

平成24年1月18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11月分)について

平成23年11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11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、11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170件及びシステム事故2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 事務処理誤り等区分別件数

(1) 受付時の書類管理誤り	0件 (0.0%)
〔郵送や窓口で受領した書類の担当部署への回付漏れ等、受付時の誤り〕	
(2) 確認・決定誤り	94件 (45.8%)
〔届書内容の確認誤り、金融機関等のコード記入誤り等、事実関係の誤認や法令の適用誤り〕	
(3) 未処理・処理遅延	25件 (12.2%)
〔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	18件 (8.8%)
〔数字や氏名等の入力誤り、一部項目の入れ違い等、入力時の誤り〕	
(5) 通知書等の作成誤り	20件 (9.7%)
〔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	7件 (3.4%)
〔別の送付先への書類混入等の誤送付、誤送信、誤交付等、配付時の誤り〕	
(7) 説明誤り	11件 (5.4%)
〔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	1件 (0.5%)
〔受理した申請書、添付書類の紛失等〕	
(9) 記録訂正誤り	2件 (1.0%)
〔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	27件 (13.2%)
(2) 厚生年金徴収関係	13件 (6.3%)
(3) 国民年金適用関係	15件 (7.3%)
(4) 国民年金徴収関係	34件 (16.6%)
(5) 年金給付関係	89件 (43.4%)
(6) 船員保険関係	0件 (0.0%)
(7) その他	27件 (13.2%)

合計 205件 (100.0%)

3 制度等別・事務処理誤り等区分別内訳

表1 制度等別・事務処理誤り等区分別内訳一覧表

	受付時の書類管理誤り	確認・決定誤り	未処理・処理遅延	入力誤り	通知書等の作成誤り	誤送付・誤送信	説明誤り	受理後の書類管理誤り	記録訂正誤り	事故等	計
厚生年金適用関係	0 (0)	13 (2)	1 (0)	7 (0)	0 (0)	5 (1)	1 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	27 (3)
厚生年金徴収関係	0 (0)	5 (2)	3 (1)	2 (2)	3 (3)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	13 (8)
国民年金適用関係	0 (0)	8 (1)	4 (0)	2 (0)	0 (0)	1 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	15 (1)
国民年金徴収関係	0 (0)	10 (2)	10 (1)	3 (1)	8 (0)	0 (0)	3 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	34 (4)
年金給付関係	0 (0)	58 (14)	7 (1)	4 (1)	9 (1)	1 (0)	7 (1)	1 (0)	2 (0)	0 (0)	89 (18)
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)	27 (1)	27 (1)
計	0 (0)	94 (21)	25 (3)	18 (4)	20 (4)	7 (1)	11 (1)	1 (0)	2 (0)	27 (1)	205 (35)

(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	139件 (67.8%)
〔 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	25件 (12.2%)
〔 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	14件 (6.8%)
〔 本来行うべき処理を多忙や失念により適切な時期までに処理を行わなかったもの〕	
その他	27件 (13.2%)
〔 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・事務処理誤り等区分別内訳

表 2 原因別・事務処理誤り等区分別内訳一覧表

	受付時の書類管理誤り	確認・決定誤り	未処理・処理遅延	入力誤り	通知書等の作成誤り	誤送付・誤送信	説明誤り	受理後の書類管理誤り	記録訂正誤り	事故等	計
確認不足	0 (0)	78 (14)	9 (2)	18 (4)	19 (4)	7 (1)	6 (1)	0 (0)	2 (0)	0 (0)	139 (26)
適用・認識誤り	0 (0)	16 (7)	3 (0)	0 (0)	1 (0)	0 (0)	5 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	25 (7)
届書等の放置	0 (0)	0 (0)	13 (1)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	1 (0)	0 (0)	0 (0)	14 (1)
その他	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	27 (1)	27 (1)
計	0 (0)	94 (21)	25 (3)	18 (4)	20 (4)	7 (1)	11 (1)	1 (0)	2 (0)	27 (1)	205 (35)

(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	25 (1)	10 (7)	11 (1)	23 (4)	70 (13)	0 (0)	0 (0)	139 (26)
適用・認識誤り	2 (2)	2 (1)	1 (0)	6 (0)	14 (4)	0 (0)	0 (0)	25 (7)
届書等の放置	0 (0)	1 (0)	3 (0)	5 (0)	5 (1)	0 (0)	0 (0)	14 (1)
その他	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	27 (1)	27 (1)
計	27 (3)	13 (8)	15 (1)	34 (4)	89 (18)	0 (0)	27 (1)	205 (35)

(注) ()内は、非公表とした事案の件数を再掲したものである。

5 事務処理誤り等による影響

(1) 事務処理誤り等による影響額別内訳

表 4 事務処理誤り等による影響額別一覧表

影響額	厚生年金 適用関係	厚生年金 徴収関係	国民年金 適用関係	国民年金 徴収関係	年金給付 関係	船員保険 関係	その他	計
影響額なし	11 (1)	4 (3)	12 (0)	26 (2)	22 (5)	0 (0)	27 (1)	102 (12)
1万円未満	3 (1)	2 (1)	0 (0)	6 (1)	1 (0)	0 (0)	0 (0)	12 (3)
1万円以上 5万円未満	3 (0)	0 (0)	1 (1)	1 (0)	9 (2)	0 (0)	0 (0)	14 (3)
5万円以上 10万円未満	2 (1)	2 (0)	0 (0)	0 (0)	8 (3)	0 (0)	0 (0)	12 (4)
10万円以上 50万円未満	3 (0)	4 (3)	1 (0)	1 (1)	24 (2)	0 (0)	0 (0)	33 (6)
50万円以上 100万円未満	2 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	5 (2)	0 (0)	0 (0)	7 (2)
100万円以上 500万円未満	2 (0)	1 (1)	1 (0)	0 (0)	16 (4)	0 (0)	0 (0)	20 (5)
500万円以上	1 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	4 (0)	0 (0)	0 (0)	5 (0)
計	27 (3)	13 (8)	15 (1)	34 (4)	89 (18)	0 (0)	27 (1)	205 (35)

(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)	33	25,963,027	786,758
未払い (年金等の額を少なく支払った件)	35	38,384,794	1,096,708
過徴収 (保険料金額を多く徴収した件)	11	2,492,847	226,622
未徴収 (保険料金額を少なく徴収した件)	14	17,944,374	1,281,741
誤還付 (保険料金額を誤ってお返しした件)	1	36,600	36,600
その他	9	13,131,478	1,459,053
計	103	97,953,120	951,001

(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	1,880円
未払いと未徴収がある件	2件	488,658円
過払いと未徴収がある件	1件	603,615円
未払いと過徴収がある件	1件	2,446,046円
過払いと誤還付がある件	2件	3,306,295円
過払いと未払いがある件	2件	6,284,984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 75件 (36.6%)

(2) 日本年金機構外部からの通報等により判明 104件 (50.7%)

(3) その他 (事件・事故等) 26件 (12.7%)

合計 205件 (100.0%)

システム誤りに伴う事故等

表 6 システム事故等一覧表

発生年月日	件 名	対象者数	影響区分	総額 (円)
2011年10月31日	ねんきんネットサービスの不具合について	1,480名		0
2011年11月上旬	住民票コードの収録に関するお知らせの送付対象者の考慮漏れについて	224,848名		0

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

(注2) システム事故等の詳細は、別添の「日本年金機構の平成23年11月分システム事故等一覧」を参照して下さい。

日本年金機構の平成23年11月分の事務処理誤り等一覧(1～42ページ)

1. 厚生年金適用関係	1 P	整理番号	1 ~ 24
2. 厚生年金徴収関係	7 P	整理番号	25 ~ 29
3. 国民年金適用関係	8 P	整理番号	30 ~ 43
4. 国民年金徴収関係	12 P	整理番号	44 ~ 73
5. 年金給付関係	20 P	整理番号	74 ~ 144
6. その他	38 P	整理番号	145 ~ 170

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

日本年金機構の平成23年11月分 システム事故等一覧(43ページ)

