

平成24年4月27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3月分)について

平成24年3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3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、3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156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156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 | 71件 (45.5%) |
| 〔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 | 19件 (12.2%) |
| 〔審査決定すべき届書の未処理、社会保険オンラインシステムへの入力漏れ、日本年金機構本部への進達漏れ、関係部署からの返戻書類の未処理等〕 | |
| (4) 入力誤り | 4件 (2.6%) |
| 〔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 | 6件 (3.9%) |
| 〔様式誤り、記載事項誤り等、出力・作成時等の誤り〕 | |
| (6) 誤送付・誤送信 | 4件 (2.6%) |
| 〔別の送付先への書類混入等の誤送付、誤送信、誤交付等、配付時の誤り〕 | |
| (7) 説明誤り | 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 | 1件 (0.6%) |
| 〔別人の記録を訂正、別人の記録を統合〕 | |
| (10) 事故等 | 42件 (26.9%) |
| 〔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	156件 (100.0%)
----	---------------

2 制度等別件数

(1) 厚生年金適用関係	15 件	(9.6%)
(2) 厚生年金徴収関係	2 件	(1.3%)
(3) 国民年金適用関係	5 件	(3.2%)
(4) 国民年金徴収関係	15 件	(9.6%)
(5) 年金給付関係	79 件	(50.7%)
(6) 船員保険関係	0 件	(0.0%)
(7) その他	40 件	(25.6%)

合計 156 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)	6 (1)	3 (0)	2 (0)	1 (0)	2 (0)	1 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	15 (1)
厚生年金 徴収関係	0 (0)	1 (1)	1 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	2 (1)
国民年金 適用関係	0 (0)	3 (0)	1 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	1 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	5 (0)
国民年金 徴収関係	0 (0)	7 (1)	2 (0)	1 (0)	1 (1)	0 (0)	2 (1)	0 (0)	0 (0)	2 (0)	15 (3)
年金給付 関係	0 (0)	54 (11)	12 (4)	1 (1)	4 (0)	2 (0)	4 (1)	1 (1)	1 (0)	0 (0)	79 (18)
船員保険 関係	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)
その他	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	40 (33)	40 (33)
計	0 (0)	71 (14)	19 (4)	4 (1)	6 (1)	4 (0)	8 (2)	1 (1)	1 (0)	42 (33)	156 (56)

(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	85 件 (54.5%)
〔 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	19 件 (12.2%)
〔 法令や通知等に係る解釈を誤っていたもの、理解が不足していたもの等 〕	
届書等の放置	11 件 (7.0%)
〔 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	41 件 (26.3%)
〔 不正行為、不適正な事務処理、事故等 〕	

合計 156 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)	58 (10)	7 (2)	4 (1)	5 (0)	4 (0)	4 (1)	1 (1)	1 (0)	1 (0)	85 (15)
適用・認識誤り	0 (0)	13 (4)	1 (0)	0 (0)	1 (1)	0 (0)	4 (1)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	19 (6)
届書等の放置	0 (0)	0 (0)	11 (2)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	11 (2)
その他	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	41 (33)	41 (33)
計	0 (0)	71 (14)	19 (4)	4 (1)	6 (1)	4 (0)	8 (2)	1 (1)	1 (0)	42 (33)	156 (56)

(注) () 内は、非公表とした事案の件数を再掲したものである。

(3) 原因別・制度等別内訳

表 3 原因別・制度等別内訳一覧表

	厚生年金適用関係	厚生年金徴収関係	国民年金適用関係	国民年金徴収関係	年金給付関係	船員保険関係	その他	計
確認不足	13 (1)	2 (1)	3 (0)	9 (1)	58 (12)	0 (0)	0 (0)	85 (15)
適用・認識誤り	1 (0)	0 (0)	1 (0)	4 (2)	13 (4)	0 (0)	0 (0)	19 (6)
届書等の放置	1 (0)	0 (0)	1 (0)	1 (0)	8 (2)	0 (0)	0 (0)	11 (2)
その他	0 (0)	0 (0)	0 (0)	1 (0)	0 (0)	0 (0)	40 (33)	41 (33)
計	15 (1)	2 (1)	5 (0)	15 (3)	79 (18)	0 (0)	40 (33)	156 (56)

(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	8 (0)	1 (1)	4 (0)	12 (2)	21 (4)	0 (0)	40 (33)	86 (40)
1万円未満	0 (0)	0 (0)	0 (0)	3 (1)	2 (0)	0 (0)	0 (0)	5 (1)
1万円以上 5万円未満	0 (0)	0 (0)	1 (0)	0 (0)	4 (0)	0 (0)	0 (0)	5 (0)
5万円以上 10万円未満	2 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	4 (1)	0 (0)	0 (0)	6 (1)
10万円以上 50万円未満	4 (0)	1 (0)	0 (0)	0 (0)	21 (4)	0 (0)	0 (0)	26 (4)
50万円以上 100万円未満	1 (1)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	7 (3)	0 (0)	0 (0)	8 (4)
100万円以上 500万円未満	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	18 (5)	0 (0)	0 (0)	18 (5)
500万円以上	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	2 (1)	0 (0)	0 (0)	2 (1)
計	15 (1)	2 (1)	5 (0)	15 (3)	79 (18)	0 (0)	40 (33)	156 (56)

(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)	15	10,676,942	711,796
未払い (年金等の額を少なく支払った件)	38	53,869,565	1,417,620
過徴収 (保険料金額を多く徴収した件)	4	387,823	96,956
未徴収 (保険料金額を少なく徴収した件)	5	959,700	191,940
誤還付 (保険料金額を誤ってお返しした件)	2	70,990	35,495
その他	6	8,782,676	1,463,779
計	70	74,747,696	1,067,824

(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	249,204 円
過払いと過徴収がある件	2 件	1,129,798 円
過払いと未払いがある件	3 件	7,403,674 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	55 件 (35.3%)
(2) 日本年金機構外部からの通報等により判明	61 件 (39.1%)
(3) その他 (事件・事故等)	40 件 (25.6%)
合計	156 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3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	1～14
2. 厚生年金徴収関係		5 P	整理番号	15
3. 国民年金適用関係		6 P	整理番号	16～20
4. 国民年金徴収関係		8 P	整理番号	21～32
5. 年金給付関係		12 P	整理番号	33～93
6. その他		28 P	整理番号	94～100

