険料の口座振替不能について	入力誤り	栃木	事務センター	2011年3月30日	2011年5月11日	年金事務所より、「お客様から、平成23年度より国民年金保険料を口座振替(1年前納)を申し出たが、最近になって納付書が届き、金融機関に問合せしたところ、指定口座から振替されていないとのことであり、どういことなのかとのお申出があり、確認してほしい」との連絡がありました。 確認しましたところ、口座番号を誤入力したことにより、口座振替されていなかったことが判明しました。	提出された口座振替納付申出書の口座番号は、訂正印が押印されており、口座番号の頭2桁が訂正されたものと思い、口座番号を誤って入力処理したものです。	1名			国民年金グループ長がお客様宅を訪問し、お詫びのうえ、説明しました。1年前納と同額で支払いたい旨のお申出があり、機構本部と協議することとしました。 機構本部からの回答により、担当者がお客様宅を訪問し、平成23年4月分から平成24年3月分(付加込み)前納保険料を現金領収し、了承を得ました。	朝礼で今回の事象を説明し、国民年金グループ内において、口座番号について不明な点がある場合には、必ず金融機関に確認を取り処理するように申し合しました。 また、金融機関に、不明確なものについては、付記していただくよう要請しました。	外部
74	金融機関における国民年金保険料の口座振替辞退届の入力誤りについて	入力誤り	東京	世田谷	2011年4月上旬	2011年5月30日	お客様より、「国民年金保険料の口座振替が行われていない」とのお問合せがありました。 確認しましたところ、口座振替に係る入力誤りが判明しました。	お客様の口座にて、ご本人様と配偶者様、お子様2名の4名分の国民年金保険料を早割(付加保険料込み)にて口座振替されていました。 お子様のうち1名が、厚生年金に加入することによって口座振替辞退のお申出をされました。国民年金資格喪失と厚生年金資格取得の記録が反映されるのを待って、平成23年4月上旬に金融機関へ口座振替辞退申出書を送付しました。 その後、金融機関にて口座振替の辞退入力をする際に、本来であれば1名のお子様だけの辞退入力を行うべきところ、誤って4名全員分の辞退入力を行ってしまったため、口座振替が行われなくなってしまいました。	3名			担当者がお客様へ連絡し、お詫びのうえ、説明しました。保険料の納付について、機構本部と協議することとしました。 機構本部からの回答により、担当者がお客様宅を訪問し、平成23年4月分と5月分を口座振替早割と同額で現金領収し、了承を得ました。	金融機関から願末書の提出があり、入力の際にはミスが発生させないよう強く要請しました。 また、今回の事象を職員に周知し、届書の入力誤りのないよう注意喚起しました。	外部
75	金融機関コードの誤入力による国民年金保険料の口座振替不能について	入力誤り	静岡	事務センター	2011年2月28日	2011年5月25日	年金事務所より、「お客様から、夫の口座にて国民年金保険料口座振替納付申出書を届出しており、夫は口座振替されているが、自身の口座振替がされていないとお申出があり、確認してほしい」との連絡がありました。 確認しましたところ、金融機関コードを誤入力していたことが判明しました。	委託業者が金融機関コードを誤入力してしまい、それを提示した付箋紙が付いていたにもかかわらず、担当職員が見落とし、口座振替情報が誤って登録されてしまいました。 1年前納に係る口座振替情報が金融機関に送付されていなかったことによるものです。	1名			年金事務所の国民年金課長が電話し、お詫びのうえ、説明しました。保険料の納付について機構本部と協議することとしました。 機構本部からの回答により、年金事務所の国民年金課長がお客様宅を訪問し、改めてお詫びのうえ、1年前納と同額の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、委託業者による2回のチェックに加え、職員において処理結果リストと口座振替納付申出書原本の照合による3回目のチェックを行うこととしました。	外部
76	金融機関コードの誤入力による国民年金保険料の口座振替不能について	入力誤り	静岡	事務センター	2011年1月31日	2011年5月24日	海外転出による任意加入をされたお客様の海外転出時の最終住所地管轄の年金事務所に口座振替不能者一覧表が出力され、年金事務所から口座振替納付申出書について連絡がありました。 確認しましたところ、金融機関コードを誤って入力していることが判明しました。	海外転出により国民年金任意加入したお客様に係る国民年金保険料口座振替納付申出書が提出されました。 その口座振替納付申出書を入力前審査時、金融機関コードを誤って記入してしまいました。誤った金融機関コードは入力時、入力後のチェック時にも確認を漏らし、口座振替のデータが指定された金融機関に送付されず、口座振替がされなかったことによります。	1名			担当者がお客様に電話し、お詫びのうえ、説明しました。保険料の納付について機構本部と協議することとしました。 機構本部からの回答により、年金事務所の国民年金課長がお客様宅を訪問し、改めてお詫びのうえ、1年前納と同額の保険料を現金領収し、了承を得ました。	届書入力前の事前審査において、担当職員が二重の審査を行うとともに、委託業者による二重チェックに加え、職員による処理結果リストと口座振替納付申出書原本の照合による三次チェックを行うこととしました。	内部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生日月	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
77	国民年金付加保険料納付書の作成誤りについて	通知書等の作成誤り	東京	大田	2011年4月22日	2011年5月24日	過誤納者整理票が配信されたため、内容を確認したところ、お客様の付加保険料納付書を作成した際、1ヵ月前納にて口座振替をしていただいているお客様であるにもかかわらず、誤って1年前納の付加保険料納付書を作成して送付してしまったため、平成23年5月分の口座振替がされていないことが判明しました。	お客様より付加保険料納付書提出書が提出され、入力処理を行いました。 お客様は既に口座振替のお申出をされており、平成23年4月分より1ヵ月前納による口座振替が行われる予定となっていました。平成23年5月2日に行われる平成23年4月分の口座振替には、付加保険料分の振替が間に合わないため、付加保険料納付書を作成しましたが、その際、本来であれば平成23年4月分のみ付加保険料納付書を作成すべきところ、担当者はお客様の振替方法が1年前納と思い込んでしまったため、誤って1年前納の付加保険料納付書を作成・送付してしまいました。 お客様は送付された納付書によりコンビニエンスストアにて納付され、納付記録画面にコンビニエンスストア受領保険料表示がされたため、平成23年5月分の口座振替の依頼がされない状況となってしまいました。	1名		担当者がお客様に電話し、お詫びのうえ、説明しました。今後の納付について、機構本部と協議することとしました。 機構本部より、平成23年4月分の付加保険料及び平成23年5月分の付加保険料を含む早割の保険料と同額を徴収し、誤って納付された平成23年4月分から平成24年3月分の付加のみ前納保険料については至急還付することとの回答がありました。 担当者がお客様宅を訪問し、再度お詫びのうえ、平成23年4月分の付加保険料及び平成23年5月分の付加保険料を含む早割の保険料と同額を現金領収し、了承を得ました。なお、誤って納付された付加のみ前納保険料の還付手続きは完了しました。	国民年金課員全員に注意事項を記した資料を配付し、口座振替による前納のお客様に付加保険料納付書を作成する際には、お客様の記録を十分確認するよう、周知・徹底しました。	内部	
78	国民年金保険料納付書の作成誤りについて	通知書等の作成誤り	埼玉	熊谷	2011年5月31日	2011年6月1日	お客様より、交付した平成23年5月から平成24年3月までの納付書についてのお問合せがありました。 確認したところ、平成23年5月から平成24年3月までの前納納付書を交付すべきところを、一括納付書を交付したことが判明しました。	お客様が来所された際に、平成23年5月から平成24年3月までの前納納付書を案内しましたが、納付書作成時に誤って一括納付書を作成し、そのまま交付してしまいました。当日納付されましたが、割引されていないことに気付かれ、連絡をいただきました。 納付書の作成時及び窓口交付時の確認不足が原因です。	1名		担当課長がお客様にお詫びのうえ、説明しました。割引額を還付してほしいとの強いお申出があり、機構本部と協議することとしました。 機構本部から、差額還付可との回答があり、担当者がお客様に電話し、還付請求書を送付のうえ、後日差額還付することです承を得ました。 お客様に還付請求書を送付し、提出していただき、支払処理しました。	国民年金課全職員に、今回の事象を説明し、再発防止に向けての注意喚起と、チェック体制の強化を指示しました。	外部	
79	国民年金付加保険料納付書の作成誤りについて	通知書等の作成誤り	岐阜	大垣	2011年5月30日	2011年6月6日	お客様より、「平成23年4月分の定額保険料及び付加保険料の納付書作成の依頼を行ったが、定額保険料のみの納付書が届いた」とのお申出がありました。 納付書作成履歴を確認したところ、定額保険料のみの納付書が作成されており、納付書の作成を誤っていたことが判明しました。	お客様から納付書の再発行の依頼を受けた際に、納付期限が短い旨のお申出があったにもかかわらず、対応職員が付加保険料納付者の方であることを確認を怠り、定額保険料のみの納付書を作成し、送付したものです。	1名		担当者がお客様にお詫びのうえ、経過を説明しました。納付期限の過ぎた付加保険料の納付の可否について、機構本部と協議することとしました。 機構本部からの回答により、担当者がお客様に連絡し、平成23年4月分の付加保険料を納付できることをお伝えしたところ、来所されるとのことで、お願いしました。 お客様が来所され、改めてお詫びのうえ、平成23年4月分の付加保険料を現金領収し、了承を得ました。	今回の事象を職員に説明し、納付書を再作成する際は、付加保険料、作成月、納付期限を十分に確認し、処理後の納付書作成履歴を確認し、納付書の作成誤りを防止するよう周知・徹底しました。	外部	
80	国民年金付加保険料納付書の作成誤りについて	通知書等の作成誤り	愛媛	新居浜	2011年1月31日	2011年6月9日	職員が付加保険料未納者一覧表を確認したところ、付加保険料の納付申出をされているお客様の前納納付書を、誤って定額保険料のみで作成し、交付していたことが判明しました。	平成23年1月、お客様が来所され、高齢任意加入資格取得届、付加保険料申出書及び口座振替納付申出書を窓口で受理しました。その際、平成23年1月分から3月分の保険料は前納を希望され、納付書を作成しましたが、本来付加保険料込みの納付書を作成すべきところ、定額保険料のみの納付書を作成し、交付してしまいました。 納付書作成時の確認不足及びその後の決裁においても審査が不十分であったことによるものです。	1名		機構本部へ納付期限を経過した付加保険料の徴収について協議し、平成23年1月分から3月分の付加保険料を徴収しても差し支えない旨の回答を受けました。 国民年金課長と担当者がお客様宅を訪問し、お詫びのうえ、経過を説明し、付加保険料を現金領収し、了承を得ました。 納付記録追加の入力処理を行いました。	課内朝礼において、職員に今回の事象を説明し、入力処理時及び事後の決裁時において十分確認するとともに、納付書プリンタや窓口の確認しやすい場所に前納保険料額早見表を置き、お客様へ納付書をお渡しする際に金額を複数名で確認のうえ交付するよう周知・徹底しました。	内部	

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生日月	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明契機
81	国民年金付加保険料納付書の作成誤りについて	通知書等の作成誤り	埼玉	川越	2011年4月8日	2011年6月10日	お客様が来所され、納付状況についてお問合せがありました。 確認しましたところ、納付書の作成誤りが判明しました。	市役所窓口において、お客様から納付書発行の依頼がありました。市役所からの依頼により、納付書を作成しましたが、その際にお客様が付加申出されていたにもかかわらず、定額のみ納付書を作成し、送付してしまいました。 納付書作成時の確認不足、入力後の決裁において誤りに気付かなかったことによりです。	1名			担当課長がお客様にお詫びのうえ、説明しました。付加保険料の納付について、機構本部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。 納付記録の追加処理を行いました。	国民年金課朝礼において、今回の事象を説明し、納付書作成の際には付加申出の有無を確実に確認するよう徹底しました。	外部
82	国民年金保険料納付書の誤送付について	誤送付・誤送信	北海道	新さっぽろ	2011年9月2日	2011年9月5日	A様より、「別人の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、誤ってB様の納付書を混入して送付していたことが判明しました。	A様から国民年金保険料納付書の再作成依頼がありました。作成者が氏名を確認しながら窓空き封筒に封入し、課内の発送担当者に回付しましたが、確認不足により納付書の混入を発見できず、発送してしまいました。 封入時、混入がないか納付書の氏名を確認した際に、見落してしまいました。また、封緘の段階において、納付書が混入したことに気付かなかったことによるものです。	2名			国民年金課長がA様宅を訪問し、お詫びのうえ説明し、了承を得ました。B様の納付書を回収しました。 国民年金課長がB様に電話し、お詫びのうえ、説明しました。改めて納付書を送付することで了承を得ました。 B様あてに納付書を送付しました。	国民年金課の朝礼で課長から職員に、今回の事象を説明し、確認の際には、送付枚数を記入し、封入時に氏名のチェックの他に送付枚数を確認し、作成後に被保険者様ごとに納付書を分けてから封入作業を行うよう改めました。	外部
83	国民年金保険料の口座振替に係る説明誤りについて	説明誤り	愛知	中村	2011年4月頃	2011年6月6日	お客様より、「平成23年5月分保険料が口座振替されていないので、確認してほしい」とのお申出がありました。 確認しましたところ、平成23年5月2日の口座振替分の振替停止により、平成23年5月分保険料は口座振替がされていないことが判明しました。	平成23年3月分が、既に平成23年4月に現金納付済みであり、当所に相談したところ、お客様から直接振替先金融機関で平成23年3月分の振替停止手続きを行うよう説明を受けたとのことでした。 平成23年3月分のお客様の都合による振替停止手続きがされていることから、当時の説明に誤りがあったものです。 振替手続き実施後の口座振替再開処理の確認不足によるものです。	1名			担当者がお客様に電話し、お詫びのうえ、説明しました。平成23年5月分の保険料の早割金額での現金領収が可能か機構本部と協議することとしました。また、平成23年6月30日の口座振替については、平成23年5月分のみ緊急停止依頼を振替先金融機関に依頼することも確認しました。 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、平成23年5月分の保険料の早割金額と同額で現金領収し、了承を得ました。 納付記録追加処理を行い、お客様あてに被保険者記録照会回答票を送付しました。	課内会議において、今回の事象を職員に説明し、お客様の都合による振替停止の連絡があった場合の事後確認について周知・徹底しました。	外部
