

平成24年3月12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24年1月分)について

平成24年1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24年1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、1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160件のうち、公表可能な119件及びシステム事故1件について、その概要を日本年金機構HPに掲載しています。

状 況

以下の分析については、システム事故等を除く事務処理誤り等の160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 | 77件 (48.1%) |
| 〔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 | 22件 (13.8%) |
| 〔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 | 3件 (1.9%) |
| 〔数字や氏名等の入力誤り、一部項目の入れ違い等、入力時の誤り〕 | |
| (5) 通知書等の作成誤り | 12件 (7.5%) |
| 〔様式誤り、記載事項誤り等、出力・作成時等の誤り〕 | |
| (6) 誤送付・誤送信 | 7件 (4.4%) |
| 〔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 | 8件 (5.0%) |
| 〔窓口、電話等での制度説明誤り、申請書等の指示誤り等、相談時の誤り〕 | |
| (8) 受理後の書類管理誤り | 2件 (1.2%) |
| 〔受理した申請書、添付書類の紛失等〕 | |
| (9) 記録訂正誤り | 3件 (1.9%) |
| 〔別人の記録を訂正、別人の記録を統合〕 | |
| (10) 事故等 | 26件 (16.2%) |
| 〔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	160件 (100.0%)
----	---------------

2 制度等別件数

(1) 厚生年金適用関係	22 件 (13.8%)
(2) 厚生年金徴収関係	3 件 (1.9%)
(3) 国民年金適用関係	9 件 (5.6%)
(4) 国民年金徴収関係	21 件 (13.1%)
(5) 年金給付関係	81 件 (50.6%)
(6) 船員保険関係	0 件 (0.0%)
(7) その他	24 件 (15.0%)

合計 160 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)	10 (3)	4 (0)	2 (1)	1 (0)	5 (1)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	22 (5)
厚生年金 徴収関係	0 (0)	3 (1)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	3 (1)
国民年金 適用関係	0 (0)	6 (0)	2 (1)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	1 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	9 (1)
国民年金 徴収関係	0 (0)	8 (0)	5 (0)	1 (0)	4 (0)	2 (0)	1 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	21 (0)
年金給付 関係	0 (0)	50 (10)	11 (1)	0 (0)	7 (1)	0 (0)	6 (2)	2 (0)	3 (0)	2 (0)	81 (14)
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)	24 (20)	24 (20)
計	0 (0)	77 (14)	22 (2)	3 (1)	12 (1)	7 (1)	8 (2)	2 (0)	3 (0)	26 (20)	160 (41)

(注) () 内は、非公表とした事案の件数を再掲したものである。

4 事務処理誤り等の原因

(1) 原因別件数

確認不足	100 件 (62.5%)
〔 窓口装置操作の際にキータッチ等を誤ったもの・入力を漏らしていたもの、通知書等の封入封緘時における内容物や宛先の確認を漏らしていたもの等 〕	
適用・認識誤り	20 件 (12.5%)
〔 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	16 件 (10.0%)
〔 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	24 件 (15.0%)
〔 不正行為、不適正な事務処理、事故等 〕	

合計 160 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)	64 (11)	6 (0)	3 (1)	10 (1)	7 (1)	4 (1)	2 (0)	3 (0)	1 (0)	100 (15)
適用・認識誤り	0 (0)	12 (3)	1 (1)	0 (0)	2 (0)	0 (0)	4 (1)	0 (0)	0 (0)	1 (0)	20 (5)
届書等の放置	0 (0)	1 (0)	15 (1)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	16 (1)
その他	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	24 (20)	24 (20)
計	0 (0)	77 (14)	22 (2)	3 (1)	12 (1)	7 (1)	8 (2)	2 (0)	3 (0)	26 (20)	160 (41)

(注) () 内は、非公表とした事案の件数を再掲したものである。

(3) 原因別・制度等別内訳

表 3 原因別・制度等別内訳一覧表

	厚生年金適用関係	厚生年金徴収関係	国民年金適用関係	国民年金徴収関係	年金給付関係	船員保険関係	その他	計
確認不足	16 (3)	3 (1)	7 (0)	16 (0)	58 (11)	0 (0)	0 (0)	100 (15)
適用・認識誤り	4 (2)	0 (0)	0 (0)	2 (0)	14 (3)	0 (0)	0 (0)	20 (5)
届書等の放置	2 (0)	0 (0)	2 (1)	3 (0)	9 (0)	0 (0)	0 (0)	16 (1)
その他	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	24 (20)	24 (20)
計	22 (5)	3 (1)	9 (1)	21 (0)	81 (14)	0 (0)	24 (20)	160 (41)

(注) () 内は、非公表とした事案の件数を再掲したものである。

5 事務処理誤り等による影響

(1) 事務処理誤り等による影響額別内訳

表 4 事務処理誤り等による影響額別一覧表

影響額	厚生年金 適用関係	厚生年金 徴収関係	国民年金 適用関係	国民年金 徴収関係	年金給付 関係	船員保険 関係	その他	計
影響額なし	11 (3)	2 (1)	7 (0)	17 (0)	25 (7)	0 (0)	24 (20)	86 (31)
1万円未満	0 (0)	1 (0)	0 (0)	2 (0)	2 (0)	0 (0)	0 (0)	5 (0)
1万円以上 5万円未満	2 (1)	0 (0)	1 (1)	1 (0)	13 (1)	0 (0)	0 (0)	17 (3)
5万円以上 10万円未満	3 (1)	0 (0)	1 (0)	0 (0)	4 (0)	0 (0)	0 (0)	8 (1)
10万円以上 50万円未満	4 (0)	0 (0)	0 (0)	1 (0)	16 (3)	0 (0)	0 (0)	21 (3)
50万円以上 100万円未満	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	9 (2)	0 (0)	0 (0)	9 (2)
100万円以上 500万円未満	1 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	9 (1)	0 (0)	0 (0)	10 (1)
500万円以上	1 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	3 (0)	0 (0)	0 (0)	4 (0)
計	22 (5)	3 (1)	9 (1)	21 (0)	81 (14)	0 (0)	24 (20)	160 (41)

(注 1) () 内は、非公表とした事案の件数を再掲したものである。

(注 2) 影響額の区分は、事務処理誤り等によって年金や健康保険等の給付、保険料徴収額等に影響のあった額を表示した。

(注 3) 影響額の区分欄の「影響額なし」とは、誤送付などで年金や健康保険等の給付額、保険料徴収額等に影響のないもの、賞与支払届の金額を誤って入力したが、保険料納付までに保険料納付額を訂正できたものなどで年金や健康保険等の給付、保険料徴収額等に影響のないものをいう。また、影響額の未確定のものも「影響額なし」とする。

(2) 事務処理誤り等による事象別内訳

表 5 事務処理誤り等による事象別一覧表

事 象	件 数	総額 (円)	平均金額 (円)
過払い (年金等の額を多く払いすぎた件)	14	9,227,219	659,087
未払い (年金等の額を少なく支払った件)	40	37,345,574	933,639
過徴収 (保険料金額を多く徴収した件)	6	1,257,275	209,546
未徴収 (保険料金額を少なく徴収した件)	11	57,064,153	5,187,650
誤還付 (保険料金額を誤ってお返しした件)	0	0	0
その他	3	605,037	201,679
計	74	105,499,258	1,425,666

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

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

(注 3) 「その他」の内訳は以下のとおりである。

未払いと誤還付がある件	1 件	7,143 円
過払いと過徴収がある件	2 件	597,894 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	62 件 (38.8%)
(2) 日本年金機構外部からの通報等により判明	74 件 (46.2%)
(3) その他 (事件・事故等)	24 件 (15.0%)

合計 160 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)
2010 年	公的年金等支払報告書の未作成について	1,044 市区町村 5,515 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 24 年 1 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24年1月分の事務処理誤り等一覧(1～30ページ)

1. 厚生年金適用関係		1 P	整理番号	1 ~ 17
2. 厚生年金徴収関係		5 P	整理番号	18 ~ 19
3. 国民年金適用関係		6 P	整理番号	20 ~ 27
4. 国民年金徴収関係		8 P	整理番号	28 ~ 48
5. 年金給付関係		14 P	整理番号	49 ~ 115
6. その他		30 P	整理番号	116 ~ 119

(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24年1月分 システム事故等一覧(31ページ)