(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	第四種被保険者に係る適用誤りについて	確認・決定誤り	神奈川	横浜西	1989年 12月11日	2011年 3月4日	○事務センターより、新たな年金記録判明に伴う、老齢年金再裁定に係る書類が返戻されました。 ○確認したところ、第四種被保険者に係る適用誤りが判明しました。	○お客様が第四種被保険者の加入手続きをされた際に、既に厚生年金加入期間が240月以上あり、老齢年金の受給権者の方であったことから、本来であれば第四種被保険者の加入手続きはできなかったにもかかわらず、担当者が昭和36年4月以降の期間(228月)により厚生年金加入期間を計算し、誤って第四種被保険者の手続きを受付したものです。そのため、お客様に老齢年金の過払いが発生してしまいました。 ○担当者の知識不足と確認漏れ及びその後のチェックが不十分であったことによります。	1名	その他	255,690	○記録補正を行い、お詫びの手紙と第四種保険料の還付請求書をお客様あてに送付しました。 ○お客様から連絡があり、担当者がお詫びの上説明し、了承が得られたため、返納方法申出書及び第四種保険料の還付請求書を受理しました。 ○再裁定書類一式を機構本部へ進達し、再裁定処理が完了したことを確認しました。 ○担当者がお客様に連絡し、改めてお詫びの上、処理が完了したことをお伝えし、了承を得ました。	○朝礼にてお客様相談室長から今回の事象を職員に説明し、年金制度としては新たに第四種被保険者として加入手続きをすることはありませんが、引き続き受給されている方もいるため、第四種被保険者記録を含む裁定請求書の審査に当たっては、第四種被保険者記録が正しいかどうかを必ず確認することを周知・徹底しました。	内部
2	高齢任意加入被保険者資格取得申出書の受理漏れについて	確認・決定誤り	佐賀	佐賀	2011年 2月16日	2011年 8月5日	○年金請求の相談で来訪されたお客様の高齢任意加入被保険者資格取得申出書の受付状況について、他年金事務所より問合せがありました。 ○確認したところ、資格取得時の年金記録確認漏れによる高齢任意加入被保険者資格取得申出書の受理漏れが判明しました。	○事業所の担当者様から、お客様は厚生年金保険にも加入するとのお申出がありました。が、誤って通常の被保険者資格取得届及び厚生年金保険70歳以上被用者該当届を受理していました。 ○そのため、高齢任意加入被保険者資格取得申出書を受理せず、健康保険のみ加入となり、厚生年金高齢任意加入になっていませんでした。 ○事業所の担当者様の意向を十分に確認せず説明を行ったためです。	1事業所1名	未徴収	94,421	○担当者がお客様に電話し、お詫びの上説明し、取扱いをブロック本部と協議することとしました。 ○ブロック本部より、遡及しての加入を認める旨の回答があり、担当者が事業所に電話し、お詫びの上、説明しました。高齢任意加入申出書の提出を依頼しました。 ○事業所より、高齢任意加入被保険者資格取得申出書を受理しました。 ○高齢任意加入の処理を行い、事業所あてに納入告知書を送付しました。 ○担当者がお客様に電話し、再度お詫びの上、入力処理が完了したため、年金請求が可能となったことをお伝えし、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、70歳以上の資格取得届を窓口にて受付する際には、年金受給権の有無を確認し、高齢任意加入されるかどうかの確認を徹底することとしました。	内部
3	健康保険被扶養者(異動)届の入力誤りについて	確認・決定誤り	宮城	大河原	2011年 8月26日	2011年 9月7日	○事業所より、「健康保険被保険者証の被扶養者の氏名に誤りがある」とのお申出がありました。 ○確認したところ、健康保険被扶養者(異動)届の入力誤りが判明しました。	○被扶養者様2名は被保険者様と別姓でしたが、届書を入力処理する際、そのことに気付かず被保険者様と同姓で入力してしまいました。 ○入力処理結果リストとのチェックや決裁での確認が不十分であったことによります。	1事業所2名	—	0	○担当者が事業所の担当者様と面談し、お詫びの上、説明しました。届書を確認したところ、添付書類が不足していることが判明しましたので、誤った健康保険被保険者証と不足している添付書類の提出をお願いしました。訂正処理は添付書類の内容を確認してから行うことを説明し、了承を得ました。 ○健康保険被保険者証を回収するとともに、不足添付書類を受理し、正しい姓に訂正処理しました。 ○全国健康保険協会に健康保険被保険者証の発行を依頼し、事業所あてに送付されていることを確認しました。	○朝礼において、今回の事象を職員に説明し、届書の内容審査を確実にを行い、入力する際も十分注意するよう、またその後のチェックも確実にを行う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
4	別人の基礎年金番号による厚生年金資格取得届の処理誤りについて	確認・決定誤り	大阪	事務センター	2010年9月22日	2011年9月7日	○年金事務所より、「A様が年金請求の相談をされた際に、年金記録を確認したところ、B様の記録が登録されているので、確認してほしい」との連絡がありました。 ○確認したところ、B様の資格取得届の処理において、誤ってA様の基礎年金番号で入力したことが判明しました。	○B様の資格取得届の審査において、基礎年金番号の記載がなかったため、氏名索引を行い、同姓同名、同一生年月日のA様の基礎年金番号を誤って記載してしまい、入力処理してしまいました。 ○氏名索引により基礎年金番号を確認した際に、住所や厚生年金加入履歴等の十分な確認を行わなかったこと、また、他の職員による再チェックを行わなかったことによるものです。	2名	—	0	○担当者がA様に電話し、お詫びの上説明し、記録整備後に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様の勤務する事業所へ電話し、お詫びの上説明し、B様の基礎年金番号についてご本人様に確認を依頼しました。 ○担当者がB様の勤務する事業所へ電話し、再度お詫びの上、B様に基礎年金番号が払出されていなかったことが判明したため、新規付番し、年金手帳を送付する旨お伝えしました。 ○B様あてにお詫びと説明の文書を送付し、後日B様より電話をいただき、了承する旨の回答がありました。 ○訂正入力を行い、A様あてに被保険者記録照会回答票を送付しました。 ○B様の勤務する事業所へ新規付番の年金手帳を送付しました。	○今回の事象を職員に説明し、届書の適正な審査及び複数名でのチェックの徹底について周知・徹底しました。	内部
5	高齢任意加入に係る確認漏れについて	確認・決定誤り	東京	足立	2011年2月頃	2011年8月31日	○事業所より、「70歳以上の従業員に係る厚生年金保険料が請求されていない」とのお申出がありました。 ○確認したところ、お客様の厚生年金高齢任意加入の手続きが行われていなかったため、保険料が請求されていないことが判明しました。	○事業所の担当者様がお客様の代理人として年金相談に来所された際、お客様は70歳到達時においても年金受給資格を満たさないことが判明したため、担当者が高齢任意加入制度の概要と届出には戸籍謄本が必要である旨を説明しました。 ○代理人が戸籍謄本を持参の上、来所されました。その際、70歳到達後も引き続き厚生年金に加入したい旨のお申出を受けましたが、担当者は高齢任意加入の必要性を確認せず、70歳資格喪失届と70歳以上該当届の提出のみで十分である旨の誤った説明をするとともに、戸籍謄本をお返しし、高齢任意加入被保険者資格取得申出書の提出を求めていますでした。 ○担当者の知識不足によるものです。	1事業所1名	未徴収	289,044	○担当者が代理人である事業所の担当者様にお詫びの上説明し、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、加入処理を認める旨の回答があり、担当者が事業所の担当者様に連絡し、高齢任意加入の手続きが可能なこと及び遡及分の保険料については次回保険料で請求する旨をお伝えし、了承を得ました。 ○高齢任意加入被保険者資格取得申出書を受理し、入力処理しました。	○ミーティングにおいて、今回の事象を職員に説明し、70歳到達時の資格喪失届を受付した際は、高齢任意加入の可否について、十分確認するよう周知・徹底しました。	外部
6	資格取得届の入力漏れについて	未処理・処理遅延	長野	事務センター	2011年4月28日	2011年6月27日	○事業所より、「送付された算定基礎届に名前が載っていない従業員がいる」とのお申出がありました。 ○確認したところ、事業所から提出された資格取得届の一部が入力されていないことが判明しました。	○事業所から提出された資格取得届は、職員が審査を行い、委託業者によって入力が行われますが、入力項目に不備があるとエラー分として入力されずに戻され、職員が補正の上、改めて入力依頼を行います。今回未入力となった資格取得届も不備事項があり、3名同時に提出されたうちの1名分が入力されずに戻されましたが、確認の段階で全て入力されているものと勘違いして、処理済としてしまったものです。 ○また、決裁時にも、未入力であることを発見できなかったものです。	1事業所1名	未徴収	51,801	○担当者が事業所に電話し、お詫びの上説明し、未徴収となっている厚生年金保険料については、次回保険料で請求することで了承を得ました。 ○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、今回の事象を職員に説明し、委託業者から戻された届書については、補正の審査時に内容確認を十分行うよう周知・徹底しました。	外部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明契機
7	月額変更届の入力処理遅延について	未処理・処理遅延	北海道	事務センター	2011年2月4日	2011年7月29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納付相談時に、以前提出した月額変更届の一部が入力処理遅延となっていたとお申出があった」との連絡がありました。 - 確認したところ、提出された月額変更届2枚のうち1枚が入力処理されていなかったことが判明しました。	- 委託業者が入力する際に、2枚提出されていた届書のうち1枚を入力処理しないまま回付されていました。 - 委託業者による確認不足と、事務センター職員による入力後のチェック漏れ及び決裁で入力漏れに気付かなかったことによるものです。	1事業所5名	過徴収	376,323	- 年金事務所の担当者が事業主様及び社会保険労務士と面談し、お詫びの上、経過説明を行い、遡って保険料を調整することについて了承を得ました。 - 入力処理を行いました。	- 朝礼において、今回の事象を職員に説明し、入力漏れのないよう注意すること及び入力後の確認を徹底するよう指示しました。 - また、委託業者に対し、チェック体制の強化と再発防止を図ることを要請しました。	外部
8	第三者委員会あっせん事案に係る特例納付保険料の納入告知漏れについて	未処理・処理遅延	熊本	熊本東	2009年7月頃	2011年5月31日	年金記録課の担当者からの報告により、第三者委員会あっせん事案に係る厚生年金特例納付保険料に納入告知漏れのあることが判明しました。	- 他年金事務所からの事務引継ぎ分で厚生年金徴収課に引継ぎ、納入告知すべきところ、関係書類(完結分)に紛れ、処理されていなかったものです。 - 特例納付保険料関係整理簿が、他年金事務所からの回送分について、受付整理されておらず、関係書類の整理が十分に行われていなかったため、気付かなかったものです。	2事業所	未徴収	413,386	- 機構本部に確認し、納入告知の保険料額はお申出のあった年度における特例納付保険料額にて算出する旨の指示があり、担当者がA事業所及びB事業所にお詫びの上、説明しました。保険料納付について了承を得ました。 - A事業所及びB事業所に納入告知を行い、納付されたことを確認しました。	会議において、今回の事象を職員に説明し、届出書類等の管理及び事務引継ぎについて徹底するよう指示しました。	内部