84	国民年金前納保険料納付期限の説明誤りについて	説明誤り	大阪	堺東	2011年7月25日	2011年8月5日	お客様より、「前納保険料を納めようと封筒をあけると、届いた納付書は既に納付期限が過ぎており、納めることができない」とのお申出がありました。 納付督促した委託業者に確認したところ、前納分の納付期限について、明確に説明ができていないことが判明しました。	本来、納付督促時には、未納保険料と前納保険料とは区別して、それぞれの金額や納付期限について正確に説明すべきところ、同時に説明したため、お客様に明確に伝わっていませんでした。 電話督促時に納付約束を再確認したのみで、前納保険料に係る納付期限の再確認ができていなかったことによりです。	1名			国民年金課長がお客様あてに電話し、お詫びのうえ、説明しました。前納割引での納付を強く希望されたため、機構本部と協議することとしました。 機構本部より、既に納付している平成23年7月分から平成24年3月分までの前納保険料との差額について徴収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に連絡のうえ、ご自宅を訪問し、差額保険料を現金領収し、了承を得ました。	委託業者に対し、今回の事象を説明し、保険料をいつ納付するのか明確に伝えるよう指示するとともに、納付書発行等の依頼について詳しく記入するよう指示しました。 また、課内会議において今回の事象を説明し、納付書の送付時には、必要に応じお客様に未納保険料と前納保険料を区別し、再度確認するよう指示しました。	外部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明契機
85	繰下げ請求の審査誤りについて	確認・決定誤り	栃木	事務センター	2010年12月21日	2011年5月26日	年金事務所より、「お客様から、繰下げ請求で決定された年金額が聞いていた金額と違うとお申出があり、確認してほしい」との連絡がありました。 受付簿を確認しましたところ、繰下げ請求書を平成22年12月と平成23年1月の2回受付しているため、機構本部に書類の確認を依頼したところ、繰下げ請求書の受付年月日を訂正していたことが判明しました。	平成22年12月にお客様が年金事務所に来所された際、70歳での繰下げ請求希望とのことであり、見込み額をお渡しし、平成23年1月1日以降に提出してほしい旨を説明し、繰下げ請求書をお渡ししました。 年末、休みになってしまうことから不安になったお客様が繰下げ請求書を年金事務所あてに送付し、平成22年12月に受付をして事務センターに回付しました。 受付年月日の誤りに気付いた年金事務所の担当者から事務センターに連絡があり、繰下げ請求書を返戻したと思われます。 年金事務所の担当者は、平成22年12月の年金事務所の受付印を消し、平成23年1月の受付印に訂正、平成23年1月の通常受付分と一緒に事務センターに再回付しましたが、事務センターの受付印は消していませんでした。事務センターにおいても、受付印をそのまま消さずに、機構本部へ進達しました。 機構本部では、平成22年12月の年金事務所受付印のみ消されていたため、事務センター受付印で処理を進めたものです。 事務センターから返戻する場合、年金事務所あてに返戻付箋で返戻し、返戻簿に記載していますが、担当者同士のやり取りで済ませてしまい、事蹟が残っていませんでした。また、再回付の際及び審査の際にも、双方ともに記載事項に相違があったことの確認が漏れていたものです。	1名	過払い	34,309	年金事務所の担当者がお客様に電話し、お詫びのうえ、受付と処理の経過を説明しました。訂正について、ブロック本部と協議することとしました。 ブロック本部より、受付年月日を平成23年1月として決定し直すことが妥当である旨の回答を受け、機構本部へ訂正処理依頼書を進達しました。 お客様が年金事務所に来所され、改めてお詫びのうえ、70歳での繰下げ請求した場合の見込み額を説明し、支払済の金額と本来支払すべき金額の差額については、次回支払からマイナス調整する旨をお伝えし、了承を得ました。	今回の事象を職員に説明し、返戻付箋での返戻と返戻簿に記載することを再度周知・徹底しました。 また、審査も内容確認をさらに強化することとしました。	外部
86	老齢厚生年金の裁定誤りについて	確認・決定誤り	北海道	事務センター	2011年2月10日	2011年5月30日	A年金事務所とB年金事務所より、「事務センターからの指示により、機構本部へ進達した老齢基礎年金受給者老齢厚生年金裁定請求書が返戻となった」との連絡がありました。 確認したところ、再裁定処理が必要なことが判明しました。	老齢給付裁定入力時に、記録不要制度について、入力が必要のところ、誤って入力したためです。 分割による離婚時みなし被保険者期間がある方の入力方法について認識がなかったことによるものです。 また、決裁段階でも審査及び入力誤りを発見することができなかったことによるものです。	2名	未払い	347,115	担当者が2名のお客様へ連絡しましたが、不在でした。 再裁定関係書類一式を機構本部へ進達しました。 担当者が機構本部に連絡し、再裁定関係書類の内容及び平成23年7月支払予定であることを確認しました。 担当者が2名のお客様に電話し、お詫びのうえ説明し、支払時期の予定をお伝えしました。 平成23年7月支払が確定したため、担当者が2名のお客様に電話し、改めてお詫びするとともに、支払が確定したことをお伝えし、了承を得ました。	グループ全体の朝礼で当該事象を説明し、周知しました。 また、チーム内で当該事象の年金請求書を点検し、入力方法について再確認しました。	内部
87	遺族年金受給者の生年月日誤りについて	確認・決定誤り	兵庫	事務センター	2009年5月21日	2011年5月27日	機構本部へ再裁定関係書類を進達したところ、生年月日の入力誤りがあるのではないかとのごことで、年金受給者生年月日訂正届の返戻がありました。 年金事務所から遺族年金請求書を取寄せ、確認したところ、遺族年金裁定時に入力を誤っていたことが判明しました。	お客様について、基礎年金番号が未付番であったため、付番を行った際、生年月日を誤って入力していました。 基礎年金番号付番時の入力時において、添付書類の生年月日の確認が不足していたことによるものです。	1名	過払い	452,500	担当者がお客様に電話しましたが、ご不在のため、お客様宅を訪問したところ、お客様は入院中であり、ご家族と面談し、お詫びのうえ、返納額等を説明し、後日、返納方法申出書を送付しました。 お客から返納方法申出書の提出がありました。 受理した返納方法申出書とともに、生年月日訂正届及び再裁定報告書を機構本部へ進達しました。その後、処理が完了していることを確認しました。	年金給付グループ全員に今回の事象を説明し、同様な誤りが発生しないよう、慎重に請求書の点検・確認及び入力後の決裁を行うことを徹底しました。	内部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明契機
88	老齢基礎年金の裁定誤りについて	確認・決定誤り	東京	事務センター	2010年12月3日	2011年5月24日	年金事務所より、「お客様から、老齢基礎年金の繰下げ申出をしているが、老齢基礎年金が支払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、お客様は繰下げ待機者であったにもかかわらず、繰下げ請求があったものとして老齢基礎年金を裁定していたことが判明しました。	当事務センターにおける内容審査の際、本来であれば、繰下げ待機者として裁定請求書の欄に記入すべきところ、年金事務所からの引継ぎ書に記載されていた待機者である旨の表示を見落とし、請求時に繰下げを行うものと判断してしまったため、請求日をもって老齢基礎年金の繰下げ請求をしたものとして裁定処理を行ってしまいました。	1名	過払い	579,808	年金事務所の担当者がお客様に電話し、お詫びのうえ説明し、了承を得ました。お客様あてに返納方法申出書等を送付しました。 お客様より、現金による一括返納で返納方法申出書を受理しました。 訂正処理依頼書、裁定訂正報告書及び返納方法申出書を機構本部へ進達しました。 裁定訂正の処理が完了したことを確認しました。	年金給付グループの会議において、今回の事象を説明し、注意喚起を行い、年金請求書の添付書類の内容確認については慎重に行うこと、特に請求事由等の支払に直結する事項については、二次審査終了後に再確認することを徹底しました。	外部
89	遺族厚生年金の船員保険戦時加算漏れについて	確認・決定誤り	愛知	豊田	2005年2月17日	2011年6月3日	再裁定された方の遺族厚生年金に船員保険戦時加算が漏れている事例があったため、他の遺族厚生年金請求書を再点検したところ、お客様の遺族厚生年金に船員保険の戦時加算が漏れていることが判明しました。	保管している遺族厚生年金の請求書について、船員保険の戦時加算の有無を再点検したところ、お客様より配偶者様の死亡により遺族厚生年金請求書を受付しましたが、戦時加算の加算を行わず遺族厚生年金を裁定していました。 遺族厚生年金請求書受付及び審査時に、配偶者様の船員保険記録の戦時加算の確認を怠り、戦時加算を行わず裁定したものです。	1名	未払い	102,434	担当者がお客様に連絡し、お詫びのうえ、説明しました。年金を再計算することに同意していただき、正しい年金額に変更することで了承を得ました。 機構本部へ再裁定報告書等を送付しました。 窓口装置により、平成23年10月支払予定であることを確認し、担当者がお客様に電話し、再度お詫びのうえ、支払予定をお伝えし、了承を得ました。	朝礼で今回の事象を職員に説明し、遺族厚生年金請求書受付時に、配偶者様の船員保険記録の戦時加算の確認を十分注意するよう徹底しました。	内部
90	特別支給の老齢厚生年金の支払遅延について	確認・決定誤り	千葉	市川	2011年2月18日	2011年5月26日	お客様より、「平成23年2月に年金を受け取る手続きをしたが、まだ年金が支払されていない」とのお申出がありました。 確認しましたところ、雇用保険等の受給による支給停止事由該当届が未処理により、年金が支払保留となっていることが判明しました。	平成23年2月、お客様が特別支給の老齢厚生年金の請求手続きをされましたが、お客様が求職の申込みをしていたため、同時に支給停止事由該当届を受付しました。 支給停止事由該当届を確認したところ、誤って配偶者様の基礎年金番号が記載されており、そのため処理されていませんでした。 届書内容の確認漏れが原因です。	1名	未払い	2,195,218	お客様相談室長がお客様にお詫びのうえ、説明しましたが、ご理解いただけませんでした。早期支払を希望されたため、機構本部と協議することとしました。 機構本部と協議し、書類を送付のうえ処理依頼し、早期支払が可能であることを確認しました。 お客様相談室長がお客様へ電話し、再度お詫びのうえ、支払時期をお伝えし、了承を得ました。	お客様相談室の朝礼で、お客様相談室長から職員に今回の事象を説明するとともに、窓口対応時及び事務センターへの書類送付前における届書内容の確認時においては、年金請求書に印字されている基礎年金番号や年金手帳の写し等と照合し、届書に記載されているお客様の基礎年金番号・氏名・生年月日に誤りがないかどうか確認を徹底するよう指示しました。 また、お客様相談室長から事務センターに今回の事象を説明し、年金請求書等の審査を徹底するよう依頼しました。	外部
91	障害基礎年金の子の加算漏れについて	確認・決定誤り	愛知	一宮	2008年12月25日	2011年5月27日	障害年金加算改善法のリーフレットを見て来所されたお客様から、子の加算額についてお問合せがありました。 確認しましたところ、受給権発生前に出生しているお子様がいるにもかかわらず、子の加算がされていないことが判明しました。	平成20年11月に受付した、国民年金障害基礎年金裁定請求書に戸籍謄本と住民票の添付があり、加算額対象者として請求書にお子様の氏名の記載があるにもかかわらず、裁定原簿に反映していませんでした。 担当者が入力を漏らし、その確認を怠ったものです。	1名	未払い	570,000	お客様相談室長がお客様にお詫びし、早急に処理を行い、後日連絡することとしました。 機構本部へ関係書類を進達しました。 再裁定処理が完了していることを確認し、お客様相談室長がお客様へ電話し、再度お詫びのうえ、支払時期をお伝えし、了承を得ました。	お客様相談室の朝礼で、今回の事象を説明し、窓口で受付した書類に関して、加算対象者の確認漏れや、記載漏れがないよう受付書類の確認を行うことを再確認しました。	外部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生日	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	遺族厚生年金の裁定誤りについて	確認・決定誤り	埼玉	事務センター	2010年3月29日	2011年6月6日	過去の裁定済の裁定請求書を職員が整理していたところ、裁定内容に誤りのあることが判明しました。	お客様から提出された遺族厚生年金裁定請求書について、担当者が審査時に、短期要件で支給決定すべきところを誤って長期要件として支給決定していました。裁定請求書の審査時の担当者の確認が不十分であり、また、決裁時においても確認不十分だったことによるものです。	1名	未払い	832,158	お客様にお詫びの手紙を送付しました。お客様より、再裁定について了承する旨の連絡があり、年金証書を回収しました。機構本部に再裁定に係る書類一式を進達しました。処理が完了し、支払されたことを確認しました。	グループ全職員へ今回の事象を説明し、年金額に影響を及ぼす項目のため、二重チェックの徹底を図りました。	内部
93	障害基礎年金加給年金対象者の入力漏れについて	確認・決定誤り	静岡	静岡	1999年2月～2004年2月	2011年6月6日	ブロック本部からの指示により、障害年金裁定請求書の再点検で請求書を見直したところ、子の加算対象者の入力漏れによる裁定誤りが判明しました。	障害基礎年金請求書にお子様の記載があるにもかかわらず、入力処理がされていませんでした。また、入力時に担当者がお子様の氏名を入力をせずに決定してしまい、決裁段階でも入力漏れを発見できませんでした。	5名	未払い	4,251,848	担当者が5名のお客様に電話し、お詫びのうえ、説明しました。速やかに支払処理することをお伝えしました。機構本部に連絡のうえ、早急な支払を依頼し、訂正処理依頼書等を進達しました。訂正処理が完了し、支払時期を確認のうえ、担当者が5名のお客様へ電話し、再度お詫びのうえ、支払時期をお伝えし、了承を得ました。	お客様相談室の朝礼にて、今回の事象を説明し、障害基礎年金請求の受付時に、お子様がいないかどうか確認するよう周知しました。	内部