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明契機
1	算定基礎届の審査誤りについて	確認・決定誤り	千葉	事務センター	2010年7月22日	2011年6月30日	○年金事務所より、「社会保険労務士から、受託事業所の平成22年分算定基礎届について、平成22年4月から6月までの報酬の合計額を誤って記入していたので、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、算定基礎届の審査を誤っていたことが判明しました。	○平成22年4月から6月までの報酬の合計金額については、社会保険労務士のお申出のとおり誤って記載されていましたが、当時の審査担当者はその誤りに気付き、平成22年4月から6月までの実際に支払された金額を基に審査を行っていました。 ○しかしながら、平成22年4月の算定基礎日数が15日であるため、本来であれば平成22年5月と6月の2ヵ月分の報酬月額の平均で標準報酬月額を算出すべきところ、誤って平成22年4月から6月までの3ヵ月の報酬月額の平均で算出してしまいました。 ○職員による審査内容の再確認及び決裁時においても誤りを発見できなかったことによります。	1事業所1名	未徴収	147,118	○担当者が事業主様及び社会保険労務士に連絡し、お詫びの上説明し、次回保険料で調整する旨をお伝えし、了承を得ました。 ○算定基礎届の訂正処理を行い、訂正した標準報酬決定通知書を社会保険労務士あてに送付しました。	○朝礼にて今回の事象を職員に説明し、算定基礎届の審査時における確認の徹底を指示しました。	外部
2	資格取得取消届の処理誤りについて	確認・決定誤り	長野	事務センター	2011年3月8日	2011年7月19日	○事務センターに提出された算定基礎届の審査において、届書には氏名が記載されていましたが、現存記録が存在しない被保険者様が見つかりました。 ○確認したところ、資格取得届の取消処理を誤っていたことが判明しました。	○事業所から、「同一の被保険者の健康保険被保険者証が2枚送られてきた」との連絡があり、事業所から重複して資格取得届が提出されていました。 ○保険料計算日の間際であったため、事業所からファックスにより資格取得取消届の送付を受け、取消処理を行いました。後日、届書の原本が送付された際、既に資格取得取消処理が行われていることに気付かず、本来取消すべきでない資格記録の取消処理を行ってしまいました。 ○事務センターの担当者の確認不足及び決裁時にも誤りを発見できなかったことによります。	1事業所1名	未徴収	217,555	○事務センターの担当者が事業所に電話し、お詫びの上、経過を説明しました。未徴収となっている保険料については、平成23年7月分の保険料において請求することで了承を得ました。 ○また、記録を復活させる際、被保険者番号が新しい番号となる旨を説明し、新しい健康保険被保険証が全国健康保険協会から送付されるので、取消した被保険者番号の健康保険被保険証について、返送を依頼しました。被保険者様へのお詫びと説明を依頼しました。 ○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。	○朝ミーティングにおいて管理・厚生年金適用グループ長より、今回の事象を職員に説明し、資格の取消処理や訂正処理を行う際の資格記録の確認を慎重に行うよう周知・徹底しました。	内部
3	算定基礎届に係る標準報酬月額の決定誤りについて	確認・決定誤り	長野	長野南	2001年8月17日	2011年7月20日	○事業所より、「厚生年金基金から記録不一致の通知書が届いた」とのお申出がありました。 ○確認したところ、平成13年の算定基礎届において誤った標準報酬月額で決定していたことが判明しました。	○標準報酬月額を340千円で決定すべきところ、320千円で決定していました。 ○算定基礎届の突合せ調査の際に、等級決定のゴム印を誤って使用し、標準報酬月額の決定を行い、窓口装置に入力処理する際にも誤りに気付かず、そのまま入力したことによります。	1事業所1名	未徴収	53,156	○被保険者様の標準報酬月額を訂正しました。 ○担当者が事業所を訪問し、お詫びの上説明し、標準報酬月額決定通知書を交付しました。保険料について、時効により徴収できない旨をお伝えし、了承を得ました。 ○平成13年度定時決定通知書の写しを厚生年金基金に送付しました。	○朝のミーティングで今回の事象を職員に説明し、審査及び入力時の確認の徹底及び決裁時における確認を慎重に行うよう周知・徹底しました。	外部
4	資格取得届に係る事業所整理記号の入力誤りについて	確認・決定誤り	奈良	事務センター	2011年11月10日	2011年11月15日	○全国健康保険協会より、「A事業所から、健康保険被保険者証が届いたが、別の事業所名称が記載されている」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、年金事務所の窓口で受付した資格取得届に事業所整理記号が誤って朱書きされており、そのまま入力していたことが判明しました。	○年金事務所の窓口で資格取得届を受付した際、A事業所(法人)の事業所整理記号を記載しなければならないところ、名称が同一のB事業所(個人)の事業所整理記号を記載(朱書)して、当事務センターへ回付がありました。 ○当事務センターでの審査時に事業所整理記号の記載誤りに気付きませんでした。 ○年金事務所の窓口担当者の確認不足と、当事務センター職員の審査及び発送時点においても確認が不足していたことによるものです。	2事業所1名	—	0	○管理・厚生年金適用グループ長がA事業所へ電話し、お詫びの上、経過説明を行い、後日訪問する旨をお伝えしました。 ○B事業所の資格取得届の取消とA事業所の資格取得届の入力を行いました。 ○管理・厚生年金適用グループ長がB事業所へ電話し、お詫びの上、経過説明を行いました。保険料への影響がない旨をお伝えし、了承を得ました。 ○管理・厚生年金適用グループ長がA事業所を訪問し、再度お詫びの上、保険料に影響がないことを説明し、正しい健康保険被保険者証と決定通知書を手渡し、誤った健康保険被保険者証と決定通知書の回収を行い、了承を得ました。	○管理・厚生年金適用グループ長が今回の事象を職員に説明し、審査段階における事業所整理記号と事業所名称の確認の徹底及び決定通知書発送段階におけるチェックについて注意喚起しました。 ○また、年金事務所に今回の事象を説明し、窓口受付時の再確認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
5	新規適用届に係る事業所名称の入力誤りについて	確認・決定誤り	兵庫	三宮	2010年4月21日	2011年11月18日	○事業所より、「事業所名称に相違があるので、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、新規適用届の処理において、入力誤りのあったことが判明しました。	○事業所より、平成22年4月に新規適用届の提出がありましたが、入力の際、事業所名称の一部を誤って入力していました。 ○新規適用届を入力処理した後の処理結果リスト確認において、誤りに気付かなかったことによります。	1事業所5名	—	0	○担当者が事業所に電話し、お詫びの上、説明しました。健康保険被保険者証については、訂正処理後、全国健康保険協会から送付する旨をお伝えし、了承を得ました。 ○全国健康保険協会へ今回の事象を説明し、健康保険被保険者証の差替を依頼するとともに、訂正入力を行いました。 ○健康保険被保険者証の差替が完了したことを全国健康保険協会に確認しました。	○朝礼において、今回の事象を職員に説明し、入力処理後における2名以上の確認を徹底するよう指示しました。	外部
6	第三者委員会あっせん事案に係る記録訂正誤りについて	確認・決定誤り	大阪	平野	2011年2月17日	2011年7月15日	○事業所より、算定基礎届が提出されましたが、窓口担当者が本年度の報酬月額が昨年の標準報酬月額に比べ大幅に上昇していたため、事業所に確認依頼をしました。 ○事業所から、報酬月額に変更がないとの連絡があり、事務センターも含めて確認したところ、被保険者様の年金記録の訂正誤りが判明しました。	○被保険者様の年金記録に、第三者委員会による賞与記録訂正のあっせんがあり、賞与記録訂正を行いました。訂正処理時に、既に入力済の算定基礎届の報酬記録を一旦取消して再入力する際、これを誤って入力してしまいました。 ○担当者が記録訂正の入力処理において、認識不足により正しく処理できなかったものです。また、決裁においても見落していたものです。	1事業所1名	未徴収	277,236	○記録訂正処理を行い、保険料を改めて算出しました。 ○副所長が事業所を訪問し、事業所の担当者様及びお客様にお詫びの上、説明しました。また、保険料を次回、口座引落しにより調整することで了承を得ました。	○今回の事象を職員に説明し、記録訂正の際は確認を慎重に行うこと及び訂正前と訂正後の記録を比較し、見落としのないよう確認することを周知・徹底しました。	内部
7	算定基礎届に係る催告状の送付誤りについて	確認・決定誤り	群馬	事務センター	2011年8月2日	2011年8月9日	○管轄の年金事務所より、「複数の事業所及び社会保険労務士より、算定基礎届を提出したにもかかわらず、催告状が届いたとのお申出があり、確認してほしい」との連絡がありました。 ○確認したところ、催告状発行処理を誤り、既に提出済の事業所に対し催告状を送付していたことが判明しました。	○平成23年8月1日現在の未提出事業所を対象とした催告状を作成し、送付しました。催告状の作成に当たり、担当者が処理スケジュールを誤認し、既に提出していただいた事業所を含めて作成してしまいました。 ○また、算定基礎届受付簿と未提出事業所の件数確認を漏らし、催告状を送付してしまったことによるものです。	1,466事業所	—	0	○年金事務所の担当者がお申出いただいた事業所及び社会保険労務士にお詫びの上、説明しました。 ○対象の事業所及び社会保険労務士あてにお詫びと説明の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、マニュアルの再確認と、全てを機械処理に任せず、目視確認ができるものは必ず確認を行うことを指示しました。	外部
8	賞与支払届の入力漏れについて	未処理・処理遅延	群馬	桐生	2009年10月5日	2011年7月20日	○事務センターより、「厚生年金基金に提出された賞与支払届の控えの写しと機構のデータ突合を行ったところ、賞与支払届が入力されていないので、確認してほしい」との連絡がありました。 ○確認したところ、賞与支払届の入力漏れが判明しました。	○平成21年9月に事業所から賞与支払届が提出されましたが、1名分の入力漏れに気付かないまま処理完了したものです。 ○処理結果リストの確認及び決裁時の確認が不十分であったことによります。	1事業所1名	未徴収	18,069	○厚生年金適用調査課長が事業所を訪問し、お詫びの上、経過説明を行い、次回保険料で調整することで了承を得ました。 ○事務センターで入力を行い、決定通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、読み合せのみならず、処理結果リストとのチェックについて、複数名での確認を徹底するよう指示しました。	内部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明契機
9	月額変更届及び算定基礎届の未処理について	未処理・処理遅延	東京	練馬	2011年7月	2011年11月15日	過去に処理された算定基礎届等の入力に誤りがないか再チェックをしていたところ、A事業所の2名の被保険者様に係る月額変更届及び算定基礎届が未処理となっていたことが判明しました。	- 平成23年7月を改定月とする月額変更届において、3ヵ月の総計と平均額が一致していなかったため、事務センターで入力せず当所に返戻されましたが、処理結果のチェックが漏れてしまったため、入力が行われず、未処理のままとなってしまいました。 - 算定基礎届を審査した際、平成23年4月資格取得の方で、平成23年4月の支払基礎日数が17日未満であったため、本来、算定基礎届の対象とすべきところ、従前の報酬と比べて2等級の差があったため、誤って備考欄に7月月額変更者と記入してしまったことにより、算定基礎届の入力が行われずに未処理となってしまいました。 - 事務センターから返戻された月額変更届のチェック漏れ及び算定基礎届の審査誤りによるものです。	1事業所2名	未徴収	51,503	- 担当者がA事業所に電話し、お詫びの上、経過説明しました。差額分の保険料を被保険者から控除をするときに経過を説明する必要があるので、2名分の処理が遅延した原因が年金事務所にある旨を記載した説明文書を交付してほしいとお申出がありました。また、未徴収の保険料については、次回保険料と併せて納付していただきたい旨をお伝えし、了承を得ました。 - お詫びと経過説明の文書をA事業所あてに送付しました。 - 月額変更届及び算定基礎届の入力処理を行い、決定通知書をA事業所あてに送付しました。	朝礼において、今回の事象を職員に説明し、事務センターから返戻された届書のチェック及び算定基礎届審査時における確認を慎重に行うよう周知しました。	内部
10	資格取得届の未処理について	未処理・処理遅延	東京	事務センター	2011年7月5日	2011年7月13日	- 事業所より提出された資格取得届(訂正)が、資格取得記録なしの理由により処理できませんでした。 - 事業所が届出の際経由した健康保険組合に、資格取得届の提出について問合せしたところ、当事務センターに提出済との回答がありました。 - 受付経過簿等を確認したところ、届書の仕分け作業等の誤りにより、未処理となっていたことが判明しました。	- 委託業者が届書の仕分け作業を行った際、本来であれば資格取得届として仕分けしなければならないところ、届書に記載されていた届書コードが資格喪失届の届書コードであったことから、誤って資格喪失届として仕分けしてしまったため、委託業者において資格取得届データが作成されませんでした。 - また、入力処理後、原票相違のため不作成とされた資格取得届データの確認を行っていなかったことによるものです。	1事業所6名	未徴収	154,404	- 担当者が事業所へ電話し、お詫びの上、経過を説明しました。未徴収の保険料については、次回保険料で調整することで了承を得ました。 - 資格取得届の入力処理を行い、決定通知書を事業所あてに送付しました。	- 今回の事象を職員に説明し、入力データのチェックについては慎重に行うよう注意喚起しました。 - 委託業者に回付票の内容と届書が相違する場合には、届書コードの他、届書名の確認も行うよう強く要請し、慎重に確認する旨の報告がありました。	内部
11	賞与支払届(FD)の未処理について	未処理・処理遅延	群馬	桐生	2011年7月4日	2011年7月21日	- 事業所より、「FDで届出した平成23年6月分の賞与支払届に係る決定通知書が届かない」とのお申出がありました。 - 確認したところ、賞与支払届(FD)の未処理が判明しました。 - また、同様の事象がないか確認したところ、他に10事業所の賞与支払届(FD)が未処理であることが判明しました。	- 平成23年7月1日に受理した11事業所の賞与支払届(FD)について、繁忙期の対策として当所で処理すべきところ、誤って事務センターに回付してしまい、その後事務センターから返戻されましたが、処理せずそのまま保管していました。 - 処理スケジュールの周知不足及び返戻時の確認不足によるものです。	11事業所564名	未徴収	56,025,839	- 厚生年金適用調査課長が11事業所を訪問し、お詫びの上、経過説明を行い、未徴収の保険料については、平成23年7月分の保険料で徴収することです了承を得ました。 - 賞与支払届(FD)の処理を行い、11事業所あてに決定通知書を送付しました。 11事業所の平成23年7月分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、処理スケジュールの管理表を作成し、スケジュールに従って処理するよう周知・徹底しました。 - また、FDに係る処理方法の見直しを行い、作業工程における担当者を定め責任の明確化を図りました。	外部
12	70歳以上被用者該当届の入力誤りについて	入力誤り	大阪	事務センター	2010年12月8日	2011年8月17日	平成23年度の70歳以上被用者算定基礎届の審査において、70歳以上被用者該当届の処理時に、報酬月額を誤って入力していたことが判明しました。	- 委託業者の担当者が70歳以上被用者該当届の報酬月額を誤って入力し、入力後の確認でも見落していました。 - 職員による入力後のチェックでも誤りに気づきませんでした。	1事業所1名	過払い	1,365,038	- 担当者が事業所及びご本人様に電話し、お詫びの上説明し、了承を得ました。 - ご本人様から電話があり、担当者が再度お詫びの上、今後支払される年金から調整することで了承を得ました。 - 報酬月額の訂正入力を行い、機構本部へ訂正処理に係る書類一式を進達しました。 - 平成23年10月支払分より内払調整による返納が開始されたことを確認しました。	- 今回の事象を職員に説明し、入力後の点検について慎重に行うよう周知・徹底しました。 - 委託業者に対し、今回の事象を担当者に周知のうえ、再発防止を徹底するよう指示しました。委託業者より、入力担当者及びチェック担当者に対して厳重注意を行い、入力及び確認の徹底を指示した旨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
13	健康保険被保険者資格証明書の作成誤りについて	通知書等の作成誤り	大阪	難波	2011年6月30日	2011年6月30日	○お客様相談室において、即日交付分の届書の点検を行ったところ、健康保険被保険者資格証明書の証明内容に記載誤りがあることが判明しました。	○平成20年10月以降管轄外への事業所移転を行っている事業所については、平成20年10月当時の事業所整理記号を記載すべきところ、誤って現在の事業所整理記号を記載し、また、被扶養者となった日について、平成23年6月1日と記載すべきところ、誤って受付日の平成23年6月30日と記載したものです。 ○書類作成後に被扶養者(異動)届の内容との確認を怠ったため、誤りに気付かなかったものです。	1事業所1名	—	0	○誤りの判明後、電話で連絡がつかないため、正しく作成した資格証明書と誤った資格証明書を返送してほしい旨を記載した文書及び返信用封筒を送付しました。 ○事業所より、誤った資格証明書が返送されました。	○今回の事象を職員に説明し、作成書類についての確認を再度徹底するよう指示しました。	内部
14	70歳以上被用者算定基礎・月額変更・賞与支払届の誤送付について	誤送付・誤送信	兵庫	三宮	2011年6月10日	2011年6月24日	○社会保険労務士より、「受託事業所であるA事業所より、算定基礎届等の送付物を受理したところ、封入物の中に、B事業所の送付物が混入していた」との連絡がありました。 ○確認したところ、B事業所の被保険者様分の70歳以上被用者算定基礎・月額変更・賞与支払届を誤送付していたことが判明しました。	○書類を封入する際、A事業所の封筒にB事業所分を混入し、送付していました。 ○書類封入作業後に、十分確認を行わなかったことによります。	1社会保険労務士 2事業所1名	—	0	○担当者が社会保険労務士を訪問し、お詫びの上、誤送付したB事業所に係る書類の回収を行い、了承を得ました。 ○担当者がA事業所へ電話し、お詫びの上説明し、了承を得ました。 ○B事業所に電話しましたが、連絡がつかないため、当該届書を送付しました。 ○担当者がB事業所を訪問し、改めてお詫びの上説明し、了承を得ました。	○厚生年金適用調査課の朝礼において、今回の事象を職員に説明し、封入後の送付内容物の確認を徹底して行うよう周知しました。	外部
15	被扶養者(異動)届の誤送付について	誤送付・誤送信	北海道	札幌東	2011年7月8日	2011年7月13日	○A事業所より、「B事業所分の被扶養者(異動)届が混入していたので返却する」とのメモが同封され、返送がありました。 ○確認したところ、A事業所あての送付物に誤ってB事業所の届書を混入していたことが判明しました。	○A事業所、B事業所それぞれから届書の提出があり、当所受付印を押印した写しの返送依頼があったことから、それぞれに返送すべきところ、B事業所分をA事業所の返送書類に混入し、送付したものです。 ○封入担当者及び送付確認担当者の確認不足によるものです。	2事業所1名	—	0	○担当者がA事業所に電話し、返送のお礼を伝え、お詫びの上説明し、了承を得ました。 ○担当者がB事業所の受託社会保険労務士と面談し、お詫びの上説明し、被扶養者(異動)届をお渡しし、了承を得ました。また、担当者がB事業所を訪問し、お詫びの上説明し、了承を得ました。	○研修において、今回の事象を職員に説明し、送付物の内容点検を厳重に行い、複数の送付物がある場合は、必ず全ての内容物と封筒の宛先を突合し、封入担当者と封緘担当者がそれぞれ確認するよう周知・徹底しました。	外部
16	資格確認・標準報酬決定通知書の誤送付について	誤送付・誤送信	三重	四日市	2011年7月6日	2011年7月12日	○A社会保険労務士より、「受託事業所ではない事業所の資格確認・標準報酬決定通知書が当事務所の封筒で送付された」とのお申出がありました。 ○確認したところ、資格確認・標準報酬決定通知書の誤送付が判明しました。	○A社会保険労務士が受託しているB事業所の資格喪失届とC事業所の資格取得届を処理した際、C事業所の資格確認・標準報酬決定通知書をB事業所の届書に添付されていたA社会保険労務士事務所あての封筒に誤って封入したものです。 ○封入時の確認不足によるものです。	1事業所3名	—	0	○担当者がA社会保険労務士に連絡し、お詫びの上説明しました。資格確認・標準報酬決定通知書の返送を依頼し、了承を得ました。 ○C事業所が委託しているD社会保険労務士へ連絡し、お詫びの上説明し、了承を得ました。また、C事業所へは、D社会保険労務士から連絡するとのこと、お願いしました。 ○A社会保険労務士より資格確認・標準報酬決定通知書が返送されたため、D社会保険労務士に送付しました。	○厚生年金適用調査課長が今回の事象を職員に説明し、社会保険労務士が届書に添付してきた封筒については、受付時にのりしろ部分に事業所整理記号を記入し、発送時の二重チェックを行うよう改めました。	外部
17	標準報酬決定通知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8月3日	2011年8月5日	○年金事務所より、「A事業所から、B事業所の決定通知書が誤って送付されているとお申出があり、確認してほしい」との連絡がありました。また、B事業所から、「提出した届書の通知書が、1枚しか送付されていない」とのお申出がありました。 ○確認したところ、標準報酬決定通知書を誤って封入し送付していたことが判明しました。	○委託業者が決定通知書を封入する際に、誤って別の事業所あての封筒に封入してしまいました。 ○委託業者が封緘時のチェックを行っていませんでした。	2事業所77名	—	0	○担当者がA事業所を訪問し、お詫びの上、説明しました。誤って送付した標準報酬決定通知書を回収しました。 ○担当者がB事業所を訪問し、お詫びの上説明し、標準報酬決定通知書をお渡ししました。経過等の文書を送付することで了承を得ました。 ○B事業所あてに文書を送付しました。	○委託業者に対し、今回の事象を説明し、再発防止を含む頼末書の提出を求めました。 ○委託業者より、個人情報扱っていることの重要性を朝礼及びミーティングで繰り返し説明し、意識の向上を図ること及び今後も作業工程を確認し、チェック体制の不備を発見した場合は迅速に改善する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
18	第三者委員会あっせん事案に係る特例納付保険料の計算誤りについて	確認・決定誤り	香川	高松東	2011年7月4日	2011年8月4日	○事業所より、「年金記録の訂正に伴う特例納付保険料の納付申出書が届いているが、納付金額が違うのではないか」とのお申出がありました。 ○確認したところ、算出した特例納付保険料の金額に誤りがあることが判明しました。	○特例納付保険料の金額の計算を行った際、総務大臣からあっせんのあった期間に現行法を適用すべき期間と特例法を適用すべき期間が混在しているにもかかわらず、あっせんされた期間全てについて特例法を適用して特例納付保険料の計算を行っていたものです。 ○特例納付保険料の計算結果の確認不足及びその後の決裁において、誤りに気付かなかったことによります。	1事業所	—	0	○担当者が事業所に電話し、お詫びの上説明し、正しい納付申出書を送付することで了承を得ました。誤った納付申出書については返送をお願いしました。 ○事業所より、誤った納付申出書の返送がありました。 ○正しい特例納付保険料金額の納付申出書を作成し、事業所あてに送付しました。	○全体朝礼において、今回の事象を職員に説明し、審査時及び決裁時における確認を慎重に行うよう周知・徹底しました。	外部
19	健康保険法第3条第2項による被保険者に係る賞与保険料の告知額誤りについて	確認・決定誤り	徳島	徳島南	2010年1月21日 2010年8月20日 2011年1月20日	2011年8月4日	○事業所から提出された賞与支払届を確認していたところ、誤った保険料額を納入告知していたことが判明しました。	○健康保険法第3条第2項による被保険者に係る賞与保険料を計算する際は、本来であれば全国健康保険協会が定める平均保険料率を乗じて算出すべきところ、誤って都道府県ごとの一般保険料率を乗じて算出していました。 ○業務マニュアルの確認不足によるものです。	2事業所	過徴収	1,340	○厚生年金徴収課長がA事業所及びB事業所に電話し、お詫びの上説明し、A事業所は還付することで、B事業所は次回保険料にて調整することで了承を得ました。 ○A事業所に係る保険料の過徴収分について、過誤納額還付通知書及び還付請求書を作成し、A事業所あてに送付しました。 ○B事業所に係る保険料の過徴収分について、次回保険料で調整し、納入告知書をB事業所あてに送付しました。	○厚生年金徴収課内会議において、今回の事象を職員に説明し、健康保険法第3条第2項による被保険者に係る賞与保険料を算出する際には、全国健康保険協会が定める平均保険料率を十分確認するよう周知・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