9	資格喪失届に係る資格喪失原因の入力誤りについて	入力誤り	福岡	直方	2011年7月11日	2011年9月2日	- 事業所より、「決定通知書の資格喪失原因が死亡となっているので、確認してほしい」とのお申出がありました。 - 確認したところ、資格喪失届の喪失原因の入力を誤っていたことが判明しました。	- 資格喪失届の喪失原因を一般喪失とすべきところ、死亡喪失と入力してしまいました。 - 入力後の確認の際も誤りに気付きませんでした。	1事業所1名	—	0	- 厚生年金適用調査課長が事業所を訪問し、お詫びの上説明し、了承を得ました。再作成した決定通知書をお渡ししました。 - 厚生年金適用調査課長がお客様に連絡し、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、確認の際には年月日だけでなく、全ての入力項目について、注意して行うことを周知・徹底しました。	外部
10	資格取得届に係る取得区分の入力誤りについて	入力誤り	宮城	大河原	2011年9月5日	2011年9月8日	- A事業所より、「健康保険被保険者証が届いたが、国民健康保険組合被保険者な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、資格取得届の入力誤りが判明しました。 - 入力処理した全件について再確認をしたところ、B事業所についても、同様の誤りが判明しました。	- 担当者が届書を入力処理しましたが、届書の取得区分を全国健康保険協会適用除外の区分で入力すべきところ、誤った区分で入力してしまいました。 - 担当者の経験と理解不足及び入力後のチェックが不十分であったことによるものです。	2事業所3名	—	0	- 担当者がA事業所及びB事業所に電話し、お詫びの上説明し、了承を得ました。健康保険被保険者証と決定通知書の返送を依頼しました。 3名の方の資格取得処理を取消し、正しい取得区分で入力処理を行いました。 - A事業所及びB事業所あてに、決定通知書を送付しました。 - A事業所及びB事業所より、決定通知書と健康保険被保険者証の返送がありました。	朝礼において、今回の事象を職員に説明し、入力する際は十分注意するよう、また、その後の入力チェックにおいても、確実にを行うよう注意喚起しました。	外部
11	被保険者縦覧照会回答票の作成誤りについて	通知書等の作成誤り	香川	高松西	2011年9月9日	2011年9月12日	- A事業所より、「B事業所の被保険者縦覧照会回答票が送付されてきた」とのお申出がありました。 - 確認したところ、被保険者縦覧照会回答票の作成を誤り送付していたことが判明しました。	- A事業所から、健康保険・厚生年金被保険者情報提供申請書を受付しました。本来であれば、A事業所の事業所整理記号にて入力すべきところ、誤ってB事業所の事業所整理記号を入力したため、誤った被保険者縦覧照会回答票が出力され、そのことに気付かず、A事業所あてに送付してしまいました。 - 入力後のチェックにおいても、誤りに気付かなかったこと及び封入・封緘のチェック時においても、複数名によるチェックがされていなかったため、誤りに気付きませんでした。	2事業所11名	—	0	- 厚生年金適用調査課長がA事業所を訪問し、お詫びの上説明し、了承を得ました。誤って送付した回答票を回収し、正しい被保険者縦覧照会回答票を、手渡しました。 - 厚生年金適用調査課長がB事業所を訪問し、お詫びの上説明し、了承を得ました。	厚生年金適用調査課長が今回の事象を職員に説明し、入出力チェック時の確認の徹底及び封入封緘に際しては、複数名によるチェックを必ず行うよう指示しました。	外部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位：円)	対応	対策	判明契機
12	保険料記録照会回答票の誤送付について	誤送付・誤送信	兵庫	三宮	2011年 6月21日	2011年 6月22日	○ A事業所より、「B事業所の保険料記録照会回答票が同封されていた」とのお申出があり、誤送付していたことが判明しました。	○ A事業所から依頼のあった増減内訳書、保険料記録照会回答票の送付作業の際、A事業所の事業所整理記号とB事業所の事業所整理記号を見誤って封入したものです。 ○ 複数名による、封入物の内容確認を行わなかったことによります。	2事業所	—	0	○ 担当者がA事業所に電話し、お詫びの上、説明しました。 ○ 担当者がA事業所を訪問し、再度お詫びの上、誤送付した保険料記録照会回答票を回収しました。 ○ 担当者がB事業所に電話し、お詫びの上、説明しました。保険料記録照会回答票を送付することで了承を得ました。 ○ B事業所あてに保険料記録照会回答票を送付しました。	○ 厚生年金適用調査課の朝礼において、今回の事象を職員に説明し、改めて2名以上での封入物の確認をするよう周知・徹底しました。	外部
13	月額変更届に添付されていた書類の誤送付について	誤送付・誤送信	山形	事務センター	2011年 9月6日	2011年 9月7日	○ A事業所より、「提出済の月額変更届の決定通知書と一緒に、B事業所の書類が送付されてきた」とのお申出がありました。 ○ 確認したところ、誤送付していたことが判明しました。	○ B事業所から届出された月額変更届の添付書類について、原本であったため写しをとり、原本は決定通知書とともにB事業所へ送付すべきところ、誤ってA事業所の月額変更届の決定通知書に添付し、送付してしまいました。 ○ 委託業者へ通知書等の送付を依頼する前準備段階において、確認不足により誤って添付書類を別の事業所あての通知書と組み合わせてしまったこと及び委託業者において、発送作業の際、2名による二重チェック体制により事業所名等の確認は行われていましたが、そのまま送付していたことによるものです。	2事業所	—	0	○ 担当者がA事業所を訪問し、お詫びの上説明し、誤送付した書類を回収し、了承を得ました。 ○ 担当者がB事業所を訪問し、お詫びの上説明し、回収した書類をお渡ししました。事業主様から誤送付先について尋ねられましたが、回答できない旨を説明したところ、ご納得いただけませんでした。 ○ 事務センター長と担当グループ長がB事業所を訪問し、再度お詫びの上、お詫びの文書をお渡しし、了承を得ました。	○ 今回の事象を職員に説明し、事業所等へ書類を送付する際には、事業所名のみならず、添付書類も必ず確認し、十分に注意をして行うよう指示しました。 ○ また、委託業者の総括責任者に対し、今回の事象を説明し、複数の書類を送付する際には十分注意するよう指示しました。	外部
14	厚生年金保険料等請求額の説明誤りについて	説明誤り	神奈川	藤沢	2011年 6月29日	2011年 7月8日	○ 事業所調査を実施した際、被保険者様の加入漏れが判明したため、届出漏れに伴う適用関係各届書の提出をお願いしました。 ○ 事業所から提出された適用関係各届書を審査していたところ、算定基礎届に記載誤りがありました。確認したところ、事業所調査実施後の指摘時に作成してお渡ししていた厚生年金保険料等の請求内訳の額が相違していたことが判明しました。	○ 事業所から提出された算定基礎届の支払対象月については、本来であれば4月から6月の支給額を記載していただくところ、パートタイマーの方の分については、3月から5月の支給額が記載されていました。その記載を基に厚生年金保険料等の内訳額を算出してしまったため、正当な厚生年金保険料等の額と相違する金額をメモにして事業所にお伝えしてしまいました。 ○ 事業所調査時に、パートタイマーの方の給与の支給日については翌月支払だったことに気付かず、当月分を基にして計算した見込額をメモにしてお渡ししてしまったためです。	1事業所5名	—	0	○ 担当者が事業所に連絡し、お詫びの上、説明しました。事業所において、既に対象のお客様あてに通知していることから、当所より5名のお客様あてにお詫びと正しい厚生年金保険料請求額の文書を送付することで了承を得ました。 ○ 事業所より、訂正された算定基礎届の提出があり、入力を完了しました。 ○ 5名のお客様あてに、お詫びと正しい厚生年金保険料請求額の文書を送付しました。	○ 所内会議において、今回の事象を職員に説明し、保険料額算出の際には、慎重に確認するよう周知・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
15	高齢任意加入被保険者資格取得申出書の処理遅延について	未処理・処理遅延	大阪	市岡	2011年1月6日	2011年9月9日	○適用調査課より高齢任意加入の方に係る算定基礎届を徴収課へ回付したところ、資格取得申出書を回付しておらず、資格取得時点から保険料を徴収していないことが判明しました。	○高齢任意加入の資格取得処理を行い、決裁を受けた後、徴収課へ書類の回付を行わなければならないところ、関係書類綴りへ綴ってしまいました。 ○また、資格取得処理後におけるチェックを行っていませんでした。	1事業所1名	未徴収	111,048	○担当者が事業所を訪問し、お詫びの上、説明しました。保険料が未請求となっていたため、次回保険料納付時に、資格取得時に遡って保険料が発生することをお伝えしました。 ○担当者が事業所を訪問し、再度お詫びしました。一括納付は困難とのことと申出があり、分割納付していただくことで了承を得ました。 ○徴収課において納入告知書及び分割納付による納付用納付書を作成し、事業主様にお渡ししました。	○今回の事象を職員に説明し、高齢任意加入の資格取得処理を行い決裁を受ける際、徴収課へ書類回付を1回で行えるよう、適用調査課での処理決裁と同時に徴収課へ書類が回付されるよう様式を改めました。 ○また、毎月の保険料計算日前にリストによるチェックを行い、被保険者件数と事業所件数の確認を再徹底することを周知し、徴収課においても毎月のリストチェックの確認を行い、相互の連絡を密にして再発防止に努めることを確認しました。	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
16	国民年金任意加入申出書に係る資格喪失予定年月日の処理誤りについて	確認・決定誤り	神奈川	高津	2009年 8月28日	2011年 8月4日	- お客様より、「国民年金保険料の口座振替がされておらず、納付書も届いていない」とのお申出がありました。 - 確認したところ、資格喪失予定年月日を誤っていたことが判明しました。	- お客様より受理した国民年金任意加入申出書を入力する際、老齢基礎年金の満額受給に必要な期間を満たすまでの資格喪失予定年月日について、必要な加入期間の計算を誤って入力していました。 - 区役所より送付された国民年金任意加入申出書の資格喪失予定年月日一覧表に誤って記載されていましたが、当所において申出書の記載内容について再度確認すべきところ、確認を漏らしていました。	1名	—	0	- 担当者がお客様に電話し、お詫びの上説明し、取扱いを機構本部と協議しました。 - 機構本部より、平成23年4月分から5月分までの付加保険料を含む口座振替による前納保険料額と、平成23年4月分から9月分までの付加保険料を含む口座振替による6ヵ月前納保険料額との差額について領収して差し支えないとの回答があり、資格喪失年月日を訂正しました。 - 担当者がお客様宅を訪問し、再度お詫びの上、保険料を現金領収し、了承を得ました。 - 保険料納付記録を確認し、お客様あてに被保険者記録照会回答票を送付しました。	国民年金課の朝礼において、今回の事象を職員に説明し、60歳以上の任意加入申出書の審査については、必ず年金見込額の照会を行い審査・入力することを周知・徹底しました。	外部
17	国民年金任意加入申出書に係る資格喪失予定年月日の処理誤りについて	確認・決定誤り	神奈川	横浜西	2008年 8月26日	2011年 6月23日	- 担当者が65歳未満喪失予定年月日到達者リストを確認していたところ、お客様の保険料納付済期間が老齢基礎年金を満額受給するための480月に9ヵ月不足していました。 - 確認したところ、資格喪失予定年月日を誤って計算していたことが判明しました。	- 担当者が老齢基礎年金を満額受給するための月数を計算した際に、資格喪失予定年月日を誤って処理したことにより保険料を前納することができませんでした。 - また、決裁においても、見落していました。	1名	—	0	- 担当者がお客様に電話し、お詫びの上説明し、取扱いを機構本部と協議することとしました。 - 機構本部から、口座振替による前納保険料額と同額の保険料で領収して差し支えないとの回答があり、担当者がお客様に電話し、協議結果をお伝えしました。 - お客様が来所され、担当者が改めてお詫びの上、口座振替による前納保険料額と同額の保険料額を現金領収し、了承を得ました。 - お客様あてに、被保険者記録回答票を送付しました。	国民年金課の朝礼において、今回の事象を職員に説明し、高齢任意加入資格取得申出書の処理時においては、改めてその資格喪失日によって基礎年金満額又は受給権が発生するかどうかを必ず複数名でチェックするよう周知・徹底しました。	内部