94	繰下げ意思の確認漏れについて	確認・決定誤り	東京	練馬	2010年10月12日	2011年6月6日	お客様からの審査請求書を受理した社会保険審査官より、ブロック本部を通じて、老齢基礎年金繰下げ請求書の受付にあたり、繰下げ意思を確認していないとの連絡がありました。確認しましたところ、お客様は老齢基礎年金を70歳に繰下げて支給すべく手続きをされていたにもかかわらず、誤って69歳からの繰下げとして老齢基礎年金が裁定されていたことが判明しました。	お客様より繰下げ請求書が郵送にて提出されました。お客様は、繰下げ支給率が年単位で異なる方であることから、本来であればお客様に繰下げ意思を確認のうえ、繰下げ請求書を受付しなければならなかったところ、繰下げ意思についての確認をせずに受付し、処理を進めてしまいました。受付担当者が、繰下げ請求の際の注意点についてはコールセンターからお客様へ説明済であるとの誤った判断をしてしまったことから、お客様に繰下げ意思を確認しなかったことが原因です。	1名	過払い	357,498	お客様相談室長がお客様に電話し、お詫びのうえ、経緯を説明しました。今後の取扱いについて、機構本部へ協議することとしました。機構本部より、69歳繰下げの裁定を取消し、70歳からの繰下げ請求を認める旨の回答がありました。お客様相談室長がお客様に電話し、改めてお詫びするとともに、70歳からの繰下げ請求で再裁定を行うこと、過払いの年金は、今後支払する年金で調整する旨をお伝えし、了承を得ました。機構本部へ再裁定報告書を進達しました。	お客様相談室長よりお客様相談室員全員に対して、今回の事象を説明し、繰下げ請求があった際には、お客様に繰下げ意思を十分確認のうえ請求書を受付するよう周知・徹底を図りました。	外部
95	老齢年金裁定請求書の裁定誤りについて	確認・決定誤り	埼玉	事務センター	2011年2月18日	2011年2月21日	当事務センターにおいて新規裁定した老齢年金裁定請求書の最終確認を行っていた際に、裁定誤りが判明しました。	お客様はNTT共済年金受給者であり、裁定入力の際、NTT共済コード欄に共済加入期間を記入すべきところ、記入せずに処理したため、退職共済年金該当期間が老齢厚生年金として裁定されてしまい、受給していた遺族厚生年金が余分に支給停止されてしまいました。職員による審査誤り及び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	534,149	職員がお客様に電話し、お詫びのうえ、経過を説明しました。ブロック本部と協議することとしました。ブロック本部より、訂正処理可能との回答があり、機構本部に至急処理を依頼しました。再裁定が完了し、平成23年8月支払にて調整支払済であることを確認しました。	今回の事象をグループの朝礼で職員に説明し、審査時に共済期間の確認を慎重に行うように周知しました。また、複数人によるチェックを行い、確実な確認を実施するよう改めました。	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
96	遺族厚生年金の裁定誤りについて	確認・決定誤り	群馬	高崎	2006年4月13日	2011年6月8日	<p>共済組合より、「共済期間を有する方の死亡による遺族年金について、機構本部へ年金受給選択申出書を回付したところ、選択不可との事由で返戻された。決定済の遺族厚生年金について確認してほしい」との連絡がありました。</p> <p>確認しましたところ、長期要件で裁定すべきところ、誤って短期要件で裁定していることが判明しました。</p>	<p>死亡された方の障害厚生年金の決定内容を確認したところ、共済期間(24月)が収録されていることを確認しました。</p> <p>死亡された方の年金加入記録の確認に漏れがあったこと、障害厚生年金の受給者原簿記録の確認に漏れがあったことから、長期要件で決定すべき遺族厚生年金を誤って短期要件で裁定していたことによります。</p>	1名		0	<p>お客様の遺族厚生年金裁定請求書の内容を確認し、担当者が共済組合に連絡し、機構本部と協議のうえ、当所からお客様に連絡する旨をお伝えし、了承を得ました。</p> <p>機構本部からの回答により、遺族厚生年金について、長期要件により再裁定を行う旨の回答があり、担当者がお客様に電話し、お詫びのうえ、誤りの内容と今後の遺族共済年金の支給について説明しました。訂正処理について了承を得ました。</p> <p>機構本部に関係書類を進達し、再裁定処理を依頼しました。</p>	<p>お客様相談室の朝礼において、お客様相談室長が今回の事象を職員に説明し、遺族厚生年金の長期要件、短期要件及び遺族共済年金との併給調整について説明し、遺族給付の請求時点での請求事由の確認の徹底について周知しました。</p>	外部
97	繰上げ請求に係る処理誤りについて	確認・決定誤り	大阪	貝塚	2011年4月11日	2011年5月23日	<p>お客様が年金証書を持参し来所され、「以前もらった年金見込み額と金額が相違している」とのお申出がありました。</p> <p>確認しましたところ、一部繰上げのお申出であるにもかかわらず、全部繰上げとして裁定していたことが判明しました。</p>	<p>お客様が年金請求手続きの際、本来、年金請求書及び繰上げ請求書を受付すべきところ、窓口担当者が誤って特別支給の老齢厚生年金支給繰上げ請求書を受付しており、機構本部へ進達したところ、返戻されました。</p> <p>機構本部より返戻となった特別支給の老齢厚生年金支給繰上げ請求書から繰上げ請求書に変更した際に、担当者が一部繰上げから全部繰上げに指示誤りし、記載訂正したことが原因です。</p>	1名	過払い	44,700	<p>担当者がお客様にお詫びし、全部繰上げから一部繰上げに訂正すること、返納金が発生する旨をお伝えし、今後支払される年金から調整することで了承を得ました。</p> <p>機構本部に訂正処理依頼・再裁定報告及び返納方法申出書を進達しました。</p>	<p>朝礼にて今回の事象を職員に周知し、繰上げ請求手続きに係るお客様対応について再確認しました。</p>	外部
98	障害基礎年金の裁定時における子の加算漏れについて	確認・決定誤り	埼玉	川越	2001年12月19日	2011年5月31日	<p>お客様が障害年金加算改善法における子の加算について届出に来所された際、障害基礎年金の受給権発生時に加算されていない子の子の加算が漏れていることが判明しました。</p>	<p>当時の裁定請求書を確認したところ、請求書の加算額の対象者欄にお子様の記載があり、添付された戸籍謄本、住民票(世帯全員)にも請求者様とお子様の記載があり、生計同一が確認できました。</p> <p>請求書等の確認漏れによります。また、入力後の決裁時においても、確認が漏れたことによります。</p>	1名	未払い	2,115,231	<p>担当者がお客様に当時の請求書を取り寄せて確認するため、その後連絡することで了承を得ました。</p> <p>当時の請求書を確認したところ、入力漏れであることが確認できたため、担当者がお客様に電話し、お詫びのうえ、説明しました。訂正処理が可能かブロック本部と協議することとしました。</p> <p>ブロック本部より訂正処理可能と確認できたとの回答があり、機構本部に訂正処理依頼を行いました。</p> <p>支払時期を確認し、担当者がお客様に電話し、再度お詫びのうえ、支払時期をお伝えし、了承を得ました。</p>	<p>お客様相談室内において、今回の事象を説明し、請求書等の確認について徹底するよう指示しました。</p>	外部
99	金融機関コードの入力誤りについて	確認・決定誤り	静岡	事務センター	2011年6月24日	2011年8月16日	<p>年金事務所より、「お客様から、振込通知書が届いたが、申出した金融機関と違うとのことのお申出があったので、確認してほしい」との連絡がありました。</p> <p>確認しましたところ、金融機関コードの入力誤りが判明しました。</p>	<p>お客様から提出された遺族厚生年金請求書について、事務センターにおいて受取金融機関名から金融機関コードを記入する際に、誤ったコードを記入し、そのまま入力処理が行われ、その後のリストチェックにおいても入力誤りに気付きませんでした。</p>	1名	未払い	112,316	<p>担当者がお客様に連絡し、お詫びのうえ説明し、了承を得ました。</p> <p>正しい金融機関コードで訂正入力処理を行い、お客様の指定口座に支払されていることを確認しました。</p>	<p>朝礼時において、振込不能がお客様に与える影響は大きいこと、リストチェックの重要性について、周知徹底を図りました。</p>	外部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生年月日	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
100	老齢基礎年金請求に係る納付要件の確認誤りについて	確認・決定誤り	大阪	淀川	2006年1月15日	2011年8月15日	<p>回付した老齢基礎年金請求書について、事務センターより返戻されました。確認したところ、納付要件が不足していることが判明しました。</p>	<p>お客様は国民年金高齢任意加入により、納付要件を満たすことになり、老齢基礎年金の請求をされましたが、お客様の国民年金第3号被保険者期間に、配偶者様が65歳以降の期間があり、その期間を含めて納付要件の確認を行っていました。それにより、今回受付した請求書では、年金の受給要件を満たさないこととなりました。</p> <p>お客様が複数回相談に来所されているにもかかわらず、納付要件の確認が徹底して行われていなかったことによるものです。</p>	1名		0	<p>担当者がお客様宅を訪問し、お詫びのうえ、説明しました。今後、国民年金高齢任意加入により、引続き保険料を納付いただくことにより、納付要件を満たしてから年金を請求していただくことで了承を得ました。年金請求書をお客様へ返戻しました。</p> <p>国民年金高齢任意加入の届書を受取り、国民年金第3号期間の喪失年月日を訂正し、お客様に納付書を送付しました。</p>	<p>お客様相談室の朝礼で、今回の事象を説明し、国民年金被保険者3号期間の確認を徹底し、高齢任意加入の期間については、お客様からのお問合せの都度、再確認するよう周知・徹底しました。</p>	内部
101	脱退手当金・死亡一時金に係る振込不能の確認漏れについて	確認・決定誤り	大阪	事務センター	2011年6月17日 ~2011年8月8日	2011年8月18日	<p>お客様より、「死亡一時金の支払決定通知書が届いたが、指定の口座に振込されていない」とのお問合せがありました。確認しましたところ、お客様の氏名を誤って機構本部へ報告していたため、振込不能となっていたことが判明しました。</p> <p>また、他に振込不能となっているものがないか確認を行ったところ、脱退手当金と死亡一時金が3件振込不能となっていたことが判明しました。</p>	<p>機構本部へ支払依頼する際に、誤った情報(氏名)を登録してしまいました。また、登録した情報(口座番号)は正確でしたが、支払日までにお客様が口座を閉鎖されていました。</p> <p>振込不能のデータは、毎日確認しなければならぬところ、確認を怠っていました。</p> <p>振込不能の確認については、グループ内で担当業務の変更を行った際、役割分担を明確にしなかったことと、二重チェックの体制ができていなかったことが原因です。</p>	4名	未払い	530,000	<p>電話をいただいたお客様に、事象を確認のうえ、担当者から電話し、お詫びのうえ説明し、再度の振込時期をお伝えし、了承を得ました。</p> <p>担当者が他の3名のお客様へ電話し、お詫びのうえ説明し、再度の振込時期をお伝えし、了承を得ました。</p> <p>機構本部へ再振込の依頼を行いました。</p>	<p>打合せを行い、今回の事象を職員に説明し、機構本部へ登録するデータは、複数によるチェックを行うこと、振込不能のデータは、担当者を定めて毎日チェックを行うこと、担当者が行った振込不能チェックの結果は、毎週チームを通じてグループ長へ報告することにより、確認漏れが起らない体制を整えることとしました。</p>	外部
102	死亡保留の入力誤りについて	確認・決定誤り	山口	下関	2011年5月26日	2011年8月22日	<p>コールセンターより、「お客様から年金が支払されていない旨のお申出があったので、確認してほしい」との連絡がありました。確認しましたところ、誤って死亡保留処理を行っていることが判明しました。</p>	<p>B様のご主人様が死亡されたため、遺族年金、未支給年金の請求書を受付しました。その際に、相談受付票にA様の基礎年金番号を誤って記入してしまいました。</p> <p>その後、死亡保留処理を行う際に、誤って基礎年金番号が記入されている相談受付票に基づき処理を行ってしまいました。</p> <p>また、その後の決裁においても誤りに気が付きませんでした。</p>	1名	未払い	390,399	<p>担当者がA様に電話し、お詫びのうえ、説明しました。保留となった年金の支払時期をお伝えし、了承を得ました。</p> <p>死亡保留解除処理を機構本部に依頼し、A様の年金について、翌月の支払処理がされていることを確認しました。</p> <p>B様の死亡保留については、正常処理されていることを確認しました。</p>	<p>朝礼において今回の事象を職員に説明し、支払保留処理を行う場合、死亡された方が確認できる書類を添付できる場合は写しを添付すること、また、確認書類がない場合は市町村に確認した情報などを記入し、チェックすることを再度徹底しました。</p>	外部
103	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	北海道	北見	2005年12月	2011年8月31日	<p>お客様より、「年金額が少ない」とのお申出がありました。確認しましたところ、農林共済の期間を含めず年金を決定していることが判明しました。</p>	<p>平成17年12月当時、年金の請求を受け、農林共済に確認したところ、退職共済決定者との回答があったため、厚生年金記録のみで審査し、年金を決定していました。</p> <p>今回、再度農林共済に確認したところ、共済年金の支給はしておらず、職域加算部分のみ支給していることがわかりました。本来、農林共済期間を全て含めて年金の裁定を行わなければならないところ、含めずに決定していました。</p> <p>平成17年12月当時の特別支給の老齢厚生年金の裁定を行う際に、農林共済との確認が不足していたものです。</p>	1名	未払い	931,164	<p>老齢年金に係る決定の再調査及び訂正を機構本部に依頼し、平成23年11月に修正後の年金額で支払ができるよう調整しました。</p> <p>担当者がお客様に電話し、お詫びのうえ、説明を行い、支払時期をお伝えし、了承を得ました。</p>	<p>お客様相談室の朝礼において、統合共済の被保険者期間を有する方に係る特別支給の老齢厚生年金の裁定事務の留意事項を再度確認し、共済組合との連絡を密にすることを周知・徹底しました。</p>	外部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明契機