20	国民年金記録の訂正誤りについて	確認・決定誤り	東京	目黒	1993年5月11日	2011年6月27日	○お客様が年金記録照会回答票を持参され、「平成5年5月以降、第3号被保険者から第1号被保険者に変更になり未納となっているが、現在の状況は平成5年以前からの状況に変更はなく、第1号被保険者に変更されていること自体がおかしい」とのお申出がありました。 ○確認したところ、誤った記録整備をしていたことが判明しました。	○お客様が年金請求書を提出された際、配偶者様の記録の確認不足により、第3号被保険者の種別確認をすべきところを誤って第3号被保険者喪失、第1号被保険者取得の記録に訂正する旨の記録整備依頼を行ってしまいました。 ○資格取得日から健康保険被扶養者に認定されていることが確認できるにもかかわらず、配偶者様の異動に伴う記録確認が不十分であったため、誤った記録訂正を行ってしまいました。	1名	—	0	○担当者がお客様にお詫びの上、処理状況を説明し、今後の対応について機構本部と協議し、文書を送付することとしました。 ○機構本部から、記録を訂正する旨の回答があり、お客様の記録を訂正しました。 ○お客様あてに文書を送付したところ、了承した旨の回答がありました。	○お客様相談室及び国民年金課職員に、今回の事象を説明し、記録の訂正処理をする際には、確認を徹底するよう指示しました。	外部
21	国民年金高齢任意加入被保険者の喪失予定年月日の誤りについて	確認・決定誤り	愛知	岡崎	2006年7月8日	2011年7月14日	○担当者が65歳未満喪失予定年月日到達者リストにより、高齢任意加入者の方の記録を点検中に、基礎年金の満額に8ヵ月足りない方を発見しました。 ○確認したところ、納付済期間の計算誤りにより、喪失予定年月日を誤って入力していたことが判明しました。	○平成20年7月に、お客様から高齢任意加入申出書を受理し、審査を行った際、本来算入できない60歳以後の厚生年金加入期間8ヵ月を納付済期間として計算し、誤った喪失予定年月日での入力を行っていたものです。 ○また、決裁時の確認も不十分であったため、見落していました。	1名	—	0	○国民年金課長がお客様宅を訪問し、お詫びの上、説明しました。8ヵ月の保険料については、本来口座振替となるはずだった前納と同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、国民年金課長がお客様宅を訪問し、改めてお詫びの上、前納と同額で保険料を現金領収し、了承を得ました。	○課内会議において今回の事象を職員に説明し、慎重な記録確認と、複数名によるチェックの徹底を指示しました。	内部
22	国民年金高齢任意加入被保険者の喪失予定年月日の誤りについて	確認・決定誤り	大阪	難波	2009年10月1日	2011年7月22日	○お客様より、「満額の基礎年金を受給するにはどうすればよいか」とのお問合せがあり、記録を確認したところ、過去の任意加入申出書の処理に当たって、喪失予定年月日を誤っていたことが判明しました。	○お客様が満額の基礎年金の受給を希望された場合、20歳以降の納付済期間が480月となるよう資格喪失予定年月日を決定しなければならぬところ、保険料免除期間を考慮せずに任意加入の喪失予定年月日を決定してしまいました。 ○また、処理後のチェックの際にも、喪失予定年月日の誤りに気がませんでした。	1名	—	0	○担当者がお客様にお詫びの上、経過を説明しました。お客様が付加保険料を含む1ヵ月前納と同額で納付することを希望され、機構本部に協議することとしました。 ○機構本部と協議の結果、平成21年10月分から平成22年2月分の保険料について、付加保険料を含む早割による保険料額と同額の保険料を徴収して差し支えないとの回答があったことから、担当課長がお客様に電話し、来所いただき、再度お詫びの上、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、満額の基礎年金の受給を希望される方からの任意加入申出書の処理に当たっては、審査時に年金額試算を行うことにより、満額受給に必要な任意加入期間をチェックすること、また、その結果についても複数名で確認を行うよう周知・徹底を図りました。	外部
23	国民年金高齢任意加入被保険者の喪失予定年月日の誤りについて	確認・決定誤り	広島	広島南	2010年9月24日	2011年8月2日	○お客様より、「昨年、あと13ヵ月納付すれば受給要件を満たすとの説明を受け、国民年金の高齢任意加入をしたが、いくら受給できるか」とのお問合せがありました。 ○確認したところ、相談時に加入月数の計算を誤り、国民年金の高齢任意加入させていたことが判明しました。	○本来、老齢年金の受給権を得るために、30ヵ月の国民年金の高齢任意加入が必要なところ、年金相談窓口で13ヵ月が必要と説明したため、お客様は誤った情報に基づいて国民年金に高齢任意加入され、保険料を支払われていました。 ○受給要件の確認計算シート等を使用していなかったため、担当者が計算を誤り、その後の確認においても気がませんでした。	1名	過徴収	75,420	○担当者がお客様に電話し、お詫びの上、説明しました。30ヵ月不足であれば、国民年金任意加入を希望しなかったとして、任意加入申請の取下げと高齢任意加入で納付した保険料を還付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、任意加入の取下げが可能との回答があり、担当者がお客様に電話し、任意加入の取下げをする旨の確認書を提出していただきました。 ○任意加入の取下げに係る入力処理及び過誤納還付処理を行いました。	○朝礼において、今回の事象を職員に説明し、高齢任意加入申出書を受付した際には、お客様相談室及び国民年金課で二重チェックするよう改めました。	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
24	国民年金高齡任意加入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	福井	福井	2008年7月15日	2011年8月11日	○事務センターより、「65歳未満喪失予定年月日到達者リストに基づき資格喪失入力処理を行う際に、お客様の年金加入期間について確認したところ、480月を満たし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、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。	○任意加入時に、本来、20歳から60歳までの加入記録を確認した上で480月の資格喪失予定年月日を入力すべきところ、60歳以降の厚生年金加入期間も含めて480月の資格喪失予定年月日を入力していました。 ○資格取得申出書の入力確認及び決裁時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	—	0	○国民年金課長がお客様宅を訪問し、お詫びの上、説明しました。満額の年金にするために保険料を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、国民年金課長がお客様宅を訪問し、保険料を現金領収し、了承を得ました。	○国民年金課の朝礼において、今回の事象を職員に説明し、基礎年金の加入期間について再確認の上、任意加入申出書を受理する際に、資格喪失予定年月日を複数名で確認するよう周知・徹底しました。	内部
25	国民年金高齡任意加入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	大阪	天王寺	2009年8月17日	2011年8月29日	○65歳未満喪失予定年月日到達者リストにより、資格喪失予定年月日の点検を行ったところ、満額の老齡基礎年金を希望されているお客様の喪失予定年月日を誤って入力していたことが判明しました。	○お客様から高齡任意加入のお申出を受け、た際、本来ならば、喪失予定年月日を平成24年5月と入力すべきところ、誤って平成23年5月と入力していました。 ○喪失予定年月日の年度を1年誤認し、入力したためです。また、決裁においても誤りに気付きませんでした。	1名	—	0	○担当者がお客様に電話し、お詫びの上、説明しました。480月に到達する平成24年4月分まで納付したいとお申出があり、既に納付期限が経過している付加保険料及び割引金額での納付について、機構本部と協議することとしました。 ○正しい喪失予定年月日を再登録し、口座振替についても、平成23年8月分から再開できるよう入力を行いました。 ○機構本部より、割引金額での収納が可能との回答があり、担当者がお客様宅へ訪問し、再度お詫びの上、納付期限の到来分の平成23年5月分から7月分の付加保険料込の保険料を現金領収し、口座振替を平成23年8月分から再開することをお伝えし、了承を得ました。 ○保険料納付記録の補正処理を完了しました。	○朝礼において、今回の事象を職員に説明し、高齡任意加入の喪失予定年月日の審査の際には、担当者、担当者以外の別の職員、課長の決裁時とそれぞれ審査確認を慎重に行うよう再度周知・徹底しました。	内部
26	国民年金任意加入申出書等の進達漏れについて	未処理・処理遅延	東京	北	2011年3月28日	2011年6月30日	○お客様から国民年金保険料口座振替申出書を受理し、事務センターに入力処理を依頼したところ、国民年金加入記録なしとの理由により事務センターから返戻されたため、お客様へ確認したところ、「任意加入及び付加保険料納付申出の手続きは、区役所窓口で行った」旨のお申出がありました。 ○区役所に確認したところ、お客様に係る任意加入申出書及び付加保険料納付申出書を当所へ進達していなかったことが判明しました。	○区役所窓口で、お客様から任意加入申出書及び付加保険料納付申出書を受付した際、本来であれば内容点検を行った後、専用ファイルに保管し、速やかに当所へ回付すべきところ、誤って別のファイルに保管してしまい、回付されませんでした。 ○また、当所においても、口座振替申出書を受付した際、国民年金の加入記録を確認せずに入力処理の委託をしてしまいました。	1名	—	0	○担当者がお客様にお詫びの上、経過説明を行いました。付加保険料を含む保険料の納付を希望されたため、機構本部と協議することとしました。 ○機構本部からの回答により、担当者がお客様宅を訪問し、平成23年3月から5月分の保険料を現金領収し、了承を得ました。	○区役所に対し、今回の事象を説明し、受付管理簿への記載及び処理経過についての進捗管理を徹底するよう要請し、区役所より徹底する旨の回答がありました。	内部
27	国民年金任意加入期間に係る未納期間の説明不足について	説明誤り	埼玉	春日部	2002年8月6日	2011年5月25日	○お客様より、任意加入中の未納期間についてお問合せがありました。 ○確認したところ、任意加入中の未納期間が合算対象期間とならない旨の説明をしていないことが判明しました。	○お客様は、市役所にて任意加入の手続きをされましたが、その後、当所に相談された際に、海外に転出している期間は合算対象期間と説明したため、任意加入中に未納があっても、同様に合算対象期間として取り扱うとの誤解を与えてしまいました。 ○お客様の資格記録等をよく確認せず、説明したことによりです。	1名	—	0	○担当者がお客様にお詫びの上、説明しました。任意加入の未納期間について、合算対象期間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。 ○機構本部より、保険料を滞納し、2年が経過した日の翌日に資格喪失とするとの回答があり、平成18年12月1日を資格喪失日とする処理を行いました。 ○市役所の担当者がお客様に連絡し、お詫びの上、機構本部からの回答を説明し、一定の了承を得たため、お客様あてに回答及び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、お客様に説明する際には、お客様の資格記録等をよく確認し、回答するよう周知・徹底しました。 ○また、管轄の市役所に今回の事象を説明し、不明な点がある場合には、当所に連絡するよう依頼しました。	外部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生日月日	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
28	国民年金保険料の誤還付について	確認・決定誤り	福岡	大牟田	1973年10月23日	2011年6月23日	- お客様より、年金加入記録回答票に昭和48年7月の国民年金加入記録が漏れているとのお申出がありました。 - 確認したところ、厚生年金加入のため納付済の国民年金保険料を還付する際に、還付期間を誤っていたことが判明しました。	- お客様は昭和48年8月1日より厚生年金に加入していましたが、国民年金の資格喪失年月日について、昭和48年8月1日とすべきところ、誤って昭和48年7月1日としたため、納付済であった昭和48年7月分の国民年金保険料が還付されていました。そのことにより、昭和48年7月分が算入されないまま年金の裁定が行われていました。 - 資格取得年月日の確認が不十分であったことによるものです。	1名	その他	7,143	- お客様あてに記録照会についての回答を送付しました。回答の中で、照会のあった期間は、誤った資格喪失処理により誤還付し、未加入となっていたこと、記録の訂正により再裁定となることを説明し、年金額仮計算書を同封しました。 - お客様より年金額仮計算書の返送があり、担当者がお客様に連絡し、お詫びの上説明し、了承を得ました。 - 国民年金資格喪失年月日を訂正し、誤還付となった昭和48年7月分は時効完成により返納の決議ができないため、納付記録の追加のみを行いました。年金額仮計算書を機構本部へ進達しました。	課内ミーティングにて今回の事象を職員に説明し、資格取得及び喪失処理に際しては、記録確認を慎重に行うよう周知・徹底しました。	外部
29	法定免除に係る追納申込受付時の確認不足について	確認・決定誤り	静岡	富士	2010年11月17日	2011年6月29日	- お客様のご家族より、国民年金追納保険料についてお問合せがありました。 - 確認したところ、お客様は永久認定の障害基礎年金を受給されており、国民年金追納保険料を納付しても年金額は増額となりませんが、追納申込を受付し、追納保険料を納付させていたことが判明しました。	追納申込があった際に、障害基礎年金が永久認定となっていることを確認し、年金の選択受給について説明すべきでしたが、確認不足により追納申込書を受理し、追納納付書を送付したことによります。	1名	過徴収	233,560	- 国民年金課長がお客様宅を訪問し、お詫びの上、説明しました。追納保険料の還付について、機構本部と協議することとしました。 - 機構本部から回答により、国民年金課長がお客様宅を訪問し、保険料を還付する旨をお伝えし、了承を得たため、還付請求書を受理しました。 - 還付請求書の処理を行い、お客様に還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、追納受付時に、年金受給権の確認に加え、法定免除の方にはその理由の確認を行い、年金の選択受給について必ず説明をするよう周知しました。 - また、審査入力時において、画面印字を添付の上、決裁を受けるよう改めました。	外部
30	国民年金保険料納付書の未作成について	確認・決定誤り	山梨	事務センター	2011年5月2日	2011年7月7日	- 市役所より、「平成23年3月に20歳になられたお客様の国民年金加入届について、報告した光学読取式帳票に必要な納付書抑止表示を記載してしまったかもしれない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、納付書抑止表示が記載されており、納付書が発行されていないことが判明しました。	- 市役所より提出された光学読取式帳票に納付書抑止の記載がされていたため、本来であれば、市役所に理由を聴取して確認すべきところ、確認することなくそのまま処理を行ってしまったため、納付書が作成されませんでした。 - また、事後の決裁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。	52名	—	0	- 対象となる52名のお客様あてに、平成23年度分の納付書を作成し、お詫びの文書を同封して送付しました。 - 年金事務所へ今回の事象を説明し、お客様より照会があった際の対応を依頼しました。	- 国民年金グループ内に、今回の事象を説明し、市役所より報告された光学読取式帳票の納付書抑止表示がされていた場合には、必ず理由を聴取してから加入の処理をすることを指示しました。 - また、市役所に対して、納付書抑止について理由を付記した別途の報告書を添付するよう申し入れました。	外部
31	国民年金保険料に係る配当金の充当誤りについて	確認・決定誤り	神奈川	厚木	2011年4月7日	2011年4月26日	- 破産管財人より、「充当通知書を確認したところ、優先的破産債権として交付要求を受けた期間と異なる期間に充当がされている」とのお申出がありました。 - 確認したところ、交付要求をしていた期間と配当金を充当した期間が相違していることが判明しました。	- お客様の国民年金未納保険料について、破産管財人へ交付要求を行ったところ、破産管財人より優先的破産債権の配当を受けました。 - 配当金を充当すべき月を誤って充当し、破産管財人へ充当通知書を送付してしまいました。 - 充当決議を行う際、交付要求期間の確認を怠ったことによります。	1名	—	0	- 担当者が破産管財人に電話し、お詫びの上、説明しました。取扱いについて、機構本部と協議することとしました。 - 機構本部より、正しい充当期間に訂正し、訂正した充当更正通知書を破産管財人へ送付することとの回答があり、担当者が破産管財人へ電話し、再度お詫びの上、充当の訂正と訂正した充当更正通知書を送付することをお伝えし、誤った充当通知書について、返送していただくことで了承を得ました。 - 正しい充当更正通知書を破産管財人へ送付しました。また、誤った充当通知書の返送がありました。	今回の事象を職員に説明し、交付要求に対する配当を受け、充当を行う際には、必ず交付要求を行った期間を複数名で確認することを再度周知・徹底しました。	外部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明 契機
32	付加保険料納付書の作成漏れについて	確認・決定誤り	神奈川	横須賀	2011年5月6日	2011年8月11日	○お客様より、「付加保険料の納付書が届かない」とのお申出がありました。 ○確認したところ、納付書を発行するための届書コードを誤って入力し、その後においても納付書の作成をしていなかったことが判明しました。	○届書进行处理する際、本来であれば、入力処理後に納付書が自動作成される届書コードにて入力すべきところ、誤った届書コードにて入力処理をしてしまったため、付加保険料納付書が自動で作成されませんでした。 ○担当者の認識不足により、入力した後、納付書作成を漏らしてしまいました。	1名	—	0	○担当者がお客様に電話し、お詫びの上、説明しました。取扱いについて、機構本部と協議することとしました。 ○機構本部からの回答により、担当者がお客様宅を訪問し、再度お詫びの上、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、届書コードによる納付書自動作成の違いを再度周知し、入力処理を行った翌週の月曜日には、納付書が作成されているかどうかの確認をすることとしました。	外部
33	付加保険料納付書の作成漏れについて	確認・決定誤り	北海道	事務センター	2011年8月3日	2011年9月5日	○お客様より、「付加申出をしているが、付加保険料の納付書が届かない」とのお申出がありました。 ○確認したところ、付加保険料の納付書作成処理をしていないことが判明しました。	○職員が付加保険料納付申出書の入力を行った際、口座振替をされている方が窓口装置により確認の上、付加保険料の納付書を作成すべきところ、確認不足により作成していませんでした。 ○委託業者より、入力段階で表示された付加保険料納付書の作成が必要であるとの警告メッセージの印字が添付されないまま職員に届書が回付されたこと及び職員の入力後のチェックで、口座振替の方であることを見落したことにより、付加保険料の納付書が自動作成されると判断したことによるものです。	1名	—	0	○担当者がお客様へ電話し、お詫びの上、説明しました。付加保険料の取扱いについて、機構本部と協議することとしました。 ○機構本部より、付加保険料の納付が可能との回答があり、年金事務所の担当者がお客様宅を訪問し、再度お詫びの上、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入力時の納付書作成の確認を慎重に行うよう周知・徹底しました。 ○委託業者に対し、届書への警告メッセージの印字を添付するよう指示しました。	外部
34	国民年金保険料免除申請書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9月13日	2011年7月12日	○年金事務所より、「お客様から、平成21年度の免除について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、審査を誤っていたことが判明しました。	○平成21年度国民年金保険料免除申請書の所得額審査において、本来、申請書に添付されている失業の証明書から審査すると、全額免除に該当と審査すべきところ、4分の1免除を承認していました。 ○職員による免除申請書の審査誤り及び承認結果と免除申請書の審査による点検が漏れたことによります。	1名	—	0	○年金事務所において、担当者がお客様にお詫びの上、平成21年度免除申請書の審査誤りの内容を説明し、審査を再度行うことで了承を得ました。 ○免除申請書を再度審査した結果、4分の1免除を取消し、全額免除の承認処理をしました。 ○年金事務所において、担当者がお客様から4分の1免除承認通知書と納付書を回収し、改めて全額免除承認通知書が送付されることをお伝えしました。 ○お客様あてに全額免除承認通知書を送付しました。	○朝礼において今回の事象を職員に説明し、審査点検を二度行うこととし、窓口装置による画面照合をすることで更なる点検強化を図ることとしました。 ○また、決裁時においても、画面印字による確認を行うよう改めました。	外部
35	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	滋賀	事務センター	2011年5月25日	2011年6月8日	○年金事務所より、「お客様から、国民年金保険料の口座振替がされていないとお申出があり、確認してほしい」とのお申出がありました。 ○確認したところ、金融機関で口座振替の変更届を提出していただく際に、誤って必要のない口座振替辞退申出書を同時に受理していたことが判明しました。	○お客様から、1年前納から早割による1ヵ月前納へ振替方法を変更したいとお申出があり、金融機関の担当者が口座振替納付(変更)申出書の他に口座振替辞退申出書も必要と考え、それぞれの申出書を受理しました。 ○当事務センターへ申出書が別々に回付され、口座振替納付(変更)申出書の後に口座振替辞退申出書を入力していました。	1名	—	0	○国民年金グループ長がお客様に電話し、お詫びの上、説明しました。早割による1ヵ月前納と同額で納付を希望されたため、機構本部と協議することとしました。 ○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、再度お詫びの上、早割による1ヵ月前納と同額を現金領収し、了承を得ました。また、次回保険料から早割による口座振替を行う旨をお伝えしました。	○国民年金グループ長が金融機関に対し、今回の事象を説明し、口座振替の変更の取扱いについて再度周知し、不明な点がある場合には、当事務センターへ確認するよう申し入れました。	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
36	付加保険料納付書の未作成について	未処理・処理遅延	北海道	苫小牧	2011年4月27日	2011年8月4日	○お客様より、「平成23年4月に付加保険料について申出をしたが、納付書が届いていない」とのお申出がありました。 ○確認したところ、納付書を作成していないことが判明しました。 ○また、他に作成漏れがないか付加保険料申出書を確認したところ、3名のお客様について作成漏れが判明しました。	○お客様の付加保険料申出書进行处理した際に、口座振替の方については、口座振替開始年月、お客様の納付状況を確認し、必要に応じ納付書作成すべきところ、納付書の作成をしませんでした。 ○付加保険料申出書処理時の確認不足及び入力後の決裁において、誤りに気付かなかったことによります。	4名	—	0	○担当者がお申出をいただいたお客様及び他の3名のお客様に連絡し、お詫びの上、説明しました。取扱いについて、機構本部と協議することとしました。 ○担当者が他の3名のお客様に電話し、お詫びの上、説明しました。取扱いについて、機構本部と協議することとしました。 ○機構本部より、4名のお客様に係る付加保険料の領収が可能との回答があり、担当者が4名のお客様宅を訪問し、改めてお詫びの上、付加保険料を現金領収し、了承を得ました。	○朝会にて、今回の事象を職員に説明し、入力時の点検、決裁時の点検を再確認し、入力時の漏れ防止のため、付加保険料の申出書については別管理し、翌月初めに納付書の作成について再確認を行うよう改めました。	外部
37	付加保険料納付書の未作成について	未処理・処理遅延	大阪	枚方	2011年4月20日	2011年8月10日	○お客様より、「夫婦分の付加申出をしたが、夫の分の付加保険料納付書しか届いていないので、確認してほしい」とのお申出がありました。 ○確認したところ、付加保険料納付書の未作成が判明しました。	○お客様から、付加保険料申出書を受理し、入力処理しました。ご夫妻ともにクレジットカードによる納付をされており、平成23年4月分の付加保険料は、次回クレジットカード納付のスケジュールに間に合わないため、付加保険料のみの納付書を作成すべきでしたが、ご主人様の分のみ作成し、お客様の分は作成していませんでした。 ○また、事後点検の際、見落していました。	1名	—	0	○担当者がお客様にお詫びの上、説明しました。付加保険料の納付について、機構本部と協議することとしました。 ○機構本部からの回答により、担当者がお客様を訪問し、改めてお詫びの上、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、付加保険料のお申出があった際には、お客様の納付状況を確認し、付加保険料のみの納付書発行が必要か否かを確認し、適切な処理を行うよう周知・徹底しました。	外部