18	国民年金被保険者記録の訂正処理誤りについて	確認・決定誤り	神奈川	厚木	2011年 2月15日	2011年 8月29日	- 市役所より、「お客様から国民年金保険料還付金について相談があったので、確認してほしい」との連絡がありました。 - 確認したところ、国民年金第1号被保険者記録を誤って取消処理していたことが判明しました。	- お客様から市役所経由で国民年金種別変更届(第3号→第1号)の提出があり、第1号に係る保険料をお客様が前納されました。その後、事業所経由で他年金事務所にお客様に係る第3号資格取得届の提出がありました。 - 当所において、国民年金種別変更届(第3号→第1号)の処理の際、取得原因を誤って入力したことにより、本来、他年金事務所は第3号期間に係る記録の追加を当所へ依頼すべきところ、誤って種別変更届(第3号→第1号)の取消依頼をしていました。 - また、当所においても第3号の資格喪失年月日の確認を怠ったことにより、誤還付を発生させてしまったものです。	1名	誤還付	44,590	- 担当者がお客様に連絡し、お詫びの上説明し、誤還付した期間に係る前納と同額での納付について、機構本部に協議することとしました。 - お客様より協議結果のお問合せがあり、協議中であることをお伝えしましたが、すぐに支払いたいとお申出があり、協議を取下げ、誤還付した期間の定額保険料納付書を発行し、お客様あてに送付しました。 - お客様が納付されたことを確認し、お客様あてに納付記録と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、資格取得処理時のダブルチェックの徹底及び他年金事務所から国民年金記録の記録訂正や取消等の依頼があった場合の対応について、依頼内容を十分確認し、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
19	国民年金 任意加入 申出書に 係る入力 漏れにつ いて	未 処 理 ・ 処 理 遅 延	青森	事務 センター	2011年 8月11日	2011年 8月31日	○年金事務所より、「口座振替納付申出書の 入力処理をするため、お客様の国民年金任 意加入申出書の入力処理をしてほしい」との 連絡がありました。 ○確認したところ、国民年金任意加入申出書 の入力処理が漏れていたことが判明しまし た。	○お客様は市役所に国民年金任意加入申 出書、国民年金付加保険料納付申出書、口 座振替納付申出書を提出され、事務センター に回付がありました。 ○お客様は、平成23年7月に60歳到達によ る資格喪失となるため、60歳資格喪失日と 任意加入資格取得日が同一月内である場合 は、任意加入申出書の入力日によっては、6 0歳前の古い口座振替情報により口座振替 することがあり、これを防ぐため、担当者が平 成23年7月分の口座振替諸変更入力処理 締切日の翌日以降に入力することとし、任意 加入申出書の処理を一時保留としていまし た。 ○一時保留としていた国民年金任意加入申 出書について入力処理をすべきところ、失念 していました。 ○届書の進捗管理が不足していたことにより 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。納付期限が経過 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 がお客様に電話し、付加保険料の納 付が可能である旨をお伝えしました。 ○担当者がお客様宅を訪問し、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。	○朝礼において、今回の事象を職員 に説明し、今後の保留分の処理にお いては、担当者の他に複数名での確 認を徹底すること、受付簿に保留分 であることを明記するように周知しまし た。	内 部
20	国民年金 資格関係 届に係る 説明誤り について	説 明 誤 り	神奈川	横浜西	2004年 2月7日	2011年 8月10日	○区役所より、お客様に係る平成16年2月 の種別変更及び平成20年9月の高齢任意 加入資格取得申出書の回付がありました。 ○確認したところ、平成16年に海外から帰 国された際に、区役所での国民年金資格取 得届の説明誤りが判明しました。	○お客様は、平成16年2月に海外から日本 へ帰国され、その後、60歳になられまし たが、帰国前より、国民年金任意加入被保険 者となっていました。 ○区役所における、任意加入から強制加入 への種別変更の際の手続きについての説明 誤り及び確認不足によります。	1名	—	0	○国民年金課長がお客様に電話し、 お詫びの上、経過説明を行いました。 既に納付済である平成20年9月以降 の国民年金保険料について、機構本 部と協議することとしました。 ○機構本部より、60歳から任意加入 をしたものとして取り扱うとの回答があ り、お客様の年金記録の訂正処理を 行いました。 ○国民年金課長がお客様に電話し、 再度お詫びの上、協議結果を説明し、 了承を得ました。	○区役所に対し、住所変更などの手 続きをされた方へ文書にて、手続きの 必要な窓口の案内を行い、確認作業 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
21	学生納付特例申請の承認誤りについて	確認・決定誤り	兵庫	事務センター	2010年 5月24日	2011年 5月10日	○国民年金保険料学生納付特例申請書に係る審査において、お客様は研究生で、学生納付特例申請の対象とならない旨をお客様に電話連絡しました。 ○お客様より、「昨年も同様の承認を受けている」とのお申出があり、確認したところ、前年度の承認処理における審査誤りが判明しました。	○添付の学生証の写しは研究生証であり、申請対象とならない方を承認してしまいました。 ○学生証の写しの確認不足及び複数名による確認をしていなかったことによるものです。	1名	—	0	○担当者がお客様に電話し、ご家族にお詫びの上、説明しました。 ○機構本部と協議し、免除等申請書の提出を受け、免除等申請があったものとみなす旨の回答がありました。 ○お客様のご家族が来訪され、副センター長がお詫びの上、説明しました。お詫びの文書を手渡し、学生納付特例申請の対象とならないため、免除申請の取扱いになることを説明し、後日、不利益とならない形であることが納得できれば、書類を提出するとのお申出がありました。 ○お客様より、免除等申請書の提出を受理し、審査を行い、承認通知書をお客様あてに送付しました。	○今回の事象を職員に説明し、学生納付特例申請の審査において、複数名による点検の徹底を指示しました。	内部
22	付加保険料に係る処理誤りについて	確認・決定誤り	島根	松江	2011年 4月21日	2011年 8月19日	○市役所より、「お客様から、付加保険料の納付書が送付され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、誤って申請書を取り違えて受理していたことが判明しました。	○お客様が市役所にて付加申出をされましたが、市役所の担当者が誤って追納申込として申請書を受付し、事務センターに回付しました。 ○申請書を追納対象期間なしとの理由により、事務センターから市役所に返戻しました。その結果、お客様の希望された平成23年4月分からの付加保険料納付ができなくなりました。 ○市役所の担当者の確認不足によるものです。	1名	—	0	○国民年金課長と市役所の担当者がお客様宅を訪問し、お詫びの上説明し、納付期限の経過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。 ○機構本部からの回答により、国民年金課長と市役所の担当者がお客様宅を訪問し、平成23年4月分の付加保険料を現金領収し、了承を得ました。	○今回の事象を職員に説明し、お客様のお申出を的確に捉えること及び届書記入後のお客様へ記入内容の再確認を確実にを行うことを周知・徹底しました。 ○市役所より、国民年金制度の知識を高め、届書の提出の際には速やかに回付するとの報告がありました。	外部
23	付加保険料納付書の作成漏れについて	確認・決定誤り	東京	池袋	2011年 6月28日	2011年 8月30日	○お客様より、付加保険料の納付方法についてお問合せがありました。 ○確認したところ、付加保険料納付書を作成・送付していないことが判明しました。	○お客様より、付加保険料納付申出書及びクレジットカード納付申出書を受理しました。付加保険料納付申出書の入力処理を行った後、本来であれば、受付した週の翌週以降にクレジットカード納付申出書の入力処理を行うべきところ、同一週のうちにクレジットカード納付申出書の入力処理を行ってしまったため、システムによる納付書作成がされませんでした。また、手作業による納付書作成も行っていませんでした。 ○クレジットカード納付申出の審査時に、入力サイクルの確認を誤って入力を行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、説明しました。納付期限の経過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、担当者がお客様に連絡したところ、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。 ○付加保険料の納付記録入力処理を完了し、付加保険料の納付記録が収録された年金記録照会回答票をお客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、クレジットカード納付申出書の入力時には、新規資格取得又は付加保険料納付申出による納付書作成契機が同一週内にないかどうか必ずチェックを行った上で入力を行うよう周知・徹底しました。	外部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明契機
24	国民年金保険料の口座振替に係る処理誤りについて	確認・決定誤り	東京	世田谷	2011年 8月5日	2011年 9月2日	○お客様より、「送付された口座振替開始のお知らせを確認したところ、平成23年8月から早割が適用されると聞いていたが、お知らせには平成23年9月開始となっているのはなぜか」とのお問合せがありました。 ○確認したところ、お客様に平成23年8月分から早割を開始できる期日までに口座振替変更申出書を提出していただいたにもかかわらず、早割の開始月が平成23年9月となっていたことが判明しました。	○口座振替変更申出書を受付した担当者が、入力担当者に引き渡す際、本来であれば、至急の処理が必要である旨及び振替口座自体に変更はない旨を伝えなければならなかったところ、何も伝達することなく引き渡してしまったため、口座振替担当者は通常どおり金融機関へ口座の確認を依頼してしまい、入力締切日までに入力することができなかったものです。 ○担当者間での引き継ぎ時において、注意事項を伝達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。平成23年8月分の保険料を早割と同額で納付できるか、機構本部と協議することとしました。 ○機構本部より、早割の金額にて現金領収して差し支えない旨の回答があり、担当者がお客様へ連絡したところ、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、保険料を現金領収し、了承を得ました。 ○納付記録の修正を行い、納付が重複しないように、金融機関へ平成23年8月分の口座振替の緊急停止を依頼しました。 ○平成23年9月分から口座振替の再開処理を行いました。	○課内会議において、今回の事象を職員に説明し、振替方法の変更については、処理が完了するまでに1ヵ月程度を要する旨をお客様に説明すること及び至急処理が必要な場合については、その旨を申出書に記載することを周知・徹底しました。	外部
