

平成24年3月30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2月分)について

平成24年2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2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、2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157件のうち、公表可能な100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157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 | 67件 (42.7%) |
| 〔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 | 11件 (7.0%) |
| 〔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 | 5件 (3.2%) |
| 〔数字や氏名等の入力誤り、一部項目の入れ違い等、入力時の誤り〕 | |
| (5) 通知書等の作成誤り | 4件 (2.6%) |
| 〔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 | 6件 (3.8%) |
| 〔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 (5.1%) |
| 〔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 (0.6%) |
| 〔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 | 52件 (33.1%) |
| 〔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	157件 (100.0%)
----	---------------

2 制度等別件数

(1) 厚生年金適用関係	10 件	(6.4%)
(2) 厚生年金徴収関係	2 件	(1.3%)
(3) 国民年金適用関係	8 件	(5.1%)
(4) 国民年金徴収関係	15 件	(9.5%)
(5) 年金給付関係	70 件	(44.6%)
(6) 船員保険関係	0 件	(0.0%)
(7) その他	52 件	(33.1%)

合計 157 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)	5 (0)	0 (0)	4 (1)	0 (0)	1 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	10 (1)
厚生年金 徴収関係	0 (0)	1 (1)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	1 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	2 (1)
国民年金 適用関係	0 (0)	7 (2)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	1 (0)	0 (0)	0 (0)	8 (2)
国民年金 徴収関係	0 (0)	7 (3)	8 (2)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	15 (5)
年金給付 関係	0 (0)	47 (8)	3 (1)	1 (0)	4 (0)	4 (1)	8 (2)	0 (0)	3 (0)	0 (0)	70 (12)
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)	52 (36)	52 (36)
計	0 (0)	67 (14)	11 (3)	5 (1)	4 (0)	6 (1)	8 (2)	1 (0)	3 (0)	52 (36)	157 (57)

(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	76 件 (48.4%)
〔 窓口装置操作の際にキータッチ等を誤ったもの・入力を漏らしていたもの、通知書等の封入封緘時における内容物や宛先の確認を漏らしていたもの等 〕	
適用・認識誤り	22 件 (14.0%)
〔 法令や通知等に係る解釈を誤っていたもの、理解が不足していたもの等 〕	
届書等の放置	6 件 (3.8%)
〔 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	53 件 (33.8%)
〔 不正行為、不適正な事務処理、事故等 〕	

合計 157 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)	49 (8)	4 (1)	5 (1)	4 (0)	6 (1)	5 (1)	0 (0)	3 (0)	0 (0)	76 (12)
適用・認識誤り	0 (0)	18 (6)	1 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	3 (1)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	22 (7)
届書等の放置	0 (0)	0 (0)	5 (1)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	1 (0)	0 (0)	0 (0)	6 (1)
その他	0 (0)	0 (0)	1 (1)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	52 (36)	53 (37)
計	0 (0)	67 (14)	11 (3)	5 (1)	4 (0)	6 (1)	8 (2)	1 (0)	3 (0)	52 (36)	157 (57)

(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	9 (1)	2 (1)	5 (1)	10 (3)	50 (6)	0 (0)	0 (0)	76 (12)
適用・認識誤り	1 (0)	0 (0)	2 (1)	1 (1)	18 (5)	0 (0)	0 (0)	22 (7)
届書等の放置	0 (0)	0 (0)	1 (0)	3 (0)	2 (1)	0 (0)	0 (0)	6 (1)
その他	0 (0)	0 (0)	0 (0)	1 (1)	0 (0)	0 (0)	52 (36)	53 (37)
計	10 (1)	2 (1)	8 (2)	15 (5)	70 (12)	0 (0)	52 (36)	157 (57)

(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	5 (0)	1 (0)	6 (2)	9 (2)	24 (5)	0 (0)	52 (36)	97 (45)
1万円未満	1 (1)	0 (0)	0 (0)	1 (1)	1 (0)	0 (0)	0 (0)	3 (2)
1万円以上 5万円未満	0 (0)	0 (0)	0 (0)	3 (0)	4 (0)	0 (0)	0 (0)	7 (0)
5万円以上 10万円未満	2 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	4 (0)	0 (0)	0 (0)	6 (0)
10万円以上 50万円未満	2 (0)	1 (1)	1 (0)	2 (2)	16 (1)	0 (0)	0 (0)	22 (4)
50万円以上 100万円未満	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	7 (2)	0 (0)	0 (0)	7 (2)
100万円以上 500万円未満	0 (0)	0 (0)	1 (0)	0 (0)	13 (4)	0 (0)	0 (0)	14 (4)
500万円以上	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	1 (0)	0 (0)	0 (0)	1 (0)
計	10 (1)	2 (1)	8 (2)	15 (5)	70 (12)	0 (0)	52 (36)	157 (57)

(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)	10	10,728,316	1,072,832
未払い (年金等の額を少なく支払った件)	28	27,443,456	980,123
過徴収 (保険料金額を多く徴収した件)	5	450,189	90,038
未徴収 (保険料金額を少なく徴収した件)	6	1,041,366	173,561
誤還付 (保険料金額を誤ってお返しした件)	1	444,700	444,700
その他	10	16,662,037	1,666,204
計	60	56,770,064	946,168

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

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

(注 3) 「その他」の内訳は以下のとおりである。

過払いと誤還付がある件	2 件	48,547 円
過徴収と誤還付がある件	1 件	210,022 円
過払いと過徴収がある件	2 件	1,020,773 円
過払いと未払いと過徴収がある件	1 件	3,419,475 円
過徴収と未払いがある件	1 件	4,817,239 円
過払いと未払いがある件	3 件	7,145,981 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	56 件 (35.7%)
(2) 日本年金機構外部からの通報等により判明	55 件 (35.0%)
(3) その他 (事件・事故等)	46 件 (29.3%)

合計 157 件 (100.0%)

システム誤りに伴う事故等

- ・該当する事故等はありませんでした。

○ 日本年金機構の平成24年2月分の事務処理誤り等一覧(1～28ページ)

1. 厚生年金適用関係		1 P	整理番号	1 ~ 9
2. 厚生年金徴収関係		4 P	整理番号	1 0
3. 国民年金適用関係		5 P	整理番号	1 1 ~ 1 6
4. 国民年金徴収関係		7 P	整理番号	1 7 ~ 2 6
5. 年金給付関係		1 1 P	整理番号	2 7 ~ 8 4
6. その他		2 6 P	整理番号	8 5 ~ 1 0 0