104	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	高知	高知西	1996年1月11日	2011年4月21日	受給者便による期間照会の調査の結果、既に裁定済である特別支給の老齢厚生年金の裁定誤りが判明しました。	平成8年当時、特別支給の老齢厚生年金の裁定時において、お客様は新法該当者の方ですが、既に旧法共済退職年金を受給されていたため、本来であれば、共済組合加入期間については合算対象期間として入力すべきところ、共済組合期間として入力したため、その後65歳時に誤った老齢基礎年金額で裁定されました。 裁定請求書の内容審査時に、当時の担当者の知識不足により、記入する項目欄を誤ったと思われ、また、その後の決裁でもチェックが不十分だったと思われ。	1名	過払い	1,853,698	お客様相談室長がお客様と面談し、お詫びのうえ説明を行い、過払い分の返納をお願いし、了承を得ました。 共済組合加入期間を合算対象期間へ訂正する旨の年金額訂正依頼書と、現金一括による返納方法申出書を受付しました。 機構本部へ連絡のうえ、早急の処理を依頼し、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、旧法共済退職年金受給者の共済組合加入期間は合算対象期間となることを周知・徹底しました。	内部
105	老齢年金の裁定誤りについて	確認・決定誤り	佐賀	事務センター	2008年10月8日	2011年6月16日	機構本部より、退職共済年金の支給対象者について通知を受け、老齢年金の裁定誤りが判明しました。	平成20年9月受付の老齢年金請求時の審査・入力過程で、NTT共済組合期間について、NTT共済の期間として取り扱うべきところを厚生年金の被保険者期間として裁定したためです。	1名	過払い	1,814,649	担当者がお客様へ連絡し、お詫びのうえ、説明しました。退職共済年金請求書の提出を依頼しました。 お客様より、返納方法申出書、再裁定申出書等を提出していただき、機構本部へ進達しました。	グループ内朝礼にて今回の事象を説明し、裁定請求書の審査時には、共済期間・厚生年金期間の確認を慎重に行うように指示しました。	内部
106	老齢基礎年金支給繰上げの入力漏れについて	確認・決定誤り	鳥取	事務センター	2011年3月24日	2011年10月12日	お客様より、「老齢基礎年金の繰上げ請求を行ったが、年金額の改定がされないがどうなっているか確認してほしい」とのお問合せがありました。 確認しましたところ、繰上げ請求処理の入力が漏れていたことが判明しました。	委託業者が裁定請求書を入力する際に、入力すべき項目に入力しておらず、その後のチェックにおいても気付かなかったものです。 委託業者の確認不足と、事務センター職員による入力後のチェックで誤りに気付かなかったことが原因です。	1名	未払い	279,950	機構本部に連絡し、支払時期を確認したうえで関係書類を進達しました。 担当者がお客様に電話し、お詫びのうえ説明し、支払時期をお伝えし、了承を得ました。また、年金証書について返送を依頼しました。 お客様より、年金証書の返送がありました。	委託業者の責任者に対し、今回の事象を説明し、入力後点検の確認を正確かつ慎重に行うように注意喚起を行いました。 今回の事象を職員に説明し、再発防止策として、今後は入力項目を目立つようにマーキングすることを職員に周知・徹底しました。	外部
107	合算対象期間の確認漏れによる裁定誤りについて	確認・決定誤り	神奈川	事務センター	2010年8月27日	2011年8月30日	年金相談センターより、「ご主人様を亡くされたお客様が来所され、お客様の年金記録と、ご主人様の年金記録を確認したところ、ご主人様の国民年金加入記録が誤ったまま年金が裁定されているようなので確認してほしい」との連絡がありました。 確認したところ、合算対象期間の確認漏れのため、受給権発生日に誤りがあることが判明しました。	年金事務所において受理した老齢厚生年金請求書を審査した際、配偶者様の厚生年金加入記録を確認したうえで、合算対象期間を確認し、登録すべきところ、配偶者様の記録確認と合算対象期間の登録をしないまま処理をしたため、受給権発生日が正しくは平成19年11月のところ、平成20年6月となっていました。 老齢厚生年金請求書の審査時において、合算対象期間の確認を怠ったことによるものです。	1名	未払い	105,500	担当者がお客様に電話し、お詫びのうえ、説明しました。また、訂正処理することをお伝えしました。 機構本部に連絡し、訂正処理を依頼し、再裁定書類を進達しました。 支払時期を確認し、担当者がお客様に電話し、再度お詫びのうえ、訂正処理が完了した旨と支払時期をお伝えし、了承を得ました。	課内会議において、今回の事象を説明し、新規裁定時の審査の際の受給権発生日に影響のある合算対象期間の確認を周知・徹底しました。	内部
108	障害基礎年金に係る子の加算誤りについて	確認・決定誤り	北海道	北見	1998年12月6日	2011年10月12日	障害基礎年金現況届の確認作業をしていたところ、お客様に係る障害基礎年金に、本来加算されないお子様(受給権発生後の出生)に誤って加給金が加算されていることが判明しました。	事象発生から相当経過していることから、書類等が保管されておらず正確には確認できませんが、お子様が生まれた時にお客様の配偶者様の障害基礎年金について胎児出生届を提出した際に、誤ってお客様の胎児出生届も提出したのと考えられます。 進達時の確認不足によりです。	1名	過払い	1,063,524	お客様相談室長がお客様宅にお伺いし、お詫びのうえ、説明しました。返納について了承を得たため、返納方法申出書を受理しました。 機構本部に返納方法申出書、障害給付加算額・加給年金額加算開始事由該当届を進達しました。	お客様相談室の朝礼において、今回の事象を職員に説明し、諸変更届の受付時及び進達時の確認作業を慎重に行うよう周知・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
109	老齢基礎年金の振替加算の処理漏れについて	確認・決定誤り	奈良	大和高田	1993年9月	2011年5月30日	<p>機構本部より、お客様の老齢基礎年金に振替加算が可能と思われるとの文書連絡がありました。</p> <p>確認したところ、お客様は平成5年3月より老齢基礎年金を受給されており、受給権発生時から振替加算が加算されるべきところ、加算漏れとなっていたことが判明しました。</p>	<p>お客様のご主人様が平成5年9月に老齢厚生年金・老齢基礎年金の請求をされました。</p> <p>この時、お客様は60歳から老齢基礎年金を繰上げ受給されており、既に65歳を超えていたため、本来、ご主人様の受給権発生と同時に生計維持関係を確認し、老齢基礎年金加算開始事由該当届を受付し、振替加算を加算すべきところ、届書の受付を漏らしていたことによるものです。</p>	1名	未払い	3,968,925	<p>お客様あてに、老齢基礎年金額加算開始事由該当届及び必要な書類等の提出について、お詫びの手紙とともに送付しました。</p> <p>お客様のご家族より電話があり、5年以上遡れないことについて説明しましたが、ご理解いただけなかったため、機構本部と協議することとしました。</p> <p>機構本部より、振替加算の遡及を認めるとの回答があり、担当者がお客様のご家族に連絡し、老齢基礎年金額加算開始事由該当届及び必要な書類等の提出を改めてお願いしました。</p> <p>お客様から書類の提出があり、機構本部へ進達しました。</p> <p>担当者がお客様のご家族に電話し、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。</p>	<p>今回の事象を職員に説明し、年金請求書の受付審査においては、配偶者様の受給状況も必ず確認し、必要な届出があれば、漏れのないよう手続きすることを周知・徹底しました。</p>	内部
110	老齢基礎年金の支給繰下げ申出日の指定届の受理に係る繰下げ申出日の記載誤りについて	確認・決定誤り	神奈川	横浜南	2011年4月15日	2011年6月7日	<p>お客様より、「振込されている年金額が年金相談時に聞いていた年金額となぜ違うのか」とのお問合せがありました。</p> <p>確認しましたところ、老齢基礎年金の支給繰下げ申出日の指定届の繰下げ申出日欄に、相談担当者がゴム印にて誤った日付を押印していたことが判明しました。</p>	<p>昭和16年2月生れのお客様が来所され、老齢基礎年金について、70歳時点における繰下げ請求をしたいとお申出をされました。</p> <p>お客様が70歳に到達される前であったため、本来であれば当該指定届の説明をしたうえで、お客様が指定する繰下げ申出日をお客様ご自身にご記入いただくところ、担当者が誤った日付をゴム印で押印してしまいました。</p> <p>また、書類を進達する際にも誤りに気が付きませんでした。</p> <p>そのため、お客様が希望されていた70歳時点における繰下げ申出にならず、69歳時点における繰下げ率による老齢基礎年金が裁定されてしまいました。</p>	1名	未払い	15,308	<p>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。訂正処理について、機構本部と協議することとしました。</p> <p>機構本部に訂正処理依頼を送付しました。</p> <p>機構本部に支払時期を確認し、お客様相談室長がお客様に電話し、再度お詫びのうえ、訂正後の老齢基礎年金の支払時期をお伝えし、了承を得ました。</p>	<p>お客様相談室の朝礼において、今回の事象を全職員に説明し、老齢基礎年金の支給繰下げ申出日の指定届のお客様が指定する繰下げ申出日欄については、必ずお客様自身に記入していただくことを徹底しました。</p> <p>また、書類を進達する際には、お客様が指定する繰下げ申出日について、お客様が希望されている年齢に到達していることを必ず確認することとしました。</p>	外部
111	厚生年金期間判明に係る第四種被保険者期間の削除処理誤りについて	確認・決定誤り	高知	幡多	2001年6月12日	2011年8月17日	<p>新たな厚生年金期間が判明したことにより、お客様が来所され、厚生年金手帳記号番号の統合処理及び再裁定の説明をした際に、第四種被保険者期間の削除処理がされていないことが判明しました。</p>	<p>旧A社会保険事務所にて、厚生年金第四種被保険者資格取得申出書を受付した際、年金記録の確認が正しく行われていなかったため、本来であれば第四種被保険者期間が9ヵ月であるべきところ、11ヵ月としていました。</p> <p>また、老齢厚生年金裁定請求時に、当所においても、年金記録の確認が正しくされていませんでした。さらに、厚生年金記録が判明し、統合処理をした後に再裁定申出書の進達をしましたが、その際にも第四種被保険者期間を2ヵ月削除すべきところを、削除せず再裁定したことによるものです。</p>	1名	過払い	179,041	<p>担当者がお客様に電話し、お詫びのうえ、第四種被保険者期間の2ヵ月削除により、今後支払される年金が減額となること及び老齢基礎年金は過払いにより過去5年分について返納していただくことを説明し、了承を得ました。返納方法申出書(現金一括返納)を受付しました。</p> <p>第四種被保険者期間の削除を行いました。</p> <p>記録統合処理を行い、関係書類一式を機構本部へ進達しました。</p>	<p>お客様相談室長が会議において、今回の事象を職員に説明し、年金記録判明時における第四種被保険者期間の確認の徹底を指示しました。</p>	内部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明 契機
112	障害基礎年金の裁定請求書の受付年月日誤りについて	確認・決定誤り	千葉	木更津	2011年4月5日	2011年6月6日	<p>社会保険労務士より、「お客様の事後重症による障害基礎年金の受給権発生日が平成23年4月になっているが、受給権発生日は受付年月日である平成23年3月ではないか」とのお申出がありました。</p> <p>確認しましたところ、障害基礎年金の裁定請求書の受付年月日誤りによる裁定誤りが判明しました。</p>	<p>平成23年3月、社会保険労務士が障害基礎年金裁定請求書等を持参されました。相談担当職員が当該請求書等を審査したところ、添付書類に不備があったため、その旨をお伝えしたところ、すぐに取り寄せて持参しますとお申出があったため、当日の受付印を押印したうえで、相談担当職員は当該請求書を受付簿に登録せず、添付書類不備により請求書を一旦返戻した旨も登録していませんでした。</p> <p>平成23年4月、社会保険労務士が請求書と添付書類を揃えて来所されました。相談担当職員は、当該請求書に受付印を押印したうえで受付簿担当者に回付しました。</p> <p>受付簿担当者は、平成23年3月に請求書を受付した事蹟登録がなかったため、平成23年3月の受付印は間違っって押印されたものであり、平成23年4月が受付日であるとの誤認識をしたまま、受付簿への記載をしてしまいました。</p> <p>相談担当職員の事後重症による障害基礎年金の受給権発生日に対する認識が不足していたこと及びお客様から書類をお預かりした際には、そのお預かりした証として受付印を押すことに対する認識が希薄であったことが原因です。また、受付した書類の管理の不徹底によるものです。</p>	1名	未払い	82,175	<p>お客様相談室長が社会保険労務士にお詫びのうえ、受付年月日の訂正を行ったうえで、事後重症による障害基礎年金を再裁定し、平成23年4月分を支払できるように機構本部と協議する旨をお伝えしました。</p> <p>訂正処理依頼書を機構本部に送付し、後日、事後重症による障害基礎年金の再裁定が行われました。</p> <p>お客様相談室長が社会保険労務士に電話し、事後重症による障害基礎年金の再裁定処理が完了し、平成23年4月分の支払時期を説明し、了承を得ました。また、お客様へのお詫びと説明をお願いしました。</p>	<p>朝のミーティング時に、お客様相談室長が全職員に対し、今回の事象を説明するとともに、障害年金の事後重症請求については、受付日をもって受給権が発生すること、お客様から請求書をお預かりすること及び年金請求書に押印する受付印の重要性について指導徹底しました。</p>	外部