25	国民年金保険料延滞金領収誤りについて	確認・決定誤り	愛知	瀬戸	2011年 8月31日	2011年 9月5日	○お客様から、ご夫妻分の国民年金保険料と延滞金を同時に領収し、窓口装置で延滞金領収済通知書処理票を入力した際にエラーとなったため、確認したところ、督促対象の方でないことが判明しました。	○窓口で国民年金保険料を持参されたお客様に対し、最終催告者(督促状未発行)にもかかわらず、督促者と勘違いして延滞金を同時に領収してしまいました。 ○窓口対応時に督促者と思い込んで現金を受領し、窓口装置及び未納者カードの確認を怠って領収したことによるものです。	2名	過徴収	9,400	○国民年金課長がお客様宅を訪問し、お詫びの上説明し、後日還付することです承を得ました。 ○還付処理を行い、2名のお客様あてに還付請求書を送付しました。 ○お客様の還付請求書を受付し、処理しました。	○今回の事象を職員に説明し、督促者に対する窓口領収の際のマニュアルを作成し、取扱いを徹底しました。	内部
26	交付要求受入金に係る充当処理誤りについて	確認・決定誤り	東京	八王子	2011年 3月15日 2011年 4月11日	2011年 8月22日	○破産管財人より、延滞金免除申請書が送付されたため、免除金額を確認したところ、交付要求に係る受入日の誤りと充当処理の誤りがあったことが判明しました。 ○また、他の交付要求に係る事案を確認したところ、同様の誤りが1件判明しました。	○破産に係る交付要求を行った債務者であるA様とB様について、破産管財人より当所の口座へ配当金の振込がありました。本来、振込当日に資金を受入し、充当処理をすべきところ、担当職員が日々の受入口座への振込確認を怠っていたため、振込の事実を確認した日をもって受入・充当処理を行ってしまったことより、延滞金額が本来の金額より多く調定されてしまいました。 ○収納年月日の登録について、担当職員が実際の受入日ではなく、事実確認ができた日により処理するものと誤認していたこと、破産管財人より配当金が振込されること及び振込予定日について、事前に詳細を聴取していなかったことによります。	2名	過徴収	500	○担当者がA様及び破産管財人に連絡し、お詫びの上説明し、了承を得ました。 ○担当者がB様及び破産管財人に連絡し、お詫びの上説明し、了承を得ました。 ○ブロック本部に相談し、収納年月日を訂正するとともに、延滞金の調定額について、訂正処理しました。 ○A様及びB様の破産管財人あてに訂正した充当通知書を送付しました。 ○A様及びB様あてに延滞金免除通知書を送付しました。	○今回の事象を職員に説明し、改めて事務処理手順を確認するとともに、同一の受入口座を所管している厚生年金徴収課と申し合わせを行い、日々記帳が可能な体制を確保して、日々の入金確認を怠ることのないよう周知・徹底しました。	内部
27	国民年金保険料免除・納付猶予申請書等の未処理について	未処理・処理遅延	神奈川	横須賀	2006年 9月8日	2010年 1月27日	○市役所より、国民年金資格状況照会データ上、旧社会保険事務所に進達した、市外に転出された方の国民年金保険料免除・猶予申請書等について、結果及び結果日が未連絡のものがあ旨の照会がありました。 ○確認したところ、11件の届書が未処理であることが判明しました。	○市役所より、平成18年度から平成20年度に旧社会保険事務所へ進達された、国民年金保険料免除・猶予申請書等のうち11件について、市役所より情報提供を受け調査を行ったところ、事務処理がされていませんでした。 ○国民年金保険料免除・猶予申請書等が市役所から進達されましたが、旧社会保険事務所において、個人が特定できる受付簿が作成されていないため、旧社会保険事務所から事務センターへ進達しているかどうか確認できませんでした。 ○事務センターへの進達時及び入力処理後における旧社会保険事務所での確認が不十分であったため発生した事象であると思われます。	11名	—	0	○担当者が11名のお客様に連絡し、お詫びの上、事象を説明し、了承を得ました。 ○未処理分について処理を行い、お客様へ連絡し、お詫びの上、決定通知書等を送付しました。 ○市役所に処理結果を報告しました。	○朝礼時に今回の事象を職員に説明し、受付簿等による進捗管理を徹底することにより、未処理を発生させないよう周知しました。 ○また、未処理や結果報告漏れを発生させないよう、定期的にチェックするよう指示しました。	外部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明契機
28	免除申請の取消漏れについて	未処理・処理遅延	宮城	仙台東	2011年4月21日	2011年6月13日	○お客様より、「平成23年度分の国民年金保険料を口座振替により1年前納したが、その後、国民年金保険料の免除承認通知書が自宅に送付された」とのお申出がありました。 ○確認したところ、平成23年4月から6月の国民年金保険料について、当初、免除申請をされていましたが、その後、口座振替により保険料を1年前納することに変更されたお客様に、免除申請の取消手続きが必要であることを十分説明しなかったため、当初の免除申請がそのまま承認されていたことが判明しました。	○お客様は、市役所に平成23年4月から6月の国民年金保険料の免除申請とともに、口座振替の緊急停止を依頼されていましたが、その後、当所に国民年金保険料を1年前納するよう変更したい旨のお申出がありました。 ○本来、お客様から口座振替1年前納変更へのお申出の時点で、免除申請について取消の手続きが必要であることを説明するとともに、事務センターに免除申請の処理を保留するよう連絡しなければならないところ、これを行わなかったために、免除申請がそのまま処理され、平成23年4月に遡って承認された結果、前納された保険料が過誤納となったものです。 ○お客様への免除申請取消の説明不足及び事務センターに対して免除の処理を保留するよう連絡し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に電話し、お詫びの上説明し、機構本部へ協議することで了承を得ました。 ○機構本部より、1年前納を有効とし、免除を取消する旨の回答がありました。 ○国民年金課長がお客様に電話し、お詫びの上、機構本部からの回答をお伝えし、免除申請の取消と免除承認通知書を返戻していただき、前納の納付記録を有効とする旨説明し、了承を得ました。 ○納付記録の訂正を行いました。	○課内会議において、今回の事象を職員に説明し、同様のお申出がお客様からあった場合の対応について、説明不足にならないよう周知・徹底しました。	外部
29	口座振替申出書の入力誤りについて	入力誤り	東京	世田谷	2010年7月20日	2011年4月26日	○金融機関より、「お客様に係る国民年金保険料の口座振替について、口座振替の依頼が来ているが、該当の口座がない」との連絡がありました。 ○確認したところ、口座振替申出書の入力誤りが判明しました。	○当所において口座振替申出書を入力する際、金融機関コードを誤って入力していました。 ○口座振替申出書の入力後は、全ての入力項目についてダブルチェックを行うべきところ、金融機関コードに関して、チェックがされていなかったことによるものです。	1名	—	0	○お客様あてにお詫びと説明の文書を送付しました。 ○お客様より連絡があり、お詫びの上、説明しました。 ○機構本部と協議し、口座振替による1年前納の金額で領収して差し支えない旨の回答があり、担当者がお客様と面談し、再度お詫びの上、保険料を現金領収し、了承を得ました。 ○納付記録を追加入力し、お客様あてに納付記録回答票を送付しました。	○課内会議において、今回の事象を職員に説明し、入力後のダブルチェック時に慎重な確認を行うよう周知・徹底しました。	外部
30	国民年金保険料に係る納付期限の説明誤りについて	説明誤り	宮城	仙台東	2011年5月20日	2011年6月17日	○お客様より、「国民年金保険料を金融機関窓口で1年前納したが、国民年金保険料還付請求書が送付されてきた」とのお申出がありました。 ○確認したところ、金融機関から使用期限経過後に国民年金保険料を領収することの可否を問われた当所の担当者が、誤って可能であるとの説明をしたことが判明しました。	○平成23年5月20日、お客様が金融機関窓口で平成23年度の国民年金保険料を前納納付されました。平成23年度の1年前納納付書の使用期限は平成23年5月2日であり、使用期限経過後に納付することはできませんが、金融機関に確認したところ、事前に当所に領収の可否を確認した上で領収した旨の回答がありました。 ○本来、金融機関から使用期限経過後に国民年金保険料を領収することの可否を問われた際に、領収することはできない旨の回答を行うべきところ、誤って領収を可とする回答を行ってしまいました。 ○回答した担当者の認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、取扱いを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月から平成24年3月までの11ヵ月前納納付とし、平成23年4月分の差額を別途徴収することとの回答があったため、担当者がお客様に連絡し、再度お詫びの上説明し、了承を得ました。 ○国民年金課長がお客様宅を訪問し、改めてお詫びの上、還付請求書の回収と差額分の保険料を現金領収し、了承を得ました。 ○還付請求書の取消処理をするとともに、平成24年4月分と、平成23年5月から24年3月分までの11ヵ月前納納付について、納付記録の追加処理をしました。	○課内会議において、今回の事象を職員に説明し、納付書に記載されている使用期限と納付期限について、よく確認の上、説明するよう周知・徹底しました。	外部
31	事務処理誤り等の報告内容の誤りについて	事故等	神奈川	横須賀	2011年10月6日	2011年10月6日	○市役所より、事務処理誤り等の公表済事案に係る内容について問合せがあり、確認したところ、公表内容の一部に誤りのあることが判明しました。	○当所における事実関係についての確認・把握が不十分であったことによります。	1市	—	0	○所長が市役所を訪問し、担当課長にお詫びの上、今回の事象及び経過を説明しました。また、公表済事案については、訂正分に差替することで了承を得ました。 ○機構本部にて、公表済事案(平成23年8月分、整理番号58)の差替を行いました。	○協力関係にある部署との情報交換を十分行い、報告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
32	監査により指摘を受けた国民年金保険料の処理誤りについて	事故等	大阪	堺東	2009年12月7日 ～ 2011年6月3日	2011年8月19日	○機構本部の監査の指摘により、過去に処理した国民年金保険料の取扱いについて、追納保険料、付加保険料及び1年前納の誤った取扱いをしていることが判明しました。	○追納保険料納付書の作成誤り、付加保険料納付書の作成漏れ及び1年前納期限経過により納付ができなかったお客様の国民年金保険料の領収について、事務処理誤りとして機構本部へ協議し、その結果によりお客様に対応すべきところ、当所内にて検討し、お客様の納付申出に対し、お客様に瑕疵がないため、機構本部へ協議せず、お客様から領収していました。	3名	—	0	○3名のお客様の国民年金保険料の領収の可否について、機構本部と協議しました。 ○機構本部から、追納保険料納付書の作成誤りをしたお客様については、当所において正しく納付書が作成されていれば納付ができたこと、付加保険料納付書の作成漏れのお客様については、お客様からお申出のあった時期に納付書を作成し、交付していれば納付期限内に付加保険料が納付できたこと、納付期限内に1年前納ができなかったお客様については、クレジットカード納付の再開処理を適正に処理をしていれば納付できたことから、3名のお客様の納付を有効なものとして差し支えないとの回答がありました。	○役職会議において、監査における指摘事項を伝え、適切な事務処理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