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

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位：円)	対応	対策	判明契機
1	資格取得届の入力誤りについて	確認・決定誤り	東京	渋谷	2007年8月7日	2010年3月24日	○ A様より、ご自身の年金記録について確認してほしいとお申出がありました。 ○ 確認したところ、B様の基礎年金番号により、A様に係る資格取得届の入力処理を行っていたことが判明しました。	○ A様に係る資格取得届を審査した際、基礎年金番号欄が未記入であったため、担当者が氏名索引を行いました。その際、本来、氏名のフリガナ、生年月日、住所及び職歴等を確認した上で、ご本人様の基礎年金番号かどうかを確認すべきところ、氏名の漢字が同一であったB様をA様と誤認してしまったため、B様の基礎年金番号により資格取得届の入力処理を行ってしまいました。その結果、B様に係る国民年金資格喪失の処理が自動的に行われ、B様に係る国民年金保険料の一部が時効により納付できなくなっていました。 ○ 資格取得届のフリガナはA様の氏名になっており、届書に本人確認とのメモが記されていたことから、入力処理をする際、電話により氏名を確認したものと思われませんが、この確認が不十分であったことによります。	2名	未徴収	98,700	○ 担当者がA様にお詫びの上説明し、記録訂正することで了承を得ました。 ○ A様及びB様の記録を訂正しました。 ○ 担当者がB様に連絡し、お詫びの上、説明しました。時効により納付できなかった期間の国民年金保険料を納付する意思があることを確認し、機構本部に協議することとしました。 ○ 機構本部より、国は2年を超えて保険料を徴収できないとの回答があり、担当者がB様に電話しましたが、繋がらないため、今回の事象についてのお詫びと経過説明の文書を送付しました。 ○ その後、B様に連絡を試みましたが、電話が繋がらないため、B様から連絡があった場合、引き続き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、資格取得届処理時において基礎年金番号欄が未記入であった場合には、氏名索引による検索は行わず、事業所へ確認の上、確認できないものについては届書の返戻等により処理することを徹底しました。	外部
2	月額変更届の処理誤りについて	確認・決定誤り	兵庫	三宮	2011年8月11日	2011年8月31日	○ 事業所より、「平成23年7月分の保険料が合わないので、確認してほしい」とのお問合せがありました。 ○ 確認したところ、月額変更届を誤って処理していたことが判明しました。	○ 算定基礎届提出時に同時受付した月額変更届は、本来算定基礎届と分けて別に受付し、事務センターへ回付することになっていましたが、算定基礎届とあわせて回付してしまったことにより、事務センターで月額変更届を算定基礎届と見誤って改定月を訂正の上、処理がされました。 ○ 提出された算定基礎届、月額変更届ともに日本年金機構ホームページから印刷されたもので、様式を見誤ったことによります。	1事業所2名	未徴収	58,276	○ 副所長が事業所に電話し、お詫びの上説明し、了承を得ました。差額保険料について、次回保険料で調整することで了承を得ました。 ○ 事務センターに inputs を依頼し、月額変更届を回付しました。 ○ 事務センターにて入力処理がされ、決定通知書を事業所あてに送付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、次年度の算定基礎届書等の受付時の確認及び事務センター回付時の確認について周知・徹底しました。 ○ また、事務センターに今回の事象を情報提供し、担当者及び委託業者の審査及び処理時における届書の確認を依頼しました。	外部
3	第三者委員会あっせん事案に係る特例納付保険料額の計算誤りについて	確認・決定誤り	岩手	一関	2011年10月25日 2012年1月25日	2012年1月27日	○ 第三者委員会あっせん事案に係る特例納付保険料について、第2回目の勸奨文を当該事業所へ発送後、再確認したところ、特例納付保険料額の計算誤りが判明しました。	○ 特例納付保険料額の計算をする際、本来訂正された標準報酬月額と訂正前の標準報酬月額の差額保険料を基に計算すべきところ、誤って訂正後の標準報酬月額を基に計算してしまいました。 ○ 担当者の確認不足と決裁時のチェックで誤りに気付かなかったことによります。	1事業所	—	0	○ 厚生年金適用調査課長が事業所を訪問し、事業主様にお詫びの上、経過を説明するとともに、勸奨文と納付申出書の差替について了承を得ました。 ○ 特例納付保険料額を再計算し、勸奨文と納付申出書を再作成しました。 ○ 厚生年金適用調査課長が事業所を訪問し、事業主様に改めてお詫びの上、勸奨文と納付申出書をお渡しし、誤った書類を回収しました。	○ 厚生年金適用調査課長が今回の事象を職員に説明し、計算時及び計算後の確認を慎重に行うよう注意喚起しました。	内部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明契機
4	健康保険被保険者資格証明書に係る記号の記載誤りについて	確認・決定誤り	東京	中央	2011年11月1日	2012年1月6日	○全国健康保険協会より、「健康保険被保険者資格証明書に記載した被保険者証の記号を確認したい」との連絡がありました。 ○確認したところ、健康保険被保険者資格証明書に誤った記号を記載していたことが判明しました。	○健康保険被保険者資格証明書の被保険者証記号欄については、本来であれば変更前の所在地における事業所整理記号を数字に変換して記載すべきところ、変更後の所在地における事業所整理記号を数字に変換して記載してしまいました。 ○担当者が事業所記号変更履歴の確認を失念してしまったことによるものです。	1事業所 986名	—	0	○事象判明後直ちに全国健康保険協会に電話し、お詫びの上、経過を説明し、医療機関からの誤った記号による診療報酬明細書についての対応を依頼し、了承を得ました。 ○担当者が事業所に電話し、お詫びの上、経過を説明し、了承を得ました。 ○誤った健康保険被保険者資格証明書については、全て回収しました。	○今回の事象を職員に説明し、健康保険被保険者資格証明書を作成する際には、必ず事業所記号変更履歴の確認を行うことを周知・徹底しました。	外部
5	事業所調査に伴う資格取得年月日訂正届の確認漏れについて	確認・決定誤り	神奈川	藤沢	2010年12月22日	2011年2月3日	○事務センターより、「資格取得年月日訂正届の資格取得年月日が、2年以上遡及した日付となっている」との連絡がありました。 ○確認したところ、事業所調査により事業所から2年以上前の訂正届が提出されていたことを確認せず、誤って事務センターに回付していたことが判明しました。	○事業所調査を実施し、この調査により、資格取得年月日の訂正について指摘しました。 ○事業所から一部の被保険者様に係る訂正届の提出があり、訂正届に記載されている資格取得年月日を十分確認しないまま、事務センターへ回付してしまい、事務センターにおいて訂正届が入力されました。 ○事業所調査の準備説明において、資格取得年月日訂正については2年の遡及を限度とする旨を確認していたにもかかわらず、調査実施時において確認事項を忘失してしまったことによるものです。 ○また、事業所から提出された誤った訂正届を担当者が十分に確認をしなかったこと及び担当課長が十分な注意を払わず、担当者任せにしてしまったことによります。	1事業所 20名	その他	210,022	○担当者が事業所に連絡し、お詫びの上、経過を説明しました。資格取得年月日訂正届の再提出をお願いしたところ、事業所から、健康保険組合においては、提出された訂正届の処理を既に済ませているとのことでした。 ○担当者が事業所を訪問し、再度お詫びしました。対象となる被保険者様へのお詫び文書を作成し、お渡しすることです了承を得ました。 ○所長と担当者が事業所を訪問し、改めてお詫びの上、事業主様及び被保険者様あてのお詫びと手続き依頼の文書を手渡し、訂正届の提出をお願いしたところ、了承を得ました。 ○所長と担当者が健康保険組合を訪問し、お詫びの上、事業所から改めて訂正届を提出いただくこととなった旨を説明し、了承を得ました。 ○事業所より訂正届等の再提出があり、入力処理を完了しました。 ○担当者が国民年金保険料を誤って還付した3名の被保険者様に電話し、お詫びの上、既に還付している国民年金保険料を返納していただくことを了承いただき、お詫びの文書を送付しました。 ○お客様の住所地を管轄する年金事務所において、3名の方に係る返納金の納付を確認しました。 ○担当者が事業所に電話し、誤った訂正により徴収した保険料について、ブロック本部と協議し、還付する旨の回答があったため、その旨を説明し、了承を得ました。 ○担当者が事業所を訪問し、事業主様あてのお詫び文書及び還付請求書を手渡し、提出をお願いしました。 ○事業所様より還付請求書が返送され、事務センターへ回付後、処理されたことを確認しました。	○役付会議を行い、所長が各課室長に今回の事象を説明し、注意喚起を行いました。 ○また、事業所調査に係る研修を行い、事業所調査によって指摘した訂正届については、確実に審査すること及び資格取得年月日については、2年の遡及が限度であることを周知・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
6	月額変更届の入力誤りについて	入力誤り	北海道	事務センター	2011年8月5日	2012年1月6日	○年金事務所より、「社会保険労務士から、受託事業所の保険料が相違しているのではない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、月額変更届の標準報酬月額が誤って決定されていたことが判明しました。	○年金事務所にて月額変更届を郵送受付し、事務センターに回付され、委託業者が平均額の入力を誤り、本来の標準報酬月額より低く決定していたため、未徴収となったものです。 ○委託業者の入力誤りと確認不足、事務センター職員による入力後のチェックで誤りに気付かなかったことによるものです。	1事業所1名	未徴収	420,310	○年金事務所の担当者が社会保険労務士に電話し、お詫びの上説明し、保険料請求について説明を行い、了承を得ました。事業主様へのお詫びと説明については、社会保険労務士が事業主様に説明を行った後にしてほしいとお申出がありました。 ○社会保険労務士より年金事務所にて、「事業主様に説明を行い入力訂正の了承を受けた」との電話連絡があったことから、年金事務所の担当者が事業主様に電話し、お詫びの上、次回保険料で調整する旨をお伝えし、了承を得ました。 ○年金事務所から事業主様等への対応経過の報告があり、担当者が社会保険労務士に電話し、改めてお詫びの上、入力処理を行うことで了承を得ました。 ○入力処理を行い、標準報酬月額改定通知書を事業主様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、事前審査、事後チェック時の留意点を見直し、注意喚起しました。 ○委託業者に誤入力の防止とチェック体制強化を要請し、委託業者から入力担当者及びチェック担当者に対して今回の事象を周知し、注意喚起した旨の報告がありました。	外部
7	事業所名称の入力誤りについて	入力誤り	群馬	高崎	1993年11月22日頃	2012年1月26日	○郵便で届いた届書を審査している中で、事業所名称を誤って入力していることが判明しました。	○個人事業所は事業所名称に事業主様の氏名を登録する必要がありますが、事業所名称に記載されている事業主様の氏名の漢字が異なっていることに気付きました。 ○新規適用届受理時の入力誤りによるものです。	1事業所1名	—	0	○担当者が事業所に電話し、お詫びの上、説明しました。 ○事業主様から事業主様の氏名の漢字を正しく記した書面を送付していただき、担当者が事業所に電話し、今まで決定通知書に事業主様の氏名の漢字が誤って印字されていたことをお詫びし、了承を得ました。 ○事業所関係変更(訂正)届により、訂正処理しました。	○今回の事象を職員に説明し、全ての届書で処理結果リストのダブルチェックの重要性を周知・徹底しました。 ○また、過去の処理誤りに気付いた場合、必ず上長に報告するよう徹底しました。	内部
8	二以上事業所勤務被保険者に係る被扶養者(異動)届の入力誤りについて	入力誤り	新潟	三条	2011年12月16日	2012年2月6日	○社会保険労務士より、「受託事業所より電話があり、二以上事業所勤務被保険者の被扶養者の生年月日が相違しているとの連絡があったので、確認してほしい」との連絡がありました。 ○確認したところ、被扶養者(異動)届の入力誤りが判明しました。	○二以上事業所勤務被保険者の取得処理時に、被扶養者(異動)届を起票し、入力する際、生年月日を誤って入力していました。 ○処理結果の二重チェック及び決裁においても入力誤りを発見できませんでした。	1事業所1名	—	0	○担当者が事業所に電話し、お詫びの上説明し、了承を得ました。誤った健康保険被保険者証は、社会保険労務士を通じて回収すること及び被保険者様へのお詫びと説明をお願いしました。 ○被扶養者様の生年月日の訂正処理を行いました。 ○正しい健康保険被保険者証が送付されたことを確認し、誤った健康保険被保険者証を社会保険労務士を通じて回収しました。	○全体朝礼において、今回の事象を職員に説明し、入力帳票と処理結果リストの二重チェックを確実に実施するよう周知・徹底しました。	外部
9	標準賞与額決定通知書の誤送付について	誤送付・誤送信	高知	事務センター	2012年1月12日	2012年1月13日	○A事業所より年金事務所に、「標準賞与額決定通知書が送付された封筒にB事業所の標準賞与額決定通知書が同封されていた」とのお申出があり、当該通知書の誤送付が判明しました。	○委託業者がA事業所の標準賞与額決定通知書を封入する際、誤ってB事業所の標準報酬決定通知書を同封して送付してしまったものです。 ○標準賞与額決定通知書の発送業務は、委託業者が行っており、二重チェックを行っていますが、封入担当者及び二次チェック担当者ともに当該通知書を2事業所分一緒に封入してしまったことに気付かないまま送付したものです。	2事業所7名	—	0	○年金事務所の担当者がA事業所から電話をいただいた際に、お詫びの上説明し、了承を得ました。誤って送付した当該通知書については、既に年金事務所あてに返送いただいたとのことでした。 ○事務センターの担当者がA事業所より年金事務所に返送された当該通知書を受け取り、B事業所を訪問し、お詫びの上説明しました。当該通知書を手渡し了承を得ました。	○朝礼において、今回の事象を職員に説明し、チェック体制の強化を図るため、発送業務の過程を再度確認するよう指示しました。 ○委託業者に対し、再発防止策を含む顛末書の提出を要請し、作業手順の見直しを行い、対策を講じ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
10	納入告知書の誤送付について	誤送付・誤送信	福島	事務センター	2011年6月15日	2011年6月17日	○ A事業所より、「B事業所の納入告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事業所分の納入告知書をA事業所分に混入して送付していたことが判明しました。	○ 委託業者が封入封緘作業の際、誤ってA事業所あての封筒にB事業所分の納入告知書を同封してしまいました。 ○ 封筒の枚数と納入告知書の枚数の数量確認を行わず発送したことによるものです。	2事業所	—	。	○ 担当者がA事業所を訪問し、お詫びの上説明し、了承を得ました。誤送付した納入告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、納入告知書をお渡しし、了承を得ました。	○ 委託業者に今回の事象を説明し、封入封緘時の注意喚起及び納入告知書の数量と発送件数のチェック体制等、品質確保の徹底を要請しました。 ○ 委託業者より数量のチェックの確認の徹底を指示したとの顛末書の提出がありました。	外部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明契機
11	20歳到達者に係る国民年金資格取得届の処理誤りについて	確認・決定誤り	愛知	豊橋	2011年1月13日	2011年3月4日	○他年金事務所より、「国民年金資格取得届及び保険料免除申請書を処理していたところ、届書の住所と窓口装置により確認した住所に相違があるので、確認してほしい」との連絡がありました。 ○確認したところ、A様の20歳到達による資格取得届処理時に、誤って同姓同名・同一生年月日であるB様の基礎年金番号で処理していることが判明しました。 ○また、A様は誤った基礎年金番号の納付書により、平成23年1月分の国民年金保険料を納付されていることも判明しました。	○20歳到達による国民年金加入対象者について、20歳前に基礎年金番号が付番されていないか確認するための調査対象者一覧表を作成し、確認していますが、A様について市役所に住所履歴の確認を行った際、同市内での転居履歴のみとの回答があり、担当者が誤ってその住所を調査対象者一覧表のB様の基礎年金番号欄に記載してしまいました。 ○A様に、基礎年金番号の確認についての照会文書を送付し、表示された住所とは別である旨の回答がありましたが、調査対象者一覧表にA様の回答書に記載された転居前の住所と調査対象者一覧表に誤って記載した住所が一致していることから、同一人であると誤った判断をしてしまいました。 ○その結果、A様の第1号資格取得届及び調査結果登録処理票にB様の基礎年金番号を記載の上、事務センターに回付したため、誤った基礎年金番号による処理となったものです。	2名	—	0	○A様に今回の事象を記載した文書を送付しました。 ○担当者がB様に電話し、お詫びの上説明し、了承を得ました。 ○機構本部に取扱いを協議したところ、A様については新規の基礎年金番号に納付記録の追加を行い、納付確認書(証明書)については誤って納付された領収書を回収し、納付確認書を交付すること、また、B様については、現状の番号の納付記録を取消し、過誤納も取消する旨の回答がありました。 ○また、B様の基礎年金番号にあるA様の住所変更履歴及び納付記録変更履歴について、機構本部あてに履歴の削除を依頼し、整備されたことを確認しました。 ○A様の記録を整備しました。また、他年金事務所へB様の資格取得届及び免除の処理を依頼しました。 ○担当者がA様に電話し、お詫びの上、経過説明し、了承を得ました。また、納付確認書を送付すること及び領収書の返送を依頼し、後日返送がありました。 ○B様のお母様より電話があり、担当者がお詫びの上、記録整備が完了した旨をお伝えし、了承を得ました。	○朝礼にて、今回の事象を職員に説明し、調査対象者一覧表とご本人様の回答内容を慎重に確認するよう周知しました。	内部
12	高齢任意加入時における確認漏れについて	確認・決定誤り	愛知	豊橋	2010年3月10日	2011年8月12日	○お客様から提出された老齢年金裁定請求書を事務センターへ回付したところ、平成22年2月から平成23年1月まで国民年金に高齢任意加入されているが、高齢任意加入をなくとも年金の受給権が発生するのではないかと連絡がありました。 ○確認したところ、お客様の国民年金資格記録では昭和55年10月に加入し、平成16年12月喪失となっていました。配偶者様が昭和55年10月において厚生年金加入が20年以上あることから、本来、昭和61年4月1日が第1号資格取得であり、昭和55年10月から昭和61年3月までは合算対象期間となることにより、受給資格が満たされていることが判明しました。	○年金相談の際、担当者が国民年金の資格記録が誤っていることに気付かず、年金受給資格期間が不足しているものとして高齢任意加入の申出を依頼しました。その後、市役所に提出された高齢任意加入の申出書を当所経由で事務センターへ回付しました。 ○事務センターで処理され、お客様は保険料納付後、老齢年金裁定請求書を提出されました。 ○年金相談の際、担当者が国民年金の資格記録が誤っていることに気付かず、年金受給資格期間が不足しているものとして高齢任意加入の申出を依頼したこと、また、提出された高齢任意加入の申出書について、当所及び事務センターにおいても国民年金の資格記録の誤りに気付かないまま処理されたことによるものです。	1名	その他	4,817,239	○お客様相談室長がお客様宅を訪問し、お詫びの上、経過説明を行い、再発防止を約すことで了承を得ました。 ○機構本部へ取扱いを協議し、国民年金の資格記録の訂正と本来の受給権発生時からの年金支払について処理可能との回答がありました。 ○国民年金記録を訂正し、高齢任意加入記録の取消処理を行い、還付請求書をお客様あてに送付しました。 ○老齢年金の裁定が行われ、支払時期を確認しました。 ○還付請求書を受付し、事務センターに還付金の処理を依頼しました。	○朝礼にて、今回の事象を職員に説明し、資格記録の確認及び合算対象期間の取扱いについて改めて周知するとともに、書類の審査確認を確実に行うよう徹底しました。	内部
13	国民年金任意加入の資格喪失予定年月日の誤りについて	確認・決定誤り	兵庫	東灘	2011年3月7日	2012年1月13日	○65歳未満喪失予定年月日到達者リストを確認したところ、資格喪失年月日が480月に1月足りず479月となっているお客様を発見し、資格喪失予定年月日の誤りが判明しました。	○お客様からの任意加入申出時、あと10月加入すれば、480月になる旨説明し、申出書を提出していただき、任意加入予定月数も10月と確認、記載していましたが、喪失予定年月日を記載する際に、誤って1月早い年月日を記載し、入力処理してしまいました。 ○また、決裁時にも誤りに気付きませんでした。	1名	—	0	○担当者がお客様宅を訪問し、お詫びの上、経緯を説明し、資格喪失年月日の訂正を行い、480月とするため、不足となった1月分の納付について、了承を得ました。資格喪失年月日を訂正の上、お客様あてに納付書を送付しました。 ○お客様が保険料を納付されたことを確認後、被保険者記録回答票を作成し、送付しました。	○今回の事象を職員に説明し、担当者及び他職員による二重チェックと課長決裁後に入力すること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
14	国民年金保険料免除申請書に係る処理誤りについて	確認・決定誤り	北海道	稚内	2010年11月1日	2011年1月17日	○ 町役場より、返戻していたA様の免除申請書を再受付したところ、当該免除申請書の初回受付時に補正した基礎年金番号が再補正されていました。 ○ 確認したところ、同姓同名・同一生年月日のB様について、国民年金種別変更と住所変更の処理を誤って行っていたことが判明しました。	○ 公共職業安定所で実施した雇用保険説明会において、A様より免除申請書を受理し、基礎年金番号不明のため、窓口装置で氏名索引し、免除申請書に誤ってB様の基礎年金番号を記載し、事務センターへ進達し、処理されました。また、免除申請書は所得確認のため、町役場へ送付しました。 ○ 免除申請書受理時に氏名索引する際、前職歴、住所・氏名変更歴の情報とご本人様の記録が否かの確認が不足していたことによります。	2名	—	0	○ 国民年金課長がA様に連絡し、お詫びの上説明し、了承を得ました。 ○ 事務センターにA様の国民年金種別変更届及び免除申請書一式の入力を依頼し、通知書を当所あてに回付するよう依頼しました。 ○ 事務センターにて処理が完了し、通知書等の回付があり、A様あてに却下通知書、第3号被保険者該当通知書及びお詫びの手紙を送付しました。 ○ 国民年金課長がB様に連絡し、お詫びの上、経緯を説明し、了承を得ました。また、お詫びの手紙をB様あてに送付しました。 ○ B様の住所を管轄する年金事務所へ資格記録の訂正を依頼しました。	○ 所長による全職員への事務処理誤り事象報告と事故防止徹底について職員研修を実施しました。 ○ 朝礼において、今回の事象を国民年金課員全員に説明し、業務マニュアルによる事務処理について再確認しました。 ○ 雇用保険説明会時に免除申請を受理する際、必ずお客様に国民年金被保険者関係届書の提出を求めるよう徹底しました。 ○ 窓口装置にて基礎年金番号を特定する場合は、氏名、生年月日のほか、前職歴、前住所の確認を徹底しました。	内部