113	繰上げ支給開始年月の説明不足について	確認・決定誤り	茨城	下館	2011年4月1日	2011年6月8日	<p>お客様より、「振込通知書が届いたが、振込される金額が少ない」とのお申出がありました。</p> <p>確認しましたところ、繰上請求書の受付日が平成23年4月1日となっており、平成23年5月分からの支給決定となっていることが判明しました。</p>	<p>お客様が平成23年3月29日に来所され、相談を受けた際、繰上請求書の記入欄の提出年月日が、平成23年3月31日となっていたら、平成23年3月処理で決定、平成23年4月分から支給されるとの説明を受け、お客様は平成23年3月31日に記入し郵送されましたが、当所の受付日が平成23年4月1日となり、平成23年5月分からの支給決定となったものです。</p> <p>担当者の認識不足によるものです。</p>	1名	未払い	45,958	<p>担当者がお客様にお詫びのうえ、説明しました。今後の対応については、ブロック本部と協議し、後日連絡することとしました。</p> <p>ブロック本部より、平成23年3月31日に請求があったものとして取り扱ったの回答があり、担当者がお客様に電話し、再度お詫びのうえ、説明しました。平成23年10月の支払に1ヵ月分が追加支給になること、追加支給される額は先に支給された額と調整されること、また、平成23年12月以降の支払は繰上げ時期が早まるため、基礎年金額が減額となることを説明し、了承を得ました。</p> <p>機構本部に訂正依頼等関係書類を進達しました。</p>	<p>朝礼にて今回の事象について職員に説明し、お客様への説明は、よく確認したうえで慎重に回答するよう周知徹底しました。</p>	外部
114	老齢厚生年金の裁定誤りについて	確認・決定誤り	鳥取	事務センター	2011年8月11日	2011年10月14日	<p>コールセンターより、「お客様から、支払額に離婚分割した年金額が含まれていないが、いつ頃振込されるか確認してほしいとお問合せがあった」との連絡がありました。</p> <p>確認しましたところ、裁定時にお客様の脱退手当金の支給記録があったため、厚生年金制度不要として裁定し、厚生年金額が含まれていないことが判明しました。</p>	<p>本来、厚生年金記録が脱退手当金の支給記録のみであっても離婚分割記録があるため、厚生年金制度不要を入力することなく裁定するべきところ、お客様の記録に脱退手当金の支給記録があったことにより、厚生年金制度不要と審査を誤り裁定してしまい、厚生年金額を含まない決定となってしまいました。</p> <p>また、入力後のチェック時にも入力不要である取扱いが理解されていなかったことによるものです。</p>	1名	未払い	108,800	<p>担当者がお客様に電話し、お詫びのうえ経過説明を行い、支払時期を説明し、了承を得ました。年金証書については、後日返送していただくこととしました。</p> <p>機構本部に関係書類を進達しました。</p> <p>お客様より、年金証書の返送がありました。</p>	<p>年金給付グループ長が職員に、今回の事象を説明し、年金分割記録のある方の記録については、正確かつ慎重に行い、入力後の点検においては、裁定予定額と窓口で交付した見込み額との突合せを行うように注意喚起を行いました。</p>	外部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生日月	判明年月日	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
115	障害基礎年金の子の加算額漏れについて	確認・決定誤り	大分	日田	1993年1月14日	2011年4月26日	お客様より、障害年金加算改善法についての相談があり、「受給権発生当時に既に2名の子どもがいたにもかかわらず、子の加算額が支給されていない。当時、子どもと同居しており、請求時に戸籍・住民票等を添付しているはずであり、なぜ子の加算がされていないのか」とのお申出がありました。確認しましたところ、子の加算がされていないことが判明しました。	受給権発生当時の生計維持関係を確認するため、お客様の本籍地に戸籍の附票の交付請求をしましたが、平成12年に改製されており、5年経過のため受給権発生当時の住所を確認できる戸籍の附票の交付を受けることができませんでした。お客様の現住所地の国民年金担当課より、住民基本台帳のシステムから印字された住民票内容が記載された書類によって、受給権発生当時にお客様と2名のお子様について生計維持関係(同居)が確認できると思われる書類の提供を受けました。	1名	未払い	6,271,600	お客様の現住所地の国民年金担当課から提供を受けた書類は、住民票の写しではないが、受給権発生当時にお客様と2名のお子様がお同居していたことが確認できるものであり、住民票内容が記載された書類を生計維持関係の確認書類として取り扱ってよいか確認し、機構本部と協議することとしました。機構本部より、受給権発生時に遡り、子の加算額を支給する旨の回答があり、担当者がお客様に電話し、お詫びのうえ、遡及して支払する旨を説明し、了承を得ました。機構本部へ訂正処理依頼に係る関係書類を進達しました。	お客様相談室の朝礼において、今回の事象を職員に周知し、年金裁定請求時において提出書類と資格記録及び請求書の記載事項の確認の徹底を図りました。	外部
116	障害基礎年金に係る定時届結果の入力漏れについて	未処理・処理遅延	東京	八王子	2010年8月～2010年9月	2011年6月1日	担当者が、平成22年までの診断書処理結果の確認をしていたところ、等級変更がされていないお客様が2名、有期年数の変更がされていないお客様が3名、所得審査の決定が誤っていたお客様が1名いたことが判明しました。	本来であれば、処理漏れを防ぐため連名簿により進捗状況を管理すべきところ、この管理を怠り、書類不備等の事由により返戻となった届書に係る補正処理等を失念してしまったため、障害基礎年金の決定を遅らせることになってしまいました。返戻された届書に係る補正処理等の進捗管理を怠ったためです。	6名	その他	807,957	等級変更がされていない2名のお客様については、ご自宅に訪問してお詫びし、了承を得ました。また、等級変更の処理について説明し、返納方法申出書を受理しました。等級変更がされていない2名のお客様について、等級変更の処理をしました。所得審査の決定が誤っていたお客様については、電話でお詫びのうえ、定時届の所得審査をやり直した旨を説明し、支給予定日についてお伝えし、了承を得ました。有期年数の変更がされていない3名のお客様について、有期年数の変更処理をしました。返納方法申出書、国民年金短期額改定報告書を機構本部へ進達しました。	今回の事象を職員に説明し、進捗状況を管理するため、連名簿を基にして対象者一覧表を作成し、お客様相談室長が随時確認することとしました。	内部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生日	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
117	障害厚生年金裁定請求書の受付漏れについて	未処理・処理遅延	東京	目黒	2009年12月14日	2011年4月13日	<p>機構本部に進達した障害厚生年金裁定請求書が、受付日に誤りがあるとして返戻されました。</p> <p>確認したところ、お客様が来所された際、お客様より障害年金請求のお申出があったにもかかわらず、お客様への障害年金請求についての説明及び障害厚生年金裁定請求書の受付を失念してしまっていたことが判明しました。</p> <p>事後重症による障害厚生年金の請求は、65歳到達前までに行わなければならないところ、それを失念してしまいました。</p> <p>お客様は平成21年12月下旬に65歳に到達していたため、平成21年12月14日に遡及して請求書を受付することについて、機構本部に確認したところ、機構本部からは、65歳到達前に請求の意思があり、受付しているなら、書類が整ったとき65歳を過ぎても受付は有効である旨の回答がありましたが、担当者は、65歳前に来所し、障害年金請求の意思表示をしていたので、請求書の受付はしていなくても、遡及することは可能と解釈し、平成21年12月14日付で請求書を受付することとしました。</p> <p>お客様より障害年金の裁定請求書が郵送で提出されたため、機構本部に進達しましたが、機構本部より返戻されました。</p> <p>今回の事象は、平成21年12月の相談時における相談内容が多岐にわたっていたため、対応した担当者がお客様より障害年金を請求する旨のお申出を受けたことを失念してしまつたことによります。</p>	1名	未払い	2,225,059	<p>担当者がお客様の配偶者様に連絡し、お詫びのうえ、説明しました。遡及して受付できるか、機構本部と協議することとしました。協議に必要な書類を提出していただきました。</p> <p>機構本部より、平成21年12月14日に遡って障害年金裁定請求書の受付を認める旨の回答があり、障害厚生年金が裁定されました。</p> <p>担当者がお客様に連絡し、再度お詫びのうえ、支払時期を説明し、了承を得ました。</p>	お客様相談室の会議において、相談対応時にはお客様がお帰りになる前に当日の相談内容についてお客様に再確認し、担当者の対応に漏れがないことを確認のうえお帰りいただくよう、周知・徹底しました。	内部	
118	支払機関変更届の入力漏れについて	未処理・処理遅延	愛媛	事務センター	2011年4月12日	2011年6月6日	<p>年金事務所より、「お客様から、振込通知書に記載されていた支払機関についてお問合せがあり、確認してほしい」との連絡がありました。</p> <p>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。</p> <p>委託業者が特別支給の老齢厚生年金と障害基礎年金の支払機関変更届を入力した際、特別支給の老齢厚生年金についてのみ入力し、障害基礎年金について入力を漏らしていたものです。</p> <p>委託業者の担当者が入力の際、特別支給の老齢厚生年金の入力を行えば、障害基礎年金についても自動で変更されると誤った認識をしていたこと、その後の決裁においても、チェックが漏れてしまったことによるものです。</p>	1名	未払い	131,483	<p>年金給付グループ長がお客様宅を訪問し、お詫びのうえ説明し、振込日が確定した時点で、再度連絡する旨をお伝えしました。</p> <p>機構本部に連絡し、早期の支払を依頼しました。</p> <p>機構本部で処理が完了し、支払時期が確定したため、年金給付グループ長がお客様に電話し、再度お詫びのうえ、支払時期をお伝えし、了承を得ました。</p>	年金給付グループ内の朝礼で、今回の事象を説明し、注意喚起を行いました。 <p>また、委託業者の責任者に対し、今回の事象を説明し、再発防止のため、入力誤りやチェック漏れの徹底を指示しました。</p>	外部	
119	支払機関変更届の処理漏れについて	未処理・処理遅延	大阪	事務センター	2011年6月15日	2011年8月15日	<p>お客様が年金振込を指定している金融機関より、振込がない旨の連絡がありました。</p> <p>確認しましたところ、支払機関変更届の処理漏れにより、指定された口座に振込されていないことが判明しました。</p> <p>お客様から提出された届書に誤記入があったため、入力エラーとなり、処理が終了していました。入力エラー分について、その後のお客様への確認ができていなかったため、指定の口座へ振込ができなかったものです。</p> <p>入力エラー分について、お客様への確認等、その後の処理が徹底されていなかったことが原因です。</p>	1名	未払い	348,849	<p>担当者がお客様へ電話し、お詫びのうえ、経過を説明しました。今回の振込が、ご希望の金融機関ではなく、従前の金融機関の口座へ振込されることについて了承を得ました。</p> <p>従前口座に振込されていることを確認し、改めて今後の支払機関の変更について、お客様に確認したところ、次回振込については、既に別の金融機関に変更の手続き済のため対応は不要とのことでした。</p>	朝礼において、今回の事象を職員に説明し、入力エラーの点検について手順を説明し、注意喚起を行いました。 <p>グループ長から担当者に、支払機関変更届を処理不要とする場合の手順について、オンラインデータの確認、お客様への届書の処理の必要性の確認、複数職員での点検をすることを再確認し、また、判断が難しい場合は必ず上司に報告し、指示を受け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	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明契機
120	遺族年金裁定請求書の処理遅延について	未処理・処理遅延	栃木	事務センター	2011年6月24日	2011年8月18日	年金事務所より、「遺族年金を請求されたお客様から、年金の振込が行われていないため、支払月について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、書類不備のため事務センターで保留されていたことが判明しました。	年金事務所から当事務センターへ請求書類が回付されましたが、添付書類に不備があるため、不備書類のみの提出を求める電話連絡を年金事務所にしていました。 本来、請求書類に不備がある場合は、事務センターから返戻文書を送付し、整備した後に機構本部へ進達しますが、年金事務所には電話連絡のみで返戻文書が送付されなかったことから、年金事務所の担当者が失念していたものです。	1名	未払い	329,166	担当者がお客様に電話し、お詫びのうえ、説明しました。早期の支払を強く希望されたため、不備書類を受け取りにご自宅にお伺いする旨をお伝えしました。 年金事務所の所長と副所長がお客様宅に訪問したところ、不在のためお詫びの手紙を投函しました。 年金事務所の所長と副所長がお客様宅に再度訪問し、改めてお詫びしました。お客様から支払は通常で良いとの回答を得ました。書類を受理しました。 再審査を行い、入力を完了し、機構本部に關係書類一式を進達しました。	今回の事象を職員に説明し、請求書類に不備がある場合は、返戻文書にて依頼するよう周知・徹底しました。	外部
121	被保険者記録回答票の送付漏れについて	未処理・処理遅延	福岡	東福岡	2011年6月17日	2011年8月23日	お客様より、「依頼してあった母の被保険者記録回答票が送付されていない」とのお申出がありました。 確認しましたところ、被保険者記録照会回答票が作成されていたにもかかわらず、担当者のファイルに保管されていたことが判明しました。	お客様が来所され、年金加入期間確認通知書と被保険者記録照会回答票の作成を依頼されました。担当者が郵送にて回答する旨を説明し、被保険者記録回答票を作成後、別の担当者に手渡し、年金加入期間確認通知書と同封するように申し送りしました。 この時の申し送りが明確でなかったため、別の担当者は年金加入期間確認通知書を作成後、引継ぎしていた被保険者記録回答票の同封を確認せず、加入期間確認通知書のみを送付していました。 別の担当者に引継ぎする際、口頭のみで指示し、書面を残さなかったことによるものです。	1名		0	お客様が来所され、適用調査課長とお客様相談室長が面談し、お詫びするとともに、原因や今後の再発防止策について説明し、了承を得ました。 被保険者記録回答票をお客様にお渡ししました。	朝礼にて、今回の事象を職員に説明し、他課への引継ぎ、連絡事項は必ず連絡票を利用し、書面にて行うこと、書類等のファイリングの際には、書類の内容を確認することを周知・徹底しました。	外部