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	算定基礎届の標準報酬月額決定誤りについて	確認・決定誤り	沖縄	浦添	2006年8月9日	2011年6月13日	厚生年金基金と国との記録突合の際に、平成18年9月の定時決定時の標準報酬月額について、基金と国の記録が相違していることから、当時の算定基礎届を確認したところ、標準報酬月額の審査決定誤りが判明しました。	事業所より平成18年7月に提出された算定基礎届の中で、決定後の標準報酬月額欄に142千円と記入すべきところ、150千円と誤って記入していました。 算定基礎届の内容審査及び入力後処理結果のチェックが不十分であったことによるものです。	1事業所1名	過徴収	18,270	厚生年金適用調査課長が事業所へ電話し、お詫びのうえ説明し、過徴収分を次回保険料で調整する旨を説明し、了承を得ました。 平成18年9月定時決定の訂正処理を行いました。 調整した保険料が納付されたことを確認しました。	厚生年金適用調査課の朝礼において、今回の事象を職員に説明し、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・徹底しました。	内部
2	被扶養者の認定誤りについて	確認・決定誤り	千葉	事務センター	2011年4月8日	2011年9月9日	年金事務所より、「処理済の被扶養者(異動)届について、内容を確認したい」との連絡がありました。 確認したところ、被扶養者の認定誤りが判明しました。	3親等内の親族ではない、妻の子の妻を被扶養者として誤って認定していました。 届書審査時の確認不足及び入力処理後の確認時における確認漏れ及び入力処理後の決裁時においても誤りに気が付きませんでした。	1事業所1名		0	担当者がご本人様へ電話し、お詫びのうえ、被扶養者の認定を取消すること及び全国健康保険協会から医療費の負担について返還を求められる旨を説明し、了承を得ました。 ご本人様あてに、お詫びと経過説明の文書を送付しました。 被扶養者認定記録の取消処理をしました。	朝礼時に、今回の事象を職員に説明し、届書審査時には届書記載内容及び添付書類の内容確認を十分に行うことを周知・徹底しました。	内部
3	厚生年金保険高齢任意加入者の資格喪失処理漏れについて	確認・決定誤り	北海道	札幌東	2011年8月19日	2011年9月20日	事業主様より、「従業員が高齢任意加入しており、平成23年7月1日までの加入の話だったが、いつまで保険料の支払をすればよいか」とのお問合せがありました。 確認したところ、お客様に係る資格喪失処理をしていないことが判明しました。	債権管理簿の受給権発生予定年月日欄に資格喪失予定年月日を記載しておらず、平成23年8月時点で、お客様の高齢任意加入資格喪失予定年月日を確認せず、平成23年7月分の保険料を調査決定のうえ納入告知をしていました。	1事業所1名	過徴収	24,282	資格喪失の入力処理を行いました。 担当者が事業主様及びお客様と面談し、お詫びのうえ、経過を説明しました。保険料の還付手続について説明し、了承を得たため、還付請求書を受理しました。 還付処理を行いました。	朝礼にて今回の事象を職員に説明し、個別に管理票を作成のうえ管理していたところ、今後は、一覧表による総括管理を並行して実施し、一覧表について月末時点で月次確認を行うこととし、管理手法の強化を図るとともに、管理状況を複数名によるチェックにより行うことを周知・徹底しました。	外部
4	賞与支払届(FD)の未処理について	確認・決定誤り	滋賀	事務センター	2011年7月28日	2011年9月16日	事業所より、「平成23年7月に提出したFDによる賞与支払届の未提出の勧奨があったが、提出している」とのお申出がありました。 確認したところ、集信処理においてFDの読み取りができず入力エラーとなった後、FDの補正や再作成のための返戻も行われず未処理であることが判明しました。	集信処理において入力エラー分のFDを委託業者から引継ぎ後、エラー内容を確認するため、パソコンでファイルを開こうとした際に誤ってデータを初期化してしまい、別の担当者がエラー分のFDと気付かないまま、初期化されてデータの無いFDを使用不能分として管理してしまいました。	4事業所319名	未徴収	13,661,311	担当者が4事業所に連絡し、お詫びのうえ、説明を行い、再度賞与支払届の提出をお願いしました。 2事業所は届書用紙により、他の2事業所はFDの再作成により、賞与支払届を提出していただきました。 賞与支払届を処理し、担当者が4事業所に連絡し、改めてお詫びのうえ、次回保険料で調整する旨をお伝えし、了承を得ました。 4事業所あてに決定通知書とお詫びの文書を送付しました。 4事業所の保険料が納付されていることを確認しました。	今回の事象を職員に説明し、委託業者とのFD処理の引継ぎなど工程を再検討し、管理表の改善により担当者を明確にして、FDの受付から処理完了までの点検を徹底しました。	外部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明契機
5	算定基礎届未調査事業所催告書の送付誤りについて	確認・決定誤り	兵庫	三宮	2011年7月6日	2011年9月22日	算定基礎届の未調査事業所に催告書を送付したところ、事業所の委託社会保険労務士より、「既に年金事務所にて調査実施済である」とのお申出がありました。 確認したところ、調査実施後の表示及び窓口装置による入力処理が行われていないことが判明しました。	算定基礎届時の事業所調査実施後は、総括表にその旨を表示するとともに、調査日ごとに窓口装置にて、調査官調査結果登録処理票の入力処理を行うところ、行われていませんでした。 当該事業所の算定基礎届調査受付後に、事業主様の押印漏れがあったため、調査済の登録処理を行うことなく届書を返戻し、事務センターへ直接送付による再提出をされたことにより、調査済履歴が反映されないまま届書の入力処理をしたことによります。	1事業所		0	担当者が事業所と社会保険労務士に電話し、お詫びのうえ説明し、了承を得ました。 調査官調査結果登録処理票の入力処理を行いました。 事業所あてにお詫びと経過説明の文書を送付しました。	厚生年金適用調査課の朝礼において、今回の事象を職員に説明及び回覧のうえ、再発防止の周知を行いました。 また、次年度の算定基礎届時及び今後の事業所調査実施時において、届書の受理にかかわらず、調査履歴の入力処理を必ず行うように周知・徹底しました。	外部
6	算定基礎届の報酬月額決定誤りについて	確認・決定誤り	山形	山形	2008年8月頃	2011年9月22日	お客様より、「標準報酬月額が相違しているの、確認してほしい」とのお申出がありました。 確認したところ、誤って算出された平均額が報酬月額として入力されていることが判明しました。	委託業者に入力委託する前の審査を行った際に、報酬月額の記載誤りを事業所へ確認すべきところ、確認せずに決定してしまいました。そのため、お客様の年金に未払いが生じてしまいました。 また、委託入力後のチェックでも誤りに気が付きませんでした。	1事業所1名	その他	290,270	担当者がお客様あてに、お詫びと事実確認のために当時の給与明細書の提供をお願いする文書を送付しました。 お客様から、当時の給与明細書の写しを提供していただきました。 厚生年金適用調査課長が事業所を訪問し、お詫びのうえ経過を説明し、了承を得ました。保険料については既に時効が完成している旨もお伝えしました。 お客様が来所され、お詫びのうえ、経過を説明し、了承を得たため、年金額再計算書を受理しました。 標準報酬月額の訂正を行いました。	今回の事象を職員に説明し、受理した各種届書の受付時審査の徹底を図るとともに、事務センター繁忙期における業務支援時に当所において届書を入力する際には、確認・決定誤りを防止するため、入力後の二重チェックを行うことを周知・徹底しました。	外部
7	算定基礎届の標準報酬月額決定誤りについて	確認・決定誤り	愛知	半田	2010年9月 - 2011年8月	2011年9月21日	平成23年度の算定基礎届の内容確認をしていたところ、平成22年度の算定基礎届の決定誤りが判明しました。	算定基礎届を郵送受付し、委託業者に送付する前のチェック段階において、平均額の記入誤りが確認できないまま委託したため、1桁誤って入力してしまいました。 また、エラーチェックリスト確認(2等級以上相違)においても、決定誤りを見落していたものです。	1事業所1名	未徴収	2,168,730	担当課長が事業所を訪問し、お詫びするとともに、経過について説明し、未徴収となった保険料については、次回保険料請求時に調整することで了承を得ました。 平成22年度の算定基礎届の入力を行い、事業所あてに正しい標準報酬月額通知書を送付しました。 保険料が納付されたことを確認しました。	朝礼時に、厚生年金適用調査課長が職員に今回の事象を説明し、標準報酬の決定額等各種届出について十分なチェックを図るよう周知・徹底しました。	内部
8	賞与支払届の入力誤りについて	確認・決定誤り	沖縄	コザ	2006年1月4日	2011年10月12日	共済組合より、遺族年金についての照会があり、遺族年金の記録を確認したところ、A事業所の登録されている賞与額について、1ヵ所だけ賞与額が低かったため、確認したところ、誤って入力されていることが判明しました。	平成17年12月に提出されたA事業所の賞与支払届を確認したところ、お客様の賞与額欄と賞与額(合計)欄に記載誤りがありましたが、A事業所に確認せずに、そのまま処理していました。そのことにより、お客様の年金に未払いが生じてしまいました。 また、決裁の際も誤りを発見することができませんでした。	1事業所1名	その他	198,388	担当者がA事業所に電話し、お詫びのうえ、説明しました。届書の入力誤りであることを説明し、賞与支払額を確認のうえ、訂正処理を行うこと、保険料の徴収は時効により徴収できないことを説明し、了承を得ました。 担当者が遺族年金受給者であるお客様へ電話し、年金額が変更になることを説明し、了承を得ました。 賞与支払届の訂正処理を行いました。 再裁定書類一式を機構本部へ進達しました。	職員に今回の事象を説明し、入力チェック時の手順・担当者を再確認し、入力チェック時には慎重に確認するよう注意喚起しました。	外部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生日	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
9	事業所整理記号の確認誤りについて	確認・決定誤り	香川	事務センター	2011年10月7日	2011年10月17日	<p>全国健康保険協会より、「A事業所から、当社の従業員でない者の健康保険被保険者証が届いたとお申出があり、確認してほしい」との連絡がありました。</p> <p>確認したところ、B事業所から届出された資格取得届及び被扶養者(異動)届の入力処理を誤ってA事業所の事業所整理記号で入力していたことが判明しました。</p>	<p>B事業所から届出された、資格取得届及び被扶養者(異動)届を入力処理する際に、入力項目である事業所整理記号が空欄となっていたことから、職員が事業所一覧表より確認のうえ記載したところ、誤ってA事業所の事業所整理記号を記載し、入力処理したものです。</p> <p>本来であれば、審査時に事業主様への確認及び窓口装置での確認により、正しい事業所整理記号を記載して入力すべきところ、確認作業が不十分であったために事業所整理記号の誤りに気付かず、委託業者にて入力処理をしました。また、入力時のチェック及び決裁時にも確認が漏れたことによります。</p>	2事業所1名		<p>担当者がA事業所を訪問し、お詫びのうえ、経過を説明し、了承を得ました。また、事業所整理記号の誤入力により誤送となっていた資格取得確認及び標準報酬決定通知書、被扶養者(異動)届(控)、健康保険被保険者証を回収しました。</p> <p>担当者がB事業所を訪問し、お詫びのうえ、経過を説明し、早期に処理し、通知書等を送付することで了承を得ました。</p> <p>訂正処理を行った後、B事業所へ資格取得確認及び標準報酬決定通知書、被扶養者(異動)届(控)を送付しました。</p> <p>健康保険被保険者証が全国健康保険協会より送付されたことを確認しました。</p>	<p>今回の事象を職員に説明し、事業所整理記号が未記入の場合は、事業主様への確認及び窓口装置の確認を徹底するよう改めて周知しました。</p> <p>また、今回の事象を委託業者に説明し、入念なチェック体制の強化を行うよう要請しました。</p>	外部	
10	資格取得届に係る取得年月日の訂正処理誤りについて	確認・決定誤り	東京	文京	2011年10月3日	2011年10月7日	<p>事業所の担当者様より、「平成22年5月に同日内に資格取得と資格喪失した被保険者の算定基礎届について確認したい」とのお問合せがありました。</p> <p>確認したところ、事務センターにおいて、資格取得日を誤って入力しており、当所の担当者が資格取得年月日の訂正処理をした際、誤って資格取得届の取消処理を行っていたことが判明しました。</p>	<p>資格取得年月日の訂正処理を行う際、本来であれば資格取得年月日のみ誤入力されていた年月日を正しい年月日に訂正すべきところ、担当者の誤認により、資格取得届の取消処理をしてしまいました。そのことにより、取消された被保険者整理番号が使用できなくなり、新たな被保険者整理番号で処理することとなりました。</p> <p>資格取得年月日訂正処理時において、訂正処理をすべきところ、担当者の誤認により、取消処理をしてしまったことによります。</p>	1事業所1名		<p>厚生年金適用調査課長が事業所に電話し、お詫びのうえ、経緯を説明したところ、書面で経緯の説明してもらいたいとお申出があり、同日、お詫びと経緯の説明文書を送付しました。</p> <p>事業所より、書面にて新たな被保険者整理番号で資格取得処理をして差し支えない旨の回答があり、資格取得届の入力を行い、決定通知書を事業所あてに送付しました。</p>	<p>厚生年金適用調査課長から職員に、今回の事象を説明し、資格取得届の訂正処理の手順を再確認するとともに、取消処理を行うと、同じ被保険者整理番号が使用できないことから、取消処理については慎重に行うよう注意喚起しました。</p>	外部	
11	算定基礎届の報酬月額決定誤りについて	確認・決定誤り	東京	文京	2010年8月2日頃	2011年6月17日	<p>他年金事務所より、「お客様から、ねんきん定期便の報酬に関する照会があったため、平成22年度の算定基礎届の確認をしてほしい」との連絡がありました。</p> <p>確認したところ、算定基礎届の報酬額について決定誤りがあったことが判明しました。</p>	<p>内容審査において、報酬平均額が誤って1桁少なく記載されていたことに気付かず、そのまま事務センターに回付してしまいました。</p> <p>事務センターにおいては、記載されている報酬額での入力処理が行われました。</p> <p>審査時における報酬平均額欄のチェックが不十分だったことによるものです。</p>	1事業所1名	未徴収	494,271	<p>厚生年金適用調査課長が事業所の担当者様に電話し、お詫びのうえ、経過を説明するとともに、未徴収となっていた保険料については、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>算定基礎届の訂正入力処理を行い、決定通知書を事業所へ送付しました。</p>	<p>厚生年金適用調査課長が職員に、今回の事象を説明し、審査時におけるチェック箇所を再確認し、徹底するよう指示しました。</p>	外部
12	育児休業取得者申出書の入力漏れについて	未処理・処理遅延	長野	岡谷	2011年1月	2011年10月14日	<p>担当者が事業所より提出された育児休業等取得者終了届を審査していたところ、育児休業取得者申出書の入力漏れが判明しました。</p>	<p>平成23年1月に受付した育児休業取得者申出書は、養育するお子様の1歳以降の育児休業期間についての届書で、育児休業開始日が平成23年1月20日となっていました。</p> <p>先行する満1歳までの育児休業終了日(平成23年1月19日)の処理を平成23年1月19日に行い、決裁を受ける際、未処理の育児休業取得者申出書を添付してしまいました。</p> <p>処理結果リストとの突合及び決裁においても、育児休業取得者申出書が未処理であることを見落したことによります。</p>	1事業所1名	過徴収	54,048	<p>担当者が事業所を訪問し、お詫びのうえ、説明しました。過徴収となった保険料は次回保険料において調整することで了承を得ました。</p> <p>育児休業取得者申出書及び育児休業等取得者終了届の処理を行いました。</p> <p>過徴収となった保険料が調整されたことを確認しました。</p>	<p>適用調査課の朝礼において、今回の事象を説明し、複数の処理を同時期に実施する必要がある場合には、必ず同日に行うこと及び処理結果リストの突合・決裁時には入力内容だけでなく、届書コードまで確認することを徹底しました。</p>	内部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明契機
13	厚生年金保険被保険者取得時報酬の入力誤りについて	入力誤り	福島	事務センター	2010年5月10日	2011年6月14日	当該事業所が加入されている健康保険組合より、「取得時報酬が誤っているのではないか」との連絡がありました。 確認したところ、厚生年金保険被保険者取得時報酬の入力誤りが判明しました。	委託業者が報酬金額を1桁誤って入力したためです。そのことにより、お客様の年金に過払いが生じてしまいました。 また、決裁時にも誤りに気付かず、確認通知書を送付してしまったことによるものです。	1事業所1名	その他	603,615	訂正入力を行いました。 管理・厚生年金適用グループ長が事業所を訪問し、お詫びのうえ、説明しました。追加となる保険料の納入について了承を得ました。また、被保険者様にお詫びし、説明しました。 事務センター長と管理・厚生年金適用グループ長が事業所を訪問し、被保険者様に再度お詫びし、過払いした年金の返納について了承を得ました。 事務センター長と管理・厚生年金適用グループ長が事業所を訪問し、被保険者様へ返納金納付書を手渡しました。	委託業者に今回の事象を説明し、入力時には細心の注意を払い、入力後のチェック体制を強化するよう要請しました。 朝礼において今回の事象を職員に説明し、審査時における確認の徹底を再度周知しました。	外部
14	賞与支払届の入力誤りについて	入力誤り	沖縄	浦添	2004年7月9日	2010年8月20日	厚生年金基金と国との記録突合の際に、平成16年6月の賞与支払届について、基金と国の記録が相違していました。 確認したところ、賞与支払届の入力誤りが判明しました。	事業所より提出された賞与支払届の入力処理において、賞与支払届の賞与額について829千円と入力すべきところ、29千円と誤入力していました。 賞与支払届の内容審査及び入力後処理結果のチェックが不十分であったため、誤りに気がませんでした。	1事業所1名		0	職員が事業所の担当者様とお客様に連絡し、お詫びのうえ、説明しました。時効のため、保険料が徴収できないこと及び将来の年金額には正しい報酬額で反映することを説明し、了承を得ました。 年金記録課より厚生年金適用調査課に訂正を依頼しました。 年金記録課よりお客様あてに記録訂正処理完了通知を送付しました。	厚生年金適用調査課の朝礼において、今回の事象を職員に説明し、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を行うよう周知・徹底しました。	内部
15	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年度の70歳以上被用者算定基礎届の書類審査のため、窓口装置で70歳以上被用者記録照会を行ったところ、平成22年度の定時決定時における報酬月額が極端に下がっていました。 届書を確認したところ、報酬月額を誤って入力していたことが判明しました。	報酬月額を1桁少なく入力処理したためです。 入力時の確認不足及び入力後のチェックにおいて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	担当者が事業主様及びお客様に連絡し、お詫びのうえ、事業主様には標準報酬月額を訂正すること及び保険料額に影響がないことを説明し、お客様には平成23年12月支払分の年金より調整することで了承を得ました。 平成22年度の70歳以上被用者算定基礎届の訂正処理を行いました。 お客様より、返納方法申出書を受理し、機構本部へ進達しました。	課内ミーティングにおいて、適用調査課長が職員に今回の事象を説明し、入力後のチェックを確実にを行うよう周知・徹底しました。	内部
16	二以上事業所勤務届に係る処理誤りについて	入力誤り	大阪	堺西	2007年1月25日	2011年10月4日	厚生年金基金より、お客様の年金記録に相違があるとの連絡がありました。 確認したところ、二以上事業所勤務届に基づき資格喪失届の入力をしましたが、訂正を漏らしていることが判明しました。	平成19年1月、二以上事業所勤務届を受理しましたが、当初、平成18年12月付二以上勤務の届出があり、処理後に事業所から平成19年1月であるとお申出を受けましたが、訂正が漏れていました。 そのことにより、厚生年金期間に1ヵ月の空白ができましたが、年金を1ヵ月分支払してしまいました。 入力後の決裁においても、誤りに気付かなかったことによりです。	1名	過払い	37,833	担当者が事業所を訪問のうえ、お客様と面談し、経過説明を行い、過払いとなっている年金は今後の年金支払時に調整し、返納していただくことで了承を得ました。 返納方法申出書を受理しました。 資格喪失届の取消入力及び資格喪失届を入力しました。 機構本部へ返納方法申出書を進達しました。	朝礼において、今回の事象を職員に説明し、入力後のチェックを慎重に行うよう周知・徹底しました。	外部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生日月	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
17	第三者委員会 の あっせん に係る記 録訂正誤 りについて	入力誤り	静岡	事務 センター	2008年7月 ~2011年10月	2011年10月4日	厚年特例法に基づき保険料勘奨を行う年金事務所より、被保険者記録訂正処理済の内容について照会があり、確認したところ、被保険者記録(厚生年金)を訂正した際の入力誤りが判明しました。	本来、第三者委員会のあっせん内容に従い、被保険者記録訂正処理票を起票して入力処理を行うところ、誤った記録訂正内容で作成し、処理してしまいました。 訂正処理票の起票が正確に行われているかのチェックが十分でなかったこと及び記録訂正入力後に起票者と別の職員の2名がチェックを行っていましたが、誤りに気付かなかったことによるものです。	1名	未払い	7,666	記録を訂正し、再裁定書類一式を機構本部へ進達し、支払時期を確認しました。 年金事務所の担当者がお客様宅を訪問し、お詫びのうえ、支払時期をお伝えし、了承を得ました。	今回の事象を職員に説明し、第三者委員会のあっせん内容に従い作成した被保険者記録訂正処理票を起票者との職員2名の3名体制でチェックを行うよう改めました。	内部
18	被保険者 記録の訂 正誤りに ついて	入力誤り	福井	事務 センター	2010年4月27日	2011年10月6日	記録突合センターにて被保険者記録と基金記録の突合を行っていたところ、平成22年4月に補正した被保険者記録に誤りがあるのではないかと連絡がありました。 確認したところ、補正処理をした際、種別の入力を誤っていたことが判明しました。	本来であれば、種別を基金加入者としなければならぬところ、誤って一般被保険者と入力しており、入力時及び入力後の確認でも入力誤りに気付かませんでした。 被保険者記録の補正時に作成した、喪失被保険者ファイル補正処理票の確認及び入力結果の確認が不十分でした。また、年金額仮計算書作成時の被保険者記録等の確認も不十分でした。	1名	過払い	1,094,827	基金記録の補正処理を行いました。 担当者がお客様と面談し、お詫びのうえ、説明しました。返納について説明し、今後支払される年金から調整することで了承を得たため、関係書類を受理しました。 機構本部へ再裁定に係る関係書類を進達しました。	今回の事象を職員に説明し、記録補正に係る処理票作成時、入力時、決裁時に十分にチェックするよう注意喚起しました。	内部
19	月額変更 届の入力 誤りにつ いて	入力誤り	東京	文京	2011年10月12日	2011年10月13日	月額変更届の入力処理チェックを行っていた際、報酬月額を誤って入力していたことが判明しました。	月額変更届の入力処理において、本来であれば、修正平均額を入力すべきところ、誤った平均額を入力してしまいました。入力処理後の1回目のチェックにおいては誤入力に気付くことができず、2回目の入力処理チェックが入力締切日の端末終了時刻以降に行われたため、訂正処理を行うことができず、誤った報酬額により保険料が計算されました。 担当者的入力誤りと入力処理後の1回目のチェックで誤りに気付かなかったこと及び2回目のチェックが入力締切日の端末稼働終了以降に行われたことによるものです。	1事業 所1名	過徴収	5,134	厚生年金適用調査課長が事業所に電話し、お詫びのうえ、当該事象の経過を説明するとともに、過徴収となった保険料については、次回保険料で調整したい旨を申出たところ、了承を得ました。 月額変更届の訂正入力処理を行い、決定通知書を事業所あてに送付しました。	厚生年金適用調査課長から職員に、今回の事象を説明し、入力チェック時の手順・担当者を再確認するとともに、入力チェックについては入力締切前に完了するよう周知・徹底しました。	内部
20	適用事業 所所在地 変更届決 定通知書 の誤送付 について	誤送付・誤送信	東京	港	2011年6月3日	2011年6月6日	A社会保険労務士より、「受託している事業所以外の適用事業所所在地変更届決定通知書が送付された」とのお申出がありました。 確認したところ、誤ってB事業所の決定通知書を送付していたことが判明しました。	A社会保険労務士より、適用事業所所在地変更届を2件、B事業所より、適用事業所所在地変更届を1件受付しました。 3件について担当者が処理を行う際、各提出先ごとにクリアホルダーに入っていた届書を、入力処理時に同時に出してしまったため、同一の提出先であると誤認したことが原因です。また、各決定通知書の発送作業時においても、事業所名、社会保険労務士名を確認せず、束ねられていた通知書をそのまま封入してしまいました。 その後、封緘時のチェックも行わなかったことから、封入誤りに気付かないまま、送付してしまいました。	1事 業所 1社会 保険 労務 士		0	担当者がA社会保険労務士にお詫びのうえ、誤送付した決定通知書を回収する旨を申出たところ、郵送することのお申出があり、お願いしました。 A社会保険労務士から誤送付した決定通知書の送付があり、担当者が電話にてお詫びし、了承を得ました。 担当者がB事業所の事業主様に電話し、お詫びのうえ説明し、決定通知書を送付することで了承を得ました。 B事業所あてに決定通知書を送付しました。	課内会議において今回の事象を職員に説明し、決定通知書を事業所ごとに束ねる際は、事業所整理記号のみならず事業所名、社会保険労務士名も確認することを指示するとともに、複数名によるチェックを行うことを再度徹底しました。 また、封入封緘作業は必ず2名以上で行い、封緘時には、再度封筒の宛名と封入物に相違がないかを確認したうえで封緘するよう徹底しました。	外部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生日	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
21	算定基礎届の誤送付について	誤送付・誤送信	東京	港	2011年6月16日	2011年6月17日	事業所より、「他の事業所の届書が送られてきた」とのお申出がありました。確認したところ、算定基礎届を誤送付していたことが判明しました。	送付物の封緘時においては、本来であれば封入したものについて再度、他の担当者が封筒に貼付された宛名シールの事業所整理記号と内容物に記載されている事業所整理記号に相違がないかを確認したうえで封緘しなければならないところ、確認を行わず送付したことによります。また、封緘時の最終チェックを行っていませんでした。	63事業所 761名			誤って送付した事業所の確認を行い、担当者が電話等によりお詫びをしたうえで、正しい届書用紙にお詫びと回収依頼の文書を同封し、63事業所あてに送付しました。63事業所より、誤って送付した算定基礎届を回収しました。5事業所より、詳細の経過文書を求められたため、送付しました。	全職員に対して、今回の事象を説明し、封入封緘は必ず2名以上で行い、封緘時には他の担当者が封入したものについて、再度封筒の宛名と封入物に相違がないかどうかを必ず確認したうえで封緘するよう徹底しました。	外部
22	算定基礎届(FD)の誤送付について	誤送付・誤送信	香川	事務センター	2011年9月7日	2011年9月8日	年金事務所より、「A事業所から、標準報酬決定通知書が送付されてきたが、B事業所のFD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。確認したところ、B事業所へ送付すべきFDをA事業所分の封筒へ誤って封入し、送付していたことが判明しました。	標準報酬決定通知書の送付を行った際に、B事業所から、健康保険組合へ提出すべきFDの送付があったため、B事業所へ返戻すべきところ、誤ってA事業所あての封筒へ封入して送付してしまいました。封入封緘については、複数名によるチェックを行っていますが、FDについての確認が不十分でした。	2事業所 86名			管理・厚生年金適用グループ長がA事業所を訪問し、お詫びのうえ、経過を説明し、了承を得ました。また、誤って送付したFDを受け取りました。管理・厚生年金適用グループ長がB事業所を訪問し、お詫びのうえ、経過を説明し、FD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から、今回の事象を職員に説明し、誤送付の防止及びチェック体制の強化を行うよう指示しました。	外部
23	事業所より提出された文書の誤送付について	誤送付・誤送信	兵庫	事務センター	2011年9月1日	2011年9月12日	A事業所より、提出し月額変更届が不備により返戻された際、B事業所の事務連絡文書が混入していたとお手紙をいただき、誤送付が判明しました。	A事業所の月額変更届を不備返戻する際、B事業所の月額変更届に添付されていた事務連絡の書類が混入していることに気付かず、送付したものです。月額変更届の審査及び返戻の決裁時に、混入に気付かなかったことによります。	2事業所 1名			担当者がA事業所に電話し、お詫びのうえ、経過を説明しました。この度の誤りについて、機構本部に報告する旨をお伝えし、了承を得ました。担当者がB事業所に電話し、お詫びのうえ、説明しました。誤って送付した事務連絡文書は、事務処理が完了したB事業所の月額変更届の付属書類として保管する旨を説明し、了承を得ました。	グループ内の審査担当職員及び返戻書類の控えの作成及び封入担当の職員に、今回の事象を説明し、確認の徹底について改めて周知しました。受付担当の職員に、今回の事象を説明し、開封及び仕分け時に書類が混入しないよう徹底することを改めて周知しました。	外部
24	健康保険被扶養者の認定に係る説明誤りについて	説明誤り	福井	武生	2011年2月8日	2011年3月1日	お客様より、「任意継続被保険者の還付について確認したい」とのお問合せがありました。確認したところ、誤って被扶養者認定していたことが判明しました。	窓口対応時に、任意継続被保険者であるお客様に対し、任意継続被保険者の加入後、2年経過した際に被扶養者になると説明すべきところ、収入がなかったため、誤って被扶養者届を受理しました。お客様が、任意継続被保険者であるとお申出があったにもかかわらず、失念したため誤った説明を行ってしまいました。	1名			厚生年金適用調査課長がお客様に連絡し、お詫びのうえ、説明しましたが了承を得られず、保険料を返してほしいとお申出がありました。被扶養者として承認されたことを理由として任意継続被保険者の資格を喪失することは法令上認められないため、保険料を還付することはできないことを説明しました。厚生年金適用調査課長がお客様に連絡し、再度お詫びのうえ、経緯説明の文書を送付することで了承を得ました。お客様あてに文書を送付しました。	朝礼において、今回の事象を職員に説明し、窓口や電話で説明する際には十分注意するとともに、届書を受領する際の確認の徹底を指示しました。	外部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明契機
25	二以上事業所勤務被保険者に係る保険料の徴収誤りについて	確認・決定誤り	奈良	桜井	2010年5月13日	2011年9月22日	二以上事業所勤務被保険者の算定基礎届処理後において、保険料額を確認していたところ、平成22年4月分の保険料より誤って過徴収していたことが判明しました。	二以上事業所勤務被保険者の資格喪失の保険料登録処理において、健康保険料を誤って本来の額より高く入力してしまいました。 担当者の入力誤り及び決裁において、誤りに気付かなかったことによります。	1事業所1名	過徴収	51,000	担当者が事業所の経理担当者様に電話し、お詫びのうえ、説明しました。後日、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、事業主様と面談しました。お詫びのうえ説明し、次回保険料で調整することで了承を得ました。 訂正入力を行い、増減内訳書を事業所あてに送付しました。	今回の事象を職員に説明し、二以上事業所勤務被保険者の保険料登録に当たっては、入力処理を慎重に行うこと及びダブルチェックと決裁時における確認を徹底するよう周知しました。	内部
26	二以上事業所勤務被保険者に係る保険料計算誤りについて	確認・決定誤り	埼玉	春日部	2011年9月15日	2011年10月17日	基本保険料算出内訳書、被保険者台帳により保険料額の確認作業をしたところ、二以上事業所勤務被保険者に係る保険料額の計算誤りが判明しました。	厚生年金保険料率改定のため、平成23年9月分の保険料額を計算した際に、二以上事業所勤務被保険者保険料登録票への転記誤り及び端数処理誤りにより、保険料額を多く計算してしまいました。 登録票作成時の確認不足及び決裁において、誤りに気付かなかったことによります。	1事業所1名		0	厚生年金徴収課長が事業所を訪問し、お詫びのうえ、経過説明を行い、口座振替の対応ができないため、納入告知日に正しい金額の納入告知書を送付することで、了承を得ました。 登録票を再入力しました。 訂正処理を行い、事業所あてに正しい金額の納入告知書を送付しました。また、口座振替の緊急停止を行いました。	厚生年金徴収課朝礼にて、課長が今回の事象を職員に説明し、二以上事業所勤務被保険者保険料登録票作成時及び入力時の複数名による確認の徹底を周知しました。	内部
27	二以上事業所勤務被保険者に係る保険料額の入力誤りについて	確認・決定誤り	京都	舞鶴	2011年9月22日	2011年10月17日	算定基礎届処理後における確認を担当者が行ったところ、基本保険料の金額を誤っていることが判明しました。	算定基礎届の処理をした際、被保険者整理簿へ児童手当拠出金の金額を誤って転記していました。 被保険者整理簿に基づき月額変更の保険料登録票を作成し、入力を行い、その入力結果の確認の際に誤りを見落していたことによるものです。	1事業所1名	未徴収	5	担当者が事業所に連絡し、お詫びのうえ、説明しました。次回の保険料で調整することで了承を得ました。 次回保険料で調整するよう入力処理し、納入告知書を事業所あてに送付しました。	今回の事象を職員に説明し、保険料入力に係る処理については、細心の注意を払うこと及び担当者以外の職員によるダブルチェックを徹底し、さらに決裁時における確認を徹底するよう周知しました。	内部
28	健康保険日雇特例被保険者印紙ちょう付不能調書の未回付について	未処理・処理遅延	神奈川	横須賀	2011年3月8日	2011年4月25日	適用調査課担当者が、日雇事業状況報告書を作成しようとした際、A事業所に係る健康保険日雇特例被保険者印紙ちょう付不能調書を徴収課に回付していなかったことが判明しました。	適用調査課窓口で、A事業所に係る健康保険日雇特例被保険者印紙ちょう付不能調書と印紙受払報告書を受付しました。その際、保険料請求が必要となることから、本来、徴収課へ回付すべきところ、誤って、保管庫に保管してしまいました。それにより、保険料請求ができていませんでした。 担当者の知識不足と、受付から徴収課へ回付するまでの受付・回付簿等による進捗管理ができていなかったことによります。	1事業所17名	未徴収	53,680	担当者がA事業所に電話し、お詫びのうえ、説明しました。早期に請求処理を行い、納入告知書を送付することで了承を得ました。 徴収課に回付し、保険料請求の処理をしました。 A事業所あてに納入告知書を送付しました。 保険料が納付されていることを確認しました。	今回の事象を適用調査課及び徴収課の職員に説明し、適用調査課において日雇関係報告書に関する受付簿及び徴収課への回付簿を作成し、適正な進捗管理をするよう周知・徹底しました。	内部
29	高齢任意加入者の保険料調査決定漏れについて	未処理・処理遅延	東京	墨田	2011年3月1日	2011年9月13日	平成23年度における高齢任意加入者の算定基礎届により、保険料の調査決定額を変更するため、適用調査課より徴収課へ算定基礎届(写)を回付しました。 徴収課にて確認したところ、高齢任意加入者の管理台帳に該当者の方の記載がなく、平成23年3月分から7月分までの高齢任意加入者の保険料が未請求であったことが判明しました。	高齢任意加入の申出・申請書を適用調査課にて受付しました。本来であれば適用調査課での決裁後に徴収課へ回付し、徴収課にて管理台帳にお客様の情報を入力するところ、徴収課担当者の決裁印のみが押されており、徴収課長までの決裁がされていなかったため管理台帳が作成されず、高齢任意加入者の保険料が未請求のままとなっていました。 適用調査課担当が高齢任意加入申出の調査決定決議書の決裁について、徴収課担当の決裁により管理台帳が作成されると誤認し、徴収課長まで決裁がされていなかったことによります。	1事業所1名	未徴収	129,500	副所長と厚生年金徴収課長が事業所を訪問し、担当者様へお詫びのうえ説明し、平成23年3月分からの保険料を平成23年8月分にて調整する旨をお伝えし、納付書をお渡ししました。 平成23年3月分から8月分までの保険料について、平成23年9月末に納付していただいたことを確認し、平成23年9月分の納付書とともに事業主様あてに納付を確認した旨を記載した文書を送付しました。	今回の事象を職員に説明し、毎月の保険料計算日前に適用調査課長が高齢任意加入に関する届出処理の有無を確認し、処理漏れ等がないことを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
30	海外居住期間に係る国民年金加入期間及び被保険者種別の誤りについて	確認・決定誤り	東京	府中	1984年8月18日	2011年5月26日	お客様より、「平成23年度の国民年金保険料が口座振替されなかった」とのお申出がありました。 確認したところ、残高不足により口座振替されていませんでしたが、納付書を送付するに当たり、お客様に住所等を確認したところ、お客様は以前から海外に居住されており、加入期間及び被保険者種別についての誤りが判明しました。	お客様は昭和56年5月に国民年金被保険者資格を取得され、平成23年4月まで第1号被保険者として保険料を納付されていましたが、以前から海外に居住されていたため、本来であれば、海外に居住された昭和59年8月に資格を喪失させ、任意加入が可能となった昭和61年4月に国民年金の任意加入について案内すべきところ、現在まで資格を喪失させることなく、国民年金保険料を納付されてきました。 お客様は、昭和59年8月に海外転出されているにもかかわらず、市役所に資格喪失の届出が行われていませんでした。	1名	過徴収	128,690	担当者がお客様に電話し、お詫びのうえ、説明しました。還付せずに納付の扱いとしてほしい旨のお申出があり、機構本部と協議することとしました。 機構本部から、昭和59年8月分から昭和61年3月分までの保険料については還付の扱いとし、昭和61年4月からは任意加入のお申出があったものとみなして記録の訂正を行う旨の回答があり、担当者がお客様に電話し、説明したところ、了承を得ました。 海外転出による資格喪失処理及び昭和61年4月付の任意加入資格取得処理をしました。 お客様あてに、国民年金保険料還付請求書を送付しました。	管内の各市役所の担当部署へ今回の事象について説明し、海外に転出する場合には、国民年金被保険者資格を喪失すること及び国民年金保険料の納付を希望される場合には、任意加入の届出が必要なことについて説明し、周知・徹底するよう申し入れました。	外部
31	国民年金特例高齢任意加入申出書の審査誤りについて	確認・決定誤り	宮崎	宮崎	2008年9月26日	2011年6月3日	お客様から提出された高齢年金裁定請求書を事務センターに進達したところ、返戻されました。 お客様相談室の担当者がお客様に返戻内容を説明した際、新たに海外転出による合算対象期間が確認できたため、受給権発生が60歳時であったにもかかわらず、国民年金特例高齢任意加入申出書を受領し、処理していたことが判明しました。	平成20年9月に届出された、お客様の国民年金特例高齢任意加入申出書と入力処理を確認したところ、合算対象期間に今回確認した海外転出期間は含まれておらず、年金相談時及び請求受理時の資格確認が不十分だったことによるものです。	1名	その他	2,446,046	担当者がお客様に連絡し、お詫びのうえ、受給権発生が60歳になること、65歳以降の特例高齢任意加入期間は取消し、国民年金保険料が還付される旨を説明し、了承を得ました。年金の裁定については、お客様が68歳であるため、時効成立分の取扱いについて、機構本部と協議することとしました。 機構本部より、特別支給の老齢厚生年金の受付年月日を平成15年5月の高齢任意加入申出年月日として裁定入力することとし、時効を適用せず遡及して支払するとの回答があり、担当者がお客様に連絡し、回答の内容をお伝えしたところ、了承を得ました。 65歳以降の特例高齢任意加入期間を取消し、納付された保険料を還付しました。裁定請求書の受付年月日を平成15年5月として裁定し、平成23年9月に支払されたことを確認しました。	お客様相談室及び国民年金課の朝礼において、今回の事象を職員に説明し、年金受給資格を満たさない任意加入被保険者様の資格取得申出書の相談及び受理時においては合算対象期間等のチェックシートを必ず添付し、資格記録を確認することを周知・徹底しました。	内部
32	国民年金保険料の振替不能について	確認・決定誤り	北海道	事務センター	2010年9月 ~ 2011年3月	2011年6月13日	年金事務所より、「お客様から、平成23年度の国民年金保険料が口座振替されていないとお申出があり、確認してほしい」との連絡がありました。 確認したところ、転入処理がされておらず、口座振替されなかったことが判明しました。	平成22年9月に国民年金被保険者住所変更報告書(転出)により変更年月日等を登録しましたが、転入先の市役所から国民年金被保険者住所変更報告書(転入)が提出されていませんでした。 市役所において転入事実調査票の処理がされておらず、転入処理がされないまま期限が経過し、転入処理がされていない被保険者の方として決定されたことにより、口座振替されなかったものです。	1名		0	お客様からお申出のあった際、年金事務所の担当者がお詫びのうえ、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。 国民年金居所未登録者住所判明報告書の処理を行いました。 機構本部からの回答により、年金事務所の担当者がお客様宅を訪問し、再度お詫びのうえ、1年前納と同額を現金領収し、了承を得ました。	今回の事象を職員に説明し、任意加入者の方の住所変更の手続きについて、窓口でよく確認するよう注意喚起しました。 市町村事務打合せ会において、今回の事象を説明し、転入・転出処理の管理を徹底するよう要請しました。	外部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明契機
33	国民年金被保険者資格取得申出に係る資格喪失予定年月日の誤りについて	確認・決定誤り	京都	京都南	2008年8月15日	2011年9月13日	65歳未満資格喪失予定年月日到達者リストに基づく納付状況を確認したところ、お客様の任意加入に係る資格喪失予定年月日の誤りが判明しました。	計算誤りにより、1ヵ月早く喪失予定年月日を登録していました。 お客様の年金記録及び納付記録の確認不足により、満額(480月)到達月を誤ったものです。	1名		0	お客様にお詫びと説明の文書を送付したところ、お客様から電話をいただき、担当がお詫びのうえ、説明しました。平成23年8月分の納付意思を確認しました。 資格喪失予定年月日を訂正し、平成23年8月分の納付書をお客様あてに送付しました。	今回の事象を職員に説明し、国民年金被保険者資格取得申出書(60歳以上)の登録に当たっては、入力前後の相互チェックを行い、納付済月数、納付可能月数、資格喪失予定年月日等の確認を徹底するよう指示しました。	内部
34	国民年金被保険者資格取得申出に係る資格喪失予定年月日の入力誤りについて	確認・決定誤り	新潟	事務センター	2011年9月8日	2011年9月26日	年金事務所より、「お客様から、国民年金保険料の口座振替開始通知書が届いたが、平成23年8月分保険料は納付書で納付した。口座振替はどうしたらいいのか、教えてほしい」とのお問合せがあったので、確認してほしいとの連絡がありました。 お客様の被保険者記録を確認したところ、資格喪失予定年月日が誤っていることが判明しました。	当事務センター受付の国民年金被保険者資格取得申出書の審査において、お客様の配偶者様の第2号被保険者資格期間の確認を怠ったため、本来、第3号被保険者資格と異なる期間が1ヵ月存在するにもかかわらず、お客様の第3号被保険者資格記録を訂正しないまま、資格取得申出書を入力したことにより、資格喪失予定年月日を1ヵ月誤って入力してしまいました。 また、入力後の決裁においても、誤りに気付かなかったことによります。	1名		0	年金事務所において、国民年金課長がお客様にお詫びのうえ、経過を説明し、正しい被保険者記録に訂正し、任意加入被保険者資格取得申出受理通知書を送付することで了承を得ました。 平成23年8月分保険料の口座振替緊急停止を金融機関に依頼しました。 お客様より、国民年金第3号被保険者資格取得届を受理しました。 訂正入力を行い、国民年金第3号被保険者資格該当通知書及び任意加入被保険者資格取得申出受理通知書をお客様あてに送付しました。	国民年金グループ担当者の打合せにおいて、審査に際しては被保険者記録の確認を複数名で確実に実施し、必要に応じてご本人様へ婚姻履歴等の確認を行い、配偶者情報の確認・整備を確実に行うこととしました。 国民年金グループの朝礼において、今回の事象を職員に説明し、情報の共有化を図り、複数名による確認を徹底するよう注意喚起しました。	外部
35	資格記録の訂正漏れに伴う納付書の未送付について	確認・決定誤り	和歌山	事務センター	2011年1月12日	2011年9月29日	年金事務所より、「お客様が来所され、送付されたねんきん定期便を確認したが、平成22年12月から未加入となっているので、確認してほしい」とのお申出があった」との連絡がありました。 確認したところ、お客様の資格記録訂正時に誤りがあったことが判明しました。	お客様が国民年金保険料(平成22年12月分から平成23年3月分)を平成22年12月に納付されましたが、その後、厚生年金の資格取得及び取得取消がありました。 お客様に還付請求書が送付され、機構にお問合せされたところ、過誤納の取消処理を行うとのことで、還付請求書を返付されました。 国民年金資格記録が厚生年金の資格取得に伴い、一度自動喪失となります。その後、厚生年金の資格取得の取消処理がされた後、第1号・3号被保険者資格喪失訂正エラーリストの処理が適正に行われておらず、その後還付処理の審査段階で資格記録の訂正処理ができていなかったことにより、平成23年4月からの納付書が作成されていませんでした。	1名		0	担当がお客様に連絡し、お詫びのうえ、説明しました。平成23年4月からの保険料について、前納と同額での納付を希望されたため、機構本部と協議することとしました。 資格記録及び納付記録の訂正をしました。 機構本部からの回答により、担当がお客様宅を訪問し、改めてお詫びのうえ、資格記録及び平成22年12月から平成23年3月分までの納付記録の訂正が完了したことを説明し、平成23年4月から8月分を前納と同額で現金領収し、了承を得ました。	朝礼において、今回の事象を職員に説明し、第1号・3号被保険者資格喪失訂正エラーリスト等の適正な確認について周知・徹底しました。	外部
36	国民年金被保険者資格取得勸奨状の送付誤りについて	確認・決定誤り	東京	八王子	2011年8月31日	2011年9月5日	お客様より、「厚生年金に加入しているのに、国民年金被保険者資格取得勸奨状が届いたのはなぜか」とのお問合せがありました。 確認したところ、厚生年金に加入中であるお客様に対し、誤って国民年金被保険者資格取得勸奨状を送付していたことが判明しました。	基礎年金番号が登録されていないことから、年金制度に加入していないと思われる方を対象として、住民基本台帳ネットワークの情報に基づく国民年金への加入勧奨を行っていたところ、住民基本台帳ネットワーク上、お客様の氏名情報(フリガナ)が誤って登録されていたお客様について、市役所から漢字氏名、住所及び生年月日が一致するお客様がいる旨の情報提供を受けました。 本来であれば、漢字による氏名索引をして基礎年金番号が付番されていることを確認すべきところ、確認しなかったため、基礎年金番号が付番されていない方として、誤って国民年金被保険者資格取得勸奨状を送付してしまいました。	1名		0	担当がお客様に連絡し、お詫びのうえ、説明するとともに、お詫びの手紙を送付しました。	今回の事象を職員に説明し、勸奨状を送付する前に市役所から提供された住民基本台帳ネットワークの情報を必ず窓口装置で確認し、送付すべきお客様を特定するよう周知・徹底しました。	外部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明契機
37	国民年金付加保険料納付書の送付漏れについて	未処理・処理遅延	青森	事務センター	2011年6月1日	2011年10月6日	年金事務所より、「お客様から、納付書で納付した保険料額とクレジットカード納付の保険料額が違うのはなぜかとお問合せがあったので、確認してほしい」との連絡がありました。 確認したところ、作成が必要な付加保険料のみの納付書を作成・送付していなかったことが判明しました。	お客様が市役所にて資格取得申出書(任意加入)、付加保険料納付申出書及びクレジットカード納付申出書を提出され、事務センターに回付しました。 付加保険料納付申出書の処理時に、納付期限間近の納付書は作成されませんとの警告メッセージがあったにもかかわらず確認を漏らしたため、定額分の納付書のみの発行となりました。 本来、警告メッセージが表示された場合は、自動的に付加保険料納付書が作成されないため、手作業により作成・送付すべきところ、作成していませんでした。 納付書発行時に付加保険料分が反映されているかの確認作業を行っていなかったことによります。	1名	0	対応	国民年金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。納付期限の過ぎている平成23年5月分の付加保険料を納付することが可能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、国民年金グループ長がお客様宅を訪問し、改めてお詫びをするとともに、平成23年5月分の付加保険料を現金領収し、了承を得ました。	国民年金グループの朝礼において、今回の事象を説明し、警告メッセージへの対応を徹底するとともに、付加保険料分については必ず納付書作成画面により付加保険料に係る納付書が作成されているかの確認を徹底しました。	外部
38	国民年金職権適用対象者一覧表の紛失及び処理遅延について	未処理・処理遅延	神奈川	事務センター	2010年2月19日	2011年2月14日	年金事務所における職権適用件数を確認するため、当事務センターより受付簿を取り寄せ確認したところ、国民年金職権適用対象者一覧表の受付の記載がないとの連絡がありました。 各市区町村に確認したところ、回答済とのことであり、国民年金職権適用対象者一覧表の紛失及び処理遅延が判明しました。	国民年金未加入者については、市区町村からの情報を基に整理した国民年金職権適用対象者一覧表を処理し、国民年金加入者とする事となっていますが、市区町村に係る一覧表を紛失及び処理遅延していました。 機構発足時の処理分担と処理手順が整理されていなかったことが原因です。また、手順を定めるまでの予定で預けた一覧表を、担当者自身の資料箱に一部保管したまま失失していたものです。	620名	0	対応	年金事務所の職員が市区町村役場を訪問し、お詫びのうえ、書類紛失の件を説明し、一覧表の写しの提供を受けました。 お客様あてに、今後の国民年金保険料のご案内と種別変更に関する時間を要したことをお詫びする旨の文書を送付しました。 お客様からお問合せはありませんが、今後、お客様からお問合せがあった場合、引き続き対応していくこととしました。	今回の事象を職員に説明し、一覧表が回送されたときはすぐに受付簿に記載し、処理準備箱以外に保管しないことを周知・徹底しました。	内部
39	資格取得届の入力漏れについて	未処理・処理遅延	東京	事務センター	2011年5月10日	2011年9月16日	年金事務所より、「お客様から、平成23年4月に区役所で国民年金の加入手続きをしたにもかかわらず、半年経っても納付書が送られてこ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。 確認したところ、資格取得届が入力処理されていないことが判明しました。	平成23年4月、年金事務所から回付された、国民年金被保険者関係届書(第1号資格取得届、住所変更及び電話番号登録)を受付し、平成23年5月に当該届書を入力処理した際、電話番号登録のみを入力処理し、資格取得届(住所変更を含む)の入力処理を漏らしてしまいました。 事務センターの職員が委託前の届書について内容を審査し、入力処理の順番等を書き込んでから委託業者に入力処理を依頼していますが、その書き込みを失念してしまったこと及び委託業者から入力処理ができなかった届書として、担当職員に報告がなかったことによるものです。	1名	0	対応	担当者がお客様へ連絡し、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、1年前納と同額で納付可能との回答があり、担当者がお客様に電話したところ、年金事務所に来所する旨のお申出があり、お願いしました。 お客様が年金事務所に来所され、担当者がお客様に再度お詫びのうえ、1年前納と同額で現金領収し、了承を得ました。 納付記録を追加処理しました。	職員に今回の事象を説明し、委託業者に委託する届書の内容審査については、入力順の確認漏れがないよう確実にを行うことを周知・徹底しました。 また、委託業者に対して、入力処理ができなかった届書についての報告を徹底するよう要請し、委託業者から、報告を徹底する旨の回答がありました。	外部
40	市役所からの前納納付書作成依頼漏れについて	未処理・処理遅延	東京	武蔵野	2011年5月9日	2011年6月2日	お客様より、「平成23年5月から平成24年3月分の前納納付書が届かない」とのお申出がありました。 確認したところ、資格取得処理がされておらず、前納納付書が作成されていないことが判明しました。	お客様が市役所にて、国民年金被保険者資格取得届を提出され、平成23年5月分から前納による納付を希望する旨のお申出がありました。 20歳になるお客様が前納制度を希望された場合には、納付期限までの期間が短く、通常の進達では間に合わないため、本来であれば市役所から、国民年金被保険者資格取得届書と前納納付書の送付依頼書を当所にファックスで送信すべきところ、ファックスでの送信を漏らしたため、お客様に前納納付書が送付できませんでした。	1名	0	対応	担当者がお客様に連絡し、お詫びのうえ、説明しました。前納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。 資格取得届を入力しました。 機構本部からの回答により、年金事務所の担当者と市役所の担当者がお客様宅を訪問し、再度お詫びのうえ、前納保険料と同額を現金領収し、了承を得ました。	市役所より顛末書の提出があり、再発防止の徹底について申し入れました。 また、今回の事象を職員に説明し、事務処理の流れを再確認し、前納納付書を作成・送付する際の対応について確認しました。	外部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生日	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
41	国民年金の加入期間終了と国民年金の加入月数のお知らせの誤送付について	入力誤り	広島	三次	2009年4月7日	2011年9月15日	事務センターより、「特例任意加入被保険者であるお客様から、送付された国民年金の加入期間終了と国民年金の加入月数のお知らせ(65歳喪失)について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。確認したところ、お客様は平成28年6月まで加入する必要があり、通知を誤って送付したことが判明しました。	平成21年4月に国民年金被保険者資格取得申出書を受付し、入力処理の際に資格喪失予定日の入力漏れがあったため、65歳到達による自動喪失処理がされました。国民年金被保険者資格取得申出書の入力における入力項目の確認不足及び入力後の決裁において、資格喪失予定日の入力漏れに気付かなかったことによります。	1名		0	国民年金課長がお客様に電話し、お詫びのうえ、あと59ヵ月納付していただく必要がある旨を説明しましたが、ご理解いただけませんでした。国民年金課長がお客様に電話し、再度お詫びのうえ、今後の対応として、65歳喪失の取消、口座振替の再開及び口座振替ができなかった月の保険料については納付書を送付する旨の説明を行い、了承を得ました。65歳喪失の取消及び口座振替再開の処理を行いました。口座振替開始月を確認後、口座振替ができなかった月の納付書をお客様あてに送付しました。	朝礼において、国民年金課長が職員に今回の事象を説明し、日々の事務処理の流れを再確認し、入力時、入力後のチェックを強化するよう指示しました。	外部
42	国民年金第3号被保険者該当届に係る住所入力漏れについて	入力誤り	群馬	桐生	2003年3月13日	2011年10月14日	社会保険労務士より、「平成14年に提出した国民年金第3号被保険者該当届による国民年金被保険者の住所が訂正されていないのではないか」とのお申出がありました。確認したところ、入力漏れが判明しました。	届書と処理結果リストの突合が不十分であったため、国民年金第3号被保険者該当届による国民年金被保険者の変更後住所が入力漏れとなっていました。また、決裁時にも確認を漏らしたことによります。	1名		0	住所の変更入力を行い、担当者が社会保険労務士に連絡し、お詫びのうえ説明し、了承を得ました。また、お客様へのお詫びと説明の対応はこちらでするとのお申出があり、依頼しました。担当者が社会保険労務士に連絡し、お客様から了承した旨の回答があったことを確認しました。	課内ミーティングにおいて、今回の事象を職員に説明し、処理結果リストと届書の確認について徹底するよう周知しました。	外部
43	国民年金関係通知書の誤送付について	誤送付・誤送信	神奈川	横浜南	2011年9月13日	2011年9月14日	A様より、「送付された国民年金保険料納付書の封筒に、別人の通知書が混入している」とのお申出がありました。確認したところ、B様あての通知書とC様あての通知書を混入して送付していたことが判明しました。	A様に国民年金保険料納付書を送付する際に、国民年金付加保険料納付申出受理通知書の同封を行いましたが、誤ってB様とC様の通知書も同封してしまいました。封入作業を複数名の職員で行わなかったため、確認が不足していたことによるものです。	3名		0	国民年金課長がA様宅にお伺いし、お詫びのうえ説明し、B様とC様の通知書を回収し、了承を得ました。国民年金課長がB様とC様に電話し、お詫びのうえ説明し、改めて通知書を送付することで了承を得ました。B様とC様あてに通知書を送付しました。	今回の事象を職員に説明し、封入・封緘作業は複数名で行うこと及び作業手順を再度徹底しました。	外部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明契機
44	国民年金保険料口座振替に係る処理誤りについて	確認・決定誤り	千葉	事務センター	2011年3月8日	2011年4月18日	年金事務所より、「お客様から、届出をした口座振替申出書の振替方法と自宅に届いた口座振替額通知書の内容に相違があるとのことのお申出があり、確認してほしい」との連絡がありました。 確認したところ、入力処理を誤り、お客様の希望された振替方法となっていないことが判明しました。	お客様から1ヵ月前納の申出書を受理しましたが、内容に不備があり、返戻を行いました。その間に、お客様から、1年前納に変更したいとの連絡があり、1年前納の申出書を受理しましたが、こちらにも不備があり、返戻を行っていました。 その後、修正を行った両届書を時間差で再度受理することとなり、1ヵ月前納の申出書により処理を行ったため、お客様の希望された、1年前納の申出書による処理がされませんでした。 受付簿での重複確認が不足していたことによるものです。	1名		担当者がお客様に連絡し、お詫びのうえ、説明しました。1年前納と同額での納付を希望されたため、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、年金事務所の担当者がお客様宅へお伺いし、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。 お客様の口座振替方法を1年前納として登録しました。	朝礼において、今回の事象を職員に説明し、入力前確認時に、より一層注意を払うことを指示し、同じお客様から口座振替申出書の届出があった場合に、受付簿上で重複している旨を確認できるように受付簿を変更しました。	外部	
45	国民年金保険料の口座振替不能について	確認・決定誤り	愛知	事務センター	2010年8月12日	2011年5月6日	年金事務所より、「お客様から、依頼した国民年金保険料の口座振替がされていないとのことのお申出があり、確認してほしい」との連絡がありました。 確認したところ、届書の処理順序を誤り、口座振替されていないことが判明しました。	お客様は海外からの帰国者であり、国民年金に任意加入の方でした。帰国後に国民年金に強制加入となるため、必要書類である国民年金資格関係届及び国民年金保険料口座振替納付申出書を市役所に提出され、事務センターに回付されました。 両届書は当事務センター受付後に、それぞれの担当グループに振分けられ、届書に同時進達の記載がなかったため、口座振替の処理を行った後に、資格関係処理がされました。そのことにより、機械上で口座振替処理が取消されることとなり、国民年金の口座振替が行われませんでした。 処理の順序を考慮しなければならないところ、処理体制が周知されておらず、確認が漏れてしまったことによるものです。	1名		年金事務所の担当者がお客様にお詫びのうえ、説明しました。前納と同額での納付を希望されたため、機構本部と協議することとしました。 機構本部からの回答により、年金事務所の担当者がお客様宅をお伺いし、再度お詫びのうえ、前納と同額で現金領収し、了承を得ました。	今回の事象を職員に説明し、在外任意加入に係る資格関係届については、審査する際、口座振替に係る届書が他の担当グループにあるかどうかを確認したうえで入力処理することを周知・徹底しました。	外部	
46	特別障害給付金申請者に係る免除申請書の決定誤りについて	確認・決定誤り	福岡	事務センター	2010年7月26日 2010年9月6日	2011年6月16日	A様より、特別障害給付金に係る国民年金保険料免除・納付猶予申請書の提出がありました。 申請書について審査したところ、既に多段階免除が承認されていたため、給付金の受給者の方であるか確認したところ、以前より非該当の方であることが判明しました。 また、同一事象について確認したところ、B様も以前より非該当の方であることが判明しました。	特別障害給付金受給者に対し国民年金保険料免除申請手続きの勧奨業務を行うに当たり、年金事務所へ提供したデータの中に不支給者等対象とならない方が含まれていたことによりです。	2名		担当者がA様とB様宅を訪問し、お詫びのうえ、経過説明を行い、再度審査をやり直すことで了承を得ました。 免除申請書を再審査し、A様とB様あてに、4分の3免除承認通知書及び納付書を送付しました。	今回の事象を担当グループ職員に説明し、担当グループにおいて、当該年度の所得審査後、該当者が確定した時点でリストを作成し、各年金事務所はそのリストを基に免除勧奨を行うこととしました。	内部	
47	失業特例に係る免除申請書の決定誤りについて	確認・決定誤り	福岡	事務センター	2011年2月28日	2011年9月16日	お客様より、失業特例に係る平成23年度の国民年金保険料免除・納付猶予申請書の提出がありました。 申請書を審査したところ、前年度の申請書に失業書類を添付していたとの記載があったため、確認したところ、審査の誤りが判明しました。	失業していたのは、お客様であったにもかかわらず、配偶者様の所得なしとして審査してしまったため、実際は却下であったにもかかわらず、全額免除承認としてしまいました。 一次審査で誤った審査を行い、二次審査においても誤りを見つけることができず、そのまま承認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、了承を得ました。今後については、再度口座振替を希望されたため、却下通知とともに口座振替申出書を送付することをお伝えしました。 平成22年度分について再審査を行い、却下通知を作成しました。 お客様あてにお詫びの文書とともに、却下通知書及び口座振替申出書等を送付しました。	朝礼にて、今回の事象を職員に説明し、添付されている書類がどの方のものであるか十分確認のうえ審査を行うよう注意喚起を行いました。	内部	