15	国民年金資格取得時の処理誤りについて	確認・決定誤り	埼玉	大宮	2003年3月16日	2011年3月11日	○ A様の配偶者様が、ご自身の年金請求手続きのため他年金事務所に来所された際、A様の加入記録を確認したところ、同姓同名、同一生年月日のB様の年金記録に統合されていたことが判明しました。	○ B様が平成15年3月に国民年金に加入する際、同姓同名、同一生年月日のA様の国民年金加入記録を住所が相違しているにもかかわらず、統合処理を行っていました。 ○ 統合処理の際、氏名、生年月日のみの確認だけでなく、住所、職歴も確認し、統合処理すべきところ、確認を漏らしたことによります。	2名	誤還付	444,700	○ 担当者がB様宅を訪問しましたが、不在のため、ご連絡をいただきたい旨の手紙を投函しました。 ○ B様が来所され、お詫びの上、経緯を説明し、保険料還付金の返納、加入記録の補正について了承を得ました。B様の年金額には影響がないことを確認しました。 ○ B様より、国民年金保険料還付金に係る返納金が納付されたことを確認しました。 ○ 機構本部での記録整備が必要なため、記録整備依頼し、記録整備が完了した旨の連絡がありました。 ○ 他年金事務所にA様の対応を依頼し、他年金事務所の担当者がA様に連絡し、お詫びの上説明し、了承を得たとの報告がありました。	○ 朝礼にて今回の事象を職員に説明し、統合するに当たり、必ずお客様の氏名、生年月日、住所、職歴を聴取し、確認の上、処理するよう周知・徹底しました。	内部
16	国民年金第3号被保険者関係届の紛失について	受理後の書類管理誤り	愛知	事務センター	2010年3月23日	2012年1月25日	○ 年金事務所より、「お客様が年金事務所に来所され、以前に年金加入記録を整備するために国民年金第3号被保険者関係届を提出したにもかかわらず、年金加入記録の整備がされていないことにより、年金見込額の提供が受けられない」との連絡がありました。 ○ 確認したところ、当該届書の紛失が判明しました。	○ 年金事務所から当該届書が回付され、事務センターでの受付後、事務処理の途中で一旦保留とし、受付処理簿に処理不要と入力し、そのまま未処理の状態で継続し、届書を紛失してしまいました。 ○ 受付処理簿の進捗状況更新の際の誤入力及び一旦保留とした案件の管理体制の不備によるものです。	1名	—	0	○ 年金事務所の担当者がお客様に、お詫びの上説明し、改めて届書を受理しました。 ○ お客様より再度届出いただいた届書を入力し、年金見込額の試算を行い、試算表及び被保険者記録照会回答票を作成しました。 ○ 当事務センターの担当者がお客様に電話し、再度お詫びの上説明し、了承を得ました。お客様あてに年金見込額試算表及び被保険者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、今後の受付処理簿の処理等を検討し、入力者と別の職員が進捗管理を行い、保留期間が一定期間を超えるものは、進捗管理を行う職員から、審査担当に確認を行い、特別な理由があるものを除いて、長期保留としないことを周知・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
17	国民年金保険料学生納付特例申請に係る受付状況の確認漏れについて	確認・決定誤り	千葉	千葉	2009年7月頃	2011年2月18日	○お客様より、「平成22年度の学生納付特例申請書が届かないが、どのような手続きをしたらよいのか」とのお問合せがありました。 ○確認したところ、平成21年度の学生納付特例申請書の相談の際、学生納付特例申請書発行一覧表による受付状況の確認漏れが判明しました。	○お客様から、「平成21年4月に届いたハガキ形式の学生納付特例申請書を郵送で提出したところ、夏頃に国民年金保険料の納付書が届き、疑問に思い旧千葉社会保険事務所へ行ったところ、対応した職員が、学生納付特例の審査処理にはかなり時間を要しており、審査結果が届くまでもう少しお待ちください。なお、納付書の送付は行き違いですのでご了承くださいとの説明を受けた」とのお申出があり、当所の受付簿、事務センターの受付状況を確認したところ、学生納付特例申請書を受付した形跡は確認できませんでした。当時、学生納付特例申請書の受付は、学生納付特例申請書発行一覧表にて管理しており、お客様から学生納付特例申請書の受付状況についてお問合せがあった際には、本来であれば、一覧表を確認すべきところ、当該職員は一覧表の確認を怠っていました。 ○そのため、お客様は平成21年度の学生納付特例申請書を提出する機会を失ってしまいました。	1名	—	0	○担当者がお客様に電話し、お詫びの上、経過を説明しました。お客様より、「現在も学生のため納付は困難であり、遑って学生納付特例できるようにしてほしい」との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。 ○平成22年度の学生納付特例申請書を受付し、承認されたことを確認しました。 ○機構本部より、平成21年度の学生納付特例申請書を再度提出していただいた上で、平成21年4月に学生納付特例申請があったものとみなす旨の回答がありました。 ○担当者がお客様に電話し、再度お詫びの上、協議結果をお伝えし、了承を得ました。お客様あてに学生納付特例申請書を送付しました。 ○お客様から平成21年度の学生納付特例申請書を受理し、事務センターへ回付し、承認されました。 ○事務センターからお客様あてに平成21年度の学生納付特例承認通知書を送付し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、窓口・電話対応の際には、必ず受付簿や窓口装置等によりお客様の情報を確認した上で、お客様へ適切な説明をするよう周知・徹底しました。	外部
18	国民年金保険料免除申請書の処理誤りについて	確認・決定誤り	千葉	佐原	2007年7月25日	2011年6月15日	○お客様が来所され、「平成19年に、引き続き国民年金保険料の免除申請を希望する旨を明記して国民年金保険料免除申請書を提出したにもかかわらず、平成20年7月分以降の国民年金保険料が未納になっている」とのお申出がありました。 ○確認したところ、平成20年度の免除審査が行われていないことが判明しました。	○平成19年7月、お客様から平成18年度分及び平成19年度分の免除申請書を受付しましたが、免除申請書に年度の記載がなかったため、翌年度以降も引き続き国民年金保険料の免除申請を希望する旨が記載されていなかった平成18年度分の免除申請書を、平成19年度分の免除申請書として処理してしまったために、平成20年7月分以降の国民年金保険料に係る免除審査が行われないままとなってしまいました。 ○また、お客様は以前より国民年金保険料口座振替納付の届出をされていたため、平成22年1月分の保険料がお客様の口座から振替されていました。 ○免除申請書受付時における、審査対象年度の確認不足によるものです。	1名	過徴収	14,660	○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、平成20年7月分以降の国民年金保険料については、引き続き国民年金保険料の免除申請を希望するお申出があったものとみなし、免除の審査を行うこととの回答があったため、市役所にお客様の所得の確認を依頼し、市役所から回答があり、事務センターへ免除審査を依頼し、免除が承認されました。 ○担当者がお客様に連絡し、再度お詫びの上、平成20年7月分以降の免除処理が完了したことをお伝えし、了承を得ました。免除承認通知書及び平成22年1月分国民年金保険料に係る還付請求書を送付しました。 ○平成22年1月分の国民年金保険料に係る還付決議を行い、お客様の口座へ国民年金保険料還付金が送金されました。	○今回の事象を職員に説明し、お客様から複数枚の申請書を受付した際には、申請書の上部余白の箇所に審査対象年度を朱書きした上で、事務センターへ回付する前に、担当者3名で確認するよう改めました。	外部
19	付加保険料納付申出書の受付時の確認漏れについて	確認・決定誤り	愛知	刈谷	2010年4月19日 2011年1月12日	2011年8月12日	○国民年金基金より、国民年金基金加入員のリストの送付があり、確認したところ、付加保険料を納付されている方がいることが判明しました。	○本来、国民年金基金加入者は付加保険料は納付できませんが、2名の被保険者様から付加保険料納付申出書を受付し、当所において入力処理していました。 ○付加保険料納付申出書の入力処理時に国民年金基金加入者であるかの確認を漏らしたことによります。	2名	過徴収	12,310	○国民年金課長が2名の被保険者様に電話し、お詫びの上、国民年金基金加入者は付加保険料を納めることはできない旨説明し、付加保険料を後日還付手続きを依頼することで了承を得ました。 ○2名の被保険者様あてに還付請求書を送付し、提出がありました。 ○付加保険料申出の取消入力をしました。 ○2名の被保険者様の還付処理を行い、還付金が支払されたことを確認しました。	○朝礼時に、今回の事象を職員に説明し、付加保険料納付申出書の入力をする際、必ず国民年金基金の加入者であるかどうか確認すること及び被保険者記録も併せて確認することを周知・徹底しました。	外部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明契機
20	国民年金保険料免除審査の審査誤りについて	確認・決定誤り	茨城	事務センター	2011年9月5日	2011年12月28日	○年金事務所より、「お客様から、平成23年7月から9月まで国民年金保険料を納付したが、なぜ還付と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、国民年金保険料免除承認期間が誤っていることが判明しました。	○継続免除申請により、平成23年7月から平成24年6月までの期間が全額免除で承認されていましたが、その後、世帯変更に伴う再審査が申請されました。 ○世帯変更のため、平成23年8月から却下入力とするところ、変更時期に気が付かず、平成23年7月から却下入力したため、平成23年7月からの却下通知が送付され、お客様は通知に従い、平成23年7月から納付されました。 ○事務センター職員による確認不足及び決裁時にも気付かなかったことによります。	1名	過徴収	15,020	○年金事務所の担当者がお客様に連絡し、お詫びの上、説明しました。経過について文書を送付してほしいとのお申出がありました。 ○お客様あてに経過とお詫びの文書を送付しました。 ○還付決議が取消されていることを機構本部に確認し、平成23年7月分については還付とし、平成23年8月分と9月分については納付記録の訂正をしました。 ○お客様に平成23年7月分の還付請求書と補正後の納付記録を送付しました。 ○年金事務所にて還付請求書を受付し、還付入力処理しました。	○今回の事象を職員に説明し、審査確認及び入力後のチェックを徹底するよう指示しました。	外部
21	付加保険料納付書の作成漏れについて	未処理・処理遅延	埼玉	浦和	2011年12月27日	2012年1月5日	○市役所より、「お客様から、市役所で付加保険料納付申出の手続きをし、平成23年度確定申告に間に合せたいので至急納付書を送付してほしい旨を依頼したが、納付書が届か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、付加保険料納付申出書の処理はしていましたが、納付書作成を行っていなかったことが判明しました。	○付加保険料納付申出書に、市役所より納付書作成の依頼が連絡事項としてあったにもかかわらず、確認不足により納付書の作成をしていませんでした。 ○付加保険料納付申出書に添付されていた納付書作成の連絡事項を見落してい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。平成23年度の確定申告には間に合わないこと及び納付書を後日送付する旨をお伝えし、了承を得ました。 ○お客様あてに納付書を送付しました。	○今回の事象を職員に説明し、届書等の入力チェックの徹底と連絡事項については、必ず確認し、対応するよう周知・徹底しました。	外部
22	付加保険料納付書の作成漏れについて	未処理・処理遅延	新潟	事務センター	2011年5月31日	2012年1月12日	○年金事務所より、「お客様から、付加保険料納付申出書を提出したが、納付書が届かないとのお申出があり、確認してほしい」との連絡がありました。 ○確認したところ、付加保険料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処理を行った後、委託業者より、画面の印字を職員へ回付して納付書の作成を行います。が、委託業者が印字を取り忘れて回付していませんでした。 ○また、職員の事後チェックにおいても発見できませんでした。	1名	—	0	○担当者がお客様に電話し、お詫びの上、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、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、了承を得たとの連絡がありました。	○朝礼にて、国民年金グループ職員に今回の事象を説明し、事後確認の徹底を指示しました。 ○委託業者に対し、画面印字の回付漏れがないよう、強く要請しました。	外部
23	国民年金学生納付特例申出書の回付漏れについて	未処理・処理遅延	埼玉	浦和	2008年7月17日	2010年8月31日	○市役所より、「平成20年7月受付の学生納付特例申請書が未進達である」との連絡があり、回付漏れが判明しました。	○本来、届書を受付後、速やかに当所へ回付すべきところ、回付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	○当所より申請書を事務センターへ回付し、審査の上、お客様あてに承認通知書を送付し、承認通知書発送後に市役所の担当者がお客様に電話しましたが、お客様は不在のため、ご家族より、本人より連絡させるとのお申出がありましたが、連絡はありませんでした。 ○市役所の担当者がお客様に連絡しましたが、連絡がつきませんでした。 ○お客様から平成22年度の学生納付特例の申請があり、処理されていることから、お客様からお問合せがあった場合、引き続き対応することとしました。	○市役所に対し、届書等の回付漏れが発生しないよう、受付後の速やかな回付及び管理の徹底を要請しました。 ○また、朝礼において、課内でも同様の事象が発生しない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
24	継続免除申請の審査漏れについて	未処理・処理遅延	愛知	一宮	2009年7月	2010年12月14日	- 市役所より、平成21年度に提出した免除申請未承認の調査依頼がありました。 - 確認したところ、お客様が継続申請を希望しているにもかかわらず、平成21年度の継続免除の審査が行われていないことが判明しました。	- 本来、継続審査対象抽出後の処理だったため、承認処理日以降に、継続審査用国民年金保険料免除・納付猶予審査処理票を起票して、継続免除審査を行うべきところ、審査・決定していませんでした。 - 事務処理の確認漏れによります。	55名	—	0	- 免除申請書の処理票を作成し、審査を行い、通知書を作成しました。 - 全額免除承認該当の方21名及び納付猶予承認該当の方19名に対し、承認通知書とお詫びの文書を送付しました。全額免除却下該当の方5名及び納付猶予却下該当の方7名に対し、却下通知書とお詫びの文書を持参して担当者がお客様と面談し、お詫びの上説明し、了承を得ました。面談できなかった方には、後日送付しました。 - また、所得未申告の方3名に対し、所得申告の上、所得証明書の提出を依頼しました。未申告の3名について、提出指定年月日までに返送がなかったため、継続終了通知を送付しました。 - 機構本部に、平成21年度一部免除申請の可否について協議を行い、再申請可能との回答がありました。 - 免除等が承認されなかった期間を有する4名中、2名は一部免除承認となり、承認通知書及び納付書を送付しました。1名は申請書の提出がなく、記録付郵便にて、提出指定年月日までに申請がない場合は、申請意思のないものとして取り扱う旨の文書を送付しましたが、お客様より返送がなく、電話連絡も繋がらず、申請の意思がないものとして処理しました。1名は、当時学生であったことが判明し、学生納付特例での再審査を行い、お客様あてに学生納付特例承認通知を送付しました。	今回の事象を職員に説明し、継続免除申請に係る事務処理手順に基づき、事務処理の進捗状況を複数名で確認し、未処理発生の防止確認を徹底しました。	外部
25	免除申請書の回付漏れについて	未処理・処理遅延	島根	松江	2011年5月10日	2012年1月4日	事務センターより、「役場の担当者から、役場窓口で受付した国民年金保険料免除申請書の回付漏れがあったとの連絡により、届書の回付漏れが判明しました。	- お客様より、役場窓口で国民年金保険料免除申請書を受付しました。 - 受付後、所得が未申告であったため、役場の担当者が所得申告後に回付を行うため保留扱いとしましたが、そのまま失念してしまいました。 - その後、年末の書類整理時に保留書類の存在が判明し、確認したところ、お客様は既に申告手続きを行っていました。 - 役場内での未処理届書等の有無の確認が不十分であったことによります。	1名	—	0	国民年金課長と役場の担当課長がお客様宅を訪問し、お詫びの上、国民年金保険料免除申請承認通知書及び納付書をお渡しし、了承を得ました。また、平成23年度国民年金保険料免除申請書についても申請を希望されたため、併せて受理しました。	所長と国民年金課長が役場を訪問し、役場の国民年金主管課長に対し、改めて再発防止策の徹底について要請を行ったところ、役場から事務センターへの書類回付について、毎週月曜と水曜に回付しているが、その進捗管理を行う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
26	口座振替納付申出書の確認漏れによる処理遅延について	未処理・処理遅延	愛知	一宮	2011年5月2日	2011年6月1日	○お客様より、「平成23年度分の1年前納が、変更前の口座に振替依頼が出されたため振替ができなかったので確認してほしい」と、口座振替納付申出書の控えの提示がありました。 ○確認したところ、受付した口座振替納付申出書を事務センターに回付したため、平成23年度1年前納に係る口座変更入力締切日までに入力できなかったことが判明しました。	○お客様が、金融機関確認印のない口座振替納付申出書を持参されたため、金融機関確認印があれば変更後の口座にて平成23年度の1年前納が可能とお伝えしたところ、同日、金融機関確認印を受けた口座振替納付申出書を持参されたため、受付しました。 ○受付した口座振替納付申出書を国民年金課に回付し、書類審査の上、事務センターへ回付しましたが、その際、担当者が平成23年度1年前納の口座振替入力締切日の確認を漏らしてしまいました。 ○事務センターにて口座振替納付申出書を入力処理しましたが、平成23年度1年前納に係る口座変更の入力締切日を過ぎていました。 ○窓口からの回付の際に、平成23年度分からの1年前納を約束済である旨の連絡をしなかったことによります。	1名	—	。	○担当者がお客様に連絡し、お詫びの上、説明しました。口座振替での1年前納と同額による納付を強く希望されたため、機構本部と協議することとしました。 ○機構本部より、平成23年度分保険料については、口座振替での1年前納と同額で領収しても差し支えないとの回答があり、担当者がお客様に連絡したところ、来所していただけたこととで、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、保険料を現金領収し、了承を得ました。 ○1年前納の口座振替による納付記録を追加しました。	○朝礼にて今回の事象を説明し、窓口と担当課との連絡を密にして、至急処理を要する場合は担当者に直接依頼すること及び個別にお客様とお約束した事項については、事蹟を書類に記録しておくよう周知・徹底しました。 ○また、担当者は、事蹟のない書類も含めて、お客様に不利とならないよう配慮して審査確認を行い、事務センターへ回付すること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
27	配偶者加給年金の加算漏れについて	確認・決定誤り	京都	京都南	1991年11月12日	2011年3月7日	○お客様より、死亡されたお父様の年金記録判明による再裁定を受付し、機構本部へ進達しました。 ○機構本部より再裁定報告書が返戻され、確認したところ、お父様の年金に配偶者加給年金が加算されていないことが判明しました。	○老齢基礎厚生年金請求書を受付し、裁定する際に、本来、配偶者状態表示を配偶者加給年金加算と入力すべきところ、誤って入力してしまったため、配偶者加給年金が加算されていませんでした。 ○老齢基礎厚生年金裁定時に、配偶者状態表示の確認を怠り裁定したことによります。	1名	未払い	966,732	○担当者がお客様に連絡し、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。 ○機構本部より、時効を適用せず支払する旨の回答があり、再裁定関係書類を機構本部へ進達しました。 ○機構本部より、処理の完了と支払時期の連絡があり、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。	○今回の事象を職員に説明し、届書等の入力時及び入力後の確認を慎重に行うよう周知・徹底しました。	内部
28	国民年金老齢年金裁定取消に係る処理誤りについて	確認・決定誤り	福岡	事務センター	2011年2月18日	2011年3月16日	○機構本部へ進達した国民年金老齢年金から請求替えとなった国民年金通算老齢年金の支払予定日を確認したところ、裁定がされていませんでした。 ○また、国民年金老齢年金は裁定取消済のため、平成23年4月支払のないことが判明しました。	○機構本部から国民年金通算老齢年金を裁定するため、国民年金老齢年金の裁定取消をするよう連絡があり、平成23年2月、国民年金老齢年金の裁定取消処理を行いました。が、国民年金通算老齢年金の裁定が、平成23年5月となったため、お客様へ平成23年4月の支払ができなくなっていました。 ○年金の裁定取消処理を行う場合は、裁定替えの年金の支払を保障する必要があるため、機構本部へ支払サイクルを確認し、国民年金老齢年金の裁定取消をすべきところ、その確認を行わないまま裁定取消を行ったことによります。	1名	未払い	337,206	○担当者がお客様に電話しましたが、連絡がつかないため、お客様あてにお詫びの文書を送付しました。 ○国民年金通算老齢年金証書を送付する際に、ご連絡をいただきたい旨の文書を同封し、お客様あてに送付しました。 ○機構本部に連絡し、処理を依頼の上、支払予定を確認しました。 ○お客様のご家族から電話があり、担当者がお詫びの上説明し、支払予定時期をお伝えし、了承を得ました。 ○国民年金通算老齢年金の支払がされたことを確認しました。	○朝礼において、今回の事象を職員に説明し、裁定取消処理を行う場合は、複数名で支払サイクルを確認するとともに、機構本部に裁定予定日と支払サイクルの確認を行った上で処理することを周知・徹底しました。	内部