122	支払機関変更届の未処理について	未処理・処理遅延	大阪	天満	2011年7月8日	2011年8月23日	職員が机と机の隙間にクリアファイルが落ちているのを発見し、確認したところ、支払機関変更届の未処理が判明しました。	窓口で受付した書類は、受付簿に登録すると同時に不備がないかのチェックを行っていますが、受付簿への登録及びその後の処理が行われていませんでした。なお、変更前の口座を解約されていなかったため、支払については正常に行われました。 届出書類を受付した後、受付簿入力を失念し、その後の書類紛失に気が付かなかったことが原因と思われます。	1名		0	お客様相談室長がお客様宅を訪問し、お詫びのうえ、説明しました。口座変更処理を行わなかった期間の支払については、変更前の口座に年金が振込されていることを確認し、新しい口座への振込は次回支払分より行うことで了承を得ました。 受取金融機関について、変更入力を行いました。	お客様相談室長が今回の事象を職員に説明し、窓口で受付した書類については、当日の定めた時間に必ず受付入力を行い、その担当者と副担当者を明確にして受付入力漏れを防ぐよう改めました。 また、定期的に机周辺部分に書類が残っていないかチェックするよう指示しました。	内部
123	年金記録に係る確認申立書の第三者委員会への送付漏れについて	未処理・処理遅延	岩手	宮古	2011年3月1日	2011年10月3日	平成23年10月の人事異動に伴う事務引継ぎを行っていたところ、平成23年3月に受付した年金記録に係る確認申立書を第三者委員会に送付していなかったことが判明しました。	受付した担当者が、東日本大震災による混乱と、担当者自らの入院等により、第三者委員会への送付を失念していたことが原因です。	1名		0	担当者がお客様宅を訪問し、お詫びのうえ、経過説明を行い、了承を得ました。 年金記録に係る確認申立書を第三者委員会あてに送付しました。	今回の事象について朝礼で説明し、受付した書類全てについて、他部署への引継ぎ等を含め、処理が完了したかどうかを、毎日課長と担当者で二重チェックすることとしました。	内部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生日	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
124	障害状態確認届の処理遅延について	未処理・処理遅延	石川	事務センター	2011年8月11日	2011年10月13日	お客様より、「障害状況確認届を提出しているのに、未提出である旨の督促が届いた」とのお申出がありました。確認しましたところ、既に提出されており、未処理であることが判明しました。	障害状態確認届が提出された時点で、速やかに現況確認、書類審査すべきところ、箱の下に混入しており、処理されていませんでした。書類の整理、保管が徹底されていなかったためです。	4名	未払い	558,799	国民年金(短期年金)年金受給者現況届を入力処理しました。担当者が4名のお客様に電話し、お詫びのうえ、経過説明を行い、支払時期をお伝えし、了承を得ました。1名のお客様は、65歳になられており、選択届が未提出であったため、郵送にて選択届を受理し、機構本部へ進達しました。	グループ内会議にて、今回の事象を職員に説明し、未処理書類の保管場所の徹底及び全ての書類の整理整頓を行い、今後、未処理書類は一箇所に保管すること、また、受付簿について、内容点検を日々行うことを徹底しました。	外部
125	時効特例給付の照会に係る文書の送付漏れについて	未処理・処理遅延	本部	支払部	2010年11月11日	2011年9月5日	年金事務所より、「お客様から、平成22年11月に文書送付を約束していたにもかかわらず、未だに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、文書を送付していないことが判明しました。	年金事務所からの時効特例に該当するかどうかの照会に対して、不該当であるにもかかわらず、担当者が裁定原簿の見方を誤り、該当する旨回答し、年金事務所において届書を受理しました。回答状況等確認者が、担当者の誤回答に気づき、不該当であることを年金事務所に連絡しました。年金事務所からお客様にお詫びと説明をしましたが、ご納得いただけず、お詫びの文書を出してほしい旨の連絡があり、担当者が文書を送付することを約束したにもかかわらず、失念してしまい、送付していませんでした。担当者がお詫びの手紙を作成する前に、誤って電話等対応票を完結分として保管していたことによります。	1名			グループ長がお客様に電話し、お詫びのうえ説明し、改めてお詫びの手紙と不支給決定通知書を送付することをお伝えしました。お客様あてにお詫びの手紙と不支給決定通知書を送付しました。グループ長がお客様に電話し、再度お詫びのうえ、手紙の内容についてご理解いただいたことを確認しました。	朝礼で、全職員に今回の事象について周知し、電話等対応票の対応が終了する前に完結としないよう事務の徹底を指示しました。	外部
126	遺族厚生年金に係る受給権発生年月日の入力誤りについて	入力誤り	東京	府中	2008年5月2日	2011年8月16日	厚生年金記録判明による再裁定のため、機構本部に進達した請求書について、受給権発生年月日が誤っているのではないかと指摘がありました。確認したところ、遺族厚生年金裁定請求書の入力誤りが判明しました。	裁定請求書の審査入力処理時に受給権発生年月日を誤って入力し、入力後の決裁においても確認が不十分であり、誤りを見落してしまったものです。	1名			担当者がお客様に電話し、お詫びのうえ、説明しました。また、年金証書を差替する旨をお伝えし、了承を得ました。機構本部へ遺族厚生年金の受給権発生年月日訂正依頼に係る関係書類を進達しました。お客様から年金証書の返送があり、訂正後の年金証書をお客様あてに送付しました。	お客様相談室長が今回の事象を職員に説明し、書類審査の際には入力及び再チェックを慎重に行うよう周知徹底しました。	内部
127	時効特例給付額の入力誤りについて	入力誤り	本部	支払部	2011年9月9日	2011年9月26日	平成23年10月支払で処理された時効特例給付に関する入力処理の一覧表と照合しながら通知書発送の確認作業を職員が行っていたところ、時効特例給付額の入力誤りが判明しました。	職員が審査を行い、支払額を確定した時効特例給付について、委託業者の担当者が入力作業時に、金額を誤って入力したものです。また、入力及び入力後のリスト確認作業を委託業者が行っていますが、入力者、一次チェック者、二次チェック者の確認印は押されていますが、誤入力に気付かぬまま正常作業完了としていました。	1名	過払い	274,200	職員がお客様のご家族に電話し、お詫びのうえ説明し、文書を送付することをお伝えしました。お客様あてに、お詫びの手紙と返納方法申出書を送付しました。お客様より、了承のうえ、現金による一括返納を希望する旨の返納方法申出書の提出がありました。調整額の修正入力を行い、担当部署に一括返納のための納入告知を依頼しました。	委託業者に対して、今回の事象を説明し、再発防止策を含む報告書の提出を依頼しました。委託業者より、担当者の役割・責任の明確化、ミスをした担当者へのフィードバックの実施等を行うことで、同様の誤りを未然に防ぎ、再発防止に努めるとの報告がありました。	内部
128	年金記録に関する紙台帳等の調査結果のお知らせの作成誤りについて	通知書等の作成誤り	ブロック本部	北関東・信越	2011年6月17日	2011年8月17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、お客様へ通知した年金記録の訂正内容と年金額の試算が誤っていたことが判明しました。	窓口装置上の昭和40年5月の月額変更は紙台帳に記載がないため、取り消して年金額の試算をしなければならなかったところ、それを取り消さずに試算し、本来、減額となり通知不要となるお客様に対して誤った通知を送付してしまいました。記録突合時の見落とし、その後の決裁で気付かなかったことによるものです。	1名			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、受給額の変更はない旨を説明し、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、お客様あてに送付しました。	記録突合センターのグループ長が、今回の事象を職員に説明し、審査の確認をさらに強化するよう指示しました。	内部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生日月	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
129	年金記録に関する紙台帳等の調査結果のお知らせの作成誤りについて	通知書等の作成誤り	ブロック本部	四国	2011年8月15日	2011年8月23日	年金記録に関する紙台帳等の調査結果に対する回答書等について、お客様より通知書の内容に係るお問合せがありました。照会内容に基づき内容確認を行った結果、通知書の作成誤りが判明しました。	紙台帳検索システムへの登録誤りにより、年金に関する紙台帳等の調査結果のお知らせについて、加入期間の表示内容を誤って通知書を作成していました。委託業者が誤った内容で入力し、また、複数の職員による確認の際も入力誤りを見落したまま処理を完了し、通知書を送付してしまいました。	1名			担当者がお客様に電話し、お詫びのうえ状況説明を行い、誤りを訂正する内容の通知を送付することでご理解をいただきました。また、誤って作成した通知の返送をお願いしました。訂正した通知を送付しました。お客様より誤った通知の返送がありました。	記録突合センターのグループ内ミーティングを行い、今回の事象について説明を行い、確認をより一層慎重に行うよう周知・徹底しました。委託業者の管理者に今回の事象について説明を行い、誤り内容について担当者へ周知・徹底を図るよう指示しました。	外部
130	年金記録に関する紙台帳等の調査結果のお知らせの作成誤りについて	通知書等の作成誤り	ブロック本部	四国	2011年8月17日	2011年8月24日	お客様からの年金記録に関する紙台帳等の調査結果に対する回答書等を基に補正依頼を作成し、その内容を確認した際に、通知書の作成誤りが判明しました。	訂正期間について、委託業者が誤った内容で入力し、複数の職員による確認の際も入力誤りを見落してしまいました。また、変更後の年金額についても誤った訂正期間に基づき年金見込額試算を行い、算出した金額を職員において通知書に記載するための入力処理を行い、作成していました。	1名			担当者がお客様に連絡し、お詫びのうえ、説明を行い、改めて訂正後の通知書を送付し、再度回答を提出していただくことで了承を得ました。また、誤って作成した通知書を回収しました。お客様あてに、お詫び文書と訂正後の通知書を送付しました。	記録突合センターのグループ内ミーティングで、今回の事象を説明し、確認をより一層慎重に行うよう徹底しました。委託業者の管理者に今回の事象について説明を行い、入力時及び入力後の確認を徹底するよう要請しました。	内部
131	年金記録に関する紙台帳等の調査結果のお知らせの作成誤りについて	通知書等の作成誤り	ブロック本部	四国	2011年6月27日	2011年9月5日	お客様からの年金記録に関する紙台帳等の調査結果に対する回答書等を基に補正依頼を作成し、その内容を確認した際に、通知書の作成誤りが判明しました。	委託業者が加入期間を誤った内容で入力し、送付してしまいました。また、複数の職員による確認の際も、入力誤りを見落してしまいました。	1名			職員がお客様に電話したところ、ご不在でした。ご家族とお話ししましたが、内容については本人でないといわれないとのことでした。お詫びと状況説明の文書をお客様あてに送付しました。お客様と連絡がとれないため、お詫びの文書及び誤りを訂正する通知を送付しました。ご連絡をいただきたい旨も記載しました。お客様のご家族より電話があり、内容について了承したとお申出がありました。	記録突合センターのグループ内ミーティングで、今回の事象について説明し、今後同様の誤りがないよう、確認をより一層慎重に行うよう周知しました。委託業者の管理者に今回の事象について説明し、入力時及び入力後の確認の徹底を要請しました。	内部
132	年金記録に関する紙台帳等の調査結果のお知らせの作成誤りについて	通知書等の作成誤り	ブロック本部	北関東・信越	2011年8月8日	2011年10月3日	紙台帳とコンピュータ記録の突合せを行い、お客様へ訂正箇所と年金見込額をお知らせしました。お客様から年金記録の訂正についての回答書をご提出いただき、記録補正処理のため、お知らせ内容を再確認したところ、誤りがあったことが判明しました。	紙台帳の昭和35年5月と昭和36年1月の間に年月の記載がない報酬月額の記事があり、昭和35年の算定記録と判断し、訂正すべきところを、お客様へお知らせしていませんでした。記録突合時の確認漏れと、その後の決裁で気付かなかったことによるものです。	1名			担当者がお客様に電話し、お詫びのうえ、試算額の変更がある旨を説明して、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。また、誤った通知の返送をお願いしました。通知の訂正を行い、お客様に送付しました。また、お客様より誤った通知の返送がありました。	記録突合センターのグループ長が職員に、今回の事象を説明し、審査及び確認作業について細心の注意を払うよう指示しました。	内部
133	年金記録に関する紙台帳等の調査結果のお知らせの作成誤りについて	通知書等の作成誤り	ブロック本部	北関東・信越	2011年8月1日	2011年10月3日	紙台帳とコンピュータ記録を突合せし、お客様へ訂正箇所と年金見込額をお知らせしました。その後お客様から年金記録の訂正についての回答書をご提出いただき、記録補正処理のため、お客様へのお知らせを再確認したところ、内容に誤りがあったことが判明しました。	被保険者名簿の昭和43年8月と昭和45年8月の間に、年月がない標準報酬の記載がありました。コンピュータ記録は昭和44年8月月額変更となっていることから、昭和44年10月の算定と判断し訂正すべきところを、お客様へのお知らせに記載していませんでした。記録突合時の確認漏れと、その後の決裁で気付かなかったことによるものです。	1名			担当者がお客様に電話し、お詫びのうえ、試算額の変更がある旨を説明して、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。また、誤った通知の返送をお願いしました。通知の訂正を行い、お客様に送付しました。また、お客様より誤った通知の返送がありました。	記録突合センターのグループ長が職員に、今回の事象を説明し、審査及び確認作業について細心の注意を払うよう指示しました。	内部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明契機