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明契機
48	国民年金保険料還付請求書の金額決定誤りについて	確認・決定誤り	東京	葛飾	2011年9月15日	2011年10月11日	お客様より、「国民年金保険料の還付金額の内訳を知りたい」とのお申出がありました。確認したところ、国民年金保険料還付金の決定誤りが判明しました。	障害年金受給による法定免除該当届を入力するため、納付済期間の取消入力処理を行った際、本来であれば還付の対象とはならない法定免除該当日より前に納付していた期間及び1ヵ月前納をしていた期間を毎月納付として算出して還付決定して金額の誤った国民年金保険料還付請求書をお客様に送付してしまいました。 納付済期間の取消入力を行った際、入力処理票を作成しましたが、本来であれば法定免除該当に係る還付決定をする際には、納付済期間の収納年月日及び収納内容を十分に確認したうえで金額を算出し還付決定すべきところ、収納年月日と収納内容を見落したため、記載内容を誤って入力処理票を作成したことが原因です。また、決裁においても誤りを発見できませんでした。	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。金額を訂正した還付請求書を持参し、誤った金額の還付請求書を回収したい旨を申し出たところ、正しい金額の還付請求書は送付してくれればよい、誤った金額の還付請求書についても確認ができ次第、返送するとのお申出がありました。 正しい還付請求書をお客様あてに送付しました。 誤った金額の還付請求書の返送がありました。 正しい還付請求書を受付し、還付請求についてのデータ登録が完了しました。	課内会議において、今回の事象を職員に説明し、事前に入力処理票の記載内容について、入力処理票作成者以外の職員が点検してから入力処理を行うこと及び決裁において入力誤りの点検だけでなく、再度、入力処理票の記載内容について点検することを周知・徹底しました。	外部
49	国民年金付加保険料納付書の未作成について	確認・決定誤り	東京	立川	2011年4月28日	2011年6月8日	お客様より、「付加保険料納付の申出をしたが、付加保険料のみの納付書が未着である」とのお申出がありました。確認したところ、市役所の担当者から平成23年4月分の付加保険料納付書の作成依頼がありましたが、当所において納付書が作成されていないことが判明しました。	お客様から、付加保険料納付申出が市役所にあり、市役所の担当者から、平成23年4月分から9月分の保険料を半年前納で納められているので、付加保険料のみの納付書を作成して、お客様に送付するよう依頼がありました。 国民年金保険料を納付した記録が反映されていない状態では、システム上定額保険料に付加保険料を含めた納付書が自動作成されてしまうため、本来であればお客様の納付記録と市役所からの依頼を確認して、個別に付加保険料のみの納付書を作成すべきところ、納付記録を確認せずにシステム上の通常処理を行ってしまったため、付加保険料のみの納付書が作成されませんでした。 定額保険料については既に納付記録に反映されているとの思い込み及びお客様の納付記録と市役所からの依頼の確認を失念したことによるものです。	1名			担当課長がお客様にお詫びのうえ、説明しましたが、納付期限を過ぎた付加保険料を納付したいとお申出があったため、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、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。	課内において、職員に今回の事象を説明し、付加保険料納付申出の処理をする際には、必ずお客様の納付記録や市役所からの依頼を確認するよう周知・徹底しました。	外部
50	国民年金前納保険料の確認漏れについて	確認・決定誤り	沖縄	那覇	2011年5月6日	2011年8月31日	お客様より、「子どもが20歳になるに当たり、国民年金資格取得届を市役所の窓口へ提出した際に、保険料前納制度の説明がなかったため、平成23年5月分からの保険料を前納希望するところ、送付されてきた平成23年6月分からの前納納付書にて納付した。市町村での手続き時に前納保険料の説明があれば、平成23年5月分から前納ができたのではないか」とのお申出がありました。市役所に確認したところ、お客様に前納納付の確認をしていなかったことが判明しました。	市役所の窓口において、国民年金被保険者資格取得届を受理する際に、本来、前納保険料についての制度説明や前納意思の確認等を行い、前納希望者であれば当所に連絡のうえ、速やかに納付書交付をするべきところ、前納制度の説明等がされなかったものです。	1名			担当者がお客様にお詫びのうえ、説明しましたが、ご納得いただけず、市役所より事実確認のうえ、機構本部と協議する旨を説明しました。 市役所へ確認したところ、保険料前納制度等については説明したかどうかは不明である旨の回答を得たため、機構本部と協議しました。 機構本部より、お客様の希望された平成23年5月分から平成24年3月分までの前納による金額と、実際に納付済である平成23年6月分から平成24年3月分までの金額との差額を徴収する旨の回答を得たため、担当者がお客様宅を訪問し、再度お詫びのうえ、差額を現金領収し、了承を得ました。 国民年金納付記録の訂正入力を行いました。	市役所に対して、今回の事象を説明し、保険料前納制度及び口座振替制度等の窓口での周知について徹底するよう要請しました。 また、当所の担当者に対し、今回の事象を説明し、電話・窓口対応の際には、十分注意するよう周知・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
51	クレジットカード納付申出書の受理誤りについて	確認・決定誤り	東京	武蔵野	2011年3月25日	2011年9月14日	お客様より、「平成23年4月から7月分の国民年金保険料をクレジットカード納付で納付したはずなのに、未納になっているので、確認してほしい」とのお申出がありました。確認したところ、市役所の説明誤りにより、お客様がクレジットカード納付辞退申出書を提出され、処理していたことが判明しました。	平成23年3月、平成23年度中に65歳を迎えられるお客様が市役所に来所され、一括前納によるクレジット納付について説明した際、本来ならば、喪失予定年月日の前月までの前納振替を実行する旨を説明すべきところ、クレジットカード納付辞退申出書の提出がないと、喪失予定年月以降の月分についても振替されてしまうとの誤った説明をしたうえで、お客様にクレジットカード納付辞退申出書を提出させてしまいました。当所にて、クレジットカード納付辞退申出書を処理したため、平成23年4月分から7月分までのクレジット納付が停止となりました。市役所の担当者の認識誤りによるものです。	1名	その他	1,880	担当者がお客様に連絡し、お詫びのうえ、説明しました。平成23年4月分から7月分までの付加保険料を含めた保険料について、前納と同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、前納と同額では収納できない旨と付加保険料は収納できない旨の回答があり、担当者がお客様に連絡し、再度お詫びのうえ、説明しました。定額保険料納付書を送付することで了承を得ました。お客様あてに納付書を送付しました。お客様が納付されていることを確認しました。	市役所に対し、今回の事象を説明し、当該年度に喪失予定年月日を迎えられるお客様に対しては、喪失予定年月日の前月までの前納振替を実行する旨を正しく説明するとともに、再発防止に努めるよう要請しました。また、課内職員にも当該事象を説明し、電話・窓口対応の際には、十分注意するよう周知・徹底しました。	外部
52	国民年金付加保険料申出書の未入力について	未処理・処理遅延	岡山	岡山西	2011年7月15日	2011年9月15日	他年金事務所より、「受付回送された国民年金被保険者関係届書(平成23年7月受付)について、付加保険料申出の入力が未処理となっている」との連絡がありました。確認したところ、付加保険料欄の入力が漏れていることが判明しました。	国民年金被保険者関係届書の資格取得届欄と併せて、付加保険料欄の申出入力処理が必要でしたが、そのうち付加保険料欄の申出入力が漏れてしまったものです。入力時の確認不足及び入力後の決裁において、入力漏れに気付かなかったことによります。	1名	未徴収	400	国民年金課長がお客様へ電話し、お詫びのうえ、納付期限の経過した平成23年7月分付加保険料の取扱いについて、お客様が定額保険料を納付期限後に納付されていることから、平成23年7月分は付加保険料の取扱いができないことを説明し、了承を得ました。付加保険料申出書の入力処理を行い、平成23年8月分の付加保険料納付書を作成し、お客様あてに送付しました。	国民年金課長が職員に今回の事象を説明し、届書入力後のダブルチェックを徹底するよう指示しました。また、入力漏れを防ぐ対策として、入力担当者において資格取得届の入力の際に、付加保険料の申込の有無を必ず確認し、赤色ペンで付加保険料の文字を丸で囲んで入力を行うよう改めました。	内部
53	国民年金付加保険料納付書の作成漏れについて	未処理・処理遅延	福岡	事務センター	2011年8月16日	2011年10月7日	年金事務所より、「お客様から、付加保険料納付申出受理通知書が平成23年7月からになっているのに、平成23年7月分の納付書は付加保険料が含ま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。確認したところ、納付書の作成漏れが判明しました。	付加保険料納付申出書の入力を行った際、本来、手作成しなければならないところ、作成していませんでした。担当者的入力時の確認漏れ及び決裁時にも入力漏れに気がませんでした。	1名		0	担当者がお客様に電話し、お詫びのうえ、説明しました。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。機構本部より、付加保険料の納付が可能である旨の回答があり、年金事務所の担当者に収納を依頼しました。年金事務所の担当者がお客様宅を訪問し、再度お詫びのうえ、付加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、十分確認を行うように周知・徹底しました。	外部
54	国民年金付加保険料納付書の作成漏れについて	未処理・処理遅延	東京	立川	2011年4月28日	2011年6月10日	付加保険料納付申出書の処理状況を確認していたところ、お客様がお申出された平成23年4月分の国民年金付加保険料について、付加保険料の納付書が作成されておらず、納付期限が過ぎてしまっていたことが判明しました。	平成23年4月、当月末納付にて口座振替納付をされているお客様より、郵送で付加保険料納付申出書を受付し、付加保険料納付の登録処理を行った際、既に付加保険料口座振替の登録締切日を経過していたため、本来であれば、付加保険料の納付書を別途作成して送付すべきところ、担当職員がお客様の口座振替方法が翌月末納付であり、翌月の口座振替に間に合うものと誤認したため、付加保険料の納付書を作成しなかったことにより、平成23年4月分の付加保険料の納付機会を失わせることとなりました。	1名		0	担当課長がお客様にお詫びし、説明しましたが、お客様から付加保険料を納付したいとお申出があったため、機構本部に協議することとしました。機構本部からの回答により、担当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、付加保険料納付申出書を入力する際には、必ず口座振替方法を確認するよう周知・徹底しました。	内部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明 契機
55	国民年金保険料関係届書の処理漏れについて	未処理・処理遅延	茨城	事務センター	2011年5月17日	2011年6月10日	市役所より、「お客様から、納付書が届かないとお申出があったので、確認してほしい」との連絡がありました。確認したところ、付加保険料納付申出書が未処理であることが判明しました。	処理済と未処理の届書を仕分ける際、誤って未処理のものを処理済に含めていました。また、進捗管理ができていなかったことによるものです。	2名	未徴収	400	市役所から届書の写しの提供を受け、発見した届書との突合を行い、特定された届書の入力を行いました。担当者が2名のお客様に連絡し、お詫びのうえ、説明しました。1名のお客様は納付期限を超過した付加保険料の納付を希望され、機構本部と協議することとし、もう1名のお客様は、納付可能な分の納付でよいとお申出があり、納付書を送付しました。機構本部から回答があり、担当者がお客様に電話したところ、年金事務所に来所していただけたとのことで、お願いしました。年金事務所より、来所されたお客様に改めてお詫びのうえ、付加保険料を領収し、了承を得た旨の連絡がありました。	国民年金グループ長が職員に、今回の事象を説明し、書類の仕分けの際には処理済とそれ以外が混合しないよう注意喚起しました。また、進捗管理を徹底するよう指示しました。	外部
56	国民年金付加保険料納付書の作成漏れについて	未処理・処理遅延	東京	立川	2011年3月24日	2011年6月10日	入力処理済の国民年金付加保険料納付申出書を確認していたところ、1名のお客様について、納付申出月である平成23年3月分の国民年金付加保険料納付書が作成されていなかったことが判明しました。	市役所に国民年金資格取得届と付加保険料納付申出書が提出され、当所に回付されました。その後、事務センターに回付し、入力処理がされています。書類が当所に回付された際に、事務センターのスケジュールを確認したうえで、事務センターには回送せずに当所において国民年金付加保険料納付書を作成しなければならないところ、担当者がスケジュールの確認を失念し、事務センターに回付してしまったため、納付申出月の国民年金付加保険料納付書が作成されませんでした。	1名		0	担当課長がお客様にお詫びのうえ、説明しましたが、付加保険料を含めた金額で納付したいとお申出があり、機構本部と協議することとしました。機構本部からの回答により、担当課長がお客様宅を訪問し、再度お詫びのうえ、平成23年3月分の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。	課内において、職員に今回の事象を説明し、付加保険料納付申出書の処理をする際には、必ず事務センターのスケジュールを確認すること及び事後チェックを速やかに行うことを周知・徹底しました。	内部
57	国民年金付加保険料納付申出書の進達漏れについて	未処理・処理遅延	広島	広島南	2011年4月27日	2011年6月6日	お客様より、「付加保険料納付の申出をしているのに納付書が届かない」とのお申出がありました。確認したところ、市役所から事務センターへ付加保険料納付申出書の進達が漏れていたことが判明しました。	事務センターへ進達すべき申出書が市役所に残ったままで未進達となっていました。市役所において、受付した申出書が他の書類に紛れていることに気付かず、事務センターへ進達がされていなかったことによるものです。	1名		0	担当者がお客様に電話し、お詫びのうえ、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。付加保険料納付申出書の入力処理を行い、平成23年5月分から平成24年3月分までの納付書をお客様あてに送付しました。機構本部からの回答により、担当者がお客様と面談し、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。	今回の事象について、当該市役所に説明し、受付後の進達漏れが発生しないよう要請しました。また、管内の市区町へ今回の事象について情報提供し、受付後の進達漏れが発生しないよう要請しました。	外部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生日	判明年月日	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
58	国民年金保険料納付書の送付遅延について	未処理・処理遅延	長崎	事務センター	2011年9月5日	2011年9月13日	年金事務所より、「お客様から、国民年金の納付書が納付期限後に送達されてきたが、どういことか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。確認したところ、別送扱いの方との登録により、納付書の送付が遅延していることが判明しました。	平成23年7月に役場にて資格取得届、付加保険料納付申出書、口座振替納付申出書を郵送により受付し、当事務センターにて入力を行いました。以前免除処理を行う際に年金事務所にて登録されていた別送扱いの方の登録が残っていたため、機構本部からお客様あてに直送される保険料納付書が、当事務センターへ送付されてきました。当時、当事務センターでは繁忙期のため確認作業が遅延しており、お客様には納付期限後の納付書を送付してしまいました。平成20年4月から6月までの期間に係る免除処理終了後、別送扱いの方の登録の取消が行われなかったため納付書が当事務センターに送付されてきましたが、繁忙期に当たり確認作業が遅滞していたことによります。	1名			年金事務所の担当者がお客様に連絡し、お詫びのうえ、説明しました。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、付加保険料を徴収して差し支えない旨の回答を得たため、年金事務所の担当者がお客様に連絡したところ、来所していただけるとのことで、お願いしました。お客様が年金事務所に来所され、担当者がお客様に改めてお詫びのうえ、平成23年7月分定額保険料及び付加保険料を現金領収し、了承を得ました。	朝礼にて今回の事象を職員に説明し、記録の確認、取消処理の徹底及び納付書送付の迅速化を周知・徹底しました。	外部
59	国民年金保険料免除申請書の処理遅延について	未処理・処理遅延	愛媛	松山東	2011年7月20日	2011年10月5日	所内の点検をしていたところ、他年金事務所です受付し、当所に回送されていた国民年金保険料免除申請書を発見し、確認したところ、未処理であることが判明しました。	受付した免除申請書は、本来であれば、記載誤り等がないか審査のうえ、速やかに市役所に回付すべきところ、誤って他の書類の中に混在させ、未処理のままになっていました。免除申請書等の管理は免除・納付猶予申請書受付管理簿にて受付、返戻等の件数を管理すべきところ、免除担当者に申請書が回付されていなかったため、受付されていませんでした。	1名			国民年金課長がお客様に電話し、お詫びのうえ、説明しました。速やかに処理を行うことで了承を得ました。免除申請書を確認のうえ、市役所に回付しました。全額免除承認となり、事務センターより承認通知書をお客様あてに送付しました。	今回の事象を職員に説明し、免除・納付猶予申請書受付管理簿による管理をより厳重に行うため、補助簿を作成し、申請者氏名、基礎年金番号、受付日及び返戻日を記載し、市役所等へ回付するまで進捗管理をするよう改めました。	内部
60	別送先の管理誤りによる国民年金保険料納付書の未着について	未処理・処理遅延	大阪	大手前	2010年9月	2011年10月3日	お客様より、「納付書を別送依頼しているはずなのに、今年は届かず、1年前納ができなかったがどうなっているのか」とのお申出がありました。確認したところ、お客様と奥様の納付書を別送先ではなく、住民票の住所あてに送付していたことが判明しました。	平成22年9月に、別送する方の整理・再確認を行った際に、お客様と奥様の登録を漏らしたことに由来するものです。	2名			担当者がお客様に連絡し、お詫びのうえ、説明しました。1年前納と同額での納付を強く希望されたため、機構本部へ協議することとしました。機構本部からの回答により、担当者がお客様宅を訪問し、再度お詫びのうえ、お客様と奥様の保険料を1年前納と同額で現金領収し、了承を得ました。改めて別送希望者としての登録処理をしました。	朝礼において、今回の事象を職員に説明し、別送依頼について、登録の再確認を行うこととしました。	外部
61	国民年金保険料口座振替納付(変更)申出書の入力誤りについて	入力誤り	埼玉	越谷	2011年4月19日	2011年6月3日	お客様より、「平成23年4月に口座振替の振替方法の変更手続きを行ったが、平成23年4月分と5月分が口座振替になっていない」とのお申出がありました。確認したところ、国民年金保険料口座振替納付(変更)申出書の入力誤りが判明しました。	お客様が来所され、口座振替の振替方法を翌月末振替から当月末振替(早割)への変更手続きをされ、入力処理を行いました。また、振替口座の口座名義人がお客様とは別人だったため、口座振替の振替方法変更の入力と併せて口座名義人も再度入力を行うところ、振替方法変更のみの入力処理を行っていました。申出書の入力処理を行う際、口座名義人がご本人様以外である場合の入力処理方法についての認識誤りがあったこと及びその後の決裁においても誤りを確認できなかったことによるものです。	1名			担当者がお客様にお詫びのうえ、説明しました。平成23年4月分の付加保険料及び平成23年5月分の保険料を早割にしてほしいとお申出があり、機構本部と協議することとしました。機構本部からの回答により、担当課長がお客様宅を訪問し、再度お詫びのうえ、平成23年4月分の保険料(付加込み)及び平成23年5月分の保険料を早割の金額で現金領収し、了承を得ました。納付記録の補正処理を行いました。	国民年金課長が今回の事象を職員に説明し、取扱いについての再確認を行いました。また、決裁時の処理内容についての確認を徹底するよう指示しました。	外部