33	障害年金診断書印刷時の確認漏れについて	確認・決定誤り	東京	八王子	2010年10月25日 ～ 2011年1月23日	2011年1月24日	○事務センターの担当者より、「障害年金の診断書について、表面が循環器用で、裏面が呼吸器用の診断書が提出されているので、確認してほしい」との連絡がありました。 ○確認したところ、当所で印刷した際、組み合わせを誤り作成した診断書を配付していたことが判明しました。	○循環器用及び呼吸器用の診断書の様式変更に伴い、新用紙が到着するまでの間、当所にて変更後診断書のデータを印刷し、お客様に配付していました。その際、循環器用の診断書の裏面に誤って呼吸器用の診断書を印刷してしまい、4名のお客様に誤った診断書の配付をしていました。 ○診断書作成時の確認不足によるものです。また、複数名による確認をせずに、お客様に配付したことによります。	4名	—	0	○事務センターより連絡を受け、当所内の誤った診断書について、全て廃棄し、新様式に差替しました。また、街角の年金相談センター及び各市役所へ診断書の確認を行い、対応を完了しました。 ○担当者がお客様に電話し、お詫びの上、正しい診断書を医療機関へ直接送付し、再作成の上対応することを説明し、了承を得ました。担当者が医療機関へ連絡し、直接医療機関へ診断書を持参し、経過を説明の上、診断書の作成を依頼しました。その後、診断書の送付を受け、事務センターへ関係書類とともに回付しました。 ○担当者が他の3名のお客様に連絡し、お詫びの上説明し、医療機関に連絡し、再作成することで了承を得ました。医療機関へ連絡し、正しい用紙を送付し、再作成された診断書を受領し、事務センターへ回付しました。 ○審査の結果、3名のお客様は裁定され、1名のお客様は不支給となり、処理が完了したことを確認しました。 ○その後、お客様から診断書に関するお問合せはありませんが、お問合せがあった場合、引き続き対応していくこととしました。	○今回の事象を職員に説明し、今後、用紙変更に伴う用紙印刷を行う際には、複数名での確認をするよう周知・徹底しました。	内部
34	振替加算の加算漏れについて	確認・決定誤り	大阪	天王寺	1989年12月20日	2011年3月8日	○お客様より、ご主人様の死亡による未支給年金の請求に必要な書類についてのお問合せがあり、ご主人様とおお客様の受給記録を確認したところ、振替加算の加算が漏れていることが判明しました。	○ご夫妻の年金記録にお客様の生年月日及び配偶者状態表示の登録はされていましたが、ご主人様の年金記録にお客様の年金証書の記号番号が登録されていませんでした。 ○お客様の老齢年金裁定時に、ご主人様の記録の確認を十分に行うべきところ、その確認を怠ったために、配偶者状態表示の変更に必要な処理を行わなかった結果、振替加算の加算が行われなかったものです。	1名	未払い	4,204,940	○お客様より電話があり、振替加算の遡及支払及び支払時期について照会があり、機構本部と協議し、回答する旨をお伝えしました。 ○お客様から未支給請求書を受付し、機構本部と協議したところ、時効を適用せず遡及して支払するとの回答があり、担当者がお客様に連絡し、お詫びの上、協議結果をお伝えし、了承を得ました。 ○機構本部より未支給年金決定通知及び支給内訳の送付を受け、お客様あてに通知書を送付しました。	○今回の事象を職員に説明し、配偶者状態表示の登録漏れを防止するため、年金請求時における生計維持関係の書類について、添付書類の確認を徹底することとしました。	内部
35	年金受給選択申出書の処理誤りについて	確認・決定誤り	鹿児島	鹿児島南	2010年9月8日	2011年3月10日	○お客様より、「障害年金から老齢年金へ受取りを替えたら、税金がたくさんかかってきたので、元に戻してほしい」とのお申出がありました。 ○確認したところ、老齢年金定額発生時において誤って老齢年金への選択処理が行われていることが判明しました。	○お客様より老齢年金請求書を受領しました。障害厚生年金を受給中であったため、年金受給選択申出書を2部同時受付し、65歳時から障害基礎年金と老齢厚生年金を選択するため、年金受給選択申出書を機構本部へ進達しました。 ○その際、年金受給選択申出書の備考欄に誤って支払年金額の多い方を選択と押印したため、定額部分発生時より変更となったものです。 ○年金受給選択申出書進達時の確認漏れによるものです。	1名	過払い	900	○担当者がお客様に電話し、お詫びの上説明し、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、訂正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、過払い分については障害年金の支払で調整することで了承を得ました。 ○機構本部へ訂正処理依頼書及び年金受給選択申出書を進達しました。 ○処理が完了し、お客様に調整された年金が支払されていることを確認しました。	○お客様相談室において、今回の事象を職員に説明し、お客様の受給状況を的確に把握し、選択方法のお申出について確認漏れがないよう周知・徹底しました。	外部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生年月日	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	年金受給選択申出書の処理誤りについて	確認・決定誤り	滋賀	大津	2009年 11月11日	2010年 7月9日	○お客様の代理人より、「老齢年金の受給を選択したが、障害年金が支払されているので確認してほしい」とのお申出がありました。 ○確認したところ、誤って受給希望されていない障害年金の処理がされていることが判明しました。	○お客様の意思を確認していたにもかかわらず、備考欄に支払年金額の多い方を選択のゴム印を押していました。 ○選択申出書の記入誤り及び進達時にも確認を漏らしたことにあります。	1名	その他	4,804,191	○担当者が代理人に電話し、お詫びの上、説明したところ、労災による障害給付受給をされているとのことで、労災の内容を確認し、連絡するとのお申出がありました。 ○担当者が代理人に電話し、障害年金を選択するよりも老齢年金と労災による障害給付の方が受給額が多いことを確認したため、訂正可能か機構本部と協議することとしました。 ○機構本部より訂正処理可能との回答があり、担当者が代理人に電話し、再度お詫びの上、老齢年金を選択する年金受給選択申出書を受理しました。また、過払い分については、今後支払される老齢年金で調整することで了承を得ました。 ○機構本部へ年金受給選択申出書及び訂正報告書を進達し、処理が完了したことを確認したため、担当者が代理人に電話し、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。	○お客様相談室において、今回の事象を職員に説明し、年金受給選択申出書受付時及び進達時に記載内容とお客様がお申出された内容との確認の徹底を周知しました。	外部
37	老齢基礎年金繰上げ請求時の厚生年金加入期間の確認漏れについて	確認・決定誤り	福島	郡山	1994年 10月25日	2010年 12月27日	○国民年金のみの加入として老齢基礎年金の繰上げ受給をされているお客様に、ねんきん特別便を契機として厚生年金期間が新たに判明しました。 ○お客様の年金受給記録と判明した厚生年金期間の確認をしたところ、繰上げ請求時に厚生年金に加入していたことから、本来、繰上げ請求はできなかったことが判明しました。	○本来、厚生年金加入中は繰上げ請求のできない方でしたが、繰上げ請求時に、お客様の厚生年金加入記録が確認できていませんでした。 ○年金請求時において、年金加入記録の確認が不足していたことにあります。	1名	未払い	719,758	○機構本部と協議したところ、繰上げ請求の受給権発生年月日を厚生年金資格喪失後に訂正することが妥当であるとの回答がありました。 ○担当者がお客様に連絡し、お詫びの上説明し、了承を得ました。また、年金記録の訂正・年金額の再計算に関する申出書を受付し、機構本部へ訂正書類一式を進達しました。 ○処理が完了し、お客様に支払されたことを確認しました。	○今回の事象を職員に説明し、請求書受付時及び請求書の審査・入力時に氏名索引による記録確認を十分行うよう周知・徹底しました。	内部
38	障害基礎年金の子の加算漏れについて	確認・決定誤り	鹿児島	鹿屋	1998年 5月1日	2011年 3月30日	○市役所より、「障害年金加算改善法に基づく子の加算の確認をしていたところ、障害基礎年金受給者の子の加算がされていない方がいるので、確認してほしい」との連絡がありました。 ○確認したところ、障害基礎年金裁定の際、子の加算が漏れていることが判明しました。	○障害基礎年金の請求書の加算額の対象者と生計維持証明欄に記載がなく、添付されている戸籍謄本でお子様の確認ができましたが、住民票が添付されていませんでした。 ○配偶者様が市役所で年金の請求手続きの聴き取りを行った際に、内容の確認を漏らし請求書を受付したこと及び旧社会保険事務所においても審査のチェック時点での確認が漏れていました。	2名	未払い	4,746,940	○お客様相談室長がお客様宅を訪問し、お詫びの上説明し、取扱いをブロック本部と協議することとしました。 ○ブロック本部から訂正処理可能との回答があり、機構本部へ訂正処理に係る関係書類一式を進達しました。 ○窓口装置にて、再裁定処理が完了し、お客様に支払済である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、裁定請求書受付の際の添付書類及び裁定請求書の再確認と記載内容の確認を徹底するよう指示しました。	外部
39	障害基礎年金の子の加算漏れについて	確認・決定誤り	兵庫	加古川	1995年 10月4日	2011年 4月8日	○町役場より、「お客様から、障害基礎年金の子の加算が漏れているのではないか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、障害基礎年金の裁定時に、子の加算を漏らしていたことが判明しました。	○裁定請求書にお子様の記入及び生計維持関係を証する戸籍・住民票等が添付されており、本来、加算対象であったため入力すべきところ、入力を漏らしていました。 ○また、点検時及び決裁時に発見できなかったことにあります。	1名	未払い	6,827,641	○担当者がお客様に連絡し、お詫びの上説明し、取扱いをブロック本部と協議することとしました。 ○ブロック本部より、訂正処理可能との回答があり、機構本部に訂正処理に係る関係書類一式を進達しました。 ○訂正処理が完了し、支払時期が確定したため、担当者がお客様に連絡し、再度お詫びの上、支払時期をお伝えし、了承を得ました。	○朝礼において、今回の事象を職員に説明し、届書の入力後の確認及び決裁時の確認を慎重に行うよう周知しました。 ○また、事務センターに情報提供し、注意喚起しました。町役場に対して、障害基礎年金受付時には、子の加算の有無について再確認を行うよう要請しました。	外部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明契機
40	障害基礎年金の子の加算漏れについて	確認・決定誤り	長野	長野南	2004年 8月26日	2011年 4月8日	○お客様が、機構本部より送付したリーフレットを持参され、「障害年金の受給権発生当時、18歳未満の子がいたので、子の加算がされたのではないか」とのお申出がありました。 ○確認したところ、子の加算漏れが判明しました。	○裁定請求書を確認したところ、加算額の対象者欄にお子様の記載はなく、お客様のみ住民票と戸籍謄本が添付されていました。 ○本来、戸籍謄本により受給権発生時のお子様の年齢を計算し、請求時に確認指導が必要であったにもかかわらず、請求時にお子様の年齢が20歳を超えていたため、該当しないものとして確認を漏らしたことによります。 ○そのため、子の加算がされないまま裁定されていたものです。	1名	未払い	269,966	○お客様相談室長がお客様にお詫びの上説明し、取扱いを機構本部と協議することとしました。 ○機構本部より訂正処理可能との回答があり、関係処理一式を機構本部へ進達しました。 ○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。	○お客様相談室において、ミーティングの際に、今回の事象を職員に説明し、遡及請求の場合のお子様の年齢確認の徹底を指示しました。 ○また、市町村に対し、今回の事象を情報提供し、障害年金請求時における子の加算の確認について周知しました。	外部
41	障害基礎年金の子の加算漏れについて	確認・決定誤り	富山	魚津	2008年 6月17日	2010年 4月4日	○お客様が障害年金の子の加算の手続きに来所された際、持参された戸籍謄本を確認したところ、子の加算漏れが判明しました。	○お客様は役場にて障害基礎年金の請求手続きをされましたが、裁定請求書には加算額の対象者及び生計維持証明欄について記載がありませんでした。 ○また、裁定請求書に添付されていた戸籍謄本にお子様の記載はありましたが、お子様の住民票が添付されていませんでした。 ○担当者が見落していたものです。	1名	未払い	227,000	○お客様相談室長がお客様にお詫びの上説明し、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、訂正処理可能との回答があり、お客様相談室長がお客様に連絡し、再度お詫びの上説明し、了承を得ました。また、生計維持関係に関する申立書等を受理し、機構本部へ進達しました。 ○訂正処理が完了し、お客様に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、障害年金裁定請求書受付時における加算対象者の確認及び障害年金加算改善法を再度周知しました。 ○管内の役場担当部署に、今回の事象を説明し、障害年金加算改善法を再度周知しました。	外部