38	国民年金保険料納付書に係る処理遅延について	未処理・処理遅延	大阪	豊中	2011年5月2日	2011年6月21日	○お客様より、「平成23年5月に市役所の窓口で付加申出及び平成23年5月からの前納を希望したが、平成23年6月からの前納納付書が届いた」とのお申出がありました。 ○確認したところ、市役所より回付された申出書の処理が遅延していたことが判明しました。	○平成23年5月2日、お客様が市役所にて配偶者様が退職されたことにより、第3号被保険者から第1号被保険者への種別変更及び付加申出をされました。 ○本来、毎週末に申出書等を回付すべきところ、連休があり、2週間分まとめて市役所より回付があり、処理が遅延したものです。	1名	過徴収	90	○担当者がお客様にお詫びの上、説明しました。平成23年5月からの前納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、平成23年5月からの前納は認められない旨の回答があり、担当者がお客様に連絡し、再度お詫びの上、説明しました。 ○担当者がお客様宅を訪問し、改めてお詫びの上、平成23年5月分と平成23年6月から平成24年3月分の前納による保険料を領収し、了承を得ました。	○今回の事象を職員に説明し、処理が遅延しないよう、再度手順を確認しました。 ○市役所に今回の事象を説明し、年金事務所への回付スケジュールに基づくお客様への説明及び手続きを依頼しました。	外部
39	国民年金種別変更届の回付漏れについて	未処理・処理遅延	岡山	倉敷東	2011年4月1日	2011年7月11日	○市役所より、「お客様から、平成23年4月に種別変更届を提出したが、国民年金保険料の前納納付書が届かないとお申出があり、確認したところ、当該届書を年金事務所へ回付していなかった」との連絡があり、種別変更届の回付漏れが判明しました。	○お客様がご主人様の退職に伴い、第3号被保険者から第1号被保険者への種別変更届を市役所の窓口へ提出され、その際、1年前納を希望されましたが、当該届書について市役所から当所への回付がされていませんでした。 ○市役所における管理不足によるものです。	1名	—	0	○市役所の担当者がお客様にお詫びの上、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。 ○種別変更届の入力処理を行いました。 ○機構本部から、1年前納と同額での納付が可能な旨の回答がありました。 ○当所の担当者と市役所の担当者がお客様宅を訪問し、改めてお詫びの上、1年前納と同額を現金領収し、了承を得ました。 ○納付記録の追加処理等を行いました。	○市役所に対し、再発防止を含む顛末書の提出を要請しました。 ○市役所より、国民健康保険の担当者が国民健康保険異動届の確認時に国民年金の異動内容も確認するという二重の確認体制とし、回付漏れや異動届の紛失を防ぐよう十分注意すると報告がありました。	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
40	付加保険料納付書の作成漏れについて	未処理・処理遅延	神奈川	事務センター	2011年7月19日	2011年8月5日	○市役所より、「お客様から、平成23年6月分の付加保険料の納付書が届いていないとお申出があり、確認してほしい」との連絡がありました。 ○確認したところ、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。	○市役所にて受付した国民年金任意加入取得申出書及び付加保険料納付申出書が年金事務所経由で当事務センターに回送されました。 ○当該処理については、当事務センターで入力処理を行うことで、機構本部より納付書が自動発行されるものですが、事務センターでの入力日が締切日を過ぎていました。本来、締切後に入力を行う場合は、当事務センターにおいて平成23年6月分の付加保険料納付書の作成が必要でしたが、作成を漏らしていました。 ○付加保険料納付申出書の入力処理時における納付書作成スケジュールの確認不足及び入力処理後の決裁においても、納付書未作成に気付かなかったことによります。	1名	—	0	○担当者がお客様に電話し、お詫びの上、説明しました。既に納付期限が経過している平成23年6月分の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、年金事務所の担当者がお客様宅を訪問し、平成23年6月分の付加保険料及び定額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、入力担当者と別の担当者による届書の入力チェック及び決裁者による入力チェックをさらに慎重に行うよう周知・徹底しました。 ○また、毎月20日前後に、月末が納期となる付加保険料申出入力のリ再チェックを、2名の担当者が相互チェックすることとしました。	外部
41	国民年金保険料口座振替納付申出書の入力誤りについて	入力誤り	東京	文京	2011年3月10日	2011年6月28日	○担当者が国民年金保険料口座振替不能調査一覧表を確認していたところ、国民年金保険料口座振替納付申出書の入力誤りが判明しました。	○お客様より提出された国民年金保険料口座振替納付申出書を入力した際、口座名義人の氏名を誤って入力してしまいました。 ○処理結果の確認不足及び入力後の決裁においても、入力誤りに気付か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、お詫びの上、説明しました。1年前納と同額での納付について、機構本部と協議することとしました。 ○機構本部からの回答により、担当者がお客様宅を訪問し、再度お詫びの上、1年前納と同額で現金領収し、了承を得ました。 ○口座名義人の氏名を訂正しました。	○今回の事象を職員に説明し、口座振替納付申出書の入力に当たっては、細心の注意を払って入力し、確認を十分に行うよう周知・徹底しました。	内部
42	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	三重	松阪	2010年4月14日	2011年6月28日	○お客様より、「付加申出をしたにもかかわらず、定額保険料のみの納付書が送付された」とのお申出がありました。 ○確認したところ、納付書の再作成依頼を受けた際に、誤って定額保険料のみの納付書を作成し、お客様あてに送付していたことが判明しました。	○お客様から付加申出があった際、1年前納納付書を作成しました。その後、お客様から電話があり、前納は困難であるため、分割納付書の作成依頼がありましたが、その際に付加付納付書を作成すべきところ、定額保険料分のみの納付書を発行していました。 ○納付書作成依頼受付時と送付前に、お客様が付加申出者の方であるかの確認を漏らしたことによります。	1名	—	0	○担当者がお客様にお詫びの上、説明しました。納付期限の経過した付加保険料の領収が可能か、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、担当者がお客様に電話し、納付可能な旨をお伝えしたところ、来所するとのお申出があり、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上、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、納付書作成依頼時に、担当者は付加申出の有無を口頭でも確認し、納付書作成時、窓口交付前、送付前に窓口装置画面により確認するよう周知・徹底しました。	外部
43	国民年金保険料納付書の作成誤りについて	通知書等の作成誤り	埼玉	大宮	2011年6月10日	2011年6月27日	○電話相談センターより、「お客様から、送付された納付書について確認したいとお申出があったので、確認してほしい」との連絡がありました。 ○確認したところ、納付書の作成誤りが判明しました。	○平成23年5月分から8月分の納付書の作成に当たり、平成23年5月分の定額保険料納付書と平成23年6月分から8月分の前納保険料納付書を作成するところ、誤って平成23年5月分から8月分の定額保険料納付書を作成し、送付してしまいました。 ○担当者の認識不足と入力後の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	—	0	○担当者がお客様に電話し、お詫びの上、経過を説明しました。定額保険料納付書で既に納付されていたため、前納との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、再度お詫びの上、前納との差額を還付する旨をお伝えし、了承を得ました。 ○お客様より還付請求書を受理し、納付記録の訂正・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、納付書作成事項の再確認と、入力チェックを徹底するよう注意喚起しました。	外部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明契機
44	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	枚方	2011年4月25日	2011年6月10日	○お客様より、「平成23年4月に付加申出をしたが、平成23年5月分の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、付加保険料納付書の作成誤りが判明しました。	○お客様は、1ヵ月の口座振替前納をされており、本来は平成23年4月分の付加保険料のみの納付書を作成すべきでしたが、担当者が1年前納と勘違いし、付加保険料のみの1年前納の納付書を作成してしまいました。 ○口座振替情報の確認誤りによるものです。	1名	—	0	○担当者がお客様にお詫びの上、説明しました。納付期限の経過した平成23年4月分の付加保険料の取扱いについて、機構本部と協議することとしました。 ○機構本部からの回答により、担当者がお客様宅を訪問し、再度お詫びの上、平成23年4月分の付加保険料を現金領収しました。また、今後の口座振替の予定をお伝えし、了承を得ました。	○国民年金課長が今回の事象を職員に説明し、付加保険料納付書作成時に口座振替情報の再度の確認を徹底するよう指示しました。	外部
45	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	東京	江戸川	2011年4月6日	2011年8月4日	○お客様より、納付書の再発行依頼のお申出があり、担当者が確認したところ、既に発行済の納付書について、お客様の希望と異なる納付書が作成されていたことが判明しました。	○平成23年4月、お客様より平成21年度の納付書の再発行の依頼がありました。その際、本来であれば平成21年度分の納付書を1ヵ月ごとに分割して作成すべきところ、誤って平成22年度分の納付書を1ヵ月ごとに分割して作成してしまったため、平成21年度分の納付書がお客様に送付されず、平成21年4月分及び5月分の保険料が納付できなくなっていました。 ○納付書作成担当者の確認不足及び別の担当者による確認の二重チェック体制が不十分であったことによるものです。	1名	未徴収	28,820	○担当者がお客様に電話し、お詫びの上、説明しました。時効となっていない平成21年7月分から平成22年3月分の納付書を送付し、平成21年4月及び5月分について、機構本部と協議することとしました。また、平成21年6月分について、納付されないご意向であることを確認しました。 ○機構本部より、時効消滅分の保険料の納付については認める旨の回答があり、担当者がお客様に電話し、回答をお伝えしたところ、平成21年4月分及び5月分の納付については、現在納付中の保険料に加え、更に2ヶ月分を納付するのは困難であるため、納付はされないご意向であることを確認し、了承を得ました。	○今回の事象を職員に説明し、他の担当者による依頼内容の二重チェックを徹底するよう指示しました。	外部
46	別人の国民年金納付記録を交付した件について	誤送付・誤送信	熊本	熊本西	2011年6月23日	2011年6月23日	○A様より、「別人の国民年金納付記録を交付された」とのお申出がありました。 ○確認したところ、街角の年金相談センターに相談来所されたA様に、B様の国民年金納付記録を交付していたことが判明しました。	○街角の年金相談センターで、担当者がA様の国民年金納付記録を作成する際、誤ってB様の基礎年金番号を入力・作成し、氏名等を確認せずに、A様にB様の国民年金納付記録を交付してしまいました。 ○担当者の確認不足によるものです。	2名	—	0	○街角の年金相談センター長がA様へ電話し、お詫びの上、説明しました。正しい国民年金納付記録を送付し、誤って交付した国民年金納付記録を返送していただくことで了承を得ました。 ○A様よりB様の国民年金納付記録の返送がありました。 ○街角の年金相談センター長がB様へ電話し、お詫びの上説明し、了承を得ました。	○街角の年金相談センターに今回の事象を説明し、基礎年金番号等の確認の徹底と出力帳票の交付の際の確認を徹底するよう指示しました。	外部
47	国民年金保険料納付書の誤送付について	誤送付・誤送信	群馬	前橋	2011年5月23日	2011年6月27日	○A様の免除申請書に、平成23年度の国民年金保険料は納付するとの記載があったため、A様の納付記録を確認したところ、納付が確認できなかったため、A様に連絡しました。 ○A様より、納付したとの回答があったため、領収書の氏名を確認していただいたところ、B様の氏名となっており、B様分の納付書をA様に誤って送付していたことが判明しました。	○A様の納付書とB様の納付書を同じ端末で同時期に作成しました。A様の納付書が複数枚あり、担当者はA様とB様の納付書をまとめて取り出し、確認せずにA様あての封筒に封入し、送付してしまいました。 ○また、別の担当者がB様の納付書を作成しましたが、既に納付書がまとめて取り出されていたため、再度納付書を作成し、B様に納付書を送付しました。 ○そのため、A様はB様の納付書で納付され、B様もご自身の納付書で納付されたため、重複納付となっていました。 ○納付書送付時のダブルチェックを行っていませんでした。	2名	—	0	○担当者がA様とB様宅を訪問し、お詫びの上、経過を説明しました。機構本部と取扱いを協議することとしました。 ○機構本部から、A様が納付された保険料については納付記録を取消した上で、A様より領収書を回収し、納付記録を追加する旨の回答があり、A様より領収書を回収し、納付記録を追加しました。 ○B様に重複納付されたことによる還付請求書が発行されるため、事務センターより回収し、B様が納付された領収日に訂正しました。 ○担当者がA様とB様に電話し、改めてお詫びの上、処理が完了したことをお伝えし、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、窓口交付や電話で納付書の送付依頼を受けた際は、相互チェックを確実に言い、納付期限が近い場合など即日送付する場合でも相互チェックを確実に言うよう周知・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
48	付加保険料に係る納付期限の説明誤りについて	説明誤り	東京	八王子	2010年10月19日	2011年8月15日	○お客様より、「平成22年10月に市役所で国民年金加入の手続きを取った際、付加保険料に関する説明が誤っていた」とのお申出がありました。 ○市役所に確認したところ、付加保険料納付期限に係る説明誤りがあったことが判明しました。	○お客様が市役所において、任意加入、付加保険料納付、クレジットカード納付のお申出をされました。その際、市役所の担当者が、付加保険料の納付期限については、定額保険料と同様の取扱いであるとの誤認をしていたため、誤った説明を行ってしまいました。 ○クレジット納付及び付加保険料納付のお申出が同時期にあった際に、本来であれば、市役所の担当者より当所にクレジット納付開始前の保険料に係る納付書の作成依頼をすべきところ、市役所の担当者が付加保険料の納付期限について誤った説明をしたことに加え、納付書の作成依頼をしていなかったことによるものです。	1名	—	0	○担当者がお客様にお詫びの上、説明しました。取扱いについて、機構本部と協議することとしました。 ○機構本部からの回答により、担当者がお客様宅を訪問し、再度お詫びの上、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。	○市役所に対し、付加保険料納付をお申出されたお客様に対して、納付期限に関するお知らせを交付するよう依頼し、再発防止を強く要請しました。 ○市役所より、担当者に今回の事象を説明し、再発防止に努める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
49	年金の支払時期に係る確認不足について	確認・決定誤り	東京	板橋	2011年4月26日	2011年6月24日	○お客様より、「平成23年4月に年金事務所で相談した際、平成23年6月に65歳からの年金の支払が行われるとの説明があったのに、支払がなかった」とのお申出がありました。 ○確認したところ、お客様の年金が支払保留中であつたにもかかわらず、気付かず誤った説明をしていたことが判明しました。	○お客様の相談対応の際、本来であれば受給記録を十分に確認した上で回答すべきところ、受給記録の確認が不十分であつたため、老齢厚生・退職共済年金受給権者支給停止事由該当届が提出されていないために年金が支払保留中であつたにもかかわらず、これに気付かず、65歳に到達されたことをもって、平成23年6月に年金の支払がある旨の誤った説明をしてしまいました。 ○年金相談対応時において、担当者が受給記録の確認を十分に行っていなかったことによるものです。	1名	—	0	○お客様相談室長がお客様に電話し、お詫びの上、説明しました。必要書類を送付し、返送していただくことで了承を得ました。 ○お客様より、書類の返送があつたため、機構本部へ進達し、平成23年8月支払であることを確認しました。 ○お客様相談室長がお客様に電話し、改めてお詫びの上、平成23年8月支払であることをお伝えし、了承を得ました。	○お客様相談室内の会議において、お客様相談室長が今回の事象を職員に説明し、年金相談時における受給記録の確認項目の再確認を行い、徹底するよう指示しました。	外部
50	戦時加算の加算漏れについて	確認・決定誤り	北海道	事務センター	2011年6月16日	2011年6月28日	○年金事務所より、「お客様の遺族厚生年金に戦時加算が加算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、戦時加算の加算が漏れていることが判明しました。	○死亡されたお客様の配偶者様の船員保険加入記録に6月の戦時加算があり、遺族厚生年金の裁定に当たり、審査の段階で年金請求書の戦時加算表示欄に記入し、入力すべきところ、記入が漏れていたため、戦時加算が加算されていませんでした。 ○審査の時点で戦時加算表示欄への記入を漏らしたこと及び決裁の段階でも発見できなかったものです。	1名	未払い	3,334	○機構本部に連絡し、関係書類一式を進達し、支払時期を確認しました。 ○担当者がお客様の代理人に電話し、お詫びの上、説明しました。差額の支払時期を説明し、了承を得ました。 ○お客様に訂正後の年金額で支払されていることを確認しました。	○年金給付グループの朝礼で、今回の事象を職員に説明し、裁定請求書の審査事務を慎重に行うよう、また、マーカーでのチェックや付箋の貼付で戦時加算表示の漏れを防ぐよう周知・徹底しました。	内部
51	遺族厚生年金の裁定誤りについて	確認・決定誤り	岩手	一関	1995年6月5日	2011年6月24日	○お客様の代理人が来所され、お客様の年金記録及び受給権者原簿記録を確認したところ、遺族年金の裁定誤りが判明しました。	○厚生年金加入期間のあるお客様の配偶者様の死亡に伴う遺族年金の請求時に、本来、遺族厚生年金として請求書を受理し裁定すべきところ、遺族基礎年金として請求書を受理し裁定していたため、厚生年金部分が支給されていませんでした。 ○遺族年金請求書の受付時に、誤って遺族基礎年金として請求書を受付し、審査の際にも記録確認が不十分であつたため、誤って裁定したものです。	1名	未払い	32,500	○担当者が代理人へお詫びの上、説明しました。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。 ○ブロック本部から、訂正処理可能との回答があり、遺族厚生年金の裁定処理を進めることとしました。 ○代理人を通じて遺族厚生年金及び寡婦年金の請求書を受理し、事務センターに裁定依頼しました。 ○遺族厚生年金と寡婦年金が裁定されたことを確認しました。	○お客様相談室において、今回の事象を職員に説明し、年金請求の際の確認事項について改めて確認しました。	外部
52	障害年金に係る子の加算漏れについて	確認・決定誤り	京都	中京	2005年5月	2011年1月24日	○お客様より、障害年金に係る子の加算についてお問合せがありました。 ○確認したところ、平成17年5月に区役所に障害年金請求書を提出の際、子の加算の説明をせずに受理していたことが判明しました。	○本来、請求書に添付されていた戸籍を確認し、子の加算について案内すべきところ、確認を漏らしたまま裁定を行っていました。 ○裁定請求時にお客様からの聴き取り及び戸籍謄本による確認が不足していたことによるものです。	1名	未払い	645,711	○担当者がお客様にお詫びの上、説明しました。ブロック本部と協議することとしました。 ○ブロック本部より、訂正処理可能との回答があり、機構本部へ関係書類一式を進達しました。 ○支払時期が確定したため、担当者がお客様に連絡し、改めてお詫びの上、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、障害年金の受付の際には、請求書の記載内容のみならず、戸籍謄本の内容についても、必ず確認するよう周知・徹底しました。 ○また、管轄内の区役所に対し、今回の事象を説明し、子の加算について説明を徹底するよう申し入れました。	外部
53	配偶者加給年金に係る処理誤りについて	確認・決定誤り	愛知	瀬戸	1992年1月頃	2011年5月23日	○お客様の代理人が持参された生計維持確認届を受付した後に確認したところ、配偶者加給年金の支給を、停止していないことが判明しました。	○配偶者加給年金は、本来、配偶者様が資格喪失したときに、支給停止事由消滅届・改定事由該当届を提出すると同時に、お客様から加給年金額支給停止事由該当届を提出していただき、支給停止すべきところ、旧法厚生年金老齢年金の配偶者加給年金額が支給されていました。 ○通常は配偶者様が年金を受給すると自動的に加給年金は支給停止となりますが、お客様の年金が旧法によるものであり、システム上運動していないため、お客様へ加給年金額支給停止事由該当届の提出を求めなかったことによります。	1名	過払い	1,139,500	○担当者がお客様の代理人に電話し、お詫びの上、説明しました。経緯と説明の文書を送付しました。 ○お客様の代理人が来所され、担当者が改めてお詫びの上、了承を得たため、加給年金額支給停止事由該当届、返納方法申出書等を受理しました。 ○機構本部に関係書類一式を進達しました。	○今回の事象を職員に説明し、旧法受給権者や共済受給権者でシステム的に運動しない場合は、加給年金額支給停止事由該当届の提出を求めるよう周知・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
54	戦時加算の加算漏れについて	確認・決定誤り	滋賀	事務センター	2011年2月10日	2011年7月4日	○ 機構本部より、進達した再裁定の返戻がありました。 ○ 確認したところ、戦時加算が漏れていたことが判明しました。	○ 本来、遺族厚生年金裁定時に戦時加算を加算すべきところ、戦時加算を加算せずに審査・入力をしていました。 ○ 遺族厚生年金裁定時の確認漏れによるものです。	1名	未払い	33,249	○ 担当者がお客様へ電話し、お詫びの上説明し、了承を得ました。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、関係書類を機構本部に進達しました。 ○ 訂正処理が完了し、支払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、受付時に年金記録をよく確認の上処理すること及び二次審査時のチェックの徹底を指示しました。	内部
55	障害給付に係る額改定請求書の決定誤りについて	確認・決定誤り	宮崎	宮崎	2005年4月19日	2011年6月28日	○ お客様の配偶者様が、障害給付に係る額改定請求をされ、請求書の受付を行いました。受付の際、以前に額改定請求を行ったが、却下となった旨のお申出がありました。 ○ 受付後、事務センターに送付する事前審査で、改定記録及び以前の額改定請求書を確認したところ、併合による障害認定を行っていないことが判明しました。	○ 本来、前発障害(2級)と併合して認定すべきところを、後発障害(2級)のみで認定を行い、障害等級が、前発障害等級と同じであったため、結果として額改定請求の却下という決定を行っていたものです。 ○ 障害認定審査医員への認定依頼書作成時の確認不足及び認定結果後の処分通知の決裁において、誤りに気付かなかったことによります。	1名	未払い	1,270,651	○ 担当者がお客様に電話し、平成17年4月に請求された額改定請求について再調査することを説明しました。 ○ 認定結果の再審査を事務センターに依頼し、再審査の結果、1級に該当しました。ブロック本部と協議したところ、訂正処理依頼すべき旨の回答がありました。 ○ 機構本部に訂正処理依頼書を進達しました。 ○ 支払時期が確定したため、担当者がお客様の配偶者様に電話し、遡って1級に改定となる旨を説明しました。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、現在は障害基礎年金の認定事務は事務センターで行っているため、事務センターに情報提供し、注意喚起を行いました。	内部