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	還付請求処理に係る金融機関コードの入力誤りについて	入力誤り	東京	八王子	2011年8月11日	2011年9月5日	お客様より、「届出した国民年金保険料還付金の振込はいつになるのか」とのお申出がありました。 確認したところ、支払口座の金融機関コードの入力誤りが判明しました。	国民年金保険料還付請求書の入力処理の際、支払先の金融機関の支店名を見誤ってしまったため、間違った金融機関コードを入力してしまいました。 また、入力内容を確認する際にも、誤りを見つけることができませんでした。	1名	過徴収	15,020	担当者がお客様に連絡し、お詫びのうえ、早期に訂正入力を行う旨説明し、了承を得ました。 訂正処理を行いました。 担当者がお客様に連絡し、再度お詫びのうえ、再振込の時期をお伝えし、了承を得ました。	今回の事象を職員に説明し、還付処理担当者に対し、金融機関コード等の転記及び入力結果の審査について十分に注意するよう周知・徹底しました。	外部
63	催告状の誤送付について	通知書等の作成誤り	ブロック本部	北関東・信越	2010年12月3日	2010年12月15日	年金事務所より、「お客様から、国民年金保険料を納付しているにもかかわらず、未納催告状が届いたとお申出があったので、確認してほしい」との連絡がありました。 確認したところ、誤ったデータにより催告状を作成し、送付していたことが判明しました。	委託業者が未納催告状作成時に抽出条件を誤って催告状を作成してしまいました。 データの内容の確認作業を十分に行わなかったことによるものです。	3,449名		0	委託業者より、対象のお客様へ電話し、お詫びのうえ説明し、了承を得ました。電話のつながらないお客様に、お詫びの手紙を送付しました。 お詫びの手紙送付後のお問合せが4件あり、委託業者の担当がお詫びのうえ説明し、了承を得た旨の報告がありました。	委託業者に今回の事象を説明し、再発防止策を含む顛末書の提出を要請しました。 受託業者から抽出日をよく確認のうえ、催告文書を作成すること、文書管理簿を作成し、抽出日を確認・記載することとした旨の報告がありました。	外部
64	国民年金保険料前納納付書の作成誤りについて	通知書等の作成誤り	福島	郡山	2010年4月30日 2010年10月28日	2011年5月25日	口座振替不能通知書発行一覧表を基に納付記録のチェックを行っていたところ、付加保険料納付申出が承認されている方であるにもかかわらず、定額保険料のみを納付され、付加保険料の納付が行われていない記録がありました。 確認したところ、A様及びB様から納付書発行依頼を受けた際に、誤って付加保険料を含まない定額保険料のみの納付書を作成し送付していたことが判明しました。	本来、付加保険料納付申出者から納付書発行依頼があった場合は、付加保険料込みの納付書を作成しなければならないところ、付加保険料納付申出者であることの確認を失念し、誤って定額保険料のみの納付書を作成し送付してしまいました。 また、作成後の確認でも、発見できませんでした。	2名		0	担当者がA様とB様に連絡し、お詫びのうえ、説明しました。今後の対応について機構本部と協議することとしました。 機構本部から、付加保険料を収納しても差し支えないとの回答があり、担当者がA様宅を訪問し、改めてお詫びのうえ、付加保険料を現金領収し、了承を得ました。 担当者がB様宅を訪問し、改めてお詫びのうえ、付加保険料を現金領収し、了承を得ました。 A様及びB様に係る付加保険料の納付記録の追加処理を行いました。	今回の事象を職員に説明し、前納納付書を発行する際は、必ず付加申出の有無を確認のうえ発行するよう周知・徹底しました。	内部
65	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	神奈川	横浜西	2011年4月20日	2011年6月9日	お客様より、「振替額通知書に記載されている金額と実際に納付した金額が違う」とのお申出がありました。 確認したところ、お客様が前納を希望されていたにもかかわらず、定額保険料の納付書を交付していたことが判明しました。	口座振替により前納保険料を納付する予定であったお客様より、口座振替緊急停止依頼を受けました。納付書発行の処理を行った際、本来であれば前納による割引額で納付書を発行すべきところ、定額保険料の額で納付書を発行してしまいました。お客様は、交付された定額保険料額の納付書にて、保険料を納付されました。 納付書を作成した際、保険料種別を誤って入力してしまったこと、また、相互チェックを怠り、再度の確認をすることなくお客様に送付してしまったことによります。	1名	過徴収	1,020	担当者がお客様に電話し、お詫びのうえ、経過説明を行いました。差額の還付について、機構本部と協議することとしました。 機構本部からの回答により、担当者がお客様に電話し、再度お詫びのうえ、還付する旨をお伝えし、了承を得ました。 お客様あてに還付請求書を送付し、後日返送があり、機構本部へ進達しました。 差額の還付処理が完了したことを確認しました。	朝礼にて、今回の事象を職員に説明し、お客様より電話にて納付書作成依頼を受けた際には、依頼された内容及び作成した納付書について、必ず作成者以外の担当者がチェックを行ったうえで発行するよう周知・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
66	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	静岡	浜松東	2010年4月15日	2011年6月2日	他年金事務所より、お客様から提出されたねんきん定期便に、国民年金付加保険料の納付について確認してほしい旨の記載があり、当所に連絡がありました。確認したところ、定額分のみの納付書を作成していたことが判明しました。	本来、付加込み納付書を作成すべきところ、処理票の保険料種別欄を誤って記入し、定額分のみの納付書を作成してしまいました。納付書作成時の確認不足と、事後チェックで誤りに気付かなかったことが原因です。	1名			他年金事務所の担当者がお客様にお詫びのうえ、説明しました。納付期限を超過した付加保険料も納付したいとのお申出があり、機構本部と協議することとしました。 機構本部からの回答により、他年金事務所の担当者がお客様に電話のうえ訪問し、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。	国民年金課長から職員に今回の事象を説明し、納付書作成時における保険料種別の確認について、入力した職員及びチェックする職員に注意喚起しました。	外部
67	国民年金保険料前納納付書の作成誤りについて	通知書等の作成誤り	神奈川	港北	2011年4月18日	2011年6月10日	担当者が処理済書類を再チェックしていたところ、国民年金保険料前納納付書を誤って作成していたことが判明しました。	国民年金保険料をクレジットカード納付されているお客様が来所され、当該クレジットカードの有効期限が切れていたため、平成23年度分保険料については納付書により納付していただくことになりました。その際、お客様は付加保険料納付のお申出をされたため、本来であれば、定額保険料と付加保険料を併せた前納納付書を発行すべきところ、誤って定額保険料のみの前納納付書を作成してお渡ししてしまいました。前納納付書を作成した際、お客様の付加保険料納付申出記録を確認し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、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。 機構本部から回答があり、担当者がお客様に電話したところ、来所していただけたことと、お願いしました。 お客様が来所され、改めてお詫びのうえ、付加保険料を1年前納と同額で現金領収し、了承を得ました。	国民年金課の朝礼において、今回の事象を説明し、納付書を作成する際には、必ず付加保険料納付申出記録を確認するよう周知・徹底しました。	内部
68	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	大阪	堺東	2011年3月17日	2011年9月13日	他年金事務所より、「国民年金付加保険料納付被保険者非該当通知書を送付したお客様より、平成23年3月に付加申出し、再交付された納付書で納めているのに、なぜ非該当になる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。確認したところ、当所において誤った納付書を再交付していたことが判明しました。	納付書を作成する際、保険料種別、納付期間の確認を十分せずに付加込みの納付書でなく、定額保険料のみの納付書を作成してしまいました。 また、作成後に複数名による確認をせずに、お客様に交付したものです。	1名			他年金事務所の担当者がお客様に電話し、お詫びのうえ、説明しました。付加保険料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、お客様に納付可能である旨を電話でお伝えし、他年金事務所の担当者がお客様宅を訪問し、再度お詫びのうえ、付加保険料を現金領収し、了承を得ました。	朝礼にて今回の事象を説明し、納付書作成時の確認とともに、納付書交付時に複数名によるチェックを行うよう周知・徹底しました。	外部
69	国民年金未納保険料勧奨通知書の氏名入力誤りについて	通知書等の作成誤り	福岡	小倉北	2011年9月16日	2011年9月20日	お客様より、「郵送で受けた国民年金未納保険料勧奨通知書の氏名が違う」とのお申出がありました。確認したところ、通知書記載の氏名の漢字の一部を誤っていたことが判明しました。	担当者が作成した通知書を別の担当者がチェックした際、未納期間等の誤りを発見し、別様式に再作成した際に氏名を誤って入力していました。入力後のチェックが十分にされていなかったためです。	1名			国民年金課長がお客様にお詫びのうえ、説明しました。後日お客様宅にお伺いすることとしました。 所長と国民年金課長がお客様を訪問し、改めてお詫びのうえ、正しい氏名の通知書を送付することで了承を得ました。誤った通知書を回収しました。通知書を再作成し、お客様あてに送付しました。	ミーティングを行い、今回の事象を職員に説明し、再作成の際のチェック、封入・封緘のチェックを十分行うよう周知・徹底しました。	外部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明契機
70	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	千葉	松戸	2011年4月27日	2011年4月28日	国民年金課の窓口において作成した納付書の事後確認をしていたところ、前納納付書ではなく、定額納付書を誤って作成していたため、お客様へ確認したところ、お客様が希望された前納納付書を作成していなかったことが判明しました。	お客様が依頼された国民年金保険料の前納納付書を作成すべきところ、誤って定額納付書を作成してしまいました。 納付書作成時における保険料種別入力誤り及びお客様に納付書をお渡しする前に複数名での確認を行わなかったことによるものです。	1名	過徴収	2,670	国民年金課長がお客様に連絡し、お詫びのうえ、説明しました。お客様は既に誤って作成した納付書により納付されていたため、前納による金額での取扱いについて、機構本部と協議することとしました。 機構本部からの回答により、国民年金課長がお客様に連絡し、再度お詫びのうえ、差額を還付する旨を説明し、了承を得ました。 還付通知書を作成し、お客様あてに送付しました。 納付記録の訂正を行いました。	今回の事象を職員に説明し、窓口において納付書を発行するときは、お客様に納付書をお渡しする前に必ず複数名で確認することを周知・徹底しました。	内部
71	国民年金保険料に係る免除制度の説明漏れについて	説明誤り	愛媛	今治	2011年4月15日	2011年9月22日	お客様より、「国民年金種別変更手続きを行った際に、免除制度に係る説明漏れにより、免除申請をすることができなかつたので、当該種別変更手続き時の平成23年4月に遡及して免除申請をしたい」とのお申出がありました。 確認したところ、保険料納付義務及び納付方法についての説明は行っていましたが、免除制度(失業特例)についての説明が漏れていたことが判明しました。	国民年金第3号被保険者から第1号被保険者への種別変更手続きをされた際、本来であれば、種別変更に伴う保険料納付の説明時に併せて、失業による特例免除制度についても説明すべきところ、納付義務及び納付方法の説明しかしておらず、お客様が免除制度を認識されないまま、納付書をお渡しし、1年前納による納付をされました。	1名		0	担当者がお客様にお詫びのうえ、説明しました。今後の取扱いについて、機構本部と協議することとしました。 機構本部からの回答により、担当者がお客様へ電話し、前納済期間の免除申請はできないこと、今後も納付を基本としながら、状況に応じて免除申請を行っていただきたいことをお伝えし、了承を得ました。	課内会議において、今回の事象を職員に説明し、受付窓口応対時の説明の徹底を指示しました。	外部
72	付加保険料納付に係る説明誤りについて	説明誤り	東京	北	2011年7月頃	2011年10月17日	お客様より、「平成23年6月分の納付書が送られてきたが、付加保険料が含まれていないので、付加保険料込みの納付書を作成してほしい」とのお申出がありました。 確認したところ、平成23年6月分の付加保険料納付に係る説明誤りが判明しました。	お客様は、60歳以降の任意加入(口座振替による納付)と同時に、付加保険料納付申出の手続きをされましたが、平成23年7月、お客様宅へ平成24年3月までの納付書が送付されたため、いつまでの保険料を納付書にて納付すべきかとのお問合せがあり、その際、本来であれば平成23年6月分の保険料については、口座振替の処理が間に合わないため、納付書で納付していただく必要がある旨を説明すべきところ、誤って、口座振替の手続きをされているのであれば、口座振替開始通知が送付されるまで、納付書での納付を保留してほしい旨の説明をしてしまいました。 口座振替記録及びお客様が付加保険料申出者であることの確認が不十分でした。	1名		0	担当者がお客様に連絡し、お詫びのうえ、説明しました。付加保険料を納付したい旨のお申出があり、機構本部と協議することとしました。 機構本部からの回答により、担当者がお客様に連絡し、再度お詫びのうえ、付加保険料を納付できる旨をお伝えしたところ、来所して納付したい旨のお申出があり、お願いしました。 お客様が来所され、担当者が改めてお詫びのうえ、付加保険料を現金領収し、了承を得ました。 納付記録の入力処理を行い、付加保険料の納付記録が収録された記録照会回答票をお客様あてに送付しました。	課内会議において、今回の事象を職員に説明し、口座振替及び付加保険料の取扱いについて、マニュアル等を再確認するとともに、納付について照会を受けた際には、口座振替の処理状況及びお客様が付加保険料納付のお申出をされているかどうかを必ず確認のうえ回答するよう周知・徹底しました。	外部
73	未納保険料についての相談時における説明誤りについて	説明誤り	大阪	福島	2011年5月	2011年6月16日	お客様より、「重複して納付してしまった平成21年3月分の国民年金保険料について、平成21年4月分に充当されると、以前の電話相談時に説明を受けていたにもかかわらず、還付請求書が届き、全額還付扱いとなっているのはどういうことか」とのお申出がありました。 確認したところ、説明誤りが判明しました。	担当者に確認したところ、お問合せのあった時点では、平成23年4月に納付された平成21年3月分保険料は、窓口装置の記録に反映していなかったため、その際、平成21年3月分と平成21年4月分では保険料額が異なっていることを失念し、前回同様に順次、充当されるので平成21年4月分は納付不要であるとの誤った説明をしてしまいました。	1名		0	国民年金課長がお客様に電話し、お詫びのうえ、経過説明を行いました。平成21年4月分については、納付の意思があるとお申出があり、機構本部と協議することとしました。 機構本部からの回答により、国民年金課長がお客様に連絡したところ、来所していただけるとのことで、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21年4月分の保険料を現金領収し、了承を得ました。	国民年金課職員に、今回の事象を説明し、国民年金保険料の充当等の取扱いについて再度周知しました。	外部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明契機
74	配偶者加給金の加算漏れについて	確認・決定誤り	福岡	小倉北	1991年8月	2010年8月12日	他年金事務所から「配偶者様死亡による遺族厚生年金請求書をお客様から受付した際、死亡された方に振替加算が支給されていないのではないか」との連絡がありました。確認したところ、お客様の老齢年金に加給金加算の処理を裁定時に漏らしていたことが判明しました。	配偶者様の年金記録及び受給原簿を確認したところ、本来、お客様の年金裁定時に加給年金加算と処理すべきところ、誤って加給金加算なしと裁定したものと思われます。	1名	未払い	118,065	他年金事務所の担当者がお客様宅をお伺いし、お詫びのうえ、説明しました。今後の対応について、機構本部と協議することとしました。機構本部から、時効を適用せず遡及して支払するよう回答があり、再裁定書類一式を機構本部に進達しました。担当者がお客様に電話し、改めてお詫びのうえ、差額の支払時期をお伝えし、了承を得ました。	お客様相談室のミーティングで、今回の事象を職員に説明し、窓口相談及び請求書の受付時においてご夫妻で年金を受給する場合には、それぞれの年金加給記録・受給原簿を確認することの徹底を図りました。	内部
75	老齢基礎年金の裁定誤りについて	確認・決定誤り	神奈川	横浜南	1998年1月8日	2010年9月10日	機構本部より、お客様の老齢年金に係る再裁定書類を進達したところ、共済期間について再確認の指示がありました。確認したところ、老齢基礎年金の裁定誤りが判明しました。	お客様が共済組合から受給されている年金は、旧法退職共済年金であったため、本来であれば当該共済期間については合算対象期間として老齢基礎年金を裁定すべきところ、誤って共済期間として裁定を行っていました。お客様の老齢基礎年金を裁定する際、共済組合から受給されている年金についての確認不足が原因と思われます。	1名	その他	2,858,823	担当者がお客様に電話し、お詫びのうえ説明しましたが、ご納得いただけませんでした。担当者がお客様へ電話し、再度お詫びのうえ、説明したところ、今後支払する年金が減額となること、過払いとなった年金の返納について了承を得たため、再裁定申出書及び返納方法申出書の提出をお願いしました。また、お客様が65歳まで国民年金に任意加入し納付された保険料は、老齢基礎年金が満額になる月数を超えて納付していたため還付していましたが、共済期間が合算対象期間となったことから、還付した金額についても返納をお願いしました。担当者がお客様宅へお伺いし、還付金返納の納付書をお渡しし、再裁定申出書と返納方法申出書(全額内払調整)を受理しました。国民年保険料誤還付分が返納されたことを確認し、再裁定申出書及び返納方法申出書を機構本部に進達しました。	お客様相談室の朝礼において、今回の事象を職員に説明し、窓口で裁定請求書を受理する際には、お客様が受給されている年金の確認を慎重に行うよう周知・徹底しました。	内部
76	老齢年金の裁定誤りについて	確認・決定誤り	神奈川	相模原	1995年11月26日	2010年8月11日	お客様から遺族厚生年金の請求を受付した際、お客様の年金記録を確認したところ、受給されている老齢年金の裁定に誤りがあったことが判明しました。	平成8年4月に老齢年金を裁定処理した際、お客様から厚生年金期間8ヵ月、共済組合期間230ヵ月及び厚生年金加入者の配偶者としての合算対象期間132ヵ月の記録により年金請求があったにもかかわらず、厚生年金の8ヵ月分が算入されていませんでした。裁定の処理に際し、本来であれば合算対象期間を入力したうえで、受給権発生年月日を自動設定すべきところ、合算対象期間を入力せず、受給権発生年月日を手作業で入力してしまったことが原因であると思われます。	1名	未払い	163,896	担当者がお客様にお詫びのうえ、説明しました。ご理解いただき、年金額仮計算書を受理しました。機構本部に再裁定書類一式を進達しました。再裁定の処理が完了し、お客様に支払されたことを確認しました。	朝礼において今回の事象を職員に説明し、届書等のデータ入力に際しては、十分注意するよう周知しました。また、事務センターに今回の事象について情報提供しました。	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
77	遺族厚生年金の裁定誤りについて	確認・決定誤り	京都	事務センター	2008年5月21日	2009年11月4日	機構本部より、死亡された方の記録追加による遺族厚生年金再裁定において、受給権発生日に誤りがあるのではないかとのことと返戻されました。 確認したところ、受給権発生日を誤って入力していたことが判明しました。	入力処理の際、平成21年を平成20年と誤って入力処理を行ったためです。 また、決裁においても誤りに気が付きませんでした。	1名	過払い	902,500	担当者がお客様に電話し、お詫びのうえ、説明しました。お客様あてにお詫びと説明の文書を送付しました。 街角の年金相談センターにお客様が来所され、改めてお詫びのうえ、返納方法について説明し、了承を得ました。 お客様から返納方法申出書の送付があり、受理後に機構本部へ進達しました。 お客様あてに返納方法申出書を受理した旨と返納期間についての説明の手紙を送付しました。	朝礼において今回の事象を職員に説明し、入力チェックについては細心の注意を払うよう周知・徹底しました。	内部
78	国民年金特別一時金の過払いについて	確認・決定誤り	京都	事務センター	2010年11月15日	2010年11月17日	特別一時金決定処理の後、老齢基礎年金裁定のため国民年金記録の補正を依頼しようとして記録を確認していたところ、特別一時金が過払いであることが判明しました。	特別一時金決定の際、被保険者記録画面について記録補正前のものを使用し、納付月数が減っていたことに気付かず支給決定していました。 特別一時金の処理の際、最新の被保険者記録を確認していなかったため、還付済期間についても支給対象期間として支給決定していたことにより。また、決裁時にも見落したことによるものです。	1名	過払い	109,100	担当者がお客様に電話し、お詫びのうえ、経過と返納金について説明し、了承を得ました。 お客様にお詫びと経過説明の文書を送付しました。 お客様あてに返納金納付書を送付しました。 返納金が納付されていることを確認しました。	朝礼で今回の事象を職員に説明し、データについては最新のものを確認し、支給決定するよう周知・徹底しました。	内部
79	老齢厚生年金と遺族厚生年金の選択誤りについて	確認・決定誤り	茨城	土浦	2006年10月	2011年1月21日	お客様より、「老齢年金の支払額が相違しているのではないかと」のお申出がありました。 確認したところ、お客様の希望された選択処理がされていないことが判明しました。	本来であれば、年金額仮計算書の受付時に選択方法を確認し、選択方法のわかる状態で進達を行います。選択申出書の添付漏れのため、お客様に選択申出書を郵送により提出依頼し、お客様の意思を確認しなかったものと思われます。 お客様への選択申出書を送付する際に、有利選択の場合は、年金額のみで有利選択になることの説明が不足していたことにより。	1名	過払い	68,015	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。 ブロック本部より訂正処理可能との回答があり、機構本部に関係書類一式を進達しました。 訂正処理が完了したことを確認し、担当者がお客様に電話し、改めてお詫びのうえ、訂正が完了したこと及び過払いについては、遺族厚生年金の遡及支払分で調整することを説明し、了承を得ました。	ミーティングにおいて、今回の事象を職員に説明し、選択申出書を受理する際の確認事項及び年金額のみで選択する場合の注意点について再度周知・徹底を図りました。	外部
80	労災年金受給者に係る年金受給選択の説明不足について	確認・決定誤り	大分	大分	2009年6月19日	2011年1月31日	労働基準監督署より、労災年金と遺族厚生年金との調整についてお問合せがありました。 確認したところ、老齢厚生年金と遺族厚生年金の選択時に説明が不足していたことが判明しました。	お客様から、死亡された配偶者様のねんきん特別便の回答が提出され、記録が判明し、補正処理を行いました。記録判明により遺族厚生年金が増額したため、受給中の老齢厚生年金と遺族厚生年金の選択処理を遡及して行ったところ、労働基準監督署から支給されている労災年金に返納金が生じてしまいました。 遺族厚生年金を受給したことによる労災年金との調整について、説明が不足していたことによるものです。	1名	過払い	98,076	機構本部と協議し、遺族厚生年金の受給権発生時点から継続して老齢厚生年金を選択するよう取り扱うことが受当との回答がありました。 担当者がお客様に連絡し、お詫びのうえ、説明しました。訂正処理を行い、過払い額については、今後支払される年金で調整することです了承を得ました。 平成23年8月支払の年金で調整が行われていることを確認しました。	お客様相談室において今回の事象を説明し、労災年金との調整について、再度注意点の確認を行いました。	外部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明契機
81	老齢年金の共済期間に係る裁定誤りについて	確認・決定誤り	福岡	東福岡	1993年6月22日	2011年1月19日	事務センターより、お客様に係る遺族厚生年金裁定請求書の返戻があり、確認したところ、死亡されたご主人様の老齢年金の記録が誤っていることが判明しました。	死亡されたご主人様の老齢年金の共済記録を合算対象期間で入力すべきところ、共済組合期間として入力していました。 当時の担当者の確認誤りによります。	1名	過払い	3,194,000	お客様が来所され、お客様相談室長がお詫びのうえ、経過を説明しました。ご納得いただけず、代理人と相談するとのことでした。 お客様と代理人が来所され、お客様相談室長が対応し、今後支払される年金から返済するとのことのお申出があり、改めてお詫びのうえ、返納方法申出書を提出していただきました。 返納方法申出書を機構本部に進達しました。	お客様相談室ミーティングにおいて、今回の事象を職員に説明し、共済記録を有するお客様については、年金記録と共済組合期間との確認を徹底することを周知しました。	内部
82	配偶者加給金の加算漏れについて	確認・決定誤り	愛知	大曾根	2003年3月9日	2010年12月8日	お客様が老齢年金請求に来所された際に、ご主人様の老齢年金記録を確認したところ、配偶者加給金が加算されていないことが判明しました。	ご主人様の老齢年金請求時に、生計維持申立書が提出されていないため、加給金の加算がされていませんでした。 本来、老齢年金を受給中で加給年金の権利があるにもかかわらず、加算されていない方には勸奨状を送付しますが、ご主人様は障害年金を選択し、受給されていることにより、勸奨状が送付されませんでした。 当時の担当者の確認不足によるものです。	1名	未払い	1,127,572	担当者がお客様にお詫びのうえ、説明しました。遡及して支払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、遡及して支払する旨の回答があり、担当者がお客様に連絡し、訂正処理する旨をお伝えし、了承を得ました。 機構本部に早期の処理を依頼し、訂正書類一式を進達しました。 支払時期が確定し、担当者がお客様に連絡し、改めてお詫びのうえ、支払時期をお伝えし、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、加給金の支払状況について、他の相談の際にも確認、案内するよう指示しました。	内部
83	配偶者加給金の加算漏れについて	確認・決定誤り	大阪	豊中	1998年4月23日	2011年4月4日	機構本部より、お客様に係る老齢年金新規裁定時の配偶者加給金の加算について確認の指示があり、確認したところ、配偶者加給金が加算されていないことが判明しました。	お客様の配偶者様は、老齢満了とされていることから、受給権発生時から配偶者様が老齢年金を受給するまでの間は、加給金を加算しなければならぬところ、当時の老齢年金裁定時に、確認不足により配偶者状態表示の入力を誤っていました。 入力後のチェックにおいても発見できなかったものです。	1名	未払い	259,300	機構本部と協議し、訂正処理が可能なることを確認し、関係書類一式を進達しました。 お客様の電話番号が不明なため、お客様あてに、今回の事象についてお詫びと説明及び訂正のうえ支払する旨の文書を送付しました。 文書を送付した後、お客様より連絡はありませんが、今後お問合せ等があった場合、対応することとしました。	朝礼において、今回の事象を職員に説明し、配偶者加給金について原簿記録などを確認し、遡及支払がある場合は、チェックシートに記入することを周知・徹底しました。	内部
84	厚生年金記録の確認不足による裁定誤りについて	確認・決定誤り	神奈川	港北	2010年10月26日	2011年3月25日	事務センターから、お客様の厚生年金加入期間に脱退手当金支給済の期間が含まれているのではないかとのごことで年金記録確認のお知らせが返戻されたことにより、確認したところ、脱退手当金支給済の期間を厚生年金加入期間として誤って再裁定の進達をしていたことが判明しました。	年金記録確認のお知らせの回答を契機として、お客様の基礎年金番号に新たに判明した厚生年金記録を統合しましたが、判明した期間については、別の厚生年金手帳記号番号において、既に合算されて脱退手当金が支給されていたため、本来であれば、厚生年金加入期間としては算入できないところ、担当者が気付かず処理を行ってしまいました。 判明した厚生年金記録と被保険者原票とを照合せずに担当者が基礎年金番号へ統合してしまったことが原因です。	1名	過払い	393,650	お客様相談室長がお客様に連絡しお詫びのうえ、説明しました。後日、お客様が来所され、改めて経過説明とお詫びをしたところ、了承を得たため、返納方法申出書を受領しました。 機構本部に訂正処理依頼と返納方法申出書を進達しました。	お客様相談室の朝礼において、今回の事象を説明し、新たな年金記録が判明した際には、必ず被保険者原票と照合してから基礎年金番号に統合するよう周知・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	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	国民年金通算老齢年金の処理誤りについて	確認・決定誤り	香川	高松東	1987年10月	2011年5月9日	受付した遺族厚生年金裁定請求書を確認している際に、国民年金通算老齢年金の処理誤りが判明しました。	昭和62年10月、新たな厚生年金の被保険者期間が判明したことにより記録を統合し、昭和63年5月に厚生年金通算老齢年金の再裁定処理が行われましたが、判明した厚生年金の被保険者期間の全期間が、国民年金加入(納付済)期間と重複していました。本来であれば、厚生年金の被保険者記録が判明した際に、国民年金加入(納付済)期間を訂正のうえ受給中の国民年金通算老齢年金についても再裁定処理をすべきところ、当該処理が行われていませんでした。厚生年金通算老齢年金の再裁定に係る進達の際、国民年金通算老齢年金の再裁定処理等が必要なことに、決裁等においても気付かなかったことによります。	1名	過払い	278,934	担当者がお客様の代理人に連絡し、お詫びのうえ説明し、国民年金通算老齢年金の再裁定処理及び返納について了承を得ました。代理人より、返納方法申出書等を受取り、年金記録を訂正のうえ、機構本部へ書類一式を進達しました。	お客様相談室において、今回の事象を職員に説明し、新たに判明した記録の追加による再裁定の場合は、当該記録だけでなく他制度の記録との整合性等についても確認を徹底するよう周知しました。	内部
86	遺族厚生年金の裁定誤りについて	確認・決定誤り	広島	福山	1999年4月2日	2011年2月18日	事務センターより、「お客様から請求のあった老齢年金について審査していたところ、既に受給されている遺族厚生年金の裁定に疑義が生じたので、確認してほしい」との連絡がありました。確認したところ、遺族厚生年金の裁定誤りが判明しました。	お客様の受給中の遺族厚生年金を本来、長期要件により裁定すべきところ、誤って短期要件により決定していました。平成11年当時、受付した遺族厚生年金の要件審査を誤っていました。また、担当者及び決裁者の確認が不足していたものと思われます。	1名	過払い	5,379,387	お客様が来所され、担当者がお詫びのうえ、遺族厚生年金の再裁定が必要なこと、これまでの受給額に過払いが生じていること、再裁定のうえ、差額を返納していただく旨を説明し、了承を得たため、返納方法申出書等を受取りました。機構本部に再裁定に係る書類一式を進達しました。	お客様相談室において、朝礼で今回の事象を説明し、受給要件を再確認しました。	内部
87	選択処理誤りについて	確認・決定誤り	埼玉	川越	2010年3月13日	2011年2月18日	お客様より、「希望した年金が選択処理されていない」とのお申出がありました。確認したところ、お客様の希望されていない年金が誤って選択されていることが判明しました。	お客様は、老齢年金と障害年金の選択の際、税制面を考慮してどちらが有利かを考慮し、障害年金を選択されていましたが、支払額の多い老齢年金を支給していました。当所では、選択届に「支払額の多い方の年金を選択」のゴム印を事前に押印し、その用紙を使用しており、これを抹消せず使用したこと及び有利でない選択をする場合は備考欄にその旨記載することを怠ったことによるものです。	1名	過払い	184,100	担当者がお客様に連絡し、お詫びのうえ、説明しました。訂正処理について、ブロック本部と協議することとしました。ブロック本部から、訂正可能との回答があり、機構本部へ訂正処理を依頼しました。支払時期が確定し、担当者がお客様に連絡し、再度お詫びのうえ、障害年金を選択するよう訂正した旨と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おいて、今回の事象を職員に説明し、お客様への説明及び請求書等を受取りする際は、慎重に確認するよう周知・徹底しました。	外部
88	遺族厚生年金の裁定誤りについて	確認・決定誤り	秋田	大曲	2010年2月10日	2011年6月3日	共済組合から機構本部に送付された年金受給選択申出書について、機構本部より、遺族厚生年金の裁定が誤りではないかとの指示文書が送付され、確認したところ、裁定誤りが判明しました。	同一支給事由により遺族厚生年金と遺族共済年金の受給権が発生する方について、遺族共済年金が短期要件で決定されたため、遺族厚生年金は不支給とすべきところ、共済組合への確認漏れがあり、遺族厚生年金が長期要件で裁定されていました。遺族厚生年金の請求書を受取り、共済組合へ遺族共済年金の請求内容等を確認すべきところ、死亡された受給権者様の生年月日から長期要件で決定されるものとの思い込みがあり、その確認作業を行っていなかったこと、また、事務センターでの裁定時においても、その確認作業を行わなかったことによります。	1名	過払い	115,950	担当者が年金請求時に来所されたご本人様の代理人に電話し、お詫びのうえ、説明しました。代理人あてに説明文書を送付しました。返納方法の確認のため、代理人あてに返納方法申出書を送付しました。代理人より、了承した旨の電話があり、返納方法申出書及び遺族厚生年金証書を受取りました。受理した返納方法申出書及び遺族厚生年金証書を事務センターへ進達しました。	今回の事象を職員に説明し、死亡による遺族給付請求の場合でも、即座に長期要件と決めつけず、短期要件での決定の可能性について十分留意し、短期要件での決定が可能なケースは、共済組合への確認を徹底するよう指示しました。事務センターに情報提供し、朝礼の際に注意喚起を行ったとの報告がありました。	内部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明契機
89	配偶者加給金の加算漏れについて	確認・決定誤り	山口	下関	2001年5月31日	2011年3月28日	ご本人様の期間判明に伴う再裁定処理を進めていたところ、配偶者加給金の未払いが発生しているとの機構本部からの確認通知の送付がありました。 確認したところ、配偶者加給金の未払いが判明しました。	本来、ご本人様の新規裁定時に配偶者状態を加給金の対象者として裁定すべきところ、その処理がされていませんでした。 ご本人様の新規裁定請求が奥様の受給権発生後の請求となり、ご本人様の受給権発生時には奥様が受給開始年齢に達していないにもかかわらず、確認を十分にしないまま配偶者状態の処理を誤って行ったことによるものです。	1名	未払い	33,508	担当者がご本人様に電話し、お詫びのうえ、説明しました。訂正処理をすることで了承を得ました。 機構本部へ訂正処理依頼書等を進達しました。 訂正処理が完了し、支払時期が確定したため、担当者がご本人様へ電話し、改めてお詫びのうえ、支払時期を説明し、了承を得ました。	今回の事象を職員に説明し、請求書の添付書類の点検及び配偶者記録等の確認を周知・徹底しました。	内部
90	遺族厚生年金と退職共済年金の併給調整誤りについて	確認・決定誤り	鳥取	事務センター	2010年12月	2011年6月13日	機構本部からの連絡により、遺族厚生年金と退職共済年金の併給調整がされていないことが判明しました。	お客様は退職共済年金が受給できることをご存知なく、最近、共済組合からの年金請求案内により手続きをされ、退職共済年金を受給開始されました。 遺族厚生年金受付時及び審査時に、年金加入記録の的確な確認をしなかったため、退職共済年金の請求説明漏れ及び遺族厚生年金との併給調整の処理を行わなかったことによります。	1名	過払い	48,329	年金給付グループ長がお客様へ電話し、お詫びのうえ、説明しました。過払い分の返納について了承を得たため、返納方法申出書を提出していただきました。 機構本部へ返納方法申出書等書類一式を進達しました。	年金給付グループ内ミーティングで今回の事象を説明し、基礎年金番号情報の給付情報にとらわれず、老齢厚生年金の裁定原簿の加入記録も十分確認を行うよう周知・徹底しました。	内部
91	老齢基礎年金の裁定誤りについて	確認・決定誤り	岐阜	事務センター	2010年12月2日	2011年6月14日	年金事務所より、「お客様が来所され、年金額について確認した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。 確認したところ、裁定時に確認を誤り入力していたことが判明しました。	本来、共済組合の加入期間を昭和36年4月から昭和62年7月までと入力すべきところ、誤って昭和61年7月までと入力してしまいました。 裁定請求書の入力前の審査時に加入期間の転記誤り及び確認が漏れていました。	1名	未払い	20,233	年金事務所の担当者がお客様にお詫びのうえ説明し、再裁定することで了承を得ました。 機構本部に再裁定書類一式を進達し、支払時期が確定しました。 事務センターの担当者がお客様に連絡し、改めてお詫びのうえ、支払時期をお伝えし、了承を得ました。	今回の事象を職員に説明し、入力前審査において、担当者は共済組合の年金加入期間確認通知書の期間を転記する際は特に注意し、決裁者は、その転記内容について入念にチェック確認することを徹底するよう指示しました。 また、入力後チェックにおいても確認通知書と処理結果リストをチェックするよう周知・徹底しました。	外部
92	年金記録に関する紙台帳等の調査結果のお知らせの通知誤りについて	確認・決定誤り	ブロック本部	近畿	2011年6月20日	2011年6月23日	お客様より、「年金記録に関する紙台帳等の調査結果のお知らせについて確認したい」とのお問合せがありました。 確認したところ、誤って通知を送付したことが判明しました。	受給者原簿に支払保留の表示がある方に対し、本来は未支給請求の処理がされるまで保留すべき案件でしたが、送付対象者と誤審し、通知を送付してしまいました。 また、決裁時においても、確認が漏れていました。	1名		0	記録突合センターの担当者がお客様に電話し、お詫びのうえ、説明しました。ご本人様は死亡されており、市区町村役場への死亡届のみで年金の手続きは全て完結するものと思っていたとのことのお申出があり、年金事務所にも未支給年金請求の届出が必要なことを説明し、了承を得ました。	記録突合センターの担当者に今回の事象を説明し、支払保留表示の見落としがないようチェックの徹底を指示しました。 また、各審査段階における確認時重要項目一覧表を作成し、同様の事故が発生しないよう細心の注意を払い、二重チェックと決裁を行うよう周知・徹底しました。	外部
93	老齢基礎年金支給繰上げ請求書の確認誤りについて	確認・決定誤り	千葉	佐原	2011年3月30日	2011年6月14日	事務センターより、「A様から、老齢基礎年金の全部繰上げ請求をしたが、繰上げで決定されていないとお申出があったので、確認してほしい」との連絡がありました。 また、B様が繰上げに関する通知書を持参のうえ来所され、「繰上げ請求をした覚えはない」とのお申出がありました。 確認したところ、A様とB様の「老齢基礎年金繰上げ請求書」を取り違えて、年金額を決定していたことが判明しました。	A様とB様は同日に当所に老齢給付の年金請求書を提出されており、その際、A様は老齢基礎年金繰上げ請求書も同時に提出されていました。 A様とB様を担当した職員が、事務センターへ請求書を進達するために書類整理をしていたところ、確認誤りにより、A様から提出された繰上げ請求書を、誤ってB様の年金請求書へ添付してしまいました。 担当職員の届書の確認誤り及び決裁時においても誤りが発見できなかったことによるものです。	2名	その他	146,866	お客様相談室長がA様に電話し、お詫びのうえ、説明しました。差額を速やかに支払してほしいとお申出がありました。 担当者がB様に電話し、お詫びのうえ、説明しました。返納について、今後支払される年金額で調整することで了承を得ました。 機構本部に訂正処理を依頼し、A様の繰上げ請求の決定処理及びB様の繰上げ請求の決定を取消し、支払調整の処理がされました。 お客様相談室長がA様に電話し、改めてお詫びのうえ、差額の支払時期をお伝えし、了承を得ました。	朝礼において、職員に今回の事象を説明し、今後、進達前に請求書と年金相談受付票との内容を確認し、添付書類等の漏れがないかどうかを確認するとともに、決裁に当たっては年金相談受付票を確認して添付書類漏れがないことを入念に確認することを周知・徹底しました。	外部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明契機
94	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	2011年4月28日	2011年6月14日	年金事務所より、「お客様から、老齢基礎年金の繰上げ請求をしていないが、支給額変更通知書が届いたとお申出があり、確認してほしい」との連絡がありました。確認したところ、内容審査時の確認誤りにより、お客様が希望されていない繰上げ請求による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いて内容審査をした際、老齢基礎年金の繰上げ請求のお申出がなかったにもかかわらず、誤って年金請求書に繰上げ請求の記載をしてしまったため、請求日をもって老齢基礎年金の支給繰上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。年金請求書の一次審査及び二次審査における確認漏れと、決裁時においても誤りを発見できなかったことによるものです。	1名		0	年金事務所の担当者がお客様にお詫びのうえ説明し、訂正処理を速やかに行うことでの了承を得ました。訂正処理依頼及び裁定訂正報告書を機構本部に進達し、裁定訂正処理の完了と支払時期及び過払い等の調整額が発生しないことを確認しました。	年金給付グループのミーティングにおいて、今回の事象を職員に説明し、裁定請求書添付書類の有無、引継書の内容確認及び記入欄への記載確認を慎重に行うよう周知・徹底しました。	外部
95	老齢年金に係る加給年金及び振替加算の支払漏れについて	確認・決定誤り	兵庫	尼崎	1992年12月10日	2011年3月17日	ご主人様の未支給年金請求時に、お客様の受給されている年金記録を確認したところ、加給年金の未払いがあることが判明しました。	ご主人様の受給権発生は平成3年9月で、受給権発生当時から加給年金は支給停止となっており、新規裁定時、本来、加給年金加算ありと登録すべきところ、誤って配偶者状態を登録してしまったため、加給年金が支払されていなかったと思われます。また、お客様に振替加算も支払されていませんでした。	2名	未払い	4,642,500	担当者がお客様に連絡し、お詫びのうえ、説明しました。新規裁定時の登録誤りと思われるので、5年以上経過している加給年金と振替加算の支払について、ブロック本部に協議することとしました。ブロック本部から、時効を適用せず遡及して支払する旨の回答があり、担当者がお客様に連絡し、再度お詫びのうえ、訂正する旨を説明し、了承を得ました。事務センターを経由して機構本部へ訂正報告書を進達しました。	お客様相談室会議において、今回の事象を説明し、入力誤り、確認漏れのないよう周知・徹底しました。	内部
96	老齢年金の繰下げに係る裁定誤りについて	確認・決定誤り	愛知	事務センター	2011年1月11日	2011年6月14日	老齢年金の請求書を提出されたお客様から、決定内容についてお問合せがありました。確認したところ、裁定誤りが判明しました。	裁定時の繰下げについて待機を希望されていたにもかかわらず、入力指示誤りにより、受付時からの繰下げとして裁定してしまいました。一次審査担当者が請求書の審査を行った際、老齢基礎年金繰下げ請求に係る入力コードについて、本来であれば繰下げの待機としてのコードを請求書に記載すべきところ、請求時における繰下げ希望のコードを誤って記載しました。また、その後の二次審査においても誤りに気付くことができませんでした。	1名	過払い	361,525	年金事務所の担当者がお客様に電話し、お詫びのうえ説明しました。訂正が可能か、ブロック本部と協議することとしました。ブロック本部から訂正可能との回答があり、年金事務所の担当者がお客様に電話し、再度お詫びのうえ説明し、過払い額の返納について了承を得たため、返納方法申出書をお詫びの文書とともにお客様に送付しました。お客様より、返納方法申出書の提出がありました。返納方法申出書及び訂正処理依頼を機構本部へ進達しました。	今回の事象を職員に説明し、繰下げ待機者については特に入力指示に注意し、相互チェックを徹底するよう周知しました。また、繰下げ意思確認書のチェックを徹底しました。	外部
97	年金から控除される国民健康保険の特別徴収データの作成誤りについて	確認・決定誤り	沖縄	平良	2011年4月	2011年6月15日	3名のお客様より、「年金が振込されていない」とのお申出がありました。確認したところ、定期支払の年金が振込されていないことが判明しました。また、他に7名のお客様について、市役所より誤ったデータを送付したとの報告がありました。	市役所から提供された、国民健康保険の特別徴収データの中に、死亡のデータがあったため、機構本部にて年金の支払保留の処理がされていました。データ作成元である市役所に確認したところ、平成23年4月分のデータを作成する際、誤って、死亡としてデータを作成していました。	10名	未払い	1,560,112	担当者が3名のお客様に連絡し、お詫びのうえ説明し、了承を得ました。早期支払を希望されたため、機構本部に処理を依頼しました。担当者が7名のお客様に連絡し、お詫びのうえ説明し、早期に支払することでの了承を得ました。機構本部に支払保留の解除報告書を進達し、処理が完了しました。支払時期を確認しました。10名のお客様の指定口座に年金が振込されていることを確認しました。	市役所の担当課長及び担当者に対し、データ作成時において誤りのないよう作成することを要請しました。	外部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明契機
98	老齢基礎年金の70歳繰下げ請求時の処理誤りについて	確認・決定誤り	大阪	吹田	2011年3月9日	2011年6月16日	お客様より、「老齢基礎年金について70歳からの繰下げで請求したが、金額が異なっている」とのお問合せがありました。確認したところ、70歳からの繰下げではなく、65歳からの請求で処理がされていることが判明しました。	お客様が来所された際、本来、老齢基礎年金の繰下げ請求書を記入していただくところ、誤って老齢基礎年金請求書(65歳支給)に記入させてしまいました。請求書の様式が誤っていることに気付かず、機構本部に進達してしまいました。	1名	過払い	2,571,113	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。返納するので、希望通り70歳からの繰下げにしてほしいとお申出があり、ブロック本部と協議することとしました。ブロック本部から、訂正処理可能との回答があり、お客様より老齢基礎年金繰下げ請求書及び返納方法申出書を受領し、機構本部へ進達しました。支払訂正処理完了を確認し、担当者がお客様に電話し、改めてお詫びしたところ、了承を得ました。	お客様相談室朝礼において、今回の事象を職員に説明し、請求書の提出に関して確認を慎重に行うよう周知しました。	外部
99	再裁定申出書の受理漏れについて	確認・決定誤り	福島	東北福島	2010年5月17日	2011年6月13日	お客様より、「年金額が変更されていない」とのお申出がありました。確認したところ、平成22年5月に来所された際に、お客様の年金記録が追加されたことによる再裁定申出書の提出を求めていることが判明しました。	平成22年5月、年金記録照会回答票を持参し来所され、回答票の内容についてのお問合せであったため、年金記録についての説明をしましたが、再裁定申出書の提出を求めないまま相談を終了してしまいました。	1名	未払い	138,813	担当者がお客様にお詫びのうえ説明し、再裁定となる年金額について説明し、早期に再裁定となるよう機構本部に依頼することで、了承を得ました。機構本部に連絡し、お客様の再裁定について早期に処理するよう依頼し、再裁定書類一式を進達しました。	今回の事象を職員に説明し、年金記録について、再裁定となる方からお問合せがあった場合は、再裁定申出書の提出を求めるよう周知・徹底しました。	外部
100	障害基礎年金の子の加算漏れについて	確認・決定誤り	福岡	八幡	2006年1月13日	2011年4月15日	市役所より、「障害基礎年金を受給されているお客様が来所され、障害基礎年金の子の加算がされていないようなので、確認してほしい」との連絡がありました。確認したところ、障害基礎年金の子の加算漏れが判明しました。	障害基礎年金裁定請求書を確認したところ、加算額対象者欄が未記入であり、年金裁定請求書の添付書類から裁定請求者ご本人様分のみ記載であることから、生計維持関係のあるお子様の確認を行わなかったと思われます。	1名	未払い	1,215,700	担当者がお客様に電話し、お詫びのうえ、説明しました。今後の取扱いについて、機構本部と協議することとしました。市役所より事蹟書の提出を受け、協議を行いました。機構本部より、時効を適用せず遡及して支払する旨の回答があり、担当者がお客様に電話し、再度お詫びのうえ説明し、了承を得ました。機構本部へ再裁定書類一式を進達しました。	市役所の担当者へ、今回の事象を説明し、加算金対象者の確認を徹底するよう要請しました。	外部
101	所得状況届の審査誤りについて	確認・決定誤り	大阪	事務センター	2010年8月	2011年9月7日	平成23年度特別障害給付金連名簿審査時、A市の受給権者様27名の控除後の所得額欄が未記入のため、A市に確認したところ、記入漏れとの連絡を受け、事務センターにおいて記入しました。記入後に、B様の支給状況が平成23年度が全額支給で、平成22年度は一部停止となっていたため、平成22年度分の審査結果を再確認したところ、本来全額支給となること、控除後の所得額の計算誤りにより一部停止と誤って決定していたことが判明しました。	平成22年度の審査時、連名簿の控除後の所得額について、A市において控除していない所得額を誤って記入されており、当事務センターの審査においても控除漏れに気付かず一部停止と審査決定していました。また、審査後の点検担当者も誤りに気付きませんでした。	1名	未払い	239,440	機構本部に支払データ報告を行い、支払日が確定しました。担当者がお客様に電話し、お詫びのうえ説明し、未払い金及び振込予定日をお伝えし、了承を得ました。	市役所の担当者へ、連名簿の事務処理要領による処理を行い、控除後の所得額の記入に誤りがないよう要請しました。グループ内の会議において、今回の事象を説明し、連名簿の所得審査はトリプルチェックを行うこととし、審査誤りの防止を徹底しました。	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
102	老齢年金裁定に係る金融機関コードの登録誤りについて	確認・決定誤り	東京	事務センター	2011年7月8日	2011年9月15日	年金事務所より、「A金融機関から、年金の振込に指定されている口座番号について、該当する口座番号がない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。 確認したところ、新規裁定時において誤った金融機関コードを入力していたことが判明しました。	老齢年金裁定請求書の受取口座欄に、A金融機関の貯蓄口座が記載されていました。貯蓄口座には年金の振込ができないため、当該請求書を年金事務所に返戻しました。 年金事務所より再回付された当該請求書の受取口座欄は、B金融機関の普通口座に訂正されていました。審査担当者が当該請求書を入力担当者へ引き継ぐ際、受取口座欄がA金融機関からB金融機関へ訂正されていたにもかかわらず、金融機関コードを補正しておらず、入力担当者がA金融機関のコードを入力してしまいました。 また、入力結果リストのチェック時においても、受取口座欄に記載されている金融機関名と相違していることに気付きませんでした。	1名	未払い	56,500	担当者がお客様に電話し、お詫びのうえ説明し、早期に支払することで了承を得ました。 支払機関訂正の入力処理を行い、機構本部へ再振込の手続きを依頼しました。 担当者がお客様に電話し、年金が振込されていることを確認しました。	今回の事象を職員に説明し、審査担当グループにおいては、請求書審査時に金融機関コードを慎重に審査・確認すること、入力グループにおいては、入力結果リストのチェック時に金融機関名を慎重に確認することを周知・徹底しました。	外部
103	老齢基礎年金の裁定誤りについて	確認・決定誤り	茨城	事務センター	2011年7月28日	2011年9月14日	機構本部へ進達した年金訂正報告書が返戻されたため、確認したところ、裁定誤りが判明しました。	お客様から提出された老齢年金裁定請求書が裁定されました。 その後、年金請求書と同時提出された第3号特例届が登録されたため、受給権発生年月日に変更となり、機構本部へ訂正報告書を進達しました。そのため、平成23年9月支払分の年金に過払いが発生しました。 老齢年金請求書を受付した際に、国民年金第3号特例届の同時受付の表示漏れ及び合算対象期間の確認不足によるものです。	1名	過払い	31,217	担当者がお客様に連絡し、お詫びのうえ、経過を説明し、返納について了承を得ました。返納方法申出書の提出をお願いしました。 お客様より返納方法申出書を受理しました。 機構本部に再裁定関係書類及び返納方法申出書を進達しました。	朝のミーティングで、職員に今回の事象を説明し、資格記録の内容点検及び受給資格要件の確認について、再度周知しました。 裁定時は資格記録の確認をさらに念入りにすることを徹底しました。	内部
104	振替加算の支給誤りについて	確認・決定誤り	鳥取	鳥取	1991年6月13日	2011年9月21日	ご主人様の老齢年金の再裁定を機構本部へ進達したところ、お客様の老齢基礎年金の振替加算が適正かどうか確認するよう返戻がありました。 お客様にご主人様の年金加入履歴について確認したところ、ご主人様は厚生年金加入期間が20年なく、振替加算が過払いであることが判明しました。	お客様の特別支給の老齢厚生年金を裁定する際に、配偶者コードを誤って登録したことにより、65歳時に振替加算が誤って発生したものとされます。 本来であれば、お客様の老齢年金の裁定の際に、ご主人様の年金加入記録について厚生年金加入期間が20年ないことを確認すべきところを、確認を漏らして処理したと思われます。	1名	過払い	1,048,200	お客様相談室長がお客様と面談し、お詫びのうえ、経緯を説明しました。返納について了承を得たため、返納方法申出書及び生活状況等の申立書を受理しました。 再裁定関係書類に返納方法申出書を添付して機構本部に進達しました。	お客様相談室の職員に今回の事象を説明し、年金請求時における年金記録の確認漏れのないよう、慎重に確認するよう周知・徹底しました。	内部
105	配偶者加給金の未払いについて	確認・決定誤り	北海道	札幌西	1995年6月22日	2011年9月22日	お客様が、ご主人様死亡による遺族厚生年金を請求された際、ご主人様の老齢厚生年金の配偶者加給金が未払いとなっていることが判明しました。	ご主人様の老齢厚生年金給付記録を確認したところ、配偶者加給金加算と裁定すべきところ、確認不足により、配偶者加給金加算なしと裁定されていました。 裁定請求書入力時の確認不足及び入力後の決裁において、誤りに気付かなかったことによるものです。	1名	未払い	3,754,266	担当者がお客様に電話し、お詫びのうえ、説明しました。今後の取扱いについて、機構本部と協議することとしました。 機構本部より、時効を適用せず遡及して支払するとの回答があり、担当者がお客様に電話し、再度お詫びのうえ説明し、了承を得ました。 機構本部へ再裁定関係書類を進達し、支払時期を確認しました。 担当者がお客様に電話し、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。	朝礼にて、今回の事象を職員に説明し、各届書入力及び処理結果の確認について慎重に行うよう注意喚起しました。 また、事務センターへ今回の事象を情報提供し、裁定入力及び処理結果の慎重な確認について周知しました。	内部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明契機
106	配偶者加給金の過払いについて	確認・決定誤り	鹿児島	川内	2003年3月24日	2011年9月28日	記録突合センターより、「厚生年金の記録確認を行う中で、配偶者加給金が過払いとなっているお客様がいる」との連絡がありました。 確認したところ、配偶者様の基礎年金番号の登録訂正がされていないことが判明しました。	配偶者様の基礎年金番号が2つあり、重複取消されて1つになっていましたが、お客様の老齢厚生年金の審査時に、配偶者様の基礎年金番号の確認を漏らしたため、取消された配偶者様の基礎年金番号で裁定されていました。 お客様の老齢厚生年金請求書受付の際、配偶者様の基礎年金番号の確認を行わなかったためです。 配偶者様の特別支給の老齢厚生年金請求書を審査・入力する際も、誤って登録されている基礎年金番号の訂正依頼をしていなかったことによります。	1名	過払い	1,660,572	副所長とお客様相談室長がお客様宅を訪問し、お詫びのうえ説明し、了承を得ました。返納方法申出書等、関係書類を受理しました。 返納方法申出書等、関係書類を機構本部に進達しました。	お客様相談室の朝礼において、今回の事象を職員に説明し、請求書受付時における確認の徹底を指示しました。	内部
107	加給年金対象配偶者の生年月日入力誤りについて	確認・決定誤り	岡山	岡山東	1988年10月27日	2011年10月3日	機構本部へ進達した再裁定書類が不備により返戻されました。 確認したところ、配偶者様の生年月日を誤って入力していたことが判明しました。	お客様の年金を裁定する際、加給年金対象配偶者様の生年月日を昭和17年のところ、昭和7年と誤って処理し、本来配偶者様が65歳になるまで支給されるべき加給年金が10年早く支給終了していました。 入力時の確認漏れ及び決裁時にも確認を漏らしたことによります。	1名	未払い	1,610,361	お客様相談室長と担当者がお客様宅を訪問し、お詫びのうえ、説明しました。今後の取扱いについて、ブロック本部と協議することとしました。 ブロック本部より、訂正処理可能との回答があり、機構本部に訂正処理依頼に係る関係書類一式を進達しました。 お客様相談室長がお客様に電話し、再度お詫びのうえ、支払時期をお伝えし、了承を得ました。	今回の事象を職員に説明し、受理時に請求書・添付書類等を入念にチェックを行うこととしました。 また、今回の事象を事務センターに情報提供し、注意喚起を依頼しました。	内部
108	遺族厚生年金の裁定誤りについて	確認・決定誤り	徳島	事務センター	2011年8月16日	2011年10月12日	年金事務所より、「お客様から、自宅に届いた遺族厚生年金証書に記載の年金額が請求時に説明を受けた金額と相違している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。 確認したところ、年金の裁定誤りが判明しました。	亡くなられたお客様のご主人様は、障害等級2級の障害厚生年金を受給されていたため、本来であれば遺族厚生年金を短期要件で裁定すべきところ、誤って長期要件で裁定したものです。 障害等級2級の障害厚生年金受給者の方が死亡された場合の遺族厚生年金は、長期要件及び短期要件で見込額を試算のうえ決定すべきところ、長期要件のみで試算のうえ決定しており、審査時の認識・確認不足及び入力後の決裁においても確認ができていなかったことによるものです。	1名	未払い	115,867	担当者がお客様に電話し、お詫びのうえ、説明しました。早期に訂正処理することで了承を得ました。 機構本部と協議を行い、関係書類を進達し、訂正処理が完了し、支払時期が確定しました。 担当者がお客様に電話し、再度お詫びのうえ、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。	ミーティングで今回の事象を職員に説明し、遺族厚生年金の支給要件について説明のうえ、今後同様の誤りを発生させないよう注意喚起しました。	外部
109	年金請求書に係る受取金融機関の確認誤りについて	確認・決定誤り	石川	金沢南	2011年7月19日	2011年10月14日	お客様より、「平成23年10月支払の老齢年金の振込ができないと金融機関から連絡があったのでどうしたらよいか」とのお申出がありました。 確認したところ、年金請求書記載内容とお客様が振込を希望されている支店名が相違していることが判明しました。	年金請求書に記載された支店名の内容を確認するに当たり、お客様が持参された通帳に記載された金融機関の支店名と繰越支店名を見誤ったものです。 お客様自身が取引金融機関を記載誤りすることがないとの思い込みにより、書類審査を実施したことによるものです。	1名	未払い	7,016	担当者がお客様に電話し、お詫びのうえ、説明しました。年金の再振込に係る手続きを説明のうえ、支払機関変更届の提出をお願いし、了承を得ました。 支払機関変更届を受付し、入力処理しました。 担当者がお客様に連絡し、改めてお詫びのうえ、再振込の時期をお伝えし、了承を得ました。	朝礼において、今回の事象を説明し、思い込みによる対応を行わないよう注意を促し、また、同意を得られたお客様からは通帳の写しを預り、添付するよう再確認しました。	外部
110	選択申出書の処理誤りについて	確認・決定誤り	本部	支払部	2011年5月13日	2011年6月28日	年金事務所より、「お客様から、65歳前に遺族厚生年金と障害基礎年金が両方支給されていたので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。 確認したところ、遺族厚生年金の停止解除の日付を誤って入力していたことが判明しました。	担当者が遺族厚生年金の停止解除の日付を誤って入力していました。 決裁においても、誤入力に気がませんでした。	1名	過払い	110,450	年金事務所の担当者がお客様に連絡し、お詫びのうえ、説明しました。返納については了承を得ました。 遺族厚生年金の停止解除の日付を訂正し、平成23年12月支払にて調整する旨の文書をお客様あてに送付しました。	今回の事象を職員に説明し、届出の確認を慎重に行うよう周知・徹底しました。	外部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生年月日	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
111	時効特例給付の重複支払について	確認・決定誤り	本部	支払部	2011年6月7日	2011年10月7日	年金事務所より、「お客様の諸変更の書類を確認したところ、平成23年6月と7月に時効特例未支給給付と同額の支払がある」との連絡がありました。 確認したところ、重複支払が判明しました。	年金事務所より、時効特例未支給給付の処理状況の問合せがあり、平成23年7月支払予定と回答し、処理を進めました。 本来、平成23年6月支払予定で処理がされていたものですが、年金給付情報に反映される前の時期に問合せがあったため、気付かず処理を進めたものです。委託業者に平成23年7月支払の入力を依頼する前に処理済であるかどうかの確認をして依頼すべきところ、その確認をせずに入力依頼をしてしまいました。 また、委託業者においても審査時に見過ごしてしまったものです。	1名	過払い	1,188,193	お客様あてに、時効特例未支給給付を重複して支払した旨とお詫びの手紙を返納方法申出書とともに送付しました。 お客様より、現金による分割返納を希望する旨の返納方法申出書の提出があり、受理後、担当部署へ回付しました。	グループ内会議において今回の事象を説明し、委託業者に入力依頼をする前に処理済であるかどうかの確認を徹底するよう周知しました。 また、委託業者においても入力前審査を徹底し、入力後の確認範囲を広げるとの報告がありました。	内部
112	老齢福祉年金の二重支払及び未払いについて	確認・決定誤り	本部	年金給付部	2011年11月1日	2011年11月9日	A事務センターより、「お客様から、老齢福祉年金が二重支払になっ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。 また、B事務センターより、「お客様から、老齢福祉年金が振込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。 確認したところ、平成23年11月支払の老齢福祉年金において、A事務センター管内の23名のお客様に二重支払、B事務センター管内の23名のお客様に未払いとなっていたことが判明しました。	厚生労働省において老齢福祉年金の支払データを処理するに当たり、機構で作成したA事務センター分のデータに不備があったためエラーとなりましたが、A事務センター分とB事務センター分の支払するお客様の人数と支払する総額が全く同じであったために、補正作業中にA事務センター名を誤ってB事務センター名に書き換えてしまいました。 その結果、表面上はB事務センター分の処理が重複している状態になりました。その後重複に気が付き訂正する際に、B事務センターと記載されたA事務センターの記録を訂正すべきところ、誤って本来のB事務センター分を抹消したため、B事務センター分が未払いとなりました。 また、B事務センターと記載されたA事務センターの記録だけが残っていたために、A事務センター分が未処理であると思い、再度A事務センター分の処理を行ったことにより、二重支払となったものです。	46名	その他	6,138,118	A事務センターの担当者が、ご連絡いただいたお客様に連絡し、お詫びのうえ説明し、了承を得ました。 B事務センターの担当者が、ご連絡いただいたお客様に連絡し、お詫びのうえ説明し、了承を得ました。 機構本部より二重支払や未払いの対象となったお客様あてに、お詫びの手紙を送付しました。 未払いのお客様に支払処理を行いました。 厚生労働省より二重支払のお客様に電話し、お詫びのうえ、返納を依頼し、納入告知書を送付しました。	支払データの不備を修正しました。 機構本部から厚生労働省へ提出する都道府県別支払件数表にデータの一部を記載し、厚生労働省において支払件数と支払総額に加えて、データの内容も確認できるようにし、データ読み取り誤りを防止できるよう改めました。	外部
113	年金受給選択申出書の受付誤りについて	確認・決定誤り	大阪	淀川	2008年3月26日	2011年3月26日	お客様より、「年金記録の判明に伴って年金額は増えたが、税金や介護保険料等が増えて手取りが少なくなった」とのお申出がありました。 確認したところ、2枚の年金受給選択申出書を必要とするにもかかわらず、1枚のみで進達をしたことが判明しました。	お客様は、老齢年金と遺族年金の受給権をお持ちの方で、遺族年金に税金がかからないこともあり、平成20年4月分より、受取方法の変更を希望されていました。本来、年金受給選択申出書を最初の選択と途中からの変更に伴う、2枚の年金受給選択申出書を受付すべきところ、まとめて1枚で受付したことにより、希望された選択処理が行われず、受取年金額が少なくなっていました。 また、受付後の確認においても、見落していました。	1名	過払い	114,651	担当者がお客様にお詫びのうえ、説明しました。訂正処理可能か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、担当者がお客様に連絡し、年金受給選択申出書、返納方法申出書の提出を依頼しました。 お客様より、年金受給選択申出書、返納方法申出書を受領し、訂正報告書に年金受給選択申出書と返納方法申出書を添付し、機構本部へ進達しました。 訂正処理が完了し、担当者がお客様に連絡し、改めてお詫びのうえ、返納方法及び調整時期をお伝えし、了承を得ました。	お客様相談室において、今回の事象を職員に説明し、年金受給選択申出書を受付する際には、年金額が増減する契機ごとの確認と、年金額だけでなく税金等控除面についても説明をするよう、改めて周知・徹底しました。	外部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生年月日	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
114	共済年金移管記録に係る裁定誤りについて	確認・決定誤り	宮城	事務センター	2010年6月3日	2011年9月12日	厚生年金期間が判明したお客様の厚生年金通算老齢年金を裁定し、時効分の支払を機構本部に依頼していたところ、判明した厚生年金期間は農林共済に移管すべき期間ではないかとの連絡がありました。 機構本部に記録照会したところ、移管すべき記録であるとの回答があり、裁定誤りが判明しました。	お客様は、昭和34年1月以降、農林共済に263月加入され、共済年金を受給されてきました。 お客様は、平成17年8月に死亡されており、平成20年にご遺族から年金記録の調査依頼が提出され、調査の結果、厚生年金期間25月が判明しましたが、本来、判明した厚生年金期間は農林共済へ移管し、農林共済期間として裁定・支給されるべきところ、誤って、厚生年金期間として年金裁定していたものです。 農林共済への移管記録の確認をせず裁定してしまったことが原因です。	1名	過払い	84,897	担当者がお客様の代理人に電話し、お詫びのうえ説明し、了承を得ました。後日、返納方法申出書を受領しました。 機構本部へ返納方法申出書と取消処理依頼票を進達しました。	年金給付グループの朝礼において、今回の事象を説明し、農林共済の加入履歴のある方に新たな厚生年金期間が判明した場合は、機構本部へ移管記録を照会のうえ裁定するよう、注意喚起しました。	内部
115	旧法国民年金障害年金の選択による遺族厚生年金の経過的寡婦加算の支給停止について	確認・決定誤り	和歌山	新宮分室	2011年6月20日	2011年9月14日	お客様より、「送付された年金額通知を確認したが、以前より少なくなっているのはなぜか」とのお問合せがありました。 確認したところ、旧法国民年金障害年金を選択したことにより、遺族厚生年金の経過的寡婦加算の支給が停止されていることが判明しました。	老齢基礎年金と遺族厚生年金を受給されているお客様が旧法国民年金障害年金について相談された際、旧法国民年金障害年金を選択した場合、遺族厚生年金の経過的寡婦加算が停止されることを考慮して選択を説明すべきところ、遺族厚生年金の経過的寡婦加算が停止されることを考慮せず説明したため、旧法国民年金障害年金と遺族厚生年金に選択換してしまいました。 旧法国民年金障害年金を選択した場合、遺族厚生年金の経過的寡婦加算が支給停止されることを考慮せず案内したことによるものです。	1名	未払い	29,302	分室長がお客様宅を訪問し、お詫びのうえ、説明しました。選択処理の取消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、選択処理の取消が妥当の回答があり、訂正処理依頼を行い、支払時期を確認しました。 分室長がお客様宅を訪問し、再度お詫びのうえ、支払時期を説明し、了承を得ました。	分室にて、今回の事象を職員に説明し、今後は年金額を比較する際は比較表を作成し、複数名による確認を行うことを周知・徹底しました。	外部
116	老齢年金に係る共済期間の裁定誤りについて	確認・決定誤り	宮崎	都城	1996年8月頃	2011年7月28日	お客様から提出されたねんきん特別便の回答について見直し作業をしていたところ、お客様の老齢年金の裁定誤りが判明しました。	農林共済期間について、共済期間として入力するべきところを、誤って合算対象期間として入力していました。 裁定請求書を入力処理する際に、添付されていた共済加入期間確認通知書及び年金証書の内容確認を十分行っていなかったことによります。	1名	未払い	5,303,400	お客様あてにお詫びと共済加入期間に漏れがあった旨の文書を送付しました。 お客様より再裁定のための農林期間確認通知書と年金額仮計算書の提出があり、機構本部へ進達しました。 支払時期を確認し、担当者がお客様に連絡し、改めてお詫びのうえ、支払時期を説明し、了承を得ました。	お客様相談室内において、今回の事象を説明し、共済加入期間確認通知書及び年金証書における旧法・新法の見方を改めて研修しました。	内部
117	老齢年金に係る受給権発生日の決定誤りについて	確認・決定誤り	大阪	東大阪	2001年3月15日	2011年10月3日	コールセンターより、「お客様から、老齢年金の受給権発生日についてお問合せがあり、確認してほしい」との連絡がありました。 確認したところ、受給権発生日の決定誤りが判明しました。	本来、60歳誕生日の前日を受給権発生日とすべきところ、300月に到達した最後の国民年金保険料納付日を受給権発生日として裁定していました。 受給要件(300月)を満たした日の認識について、収納した日を受給権発生日と誤解したことによります。	1名	未払い	210,950	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。 機構本部より訂正可能との回答があり、訂正処理を依頼しました。 窓口装置で支払時期を確認し、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。	今回の事象を職員に説明し、受給権発生日等について再確認しました。	外部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明契機
118	老齢・障害給付加給年金額支給停止事由該当届の進達漏れについて	未処理・処理遅延	埼玉	事務センター	2010年6月17日	2011年6月14日	年金事務所より、「機構本部から、平成22年6月裁定のお客様の処理状況等の問合せがあり、確認してほしい」との連絡がありました。 確認したところ、加給年金額支給停止事由該当届が未進達となっていることが判明しました。	老齢年金請求書を受付し、審査・入力を行いました。お客様もご主人様も、ともに20年以上厚生年金加入期間があるため、先に受給していたお客様の加給年金額支給停止事由該当届の添付がありました。 本来ならば、ご主人様の年金裁定後にお客様の原簿等を確認して、加給年金額支給停止事由該当届の進達等の処理を進めるところ、お客様の加給年金額が自動停止するものと認識し、進達不要の取扱いをしたものです。 裁定後に配偶者様を含めて受給権者原簿の確認を行うべきでしたが、確認が漏れていました。	2名	過払い	462,000	機構本部の担当者がお客様へ連絡し、お詫びのうえ、経過説明及び今後の返済等についてお伝えし、了承を得ました。また、返納方法申出書を受理した旨の連絡がありました。 お客様あてに、お詫びと処理が完了し、次回の支払より調整する旨の説明文書を送付しました。 窓口装置にて、過払い分を各期支払月の支払で調整されていることを確認しました。	朝礼において、今回の事象を説明し、加給年金額の支払状況の確認を確実にし、必要書類等の確認・処理を実施して過払いが発生しないよう、再度周知しました。	内部
119	障害基礎年金の現況届入力漏れについて	未処理・処理遅延	山形	事務センター	2011年5月18日	2011年6月15日	年金事務所より、「お客様から、年金が振込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。 確認したところ、現況届の入力処理が遅延したため、年金が差止となっていたことが判明しました。	お客様が市役所に現況届(診断書を伴うもの)を提出され、当事務センターで受付しました。 診断書を審査したところ、心電図コピーが添付漏れとなっており、お客様へ返戻する際、本来、診断書の審査(障害等級等)が年金支給に係る入力手続きの期限までに間に合わない場合には、あらかじめ現況届差止解除処理を行っておくべきところ、担当者が、返戻した書類が再提出されるのを待って差止解除処理を行ったため、手続きが遅れ、年金が差止となりました。 担当者による現況届受理後の処理状況の確認が不十分だったことによります。	1名	未払い	164,350	年金事務所の担当者がお客様へ電話し、お詫びのうえ説明しました。早期支払を希望されたため、機構本部に確認のうえ、連絡することとしました。 機構本部に支払時期を確認し、年金給付グループ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。 振込されていることを確認しました。	年金給付グループ内打合せを行い、グループ長から今回の事象を職員に説明し、現況届(診断書)要提出者一覧表等での現況届受理後の進捗管理を徹底し、処理漏れの発生防止について周知・徹底しました。	外部
120	国民年金第3号被保険者特例届による年金額改定処理の遅延について	未処理・処理遅延	北海道	稚内	2009年6月9日	2011年4月21日	お客様より、「国民年金第3号被保険者特例措置該当期間登録(取消)届を提出しているが、年金額改定が行われていない」とのお申出がありました。 確認したところ、記録は整備されていましたが、年金額の改定が未了であることが判明しました。	国民年金第3号被保険者特例措置該当期間登録届書を受理し、事務センターへ進達し、入力処理を行いました。 入力処理はされていますが、届書を機構本部へ進達していませんでした。そのことにより、年金額の改定がされていませんでした。 国民年金第3号被保険者特例届による年金額改定処理について、職員の中で周知がされていなかったこと及び要再裁定者リストの確認が不十分だったことによるものです。	1名	未払い	16,313	お客様相談室長がお客様に電話し、お詫びのうえ、経過を説明しました。支払までの処理経過を確認し、再度連絡することで了承を得ました。 事務センターからお客様に係る第3号特例届の回付があり、機構本部へ進達しました。 変更処理が完了し、支払時期を確認のうえ、お客様相談室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。	国民年金課において、今回の事象を説明し、年金受給者の第3号特例届の処理について研修を行いました。 また、お客様相談室において、今回の事象を職員に説明し、要再裁定者リストにて第3号特例処理が行われた方について、年金額改定になる方が確認し、該当する方の場合、事務センターへ書類を回付依頼し、機構本部へ進達するよう周知・徹底しました。	外部
121	遺族年金額改定請求書の処理遅延について	未処理・処理遅延	千葉	事務センター	2011年3月25日	2011年6月8日	お客様から、「遺族基礎年金の子の加算金の支払時期について教えてほしい」とのお問合せがありました。 確認したところ、機構本部より返戻された遺族年金改定請求書の処理遅延が判明しました。	遺族年金の胎児出生に伴う子の加算について、遺族年金額改定請求書を機構本部へ進達しましたが、支払先の金融機関名の不備と基礎年金番号の未付番により、2度返戻されました。 本来、返戻された書類については、迅速な対応をすべきでしたが、返戻された書類と再返戻された書類を区別せず、機構本部から返戻された日付順に処理をしていたため、処理に時間を要してしまいました。 審査担当者の確認漏れ及び決裁時においても誤りを発見できませんでした。また、返戻書類の進捗管理も不十分でした。	1名	未払い	509,316	給付グループ長がお客様に電話し、お詫びのうえ、経過を説明しました。早期の対応をすることで了承を得ました。 機構本部に連絡のうえ、早期の処理を依頼し、関係書類一式を進達しました。 支払時期が確定し、給付グループ長がお客様に電話し、改めてお詫びのうえ、支払時期をお伝えし、了承を得ました。	職員に今回の事象を説明し、今後再返戻された文書については、通常の返戻文書とは別管理し、早急に対応・処理することとしました。	外部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生日	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
122	返納方法申出書の処理遅延について	未処理・処理遅延	長野	長野南	2011年4月4日	2011年6月15日	お客様が来所され、年金額の減額についてお問合せがありました。 確認したところ、以前に来所された際、窓口において加給年金支給停止事由該当届を受領し、今後の返済方法について説明しましたが、返納方法申出書の提出について失念していたことが判明しました。	お客様は返納方法申出書を提出されていないため、調整されることはないと思われていたこと、また、年金の担保貸付を受けられており、手取り額がなくなったため、取消を求めて来所されました。 お客様に返納方法申出書を送付することを失念し、その後の返納計画の対応もそのままとなっていたことによります。	1名	過払い	664,583	お客様相談室長がお客様にお詫びのうえ、説明しました。お客様から一定の了承を得たため、返納方法申出書を受領しました。 お詫びの手紙とともに、今後の返納予定一覧表を作成し、お客様あてに送付しました。 平成23年8月支払分より、内払調整されていることを確認しました。	お客様相談室長が朝研修の際に、今回の事象を職員に説明し、返納金の扱いは誤解が発生することが多いため、返納方法や今後の対応等後処理を徹底するよう周知しました。	外部
123	年金受給選択申出書の進達漏れについて	未処理・処理遅延	東京	品川	2008年7月頃	2011年9月9日	障害基礎年金の診断書の受付時に、窓口担当者が老齢厚生年金の選択処理が行われていないため、年金が未払いとなっていることに気付き、老齢厚生年金裁定請求書を確認したところ、年金受給選択申出書の進達を漏らしていたことが判明しました。	老齢厚生年金裁定請求書を受付した際、お客様は障害基礎年金の受給権者の方であったため、同時に年金受給選択申出書を受付しました。本来であれば、老齢厚生年金の裁定後、年金受給選択申出書を速やかに進達すべきところ、進達せずに裁定請求書とともに編綴してしまったため、選択処理が行われず、老齢厚生年金が未払いとなってしまいました。 裁定請求書と同時に受付した書類の進捗管理が不十分であったことによるものです。	1名	未払い	453,925	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。 年金受給選択申出書を機構本部へ進達しました。 支払時期が確定したため、お客様相談室長がお客様に電話し、再度お詫びのうえ、支払時期を説明し、了承を得ました。	お客様相談室長より、今回の事象をお客様相談室職員に説明し、同時に複数の書類を受付した場合の処理について、各書類の進捗管理を徹底するよう指示しました。	内部
124	死亡一時金の振込不能について	入力誤り	京都	事務センター	2010年9月15日	2010年11月5日	市役所より、「お客様から、死亡一時金の振込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。 確認したところ、口座番号の入力誤りにより、振込不能となっていたことが判明しました。	機構本部にデータ送信する際のデータ入力時に、口座番号を1桁見誤って入力していました。 決裁においても入力誤りのチェックが漏れていました。	1名	未払い	145,000	機構本部に訂正データを送信のうえ、支払時期を確認しました。 担当者がお客様に電話し、お詫びのうえ説明し、再振込の支払時期をお伝えし、了承を得ました。	今回の事象を職員に説明し、口座番号を入力する際には、慎重に行うように指示しました。 また、送信データについては必ず二重チェックすることを周知・徹底しました。	外部
125	死亡届の入力誤りについて	入力誤り	岐阜	事務センター	2011年7月1日	2011年8月5日	機構本部より、進達した未支給年金請求書が返戻されたことにより、死亡届の入力誤りが判明しました。	委託業者の担当者が、本来、死亡届の死亡日を平成23年6月と入力すべきところを誤って平成22年6月と入力していました。 入力後の事務センター職員によるチェックで誤りに気付かなかったことによるものです。	1名	未払い	65,875	担当者がお客様に連絡し、お詫びのうえ、経緯と支払までに時間がかかることを説明し、支払時期が確定した段階で改めて連絡することで了承を得ました。 機構本部へ死亡年月日の訂正依頼を行いました。 再裁定が完了し、死亡届の訂正及び未支給処理が完了し、支払時期が確定しました。 担当者がお客様に連絡し、改めてお詫びのうえ、支払時期と通知書の到着時期をお伝えし、了承を得ました。	職員に対して今回の事象を説明し、入力チェック時には慎重に行うよう注意喚起しました。 また、委託業者の責任者に対し、入力時における確認を慎重に行い、再発防止を行うよう要請しました。	内部
126	支払機関変更届の入力誤りについて	入力誤り	沖縄	浦添	2011年9月16日	2011年10月14日	金融機関より、「お客様の振込先変更手続きを郵送申請したにもかかわらず、入金されていない」との連絡がありました。 確認したところ、振込金融機関の支店名を誤って入力していることが判明しました。	お客様の支払機関変更届を入力する際、支店名を誤入力してしまいました。 入力担当者が、お客様が記入された支店名を金融機関コード表にて照合確認することを怠り、別に存在する支店と思い込み入力してしまったこと、更に処理票点検においても、誤入力に気付かなかったことによります。	1名	未払い	247,866	お客様相談室長が金融機関の担当者を経緯を説明し、お客様の指定された口座への再振込を依頼しました。 誤入力となっている金融機関支店名を修正入力しました。 お客様の指定された口座へ振込されたことを確認し、お客様相談室長がお客様に連絡し、お詫びのうえ説明し、了承を得ました。	お客様相談室長が朝礼にて職員に今回の事象を説明し、相互チェックの徹底を再度周知しました。	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
127	年金加入期間確認通知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6月9日	2011年6月13日	お客様より、「年金加入期間確認通知書が届き、内容を確認したところ、年金記録が統合されていない通知書が送られてきた」とのお申出がありました。 確認したところ、年金加入期間確認通知書の作成誤りが判明しました。	お客様が来所され、共済組合に提出する年金加入期間確認通知書を請求されました。氏名索引により旧姓で国民年金に加入していることが確認できましたが、住所が管轄外であったこと及び住所ファイルが作成されていなかったため、統合処理後に送付することをお伝えしました。 対応した職員から、引き継いだ職員に対する申し送りが適切に行われなかったため、統合前の年金加入期間確認通知書を作成し、送付してしまいました。	1名			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。後日、お伺いする旨をお伝えしました。 記録統合処理を行い、正しい年金加入期間確認通知書を作成しました。 副所長とお客様相談室長がお客様宅を訪問し、改めてお詫びのうえ、正しい年金加入期間確認通知書をお渡しし、誤って作成した年金加入期間確認通知書を回収し、了承を得ました。	お客様相談室において、今回の事象を職員に説明し、処理を引き継ぐ場合は、処理の内容を書面等で残し、確実に処理するよう周知・徹底しました。	外部
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	四国	2011年7月4日	2011年9月15日	受付したお客様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、その内容確認を行った際に、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、本来であれば訂正内容を訂正分と表記すべきところ、追加分と誤った内容で記載し、送付してしまいました。 訂正内容登録について、委託業者が誤った内容で入力しており、複数の職員による確認の際も入力誤りを見落したものです。	1名			記録突合センターの担当者がお客様に電話し、お詫びのうえ説明し、誤りを訂正する内容の通知を送付することで了承を得ました。 お客様あてに誤りを訂正する通知を送付しました。	記録突合センターにおいてミーティングを行い、今回の事象について職員に説明し、確認をより一層慎重に行うよう周知・徹底しました。 委託業者管理者に今回の事象について説明し、入力後の確認を徹底するよう要請しました。	内部
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	北関東・信越	2011年8月8日	2011年10月4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。 お客様からの調査結果に対する回答書に基づき、記録補正(起票)処理を行うため、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。	紙台帳に記載されていた標準報酬の転記誤りに気付かず、訂正箇所として試算を行い、お知らせしてしまいました。正しくは年金額が減額となり、通知不要でした。 記録突合時の見落とし、その後の決裁でも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、正しい内容に訂正した通知を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。	記録突合センターグループ長が今回の事象を職員に説明し、審査の確認を慎重に行うよう注意喚起しました。	内部
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	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。 お客様からの調査結果に対する回答書に基づき、記録補正(起票)処理を行うため、再確認したところ、訂正不要のお客様であることが判明しました。	紙台帳の昭和35年5月の報酬を金額表示と判断すべきところ、等級表示と誤判断し、コンピュータ記録を訂正しますと通知してしまいました。 記録突合時の確認漏れと、その後の決裁でも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、正しい内容に訂正した通知を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。	記録突合センターグループ長が今回の事象を職員に説明し、審査の確認を慎重に行うよう注意喚起しました。	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7月25日	2011年10月7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、機構本部へ再裁定関係書類を機構本部へ進達したところ、第四種期間の削除が必要と思われるとの理由で返戻されました。 確認したところ、加入可能期間を超えて第四種被保険者となっていることが判明しました。	年金に関する紙台帳等の調査結果のお知らせについて、本来であれば訂正期間を追加し、第四種期間について取消したうえで通知すべきところ、追加のみを表示し、送付してしまいました。また、訂正後の年金額について、第四種期間の取消をしないまま計算し、記載してしまいました。 複数の職員による確認の際に、厚生年金期間追加により第四種加入可能期間を超えているのを見落したまま処理を完了し、通知書を送付したことによりです。	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、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、了承を得ました。 誤りを訂正する通知を送付しました。	記録突合センターにおいてミーティングを行い、今回の事象について職員に説明し、確認をより一層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	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明契機
132	年金記録に関する紙台帳等の調査結果のお知らせの作成誤りについて	通知書等の作成誤り	ブロック本部	中部	2011年8月15日	2011年10月18日	記録補正依頼した年金事務所の担当者から連絡があり、記録補正後の年金見込額を確認したところ、遺族年金について増額とならないことが判明しました。	昭和35年7月の同月内に資格取得し、資格喪失した記録の取得日を昭和35年6月に訂正し、前の厚生年金加入期間と1ヵ月重複となる補正でしたが、厚生年金加入期間は増えず、報酬比例部分に変更がないため受給額に影響しませんでした。 年金見込額算出について十分な確認がないまま誤って審査し、お客様に「記録訂正通知」を送付してしまいました。 紙台帳等とコンピュータ記録との突合せ作業においては、記録補正後の受給額が増額になることを十分確認したうえで、紙台帳等の記録と合致するよう記録補正を行います。今回は見込額の確認が不十分だったことによります。	1名		0	記録突合センターの担当者がお客様に電話し、お詫びのうえ、説明しました。記録訂正を行わないこととお伝えし、了承を得ました。 お客様あてにお詫びの手紙を送付しました。	記録突合センターの朝礼において、今回の事象を職員に説明し、見込額試算におけるダブルチェックを再度徹底し、慎重に確認を行うよう指示しました。	内部
133	年金振込通知書の宛名宛先不備について	通知書等の作成誤り	本部	年金給付部	2011年10月6日	2011年10月26日	コールセンターより、「お客様から、氏名漢字の一文字が抜けている振込通知書が届いた」とのお申出があった」との連絡がありました。 確認したところ、お客様あてに送付した平成23年10月定期支払分の年金振込通知書の氏名及び住所の一部が印字されていないことが判明しました。	委託業者の文字変換プログラムに誤りがあり、特定の文字が変換によりスペースとなっていました。 また、機構においても確認が不十分でした。	55名		0	誤って作成した通知書を送付したお客様に、再作成した通知書とお詫びの手紙を送付しました。 また、年金事務所等に今回の事象を周知し、お客様からのお問合せがあった場合の対応を依頼しました。	今後のテスト品作成の際に、変換される全ての文字データが含まれるものを委託業者から提出を受けることとしました。 委託業者より、文字変換プログラムが正しく設定されているかをプログラマーと管理者でダブルチェックを行い、設定ミス防止などの報告書の提出がありました。	外部
134	住民票コードの収録に関するお知らせの宛名不備について	通知書等の作成誤り	本部	年金給付部	2011年11月8日	2011年11月14日	コールセンターより、「お客様から、氏名の一文字が抜けている住民票コードの収録に関するお知らせが届いた」とのお申出があった」との連絡がありました。 確認したところ、お客様あてに送付した住民票コードの収録に関するお知らせの氏名の一部が印字されていないことが判明しました。	委託業者の文字変換プログラムに誤りがあり、特定の文字が変換によりスペースとなっていました。 また、機構においても確認が不十分でした。	13名		0	誤って作成した通知書を送付したお客様に、再作成した通知書とお詫びの手紙を送付しました。 また、年金事務所等に今回の事象を周知し、お客様からのお問合せがあった場合の対応を依頼しました。	今後のテスト品作成の際に、変換される全ての文字データが含まれるものを委託業者から提出を受けることとしました。 委託業者より、文字変換プログラムの新規作成及び変更を行った場合に、全文字を含んだテストデータを作成のうえ、複数名及び複数の部署により検証を行い、設定ミス防止などの報告書の提出がありました。	外部
135	お知らせ文書の誤送付について	誤送付・誤送信	福井	事務センター	2011年10月14日	2011年10月17日	年金事務所より、「A様から、年金証書に同封された選択のお知らせの文書に記載されている名前が誤っている」とのお申出があった」との連絡がありました。 確認したところ、B様に送付すべき文書を誤ってA様に送付したことが判明しました。	委託業者で封入作業を行っていますが、同封すべき書類を十分な確認を行ったうえ封入・封緘すべきところ、確認が不十分であったため、別人の文書を封入・封緘してしまいました。 委託業者における封入・封緘時の確認不足によるものです。	2名		0	担当者がA様宅を訪問し、お詫びのうえ、誤送付したB様あての文書を回収し、了承を得ました。 担当者がB様に電話し、お詫びのうえ、説明しました。改めて文書を送付することで了承を得ました。 B様あてに文書を送付しました。	委託業者の管理責任者に対し、今回の事象を説明し、封入・封緘時の同封物の点検の徹底を要請しました。 委託業者より、文書の送付対象者一覧表の様式を見やすいように変更し、封緘時に封入誤りを再確認するよう改めたとの報告がありました。	外部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明契機
136	国民年金納付記録照会に対する回答誤りについて	説明誤り	北海道	旭川	2007年11月2日	2011年9月7日	お客様より、「以前もらった年金見込額と年金証書の金額が異なっている」とのお申出がありました。 確認したところ、国民年金納付記録照会に対する回答を誤っていたことが判明しました。	お客様から、国民年金納付記録照会のお申出があり、市町村に照会したところ、保険料納付の事実が確認されたことから、納付記録を追加して回答を行いました。 市役所からの納付状況の回答は、納付の事実ではありますが、被用者年金加入として還付している記載があり、厚生年金加入期間があったかお客様に確認を行い、還付済として回答すべきでした。 納付記録照会に対する回答の際、市町村から回答のあった記録について国民年金被保険者台帳の確認をしなかったため、還付の事実を見落したものです。 また、お客様の記録と思われる厚生年金記録を把握していたにもかかわらず、お客様に確認してい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、確認不足により記録照会回答が誤っていたこと及び年金見込額と実際の年金額に差異が生じたことについて説明し、了承を得ました。 お詫びと説明の文書をお客様あてに送付しました。	課内会議において、今回の事象を説明し、お客様に対する回答書作成に当たっては、被保険者台帳等の紙台帳記録の調査及び保険料還付の有無等について確認を徹底するよう指示しました。	外部
137	脱退手当金の請求に係る説明誤りについて	説明誤り	京都	京都南	2010年9月27日	2010年11月1日	街角の年金相談センターにて受付した脱退手当金裁定請求書について、事務センターより返戻を受けたことにより、誤って受付していたことが判明しました。	お客様から街角の年金相談センターに、配偶者様が死亡されたことによる年金相談があり、本来、遺族厚生年金の受給要件(55歳以上である夫)を満たしていれば未支給の脱退手当金の請求ができる旨を説明し、脱退手当金請求書を受理してしまいました。 職員の認識不足によるものです。	1名			お客様あてに、お詫びと経過説明の文書を送付しました。 お客様が街角の年金相談センターに来所され、担当者がお詫びのうえ、説明しました。お客様から住民票等の経費に対する実費弁償してほしいとお申出がございましたが、機構としてできない旨を説明しました。 お客様あてに、お詫びの手紙を添えて、請求書を返戻しました。	街角の年金相談センターにおいて、今回の事象を職員に説明し、脱退手当金に係る取扱いについて周知・徹底しました。	内部
138	遺族厚生年金請求書受理誤りについて	説明誤り	千葉	市川	2010年10月6日	2010年11月1日	事務センターからの連絡により、当所にて受付したお客様の遺族厚生年金請求書について再度確認したところ、受給要件を満たしていないことが判明しました。	厚生年金保険の被保険者様が死亡された際、被保険者様が死亡された日が平成28年4月1日以前であり、死亡日の属する月の前々月までの直近1年間に保険料滞納期間がなく、遺族厚生年金を受給できる遺族がいる場合には、遺族厚生年金を受給することができますとされていますが、この規定については、厚生年金保険の被保険者様が65歳未満で死亡された場合にのみ適用されます。 死亡された厚生年金保険の被保険者様が65歳以上であったにもかかわらず、誤ってご遺族であるお客様から、遺族厚生年金請求書を受付してしまいました。 職員の認識不足によるものです。	1名			担当者がお客様へ電話し、お詫びのうえ、説明しましたが、ご納得いただけませんでした。 お客様相談室長がお客様へ電話し、改めてお詫びするとともに、受付した死亡一時金については、処理を進めている旨を説明しました。 死亡一時金が決定されたことを窓口装置で確認しました。 お客様相談室長がお客様に電話し、遺族年金請求書等を返戻する旨をお伝えしたところ、来所いただけることで、お待ちしましたが、お客様の来所がなかったため、副所長とお客様相談室長がお客様宅を訪問しましたが、都合が悪いとのことで、お話ができず、改めてご連絡いただけるのとことでした。 お客様からの連絡がなく、お詫びと返戻理由を再度説明する旨の文書を添付し、遺族年金請求書の返戻をお客様あてに送付しました。 お客様が送付物を受取られたことを送付物の追跡記録より確認しましたが、お客様からご連絡がないため、今後連絡があった場合には、引き続き対応していくこととしました。	お客様相談室長が職員に、今回の事象を説明し、遺族厚生年金の受給要件についての資料を配布するとともに、遺族厚生年金の受給要件について周知・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	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明契機
139	65歳時における遺族厚生年金の年金額に係る説明誤りについて	説明誤り	東京	池袋	2006年4月4日	2011年6月17日	遺族厚生年金を受給されているお客様より、「65歳からの年金額が、以前聞いていた金額より大幅に少ない」とのお申出がありました。 確認したところ、平成18年4月にお客様が来所された際に、65歳からの年金額に係る説明に誤りがあったことが判明しました。	平成18年4月、お客様が来所され、65歳からの老齢年金と遺族年金の金額を確認されました。 お客様が受給されている遺族厚生年金には、中高齢寡婦加算が加算されていましたが、中高齢寡婦加算が加算されるのは65歳までであるため、本来であれば、65歳からは中高齢寡婦加算の金額から老齢厚生年金に相当する金額及び経過的寡婦加算の金額を差し引いた金額が減額になる旨を説明すべきところ、当時の担当者はこの内容の説明を行わず、65歳時点での老齢年金の見込額照会回答票及び60歳時点での遺族厚生年金の受給権者原簿記録回答票をお渡したうえ、65歳からは記載されている金額の合計額が受給できる旨の誤った説明をしてしまいました。 当時の相談担当者の知識不足が原因と思われる。	1名			お客様が平成18年4月の来所時に交付した見込額回答票等を持参されました。平成18年4月の相談時に説明誤りがあったと判断し、相談担当者より事象について説明するとともに、お詫びしましたが、ご納得いただけませんでした。なお、お客様より、審査請求を希望する旨のお申出があったため、審査請求書を受付し、社会保険審査官に回付しました。 事務センターより、審査請求が棄却された旨の連絡がありました。 その後、お客様より連絡がありませんが、お客様より連絡があった場合には引き続き対応していくこととしました。	お客様相談室のミーティングにおいて、今回の事象を職員に説明し、遺族厚生年金を受給されているお客様より年金額の試算を含む相談を受けた際には、慎重に対応するよう周知・徹底しました。	外部
140	年金選択時における障害年金診断書の提出に係る説明誤りについて	説明誤り	東京	八王子	2011年9月	2011年9月20日	お客様の代理人が来所され、年金受給選択申出書と診断書を提出されたため、記録を確認したところ、診断書の提出については不要であったため、お返ししました。同日、帰宅されたお客様の代理人より、「事前に電話で受けた説明が誤っていた」とのお申出がありました。 確認したところ、不要である診断書の提出を案内していたことが判明しました。	お客様に年金受給選択申出書に関する手続き方法について説明する際には、本来であれば、選択時に診断書が必要なお客様かどうか、次回の診断書の提出日を確認したうえで案内すべきところ、担当者の誤った認識から確認を怠り、診断書が必要である旨を説明し、年金受給選択申出書と併せて診断書をお客様に送付してしまいました。	1名			担当者がお客様の代理人に電話し、面談しました。今回の事象についてお詫びのうえ説明し、了承を得ました。 機構本部に年金受給選択申出書を進達しました。	今回の事象を職員に説明し、年金受給選択申出書に関する手続きを説明する際には、次回の診断書提出日の確認を必ず行い、診断書が必要なお客様かどうかを判断するよう周知・徹底しました。	外部
141	未支給年金に係る支払日の説明誤りについて	説明誤り	長野	松本	2011年8月18日	2011年10月3日	お客様より、準確定申告用の源泉徴収票の交付依頼があり、未支給年金の支払予定日を平成23年11月と回答したところ、死亡手続きに相談に来所された際及び平成23年9月に電話によりお問合せいただいた際に、平成23年10月に支払する旨の誤った説明をしていたことが判明しました。	平成23年8月、お客様が未支給請求書を提出され、支払予定日を平成23年10月と説明していました。 また、平成23年9月、お客様より電話にて未支給年金の支払予定のお問合せがあり、電話対応した職員が平成23年10月と回答していました。 相談対応した職員は、未支給年金請求書を受付してから支払までの期間を通常3～4ヵ月要するところ、2～3ヵ月と認識誤りをしていたこと及び電話対応した職員は、平成23年9月に、死亡届の入力がされており、諸変更のサイクルが平成23年10月とあったため、平成23年10月支払と見誤ったものと思われる。	1名			所長がお客様に電話し、お詫びのうえ、支払日は早められない旨の説明を数回しましたが、ご理解いただけませんでした。 お客様より電話があり、平成23年11月支払に係る通知書の送付及び支払される金額についてお問合せがありました。所長より、決定通知書の送付時期と支払金額を説明し、改めて今回の誤りについてお詫びしたところ、了承を得ました。	お客様相談室の朝礼において、今回の事象を説明し、未支給請求書受付時には、通常3～4ヵ月を要することをお客様に説明し、支払予定日は確定後に回答するよう周知・徹底しました。	外部
142	障害厚生年金裁定請求書の所在不明について	受理後の書類管理誤り	本部	障害年金業務部	2008年9月	2011年8月23日	年金事務所より、「お客様から障害厚生年金裁定請求書に係る進捗状況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。 確認したところ、障害厚生年金裁定請求書の所在が確認できず、未処理であることが判明しました。	書類不足により、年金事務所に返戻した後、平成20年9月再受付後に認定依頼を行ったことが届書管理システムで確認できましたが、その後の経過が不明であり、請求書の所在が確認できませんでした。 当該請求書について、進捗管理が正しく行われていなかったことによるものです。	1名	未払い	9,270,000	請求書を検索しましたが、確認ができなかったため、年金事務所に請求書等の写しの送付を依頼し、認定を行いました。 年金事務所の担当者がお客様に連絡し、お詫びのうえ説明し、生計維持関係の書類が不足していたため、提出をお願いしました。 お客様より、生計維持関係の書類が送付されたため、障害厚生年金を決定し、支払時期が確定しました。 お客様あてに、支払時期のお知らせとお詫びの文書を年金証書とともに送付しました。	今回の事象を職員に説明し、届書管理システムの登録漏れを整備し、今後は、届書管理システムによる進捗管理を更に徹底することとしました。	外部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生年月日	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
143	年金記録の補正漏れによる老齢年金裁定誤りについて	記録訂正誤り	神奈川	港北	2009年1月15日	2011年1月6日	A様から提出された厚生年金加入記録のお知らせの回答に、「勤めていない事業所の期間が含まれている」との記入がありました。確認したところ、B様の厚生年金加入記録を含めて、A様の年金を再裁定していたことが判明しました。	A様の厚生年金手帳記号番号が新たに判明しましたが、当該厚生年金手帳記号番号にはB様の加入記録が含まれていました。本来であれば、B様の記録を取消したうえで、基礎年金番号に統合して、再裁定の処理を依頼すべきところ、B様の記録を取り消すことを失念したまま、基礎年金番号に統合してしまい、再裁定の処理依頼をしてしまいました。 誤って統合したB様の厚生年金期間とA様自身の国民年金納付期間が重複していたため、当該期間に係る国民年金保険料を還付してしまいました。 当時の窓口担当者から事務処理担当者への連絡、引き継ぎが不十分だったことが原因と思われる。	2名	その他	447,472	副所長とお客様相談室長がA様宅へお伺いし、お詫びのうえ、説明しました。過払い分については、返納方法申出書を後日送付していただくことで了承を得ました。 A様から返納方法申出書の送付があり、受理しました。 誤って還付した国民年金保険料の返納を確認し、B様の記録を取消したうえで、再裁定を進達しました。 再裁定処理が完了し、A様に再裁定後の正しい年金額が支払されたことを確認しました。 また、B様については、記録が正しく反映されており、影響のないことを確認しました。	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、年金記録の補正が必要な場合には、窓口担当者が処理票を必ず作成するよう周知・徹底しました。	外部
144	厚生年金保険被保険者記録及び基礎年金番号記録の統合誤りについて	記録訂正誤り	東京	中野	2000年12月14日 2005年2月2日	2011年6月14日	A様が他年金事務所に来所され、「ねんきん定期便を確認したところ、勤務していない事業所の厚生年金加入記録が含まれている」とのお申出がありました。また、A様に第3号被保険者に該当したとのことで還付請求書が送付されていました。確認したところ、B様の厚生年金保険被保険者記録及び基礎年金番号記録を誤ってA様の記録に統合していたことが判明しました。	当所にて、B様の基礎年金番号記録に2件の厚生年金保険被保険者記録を統合しました。内1件はB様の記録ではなく、A様の記録でした。その後、A様の基礎年金番号記録にB様の基礎年金番号記録を統合してしまいました。 A様は昭和61年4月から現在まで継続して国民年金第3号被保険者でしたが、B様の記録を統合してしまったことにより、国民年金第1号被保険者として登録されていました。B様は国民年金保険料を口座振替により納付されていたことから、口座振替の登録情報も引き継がれてしまい、現在までB様の口座から国民年金保険料が振替されており、当該納付記録はA様の記録として登録されていました。そのため、第3号被保険者種別確認届の処理により、平成23年度分国民年金保険料の還付が発生し、A様に国民年金保険料還付請求書が送付されてしまいました。 厚生年金保険被保険者記録及び基礎年金番号記録の統合の際、A様及びB様の職歴、住所変更履歴等の確認を十分に行わなかったことによるものです。	2名	誤還付	36,600	他年金事務所の担当者がA様にお詫びのうえ説明し、誤って送付した還付請求書を回収しました。後日、年金記録を修正のうえ被保険者記録照会回答票を送付することを説明し、了承を得ました。 国民年金課長がB様宅を訪問し、お詫びのうえ、説明しました。後日、年金記録を修正のうえ被保険者記録照会回答票を送付することを説明し、了承を得ました。 A様とB様の年金加入記録及びB様の国民年金保険料の納付記録を修正しました。 B様の保険料還付金の取消処理を行いました。 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。	国民年金課職員に今回の事象を説明し、記録の統合に当たっては、職歴及び住所変更履歴等を十分に確認したうえで処理を行うことを周知・徹底しました。	外部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明契機
145	不審電話について	事故等	愛知	岡崎	2011年7月7日	2011年7月7日	お客様より、「不審な電話があったので、確認したい」とのお問合せがありました。	社会保険庁を名乗る者から、医療費の過払いが5年間で37,500円あり、以前、返還手続きの書類を送付したが、未だ提出されておらず、本日が手続きの最終期限であるため、口座番号を教えてくださいとお金を振込するとの電話があり、お客様が口座番号確認に時間を要する旨伝えたと、判り次第電話するように指示され、口座番号を確認し、指示された番号へ電話し口座番号を伝え、電話を切ったとのことでした。	1名		0	現在、社会保険庁は存在しておらず、再度電話があっても応じないこと、請求手続きなしに口座番号をお聞きするだけでお金を支払うことはないため、同様な不審電話に注意していただくようお願いしました。	日本年金機構内部にお客様に注意を促すように指示しています。 日本年金機構ホームページに、不審電話及び不審な訪問に関する注意を促すコーナーを作成しています。	事件等
146	不審電話について	事故等	山口	山口	2011年8月2日	2011年8月3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。	山口社会保険事務所のオカムラと名乗る男から、5月に35万円の年金が入るので、口座番号と金融機関名を教えてくださいという電話があり、質問に答えているうちに自分はお伺いすることはできないが、違う男が行くので、生年月日と住所、氏名を教えてくださいということで教えてしまい、また、キャッシュカードの色等も聞かれた。男は来なかったが、あまりに不審なので、年金事務所に連絡したとのことでした。	1名		0	現在、社会保険事務所は年金事務所となっており、また、口座番号等の個人情報についての問合せを電話ですることはないことを説明し、注意喚起を行いました。	同上	事件等
147	不審電話について	事故等	山口	徳山	2011年8月5日	2011年8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。	社会保険事務所のクドウと名乗る者から、4万8千円をお返ししないといけないので、口座番号を教えてくださいとの電話があったとのことでした。	1名		0	現在、社会保険事務所は存在しないこと、年金事務所から口座番号等を電話で問合せすることはないことを説明し、注意喚起を行いました。	同上	事件等
148	不審電話について	事故等	福井	敦賀	2011年9月21日	2011年9月22日	お客様より、「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。	お客様宅にフリーダイヤルからの電話着信があり、お客様が電話をかけ直したところ、年金機構株式会社というところにつながり、年金が未納になっていれば、2年分は遡って納付ができるので、未納があるか確認するために、電話番号等を教えてくださいと言われたとのことでした。	1名		0	現在、年金機構は株式会社ではなく、関連会社でも、年金機構株式会社という組織はないこと、また、年金の記録は基礎年金番号で管理されており、電話番号で管理されていないことを説明しました。	同上	事件等
149	不審電話について	事故等	静岡	浜松西	2011年9月29日	2011年9月29日	お客様より、「不審な電話があった」とのお問合せがありました。	社会保険庁職員を名乗る女から、取り過ぎたお金を口座に振込したいので、口座番号を知りたいとの電話があり、口座番号を言おうとしたら、個人情報なので言わなくてよい、別の職員が自宅近くまで来てるから、キャッシュカードを取りに行くので渡してほしいと言われたとのことでした。	1名		0	機構では、そのようなことは行っていないことを説明し、十分気をつけていただくよう注意喚起しました。	同上	事件等
150	不審電話について	事故等	千葉	松戸	2011年10月4日	2011年10月4日	お客様より、「不審な電話があった」とのお問合せがありました。	社会保険事務所のスズキと名乗る者から電話があり、補助金が出ると言われ、生年月日、基礎年金番号、金融機関口座、住所等を聞かれたとのことでした。	1名		0	現在、社会保険事務所はなく、不審者からの電話と思われるので、これからも注意するようお願いしました。	同上	事件等