42	老齢厚生年金新規裁定時の配偶者状態表示の処理誤りについて	確認・決定誤り	香川	善通寺	1993年 9月2日	2011年 5月26日	○お客様の厚生年金記録が新たに判明したため、老齢厚生年金の再裁定を機構本部へ進達したところ、機構本部より返戻がありました。 ○確認したところ、特別支給の老齢厚生年金の新規裁定時における配偶者状態表示の処理誤りが判明しました。	○本来であれば、裁定時に配偶者状態表示を加給年金額が加算されるコードで入力すべきところ、加算されないコードで入力していました。 ○年金裁定請求書を受付した際、特別支給の老齢厚生年金の受給権発生日が、配偶者様の特別支給の老齢厚生年金の受給権発生日より前であることの確認ができていなかったため、老齢・障害給付加給年金額支給停止事由該当届の提出を求めていなかったこと及び審査時においても確認が不足していたことによります。	1名	未払い	359,223	○お客様相談室長がお客様に電話し、お詫びの上説明し、取扱いを機構本部と協議することとしました。 ○機構本部から、遡及して支給することが妥当との回答を得たことから、お客様相談室長がお客様へ電話し、再度お詫びの上説明し、了承を得ました。 ○お客様から老齢・障害給付加給年金額支給停止事由該当届を郵送にて受理し、関係書類とともに機構本部へ進達しました。 ○支払時期が確定したため、お客様相談室長がお客様に電話し、改めてお詫びの上、支払時期をお伝えしました。	○お客様相談室の朝礼にて、今回の事象及び本来の処理について職員に説明し、遡及請求の場合には、配偶者様の受給権発生日の確認を徹底するよう指示しました。	内部
43	障害基礎年金の子の加算漏れについて	確認・決定誤り	埼玉	川越	2000年 10月2日	2011年 5月26日	○お客様が老齢厚生年金の請求に来所され、記録を確認したところ、障害基礎年金を受給されており、本来加算されていなければならない子の加算が漏れていることが判明しました。	○当時の担当者の確認不足により、子の加算のための審査を行わず障害基礎年金を裁定し、その後のチェックにおいても気付かなかったものです。	1名	未払い	2,519,441	○お客様相談室長がお客様にお詫びの上説明し、取扱いをブロック本部と協議することとしました。 ○ブロック本部より、訂正処理可能との回答があり、機構本部に訂正依頼を行いました。 ○お客様相談室長がお客様に電話し、改めてお詫びの上、支払されたことを確認し、了承を得ました。	○お客様相談室の朝礼において、今回の事象を職員に説明し、お客様への説明及び請求書等を受理する際は、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
44	繰下げ請求時の確認不足による説明漏れについて	確認・決定誤り	京都	中京	2009年10月1日	2010年12月27日	○お客様より、「年金額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、繰下げ請求時の確認不足による説明漏れが判明しました。	○繰下げ請求時に、繰下げの仕組みについての説明が不十分であり、また、受給額が同額になるまでの期間についても説明ができていなかったことによるものです。 ○また、お客様の意思をよく確認せず、説明を漏らしていました。	1名	未払い	835,724	○担当者がお客様にお詫びの上、説明しました。繰下げ請求を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の取消を了承する回答があり、機構本部へ関係書類を進達しました。 ○繰下げの取消処理を確認し、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、繰下げに係る相談の際には、総受給額逆転年月も含め説明するよう周知・徹底しました。	外部
45	支払機関変更届の入力誤りについて	確認・決定誤り	北海道	事務センター	2011年5月6日	2011年7月1日	○コールセンターより、「お客様から平成23年6月支払の年金が振込不能となっていることについて照会があり、支店名が違う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、振込先金融機関の支店名を確認不足により、誤って入力していたことが判明しました。	○支払機関変更届に記入された支店名の漢字とフリガナが相違していることに気が付かず、そのまま入力処理を行ってしまいました。 ○また、入力後のリストチェックの段階でも発見できなかったものです。	1名	未払い	164,350	○担当者がお客様に電話し、お詫びの上説明し、再振込まで3週間程度かかることをお伝えしましたが、ご納得いただけませんでした。 ○お客様が来所され、担当者が面談し、再度お詫びの上、説明しました。また、届書を確認していただいたところ、届書原本の返還を求める間もなく、持ち帰ってしまいました。 ○その後、数回に渡り、お客様に連絡を試みましたが、連絡がつかず、届書の返還を依頼する文書をお客様宅の郵便受に投函し、届出のあった口座への再振込手続きを進め、引き続き届書返還を求めることとしました。 ○届書原本とお客様のお申立に基づき、正しい支店名で入力処理を行いました。 ○機構本部に支払スケジュールを確認し、再振込手続きを進めることとしました。処理経過については、届書写に顛末書を添付し、保管しました。 ○平成23年7月6日に再振込されたことを窓口装置で確認しました。 ○お客様あてに、再振込先及び平成23年8月以降の受取金融機関の変更を希望する場合の手続き方法等についてのお知らせ及び届書の返還を求める文書を配達証明付で送付しました。 ○お客様に文書が配達されたことを確認しましたが、ご連絡がないことから、引き続き対応していくこととしました。	○朝礼において、副センター長が今回の事象を職員に説明し、書類審査を慎重に行うよう周知・徹底しました。	外部
46	遺族厚生年金に係る農林共済期間の裁定誤りについて	確認・決定誤り	新潟	新潟東	2005年4月28日	2011年7月1日	○年金記録調査により、遺族厚生年金の期間に農林共済の加入期間が漏れているとの相談があり、再裁定申出書を受理しました。 ○機構本部に進達した遺族厚生年金に係る再裁定関係書類の返戻があり、確認したところ、遺族厚生年金の新規裁定時の裁定誤りが判明しました。	○遺族厚生年金の請求時において、本来、農林共済期間を厚生年金期間とすべきところ、共済期間として算入していました。 ○決裁においても、見落していたことによります。	1名	未払い	419,148	○担当者がお客様に連絡し、お詫びの上、説明しました。 ○機構本部に訂正依頼を行い、関係書類一式を送付しました。 ○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。	○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、共済期間に係る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
47	老齢基礎年金裁定に係る共済組合期間等の算入誤りについて	確認・決定誤り	広島	呉	2006年 3月27日	2011年 7月4日	○お客様より、厚生年金の加入期間について調査のお申出があり、調査の結果、被保険者としての加入はありませんでしたが、年金記録を確認したところ、共済組合期間及び農林共済期間の算入誤りが判明しました。	○共済組合期間について、年金請求時において年金記録の確認が不十分あったため、本来、実期間として入力すべきところ、合算対象期間としていました。 ○農林共済期間について、年金裁定時において、昭和61年4月前に退職共済年金の受給権を有している方であることに気が付かず、本来、合算対象期間とすべきところ、実期間としていました。 ○年金記録の確認等の確認不足によるものです。	1名	その他	2,202,067	○担当者がお客様に連絡し、お詫びの上、説明しました。過払い額の返納について了承を得たため、年金額仮計算書、加入期間確認通知書及び返納方法申出書の提出をお願いしました。 ○お客様から、返納方法申出書等を受理し、機構本部へ進達しました。	○お客様相談室の朝礼において、今回の事象を職員に説明し、年金請求時の年金記録の確認を徹底するよう指示しました。	内部
48	老齢基礎年金の裁定誤りについて	確認・決定誤り	島根	事務センター	2011年 5月2日	2011年 7月11日	○年金事務所より、「要再裁定者リストを確認していたところ、老齢基礎年金の裁定内容に誤りがあると思われるので、確認してほしい」との連絡がありました。 ○確認したところ、老齢基礎年金の裁定後に国民年金第3号被保険者記録が訂正されており、裁定を誤っていたことが判明しました。	○国民年金第3号被保険者記録に不備があり、記録の補正が終わった後に請求書を入力処理すべきところ、記録補正前に入力処理し、保険料納付済期間を本来の期間より1月多く算入してしまいました。 ○年金請求書審査時の年金加入記録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	過払い	300	○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。 ○機構本部に過払い分の調整のための関係書類を進達し、次回支払で調整されることを確認しました。 ○担当者がお客様に電話し、再度お詫びの上、次回支払の年金で過払い分を調整することをお伝えし、了承を得ました。	○今回の事象を職員に説明し、年金記録に不整合があるときは、不整合期間を基礎年金番号情報照会にマークで表示し、年金請求書表面に記録補正ありと表示するよう改めました。 ○年金事務所において、記録補正の必要があることが判明したときは、事務センターと情報を共有するため、チェックシート上部に記録補正ありと朱書するよう、年金事務所へ依頼しました。	内部
49	振替加算の加算漏れについて	確認・決定誤り	東京	江東	1995年 12月4日	2011年 5月25日	○お客様が他年金事務所に相談された際に、年金受給記録を確認したところ、振替加算が加算されていないことが判明しました。	○ご主人様の老齢年金請求時に加給対象の配偶者様がいらっしゃる場合には、生計維持の確認だけでなく、老齢基礎年金加算開始事由該当届を併せて受理すべきところ、提出を求めています。 ○また、その後の審査・裁定時においても見落していました。	1名	未払い	3,573,592	○担当者がお客様にお詫びの上説明し、了承を得たため、老齢基礎年金加算開始事由該当届を受理しました。 ○機構本部と協議し、時効を適用せず遡及して支払する旨の回答があり、機構本部へ再裁定申出書等を進達し、振替加算処理が行われました。 ○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。	○お客様相談室において、今回の事象を職員に説明し、裁定請求時に振替加算該当者がいるか確認し、必要に応じて老齢基礎年金加算開始事由該当届の提出を求めることを周知しました。	内部
50	老齢基礎年金に係る配偶者状態表示の処理誤りについて	確認・決定誤り	長野	事務センター	2009年 6月11日	2011年 7月8日	○年金事務所より、「お客様から、年金見込額を教えてほしい」とのお申出があり、配偶者様の年金受給者原簿を確認したところ、配偶者状態表示が誤っていると思われるので、確認してほしい」との連絡がありました。 ○確認したところ、配偶者状態表示の処理誤りが判明しました。	○本来、配偶者状態表示を加給年金額が加算されると入力すべきところ、加給年金額の加算なしと入力していました。 ○審査時の確認不足によるものです。	1名	未払い	65,750	○担当者がお客様に電話し、お詫びの上説明し、取扱いをブロック本部と協議することとしました。 ○ブロック本部より、訂正処理可能との回答があり、担当者がお客様に連絡し、生計維持申立書を受理し、関係書類一式を機構本部に進達しました。 ○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。	○朝ミーティング時において、今回の事象を職員に説明し、加給年金対象者に係る審査時及び決裁時の確認の徹底を指示しました。	内部