56	未支給年金の決定誤りについて	確認・決定誤り	広島	三次	2004年12月8日	2011年7月4日	○ 年金記録追加により、旧法厚生年金老齢年金の再裁定処理を行ったところ、遺族厚生年金の受給権発生年月日と配偶者原簿の失権年月日が相違していました。 ○ 確認したところ、年金受給権者死亡届の死亡年月日を誤って入力処理し、未支給年金の決定にも誤りがあることが判明しました。	○ 旧法厚生年金老齢年金及び旧法国民年金通算老齢年金を受給されていたご本人様は、平成16年11月に死亡されていますが、未支給年金請求書及び年金受給権者死亡届の死亡年月日欄には、平成16年10月と記載されており、死亡年月日を誤って入力処理していました。 ○ 未支給年金請求書及び年金受給権者死亡届に記載された死亡年月日と添付されている戸籍謄本及び住民票に記載されている死亡年月日の確認不足によるものです。 ○ また、決裁時及び未支給年金の決定時においても、死亡年月日の確認を怠っていたためです。	1名	未払い	141,682	○ ブロック本部と取扱いについて協議し、訂正処理可能との回答があり、訂正処理依頼を機構本部へ進達しました。 ○ 機構本部より、未支給年金として平成16年11月分の年金額を支払するとの回答があり、お客様相談室長がご本人様のご遺族宅を訪問し、お詫びの上、説明しました。支払時期をお伝えし、了承を得ました。	○ 朝礼において、今回の事象を職員に説明し、改めて処理結果の複数名によるチェック、決裁時においても確実に確認するよう指示しました。 ○ また、今後の死亡届・未支給請求書の受付時においては、戸籍・住民票等の死亡年月日にマーカーをすることとし、届書の記載誤りを防止するとともに、審査・入力処理における注意喚起を図りました。	内部
57	老齢基礎年金に係る共済加入期間の裁定誤りについて	確認・決定誤り	福岡	事務センター	2009年3月19日	2011年7月5日	○ 機構本部より、裁定・支払処理の再調査及び訂正についての文書が送付され、確認したところ、老齢基礎年金の裁定時における共済組合期間の算入誤りが判明しました。	○ お客様は退職一時金決定者の方のため、本来は合算対象期間とすべき期間を誤って共済組合期間として決定していました。 ○ 年金加入期間確認通知書に退職一時金決定者と記載されていたのを見落していたことによります。	1名	過払い	90,100	○ グループ長がお客様へ電話し、お詫びの上、経過説明を行い、返納金について文書を送付することをお伝えし、了承を得ました。 ○ お客様あてにお詫びの手紙と返納方法申出書を送付しました。 ○ お客様から返納方法申出書の返送があり、関係書類一式を機構本部へ進達しました。	○ 朝礼にて今回の事象を職員に説明し、共済期間を確認するときは、退職一時金等の記録がないか慎重に審査を行うよう周知しました。	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
58	特別支給の老齢厚生年金に係る共済組合員期間の裁定誤りについて	確認・決定誤り	香川	高松東	1987年2月	2011年7月6日	○厚生年金加入期間判明のため、お客様から提出された年金額仮計算書を事務センターへ回付するため事前審査をしていたところ、共済組合員期間の算入誤りが判明しました。	○特別支給の老齢厚生年金の裁定処理を行った際、本来であれば、共済組合員期間として入力すべきところ、誤って合算対象期間として入力処理を行っていたために、当該期間に係る老齢基礎年金が支給されていなかったものです。 ○裁定時の確認不足及び入力後の決裁において、誤りに気付かなかったことによります。	1名	未払い	7,458,465	○副所長とお客様相談室長がお客様宅を訪問し、お詫びの上、説明しました。 ○ブロック本部と協議することとしました。 ○ブロック本部から、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。 ○お客様相談室長がお客様に電話し、再度お詫びの上、支払時期を説明し、了承を得ました。	○全体朝礼において、今回の事象を職員に説明し、審査時及び入力後の確認等を慎重に行うよう周知・徹底しました。	内部
59	第四種期間に係る保険料の還付漏れについて	確認・決定誤り	千葉	千葉	2009年12月14日	2011年7月6日	○機構本部から返戻された書類を確認したところ、第四種期間の一部に係る還付処理が未処理となっていることが判明しました。	○お客様の厚生年金記録が判明した際、本来であれば、第四種期間保険料を還付すべきところ、還付の手続きを怠っていたため、その第四種期間を含めた期間により老齢年金を裁定していました。 ○年金記録の確認不足によるものです。	1名	その他	513,323	○担当者がお客様に電話し、お詫びの上、説明しました。お客様より、経過内容と今後の手続きについて文書を送ってほしいとのお申出があり、お客様あてに送付しました。 ○お客様より、年金額仮計算書と、返納方法申出書の送付があり、第四種期間に係る処理を行い、機構本部に関係書類一式を進達しました。 ○担当者がお客様に電話し、改めてお詫びの上、第四種期間の保険料還付金が振込されていることを確認し、平成23年12月支払分の年金より調整する旨をお伝えし、了承を得ました。	○朝礼にて、お客様相談室長が今回の事象を職員に説明し、年金記録が判明した際の被保険者記録と受給状況の確認及び再裁定報告書を機構本部へ進達する際の内容確認の徹底を周知しました。	内部
60	未支給年金請求書の内容の確認誤りについて	確認・決定誤り	愛知	事務センター	2011年2月25日	2011年7月8日	○年金事務所より、「お客様から、厚生年金通算老齢年金と共済年金の未支給年金を請求したが、厚生年金分の支払はあったが、共済分の支払がないので、どうなってい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、事務センターにおいて、請求書の内容を確認した際に、共済年金の年金コードを抹消した状態で、未支給請求書を機構本部へ進達していたことが判明しました。	○担当者が受付した未支給請求書の内容確認をした際に、共済年金分については、機構本部で処理するものではないと判断し、共済年金の年金コードを抹消し、機構本部へ進達していました。 ○未支給年金請求書の内容を確認する際、年金コード欄に共済年金分がある場合、旧三共済分とそれ以外の共済分かを確認して処理を行わなければならないところ、確認不足により年金コードを抹消してしまったことによるものです。	1名	未払い	232,416	○年金事務所の担当者がお客様に電話し、お詫びの上、経過説明を行いました。機構本部と協議することとしました。 ○機構本部と協議し、未支給年金の支払時期を確認し、関係書類を進達しました。 ○担当者がお客様に電話し、改めてお詫びの上、支払時期をお伝えし、了承を得ました。	○朝礼において、今回の事象を職員に説明し、諸変更書類の確認について、慎重に行うよう周知・徹底しました。	外部
61	年金受取口座番号の確認誤りについて	確認・決定誤り	長野	岡谷	2011年6月15日	2011年7月8日	○事務センターより、「お客様に係る遺族厚生年金初回支払が口座振込できないので、確認してほしい」との連絡がありました。 ○確認したところ、口座番号の確認誤りが判明しました。	○お客様から遺族厚生年金請求書を受理した際、お客様が口座番号を誤って記入していたことに気付かず、確認印を押印してしまいました。 ○年金請求書受付時及び審査時における確認不足によります。	1名	未払い	34,583	○担当者がお客様に電話し、お詫びの上説明し、了承を得ました。 ○事務センターにおいて、正しい口座番号の入力処理を行いました。 ○平成23年7月に、再振込済であること確認しました。	○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、請求書等記載内容の確認については的確かつ慎重に行うよう周知・徹底しました。	内部
62	障害年金に係る子の加算漏れについて	確認・決定誤り	富山	高岡	1995年3月14日	2011年7月7日	○障害年金裁定請求書の再点検を行っていたところ、子の加算漏れが判明しました。	○障害基礎年金裁定請求書において、加算額対象者欄には氏名が記入されていませんでしたが、生計維持申立てを行っているとともに、戸籍謄本・住民票が添付されていました。 ○加算額対象者欄の記入漏れに気付かないまま入力を行ったことによるものです。	1名	未払い	640,322	○お客様相談室長がお客様宅を訪問し、お詫びの上説明し、再裁定することです了承を得ました。 ○関係書類一式を機構本部へ進達しました。 ○再裁定が完了し、支払されたことを確認しました。	○今回の事象を職員に説明し、請求書の受付時に記載内容を再度チェックし、漏れないかご本人様と確認の上受理するよう周知・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
63	障害年金に係る子の加算漏れについて	確認・決定誤り	愛知	豊橋	1998年5月20日	2011年6月2日	○障害基礎年金受給者のお客様より、障害年金の子の加算金請求についての相談を受け、窓口において受理した該当届を事務センターに送付しました。 ○事務センターより、お客様が障害基礎年金を申請された当時のお子様の状況を確認するよう返戻があり、確認したところ、子の加算漏れが判明しました。	○平成10年5月に市役所で受付された障害基礎年金裁定請求書を受付しました。当該請求書に添付された戸籍謄本には平成8年生れのお子様がいましたが、請求書の加算額対象者欄に記載がなかったことから、加算額の対象者なしとして処理していました。 ○審査時の確認不足によるものです。	1名	未払い	3,018,961	○お客様相談室長がお客様に電話し、お詫びの上、説明しました。再裁定することで了承を得ました。 ○機構本部あてに再裁定関係書類を進達しました。 ○平成23年9月に支払されたことを確認しました。	○朝礼において、今回の事象をお客様相談室長から職員に説明し、書類の審査確認を確実にを行うよう指示しました。	外部
64	振替加算の加算誤りについて	確認・決定誤り	静岡	沼津	1994年11月24日	2011年4月26日	○事務センターより、「お客様の遺族厚生年金請求書を審査したところ、平成6年に裁定した老齢基礎年金の振替加算の処理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、振替加算を誤って加算していたことが判明しました。	○平成6年当時に老齢基礎年金の請求書を入力する際、ご主人様の厚生年金加入期間が51月であることから、配偶者状態表示のコードを誤って入力したため、本来加算されない振替加算が加算されてしまいました。 ○老齢基礎年金請求書の入力時の確認不足によるものです。	1名	過払い	3,680,100	○担当者がお客様に電話し、お詫びの上、説明しました。今後支払される年金から返納調整することで了承を得ました。 ○ブロック本部と協議し、訂正処理するよう回答があり、お客様から返納方法申出書を受理し、機構本部へ再裁定書類とともに進達しました。 ○再裁定処理が完了し、平成23年12月から調整された金額での年金が支払されることを確認しました。	○今回の事象を職員に説明し、年金事務所では現在裁定・入力処理を行っていませんが、入力誤りや確認誤りをなくすよう、改めて受付・審査の流れを再確認しました。 ○また、事務センターに今回の事象を説明し、当所から回付する際の注意事項について再確認しました。	内部
65	支払機関の確認誤りについて	確認・決定誤り	京都	事務センター	2011年5月6日	2011年7月12日	○年金事務所より、「お客様あてに機構本部より年金振込不能の案内が届いたとのこ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、支払機関変更届の処理を誤っていることが判明しました。	○委託業者が支払機関変更届に誤って記入した金融機関コードを、担当者による点検の際見落とし、そのまま入力処理していました。 ○担当者の点検時における確認不足及び入力後の確認漏れによるものです。	1名	未払い	137,616	○正しい金融機関名に訂正入力し、支払時期を確認しました。 ○担当者がお客様に電話し、お詫びの上、説明しました。今後、十分なチェックをするようにとの要請があり、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、入力前の審査について正確に行うこと及び入力チェックについては、金融機関コードのみのチェックとならないよう十分注意するよう周知・徹底しました。 ○委託業者に今回の事象を説明し、金融機関コード記入の際には慎重に行うよう要請しました。	外部
66	配偶者加給年金の加算漏れについて	確認・決定誤り	静岡	静岡	1986年10月28日	2011年7月19日	○事務センターより、「お客様の遺族厚生年金裁定時に、死亡されたご主人様に配偶者加給年金が加算されるのではないか」との連絡がありました。 ○確認したところ、死亡されたご主人様に配偶者加給年金の加算漏れが判明しました。	○お客様は、国民年金通算老齢年金のみの受給であり、ご主人様の加給年金額の加算対象者であるにもかかわらず、裁定当初より加算がされていなかったものです。 ○当時の担当者の確認漏れ及び決裁段階でも誤りを発見できなかったものです。	1名	未払い	5,402,497	○担当者がお客様に電話し、お詫びの上、説明しました。ブロック本部と協議することとしました。 ○ブロック本部から、訂正処理可能との回答があり、機構本部あてに訂正処理依頼書等を進達しました。 ○支払時期が確定したため、担当者がお客様に電話し、改めてお詫びの上、支払時期をお伝えし、了承を得ました。	○お客様相談室の朝礼にて、今回の事象を説明し、遺族年金請求受付時に、過去の支払にも注意するよう周知・徹底しました。	内部
67	老齢年金裁定時における第四種期間の補正漏れについて	確認・決定誤り	愛知	名古屋西	2004年6月	2011年7月19日	○記録突合センターより、「紙台帳とコンピュータ記録の突合により年金額仮計算書を受理した方の裁定内容に誤りがあるのではないか」との連絡がありました。 ○確認したところ、60歳時の老齢年金裁定時に、第四種期間の補正漏れが判明しました。	○裁定と同時に厚生年金手帳記号番号を統合したことにより、第四種期間満了である240月を超過しましたが、第四種期間を補正することなく、裁定してしまいました。 ○記録統合後、第四種期間満了時に240月以上になったことに、気付かなかったことによります。	1名	その他	84,571	○お客様相談室長がお客様に電話し、お詫びの上、説明しました。後日、来所していただけたとのことのお申出があり、お願いしました。 ○お客様が来所され、お客様相談室長が再度お詫びの上、経過説明を行い、了承を得たため、過払い分の返納方法申出書等を受理しました。 ○他年金事務所へ記録補正及び保険料還付処理を依頼し、補正及び還付処理完了の回答があり、機構本部あてに再裁定申出書等を進達しました。	○今回の事象を職員に説明し、年金相談時及び裁定請求書受付時に、被保険者期間に第四種期間が含まれていないか確認を徹底するよう指示しました。	内部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明契機
68	障害年金裁定請求書の入力誤りによる併合認定の裁定漏れについて	確認・決定誤り	新潟	新発田	2002年10月10日	2011年7月8日	○事務センターより、お客様に係る障害基礎年金の前回認定時の診断書の写しの送付依頼がありました。 ○前回認定時の診断書を確認した際、平成14年の裁定時の診断書コードの記入誤りが判明しました。	○平成14年7月、肢体障害による障害基礎年金を受給されているお客様より、眼の傷病による障害基礎年金の請求がありました。審査の結果、後発障害も2級と認定され、併合により1級の障害基礎年金を裁定することとなりましたが、裁定請求書の審査・入力時に肢体障害の診断書及び傷病コードの入力を漏らしてしまいました。 ○そのことにより、本来1級として裁定すべきところ、2級の障害基礎年金として裁定が行われていました。 ○裁定請求書審査時の確認不足及び入力後の決裁において、誤りに気付かなかったことによります。	1名	未払い	1,155,033	○ブロック本部と協議し、訂正処理可能である旨回答を得たため、事務センターに再認定を依頼し、認定結果を受理しました。 ○担当者がお客様宅を訪問し、お詫びの上、経過説明を行い、訂正処理を行うことで了承を得ました。 ○機構本部あてに訂正処理に係る関係書類一式を進達しました。	○お客様相談室朝礼において、今回の事象を職員に説明し、審査及び決裁を慎重に行うよう注意喚起しました。 ○また、事務センターに連絡し、今回の事象を説明し、同様の誤りが発生しないよう担当者に周知を依頼しました。	内部
69	老齢基礎年金の65歳裁定後に納付された国民年金保険料の年金額への算入漏れについて	確認・決定誤り	徳島	事務センター	1999年9月28日	2011年7月20日	○被保険者期間照会の回答済の方について、再度記録不備がないか確認を行っていたところ、お客様の老齢基礎年金について、国民年金保険料納付済期間が老齢基礎年金に反映されていないことが判明しました。	○平成11年9月28日、旧社会保険業務センターにおいて、国民年金任意加入被保険者であったお客様の65歳到達時の老齢給付裁定請求書(はがき)の入力処理が行われましたが、平成11年9月1日に納付された平成11年7月分と8月分の国民年金保険料について、裁定処理の時点では、納付情報が収録されていなかったため、年金額に反映されていませんでした。 ○当時、国民年金保険料の収納は市町村役場において実施されており、平成11年9月1日に収納された保険料については、平成11年10月に市町村から提出のあった磁気テープにより収録されましたが、既に老齢基礎年金が裁定済であったことから、本来再裁定処理をすべきところ、再裁定していなかったことによるものです。	1名	未払い	47,286	○年金給付グループ長がお客様に電話し、お詫びの上説明し、再裁定することで了承を得ました。 ○再裁定関係書類一式を機構本部へ進達しました。 ○平成23年9月に支払されたことを確認しました。	○今回の事象を年金給付グループ職員に説明し、毎月国民年金グループにて配信される国民年金被保険者資格喪失一覧表により目視確認を行うこととしました。	内部
70	老齢厚生年金裁定時における共済組合記録の入力誤りについて	確認・決定誤り	東京	世田谷	1990年4月9日	2011年5月25日	○お客様の配偶者様が死亡されたことによる遺族厚生年金請求書を事務センターへ回付したところ、配偶者様の退職共済年金受給の有無について、確認依頼がありました。 ○確認したところ、老齢厚生年金の裁定時において、共済組合期間を誤って入力し、裁定していたことが判明しました。	○老齢厚生年金裁定請求書の入力の際、共済組合期間は退職一時金として精算済であるため、本来であれば合算対象期間として入力すべきところ、誤って共済期間として入力してしまいました。 ○裁定請求書の審査入力時に、年金加入期間確認通知書に記載されていた退職一時金全額決定の記載を担当者が見落してしまったことによるものです。	1名	過払い	318,454	○担当者がお客様に連絡し、お詫びの上、説明しました。返納について説明したところ、来所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、担当者が再度お詫びの上、返納方法申出書等を受付しました。また、お客様に、年金加入期間確認通知書の発行を依頼し、発行された年金加入期間確認通知書を送付していただきました。 ○返納方法申出書等を機構本部へ進達し、再裁定が完了したことを確認しました。	○お客様相談室長が、今回の事象を職員に説明し、共済組合記録の取扱いに誤りのないよう、確認の徹底を指示しました。	内部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生年月日	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
71	特別支給の老齢厚生年金に係る受給権発生年月日の裁定誤りについて	確認・決定誤り	大分	大分	2001年5月10日	2011年7月1日	○機構本部より、進達した再裁定について、新規裁定時に誤りがあるのではないかと理由により返戻がありました。 ○確認したところ、受給権発生年月日が誤っていることが判明しました。	○厚生年金に統合された旧三共済期間を有する方について、平成9年3月31日に退職共済年金の受給権を有している方は、受給権発生前に厚生年金の被保険者期間が12ヵ月未満ある場合の特別支給の老齢厚生年金の受給権発生年月日は、平成9年4月1日となります。 ○お客様の場合、誤って65歳誕生日の前日として処理していました。 ○当時の担当者の確認不足及び決裁においても見落していたものです。	1名	未払い	26,825	○担当者がお客様に電話し、お詫びの上、説明しました。再裁定する旨をお伝えし、了承を得ました。 ○機構本部あてに再裁定に係る書類一式を進達しました。 ○再裁定処理が完了した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職員に説明し、旧三共済期間を有する方の裁定請求書の受付時及び処理時の確認を慎重に行うよう周知・徹底しました。	内部
72	障害年金に係る加算対象者不該当届の不該当年月日誤りについて	確認・決定誤り	大阪	市岡	2011年4月1日	2011年8月4日	○区役所の担当者より、「児童扶養手当支給申請書類の審査をしているが、添付されている年金支給額変更通知の改定年月が違うのではないか」との連絡がありました。 ○確認したところ、加算額対象者不該当届の不該当となった日を誤って記載していたことが判明しました。	○本来、不該当となった日を平成23年3月31日とすべきところ、誤って平成23年4月1日と記載してしまいました。そのため、児童扶養手当と障害年金加算額が重複し、児童扶養手当の支払が保留されてしまいました。 ○担当者の確認不足によるものです。	1名	過払い	18,916	○ブロック本部と協議し、訂正処理可能との回答がありました。 ○担当者がお客様に電話し、お詫びの上、説明しました。平成23年10月支払の年金で調整することで了承を得ました。 ○機構本部あてに再裁定書類を進達しました。	○今回の事象を職員に説明し、児童扶養手当の遡及支払が可能となる特例受付期間は既に終了していますが、児童扶養手当の支給開始月に気を付けること、支給開始月の確認をすることを周知・徹底しました。	外部
73	老齢厚生年金の裁定誤りについて	確認・決定誤り	大阪	事務センター	2011年4月19日	2011年8月4日	○街角の年金相談センターより、「お客様の代理人から、年金分割による厚生年金部分の年金が支払されていないとお申出があり、確認してほしい」との連絡がありました。 ○確認したところ、老齢基礎年金のみの裁定が行われていたことが判明しました。	○本来、年金分割による厚生年金を含めて老齢厚生年金と老齢基礎年金の裁定を行うべきところを、請求された方の厚生年金記録は脱退手当金支給記録のみのため、誤って、厚生年金保険について記録を不要として入力し、裁定していました。 ○年金請求書審査時の確認不足及び決裁において、誤りに気付かなかったことによります。	1名	未払い	295,600	○街角の年金相談センターの担当者がお客様の代理人にお詫びの上、経過説明を行いました。 ○機構本部に連絡し、支払時期を確認の上、関係書類を進達しました。 ○担当者がお客様へ電話し、改めてお詫びの上、経過説明を行い、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、請求書の審査と確認を慎重に行うよう周知・徹底しました。	外部
74	障害基礎年金に係る等級改定誤りについて	確認・決定誤り	宮城	仙台南	2008年6月27日	2011年8月8日	○事務センターより、障害状態確認届認定後の事務処理において前回の現況届(診断書)に関する内容について照会がありました。 ○確認したところ、等級の変更を見落とし、変更なしとして入力していたことが判明しました。	○障害状態確認届(診断書)の認定結果により、障害等級2級から1級に変更があり、本来、国民年金短期額改定報告書を作成し、旧社会保険業務センターへ進達すべきところ、変更なしとして現況届処理票の入力を行っていました。 ○担当者の確認不足及び決裁時においても見落していたことによります。	1名	未払い	593,866	○ブロック本部と協議し、訂正処理可能との回答があり、機構本部へ関係書類を進達し、支払時期を確認しました。 ○お客様相談室長がお客様宅を訪問し、お客様のご家族にお詫びの上、経過を説明し、支払時期をお伝えし、了承を得ました。	○今回の事象を職員に説明し、処理時及び決裁時の確認を徹底するよう指示しました。 ○また、障害状態確認届認定後の処理は現在事務センターで行っているため、今回の事象及びお客様への対応結果を事務センターに連絡し、再発防止に向けて注意喚起しました。	内部
75	遺族厚生年金の裁定誤りについて	確認・決定誤り	滋賀	事務センター	2006年10月27日	2011年8月10日	○共済組合より、「お客様の遺族厚生年金の決定について、遺族共済年金は短期要件で請求されているため、遺族厚生年金は支給されないのではないか」と照会がありました。 ○確認したところ、誤って不支給となる遺族厚生年金裁定請求書を受付していたことが判明しました。	○お客様が、年金事務所へ遺族厚生年金を請求されましたが、本来なら遺族共済年金を短期要件で請求される場合は、遺族厚生年金は不支給となる説明をすべきところ、誤って遺族共済年金を長期要件で請求と理解し、請求書を受付してしまいました。 ○遺族共済年金の確認不足及び審査時に見落したことによるものです。	1名	過払い	11,000	○担当者がお客様へ電話し、お詫びの上、説明しました。裁定を取消し、納付書で返納していただくことで了承を得ました。 ○遺族厚生年金裁定取消後、機構本部へ関係書類を進達しました。	○今回の事象を職員に説明し、共済期間を有する方の死亡による遺族厚生年金の受給要件確認について、慎重に行うよう周知しました。 ○また、年金事務所へも情報提供し、受付時の受給要件の確認について注意喚起しました。	外部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明契機
76	配偶者加給年金及び振替加算の加算漏れについて	確認・決定誤り	北海道	室蘭	1998年1月20日	2011年8月10日	○遺族厚生年金の内容審査を行ったところ、お客様の老齢基礎年金に振替加算が加算されていないこと及び死亡されたご主人様の老齢厚生年金に加給年金が加算されていないことが判明しました。	○お客様の老齢基礎年金請求書を受付した際、ご主人様が老齢満了による厚生年金を受給されていたにもかかわらず、加給年金が加算されていないことの確認を見落していました。 ○また、老齢基礎年金を決定した際、配偶者状態表示を誤って入力したため、お客様に振替加算が加算されませんでした。 ○当時の担当者の確認不足及び決裁においても、見落していたことによります。	2名	未払い	3,374,991	○担当者がお客様に電話し、お詫びの上、説明しました。取扱いをブロック本部と協議することとしました。 ○ブロック本部を通じて機構本部と協議し、受給権発生時に遡って支給する旨の回答があり、担当者がお客様に電話し、再度お詫びの上、遡って加給年金及び振替加算が支給になる旨を説明し、老齢厚生年金加給年金額加算開始事由該当届と老齢基礎年金額加算開始事由該当届の提出を依頼しました。 ○お客様より、当該届書を受理し、訂正報告書とともに機構本部へ進達しました。 ○支払時期が確定し、担当者がお客様に電話し、改めてお詫びの上、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、裁定請求書の受付時には必ず加給年金及び振替加算について確認するとともに、進達時における審査においても必ずチェックをすることを周知・徹底しました。	内部