29	年金受給選択申出書に係る選択誤りについて	確認・決定誤り	東京	立川	2010年12月15日	2011年1月19日	○街角の年金相談センターより、「お客様から、振込された年金額が減っているとお申出があり、確認してほしい」との連絡がありました。 ○確認したところ、年金受給選択申出書に係る選択誤りが判明しました。	○配偶者様の厚生年金期間の判明により、遺族厚生年金額が増額されることとなったため、お客様から、年金受給選択申出書を提出していただきました。その際、お客様が厚生年金基金を受給されていることを見逃し、年金受給選択申出書の備考欄に、支給年金額の多い方の年金を選択とのゴム印を押印した結果、遺族厚生年金の3分の2と老齢厚生年金の2分の1及び老齢基礎年金が選択されてしまい、お客様の厚生年金基金を含む受取年金額が減ってしまいました。 ○記録訂正による年金受給選択申出書の業務については、担当者2名により事務処理を行っていますが、今回、1名が不在の際に、業務に不慣れであった他の1名の担当者が処理したこと、また、進達前の決裁時においても誤りを発見できませんでした。	1名	過払い	61,296	○担当者がお客様に連絡し、お詫びの上、説明しました。従前の年金額での受給を希望されているため、機構本部と協議することとしました。 ○機構本部より、お客様のお申立を認める旨の回答があり、担当者がお客様に連絡し、再度お詫びの上、過払い分について次回支払する年金で調整する旨をお伝えし、了承を得ました。 ○窓口装置にて、過払い分が調整されたことを確認しました。	○お客様相談室長が今回の事象を職員に説明し、記載内容を再度確認し、処理を確実に行うこと、また、二重チェック体制の強化を指示しました。	外部
30	繰下げ請求書の受付誤りについて	確認・決定誤り	愛知	鶴舞	2011年3月16日	2011年5月12日	○お客様より、「年金支給額変更通知書が送付されてきたが、以前相談した際に試算してもらった70歳からの年金額と相違している」とのお申出がありました。 ○確認したところ、繰下げ請求書の受付誤りが判明しました。	○お客様は、70歳の誕生日前に年金相談に来所され、70歳からの繰下げによる見込額を回答しました。当日はまだ70歳前(69歳11月)であったため、70歳到達日以降に老齢年金支給繰下げ請求書の提出をお願いしましたが、お客様より、預かっておいて70歳到達日以降に受付してほしいとお申出があり、了承してしまいました。しかしながら、担当者は相談日当日の受付印を押印し、事務センターを経由し、機構本部へ進達しました。 ○お客様と担当者の相談時の確認内容と受理文書の確認不足によります。	1名	—	0	○担当者がお客様にお詫びの上、経過を説明し、70歳繰下げによる年金額への変更について、機構本部と協議する旨をお伝えしました。 ○機構本部より、訂正処理可能との回答があり、訂正に係る書類一式を機構本部へ進達しました。 ○再裁定処理が完了し、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。	○今回の事象を職員に説明し、年金相談においては、相談内容をお客様に確認することで確認・教示漏れをチェックし、届書等の受理時には写しを交付するなど、その効果・影響を説明するよう改めました。 ○また、相談事跡管理において相談内容と受付書類のチェックを行うとともに、進達時には届書等の記載内容を再確認することを周知しました。	外部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生日年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位：円)	対応	対策	判明契機
31	厚生年金被保険者期間中の老齢基礎年金繰上げ請求について	確認・決定誤り	群馬	高崎	1992年1月7日	2011年5月13日	○お客様の厚生年金加入期間が判明したため、再裁定請求書を機構本部へ進達したところ、厚生年金被保険者期間中の老齢基礎年金繰上げ請求はできないとの理由で返戻され、裁定誤りが判明しました。	○お客様は、平成4年1月に市役所で老齢基礎年金を繰上げ請求されましたが、本来お客様の生年月日では厚生年金被保険者期間中の老齢基礎年金は繰上げ請求できないこととなっています。 ○今回、年金記録に係る照会を実施したところ、お客様が老齢基礎年金請求時、厚生年金被保険者であったことが確認できたものです。 ○老齢基礎年金の繰上げ請求時における加入記録の確認漏れによるものです。	1名	その他	3,491,914	○機構本部と協議したところ、繰上げ支給の老齢基礎年金取消処理を進めるよう回答がありました。 ○担当者がお客様の代理人に連絡し、お詫びの上、経過を説明しました。老齢基礎年金の取消について了承を得ました。 ○機構本部へ訂正処理依頼書及び再裁定関係書類を進達しました。 ○再裁定処理の完了を確認し、担当者がお客様の代理人に連絡し、再度お詫びの上、年金が振込されたことを確認し、了承を得ました。	○今回の事象をお客様相談室職員に説明し、年金加入記録の判明時及び再裁定時の確認について徹底するよう指示しました。	内部
32	配偶者加給年金の加算漏れについて	確認・決定誤り	兵庫	明石	1991年8月1日	2011年1月11日	○国民年金記録判明による年金額仮計算書を事務センターへ進達したところ、受給権発生当時に配偶者加給年金額が加算されていないことが判明しました。	○お客様は平成3年8月に受給権が発生しましたが、配偶者様の老齢厚生年金は平成2年11月から在職により、全額支給停止となっていました。 ○お客様に係る年金裁定時に、本来配偶者状態表示の入力の際に全額支給停止と入力すべきところ、誤って受給していると入力したため、受給権発生当時から加給年金停止となっていました。 ○入力後の審査及び決裁時のにおいて、入力誤りを発見できなかったことによります。	1名	未払い	295,166	○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。老齢・障害給付加給年金額支給停止事由該当届と老齢・障害給付加給年金額支給停止事由消滅届の記入を依頼し、お客様あてに送付しました。 ○お客様から届書を受付し、再裁定関係書類とともに機構本部へ進達しました。 ○再裁定処理が完了し、支払日が確定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、裁定請求書等の確認において、細心の注意を払うよう周知・徹底しました。	内部
33	配偶者加給年金の加算漏れについて	確認・決定誤り	山口	宇部	1991年6月13日	2011年6月20日	○お客様の共済組合員期間が漏れていたため、老齢基礎・厚生年金の裁定の訂正について機構本部へ進達したところ、機構本部より、年金を決定した際に誤って加給年金が支給停止となっている可能性があるとの内容で返戻がありました。 ○確認したところ、配偶者加給年金の加算漏れが判明しました。	○本来、新規裁定時に配偶者状態表示を加給年金を加算すると入力すべきところ、加給年金を加算しないと入力していました。 ○審査・入力時及び決裁時にも誤りを発見できなかったことによるものです。	1名	未払い	424,000	○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。 ○ブロック本部から処理可能との回答があり、機構本部へ訂正依頼書を進達しました。 ○支払時期が確認できたため、担当者がお客様に電話し、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・入力時及び決裁時には細心の注意を払うよう周知・徹底しました。 ○また、現在事務センターで処理しているため、今回の事象を情報提供し、注意喚起しました。	内部
34	繰下げ請求に係る確認不足について	確認・決定誤り	神奈川	港北	2011年2月25日	2011年6月16日	○街角の年金相談センターより、「お客様から港北年金事務所に電話で老齢基礎年金の繰下げ請求に係るお問合せの際、確認不足による説明誤りがあった」との連絡がありました。 ○確認したところ、繰下げ請求に係る確認不足による説明誤りが判明しました。	○お客様が当所へ電話により年金額についてお問合せされた際、対応した職員が、電話では年金額を回答できないため、年金事務所に来所してくださいとの案内をしました。その際、お客様は70歳の誕生日が過ぎていたため、本来であれば、70歳を過ぎてから老齢基礎年金を繰下げ請求する場合には、年金の支払が請求月の翌月分からとなるため、今すぐ請求が必要である旨の説明を行わなければならないところ、これを漏らしてしまいました。 ○電話対応した職員が、お客様が70歳に到達されていて、年金請求手続きが遅れるとお客様に不利益が生じることに気付かなかったことによるものです。	1名	未払い	467,375	○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。電話相談時にお客様が書かれたメモがあるとのことで、見せていただくこととなりました。 ○お客様が来所され、お客様相談室長が再度お詫びの上、メモを見せていただき、電話を受けた職員に事実確認したところ、お客様のお申出のとおりとの回答を得ました。機構本部と協議することとしました。 ○機構本部より、電話相談を受けた日に申請が行われたものとして取り扱う旨の回答があったため、機構本部に訂正処理依頼書を進達しました。 ○支払時期を確認し、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。	○朝礼にて、今回の事象を職員に説明し、繰下げ請求についてお問合せがあった場合には、必ず請求者の年齢を確認した上で、適切な対応をとるとともに、電話相談対応票を必ず作成し、管理者による事後確認を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
35	遺族厚生年金に係る支給要件の決定誤りについて	確認・決定誤り	岡山	倉敷東	1999年7月15日	2011年3月31日	○お客様より、「平成11年に死亡した夫の共済年金の記録が判明したため、遺族共済年金と遺族厚生年金の手続きを行いたい」とのお申出がありました。 ○確認したところ、遺族厚生年金の長期要件での決定の方が年金額が多いにもかかわらず、短期要件で決定となっていることが判明しました。	○平成11年7月、遺族年金請求書を受付し、ご主人様の厚生年金の記録を統合し、裁定しました。 ○記録統合により被保険者期間が313月となり、長期要件での金額の方が有利であったにもかかわらず、長期・短期要件それぞれの金額を十分確認をしないまま、短期要件での決定を行っていたことによります。	1名	未払い	280,000	○お客様に遺族厚生年金の支給の要件が長期になること及びこれにより年金額が増額となることを説明し、共済年金の年金加入期間確認通知書の提出を説明しました。 ○ブロック本部と協議し、処理可能との回答がありました。 ○お客様から年金加入期間確認通知書及び年金の再計算に関する申出書を受理しました。 ○機構本部あてに再裁定関係書類一式を進達しました。 ○機構本部で再裁定処理が完了し、支払時期が確定したため、担当者がお客様に連絡し、訂正処理が完了したこと及び支払時期をお伝えし、了承を得ました。 ○お客様に支払が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、遺族年金の長期・短期の要件の判定について、十分注意すること、特に記録判明や共済年金の記録がある方については、点検連絡票の記載を徹底し、事務センターへ正確な情報伝達を行うこととしました。	内部
36	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	徳島	事務センター	2009年10月～2010年2月	2011年7月1日	○ブロック本部から情報提供を受け、65歳裁定処理後における国民年金保険料納付済の方の再裁定漏れについて、当事務センターで保管している平成22年2月発行分以降の国民年金資格喪失者一覧表を確認したところ、再裁定漏れが13件判明しました。	○機構本部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)の入力処理後に、口座振替で納付されたため、年金額に反映されていませんでした。本来であれば、収納記録が収録された後、当該月分を含んだ月数による再裁定の書類を機構本部へ進達すべきところ、送付されていませんでした。 ○国民年金資格喪失一覧表の確認ができていなかったことによるものです。	13名	未払い	30,908	○担当者が13名のお客様に電話し、お詫びの上説明し、了承を得ました。 13名のお客様あてに年金額仮計算書と経過説明及びお詫びの文書を送付しました。 ○13名のお客様から年金額仮計算書が返送され、機構本部へ進達しました。 ○13名のお客様の再裁定が完了し、支払されたことを確認しました。	○今回の事象を年金給付グループにおいて職員に説明し、進達担当者が毎月国民年金グループにて配信された国民年金資格喪失者一覧表により確認を行い、対象の方については再裁定報告書による進達を行うよう周知・徹底しました。	内部
37	配偶者加給年金の未払いについて	確認・決定誤り	大阪	淀川	2001年4月	2011年6月3日	○お客様のご主人様死亡による遺族年金請求手続きの際、ご主人様の厚生年金保険加入記録が新たに判明したため、機構本部へ再裁定関係書類を進達したところ、配偶者加給年金の未払いが生じているとの理由で返戻されました。 ○確認したところ、新規裁定時における配偶者状態表示を誤り裁定していたことが判明しました。	○ご夫妻同時に老齢年金裁定請求書を受付し、ご主人様の新規裁定時に配偶者状態表示を入力処理後、配偶者状態表示の訂正報告書を旧社会保険業務センターへ年金受給報告書により進達していました。 ○しかしながら、現状では配偶者状態表示の変更処理が行われていなかったため、配偶者加給年金が支給停止となっていたものです。	1名	未払い	287,625	○担当者がお客様に連絡し、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。 ○ブロック本部から処理可能との回答があり、機構本部に連絡の上、再裁定関係書類を進達しました。 ○機構本部に連絡し、支払時期を確認の上、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。	○お客様相談室の会議において、今回の事象を職員に説明し、年金相談窓口の説明に際しては、適切、慎重を期すとともに、進達する届書について、内容を慎重に確認するよう周知しました。 ○また、今回の事象を事務センターに情報提供し、新規裁定時の配偶者加給年金の未払いについて注意喚起を依頼しました。	内部
38	振替加算の加算漏れについて	確認・決定誤り	神奈川	平塚	1994年1月8日	2011年1月20日	○お客様が、遺族年金・未支給年金の請求のため来所された際、お客様の年金記録を確認したところ、振替加算額加算対象者であるにもかかわらず、振替加算が加算されていないことが判明しました。	○死亡されたご主人様の年金には、配偶者加給年金額が加算されており、お客様は新法該当者であったため、本来であればお客様の年金裁定時、振替加算の対象者である旨の配偶者状態表示を入力すべきところ、誤って入力したことにより、お客様が65歳になっても振替加算額が加算されないまま年金の支給がされていました。 ○新規裁定時に配偶者状態表示の入力を誤ってしまったことによります。	1名	未払い	3,726,666	○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。 ○機構本部より、遡って振替加算を支給する旨の回答があり、再裁定関係書類を進達しました。 ○機構本部での処理が完了し、支払時期を確認しました。 ○担当者がお客様に連絡し、改めてお詫びの上、支払時期をお伝えし、了承を得ました。	○お客様相談室の職員に今回の事象を説明し、相談時における年金記録の確認を慎重に行うよう周知しました。 ○また、事務センターに今回の事象を情報提供し、注意喚起を依頼しました。	内部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明契機
39	老齢年金 裁定時における配偶者状態表示の入力誤りについて	確認・決定誤り	静岡	沼津	1995年8月24日	2011年6月17日	○機構本部へ進達した再裁定について、加給年金の未払い期間があるとのことで返戻されたため、確認したところ、配偶者状態表示の入力誤りが判明しました。	○老齢年金の裁定請求書を入力する際、お客様の受給権が発生した当時、ご主人様は年金を受給されていませんでしたが、20年以上厚生年金加入期間のある年金を受給しているとして誤って入力してしまったため、加給年金の未払いが発生しました。 ○老齢年金裁定請求書の入力時において配偶者状態表示を誤って入力したことによるものです。また、決裁においても、見落してしまったことによります。	1名	未払い	52,275	○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、ブロック本部と協議することとしました。 ○ブロック本部から処理可能との回答があり、機構本部へ再裁定関係書類を進達しました。 ○窓口装置にて再裁定処理が完了し、支払時期が確定したことを確認しました。 ○担当者がお客様に電話し、改めてお詫びの上、支払時期を説明し、了承を得ました。	○今回の事象を職員に説明し、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、注意喚起しました。 ○また、今回の事象を事務センターに情報提供し、裁定時における配偶者状態表示の入力について注意喚起を依頼しました。	内部
40	支払保留の入力誤りについて	確認・決定誤り	神奈川	平塚	2011年1月31日	2011年6月23日	○事務センターより、支払保留に係る処理について、確認依頼の連絡がありました。 ○確認したところ、お客様の年金記録に誤って死亡による支払保留の入力処理をしていたことが判明しました。	○お客様のご主人様が死亡されたことによる死亡・未支給請求書と遺族厚生年金請求書を受理しました。その際、本来であればご主人様の年金の支払保留処理票を作成すべきところ、誤ってお客様の年金の支払保留処理票を作成してしまい、職員がそのまま入力をしたことにより、お客様の年金が死亡による保留の状態となってしまいました。 ○支払保留処理票作成時における確認不足によるものです。また、支払保留処理票そのものに作成誤りがあったため、チェック及び決裁時においても誤りが発見できませんでした。	1名	未払い	138,565	○機構本部に死亡による保留の解除を依頼し、平成23年8月から支払が再開されることを確認しました。 ○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。支払時期をお伝えし、了承を得ました。 ○お客様相談室長がお客様に電話し、改めてお詫びの上、未払い分を含めた年金が振込されたことを確認しました。	○お客様相談室の朝礼にて今回の事象を職員に説明し、支払保留処理票を作成する際には、戸籍、住民票、死亡診断書等の写し、死亡・未支給請求書等の写しを必ず添付し、死亡された方の基礎年金番号、氏名、生年月日、死亡日の確認を慎重に行うよう周知・徹底しました。	内部
41	障害基礎年金に係る加算額対象者の入力漏れについて	確認・決定誤り	愛知	豊川	1999年2月18日	2011年7月27日	○障害基礎年金裁定請求書の再点検を実施したところ、加算額対象者の入力漏れが1件判明しました。	○障害基礎年金裁定請求書の入力において、本来加算額対象者を入力すべきところ、入力を漏らしてしまったため、子の加算額が加算されていませんでした。 ○当時、当所において障害基礎年金裁定請求書入力後のチェックで入力漏れに気付かなかったこと及び決裁においても見落してしまったことによります。	1名	未払い	327,233	○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、お客様宅を訪問し、手紙を投函しました。 ○お客様から連絡があり、お客様相談室長がお客様宅を訪問し、お詫びの上、経過を説明しました。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、訂正処理に係る書類一式を機構本部に進達しました。 ○お客様に年金が支払され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、入力誤り及び確認誤りの防止について周知しました。 ○また、障害基礎年金裁定請求書の入力は現在は事務センターで行っていることから、事務センターに情報提供し、周知を依頼しました。	内部
42	障害基礎年金に係る子の加算漏れについて	確認・決定誤り	神奈川	平塚	1999年2月28日	2011年4月5日	○お客様より、「障害基礎年金に係る子の加算について、妻の年金には加算されていたのか」とのお問合せがありました。 ○確認したところ、生計維持関係のある18歳未満の子の加算額が加算されていなかったことが判明しました。	○裁定請求書を受理した際、障害認定日において18歳未満であったお子様がいることを確認することができていたにもかかわらず、担当者が加算額の案内をしなかったことにより、子の加算額が加算されないまま年金が支給されていました。 ○障害認定日の時点においては、18歳未満であったお子様が存在していましたが、その後、18歳到達後の年度末を迎えており、裁定請求書の受付日時点においては加算額対象者がいなかったため、確認及びお客様への案内が漏れてしまったことによります。	1名	未払い	482,000	○担当者がお客様に連絡し、お詫びの上、説明しました。取扱いについて、機構本部と協議をすることとし、お子様が当時、高等学校に在籍していたことを証する書類の提出をお願いしました。 ○機構本部から、遡って子の加算額を支給する旨の回答があり、お客様から在籍証明書を受理し、訂正依頼書とともに機構本部へ進達しました。 ○担当者がお客様に連絡し、改めてお詫びの上、支払されていることを確認し、了承を得ました。	○今回の事象を職員に説明し、相談時の説明不足と請求書の記載内容を十分に確認すること及び障害年金の請求時に生計維持関係のある18歳未満のお子様の有無の確認について周知・徹底しました。	外部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明契機
43	遺族厚生年金に係る戦時加算の加算漏れについて	確認・決定誤り	千葉	千葉	1988年3月10日	2010年4月7日	○機構本部より、進達した再裁定関係書類の返戻がありました。 ○確認したところ、遺族厚生年金裁定時における戦時加算の加算漏れが判明しました。	○遺族厚生年金裁定時における、戦時加算月数の入力漏れによるものです。 ○また、決裁においても見落していました。	1名	未払い	374,500	○担当者がお客様に電話し、お客様のご家族に対応していただき、お詫びの上、経過を説明し、了承を得ました。 ○お客様の年金額仮計算書等再裁定書類に処理可能事例に係る訂正処理依頼を添えて、機構本部へ進達しました。 ○再裁定が完了し、支払時期を確認しました。 ○担当者がお客様のご家族へ電話し、再度お詫びの上、支払時期をお伝えし、了承を得ました。	○朝礼にて、今回の事象をお客様相談室の職員に説明し、年金記録が判明した際には、ご本人様及び配偶者様の年金記録を慎重に確認し、必要書類の適切な案内をするよう周知しました。	内部