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明契機
151	不審電話について	事故等	千葉	松戸	2011年10月6日	2011年10月6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。	社会保険庁年金課のムラタと名乗る者から、医療保険の控除の件で3月に通知を出したが、返事がないので電話をしたとの電話があり、不審に思い、内容を確認したいので、こちらから改めて電話しますと申出たところ、電話番号を言ったあとに切電し、その後、お客様は当該電話番号にかけ直す前に、医療保険の控除が本当にあるのかを確認するため、当所へ電話をしたとのことでした。	1名		0	現在、社会保険庁はなく、不審者からの電話と思われるので、これからも注意するようお伝えしました。	日本年金機構内部にお客様に注意を促すように指示しています。 日本年金機構ホームページに、不審電話及び不審な訪問に関する注意を促すコーナーを作成しています。	事件等
152	不審電話について	事故等	和歌山	新宮分室	2011年10月18日	2011年10月18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。	社会保険事務所のヤマモトと名乗る男から、医療費の払戻しがあるので手続きをするように言われ、不審に思いながらも手続き方法について問うと、携帯電話で電話を掛け直してほしいと言われたので、携帯電話を持っていないと答えると電話が切れたとのことでした。	1名		0	現在、社会保険事務所は年金事務所となっていること、医療費の払戻しの連絡をすることはない旨をお伝えし、今後そのような連絡があっても、相手にしないよう説明しました。	同上	事件等
153	不審電話について	事故等	千葉	千葉	2011年10月19日	2011年10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。	社会保険庁のタナカと名乗る男から電話があり、4万円を支払うので、家族構成を聞きたいとの質問に対し、私が払うのではないのですと確認した後に家族構成を答えたと、今日お客様はご自宅にいますかと聞いてきたため、これから外出のため、不在になりますとの回答をしたところ、わかりましたと言った後、男の方から切電したとのことでした。	1名		0	現在、社会保険庁という組織はなく、年金事務所から、電話により金銭を支払う等の連絡をすることはない旨をお伝えしました。	同上	事件等
154	不審電話について	事故等	埼玉	越谷	2011年10月19日	2011年10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。 同日、他に2名のお客様から、同様の問合せがありました。	社会保険事務局を名乗る者から、年金のことで3時までフリーダイヤルに電話するようにとの電話があったとのことでした。	3名		0	社会保険事務局は存在しないこと、お客様にフリーダイヤルに電話していただくような案内はしていないことをお伝えし、不審電話と思われるので折り返しの電話はしないように説明しました。	同上	事件等
155	不審電話について	事故等	埼玉	越谷	2011年10月20日	2011年10月20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。	市役所の者と名乗る男から、還付金の支払について、既に請求のための書類を送っている。請求の期限は9月末までであり、今日の3時まで社会保険事務所へ電話をしないと手続きできなくなるため、フリーダイヤルへ電話するようにとの電話があり、夫に確認すると言って一度電話を切り、当所へ還付金の支払の有無等について問合せたとのことでした。	1名		0	市役所や年金事務所からフリーダイヤルに電話をするような案内をすることはなく、不審電話と思われるので折り返しの電話はしないように説明しました。	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
156	不審電話について	事故等	千葉	船橋	2011年10月24日	2011年10月24日	市役所より、「お客様から不審な電話があった」とのお問合せがありました。	社会保険事務所年金課ウチヤマと名乗る者から、医療費の返還金が発生しているの、県庁での手続きが必要となり、10月中の手続きであれば今年度中に入金できるが、11月以降の手続の場合、来年度以降の入金となる、都合が悪ければ、事務所の者が代わりに手続きを行うので、キャッシュカードを預かりに自宅まで訪問するので、お客様の日程等ご都合を確認のうえ、電話連絡してくださいとのことで、お客様から折り返し電話をしたところ、ウチヤマと名乗る者は、スズキが訪問すると回答しました。 お客様が、通常の高額療養費制度の手続き方法と異なっていることに不審を抱いたため、お客様自身が市役所へ電話されたとのことでした。	1名		0	市役所職員からお客様へ、社会保険事務所は現在存在しないこと、年金事務所の職員が訪問のうえキャッシュカードを預かることはないことを説明している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
157	不審電話について	事故等	千葉	松戸	2011年10月24日	2011年10月24日	お客様より、「不審な電話があった」とのお申出がありました。	社会保険庁のウチダと名乗る男から、医療保険の控除の件で、今年3月に青色の封筒で通知を出し、本来は6月30日に締切ったが、手続きがまだ済んでない方にこの電話で受付しているとの電話がありました。お客様は不審に思い、内容を確認したいので、こちらから社会保険庁へ電話しますと言うと、電話を切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、これからも注意するようお伝えしました。	同上	事件等
158	不審電話について	事故等	千葉	幕張	2011年10月28日	2011年10月28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。	トウシンと名乗る会社の者より、年金事務所から委託を受けている会社で、昨年も電話にてお話しさせていただいているのですが、年金一本化にかかる手続きが新たに必要となりますので、私どもで対応させていただいておりますとの電話があり、お客様は、年金一本化についての知識をお持ちであり、また、昨年電話を受けた覚えもないことから電話の内容がおかしいと判断され、何も答えなかったとのことでした。	1名		0	年金事務所は、トウシンと名乗る会社とは一切関係がない旨を説明し、不審電話を受けたことを、最寄りの警察へ連絡するようお伝えしました。	同上	事件等
159	不審電話について	事故等	岡山	高梁	2011年11月4日	2011年11月4日	お客様が来所され、「不審な電話があった」とのお申出がありました。	金融庁の者だが、こちらから送付している書類を返送しないと奥さんの年金を止めるとの電話があり、相手にせず電話を切ると繰り返し電話があり、その様な態度を取ってもいいの、こっちの方が上なんだ等の高圧的言動もあり、このやりとりが数回繰り返されたため、不安となり年金事務所へ相談に来られたとのことでした。	1名		0	再度自宅へ電話があった場合には、すぐに電話を切らず、送付されたとされる書類及び今後提出すべき書類等を詳細に聞き出し、その結果を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
160	不審電話について	事故等	京都	京都西	2011年11月4日	2011年11月7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。	京都社会保険庁を名乗る者から、健康保険被保険者証の写しと市町村発行の課税証明書を送付してほしいとの依頼の電話があり、本人が不在のため、折り返し電話することとし、連絡先電話番号を聞き、帰宅後電話をかけたが通じないため、当所に連絡したとのことでした。	1名		0	京都社会保険庁という組織はないこと、電話で健康保険被保険者証の写しなどの送付を依頼するようなことはないことを説明しました。 また、今後、同様の電話があっても個人情報をお知らせすることのないようお伝えしました。	同上	事件等