134	年金記録に関する紙台帳等の調査結果のお知らせの作成誤りについて	通知書等の作成誤り	ブロック本部	九州	2011年6月3日	2011年8月19日	お客様から補正容認の回答を得たため、事務センターへ回付したところ、既に脱退手当金支給済期間であり、増額にならないため、お客様への通知は不要であることが判明しました。	紙台帳等の調査結果、判明した厚生年金記録について、お客様より容認する旨の回答がありましたが、確認いただいた厚生年金期間については、既に脱退手当金支給済期間であるため年金額は増額せず、お客様に連絡しないこととなっていますが、誤って不要な通知をお客様に送付してしまったものです。 委託業者での審査において脱退手当金が存在する旨の登録を失念しており、さらに職員も審査、確認の段階で脱退手当金に気づかず、記録訂正による増額ケースとして試算し、お客様に通知してしまったことによるものです。	1名			担当者がお客様宅にお伺いし、お詫びのうえ、説明し、了承を得ました。また、お知らせ文書の返却をお願いしましたが、既に廃棄済とのことでした。	記録突合せセンターで今回の事象を職員に説明し、脱退手当金については、随時確認することを周知・徹底しました。	内部
135	年金証書の誤送付について	誤送付・誤送信	佐賀	佐賀	2011年4月18日	2011年8月29日	A様が来所され、「B様の年金証書が送られてきた」とのお申出がありました。確認しましたところ、A様と同姓同名のB様の年金証書を誤ってA様に送付していたことが判明しました。	同日にA様とB様から提出された年金証書再交付申請書により、年金証書の再交付を行いました。 送付する際に、同姓同名であったため、同一人のものと思い込み、同封して送付してしまったものです。	2名			来所されたA様に担当者がお詫びし、B様の年金証書を回収しました。担当者がB様に電話し、お詫びのうえ、説明しました。後日来所されるとのこと、お願いしました。 B様が来所され、担当者がお詫びのうえ、説明しました。A様から回収した年金証書をB様にお渡しし、了承を得ました。	朝礼において、今回の事象を職員に説明し、複数の通知等を封入封緘する際には、氏名だけではなく住所、生年月日等の確認も複数人で行うことについて周知・徹底しました。	外部
136	老齢年金請求書受付控えの誤送付について	誤送付・誤送信	宮城	仙台北	2011年10月4日	2011年10月6日	A様より、「B様の年金請求書受付控えが送付されてきた」とのお申出がありました。確認しましたところ、誤送付していたことが判明しました。	年金請求書を郵送等により受付した場合、本来は、年金請求書受付控えの作成・封入を行った後に、誤りがないか複数人で確認を行ったうえで送付すべきところ、複数人での確認を行わないまま送付してしまいました。 年金請求書受付控えの作成・封入するときの確認不足及び複数人での確認を怠ったことによるものです。	2名			お電話をいただいたA様に、担当者がお詫びするとともに、経過を説明しました。また、誤って送付したB様の年金請求書受付控えの回収にお伺いする旨をお伝えしました。 担当者がA様宅を訪問し、改めてお詫びのうえ、B様の年金請求書受付控えを回収し、了承を得ました。 担当者がB様に電話し、お詫びするとともに、経過を説明し、年金請求書受付控えを送付することで了承を得ました。 B様あてに年金請求書受付控えを送付しました。	お客様相談室の朝礼にて、今回の事象を説明し、送付時には必ず複数人で確認を行った後に送付するよう徹底を図りました。	外部
137	未支給年金の振込に係る説明誤りについて	説明誤り	大阪	守口	2011年6月15日	2011年8月19日	未支給年金の振込について、お客様からお問合せがありました。確認しましたところ、死亡された方の口座に既に振込されており、説明誤りが判明しました。	申請書を受付した時点で、既に当月の諸変更処理日は過ぎており、未支給年金の請求者の方の口座ではなく、死亡された方の口座に振込される旨の説明が漏れていました。	1名			担当者がお客様にお詫びのうえ、説明しましたが、ご納得いただけませんでした。 後日、金融機関と連絡しましたが、相続人の同意書への署名等手続きが必要であったこと、今後同じ説明漏れを発生させないよう周知・徹底することをお約束し、了承を得ました。	朝礼時に今回の事象を説明し、毎月の諸変更締切日の確認を怠ることのないよう再度徹底を図りました。	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
138	障害者特例請求に係る添付書類の説明漏れについて	説明誤り	千葉	市川	2011年5月20日	2011年8月31日	お客様からのお申出により、障害者特例請求書の添付書類である診断書について、説明不足と所定の診断書をお渡ししていなかったことが判明しました。	障害者特例請求書について、担当者が説明を行った際、診断書の添付が必要である旨を説明しましたが、所定の診断書の添付が必要である旨の説明及び診断書をお渡しすることを漏らしていました。 そのことにより、お客様は病院独自の診断書により作成されたため、所定の診断書の作成が必要となってしまいました。 障害者特例請求時の添付書類である診断書については、所定の用紙があるということの説明漏れが原因です。	1名		0	お客様より、実費弁済を求められましたが、機構では実費弁済する手段がない旨を説明しました。お客様相談室長がお詫びのうえ、今後再発防止に取り組む旨を説明し、了承を得ました。 お客様の老齢厚生年金請求書及び障害者特例請求書を受理し、機構本部に進達しました。	お客様相談室の朝礼において職員に、今回の事象と障害者特例請求書について説明し、添付書類や診断書の用紙を事前に渡すなどの取扱いについて周知・徹底しました。	外部
139	額改定請求に係る説明誤りについて	説明誤り	三重	津	2011年6月14日	2011年8月23日	お客様が来所され、障害年金の額改定請求のため、診断書を持参されました。確認しましたところ、以前来所された際に、説明誤りにより受付できない請求書の提出を指示していたことが判明しました。	お客様は、66歳の障害厚生年金3級の受給権者の方で、障害厚生年金は過去も含めて2級以上に該当したことがないため、65歳以降の額の改定請求ができないにもかかわらず、誤って額改定請求の説明と診断書等の用紙を交付していました。 年金相談窓口で説明を行った担当者の知識不足によるものです。	1名		0	お客様相談室職員と当初対応した担当者がお客様にお詫びのうえ、説明しました。 お客様より、診断書作成に要した費用について負担してほしい旨のお申出があり、支払できない旨をお伝えしましたが、ご納得いただけませんでした。 担当者がお客様宅を訪問し、改めてお詫びのうえ説明し、了承を得たため、改定請求書等を返戻しました。	お客様相談室の朝礼において、今回の事象を職員に説明し、障害等級3級の障害厚生年金の受給者の方から65歳以降に額改定請求があった場合、過去も含め2級以上に該当したことがあるか確認するよう周知・徹底しました。	外部
140	ねんきん定期便の再発行に係る説明誤りについて	説明誤り	大阪	天王寺	2011年4月	2011年8月31日	お客様より、「平成23年8月中にねんきん定期便が届くと説明を受けていたのに、いまだに届かない」とのお申出がありました。確認しましたところ、再発行の処理をしていないことが判明しました。	平成23年4月にお客様から、「妻のねんきん定期便が届かない」とのお問合せがあった際に、住所の変更が行われておらず、未送達となっていることを確認し、住所変更届を提出していただきました。 担当者は、住所の変更を行えば、自動的にねんきん定期便が再送付されるものと誤解し、ねんきん定期便の再発行処理を入力していませんでした。	1名		0	担当者がお客様に電話し、お詫びのうえ、すぐに年金記録を確認されたい場合は、ねんきんネットをご利用いただけること、ねんきん定期便の再発行について手続きすることを説明し、了承を得ました。 ねんきん定期便の再発行処理を入力し、平成23年10月下旬の発送予定を確認しました。	担当者に今回の事象を説明し、再度ねんきん定期便の再発行事務の流れやスケジュールについて周知・徹底しました。 役職員会議で、ねんきん定期便未送達のお問合せに係る再発行処理は、他課と連絡を密にして年金記録課で全て行い、処理漏れを防止することを徹底しました。	外部
141	返納額の説明誤りについて	説明誤り	宮崎	都城	2011年5月10日	2011年7月6日	機構本部から年金額仮計算書の返戻があり、返納額の説明内容について確認したところ、説明誤りが判明しました。	本来、時効特例分については、実際の支払日より時効の計算を行うこととなりますが、誤って5年の期間に限定して返納の説明をしてしまいました。 担当者の認識誤りにより、返納を5年間分で計算したことによりです。	1名		0	お客様が来所されたため、お詫びのうえ、経過説明を行い、返納についてお願いしましたが、ご理解いただけませんでした。 後日、お客様が来所され、返納額について了承いただき、返納方法申出書を再度提出していただきました。	年金記録課の研修で今回の事象を説明し、返納額の説明の際には、時効特例分を含む全ての金額なのか、5年の期間に限定しての金額なのか、十分に精査したうえで説明するよう周知・徹底しました。	内部
142	記録訂正誤りに伴う国民年金保険料の誤還付について	記録訂正誤り	徳島	事務センター	2010年9月1日	2011年6月3日	機構本部から年金受給要件不該当として、過去の厚生年金記録判明による再裁定報告書が返戻されました。確認しましたところ、国民年金記録を誤って削除し、当該期間に係る保険料を還付していたことが判明しました。	昭和31年10月1日から昭和32年5月1日まで7ヵ月間の厚生年金記録が判明した際、本来であれば記録の統合処理のみ行うところ、平成16年2月から6ヵ月の国民年金特例任意加入は不要であったと誤って判断し、当該期間を削除のうえ、国民年金保険料を還付したため、年金受給要件不該当となってしまいました。 昭和36年3月以前の厚生年金期間は、昭和36年4月以降の厚生年金期間と合算して1年以上なければ合算対象期間にならないという知識が不足していました。 窓口装置で再裁定後の見込額計算を行った際に、「他制度満了」として合算対象期間の入力を省略したため、年金受給要件不該当となることを発見できませんでした。また、決裁においても見落していました。	1名	誤還付	79,540	記録審査グループ長がお客様へ電話のうえ、お客様宅を訪問し、お詫びのうえ、説明しました。また、既に支払済の還付金を返納していただくことについて説明し、了承を得ました。 国民年金記録を正しく元に戻し、機構本部に再裁定スケジュールを確認のうえ、再度進達しました。 記録審査グループ長がお客様に電話し、再度お詫びのうえ、再裁定が完了し、年金の支払時期及び誤還付した金額を返納金として納入告知することをお伝えし、納入告知書をお客様あてに送付しました。 お客様が返納金を納付されたことを確認しました。	誤りの原因となった受給資格要件を職員に周知するとともに、年金制度に係る職員研修を実施しました。 窓口装置で再裁定後の見込額計算を行う際、他制度満了として合算対象期間の入力を省略しないことを、グループ内ミーティングで職員に周知・徹底しました。	内部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生日月	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
143	不審な者の訪問について	事故等	東京	足立	2011年6月27日	2011年6月29日	お客様より、「親族の家に不審な者の訪問があったので、確認したい」とのお問合せがありました。	社会保険事務所審議会を名乗る2人組の男がお客様の親族宅を訪問し、その際、写真付きではない名札を見せられ、年金を受給しているかと聞かれたので、はいと答えたところ、年金証書を確認したいと言われた。年金証書はお客様が預かっていたが、親族の方が家の中を探していたところ、いいです、また来ますと言って帰っていったとのことでした。	1名		0	担当者がお客様に、そのような団体は年金事務所とは関係なく、当事家のような訪問は一切行っていないので、引き続き注意していただきたい旨をお伝えしました。	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
144	不審な電話とメールについて	事故等	宮崎	都城	2011年6月8日	2011年6月8日	お客様より、「携帯電話に不審な電話とメールがあったので、確認したい」とのお問合せがありました。	お客様の携帯電話に、日本年金返還と名乗る者より、電話とメールが届き、指定期限までに指定の口座にお支払下さい、口座振込ですと、15分程で手続きが完了しますなどの内容とのことでした。	1名		0	担当者がお客様に、機構ではそのような電話及びメールは一切していないことをお伝えし、今後においても注意していただくようお願いしました。	同上	事件等
145	業務目的外閲覧について	事故等	本部	年金相談部	2011年10月20日 2011年10月21日	2011年10月21日 2011年10月24日	氏名索引届書処理結果リストを点検確認したところ、コールセンターのオペレーターによる業務目的外閲覧が判明しました。	委託業者のオペレーターが、禁止されている業務目的外の氏名索引照会を行い、知人等の個人情報を読んだものです。	41名		0	当該オペレーターが担当した日の氏名検索リストを確認し、他に業務目的外閲覧がないこと、知り得た個人情報を第三者へ漏らしていないことを確認しました。 委託業者より、当該オペレーターを解雇した旨の報告がありました。	委託業者に対し、今後同様の事象が発生しないよう、改善報告書の提出を求めました。 委託業者より、業務目的外閲覧の禁止について委託業務に従事する職員全員に研修等により改めて周知し、個人情報保護の徹底を図ったとの報告書の提出がありました。 機構においては、委託契約書及び委託要領において個人情報保護に関する取扱いを徹底していましたが、改めてコールセンター用の個人情報保護に関する基本方針を策定し、委託業者の指導を徹底します。また、氏名索引についてはアクセス制限(平成24年1月稼働)を設けることとしています。	内部
146	不審電話について	事故等	山口	徳山	2011年6月13日	2011年6月13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。	社会保険庁年金課と名乗る者より、特別医療給付金(還付金)を振込するので口座番号を教えてください、青い封筒は届いたか、提出すれば4万円還付金が出る、1人暮らしか等の電話があったとのことでした。	1名		0	社会保険庁は現在存在しないこと、年金事務所から口座番号等の個人情報について、問合せを電話ですることではないことを説明し、注意喚起しました。	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