44	加給年金の加算漏れについて	確認・決定誤り	千葉	千葉	2003年5月29日	2011年8月12日	○お客様の配偶者様の再裁定を旧社会保険業務センターへ進達したところ、お客様の年金裁定時における配偶者状態を確認するようにとの返戻がありました。 ○確認したところ、お客様の年金裁定時における配偶者状態表示の入力が誤っていたことが判明しました。	○お客様より、特別支給の老齢厚生年金裁定請求書を受付し、裁定しました。この時、お客様の配偶者様は、厚生年金通算老齢年金を受給されていましたが、誤って配偶者状態表示を厚生年金老齢年金を受給していると入力したため、本来、配偶者加給年金が支給されるべきところ、支給されていませんでした。 ○新規裁定時における配偶者状態表示の入力誤り及び決裁においても見落したことによります。	1名	未払い	3,024,734	○担当者がお客様へ電話し、お詫びの上、配偶者様が受給されている年金を確認し、経過を説明したところ、了承を得ました。 ○機構本部と協議し、配偶者状態表示を訂正の上、配偶者加給年金を支払する旨の回答があり、再裁定関係書類を機構本部に進達しました。 ○再裁定処理が完了し、支払時期を確認しました。 ○担当者がお客様に電話し、改めてお詫びの上、支払時期をお伝えし、了承を得ました。	○朝礼にて、今回の事象をお客様相談室職員に説明し、お客様から年金請求書を受理する際には、配偶者の有無、配偶者の受給している年金の年金記録及び年金証書等で確認するよう周知・徹底しました。	内部
45	遺族厚生年金に係る戦時加算の加算漏れについて	確認・決定誤り	栃木	大田原	1996年3月25日	2011年8月22日	○遺族厚生年金を受給されているお客様より、ご主人様の厚生年金期間漏れによる再裁定を受付し、機構本部へ進達しました。 ○機構本部より進達した再裁定の返戻があり、確認したところ、戦時加算の加算漏れが判明しました。	○お客様の遺族厚生年金裁定時、ご主人様の老齢年金に加算されていた戦時加算の記録について、見落してしまったため、加算されていませんでした。 ○遺族年金裁定時の資格記録と老齢年金の原簿との確認漏れ及び決裁時にも見落してしまったことによります。	1名	未払い	1,542,266	○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、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。 ○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。	○お客様相談室の打合せ会において、今回の事象を職員に説明し、裁定原簿及び年金記録の確認を確実にを行うよう周知・徹底しました。	内部
46	遺族基礎年金の請求指導漏れについて	確認・決定誤り	秋田	事務センター	2001年2月16日	2011年2月22日	○お客様から審査請求書が提出され、確認したところ、寡婦年金請求時に、遺族基礎年金の請求指導漏れが判明しました。	○平成13年3月、市町村経由で提出された寡婦年金請求書が裁定されました。 ○平成20年7月、死亡されたご主人様の厚生年金加入記録が新たに判明したことにより、遺族年金が裁定され、併せて時効特例給付に関する書類を旧社会保険業務センターへ進達したところ、遺族厚生年金は時効特例給付が支払されましたが、遺族基礎年金は時効特例給付が支払されませんでした。 ○寡婦年金請求書の受付又は審査時に、遺族基礎年金の受給権が確認できたにもかかわらず、遺族基礎年金の請求に関する指導をせず請求書を提出していただいていませんでした。そのため、時効特例給付の対象外とされたものです。 ○平成13年2月、市町村において寡婦年金請求書を受付した時点で遺族基礎年金の受給権が発生することに気付かなかったこと及び旧社会保険事務所における請求書の審査時においても、遺族基礎年金請求の指導がなされなかったことによります。	1名	未払い	2,810,633	○担当者がお客様に連絡し、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、協議の結果、寡婦年金の請求があった時点で遺族基礎年金の請求があったものとして取り扱うことが妥当であるとの回答があり、機構本部へ再裁定書類を進達しました。 ○支払時期が確定したため、担当者がお客様に連絡し、再度お詫びの上、支払時期をお伝えし、了承を得ました。また、審査請求については、社会保険審査官より改めて連絡があることをお伝えし、対応をお願いしました。 ○社会保険審査官にお客様より審査請求の取下げのお申出があり、取下げ処理したことを確認しました。	○年金給付グループにおいて、今回の事象を職員に説明し、市町村より進達された書類についても、戸籍謄本等の添付書類の確認を十分に行い、提出された請求書以外の受給権の有無の確認も確実にを行うことを申し合せました。	外部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明契機
47	遺族基礎厚生年金裁定請求書の受付誤りについて	確認・決定誤り	高知	高知東	2011年8月24日	2011年8月25日	○前日に受付した遺族基礎厚生年金裁定請求書を点検していたところ、既に18歳に達した日以後の最初の3月31日が終了しているお子様の請求にもかかわらず、誤って請求書を受付していたことが判明しました。	○お客様から、お父様が平成21年8月に死亡されたことによる遺族基礎厚生年金裁定請求書を受付しました。 ○お客様は請求時において、障害状態になく、18歳に達した日以後の最初の3月31日は平成21年3月で、既に過ぎており、本来、請求ができない旨を説明すべきところ、誤って請求ができると説明し、請求書を受付してしまいました。 ○窓口対応者が、お客様の生年月日から、18歳に達した日以後の最初の3月31日を誤認したことによります。	1名	—	0	○担当者がお客様に電話しましたが、不在のため、代理人に電話し、お詫びの上、経過を説明したところ、来所する旨のお申出がありました。 ○代理人が来所され、お客様相談室長が面談し、再度お詫びの上、遺族年金の支給ができないことを説明し、了承を得ました。また、戸籍等の費用負担は機構としてできないことについて説明をしましたが、ご納得いただけませんでした。今後、お客様から連絡等があった場合は、引き続き対応していくこととしました。 ○代理人に遺族基礎厚生年金の裁定請求書と添付書類をお返ししました。	○お客様相談室内会議において、今回の事象を職員に説明し、遺族年金請求の際には、年齢早見表を使用し、請求者の死亡当時の年齢の確認を徹底すること及び遺族年金の試算を行い、試算が出ない場合は、必ず理由を確認するよう周知しました。	内部
48	旧法厚生年金障害年金の加給年金額の加算漏れについて	確認・決定誤り	宮崎	都城	1978年9月	2011年4月11日	○お客様が来所され、「障害年金加算改善法に該当するのではないか」とのお問合せがありました。 ○確認したところ、配偶者加給年金の加算漏れが判明しました。	○持参された戸籍・住民票を確認したところ、昭和51年10月より現在の住所に転居の後には転居されておらず、昭和53年9月の障害年金受給権発生時には生計同一であったことが確認できました。また、受給権発生当時は18歳未満の子の加給年金額も加算されており、生計同一のご主人様の確認を漏らしていました。 ○裁定請求書を受付する際、提出していただいた添付書類で生計同一の配偶者様がいることを確認すべきところ、見落してしまったことによります。	1名	未払い	1,173,390	○機構本部と協議したところ、請求書提出当時に誤って説明したのかどうかは不明であり、消滅時効を撤廃することはできないとの回答がありました。 ○担当者がお客様に連絡し、お詫びの上、機構本部からの回答を説明し、5年遡及支払となる旨をお伝えし、了承を得ました。 ○お客様から関係書類の提出があり、再裁定報告書とともに、機構本部に進達しました。 ○処理が完了し、お客様に支払されたことを確認しました。	○朝礼にて、今回の事象を職員に説明し、裁定請求書を受付する際には、ご家族の状況を十分聴き取りを行い、関係書類を確認の上で受理するよう周知・徹底しました。	外部
49	配偶者加給年金の未払いについて	確認・決定誤り	香川	高松東	1994年3月頃	2011年9月13日	○機構本部に進達した再裁定関係書類の返戻があり、確認したところ、お客様の特別支給の老齢厚生年金の新規裁定時に、配偶者状態表示のコードを誤って入力していたことが判明しました。	○平成6年3月、受給権発生年月日が平成3年10月であるお客様の特別支給の老齢厚生年金を遡及して裁定しましたが、本来であれば、裁定時に配偶者状態表示を年金を受給していない方と登録し、配偶者様の障害厚生年金の受給権発生日に配偶者状態表示を障害厚生年金受給に変更すべきところ、裁定時から配偶者状態表示を障害厚生年金受給と登録してしまいました。 ○特別支給の老齢厚生年金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るものです。	1名	未払い	84,332	○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。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、機構本部に再裁定関係書類を進達しました。 ○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、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、確認を徹底し、処理誤りの発生防止を周知・徹底しました。	内部
50	支払保留の処理誤りについて	確認・決定誤り	岡山	津山	2011年11月8日	2011年12月26日	○コールセンターより、「A様から、平成23年12月支払の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、市役所からB様が死亡された旨の連絡があった際に、誤ってA様の支払保留処理をしたことが判明しました。	○市役所の担当者から電話にてB様が死亡された旨の連絡を受けた際に、本来であれば、基礎年金番号から基礎年金番号情報照会回答票を出力し、氏名、生年月日、住所が一致することを確認の上、支払保留処理票を起票すべきところ、A様の回答票を出力したことに気付かずに死亡年月日等を記入したことから、その回答票に基づき支払保留処理票を起票し、入力処理をしたものです。 ○市役所からの電話連絡を受けた際に、死亡された方の基礎年金番号・年金コード、氏名、生年月日、住所について、受給権者原簿記録との突合を怠ったことによるものです。	1名	未払い	86,116	○担当者が機構本部に事象を説明し、支払保留解除の処理を依頼しました。 ○機構本部での支払保留解除処理及び支払時期の確認をしました。 ○お客様相談室長がA様に電話し、お詫びの上、支払時期をお伝えし、了承を得ました。 ○B様の支払保留について入力処理が完了していること及び過払いのないことを確認しました。	○お客様相談室の朝礼で、今回の事象を職員に説明し、市町村からの電話による死亡情報については、死亡により過払いが発生する場合に限り処理することとし、処理する場合は、電話を受けたその場で回答票を出力し、氏名、生年月日、住所を確認の上、死亡日と市町村の担当者の氏名を記載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
51	老齢年金裁定時における共済記録の入力誤りについて	確認・決定誤り	神奈川	事務センター	2011年11月10日	2011年12月26日	○ブロック本部より、機構本部から情報提供のあった共済組合期間と厚生年金期間の重複する対象の方の確認指示がありました。 ○確認したところ、期間重複による老齢年金の裁定誤りが判明しました。	○年金事務所で受理された老齢年金の裁定請求書を、審査・入力の際、本来NTT共済組合期間について、NTT共済組合の期間として取り扱うべきところ、誤って厚生年金期間として裁定していました。 ○老齢年金の裁定請求書を審査する時点において、NTT共済年金請求書を受理した記載が請求書にありませんでした。厚生年金期間として処理をするのが判断できなかったため、機構本部に確認したところ、勸奨退職の該当者には見当たらないとの回答を得たため、厚生年金期間として処理を行ってしまいました。 ○機構本部への確認だけでなく、お客様や受理した年金事務所への確認を怠ってしまったことによるものです。	1名	過払い	7,451,063	○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。 ○お客様より返納方法申出書の提出がありました。 ○機構本部に返納の納付書の送付時期を確認し、再裁定申出書と返納方法申出書を進達しました。 ○担当者がお客様に電話し、再度お詫びの上、返納の納付書の送付時期をお伝えし、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、旧三共済の記録について、共済組合期間としての取扱いがない場合においては、機構本部へ文書にて照会することとしました。 ○また、年金事務所に情報提供し、今回の事象についての注意喚起を行いました。	内部
52	振替加算の加算誤りについて	確認・決定誤り	北海道	旭川	2004年3月11日	2011年12月9日	○お客様が、ご主人様の死亡による遺族年金の手続きで来所された際、お客様の老齢年金に振替加算が誤って加算されていることが判明しました。	○老齢年金裁定の際に配偶者状態表示のコードを誤って入力したため、振替加算が誤って加算されてしまいました。 ○決裁においても誤りに気がありませんでした。	1名	過払い	775,000	○お客様相談室長がお客様にお詫びの上、説明しました。改めてご自宅を訪問し、詳細な説明を行うこととしました。 ○お客様相談室長がお客様宅を訪問し、改めてお詫びの上、詳細な説明を行い、了承を得たため、返納方法申出書を受理しました。 ○機構本部へ配偶者状態表示の変更処理の依頼を行い、返納方法申出書を進達しました。	○今回の事象を職員に説明し、配偶者状態表示、加給年金と振替加算の制度概要及び制度の考え方について研修を行い、再発防止を徹底しました。	内部
53	年金見込額の試算誤りについて	確認・決定誤り	石川	七尾	2012年1月16日	2012年1月17日	○お客様が来所され、相談窓口の担当者から全部繰上げ請求の見込額を提示されたところ、「昨日電話で問合せした年金見込額より少ない」とのお申出があり、年金見込額の試算誤りが判明しました。	○電話で対応した担当者は、お客様の年齢が本来62歳のところ、63歳と誤って繰上げの計算を行い、年金見込額をお伝えしていました。 ○担当者の確認不足によるものです。	1名	—	0	○担当者がお客様にお詫びの上、説明しました。 ○お客様相談室長がお客様に電話し、再度お詫びの上、経過的加算について65歳から支給されることと現時点の見込額を説明し、了承を得ました。	○今回の事象を職員に説明し、繰上げ請求の見込額など年齢を確認する年金相談を行う際には、年齢早見表で再度確認するよう周知・徹底しました。	外部
54	国民年金第3号被保険者該当関係届の処理誤りによる裁定誤りについて	確認・決定誤り	北海道	砂川	2001年12月25日	2012年1月27日	○お客様から遺族厚生年金の請求を受付し、翌日の事務センター回付の事前審査の際に、お客様の年金記録を確認したところ、国民年金第3号被保険者記録の処理誤り及び受給されている老齢基礎年金の裁定に誤りがあったことが判明しました。	○お客様の配偶者様が厚生年金に加入していないにもかかわらず、お客様が国民年金第3号被保険者期間として届出が処理され、その後の老齢年金裁定の処理に際し、本来であれば国民年金記録を確認して補正すべきところ、確認不足により誤った記録のまま裁定処理してしまったものです。 ○基礎年金番号を統合処理した際に、配偶者様の生年月日、厚生年金の加入記録等の確認を怠ったことによります。	1名	過払い	167,585	○お客様相談室長がお客様宅を訪問し、お詫びの上、経過説明を行い、返納方法申出書と年金仮計算書を受付し、過払い分については一括で返納していただくことで了承を得ました。 ○国民年金課にて第3号被保険者記録の取消処理を行いました。 ○機構本部に返納方法申出書と年金仮計算書を添付し、再裁定を進達しました。	○お客様相談室の朝礼において、お客様相談室長から今回の事象を職員に説明し、年金裁定請求書を受付、進達する際には、請求書及び加給年金対象者等の年金加入期間の確認を慎重に行うよう周知・徹底しました。	内部
55	年金受給選択申出書処理時における補正漏れについて	確認・決定誤り	本部	支払部	2011年12月13日	2012年1月31日	○内部調査により、調査及び確認をしたところ、年金受給選択申出書の補正処理を誤り、過払いとなっていることが判明しました。	○年金受給選択申出書の処理時に、支給停止の入力を誤ったため補正を行いました。重複払い防止のための調整額入力を漏らしてしまいました。 ○また、決裁においても、見落していました。	1名	過払い	388,056	○お客様あてに、お詫びと過払い金の返納についてをお願いを記載した文書を、返納方法申出書とともに送付しました。 ○お客様のご家族より電話があり、担当者がお詫びしました。一括返納することのお申出があり、返送をお願いしました。 ○お客様から返納方法申出書を受理し、担当部署へ回付しました。	○今回の事象を職員に説明し、入力時及び一覧表チェック時に、補正処理に係るチェックを処理担当者及び決裁者で徹底して行うこととしました。	内部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生年月日	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
56	障害基礎年金不支給決定通知書の承認漏れについて	確認・決定誤り	茨城	事務センター	2011年6月14日	2011年9月6日	○ブロック本部から、審査請求に係る意見書の提出依頼があり、関係書類等をブロック本部に提出したところ、誤って厚生労働省の承認を受けずに不支給通知書の差替をしていたことが判明しました。	○心疾患の傷病名について、不支給決定通知書を作成していましたが、障害基礎年金請求書を再確認したところ、耳の疾患の診断書が提出されており、心疾患と耳の疾患を併せてみても、障害基礎年金1、2級には該当せず、不支給決定通知書に耳の疾患の傷病名の追記が漏れていました。 ○不支給決定通知の差替については、本来、厚生労働省の承認を受けて再作成すべきところ、心疾患の傷病名に耳の疾患の傷病名を追記し、再作成し、お客様及び市町村・年金事務所に不支給決定通知書の差替を依頼してしまいました。 ○年金請求の不支給分の承認を受ける際に、国民年金法施行令別表1・2級の障害に該当しないという理由で承認を受けていたため、傷病名の漏れを追記して再作成し、通知の差替で可能と勘違いしてしまったためです。	1名	—	0	○ブロック本部に、審査請求事件の処分理由変更の承認依頼を進達しました。 ○厚生労働省の承認が行われ、機構本部より承認された旨の回答がありました。 ○お客様及び市町村へ正しい不支給決定通知書と返送依頼を文書で依頼し、訂正前の不支給決定通知書を回収しました。	○年金給付グループのミーティングにて、今回の事象を職員に説明し、年金請求に対する不支給分で国の承認を受けて通知したものについて、傷病名の漏れや通知内容に訂正が生じる場合には、再度承認を受けた上で請求人に出し直すものであることを周知しました。	内部
57	年金受給選択申出書の確認誤りについて	確認・決定誤り	愛知	大曽根	2011年2月16日	2011年5月24日	○お客様より、「定額部分の受給が始まるため、年金受給選択申出書を提出したが、希望した年金が振込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、年金受給選択申出書の確認誤りが判明しました。	○お客様は、遺族年金より老齢年金の方が支給総額が多くなりますが、税金等を考慮すると引き続き遺族年金を選択することとなります。 ○お客様は当初、金額の多い方を選ぶ意向であったため、年金受給選択申出書の備考欄に、支払額の多い方を選択しますとの印を押し、その後押印したものを削除し忘れてしまいました。 ○相談受付票にも、税金等の面から遺族年金を選択する旨の記載があり、担当者が見落したことによります。	1名	過払い	19,700	○担当者がお客様に連絡し、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。 ○ブロック本部より訂正処理可能との回答があり、再裁定等訂正依頼を機構本部に進達しました。 ○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て、今回の事象を職員に説明し、年金受給選択申出書の記入方法について再度確認を行い、お客様の意思をよく確認するよう周知・徹底しました。	外部
58	農林共済組合期間に係る年金記録の統合誤りについて	確認・決定誤り	東京	港	2009年12月24日	2011年5月19日	○機構本部より、厚生年金被保険者記録に関する回答があり、回答内容を確認したところ、厚生年金記録の統合誤りが判明しました。	○お客様より、ねんきん特別便の回答票を受付し、農林共済組合期間に係る調査のため、旧社会保険業務センターに記録照会を行いました。 ○本来であれば記録照会の回答を受けた上でお客様への回答文書を作成・送付すべきところ、担当者が誤認したことにより、お客様に当該記録については厚生年金の記録である旨を文書で回答してしまいました。また、お客様から再裁定申出書も受付してしまい、当該記録を厚生年金記録として統合してしまいました。 ○また、当該記録については、農林共済組合により退職一時金が支払されており、年金額には反映されない記録でした。 ○担当者の誤認により記録整備がされていなかった記録を、機構本部から照会回答を受ける前に統合してしまったことによるものです。	1名	過払い	615,700	○副所長がお客様に連絡し、お詫びの上、説明しました。返納額、年金額仮計算書及び返納方法申出書を送付しました。 ○お客様より、年金額仮計算書、返納方法申出書が送付され、副所長がお客様に電話し、再度お詫びの上、書類を受理したことをお伝えし、了承を得ました。 ○機構本部へ再裁定関係書類一式を進達しました。 ○再裁定の処理が完了し、副所長がお客様に電話し、改めてお詫びの上、機構本部より返納に係る納付書を送付した旨を説明し、了承を得ました。	○課内ミーティングにおいて、今回の事象を職員に説明し、共済組合の記録を統合する場合には、必ず機構本部からの回答があってから行うことを徹底しました。 ○また、照会中のねんきん特別便回答票等については、照会中の表記を記載することとし、決裁時において必ず照会・回答の有無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
59	老齢厚生年金裁定請求書の受付時の確認漏れについて	確認・決定誤り	大阪	事務センター	2007年2月8日	2011年6月30日	○街角の年金相談センターより、「年金請求のため来所された方の配偶者様の老齢厚生年金に加給年金が加算されていないので、確認してほしい」との連絡がありました。 ○確認したところ、遡及請求で定額部分支給開始年齢を過ぎているにもかかわらず、老齢厚生年金加給年金額加算開始事由該当届（生計維持申立書）を受付していないことが判明しました。	○定額部分支給開始年齢以降に老齢厚生年金の請求があった場合、本来、老齢厚生年金加給年金額加算開始事由該当届（生計維持申立書）の提出が必要な旨、旧社会保険事務所の担当者がお客様に説明の上受理すべきところ、これを怠っていました。また、旧裁定センターにおいても、本来、裁定請求書の点検の際、当該届書の添付漏れを旧社会保険事務所に連絡し、お客様より提出を求めるべきところ、これを怠っていたため、加給年金が加算されていませんでした。 ○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	2,689,808	○街角の年金相談センター長がお客様に電話し、お詫びの上、経過を説明しました。取扱いについて、機構本部と協議することとしました。 ○機構本部から処理可能との回答があり、再裁定書類一式を進達しました。 ○機構本部において、処理が完了し、支払時期が確定したため、当事務センターの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。	○今回の事象を年金給付グループの職員に説明し、届書及び添付書類の審査を慎重に行うよう周知・徹底しました。	内部