77	共済組合加入期間混在者に係る繰上げ請求の受付誤りについて	確認・決定誤り	三重	四日市	2011年4月25日	2011年8月11日	○共済組合より、「機構本部から全部繰上げ請求と連絡があった受給者の方について、退職共済年金との総額では、一部繰上げの方が有利であるので、お客様の意思確認に誤りがあるのではないか、確認をお願いしたい」との連絡がありました。 ○確認したところ、共済組合加入期間混在者に係る繰上げ請求の説明漏れによる受付誤りが判明しました。	○老齢年金請求のため来所されたお客様について、共済組合加入期間混在者であることを失念したまま、全部繰上げとして請求書を受理したものです。 ○担当者の確認不足によるものです。	1名	過払い	83,100	○担当者がお客様に電話し、お詫びの上、説明しました。機構本部と協議することとしました。 ○機構本部より、一部繰上げ請求への訂正処理を行うよう回答がありました。 ○担当者がお客様に電話し、再度お詫びの上、一部繰上げへの訂正と返納について説明しました。一部繰上げの請求書と訂正に伴う返納方法申出書を受付しました。 ○機構本部へ関係書類一式を進達し、一部繰上げとして処理されたことを確認しました。	○今回の事象をお客様相談室職員に説明し、共済組合加入期間混在者の繰上げ請求時には、共済組合に見込額等照会済であるか確認を行うよう指示しました。	外部
78	支払金融機関の確認誤りについて	確認・決定誤り	長野	松本	2011年5月17日	2011年8月11日	○金融機関より、「平成23年8月の定期支払データ処理を行ったところ、お客様の年金振込口座の支店名が相違している」との連絡がありました。 ○確認したところ、支払金融機関の支店名の確認誤りが判明しました。	○遺族年金請求書、未支給年金請求書にお客様が記載されていた金融機関の支店名が誤っていたため、本来、担当者が補正すべきところ、確認が不十分であったため、誤った支店名のまま決定してしまったものです。 ○通帳に記載されている口座開設支店名と通帳繰越支店名の確認不足によるものです。	1名	未払い	23,399	○お客様相談室長がお客様に電話し、お詫びの上、経過を説明しました。 ○機構本部に連絡し、再振込のスケジュールを確認しました。 ○お客様相談室長がお客様宅を訪問し、再度お詫びの上、支払時期をお伝えし、了承を得ました。同時に支払機関変更届を受理しました。 ○遺族厚生年金に係る支払機関変更届を入力し、未支給年金に係る支払機関変更届は、機構本部あてに送付しました。 ○お客様の口座に振込されている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、窓口で通帳を確認する際は、口座開設支店名を確認するよう周知・徹底しました。	外部
79	支払機関変更届の審査及び入力誤りについて	確認・決定誤り	神奈川	事務センター	2011年6月15日	2011年8月11日	○コールセンターより、「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、支払機関変更届の審査及び入力誤りが判明しました。	○支払機関変更届にはA金融機関への変更が記載されていましたが、審査時に誤ってB金融機関の金融機関コードを記入してしまい、そのまま入力していました。 ○審査時の確認不足及び入力後の決裁において誤りに気付かなかったことによります。	1名	未払い	410,516	○担当者がお客様に電話し、お詫びの上、説明しました。 ○正しい支払機関に変更する入力処理を行い、支払時期を確認しました。 ○担当者がお客様に電話し、改めてお詫びの上、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、審査時において記入した金融機関コードについて、再度別の職員による確認をするよう改めました。	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
80	支払機関変更届の審査及び入力誤りについて	確認・決定誤り	神奈川	事務センター	2011年5月27日	2011年8月25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、支払機関変更届の審査及び入力誤りが判明しました。	○お客様より受理した支払機関変更届には、A金融機関への変更が記載されていましたが、審査時に誤ってB金融機関の金融機関コードを記入してしまい、そのまま入力していました。 ○審査時の確認不足及び入力後の決裁において、誤りに気付かなかったことによります。	1名	未払い	162,566	○担当者がお客様に電話し、お詫びの上、説明しました。再振込日を確認し、連絡する旨を申出したところ、了承を得ました。 ○正しい支払機関に変更する入力処理を行い、支払時期を確認しました。 ○担当者がお客様に電話し、改めてお詫びの上、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、審査時において記入した金融機関コードについて、再度別の職員による確認をすよう改めました。	外部
81	振替加算の加算誤りについて	確認・決定誤り	埼玉	事務センター	2011年3月17日	2011年6月30日	○年金事務所より、「お客様の代理人が来所され、年金額の照会があり、確認してほしい」との連絡がありました。 ○確認したところ、振替加算が誤って加算されていることが判明しました。	○配偶者状態を誤って登録処理したため、本来の加算開始時期より前に振替加算が加算されてしまったものです。 ○審査時において、配偶者様の退職共済年金の支給状況等の確認が不十分であったことによるものです。 ○また、決裁においても確認が不足していました。	1名	過払い	18,650	○年金事務所の担当者がお客様にお詫びの上、処理経過を説明し、返納については、今後支払する年金で調整することで了承を得ました。 ○ブロック本部と協議し、機構本部へ訂正処理依頼書を進達しました。 ○再裁定が完了し、平成23年10月支払で調整したことを確認しました。	○今回の事象を職員に説明し、配偶者状態の登録審査について、打合せ会議を実施し、適切な処理を行うよう周知・徹底しました。	外部
82	遺族年金失権届の処理誤りについて	確認・決定誤り	茨城	土浦	2008年8月7日	2011年7月5日	○市役所より、お客様のお子様に係る遺族年金の支給状況についての照会があり、平成20年7月で失権になっていることをお伝えしました。 ○再度確認したところ、遺族年金失権届を誤って受理していたことが判明しました。	○お子様は、平成20年7月にお母様の再婚相手と養子縁組を行っており、直系姻族のため、遺族年金の受給権は消滅しないところ、誤って遺族年金失権届を受理していたものです。 ○職員の認識誤りによります。	1名	未払い	1,196,164	○市役所の担当者がお客様にお詫びの上、説明しました。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、処理可能との回答があり、担当者がお客様に連絡し、再度お詫びの上、遺族年金の失権の取消を行う旨と必要な書類の説明を行いました。 ○お客様が来所され、担当者が再度お詫びの上、戸籍謄本等の書類を受理し、機構本部へ進達しました。 ○担当者がお客様に電話し、改めてお詫びの上、支払時期をお伝えし、了承を得ました。	○朝のミーティング時に、お客様相談室長が今回の事象を職員に説明し、法令の解釈について説明を行い、周知・徹底しました。	外部
83	特別支給の老齢厚生年金に係る受給権発生年月日の裁定誤りについて	確認・決定誤り	福岡	小倉南	2006年8月	2011年7月27日	○事務センターより、「お客様の老齢基礎年金請求審査時に、ご主人様の老齢厚生年金について、受給権発生年月日が誤りではないか」との連絡がありました。 ○確認したところ、ご主人様の受給権発生年月日を誤って裁定していたことが判明しました。	○ご主人様は農林共済(453月)の前に厚生年金期間が9月あり、65歳より老齢厚生年金を裁定していました。 ○農林共済が平成14年4月1日に厚生年金に統合されたことに伴い、厚生年金期間が12月末満の場合には、平成14年4月1日で特別支給の老齢厚生年金の受給権が発生すべきところ、65歳に老齢厚生年金の受給権が発生とする誤った裁定を行っていました。 ○年金請求書を受付した担当者の知識不足及び決裁においても気付かなかったことによるものです。	1名	未払い	104,225	○担当者がお客様に電話し、お詫びの上説明しました。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、再裁定関係書類を機構本部に進達しました。 ○担当者がお客様に電話し、再度お詫びの上、支払時期をお伝えし、了承を得ました。	○朝礼時に、今回の事象を職員に説明し、農林共済期間を有する方の受付時の確認を慎重に行うよう周知・徹底しました。	内部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生年月日	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
84	老齢基礎年金65歳裁定後に納付された国民年金保険料の年金額への算入漏れについて	確認・決定誤り	香川	事務センター	2009年12月～2011年1月	2011年8月5日	○ブロック本部からの情報提供により、国民年金被保険者資格喪失一覧表を確認したところ、14名のお客様に再裁定が必要であることが判明しました。	○機構本部において、国民年金の任意加入被保険者であったお客様の65歳到達時の老齢給付裁定請求書(はがき)の入力処理が行われた後、国民年金保険料が納付されたため、本来であれば機構本部に再裁定の依頼をすべきところ、依頼していなかったものです。 ○国民年金被保険者資格喪失一覧表の取扱いについての認識不足によります。	14名	未払い	27,053	○14名のお客様あてに、今回の事象についてお詫びと説明の文書を送付しました。 ○再裁定関係書類を機構本部に進達しました。 ○該当のお客様の改定記録について、差額支払処理が行われていることを確認しました。 ○担当者のお客様に電話し、お詫びの上、説明を行い、了承を得ました。	○会議において今回の事象を職員に説明し、今後、国民年金グループ及び年金給付グループが連携し、国民年金被保険者資格喪失一覧表の内容を確認の上、再裁定が必要な場合、機構本部へ対応を行うこととしました。	内部
85	老齢基礎年金の65歳裁定後に納付された国民年金保険料の年金額への算入漏れについて	確認・決定誤り	愛媛	新居浜	2009年11月30日 2010年3月12日	2011年7月5日	○平成21年11月以降の国民年金被保険者資格喪失一覧表の確認をしたところ、老齢基礎年金の65歳裁定後に2名のお客様について、国民年金保険料納付済期間が年金額に反映されていないことが判明しました。	○機構本部において、国民年金の任意加入被保険者であったお客様の65歳到達時の老齢給付裁定請求書(はがき)の入力処理が行われた後、国民年金保険料が口座振替及び納付書により納付されたため、本来、再裁定処理をすべきところ、再裁定をしていなかったことによるものです。 ○国民年金被保険者資格喪失一覧表の確認不足によります。	2名	未払い	26,349	○お客様相談室長が2名のお客様に電話し、お詫びの上説明し、再裁定に係る書類を提出していただくことで了承を得ました。 ○2名のお客様より、再裁定に係る書類を受理し、機構本部へ関係書類を進達しました。 ○平成23年10月に支払されたことを確認しました。	○国民年金課長が課内会議において、今回の事象を職員に説明し、国民年金被保険者資格喪失一覧表の確認を徹底するよう指示しました。 ○また、お客様相談室長が、今回の事象を職員に説明し、確認の徹底を指示しました。	内部
86	年金記録回答票の交付誤りについて	確認・決定誤り	千葉	市川	2011年8月12日	2011年8月13日	○年金相談に来所されたA様より、「昨日渡された記録回答票の中に、別人(B様)の記録回答票が混入していた」とのお申出があり、記録回答票の交付誤りが判明しました。	○A様が、お母様が死亡されたことによる未支給年金の手続きのため来所されましたが、未支給年金を請求するための必要書類が揃っていなかったため、担当者が必要書類の説明を行いました。その後、A様にお母様の年金記録をお渡しするため、記録照会をした際、担当者がA様のお母様の基礎年金番号ではなく、誤ってB様の基礎年金番号で入力していました。 ○出力された年金記録回答票をお客様にお渡しする際に、お客様へお渡しすべき年金記録であるか確認すべきところ、それを怠ったために、B様の年金記録回答票をA様にお渡ししてしまいました。 ○担当者の入力誤り及び確認漏れによるものです。	2名	—	0	○お客様相談室長がA様宅を訪問し、お詫びの上説明し、了承を得ました。B様の年金記録回答票を回収しました。 ○お客様相談室長がB様に電話し、お詫びの上説明し、お詫びの手紙を送付しました。 ○お客様相談室長がB様に電話し、再度お詫びの上、説明しましたが、ご納得いただけず、再度お詫びの手紙を送付しました。 ○お客様相談室長がB様に電話し、改めてお詫びの上、今後、個人情報保護を徹底し、再発防止に努める旨をお伝えし、了承を得ました。	○朝礼において、お客様相談室長が今回の事象を職員に説明し、個人情報保護の取扱いの重要性を周知・徹底しました。 ○また、所長から職員に、正確な機械操作と個人情報交付時における氏名、生年月日の確認等についての指導を行いました。	外部
87	時効特例給付額の計算誤りについて	確認・決定誤り	本部	支払部	2010年10月15日	2011年3月23日	○年金事務所より、「振替加算額の届書を受付したが、受付から5年以上経過分の支払がされるか」との照会がありました。 ○確認したところ、時効特例給付額の計算を誤っていたことが判明しました。	○厚生年金保険の期間追加により、受給権発生時に遡って老齢満了となったため、本来は受給権発生時から退職改定までの期間について、加給年金額を加算すべきところ、誤って受給権発生時から退職改定後の配偶者様が65歳に到達するまでの期間について、加給年金額を加算していたものです。 ○時効特例給付額計算時の確認不足によるものです。	1名	過払い	702,520	○年金事務所からの連絡により、担当者のお客様に連絡し、お詫びの上、加給年金額の過払いと返納について説明しましたが、振替加算額の支払についての照会に対する回答が年金事務所から行われているものと思い込み説明したため、混乱を招き、ご納得いただけませんでした。 ○振替加算額と加給年金額の説明及び支払明細等についての文書をお詫びの手紙とともにお客様あてに送付しました。 ○グループ長等がお客様に連絡し、再度お詫びの上説明し、面談等を重ねて、返納について了承を得たため、返納方法申出書を受理し、担当部署へ回付しました。	○朝礼等で今回の事象を職員に説明し、時効特例給付として加給年金額を支払うことのできるケースとできないケースについて改めて説明するとともに、審査の際には細心の注意を払うよう周知・徹底しました。	内部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明 契機
88	旧三共済期間に係る報酬月額の設定誤りについて	確認・決定誤り	本部	記録管理部	2011年2月25日	2011年7月19日	○平成23年7月、共済組合より組合員記録の管理台帳の移管依頼があり、移管要件を審査したところ、旧三共済期間に係る報酬月額に誤りがあることが判明しました。	○平成23年2月、国家公務員共済組合連合会より組合員記録の管理台帳を受領した後、報酬月額を入力した際に、誤って高い報酬月額を入力していました。 ○共済組合員期間が通算して20年未満である方の報酬月額の算出は、退職一時金を全額受給した共済組合員期間の月数及び俸給月額を含めないで算出することになっていますが、その期間の俸給月額を含めて報酬月額を算出したことによります。 ○報酬月額算出時の担当者の認識不足及び入力後の決裁において、誤りに気付かなかったことによります。	1名	過払い	11,251	○年金事務所へ報酬月額が変更になる旨の連絡を行っていたため、既に再裁定が行われており、年金事務所にお客様の対応を依頼しました。 ○年金事務所の担当者がお客様に連絡し、お詫びの上説明し、報酬月額を訂正した後に再度の再裁定を行うことで了承を得ました。過払い分については、今後支払される年金での調整を希望されました。 ○報酬月額の訂正処理を行い、再度の再裁定依頼を機構本部へ進達した旨の報告が年金事務所からありました。	○グループ内職員に今回の事象を説明し、記録補正の審査において細心の注意を払うよう周知・徹底しました。	内部
89	老齢基礎年金の裁定時における国民年金第3号特例納付期間の算入漏れについて	未処理・処理遅延	宮城	仙台東	1996年12月19日	2011年7月15日	○事務センターより、「お客様のご主人様死亡による遺族厚生年金請求書の審査をしていたところ、お客様の受給権者原簿記録と国民年金被保険者記録(第3号被保険者記録)が不一致である」との連絡がありました。 ○確認したところ、国民年金第3号特例届を受付・入力していましたが、65歳から受給されている老齢基礎年金には、その期間が反映されていないことが判明しました。	○お客様より、年金請求書と同時に第3号特例届を受付しました。第3号特例届は入力処理され、その後、老齢基礎年金が裁定されましたが、国民年金被保険者記録上では昭和61年4月から昭和62年2月まで第3号納付となっていますが、受給権者原簿記録上では第3号納付が反映されていませんでした。 ○第3号特例届の入力後、第3号特例届を当時旧社会保険業務センターへ進達すべきところ、進達していなかったものです。	1名	未払い	356,467	○担当者がお客様に電話し、お詫びの上説明し、了承を得ました。 ○ブロック本部と協議し、訂正処理可能との回答があり、機構本部あてに訂正処理に係る書類一式を進達しました。 ○平成23年10月に支払された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、年金受給権者の第3号被保険者の特例届出に係る年金額改定について周知・徹底しました。	内部
90	加給年金の加算漏れについて	未処理・処理遅延	大阪	事務センター	2007年7月5日	2011年6月2日	○ねんきんダイヤルに相談されたお客様より、年金事務所に加給年金額加算開始事由該当届が送付され、当事務センターに回付されました。 ○内容審査をしたところ、裁定時に加給年金の対象者の入力漏れが判明しました。	○平成19年7月の裁定時に本来、加給年金対象者の氏名等の入力をすべきところ、入力を漏らしたことによります。 ○年金請求書審査時の確認不足及び決裁において、誤りに気付かなかったことによります。	1名	未払い	322,547	○年金事務所の担当者がお客様に電話し、確認したところ、ねんきんダイヤルに相談し、加給年金額加算開始事由該当届の提出を指示されたので、郵送したとのことでした。担当者がお客様にお詫びの上、生計維持確認届を送付いただくようお願いしました。 ○ブロック本部と協議し、訂正処理可能との回答があり、お客様から送付された生計維持確認届等を機構本部へ進達しました。 ○平成23年9月、支払されたことを確認しました。	○今回の事象を職員に説明し、審査をする際、加給年金対象者の有無についても慎重に確認するよう周知しました。	外部
91	障害厚生年金裁定請求書の処理遅延について	未処理・処理遅延	山口	山口	2010年6月11日	2011年6月15日	○お客様の代理人が来所され、「障害年金を昨年申請したが、まだ支給されていない」とのお申出がありました。 ○確認したところ、受付簿に登録がなく、返戻についても登録がないまま、お客様あてに書類を返戻していることが判明しました。	○お客様から受理した書類を所定の保管箱に保管しておらず、受付簿への登録もしていなかったこと及び書類を不備返戻する際、返戻文書の決裁を受けず、返戻書類一式の写しも作成しておらず、書類の受付管理の徹底ができていなかったことによるものです。	1名	未払い	1,549,826	○担当者が代理人にお詫びの上、経過説明し、揃えていただく書類について説明しました。 ○担当者がお客様宅を訪問し、改めてお詫びの上説明し、了承を得たため、障害厚生年金裁定請求書を受理しました。 ○事務センターへ障害厚生年金裁定請求書を進達しました。 ○平成23年9月に初回支払がされたことを確認しました。	○朝礼において、今回の事象を所長から全職員に説明し、書類の保管、取扱いの徹底を指示しました。 ○また、日々、整理簿と保管書類をチェックし、保留書類を保留期間別に進捗管理するよう改めました。	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
92	遺族厚生年金の裁定取消の未処理について	未処理・処理遅延	愛知	豊橋	2008年11月14日	2011年6月20日	○ねんきんダイヤルの担当者より、「お客様から、遺族厚生年金額改定通知書が送付されたこと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、遺族厚生年金の裁定取消の未処理が判明しました。	○お客様は、死亡されたご主人様が共済組合から障害年金を受給していたことによる短期要件での遺族共済年金の請求をしていました。 ○遺族年金の場合、共済年金と厚生年金が共に長期要件であれば、それぞれの年金を受給できますが、共済年金が短期要件で裁定されると、厚生年金は請求できないこととなります。そのため、遺族厚生年金裁定取消が必要でしたが、取消を行わないまま支払保留状態となっていました。 ○旧社会保険業務センターから選択申出書の返戻を受け、共済の遺族年金の支給要件(長期・短期)の確認の指示があったにもかかわらず、確認及び取消処理の対応をしなかったことによります。	1名	—	0	○担当者がお客様に電話し、お詫びの上、説明しました。遺族厚生年金の裁定取消を行う旨と年金証書を返送していただくことで了承を得ました。 ○お客様より年金証書の返送がありました。 ○事務センターに遺族厚生年金の裁定取消の処理を依頼し、取消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、遺族年金の受給要件について、共済組合の担当者との連絡確認を確実にを行うよう指示しました。	外部
93	老齢年金に係る裁定処理遅延について	未処理・処理遅延	東京	武蔵野	2011年3月9日	2011年6月16日	○お客様より、「年金の支払時期はいつになるのか」とのお問合せがありました。 ○確認したところ、年金請求書の処理遅延が判明しました。	○平成23年2月に窓口でお客様から年金請求書を受理し、事務センターに進達したところ、不備があるとして平成23年3月に返戻されましたが、未処理のままとなっていました。 ○進捗管理が不十分であったことによります。	1名	未払い	246,100	○お客様相談室長がお客様に電話し、お詫びの上、説明しました。初回支払が平成23年8月予定と説明しましたが、早期の支払をするようにとのお申出があり、機構本部と協議することとしました。 ○機構本部に連絡の上、関係書類一式を進達しました。 ○平成23年7月に支払が確定したため、お客様相談室長がお客様に電話しましたが、連絡がつかないため、お詫びと支払時期のお知らせの文書を送付しました。 ○初回支払されたことを確認しました。 ○お客様からお問合せ等はありませんが、お問合せ等があった場合、引き続き対応していくこととしました。	○今回の事象を職員に説明し、返戻書類の処理と進捗管理については、担当者と上長の確認から複数名による確認、処理体制に改めました。	外部
94	年金受給選択申出書の未処理について	未処理・処理遅延	群馬	桐生	1983年11月2日	2011年6月29日	○機構本部より、「厚生年金通算老齢年金の裁定後に選択処理が行われていない」との連絡があり、未処理が判明しました。	○お客様の厚生年金通算老齢年金請求時において、年金受給選択申出書を受理したにもかかわらず、その後の選択処理がされていなかったものです。 ○当時の確認不足によります。	1名	未払い	6,164,302	○お客様相談室長がお客様のご遺族に連絡し、お詫びの上、説明しました。取扱いを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ました。 ○お客様のご遺族が来所され、お客様相談室長が再度お詫びの上、未支給年金請求書、年金受給権者死亡届及び年金受給選択申出書を受理し、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のご遺族に連絡し、改めてお詫びの上、支払時期をお伝えし、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、裁定請求書受理後は、処理の進捗状況の確認を徹底するよう注意喚起を行いました。	内部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明契機
95	障害基礎年金に係る年金額改定処理漏れについて	未処理・処理遅延	東京	中央	2006年7月1日	2011年8月3日	○お客様より、障害基礎年金の診断書付所得状況届の提出があったため、前回提出分の診断書を確認したところ、障害等級が2級から1級の認定に変更されていたにもかかわらず、2級から1級への年金額改定処理が行われていなかったことが判明しました。	○国民年金短期額改定報告書(障害等級の変更)を旧社会保険業務センターに進達しましたが、書類不備により返戻されました。本来であれば、返戻後速やかに不備事項を訂正の上、再進達しなければならないところ、担当者がこの処理を失念してしまいました。その結果、お客様が受給されている障害基礎年金の額改定処理が行われていませんでした。 ○返戻分の進捗管理ができていなかったことによるものです。	1名	未払い	775,235	○担当者がお客様の代理人に電話し、お詫びの上説明し、訂正処理することです了承を得ました。 ○機構本部あてに訂正処理に係る書類一式を進達しました。 ○処理が完了し、支払がされていることを確認しました。	○お客様相談室内において、今回の事象を職員に説明し、進達書類の進捗管理の徹底を図るよう指示しました。	内部