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生日	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	兵庫	明石	2011年11月8日	2011年11月9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。	社会保険庁の職員でフジカワと名乗る男から、娘は家にいるかと電話で尋ねられ、居ないと答え、どこに居るかや仕事をしているかと再度、高圧的な態度で聞かれ、娘の携帯電話の番号を教えるように言われたが、断ると電話が切れたとのことでした。	1名		0	年金事務所の職員が個人の携帯電話番号や勤務先を電話で尋ねることではないので、同様の電話があった場合、回答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
162	不審電話について	事故等	長野	飯田	2011年11月8日	2011年11月9日	金融機関より、「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。	市役所職員と名乗る者から電話があり、医療費の還付金が発生するので、社会保険事務所のヤマモトまで連絡をするよう言われ、指示されたフリーダイヤルに電話し、ヤマモトと名乗る男と話したところ、本日から明日に医療費の還付金を入金するとのこと、口座番号をきかれたとのことでした。	1名		0	現在、社会保険事務所はなく、年金事務所となっていること、還付金について電話による照会等は行っていないこと及び同様の電話があった場合、関係機関に確認するよう金融機関の担当者からお客様に説明しました。	同上	事件等
163	不審者の訪問について	事故等	東京	板橋	2011年11月21日	2011年11月21日	お客様より、「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。	板橋社会保険事務所のカシワギと名乗る男が自宅を訪問し、後期高齢者医療制度の手続きが、あなただけ済んでいない、すぐに手続きをする必要があると催促された。カシワギと名乗る者は、名札(身分証明書)らしきものを首から掛けていたが、提示することなくコートの奥に隠すようにしたため、不審に思い、板橋社会保険事務所へ問合せをしてみますと回答したところ、あなただけが手続きが済んでいないことになりそうですよと言い残し、大急ぎで逃げるように出て行ったとのことでした。	1名		0	当所には、カシワギという職員は在籍していないこと、後期高齢者医療制度の手続きで、年金事務所の職員がご自宅を訪問することはないこと及び年金事務所の職員が訪問する場合には、身分証明書(顔写真付き)を持参して、必ず提示することとなっていることをお伝えしました。	同上	事件等
164	不審電話について	事故等	三重	津	2011年11月28日	2011年11月30日	お客様より、「不審な電話があったので、確認したい」とのお問合せがありました。	社会保険事務所職員を名乗る者から、5年間遡って医療費を還付するので、口座番号を教えてください、また、金融機関にて振込を確認してほしいとの電話があり、金融機関名と口座番号及び生年月日をきかれた。金融機関に相談したところ、詐欺ではないかと言われたとのこと、来所したとのことでした。	1名		0	現在、社会保険事務所は存在せず、政府管掌の健康保険については、平成20年10月より全国健康保険協会が事務を取り扱っている旨を説明し、警察へ相談するようお伝えしました。	同上	事件等
165	不審電話について	事故等	熊本	八代	2011年11月30日	2011年11月30日	お客様より、「不審な電話があった」とのお申出がありました。	市役所の職員を名乗る者から電話があり、医療費の還付が49,559円あり、10月1日に通知を送ったが、未だに請求されていない、請求期限が今日中であるため、社会保険事務所の専用電話に連絡するよう指示され電話したところ、ニシダと名乗る男が電話に出て、本日に振込するので、口座番号を教えてくださいと言われたとのことでした。	1名		0	現在、社会保険事務所は存在しないこと、年金事務所から口座番号等を電話で問合せすることはないことを説明し、注意喚起を行いました。	同上	事件等
166	不審電話について	事故等	新潟	新潟西	2011年11月30日	2011年11月30日	お客様より、「不審な電話があったので、確認したい」とのお問合せがありました。 また、別のお客様から同様の問合せがありました。	お客様宅に、医療費に関する返金がある旨の電話があり、返還する金額は49,599円、8月にも通知している、保険番号は-等と早口で説明され、担当者の名前等は名乗らず、社会保険事務局のフリーダイヤルへかけるよう指示されたとのことでした。	2名		0	電話は振り込め詐欺と思われることをお伝えし、フリーダイヤルには電話しないようお伝えしました。	同上	事件等