60	繰下げ請求時における確認漏れについて	確認・決定誤り	東京	八王子	2011年5月6日	2011年7月26日	○お客様より、「企業年金連合会から、過払いに係る返納についての通知が届いたので、確認してほしい」とのお問合せがありました。 ○確認したところ、街角の年金相談センターにおいて、繰下げ請求時に確認漏れがあったことが判明しました。	○厚生年金基金の年金を受給されているお客様が繰下げ請求を希望された場合には、本来、繰下げ請求を行うと、厚生年金基金の年金も支給停止される旨を説明すべきところ、厚生年金基金の年金額に変更はないとの誤った説明をし、請求書の受付時においても、繰下げ意思確認書の説明を失念してしまいました。 ○街角の年金相談センターの職員の知識不足による説明誤り及び請求書受付時における確認漏れが原因です。	1名	未払い	1,496,356	○年金事務所の担当者がお客様にお詫びの上、経過を説明したところ、以前より相談していて、厚生年金基金が支給停止されることや受け取っていた分の返納はないと聞いていた。65歳請求にしたいので繰下げ請求は取消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、繰下げ申出を取消し、65歳請求として取り扱う旨の回答があり、街角の年金相談センター長に情報提供しました。 ○お客様あてに協議結果について文書を送付し、了承する旨の連絡がありました。 ○機構本部に繰下げ請求の取消及び65歳裁定請求処理依頼をするため、関係書類一式を進達しました。 ○65歳請求としての裁定がされ、差額分が支払されたことを確認しました。	○街角の年金相談センター長に、今回の事象を説明し、企業年金の記録がある繰下げ希望者に対しては、繰下げ請求を行うと厚生年金基金の年金も支給停止される旨を正しく説明するよう依頼しました。 ○お客様相談室の会議で、今回の事象を職員に説明し、電話や窓口対応の際には、十分注意するよう徹底しました。	外部
61	共済年金受給者に係る繰上げ請求の確認漏れについて	確認・決定誤り	三重	伊勢	2011年2月28日	2011年8月3日	○事務センターより、「共済組合から、全部繰上げより一部繰上げの方が有利な受給者の方がいるので、裁定内容について確認してほしい」との連絡がありました。 ○確認したところ、共済組合の特例で62歳から定額部分が支給されるお客様に、確認漏れにより一部繰上げの説明を漏らしていたことが判明しました。	○全部繰上げ請求と一部繰上げ請求の両方を説明すべきところ、全部繰上げ請求のみ説明したことにより、全部繰上げ請求で老齢基礎年金を請求し、裁定されました。 ○共済組合の年金加入期間確認通知書の裁定情報記載欄には、支給開始年齢の特例該当有及び特例支給開始年齢62歳との表示がされており、それにより、一部繰上げの説明もすべきところ、知識不足から全部繰上げの説明のみを行ったものです。	1名	その他	751,388	○お客様あてにお詫びと全部繰上げから一部繰上げへの変更を希望されるか確認の文書を送付したところ、全部繰上げから一部繰上げへの変更希望の申立書をお客様が持参されたため、担当者がお詫びの上説明し、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調整してほしいとお申出がありました。また、共済組合へ連絡し、お詫びの上、変更希望の申立書をお客様から提出していただいたことを説明し、了承を得ました。 ○ブロック本部を経由して機構本部に協議したところ、訂正を認める旨の回答があり、機構本部へ再裁定関係書類を進達しました。 ○再裁定の処理完了を確認しました。	○朝礼において、今回の事象を職員に説明し、共済組合の特例該当者については、年金加入期間確認通知書に記載があることを説明し、特に年金加入期間確認通知書の裁定情報記載欄を必ず確認するよう周知・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
62	老齢基礎年金繰下げ請求に係る処理誤りについて	確認・決定誤り	東京	足立	2011年1月17日	2011年3月4日	○お客様から提出された老齢基礎年金裁定請求書65歳支給を機構本部へ進達したところ、既に老齢基礎年金繰下げ請求書が受付されているとのことで、返戻されました。 ○確認したところ、お客様の代理人が来所された際に誤って繰下げ請求書を受付し、機構本部へ進達していたことが判明しました。	○お客様は69歳11ヵ月の方で、繰下げ請求による増額率を年単位で計算される方であるにもかかわらず、繰下げ請求をした場合、69歳からの増額率により、69歳に遡って支給されると誤った説明を代理人に行い、繰下げ請求書の提出をいただき、機構本部へ進達しました。 ○さらに、担当者がお客様あてに送付したお詫びと説明の文書を代理人が持参し来所された際、繰下げ請求及び65歳からの本来請求について説明をしたところ、65歳からの支給を希望する旨のお申出があり、既に提出があった繰下げ請求書の受付状況を確認せず、老齢基礎年金裁定請求書65歳支給を受付し、機構本部へ進達してしまいました。 ○担当者の繰下げ請求及び支給月について、知識が不足していたこと及び既に提出があった繰下げ請求書の受付の確認が漏れていたことによります。	1名	その他	2,902,679	○代理人より連絡があり、担当者がお詫びの上、経過を説明し、65歳からの支給を希望されることを確認しました。 ○機構本部に協議したところ、繰下げの処理を取消し、65歳に遡って老齢基礎年金を支給する旨の回答がありました。 ○担当者が代理人に連絡し、再度お詫びの上、協議の結果を説明し、了承を得ました。また、過払い分については、支払時に調整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。 ○担当者が代理人へ連絡し、改めてお詫びの上、支払時期をお伝えし、了承を得ました。	○お客様相談室の会議にて、今回の事象を職員に説明し、繰下げ請求した場合の支給開始月について、再度確認しました。 ○また、相談事蹟により、先にお渡しした届書がある場合、相談時にお客様に提出状況の確認を行うよう周知しました。	内部
63	第四種被保険者期間の確認漏れによる老齢年金の裁定誤りについて	確認・決定誤り	宮城	石巻	1997年5月26日	2011年9月8日	○記録突合センターより連絡があり、お客様の年金記録を確認したところ、第四種被保険者期間の確認不足による裁定誤りが判明しました。	○平成9年に裁定された老齢年金について、第四種被保険者期間が22ヵ月分超過していました。 ○本来、記録訂正処理を行い、第四種被保険者期間の22ヵ月を削除して裁定すべきところ、訂正処理を漏らしたまま裁定されていました。 ○裁定請求書の受付時及び請求書の審査時に年金加入期間の確認不足があったことによります。	1名	その他	849,940	○お客様相談室長がお客様宅を訪問し、お詫びの上説明し、了承を得たため、返納方法申出書等、関係書類を提出していただきました。 ○お客様より厚生年金保険料の還付請求書の提出があり、事務センターへ回付しました。 ○記録補正の上、機構本部へ再裁定関係書類を進達しました。 ○機構本部において再裁定処理が行われ、年金の過払い分は内払調整されていることを確認しました。 ○事務センターより厚生年金保険料の還付処理が完了した旨の連絡がありました。	○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、年金請求書の受付時における年金記録の確認について周知・徹底しました。	内部
64	年金受給権者住所・支払機関変更届の入力誤りについて	確認・決定誤り	東京	板橋	2008年11月5日	2011年10月17日	○A様より、「65歳時の裁定ハガキが届かない」とのお申出がありました。 ○確認したところ、誤って住所変更処理をしていたことが判明しました。	○B様から郵送にて提出のあった年金受給権者住所・支払機関変更届に、基礎年金番号と生年月日の記載がなかったため、氏名索引を行い、同じ漢字の氏名であるA様の住所変更内容について、誤って入力してしまったものです。	2名	—	0	○担当者がA様に住所変更の有無をお尋ねしたところ、変更がないとお申出があったため、処理を行った届書を確認後、連絡することとしました。 ○お客様相談室長がA様に電話し、お詫びの上説明し、了承を得ました。原因等の説明文書を送付してほしい旨のお申出がありました。 ○お客様相談室長がB様宅を訪問し、お詫びの上説明し、了承を得ました。また、誤った処理による送付物の有無の確認を行ったところ、全て廃棄してしまったとのことでした。 ○A様の住所の訂正を行い、B様の住所変更を行いました。 ○A様あてにお詫びと原因の説明文書を送付しました。	○お客様相談室長より、今回の事象を職員に説明し、基礎年金番号の確認については、お客様に確認の上、氏名索引による本人の情報と突合し、慎重に処理するよう周知・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
65	未支給年金請求書に係る処分決定誤りについて	確認・決定誤り	徳島	事務センター	2011年5月2日	2011年6月9日	○厚生支局社会保険審査官に審査請求を提出されている事案について、ブロック本部からの連絡により確認したところ、誤って当事務センターで不支給処分決定を行い、お客様あてに通知書を送付していたことが判明しました。	○お客様より、遺族年金請求書及び未支給年金請求書の提出があり、実地調査等を行った結果、不支給決定が妥当であると判断されました。 ○機構本部に遺族厚生年金及び未支給年金請求について、不支給決定の承認依頼を行い、承認されたため、請求者あてに事務センターから遺族厚生年金及び未支給年金請求書の不支給決定通知を送付しました。 ○本来であれば、未支給年金請求書については、機構本部に進達し、機構本部で処分決定の上、不支給決定通知書を送付すべきであるにもかかわらず、誤って事務センターからお客様に送付してしまいました。 ○未支給年金請求については、機構本部に進達し、機構本部において処分決定することを担当者が理解していなかったこと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	—	0	○年金給付グループ長がお客様に電話し、お詫びの上、説明しましたが、ご納得いただけませんでした。 ○年金給付グループ長が事務センターにおいて誤って処分決定した未支給年金に係る不支給決定取消通知書及び機構本部において処分決定された未支給年金の不支給決定通知書を持参して、お客様宅を訪問し、改めてお詫びの上説明し、了承を得ました。 ○お客様から厚生支局に対し提出された審査請求を取下げ、新たに機構本部から出された不支給決定通知書を基に審査請求が行われました。 ○社会保険審査官において、審査請求棄却の決定が行われたことを確認しました。	○今回の事象を職員に説明し、不支給決定する際の事務処理について再確認しました。	内部
66	障害基礎年金所得状況届の処理遅延について	未処理・処理遅延	宮城	事務センター	2012年1月6日	2012年1月20日	○年金事務所で受付した受給権者所得状況届を、当事務センターより機構本部へ進達しましたが、返戻されました。 ○確認したところ、当事務センターで審査・入力処理すべき書類を、誤って機構本部へ進達していたことが判明しました。	○お客様より提出していただいた受給権者所得状況届を、本来、当事務センターで処理すべきところ、機構本部に進達してしまったため、平成24年2月支払の入力期限が経過してしまい、処理遅延による未払いが発生しました。 ○当事務センターにおいて、受付書類の取扱いに認識誤りがあったことによります。	1名	未払い	493,050	○機構本部に連絡し、平成24年3月支払になるとの回答を得ました。 ○担当者がお客様の代理人に電話し、お詫びの上、経過を説明しました。 平成24年3月支払にて了承を得たため、所得審査を行い、入力を完了しました。 ○平成24年3月支払予定であることを確認しました。	○今回の事象を職員に説明し、当事務センターで受付した書類の中で、障害年金に関するものは、まず障害年金担当チームに回付するよう事務処理の流れを変更しました。 ○また、他のチームの仕事の内容を理解するため、勉強会を開くこととしました。	内部
67	未支給年金請求書・年金受給権者死亡届の回付漏れについて	未処理・処理遅延	神奈川	川崎	2010年9月7日	2011年4月19日	○区役所より、「お客様から受付した未支給年金請求書・年金受給権者死亡届の年金事務所への回付が漏れていた」との連絡があり、未支給年金請求書・年金受給権者死亡届の未処理が判明しました。	○区役所で受付した未支給年金請求書・年金受給権者死亡届が、未処理のまま回付されていませんでした。 ○区役所における書類の受付確認と、当所への書類回付の確認が不十分であったことによるものです。	1名	過払い	48,013	○区役所の担当者がご遺族宅を訪問し、お詫びの上、説明しました。過払い分の返納について説明したところ、了承を得ました。 ○区役所より、未支給年金請求書・年金受給権者死亡届の回付がありました。 ○区役所より、返納方法申出書の回付があり、機構本部へ進達しました。	○区役所における書類の受渡し確認を徹底するよう、強く要請しました。 ○区役所から、新たに管理簿を設置し、受渡しの確認を徹底するよう改善したとの報告がありました。 ○今回の事象をお客様相談室の職員に説明し、受付した書類については滞留を生じさせることのないよう注意喚起しました。	外部
68	年金受給権者住所・支払機関変更届に係る口座番号の入力誤りについて	入力誤り	三重	津	2011年5月16日	2011年6月16日	○金融機関より、「お客様から、平成23年6月分の年金振込がされていないので、確認してほしい」との連絡がありました。 ○確認したところ、年金受給権者住所・支払機関変更届に係る口座番号の入力を誤っていたことが判明しました。	○当所において、年金受給権者住所・支払機関変更届を郵送受付し、金融機関変更処理の際に、口座番号を誤って入力してしまいました。 ○入力時の口座番号の確認不足と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	337,101	○お客様相談室長がお客様に電話し、お詫びの上説明し、振込不能となった年金については、再振込の処理をするので、再振込の時期が分かり次第連絡することを約束しました。 ○正しい口座番号を入力しました。 ○支払予定を確認し、お客様相談室長がお客様に電話し、再度お詫びの上、支払予定をお伝えし、了承を得ました。 ○お客様相談室長がお客様に電話し、振込されたことを確認しました。	○今回の事象を職員に説明し、入力時には細心の注意を払うこと及び入力後の処理結果リストの確認について、複数名で行うよう周知・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	発生日月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明契機
69	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7月21日	お客様から提出された年金記録に関する紙台帳等の調査結果に対する回答書等について、内容確認を行ったところ、通知書の作成誤りが判明しました。	- 被保険者種別が訂正となるお客様への通知書については、本来、手作成すべきところ、誤って紙台帳検索システムによる機械作成の通知書を作成してしまいました。 - また、入力終了後、確認の際にも誤りに気付かず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、誤りを訂正する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お客様あてに送付しました。	記録突合センターでミーティングを行い、今回の事象を職員に説明し、今後同様の誤りがないよう、確認をより一層慎重に行うよう周知しました。	内部
70	年金記録に関する紙台帳等の調査結果のお知らせの作成誤りについて	通知書等の作成誤り	ブロック本部	北関東・信越	2011年6月10日	2011年8月17日	- 紙台帳とコンピュータ記録の突合せをし、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に基づき、記録補正処理を行うための確認をしたところ、お客様へ通知した年金記録の訂正内容と年金額の試算が誤っていたことが判明しました。	- コンピュータ上の昭和45年10月の月額変更は紙台帳に記載がないため、取消して年金額の試算をしなければならなかったところ、それを取消せずに試算をし、通知を送付してしまいました。 - また、決裁においても見落していました。	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、正しい内容に訂正した通知を後日送付することで了承を得ました。 - 通知の訂正を行い、お客様あてに送付しました。	記録突合センターにおいて、今回の事象を職員に説明し、審査の確認は慎重に行うよう注意喚起しました。	内部
71	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10月11日	2012年1月12日	- 紙台帳とコンピュータ記録の突合せをし、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に基づき、記録補正処理を行うため記録の確認をしたところ、内容に誤りがあったことが判明しました。	- 被保険者名簿の報酬欄に、昭和51年7月(30千円)の記載があったため記録の追加を行いました。これは健康保険の下限の改定であるため、通知不要とするべき案件でした。 - 記録突合時の見落としと、その後の決裁で気付かなかったことによります。	1名	—	0	- 記録突合センターの担当者がお客様に電話し、お詫びの上、送付した通知を後日返却していただくことで了承を得ました。 - お客様あてにお詫びと説明の文書を送付しました。 - 誤って送付した通知について、紛失された旨の届書がお客様から提出されました。	記録突合センターにおいて、今回の事象を職員に説明し、審査の確認は細心の注意を払うよう周知・徹底しました。	内部
72	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	東北	2011年8月1日	2012年1月13日	- お客様あてに年金記録に関する紙台帳等の調査結果のお知らせを送付し、お客様から回答書を受理し、機構本部にお客様からの回答書に基づき作成・回付された国民年金・厚生年金保険再裁定報告書を進達しましたが、返戻されました。 - 確認したところ、年金試算額に誤りのあったことが判明しました。	- お客様の年金記録が訂正されることに伴い、年金額の増額分と減額分が相殺され、本来、年金額が変わらないところ、減額分を考慮せずに年金額を試算してしまい、そのことに気付かないまま、お客様へ通知を送付してしまったものです。 - 年金額試算時及び最終確認時における確認不足により、年金試算額の誤りを見つけられなかったことによります。	1名	—	0	- 記録突合センターの担当者がお客様に電話し、お詫びの上、説明しました。また、改めてお詫びの手紙と書類を回収する旨をお伝えしたところ、既に廃棄してしまったとのことで、廃棄されたことを確認する申立書を送付し、返送していただくことで了承を得ました。 - お客様から、送付書類廃棄についての申立書を受理しました。	記録突合センターにおいて、今回の事象を職員に説明し、確認を徹底し、誤りの発生をなくすよう注意喚起するとともに、常に緊張感を持って業務に当たるよう指示しました。	内部
73	障害基礎年金不支給決定通知書の誤送付について	誤送付・誤送信	茨城	事務センター	2012年1月23日	2012年1月26日	- 年金事務所より、「A様からB様の不支給通知書が届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、A様とB様に送付した通知書を入れ間違っで送付していたことが判明しました。	- 本来であれば、文書を発送する際に2名以上で封入物の確認を行った上で封入すべきところ、2名で通知書の確認を行っただけで、封入する際の確認を怠ってしまいました。 - 封をする際の再度の確認を怠ったためです。	2名	—	0	- 担当者がA様に電話し、お詫びの上、説明しました。通知の差替に来るようにとのお申出がありました。 - 担当者がB様に電話し、お詫びの上、説明しました。A様の通知書を返送する旨のお申出がありましたので、返信用の封筒及び通知書の写しを送付しました。通知書の原本は、回収次第、改めて送付することで了承を得ました。 - B様より、A様の通知書の返送があり、担当者がA様宅を訪問し、改めてお詫びの上、通知書の差替を行い、了承を得ました。 - B様あてに通知書を送付しました。	グループの対策会議にて、今回の事象を職員に説明し、文書発送の方法について話し合いを行い、手順の見直しを行いました。	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
74	第三者行為事故に関する文書の誤送付について	誤送付・誤送信	本部	業務渉外部	2011年4月25日	2011年5月6日	○ A様より、「別人の第三者行為事故に関する書類の提出等について(照会)が混入されていた」とのお申出があり、誤送付が判明しました。	○ B様に送付すべき書類を、同時期に発送したA様の照会文書に混入し、送付してしまいました。 ○ 一括で照会文書を発送する際は、二重チェックを行っていましたが、見落したことに よるものです。	2名	—	0	○ 担当者がA様にお詫びの上、誤送付したB様の書類の返送をお願いし、了承を得ました。 ○ A様あてにお詫びの手紙と返信用封筒を送付し、A様から返送があり、B様あてに送付しました。 ○ 担当者がB様に電話し、お詫びの上説明し、了承を得ました。	○ 今回の事象を職員に説明し、さらに二重チェックの強化を図るよう、また、発送予定の件数と実際の発送件数が一致していることを確認した上で発送することとしました。	外部
75	時効特例給付支払決定通知書の誤送付について	誤送付・誤送信	本部	支払部	2012年1月6日	2012年1月10日	○ 年金事務所より、「A様からB様の時効特例給付支払決定通知書が送付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、時効特例給付支払決定通知書の誤送付が判明しました。	○ 委託業者より、時効特例給付支払決定通知書と支払内訳書及び遅延特別加算金支払決定通知書を送付しましたが、封入の際に、B様の時効特例給付支払決定通知書をA様あての封筒に混入してしまいました。 ○ また、委託業者の二次チェックにおいても確認が漏れていました。	2名	—	0	○ 年金事務所の担当者がA様に電話し、お詫びの上、説明しました。B様の時効特例給付支払決定通知書を返送していただくことで了承を得たため、A様あてにお詫びの手紙と返送用の封筒を送付しました。 ○ A様より、B様の時効特例給付支払決定通知書の返送がありました。 ○ 担当者がB様に電話し、お詫びの上、説明しました。時効特例給付支払決定通知書を送付することで了承を得ました。 ○ B様あてに時効特例給付支払決定通知書とお詫びの手紙を送付しました。	○ 委託業者に今回の事象を説明し、再発防止策を含む報告書の提出を指示しました。 ○ 委託業者から、担当者全員に注意喚起し、役割・責任の明確化を図り、再発防止に努めるとの報告がありました。	外部