147	不審電話について	事故等	栃木	宇都宮西	2011年8月18日	2011年8月18日	2名のお客様より、「不審な電話があったので、確認してほしい」とのお問合せがありました。	社会保険事務所を名乗る者より、国民年金の還付金があり、通知を出したが連絡がないため電話したとのことで、指定時間までに電話をするよう、電話番号(フリーダイヤル)を教えられたが、2名のお客様は不審に思い、当所に連絡したとのことでした。	2名		0	2名のお客様には、不審電話と思われることから、再度連絡があっても個人情報等は回答しないよう注意喚起しました。	同上	事件等
148	不審電話について	事故等	京都	舞鶴	2011年8月19日	2011年8月19日	お客様より、「不審な電話があったので、確認したい」とのお問合せがありました。	日本年金機構のシノハラと名乗る者から、今月は年金振込時期になっていますと連絡があったが、家には年金受給者はいない旨を伝えると、最近振込め詐欺などが多発しているため、名簿に載っている電話番号に注意喚起のための電話をかけていると言われたとのことでした。	1名		0	日本年金機構から、そのような電話は行っていないことをお伝えし、今後とも不審な電話には注意してほしい旨をお伝えしました。	同上	事件等

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明契機
149	不審電話について	事故等	長野	岡谷	2011年8月25日	2011年8月25日	お客様より、「不審な電話があったので、確認したい」とのお申出がありました。	社会保険事務所のフジカワと名乗る男から電話があり、現在同居していない親族の社会保険還付状況を知りたいとのことで、その親族は現在いないと断ると、電話を切ったとのことでした。	1名		0	社会保険事務所は現在年金事務所に変っていること及び当所には、フジカワという職員は在籍せず、そのような調査は行っていないことをお伝えしました。	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
150	不審電話について	事故等	ブロック本部	四国	2011年8月25日	2011年8月25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。	高松社会保険事務局のサクライと名乗る男から、平成18年度の医療費過払いについての書類を送付したが、届いているかとの電話があり、書類が届いた覚えがなかったことから、届いていないとの回答をしたところ、本日中に書類提出をしないと手続きができないため、電話するようにとフリーダイヤルへ電話するよう言われたとのことでした。	1名		0	高松社会保険事務局は日本年金機構の組織ではないこと、現在還付金等の詐欺が頻発しており、お客様に注意するようお伝えしました。	同上	事件等
151	不審電話について	事故等	福岡	八幡	2011年9月1日	2011年9月1日	市役所より、「お客様が受けた不審電話について、確認したい」とのお問合せがありました。	お客様あてに、地方社会保険事務所職員スズキを名乗る男より、保険料の還付があるため、フリーダイヤルに電話するようとの電話があり、お客様は不審に思い、市役所に相談し、地方社会保険事務所の存在を確認するため当所に確認したとのことでした。	1名		0	市役所の担当者に、そのような機関は実在しないことを説明し、お客様には電話連絡等を取らないよう指示してほしい旨をお伝えしました。 また、当所より警察に概要を連絡しました。	同上	事件等
152	不審電話について	事故等	長崎	佐世保	2011年9月1日	2011年9月1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。	社会保険事務局と名乗る者より、医療費の還付があると連絡があり、7月初めに書類を送付したが見てもらえたか、本日が締切りであると説明され、氏名、生年月日、口座番号を尋ねられたので、伝えてしまった。連絡先はフリーダイヤルを案内されたが大丈夫でしょうかとのことでした。	1名		0	担当者がお客様に、医療費の給付や還付等は健康保険組合や全国健康保険協会で行っており、年金事務所ではそのような業務はしていないこと、社会保険事務局は現在存在しないことを説明しました。 振込め詐欺等の可能性があると思われるので、不審な電話には十分注意し、相手の氏名や所属課等を尋ね、事実を確認し、安易に回答しないよう、また、警察等へ相談するように注意喚起しました。	同上	事件等
153	不審電話について	事故等	鳥取	倉吉	2011年9月1日	2011年9月1日	お客様より、「不審な電話があったので、確認したい」とのお申出がありました。	社会保険庁職員を名乗る男より電話があり、以前、特別医療控除が年4万円出るので、携帯電話の番号を教えてくださいとの電話があり、電話番号は教えずそのまま電話を切ったが、今日も電話があり、前回と同様の事を話したので最後まで聞かず、不審電話と思い、切ったとのことでした。	1名		0	社会保険庁は現在存在せず、日本年金機構においては、そのようなお知らせは電話ではなく文書にてお知らせする旨をお伝えし、また、電話があっても回答しないようお願いしました。	同上	事件等
154	不審電話について	事故等	山口	山口	2011年9月1日	2011年9月1日	お客様より、「不審な電話があったので、確認してほしい」とのお問合せがありました。	社会保険事務所のマツモトと名乗る男から、「昨年10月の法律改正により、医療費の還付が48,400円あるので口座番号が知りたい」という電話があり、教えなかったところ、一旦電話が切れたが、20分後にマツモトの上司でタナカと名乗る男から、口座がわかったので、2週間後に振込するという電話があったとのことでした。	1名		0	現在、年金事務所が社会保険事務所と名乗ることはないこと、年金事務所から個人の方の口座番号等の問合せをすることはないことを説明し、口座番号等は回答しないよう注意喚起しました。	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
155	不審電話について	事故等	島根	浜田	2011年8月25日	2011年9月1日	お客様が来所され、「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。	社会保険事務所のアカギと名乗る者から電話があり、出かける用事があったため電話を切ったが、気になり来所されたとのことでした。	1名		0	現在、社会保険事務所という組織は存在していないこと及び今後電話があっても対応しないよう説明しました。	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
156	不審電話について	事故等	鳥取	米子	2011年9月	2011年9月6日	お客様より、「不審な電話があった」とのお問合せが4件ありました。	社会保険事務所年金課送金担当のイトウと名乗る者から、特別補助給付金の書類を送付したがご覧いただいたでしょうかとの電話があり、お客様は、見てませんと伝えたと、年金担当のホンダと名乗る者が電話を代わり、書類のとおり、年間41,500円から41,700円を毎年払うので、キャッシュカードの番号を教えてくださいとのこと、お客様は、自分で書類を持っていくので結構ですと伝え、電話を切ったとのことでした。 他の3名のお客様も同様に、社会保険事務所職員のイトウ、ヤマモト、ササキと名乗る者から、特別補助給付金や特別補償金等の振込のため、通帳番号やキャッシュカード番号等を教えてくださいとの電話があったとのことでした。	4名		0	日本年金機構に、特別補助給付金という制度はないこと、電話にて口座番号をお尋ねすることはないこと等を説明し、再度不審な電話があった場合は、個人情報は教えないようお願いしました。	同上	事件等
157	不審電話について	事故等	京都	舞鶴	2011年9月9日	2011年9月9日	市役所より、「お客様から、不審な電話のお問合せがあった」との連絡がありました。	社会保険事務所のシハウと名乗る女から、特別医療扶助金48,300円が未請求になっているので請求してほしい、3月に請求書を送付したが、未だに未請求であるから電話したとのこと、お客様は不審に思い、調べて折り返し連絡しますと言うと連絡先も教えてくれずに電話を切られたとのことでした。	1名		0	現在、社会保険事務所の存在はなく、同様な電話が多発しているため、注意してほしい旨を市役所の担当者にお伝えしました。	同上	事件等
158	不審電話について	事故等	広島	広島東	2011年9月9日	2011年9月10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。	年金機構のダイコクと名乗る者から、不正があるので年金を止めると言われ、そんなことはないと言ってお客様から電話を切ったとのことでした。	1名		0	電話により、そのような内容をお伝えしていないので、今後も同様の対応をするようお願いしました。	同上	事件等
159	不審電話について	事故等	京都	舞鶴	2011年9月9日	2011年9月12日	市役所より、「お客様から、不審な電話のお問合せがあった」との連絡がありました。	社会保険庁のマエダと名乗る者から、還付金が5万円出る、3月に送付した文書の返信がまだであるとの内容の電話があり、その後、夫の医療保険の話になったが、夫は既に死亡しているので、不審に思い、相手の氏名を教えてくださいという、それは言えないと言われ、電話が切れたとのことでした。	1名		0	市役所の担当者より、お客様にそのような事実がないことをお伝えし、今後とも注意するよう説明しました。	同上	事件等
160	不審電話について	事故等	京都	舞鶴	2011年9月10日頃	2011年9月30日	お客様より、「不審な電話があった」とのお問合せがありました。	厚生労働省を名乗る者から、低年金受給者に48,000円の医療費の返還があるので、氏名、住所、生年月日を教えてくださいとの電話があり、伝えてしまった。次に口座番号を教えると指示されたが、その場合は答えなかった。後ほど書類を送るので、記入して送り返してほしいと言って電話を切られた。 その後、書類の送付を待ったが届かないので、不審に思い当所へ電話をしたとのことでした。	1名		0	電話を対応した職員が、厚生労働省、日本年金機構、年金事務所からそのような連絡をすることはなく、また、そのような給付もないことをお伝えしました。 今後このような電話には注意して対応し、同じような電話があれば、当所や警察に連絡していただくよう説明しました。	同上	事件等

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明契機
161	不審電話について	事故等	京都	舞鶴	2011年9月30日	2011年9月30日	市役所の国民年金担当者から、年金事務所職員を詐称したお客様への不審電話があった旨の情報提供がありました。	年金事務所職員を名乗る者から、未納になっている期間の保険料100万円を支払してほしいとの電話がありましたが、お客様は法定免除をされており、不審な電話と思い、対応はしませんでした。お客様が後刻、市役所に確認の電話を行ったとのことでした。	1名		0	市役所の国民年金担当者から、お客様は法定免除になっている方なので、法律上納付の必要がない旨を説明しましたとの報告がありました。	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
162	不審電話について	事故等	京都	中京	2011年9月中旬	2011年9月30日	お客様より、「特別医療補助制度給付金の請求書がほしい」とのお申出により、不審電話がお客様にあったことが判明しました。	留守番電話に社会保険庁職員から、4月頃に特別医療補助制度給付金の申請用紙を送付したが、まだ提出されていない。47,500円の還付金があるので、何かあったら電話してほしいとの伝言が入っており、電話番号は伝言に残されていなかったため、年金事務所へ電話してみたとのことでした。	1名		0	社会保険庁は現在既がないこと、特別医療補助制度給付金という制度はないことを説明しました。今後も気をつけていただくようお願いしました。	同上	事件等
163	不審電話について	事故等	兵庫	姫路	2011年10月5日	2011年10月5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。	社会保険事務局のニイダと名乗る者より、平成17年から平成22年までの健康保険医療費の払い戻しがあるため、今からATMへ行き、電話してほしいとのことで、電話番号を教えられ、通帳へ振込をしてほしいと申出たが、ATMしか無理ですとの回答だったとのことでした。	1名		0	社会保険事務局は廃止されていること、医療給付の業務は、全国健康保険協会が行っていることをお伝えし、再度連絡があった場合、当所あてにご連絡いただくようお願いしました。	同上	事件等
164	不審電話について	事故等	神奈川	厚木	2011年10月5日	2011年10月5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。	社会保険庁のササキと名乗る者より、年金を振込するので口座番号を教えてくださいとの電話があり、お客様は口座番号を教えてくださいました。お客様の家族が不審に思い、振込め詐欺かもしれないので、金融機関に連絡して口座を停めたとのことでした。 再度、社会保険庁のササキと名乗る者より、口座に振込できないとの電話があり、ご家族がおかしいのではないかと問い正したところ、あやふやな回答をして電話を切られたとのことでした。	1名		0	年金振込のための口座番号等を電話でお伺いすることはない旨をお伝えしました。 年金支払に影響するので、年金の口座振込の再開については、金融機関と相談してほしい旨をお伝えするとともに、警察に相談するよう依頼しました。	同上	事件等
165	不審電話について	事故等	愛知	瀬戸	2011年10月5日	2011年10月5日	お客様より、「不審な電話があったので、確認してほしい」とのお問合せがありました。	社会保険庁を名乗る女から電話があり、すぐに男に代わった後、60歳以上の方に医療費の補助金を支払うので、口座番号を教えてくださいと言われ、お客様は不審に思い、すぐに電話を切られたとのことでした。	1名		0	現在、社会保険庁は存在していないこと、60歳以上の方に対する医療費の補助金制度はないこと、日本年金機構から電話にて口座番号をお尋ねすることはないことを説明し、今後についても注意するようお願いしました。	同上	事件等
166	不審電話について	事故等	福井	福井	2011年10月6日	2011年10月7日	お客様より、「死亡した夫の年金についての電話があったので、機構からの電話なのかを確認したい」とのお問合せがありました。	厚生年金のムラカミと名乗る女から、死亡した夫の厚生年金の書類を送ってほしいという内容の電話を受け、送付先の住所については言わず、連絡先の電話番号を伝えられた。遺族年金の手続きは完了しており、不審に思ったため、よくわかりませんと言って電話を切ったとのことでした。	1名		0	機構から、そのような連絡は行っていないこと、書類の提出を依頼する際も、厚生年金の書類という抽象的な表現は使用していないことをお伝えしました。	同上	事件等