96	老齢基礎年金受給権者老齢厚生年金裁定請求書の未処理について	未処理・処理遅延	滋賀	彦根	2008年4月21日	2011年8月9日	○未統合記録に関する調査のため、お客様から提出されたねんきん特別便の年金加入記録回答票を点検していたところ、回答票とともに老齢基礎年金受給権者老齢厚生年金裁定請求書を未処理のまま編綴していたことが判明しました。	○ねんきん特別便に関する出張相談窓口において、年金加入記録回答票を受理した際、65歳時の老齢厚生年金の裁定請求漏れを確認し、当該請求書を受理しました。 ○当該請求書を旧社会保険業務センターに進達すべきところ、年金加入記録回答票と一緒に編綴したままになっていました。 ○年金加入記録回答票処理時の確認不足及び編綴時の確認不足によるものです。	1名	未払い	87,534	○副所長がお客様宅を訪問し、お詫びの上、経過説明しました。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、処理可能との回答があり、機構本部支払部に関係書類を進達しました ○支払時期が確定したため、担当者がお客様へ電話し、再度お詫びの上、支払時期をお伝えし、了承を得ました。	○朝礼において今回の事象を職員に説明し、届書の進捗管理の徹底及び書類編綴時の再確認について注意喚起を行いました。	内部
97	障害状態確認届の進達漏れについて	未処理・処理遅延	鳥取	米子	2011年6月1日	2011年8月26日	○町役場より、「お客様のご家族から、障害基礎年金の支払についての相談があり、町役場の担当者が確認したところ、町役場が受付したまま障害状態確認届が未進達となっている」との連絡により、障害状態確認届の進達漏れが判明しました。	○本来、町役場の担当者が障害状態確認届を速やかに事務センターへ進達すべきところ、進達を失念してしまったため、障害認定が行われず、平成23年8月支払の年金が差し止めとなってしまいました。 ○町役場の担当者が届書を進達することを失念していたことによるものです。	1名	未払い	131,483	○町役場の担当者がお客様宅を訪問し、お客様のご家族と面談し、お詫びの上、説明しました。 ○町役場より事務センターに障害状態確認届が進達され、障害認定医の認定結果により継続受給が確定し、入力処理等を行い、平成23年10月支払が確定しました。 ○町役場の担当者がお客様のご家族に電話し、改めてお詫びの上、支払時期をお伝えし、了承を得ました。	○町役場に対し、お客様からの各種届書は、確実に所定の受付簿に登録するとともに、期日までに進達する等適正な進捗管理を行うよう要請し、町役場より、今後において、進捗管理を徹底する旨の報告がありました。	外部
98	未受領分年金額に係る口座振込への変更申出書の進達漏れについて	未処理・処理遅延	北海道	札幌東	2011年8月19日	2011年11月16日	○お客様より、「手続きをしたはずの未受領の送金通知書分の年金額が未だ口座へ入金されていないので、確認してほしい」とのお申出がありました。 ○確認したところ、お客様から受付した申出書を機構本部へ進達していないことが判明しました。	○お客様より、未受領の送金通知書分の年金額を口座振込への変更を希望する申立書類一式を受付しましたが、機構本部へ進達すべきところ、誤って支払機関変更届とともに事務センターへ進達してしまい、処理済の支払機関変更届とともに事務センターにて保管されていました。 ○窓口で書類を受付した際、担当者に別途対応が必要である旨の引継ぎが十分にされていなかったこと、事務センターへも別途対応が必要であることを連絡していなかったことによります。 ○また、進達を受けた事務センターにおいても、別途の処理が必要であることに気付かなかったことによります。	1名	未払い	555,800	○機構本部へ連絡し、未受領の送金通知書分の年金額について処理を依頼し、平成23年12月支払予定を確認し、訂正報告書及び申出書を進達しました。 ○担当者がお客様に電話し、お詫びの上説明し、支払時期をお伝えし、了承を得ました。 ○平成23年12月に支払されたことを確認しました。	○研修において今回の事象を職員に説明し、お客様から受付した届書等において、処理方法を含めて説明が必要な場合の取扱いを再度確認しました。	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
99	文書による回答内容の誤りについて	通知書等の作成誤り	北海道	札幌東	2011年6月17日	2011年6月29日	- お客様より、「文書により送付された回答の内容について確認したい」とのお申出がありました。 - 確認したところ、回答が誤っていたことが判明しました。	- お客様から、特別支給の老齢厚生年金の受給権発生日及び配偶者様の振替加算について照会があり、文書回答しました。 - 年金支給履歴について、本来は在職老齢年金により一部支給されている旨の回答を行うべきところを、全額支給停止となっていた旨の文書回答をしてしまいました。 - 年金履歴回答票及び改定記録回答票等により事実確認を行ってから回答をすべきところ、確認を怠ったことによります。	1名	—	0	- 担当者がお客様にお詫びの上説明し、改めて内容を訂正した文書を送付することで了承を得ました。 - お客様あてに内容を訂正した文書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、お客様へ文書回答する場合は、記録との整合性を確実にいき、回答するよう周知・徹底しました。	外部
100	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8月9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、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。	- 年金に関する紙台帳等の調査結果のお知らせについて、本来であれば期間を訂正とすべきところ、追加と誤ったお知らせを送付してしまいました。 - 訂正内容登録について、委託業者から誤った内容で入力した状態で納品され、複数名の職員による確認の際も入力誤りを見落していました。	1名	—	0	- 記録突合センターの担当者がお客様に電話し、お詫びの上説明し、誤りを訂正した内容の通知書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した通知書を送付しました。	- 記録突合センターにおいて、今回の事象を職員に説明し、確認をより一層慎重に行うよう周知・徹底しました。 - また、委託業者の管理者に対し、今回の事象について説明し、誤り内容について担当者へ周知・徹底を行うよう指示し、周知したとの報告がありました。	内部
101	年金記録に関する紙台帳等の調査結果のお知らせの作成誤りについて	通知書等の作成誤り	ブロック本部	四国	2011年6月20日	2011年9月5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、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、本来であれば記録追加のみで通知すべきところ、誤って本来表示すべきでない記録訂正の期間についても表示の上、誤った内容でお知らせを送付していました。 - 訂正内容登録について、委託業者から誤った内容で入力した状態で回付され、複数名の職員による確認の際も入力誤りを見落したまま処理を完了し、通知を送付してしまったものです。	1名	—	0	- 記録突合センターの担当者がお客様に電話し、お詫びの上説明し、誤りを訂正した内容の通知書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した通知書を送付しました。	- 記録突合センターにおいて、今回の事象を職員に説明し、確認をより一層慎重に行うよう周知・徹底しました。 - また、委託業者の管理者に対し、今回の事象について説明し、誤り内容について担当者へ周知・徹底を行うよう指示し、周知したとの報告がありました。	内部
102	年金記録に関する紙台帳等の調査結果のお知らせの作成誤りについて	通知書等の作成誤り	ブロック本部	四国	2011年6月27日	2011年9月6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、機構本部に補正依頼及び再裁定を進達したところ、回答書等の記載内容と再裁定の内容が相違していることを理由に返戻がありました。 - 確認したところ、通知書の作成誤りが判明しました。	- 委託業者の紙台帳検索システムへの登録誤りにより、加入期間を誤った内容で通知を作成し、送付してしまいました。 - 訂正内容登録について、複数名の職員による確認の際も入力誤りを見落したまま処理を完了し、通知を送付してしまったものです。	1名	—	0	- 記録突合センターの担当者がお客様に電話し、お詫びの上説明し、誤りを訂正した内容の通知書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した通知書を送付しました。	- 記録突合センターにおいて、今回の事象を職員に説明し、確認をより一層慎重に行うよう周知・徹底しました。 - また、委託業者の管理者に対し、今回の事象について説明し、誤り内容について担当者へ周知・徹底を行うよう指示し、周知したとの報告がありました。	内部
103	年金記録に関する紙台帳等の調査結果のお知らせの作成誤りについて	通知書等の作成誤り	ブロック本部	九州	2011年4月15日	2011年7月19日	- 機構本部より、年金記録に関する紙台帳等の調査結果に対する回答書に記載されている訂正後の年金額が、現在の資格記録を基に試算した年金額と相違しているとの文書が再裁定書類とともに返戻されました。 - 確認したところ、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が判明しました。	- 紙台帳とコンピュータとの突合せで判明した記録により、増額するものとしてお客様にお知らせしましたが、本来、配偶者加給金が加算されないお客様に誤って加給金を加算して試算し、増額する内容のお知らせを誤って作成したものです。 - 作成後の確認において、試算内容の出力帳票の添付がなかったにもかかわらず、再度試算の上、試算内容を出力し確認しなかったため、試算誤りを発見できなかったものです。	1名	—	0	- 記録突合センターの担当者がお客様宅を訪問し、お詫びの上説明し、了承を得ました。誤って作成したお知らせを回収しました。 - 機構本部あてに、再裁定書類一式を進達しました。 - 再裁定処理が完了し、支払されていることを確認しました。	記録突合センター内において、今回の事象を職員に説明し、誤って処理しやすい事例について、慎重に確認することを周知・徹底しました。	内部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明 契機
104	年金記録に関する紙台帳等の調査結果のお知らせの作成誤りについて	通知書等の作成誤り	ブロック本部	九州	2011年5月9日 ～2011年7月14日	2011年8月10日	○年金事務所より、「お客様に送付した年金記録に関する紙台帳等の調査結果のお知らせの見込額が違うのではないか」との連絡がありました。 ○確認したところ、お知らせに誤った見込額を記載し、送付していたことが判明しました。 ○同様の誤りがないか確認したところ、他に8件判明しました。	○在職老齢年金受給者の試算について、平成23年度の見込額を算出すべきところ、平成22年度の見込額を算出していました。 ○担当者が試算年月欄の登録方法について誤認しており、決裁においても確認できなかったものです。	9名	—	0	○記録突合センターの担当者が9名のお客様に電話及び訪問によりお詫びの上説明し、差替の通知をお詫び文とともに送付し、回答を返送していただくようお願いし、了承を得ました。 ○9名のお客様より回答を受理しました。	○記録突合センターにおいて、今回の事象を職員に説明し、老齢年金を試算するときの試算年月欄の確認及び決裁時の確認を慎重に行うよう周知・徹底しました。	内部
105	年金の支払時期に係る説明誤りについて	説明誤り	東京	板橋	2011年4月26日	2011年6月16日	○お客様より、「平成23年4月に窓口で手続きをした際、担当者より、平成23年6月15日に振替加算分の支払がある旨の説明があったのに、支払がなかった」とのお申出がありました。 ○確認したところ、振替加算の支払時期について、誤った説明をしていたことが判明しました。	○平成23年4月26日にお客様が来所され、老齢基礎年金額加算開始事由該当届を提出されましたが、振替加算の支払時期を説明した際、本来、事務処理スケジュールを確認し、平成23年6月15日の支払には間に合わない旨を説明すべきところ、担当者が誤認していたため、平成23年4月26日の受付でも平成23年6月15日の支払になる旨をお客様に誤って説明してしまいました。 ○担当者が事務処理スケジュールを誤認していたことによるものです。	1名	—	0	○担当者がお客様にお詫びの上説明し、お詫びと説明の文書を送付することとしました。 ○お客様あてにお詫びと説明の文書を送付しました。 ○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、改めてお詫びの上、支払時期をお伝えし、了承を得ました。	○お客様相談室の会議において、お客様相談室長が今回の事象を職員に説明し、事務処理スケジュールの再確認を行い、お客様に説明する際には、細心の注意を行うよう周知・徹底しました。	外部
106	年金振込不能分の再支払時期の説明不足について	説明誤り	埼玉	熊谷	2011年6月15日	2011年6月27日	○お客様より、「年金の支払は、いつになるのか」とのお問合せがありました。 ○確認したところ、再振込のスケジュールを確認せずに説明していたことが判明しました。	○お客様に支払機関変更届が未提出になっている旨を説明し、支払機関変更届を受理する際、年金の支払時期のお問合せがあり、お客様が変更後の支払機関に指定されたA金融機関と、他の金融機関では、再振込の時期が異なることを認識せずに、機構本部に確認したため、他の金融機関の支払スケジュールで回答してしまいました。 ○金融機関により対応が異なり、再支払の時期が異なることを担当者が認識していなかったため、誤った説明をしてしまいました。	1名	—	0	○担当者がお客様に電話し、お詫びの上、説明しました。早期支払を希望されたため、機構本部と協議することとしました。 ○機構本部からの回答により、関係書類を進達し、支払時期が確定しました。 ○担当者がお客様に電話し、再度お詫びの上、支払時期をお伝えし、了承を得ました。	○お客様相談室員の朝礼において、今回の事象を職員に説明し、お客様からのお問合せに対しては、多様なケースを想定して適切に回答・説明するよう周知・徹底しました。	外部
107	障害厚生年金の納付要件に係る説明誤りについて	説明誤り	奈良	奈良	2011年6月10日	2011年7月22日	○お客様から、窓口にて障害厚生年金請求書の提出がありましたが、納付要件を満たしていませんでした。 ○確認したところ、以前に相談に来所された際に説明を誤っていたことが判明しました。	○相談の際、初診日を聴き取りし、納付年月日を確認すべきところ、確認を怠り、直近の1年間に未納期間がなければ納付要件を満たしていると説明を行いました。納付要件ありとして、診断書等の書類をお渡ししてしまいました。 ○直近1年間の納付要件については、厚生年金や国民年金を納付されたすべての月が初診日より前であることが必要ですが、お客様の場合、この要件を満たしていませんでした。 ○相談担当者がそのことを認識しておらず、初診日の確認をしないまま、直近の1年間に未納期間がないので、納付要件を満たしていると説明したことによるものです。	1名	—	0	○お客様相談室長がお客様にお詫びの上説明し、了承を得ました。提出書類については、お客様にお返ししました。	○朝礼において、今回の事象を職員に説明し、障害年金に係る納付要件の確認を周知・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
108	遺族年金の請求勸奨誤りについて	説明誤り	北海道	室蘭	2011年7月6日	2011年8月3日	○新たな記録が判明したことによる年金請求勸奨により、遺族厚生年金の請求をされたお客様の書類を審査したところ、遺族厚生年金の要件を満たしておらず、誤った請求勸奨を行っていたことが判明しました。	○死亡された配偶者様の厚生年金期間が判明したことにより、旧法の通算老齢年金の受給権発生に伴う遺族厚生年金の受給権があるとして請求勸奨を行いました。判明した記録が11ヵ月のため、旧法の通算老齢年金の受給権が発生しませんでした。 ○担当者の知識不足により、旧法の資格要件を熟知していなかったこと及び確認不足によるものです。	1名	—	0	○お客様相談室長がお客様に電話し、お詫びの上、説明したところ、一定の了承を得ました。 ○受付した請求書をお客様あてに返戻しました。	○お客様相談室及び年金記録課の朝礼において、今回の事象を職員に説明し、新法・旧法の遺族年金受給要件を再確認し、受付時の審査を慎重に行うよう周知・徹底しました。	内部
109	ねんきん定期便照会回答票等の紛失について	受理後の書類管理誤り	兵庫	事務センター	2011年4月28日 ～2011年6月23日	2011年6月23日	○ねんきん定期便照会回答票と入力処理結果リストとの照合を行ったところ、ねんきん定期便照会回答票及び調査結果関係資料一式17件が所在不明となっていることが判明しました。 ○また、未回答となっている全件について確認したところ、ねんきん特別便10件が所在不明となっていることも判明しました。	○ねんきん定期便照会回答票等の関係資料は、電話照会対応のため、対応時間中は机上に配列保管し、対応時間終了後は鍵付ロッカーに保管していますが、管理が不十分でした。	27名	—	0	○事務センター内を探索しましたが、発見できなかったため、担当者が27名のお客様に電話又は訪問し、お詫びの上説明し、了承を得ました。 ○6名のお客様は写しがあり、その写しを基に回答書を作成し、お客様あてに送付しました。 ○20名のお客様より、再度照会票の提出をいただき、その照会票を基に回答書を作成し、お客様あてに送付しました。 ○1名のお客様については、以前に同様の照会票の提出があり、再度調査の上、回答書を作成し、お客様あてに送付しました。	○今回の事象を職員に説明し、対応時間中もロッカーに保管し、施錠することとしました。 ○また、時間中は、グループ長等が必ず在席し、全員不在とならないよう改めました。	内部
110	老齢福祉年金送金通知書の紛失について	受理後の書類管理誤り	本部	年金給付部	2010年9月24日	2011年9月16日	○事務センターより、「お客様に係る老齢福祉年金の送金取消の手続きは終了しているか」との連絡がありました。 ○確認したところ、郵送された送金通知書を紛失していることが判明しました。	○お客様が老齢福祉年金の受取方法を口座振込に変更されるための送金通知書を郵送受付しましたが、その後所在不明となりました。 ○管理者による管理が不十分であったことによるものです。	1名	未払い	135,266	○事務センターの担当者がお客様に連絡し、お詫びの上説明し、平成22年8月支払分について、償還請求による手続きをお願いし、了承を得ました。 ○お客様から償還請求書の提出があり、年金局に進達し、振込されたことを確認しました。 ○口座振込への変更手続きを行いました。	○朝礼にて、今回の事象をグループ全職員に説明し、受付後の管理を徹底するよう指示しました。 ○また、事務センターからの老齢福祉年金等の処理依頼については、受付管理簿を整備し、複数名の担当者によるチェック及び管理者による進捗管理を行うよう改めました。	内部
111	年金記録の統合誤りについて	記録訂正誤り	北海道	新さっぽろ	2011年3月2日	2011年6月23日	○年金記録課の担当者より、A様の年金記録に追加統合した厚生年金手帳記号番号がB様のものと思われるとの連絡がありました。 ○確認したところ、年金記録の統合誤りが判明しました。	○A様が死亡されたことによる未支給年金請求にご遺族が来所されました。A様の氏名索引を行ったところ、同姓同名、同一生年月日の厚生年金手帳記号番号が見つかり、ご遺族に確認したところ、判明した期間と同時期に同様の業種に勤務していたとお申出があり、記録統合を行いました。 ○本来、厚生年金手帳記号番号を払出した年金事務所に払出簿の確認を依頼すべきところ、それをしなかったため、B様の記録であることに気がませんでした。	2名	—	0	○お客様相談室長がA様のご遺族に電話し、お詫びの上、経緯を説明しました。経緯について、文書で送付してほしいとお申出があり、厚生年金記録訂正後、文書を送付することで了承を得ました。 ○年金手帳記号番号登録取消処理を行いました。 ○A様あてに経緯とお詫びの文書を送付しました。 ○B様の連絡先を調査しましたが、不明のため、元の状態に記録を戻し、引き続き調査していくこととしました。	○お客様相談室の朝礼において、今回の事象を職員に説明し、記録統合時には、氏名索引や職歴聴き取り調査後においても、紙台帳や手帳記号番号の払出簿等の確認を必ず行うよう再度周知・徹底しました。	内部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生年月日	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
112	別人記録の統合誤りについて	記録訂正誤り	本部	記録管理部	2010年8月4日	2011年5月19日	○ A様より、年金記録に誤りがあるとねんきん定期便の回答により、記録調査を行っていたところ、A様の国民年金の記録をB様の記録として誤って統合処理していたことが判明しました。	○ A様とB様の旧姓、生年月日が同じだったこと及びお申立の国民年金資格取得日が1年違いの同月日であったため、審査を誤り、先に書類を審査したB様の記録として統合処理を行ったものです。 ○ B様からの国民年金の記録についてのお申立については、国民年金加入時の住所が記載されていませんでしたが、確認のための返戻をB様に行っていました。 ○ 統合処理時の確認不足によるものです。	2名	—	○	○ 担当者がA様へ電話し、お詫びの上、説明しました。A様の記録であることを確認し、記録の整備を行い、正しい年金記録照会回答票を送付することです承を得ました。 ○ B様あてに、前回お知らせした記録が誤っていたこと及びお申出のあった記録については、確認ができなかった旨の説明文書と当該記録を訂正した後の年金記録照会回答票を送付しました。 ○ 記録整備を行い、A様の記録として統合処理を行い、A様あてに年金記録照会回答票を送付しました。	○ 今回の事象を職員に説明し、国民年金の記録について、氏名及び生年月日が同一の記録がある場合には、お申立のある住所地等を十分に確認し、記録統合処理を行うよう再度周知徹底しました。	内部
113	旧農林共済組合加入記録の確認のお知らせに係る記録統合誤りについて	記録訂正誤り	本部	記録管理部	2011年9月26日	2011年10月6日	○ 事務センターより、「旧農林共済の証明を持って届出をされたお客様の記録を統合しようとしたが、既に別の方に統合済であるので、確認してほしい」との連絡がありました。 ○ 確認したところ、別人に統合処理していたことが判明しました。 ○ また、同様の事象がないか確認したところ、他に8件判明しました。	○ 委託業者が農林年金において別人の記録であるとの審査を受けたにもかかわらず、統合処理を行ったものです。 ○ 審査及び仕分け時の不注意によるものです。	18名	—	○	○ 誤って統合結果のお知らせをした18名のお客様に連絡し、お詫びの上、説明しました。正しい被保険者記録照会回答票を送付することです承を得ました。 ○ 誤って統合した記録について、取消処理を行い、正しい被保険者記録照会回答票を作成し、お詫びの手紙とともに、お客様あてに送付しました。	○ 委託業者に今回の事象を説明し、統合時の処理内容等について見直しするよう要請しました。 ○ 委託業者より、仕分け工程及び審査工程は連続した工程であるため、各1名で確認を行っていたが、各工程を2名で確認を行い、再発防止に努めるとの報告がありました。	内部
114	年金見込額試算照会受付システムの障害発生について	事故等	本部	年金相談部	2011年11月20日	2011年11月20日	○ 委託業者より、「年金見込額試算照会受付システムに障害が発生している」との連絡があり、年金見込額試算照会ができないことが判明しました。	○ 委託業者の設定の誤りにより、サーバーが起動できなかったことによるものです。	200名	—	○	○ 年金見込額試算照会ができない間、メンテナンス画面に切換を行い、お客様に周知しました。 ○ 復旧作業を実施し、復旧したことを確認しました。	○ 委託業者に対し、十分考慮の上、設定を行うよう要請しました。 ○ 委託業者より、確認を十分行い、品質向上を図る旨の報告がありました。	外部
115	年金額訂正処理の誤りについて	事故等	東京	新宿	2010年10月8日	2011年6月9日	○ ブロック本部より、「お客様から、年金額訂正の申出をしていないのに、年金額が再計算されているのはなぜか」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、お客様から年金額訂正申出書が提出されていないにもかかわらず、再裁定報告書を進達していたことが判明しました。	○ 平成22年2月、お客様から厚生年金保険の期間照会に係る回答に対するお問合せがあり、ご自身の記録であれば統合すべきであるが、年金額訂正のお申出がなければ記録が訂正されることはない旨を説明しました。お客様から年金額訂正のお申出はありませんでした。 ○ 平成22年10月、未処理になっていた要再裁定リストを整理していた際、年金額訂正の処理をした場合、増額となる事案であったことから、お客様から年金額訂正のお申出がなかったにもかかわらず、再裁定報告書を進達してしまいました。 ○ 判明した記録を統合することにより、年金額が増額となり、お客様にとって有利なケースとして整理していたため、年金額訂正のお申出があったものと誤認してしまったことによるものです。	1名	過払い	9,150	○ お客様より、ブロック本部に電話があり、お詫びの上、経過を説明しました。再裁定を取消する処理を行うことです承を得ました。また、今後支払される年金で調整してほしいとお申出がありました。 ○ 機構本部に再裁定報告書を進達しました。 ○ お客様の年金額が訂正され、過払い分が調整されたことを確認しました。	○ お客様相談室において、今回の事象を職員に説明し、再裁定の場合は、必ずお客様から年金額訂正のお申出があるか確認するよう周知徹底しました。	外部