76	配偶者加給年金額に係る過払い額の説明誤りについて	説明誤り	群馬	桐生	2011年12月19日	2012年1月5日	○ お客様より、生計維持確認届の提出の有無についてお問合せがあり、年金相談来所時の相談履歴を確認したところ、配偶者加給年金の返納金額について説明を誤っていたことが判明しました。	○ 返納いただく配偶者加給年金額の算出の際、本来、58ヵ月分で計算すべきところ、46ヵ月分で計算し、誤った金額で説明してしまいました。 ○ 担当者が返納金額を計算する際に、12ヵ月間短く計算してしまったものです。	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、来所する旨のお申出があり、お願いしました。 ○ お客様が来所され、副所長とお客様相談室長が改めてお詫びの上、詳細な経過説明を行い、了承を得ました。過払い額の返納方法は、既に提出された現金一括返納希望のままでよいとのお申出がありました。	○ お客様相談室長が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、お客様に返納金額の説明を行うときは事前に複数名の職員による確認の実施について、周知・徹底しました。	外部
77	障害基礎年金受給に係る納付要件の説明誤りについて	説明誤り	宮崎	高鍋	2011年11月4日	2012年1月19日	○ 不支給決定通知書が送付されことにより、お客様が来所されました。 ○ 確認したところ、納付要件を満たしていないにもかかわらず、満たしているとの回答を行ったことにより、障害基礎年金請求書を提出させていたことが判明しました。	○ お客様から、障害基礎年金の手続きについて相談の際、本来、初診日を特定し、納付要件を確認すべきところ、お客様のお申出のあった初診日のみで納付要件を説明し、診断書等の提出を求めたことによります。	1名	—	0	○ 担当者がお客様にお詫びの上、説明しましたが、ご納得いただけませんでした。請求に要した経費等について支払してほしいとのお申出がありましたが、支払できないことをお伝えしました。 ○ 所長がお客様と面談し、改めてお詫びの上、お詫びの文書を手渡し、説明誤りの経緯、納付要件、再発防止、経費等の支払はできない旨の説明を行い、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、障害年金の支給要件について再確認しました。 ○ また、納付要件チェックシートの活用と複数名の職員による確認を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
78	65歳以降の遺族厚生年金見込額の説明誤りについて	説明誤り	愛知	名古屋西	2011年6月23日	2012年1月14日	○お客様の代理人より、「遺族厚生年金の請求手続きをした際に説明を受けた遺族年金の額と、再度来所した際に説明を受けた額が違う」とのお申出がありました。 ○確認したところ、遺族年金請求時の見込額の計算誤りが判明しました。	○本来、お客様の遺族厚生年金額のうち寡婦加算額が、65歳以降は経過的寡婦加算額に変更となる旨を説明すべきところ、誤って寡婦加算額と経過的加算額が加算されると説明してしまいました。 ○また、遺族厚生年金額から老齢厚生年金額が調整される旨の説明を漏らしたことにあります。	1名	—	0	○お客様相談室長がお客様の代理人に電話し、お詫びの上、説明しました。納得できるものではないが、抗議しても受給額が変わるものでもないことは承知している、今後このようなことが二度と起こらないようにしてほしい、本人にも説明をしてほしいとお申出がありました。 ○お客様相談室長がお客様に電話し、お詫びの上、職員に注意喚起を行い、再発防止に努めることをお伝えし、了承を得ました。	○今回の事象を職員に説明し、見込額の計算においては、細心の注意を払うよう周知・徹底しました。	外部
79	障害基礎年金請求に係る説明誤りについて	説明誤り	愛知	名古屋西	2011年10月13日	2012年1月24日	○お客様から障害基礎年金の請求書の提出があり、確認したところ、障害基礎年金の請求ができないことが判明しました。	○お客様が障害基礎年金請求手続きの相談の際に、老齢基礎年金を繰上げ請求していること及び初診日が繰上げ請求日後であることを確認しなかったことにより、誤って請求手続きを説明したことにあります。	1名	—	0	○担当者がお客様にお詫びの上、請求権がないことを説明したところ、了承を得ました。 ○同日、お客様のご家族から電話があり、請求できないことは理解したが、この請求に係る費用について弁済してほしいとお申出があり、お客様相談室長が改めてお詫びの上、弁済はできないことを説明し、今後、再発防止に努めることをお伝えし、了承を得ました。	○今回の事象を職員に説明し、再発防止のため必ず二重チェックを行うこととし、相談の際には別の職員に確認するよう周知・徹底しました。	内部
80	障害厚生年金請求時の説明不足について	説明誤り	茨城	土浦	2010年8月23日	2011年2月7日	○障害厚生年金の決定通知書を受け取られたお客様が来所され、「支給額が0円であるので、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、障害厚生年金を請求しても初診日が65歳以降での請求であるため障害基礎年金が発生せず、現在受給されている老齢年金の額を上回る可能性がなかったことが判明しました。	○障害厚生年金の裁定請求書を受付した際、初診日が65歳以降であるため、障害基礎年金が発生しないことの説明を漏らしていました。 ○障害基礎年金には該当しないことにより、現在受給中の年金額の方が高いという説明が漏れていたためです。	1名	—	0	○担当者がお客様にお詫びの上説明しましたが、納得していただかず、実費の補償を求められましたが、補償はできない旨を説明しました。お客様より、今回の誤りについて職員をどのように指導するのか、また、実費を補償できない旨を文書にして回答するよう求められました。 ○お詫びと回答の文書をお客様あてに送付しました。 ○その後、お客様からお問合せはありませんが、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。	○お客様相談室の朝ミーティングにおいて、今回の事象を職員に説明し、老齢基礎年金及び老齢厚生年金受給者の障害年金申請の際は、初診日の年齢を確認することを改めて徹底しました。	外部
81	在職老齢年金見込額の説明誤りについて	説明誤り	愛知	一宮	2011年10月25日	2012年1月13日	○お客様より、「支払通知に記載されている金額が、昨年説明を受けた金額と全く違う」とのお申出がありました。 ○確認したところ、誤った試算及び説明をしていたことが判明しました。	○お客様は65歳になられた方で、60歳以降の在職老齢年金は標準報酬が最高額のため全額支給停止であり、遡及支払分はない旨を説明すべきところ、60歳で資格喪失との条件で見込額を算出し、5年遡及して支払が行われるとの誤った説明をしていました。 ○担当者の知識不足によるものです。	1名	—	0	○担当者がお客様にお詫びの上、説明しました。支払されないことについてご理解をいただき、職員指導を徹底するようにとの要請がありました。	○今回の事象を職員に説明し、見込額に関することは、必ずお客様相談室職員の確認を得た上でお客様に説明、交付を行うよう徹底しました。	外部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明契機
82	被保険者記録の統合誤りについて	記録訂正誤り	高知	南国	2006年3月30日	2011年6月21日	○お客様より、厚生年金加入記録のお知らせの回答が送付され、厚生年金期間が自分の記録ではないと記載がありました。 ○確認したところ、別人の記録がお客様の記録に統合されていることが判明しました。	○町役場において、お客様から老齢基礎年金裁定請求書を受付し、当所に回付され、審査の過程において、お客様の記録と思われる厚生年金記録が判明したため、お客様の記録として記録統合を行いました。本来であれば、お客様に十分な記録確認を行い統合するところ、その確認ができていなかったため、別人の記録を統合してしまったものです。 ○担当者が、お客様に十分な確認を行わず記録統合したことで、決裁時においても見落していたことによりです。	2名	その他	9,814	○お客様相談室長がお客様に電話し、お詫びの上説明し、老齢厚生年金の過払い分は今後支払される年金で調整すること及び還付した国民年金保険料の返納について、了承を得ました。 ○お客様の記録を訂正し、年金額仮計算書及び返納金の納付書をお客様あてに送付しました。 ○国民年金保険料の返納金が納付されていることを確認した上で、機構本部へ再裁定を進達しました。 ○老齢厚生年金の過払いについて、平成23年10月支払の年金で調整されていることを確認しました。 ○誤って記録統合した別人の記録については、特定できないため、元の記録に戻しました。	○お客様相談室長が、朝礼にて今回の事象を職員に説明し、年金記録の本人確認の際には、十分な確認を行い統合するよう周知・徹底しました。	外部
83	年金記録の統合誤りについて	記録訂正誤り	福島	東北福島	1989年12月21日	2011年7月22日	○A様より、他の年金事務所において、年金請求の際に厚生年金加入期間のお申出がありました。 ○確認したところ、A様の記録が、同姓同名のB様の記録として統合されていることが判明しました。	○B様の老齢年金が裁定された際、厚生年金期間と重複した国民年金期間について、記録訂正したことにより、国民年金保険料の誤還付及び老齢年金の過払いによる返納が発生しました。 ○B様の厚生年金加入記録の統合処理を行った際の確認不足により、誤ってA様の記録を統合してしまいました。	2名	その他	38,733	○お客様相談室長がB様宅を訪問し、お詫びの上、経過を説明し、了承を得たため、年金額仮計算書及び返納方法申出書を受理しました。 ○ブロック本部と協議し、訂正処理が可能であり、国民年金保険料を誤還付した期間の納付記録の追加を行い、関係書類を機構本部に進達する旨の回答があり、納付記録の追加を行い、機構本部へ関係書類を進達しました。 ○他年金事務所の担当者がA様にお詫びの上、経過を説明し、了承を得ました。また、記録整備を行い、老齢年金が裁定されていることを確認しました。 ○B様の再裁定処理が機構本部において完了したことを確認しました。	○お客様相談室の会議において、今回の事象を職員に説明し、記録統合の際は職歴等を必ず確認するよう周知・徹底しました。	外部
84	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	2009年10月28日	2011年10月20日	○年金事務所より、「A様から、国民年金加入の第1号・第3号被保険者資格取得勸奨状が届い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、A様の共済記録をB様の年金記録として誤って統合したことにより、国民年金加入の第1号・第3号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。	○B様から提出された共済組合等加入記録回答票により、本来、勤務先名称と所在地を確認の上統合すべきところ、確認不足により、A様の記録を誤って統合していました。 ○そのことにより、本来の共済記録の持ち主であるA様ではなく、B様の記録として統合したことを共済組合に情報提供したため、記録統合後に再度共済組合に加入したA様の記録についても、B様の記録として収録されており、A様の年金記録に共済記録が反映しておらず、年金に加入していないものとして国民年金加入の第1号・第3号被保険者資格取得勸奨状が送付されたものです。 ○委託業者における統合時の確認不足によりです。	2名	未徴収	286,340	○担当者がA様に電話し、お詫びの上、説明しました。記録整備を行い、正しく反映した被保険者記録照会回答票を送付することで了承を得ました。 ○担当者がB様に電話し、お詫びの上、説明しました。共済組合に加入していないことを確認し、記録整備を行い、国民年金保険料の納付書を送付することで了承を得ました。 ○担当者が共済組合に電話し、お詫びの上説明し、誤った情報提供の取扱いについて、文書を送付しました。 ○A様とB様の記録を整備し、A様あてに被保険者記録照会回答票を送付しました。 ○B様の国民年金に係る処理を管轄する年金事務所に依頼し、B様あてに納付書が送付されたことを確認しました。	○今回の事象を職員に説明し、ご本人様のお申立により共済記録を統合する際には、勤務先名称と所在地の確認を慎重に行うよう周知・徹底しました。 ○現在委託を行っている業者に今回の事象を説明し、ご本人様のお申立により共済記録を統合する際には、勤務先名称と所在地の確認を慎重に行う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
85	業務目的外閲覧について	事故等	福岡	八幡	2010年10月18日	2010年11月15日	○年金記録課のミーティング時に、自己の記録であろうと氏名索引してはいけない旨の周知を行ったところ、職員より、自身の記録を氏名索引したことの申出があり、業務目的外閲覧が判明しました。	○当該職員は、採用時に自身の記録確認はできないことの研修を受けていましたが、年金記録を確認するため、自身の氏名索引を行ったものです。	1名	—	0	○副所長が当該職員から聴き取りを行い、自己の記録であっても氏名索引はできないことを再度注意喚起しました。 ○当該職員が、他に業務目的外閲覧をしていないことを確認しました。	○所長より管理者に対し、氏名索引等の個人情報保護の遵守を徹底するよう指導しました。 ○全職員に対し、個人情報保護の研修を行い、再発防止を行いました。	内部
86	業務目的外閲覧について	事故等	長野	松本	2010年12月3日	2010年12月13日	○お客様相談室長が氏名索引届書処理結果リストの点検において、年金相談業務を委託している社会保険労務士の氏名を発見しました。 ○社会保険労務士に確認したところ、業務目的外閲覧が判明しました。	○年金相談業務に従事した社会保険労務士が窓口装置の操作の練習として、自らの氏名・生年月日により氏名索引を行ったものです。 ○個人情報に関しては、根拠のない氏名索引をしてはいけないことは理解していましたが、自己の記録は勝手に閲覧してもよいものと誤った認識をしていたことによります。	1名	—	0	○副所長より、社会保険労務士会に事象を連絡し、顛末書の提出がありました。 ○当該社会保険労務士に係る氏名索引届書処理結果リストを確認しましたが、他に業務目的外閲覧はありませんでした。 ○当該社会保険労務士に厳重注意が行われ、機構との契約に基づく年金相談には平成22年度内は就かないよう勧告し、併せて今後1年間は社会保険労務士会の年金相談業務にも配置しないことが勧告された旨の報告がありました。	○所内役付会議で、今回の事象を説明し、全体朝礼において、今回の事象を職員に説明し、業務目的外閲覧の再発防止について周知・徹底しました。 ○社会保険労務士会に対し、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。 ○社会保険労務士会より、年金相談に就いている担当者全員に書面により注意喚起し、今後においても、個人情報の取扱いについて研修会等で徹底する旨の報告がありました。	内部
87	業務目的外閲覧について	事故等	千葉	佐原	2011年5月30日	2011年5月31日	○氏名索引届書処理結果リストを点検した際、氏名索引入力者本人の氏名を発見しました。 ○確認したところ、自身の氏名索引を行っていたことが判明しました。	○社会保険労務士会の窓口装置研修があり、受講した社会保険労務士が研修内容の練習のため、年金事務所勤務の初日に、自身の氏名索引を行ってしまいました。 ○本人の氏名索引はたとえ自身の記録であっても業務目的外閲覧行為に当たることの認識不足及び社会保険労務士会の個人情報保護管理に係る周知・研修が不十分であったことによります。	1名	—	0	○当該社会保険労務士に聴き取り調査を行い、事実確認をしました。 ○また、社会保険労務士会に、今回の事象は業務目的外閲覧行為に当たることを知らせ、再発防止策を含む顛末書の提出を要請しました。 ○当該社会保険労務士については、窓口装置を操作しての年金相談業務は行わないこととしました。	○社会保険労務士会においては、事象発生後の窓口装置研修受講者に対し、個人情報の取扱いについての研修を行い、また、窓口相談員全員に対し、改めて個人情報の取扱いについての研修を実施したとの報告がありました。	内部
88	年金見込額試算専用ダイヤルの不通について	事故等	本部	年金相談部	2012年1月14日	2012年1月14日	○第1コールセンターの委託業者の管理者より、「年金見込額試算専用ダイヤルに入電できない状況にある」との連絡があり、年金見込額試算専用ダイヤルが繋がらないことが判明しました。	○電話交換機が故障したことによるものです。 ○また、復旧作業を依頼しましたが、電話回線を管理している保守委託業者が判断を誤り、復旧が遅延してしまいました。	77名	—	0	○保守委託業者が対応して、事象発生から3時間後に復旧しました。 ○復旧後に再度電話をいただいたお客様に、担当者がお詫びの上説明し、了承を得ました。	○電話交換機故障の再発防止のため、該当回路の交換を実施しました。 ○保守委託業者より、不具合発生連絡を受けた場合、迅速かつ正確な判断を行い、対応する旨の報告がありました。	内部
89	身分証明書の紛失について	事故等	大阪	事務センター	2011年10月3日	2011年10月3日	○職員より、身分証明書入りのフォルダーを紛失したとの報告がありました。	○トイレに行き、身分証明書入りのフォルダーを外しポケットに入れましたが、自席に戻ってしばらくして、紛失していることに気付きました。 ○職員の管理不足によるものです。	1名	—	0	○判明後、すぐトイレとその周辺、事務室について、徹底した捜索を行いました。発見に至りませんでした。また、ビルの管理室に対し、身分証明書等をビル内において紛失した旨を報告し、ビルの清掃時等において、発見されたり、届出があった場合は、連絡を受けることとしました。 ○再度事務室及びトイレとその周辺を捜索しましたが発見できず、また、ビルの管理室にも届出がないことから、警察へ遺失届を提出しました。 ○身分証明書の再交付申請を依頼しました。	○朝礼時に、身分証明書の適切な管理について、グループ内の全職員に周知するとともに、館内にいるときは、所定の位置に身につけるよう周知・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
90	身分証明書の紛失について	事故等	本部	基幹システム開発部	2012年1月27日	2012年1月30日	○職員からの申出により、身分証明書の紛失が判明しました。	○月曜日に出勤したときに身分証明書がなく、自宅に忘れたと思い、帰宅後週末に使用したカバン等を確認したところ、身分証明書がないことに気付きました。 ○職員の管理不足によるものです。	1名	—	0	○自宅、通勤経路及び立ち寄り先等を探しましたが、見つかりませんでした。 ○警察に遺失物届を提出しました。 ○身分証明書の再交付を申請しました。	○今回の事象を職員に説明し、身分証明書を保管する際は、一定の場所に保管するよう周知・徹底しました。	内部
91	不審電話について	事故等	佐賀	佐賀	2011年7月27日	2011年7月27日	○お客様より、「不審な電話があったので、確認したい」とのお問合せがありました。	○日本年金機構職員を名乗る男から、8月15日に年金が支払になりますとの電話連絡があり、その後、株券はお持ちですか等の話を切り出したため、不審に思い電話を切ったとのことでした。	1名	—	0	○日本年金機構職員から年金受給者の方へ個別に電話により年金の支払日を連絡することはないこと、不審な電話と思われるため十分注意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
92	不審電話について	事故等	兵庫	姫路	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。	○市役所の医療課を名乗る者より、平成17年から平成22年までの健康保険医療費49,000円の払戻しがあるため還付する、以前案内書を送付しているので、詳しくはフリーダイヤルに電話して確認するようにとの内容とのことでした。	3名	—	0	○同様の電話が多発しているため、折り返しの電話はしないよう注意喚起し、不審に思った場合は当所へ連絡していただくようお願いしました。	○同上	事件等
93	不審電話について	事故等	奈良	桜井	2011年11月7日	2011年11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。	○市役所を名乗る者から、医療費の控除のため、社会保険事務局あて電話するようにとのことであったが、市役所と名乗ったが、どここの市役所か名乗らなかったことなどから、不審に思ったとのことでした。	1名	—	0	○現在、社会保険事務局は存在しないことを説明し、今後も気を付けるよう注意喚起しました。	○同上	事件等
94	不審電話について	事故等	岡山	倉敷東	2012年2月6日	2012年2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。	○社会保険事務所職員のウチダと名乗る者から、医療費の還付を行うので、銀行のATMで操作してほしい、それができないのならば口座番号を教えてほしいという内容で、お客様は不審に思い、分からないと回答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、また、医療費の還付は年金事務所で行っていないことをお伝えしました。	○同上	事件等
95	不審電話について	事故等	島根	松江	2012年2月17日	2012年2月17日	○お客様より、「不審な電話があったので、確認したい」とのお問合せがありました。	○社会保険事務局のアベと名乗る男から、医療費還付の通知を送付したが、まだ返答がない、還付金額は48,170円になるので、すぐに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。	1名	—	0	○現在、社会保険事務局は存在しないこと、電話で還付金の話はしないことをお伝えし、不審な電話には回答しないよう注意喚起を行いました。	○同上	事件等
96	不審電話について	事故等	青森	事務センター	2012年2月20日	2012年2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。	○日本年金機構を名乗る女から、録音された女性の声で、様の国民年金番号を教えてください、1#を押してから生年月日と基礎年金番号の数字を押してください、振込め詐欺がはやっているので気を付けてくださいとアナウンスされた電話があり、不審に思い途中で自分から電話を切ったとのことでした。	1名	—	0	○日本年金機構において、電話で生年月日や基礎年金番号等の個人情報聞き取りすることはない旨をお伝えしました。	○同上	事件等