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生日	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
167	不審電話について	事故等	北海道	帯広	2011年11月9日 2011年11月10日	2011年11月9日 2011年11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4件ありました。 大阪の社会保険のイングロと名乗る男から、4月に水色の封筒で医療に関する書類を送ったが中を見たかと言われたので、届いていないと言うと、これから送るので3週間後くらいには着きますとの電話がお客様宅にあったとのことでした。 社会保険庁のタカハシと名乗る女から、一人暮らしで、年金受給額20万円未満で、医療費のかかっている方に、4万3千円程戻しますので、金融機関名、口座番号を教えてくださいとの電話があり、その後、本人に封筒で手紙を差し上げますので、回答して送り返してほしいとの電話がお客様宅にあったとのことでした。 社会保険事務所を名乗る女から、以前に水色の封筒を届けたが、返事がないので連絡した。1年に1度3万円前後の振込をするので、口座を教えてください等の質問があり、その後、不審に思い当所に電話したとのことでした。	社会保険事務所を名乗る者から、半年前に水色の封筒を送ったが中を見たか、4万7千円支払するので金融機関名を確認したいので、後日書類を送るから提出するようにとの電話がお客様宅にあったとのことでした。 大阪の社会保険のイングロと名乗る男から、4月に水色の封筒で医療に関する書類を送ったが中を見たかと言われたので、届いていないと言うと、これから送るので3週間後くらいには着きますとの電話がお客様宅にあったとのことでした。 社会保険庁のタカハシと名乗る女から、一人暮らしで、年金受給額20万円未満で、医療費のかかっている方に、4万3千円程戻しますので、金融機関名、口座番号を教えてくださいとの電話があり、その後、本人に封筒で手紙を差し上げますので、回答して送り返してほしいとの電話がお客様宅にあったとのことでした。 社会保険事務所を名乗る女から、以前に水色の封筒を届けたが、返事がないので連絡した。1年に1度3万円前後の振込をするので、口座を教えてください等の質問があり、その後、不審に思い当所に電話したとのことでした。	4名		社会保険庁は既に廃止となっており、社会保険事務所名で電話をすることはない旨を説明しました。 また、年金事務所から金融機関名、キャッシュカード等について、電話で確認することはない旨も説明しました。 今後、不審と思われる電話を受けた場合には、個人情報等の回答はしないよう注意を促しました。	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	
168	不審電話について	事故等	北海道	釧路	2011年11月8日	2011年11月9日 2011年11月14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2件ありました。 社会保険年金係のシミズと名乗る男から、ブルーの封筒を送ったが、返送してもらったか、5万円の還付が発生しているので、金融機関名と口座番号を教えてくださいとの電話がお客様宅にあったとのことでした。 社会保険庁のササキと名乗る男から電話があり、水色の封筒を送ったが、47,500円戻る書類を出したかと言われ、いつ頃送ったのかを聞くと、昨年12月に送ったが、今年の3月までに手続きする書類であり、他の家族の人が持っているかとも言われたが、再度書類を送付してほしいと答えたところ、電話が切れたとのことでした。	社会保険年金係のシミズと名乗る男から、ブルーの封筒を送ったが、返送してもらったか、5万円の還付が発生しているので、金融機関名と口座番号を教えてくださいとの電話がお客様宅にあったとのことでした。 社会保険庁のササキと名乗る男から電話があり、水色の封筒を送ったが、47,500円戻る書類を出したかと言われ、いつ頃送ったのかを聞くと、昨年12月に送ったが、今年の3月までに手続きする書類であり、他の家族の人が持っているかとも言われたが、再度書類を送付してほしいと答えたところ、電話が切れたとのことでした。	2名		社会保険庁は既に廃止となっており、年金事務所が社会保険庁を名乗って電話することはなく、今後電話が来ても相手にしないこと及び折り返しの連絡はしないことをお伝えしました。	同上	事件等	
169	不審電話について	事故等	北海道	函館	2011年11月10日	2011年11月10日 2011年11月11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6件ありました。 社会保険庁のイマダ(男)又はタカハシ(女)と名乗る者から電話があり、以前、青い封筒を送っており、まだ未提出であり、医療費の還付金が47,500円があるので、金融機関名、口座番号、口座残高、最終取引、生年月日等を聞かれとのことでした。	社会保険庁のイマダ(男)又はタカハシ(女)と名乗る者から電話があり、以前、青い封筒を送っており、まだ未提出であり、医療費の還付金が47,500円があるので、金融機関名、口座番号、口座残高、最終取引、生年月日等を聞かれとのことでした。	6名		社会保険庁は既に廃止となっており、不審電話の可能性をお伝えし、再度電話があっても口座番号等の個人情報の回答をしないよう注意を促しました。	同上	事件等	
170	不審者の訪問について	事故等	本部	年金相談部	2011年11月9日	2011年11月9日	お客様より、「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。 日本年金機構から委託を受けた業者と名乗る男がお客様宅を訪問し、日本年金機構に頼まれて現況確認をしているとの話があり、通帳と年金手帳を確認したいと言われたので、振込通知書を提示したとのことでした。	日本年金機構から委託を受けた業者と名乗る男がお客様宅を訪問し、日本年金機構に頼まれて現況確認をしているとの話があり、通帳と年金手帳を確認したいと言われたので、振込通知書を提示したとのことでした。	1名		今後、同様な訪問があった場合は、不審者の要望に応じないようお伝えしました。 また、警察に相談するようお伝えしました。	同上	事件等	