整理 番号	件名	事故 等の 区分	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明 契機
116	身分証明書の盗難について	事故等	本部	障害年金業務部	2011年9月13日	2011年9月14日	○職員より、帰宅途中において、身分証明書の入ったカバンの盗難に遭ったとの報告がありました。	○最寄駅から帰宅途中、自転車のカゴにカバンを入れて走行していたところ、後方より二輪車が近づき、ひったくりに遭いました。	1名	—	0	○警察へ盗難届を提出しました。 ○身分証明書の再交付申請をしました。	○今回の事象を職員に説明し、盗難等について気を付けるよう周知・徹底しました。	事件等
117	不審電話について	事故等	福岡	中福岡	2012年1月10日	2012年1月10日	○お客様より、「不審な電話があったので、確認したい」とのお問合せがありました。	○お客様宅に、年金対策委員会と名乗る音声案内の電話があり、年金に関するアンケートを行いますので、協力していただける方は、電話の＊ボタンを押してくださいとの内容で、お客様は不審に思い、そのまま電話を切ったとのことでした。	1名	—	0	○日本年金機構では、そのような音声案内によるアンケートは実施していないことを説明し、不審な電話には十分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
118	不審電話について	事故等	千葉	松戸	2012年1月13日	2012年1月13日	○お客様より、「5年分の医療費の還付金が未払いとなっている旨の連絡があったため、手続きにきた」とのお申出があり、不審な電話があったことが判明しました。	○お客様宅に、社会保険事務所のシバと名乗る男から、医療保険の還付があるので金融機関の口座番号を教えてくださいとの電話がありましたが、お客様は回答されませんでした。	1名	—	0	○社会保険事務所は存在しないことをお伝えし、今後も不審な電話があった場合は当所へ連絡するよう依頼しました。	○同上	事件等
119	不審電話について	事故等	千葉	千葉	2012年1月19日	2012年1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。	○お客様宅に、市役所のキムラと名乗る者から、医療保険の控除に係る通知を送付したが、返事がないので電話した。過去5年間分の過払い分を支払するので手続きをしてほしい。なお、詳しい手続き方法については、専用電話番号、もしくは社会保険事務所に確認してほしいとの電話がありましたが、お客様は不審に思い、当該番号には電話せず、当所に問合せしたとのことでした。	1名	—	0	○現在、社会保険事務所は存在しないこと及び年金事務所において、医療費の払戻しに係る電話照会を行っていることを説明しました。	○同上	事件等

日本年金機構の平成24年1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	公的年金等 支払報告書 の未作成に ついて	2010年	2011年11月8日	○市区町村の担当者より、「平成22年分の公 的年金等支払報告書が送付されていない」との 連絡がありました。 ○確認したところ、平成22年分の源泉徴収票 を作成しているにもかかわらず、一部の年金受 給者の方の公的年金等支払報告書について、 市区町村に送付していないことが判明しまし た。	○年金受給者の方あてに、平成22年分の源泉 徴収票を送付しましたが、66歳以降に老齢基 礎年金・老齢厚生年金ともに繰下げ請求し、初 めて年金を受給された方の公的年金等支払報 告書の作成がされておらず、管轄の市区町村 に送付していなかったものです。 ○作成の指示を漏らしたことにあります。	1,044 市区 町村 5,515名	—	0	○該当する市区町村あてに、公的年金等支 払報告書にお詫びの手紙を同封し、送付し ました。 ○年金事務所等へ今回の事象を周知し、お 問合せがあった場合の対応を依頼しました。	○作成依頼の内容を見直すとともに、関係 部署と情報を共有し、指示漏れを防ぐ体制を 構築することとしました。	外 部