整理 番号	件名	事故 等の 区分	県名	事務所名	発生年月日	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
97	不審電話について	事故等	東京	北	2012年2月24日	2012年2月24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。	○社会保険事務所のミヤマと名乗る男から、医療費の還付があるので、キャッシュカードを持ってコンビニエンスストアに行ってほしい、着いたらフリーダイヤルへ連絡するように言われたとのことでした。	1名	—	0	○医療費の還付の手続き等でコンビニエンスストアに行っていただくことはない旨を説明し、今後も気を付けていただくよう注意喚起しました。	○日本年金機構内部にお客様に注意を促すように指示しています。 ○日本年金機構ホームページに、不審電話及び不審な訪問に関する注意を促すコーナーを作成しています。	事件等
98	不審電話について	事故等	東京	北	2012年2月24日	2012年2月24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。	○区役所を名乗る男から、保険で5万円戻すお金があるが、期限が切れている、社会保険事務所に電話してほしいと言われ、社会保険事務所の電話番号を尋ねたところ、調べると言って電話が切れたとのことでした。	1名	—	0	○社会保険事務所は現在存在しない旨を説明するとともに、今後も気を付けていただくよう注意喚起しました。	○同上	事件等
99	不審電話について	事故等	愛知	熱田	2012年2月27日	2012年2月27日	○お客様より、「不審な電話があったので、確認したい」とのお問合せがありました。	○社会保険事務所を名乗る者より、区役所から医療費の返還があるので、フリーダイヤルに電話するよう言われたとのことでした。	3名	—	0	○現在、社会保険事務所は存在しないこと、指定されたフリーダイヤルには電話しないように注意喚起しました。	○同上	事件等
100	不審メールについて	事故等	静岡	沼津	2012年2月21日	2012年2月21日	○お客様より、「不審なメールがあったので、確認したい」とのお問合せがありました。	○お客様の携帯電話メールアドレスに日本年金機構を騙って、2,000円を振り込んでくれ、という内容のメールが届いたとのことでした。	1名	—	0	○日本年金機構では、お客様の携帯電話やメールアドレスを尋ねることはしておらず、今回のメールは日本年金機構が送信したメールではないことを説明しました。	○同上	事件等