日本年金機構の平成23年11月分システム事故等一覧

整理番号	件名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明契機
1	ねんきんネットサービスの不具合について	2011年10月31日	2011年10月31日 ~2011年11月2日	お客様より、「利用申請時にエラーとなり、ねんきんネットを利用できない」とのお問合せがねんきんネット専用ダイヤルにありました。また、他のお客様より、「ねんきんネットの年金見込額試算結果が、ねんきん定期便に記載されている年金見込額より少なく計算されている」とのお問合せがありました。 確認したところ、ねんきんネットサービスのプログラムの不具合が判明しました。	委託業者が行ったプログラム改修時の調査が不十分であったためです。	1,480名	—	0	利用申請時にエラーとなるお客様に対し、改修が終了するまで、日本年金機構ホームページにエラー回避策の説明を掲載しました。また、一部のお客様に誤った年金見込額試算結果が算出されている可能性がある旨と改めて試算を行っていただきたい旨を掲載しました。	システムの設計に当たり、細部にわたって委託業者と情報共有を行う等、双方における確認方法を更に徹底していくこととしました。	外部
2	住民票コードの収録に関するお知らせの送付対象者の考慮漏れについて	2011年11月上旬	2011年11月10日	コールセンターより、「お客様から、不要な住民票コードの収録に関するお知らせが送付されてきたとお申出があり、確認してほしい」との連絡がありました。 確認したところ、年金支払が保留されている方に住民票コードの収録に関するお知らせを送付したことが判明しました。	送付対象者データ作成の際に、死亡疑い等により、支払保留されている方など配慮が必要な方もデータ抽出され、送付してしまったものです。	224,848名	—	0	お客様よりお問合せがあった場合の対応を、年金事務所等に依頼しました。 (平成23年11月17日、公表及び日本年金機構ホームページに掲載済)	通知等の送付対象条件については、事業主管部門とシステム部門との間の認識合せ及び確認を十分行い、再発防止を徹底しました。	外部