51	振替加算の加算誤りについて	確認・決定誤り	福岡	小倉北	1994年 10月13日	2011年 8月12日	○事務センターより、「遺族厚生年金の審査において、請求された方の老齢基礎年金に振替加算が加算されているので、確認してほしい」との連絡がありました。 ○確認したところ、振替加算の加算誤りが判明しました。	○死亡されたお客様の配偶者様の厚生年金加入期間は175月であったため、本来、お客様には振替加算は加算すべきでないところ、誤って加算されていました。 ○裁定時における確認不足によるものです。	1名	過払い	1,048,050	○担当者がお客様宅を訪問し、お詫びの上、経過を説明しました。お客様より、金額がわかる資料等を送付してもらいたいとお申出があり、お客様あてに資料を送付しました。 ○担当者がお客様宅を訪問し、再度お詫びの上、返納の方法を説明し、返納方法申出書を受理しました。 ○機構本部あてに再裁定関係書類及び返納方法申出書を進達しました。	○お客様相談室のミーティングにおいて、今回の事象を職員に説明し、加給年金及び振替加算については、ご夫妻の年金加入記録を入念に照合・点検するよう周知・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
52	繰下げ請求書の受理漏れについて	確認・決定誤り	香川	高松西	2011年6月3日	2011年8月15日	- お客様より、「年金が支払されていない」とのお申出がありました。 - 確認したところ、平成23年6月来所の際、退職による見込額の説明に終始してしまい、繰下げ請求書の提出を求めていることが判明しました。	失権原簿を確認し、繰下げ待機者であることに気付くべきところ、そのことに気付かず、繰下げ請求書の受付をしていませんでした。	1名	未払い	219,799	- 所長と担当者がお客様宅を訪問し、お詫びの上説明し、繰下げ請求書の記入をお願いしました。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、平成23年6月に遡り、繰下げ請求書を受付し、支払するとの回答があり、繰下げ請求書を進達しました。 - 支払時期を確認し、担当者がお客様に連絡し、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、お客様相談室長より今回の事象を職員に説明し、失権原簿の場合の注意点を整理し、相談の際は窓口装置での確認を徹底すること及び不明な場合は他の職員の判断を仰ぐことを周知・徹底しました。	外部
53	再裁定に係る年金受給選択申出書の処理誤りについて	確認・決定誤り	静岡	富士	2008年9月30日	2011年8月9日	- お客様より、「再裁定によって遡って障害年金が選択受給されたため、これまで受給してきた労災年金が遡って調整され、返納金が発生した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受付時の確認不足による説明漏れが判明しました。	- お客様の厚生年金記録が判明し、統合手続き及び年金額の改定について説明をした際、年金の選択に関して、単に金額が有利なものを選択として説明していました。 - 年金額の改定説明の際に、お客様の年金受給状況をよく確認せず、労災年金との調整の説明を漏らしてしまったことによります。	1名	過払い	79,900	- 担当者がお客様にお詫びの上説明し、取扱いを機構本部と協議することとしました。 - 機構本部から、遡及して老齢年金への選択替をする旨の回答があり、担当者がお客様に連絡し、再度お詫びの上説明し、障害年金の過払いについて返納していただくことで了承を得たため、返納方法申出書を受理し、関係書類一式とともに機構本部へ進達しました。 - 労働基準監督署の担当者に連絡し、今回の事象を説明しました。	今回の事象を職員に説明し、障害年金と労災保険との調整について再度確認するとともに、選択届の受理及び回送の際には裁定原簿の確認を徹底するよう周知しました。	外部
54	繰下げ請求時の請求書の様式誤りについて	確認・決定誤り	大阪	吹田	2011年6月2日	2011年8月22日	- お客様より、「振込された年金額が、見込額と異なっている」とのお申出がありました。 - 確認したところ、請求時からの繰下げではなく、65歳からの請求で処理がされていることが判明しました。	- お客様が来所された際、本来、老齢基礎・厚生年金支給繰下げ請求書の提出を求めべきところ、老齢基礎年金請求書(65歳支給)を誤って受理してしまいました。 - 受付担当者は、間違った様式であることに気付かず、機構本部に進達してしまいました。 - 担当者の確認不足によるものです。	1名	過払い	2,575,559	- お客様相談室長がお客様にお詫びし、経過を説明しました。全額返納するので、希望通りの繰下げ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、訂正処理可能との回答があり、お客様より老齢基礎・厚生年金支給繰下げ請求書及び返納方法申出書を受理し、訂正処理を機構本部に依頼しました。 - お客様相談室長がお客様に電話し、訂正処理が完了したことをお伝えし、了承を得ました。	今回の事象を職員に説明し、窓口相談及び進達時の書類の点検・確認及び様式誤りのないよう、わかりやすい表示をするよう周知・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
55	年金受給選択申出書に係る処理誤りについて	確認・決定誤り	奈良	事務センター	2011年1月20日	2011年8月16日	○年金事務所より、「お客様から、年金の過払いによる返納案内が送付されたが、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、年金事務所で受付した老齢基礎・厚生年金裁定請求書に添付されていた年金受給選択申出書の処理が誤っていたことが判明しました。	○老齢基礎・厚生年金裁定請求書の受付時において、旧法厚生年金障害年金との年金受給選択申出書を受付する際に、受けようとする年金の欄に誤って低額となる老齢年金の年金種別が記載されているまま受付を行い、当事務センターへ回付されました。当事務センターで審査時にお客様に有利な年金選択となっていないことについて、お客様が希望されたものと誤認し、機構本部へ進達していました。 ○機構本部から当事務センターに年金受給選択申出書の返戻があり、年金額が低くなる選択内容となっているため確認する旨の連絡がありましたが、担当者は、お客様がこの選択内容を希望されていたことを年金事務所が確認していると再度誤認したため、返戻された年金受給選択申出書を再度進達し、低額となる年金選択の処理がされました。 ○担当者の確認不足及び決裁においても見落していました。	1名	その他	397,416	○年金事務所のお客様相談室長がお客様にお詫びの上説明し、取扱いをブロック本部と協議することとしました。 ○ブロック本部より、訂正処理可能との回答があり、年金事務所のお客様相談室長がお客様へ連絡し、再度お詫びの上、過払い分については今後支払される年金で調整することです承を得たため、年金受給選択申出書の提出を依頼しました。 ○お客様より年金受給選択申出書の提出があり、機構本部に進達しました。 ○お客様に支払されていることを確認しました。	○事務センターの朝礼において、今回の事象を職員に説明し、年金受給選択申出書に記載されている年金種別について年金額がお客様に有利な年金額となる年金種別が記載されているかを確認の上で機構本部へ進達を行うこと、お客様に有利な年金選択となっていない場合については年金事務所、お客様に選択方法の再確認を行うことについて周知しました。 ○また、年金事務所の朝礼において、今回の事象を職員に説明し、年金受給選択申出書に記載されている年金種別について年金額がお客様に有利な年金額となる年金種別が記載されているかを確認した上で受付を行うことを周知しました。	外部
56	振替加算の加算漏れについて	確認・決定誤り	北海道	新さっぽろ	2004年4月21日	2011年8月23日	○お客様の再裁定処理を行っている事務センターの担当者より、お客様の配偶者様の振替加算の加算が漏れているとの連絡がありました。 ○確認したところ、振替加算の加算漏れが判明しました。	○特別支給の老齢厚生年金裁定時に、配偶者状態表示の入力を誤っていました。 ○配偶者様の年金記録の確認を漏らしたことによります。	1名	未払い	1,104,254	○お客様の配偶者様あてにお詫びと説明の手紙を送付したところ、お客様から連絡があり、お詫びの上、説明しました。時効分が支払されないことについてご納得いただかず、機構本部と協議することとしました。 ○機構本部より、時効を適用せず遡及して支払するとの回答があり、担当者がお客様に電話し、再度お詫びの上説明し、了承を得たため、老齢基礎年金加算開始事由該当届を受理し、関係書類一式とともに機構本部に進達しました。 ○支払時期が確定し、担当者がお客様に連絡し、改めてお詫びの上、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、新規裁定時に配偶者の年金受給状況の確認を徹底するよう周知・徹底しました。	内部
57	特別支給の老齢厚生年金裁定時の船員保険被保険者記録の入力漏れについて	確認・決定誤り	香川	善通寺	1991年1月6日	2011年8月25日	○お客様より、配偶者様死亡による遺族厚生年金の請求を受付し、事前審査のため、配偶者様の記録を確認したところ、特別支給の老齢厚生年金裁定時に船員保険被保険者記録の入力が漏れていることが判明しました。	○特別支給の老齢厚生年金の裁定前に障害厚生年金を裁定しており、障害厚生年金裁定時には船員保険被保険者記録を含めて裁定していましたが、その後の特別支給の老齢厚生年金の裁定では含めていませんでした。 ○当時は基礎年金番号導入前であり、特別支給の老齢厚生年金裁定時の船員保険被保険者記録の確認不足により、入力を漏らしたものです。	1名	未払い	225,838	○担当者がお客様の代理人に電話し、お詫びの上説明し、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旨の回答があり、担当者がお客様の代理人に連絡し、再裁定関係書類を受理し、機構本部へ進達しました。 ○支払時期が確定したため、担当者がお客様の代理人に連絡し、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、今回の事象及び本来の事務処理について職員に説明し、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
58	配偶者加給年金の加算漏れについて	確認・決定誤り	大阪	東大阪	1998年4月頃	2011年6月24日	お客様の国民年金記録判明時における再裁定報告書が機構本部から返戻され、確認したところ、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。	- お客様の老齢年金の配偶者状態表示を誤って入力していました。 - 老齢年金裁定処理時の確認不足によるものです。	1名	未払い	302,516	- 機構本部と協議し、配偶者加給年金の加算処理が可能との回答を受け、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。 - 訂正処理依頼書を機構本部に進達しました。 - 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。	今回の事象を職員に説明し、裁定処理後、年金請求書の内容と受給者原簿の内容に相違がないか突合するよう改めました。	内部
59	未支給請求書に係る死亡年月日の入力誤りについて	確認・決定誤り	宮城	事務センター	2011年6月6日	2011年8月29日	- 年金事務所より、「以前に未支給請求書・遺族厚生年金の手続きをされたお客様から、返納通知書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、死亡年月日を誤って入力していたことが判明しました。	- 未支給請求書の死亡年月日には平成22年と記入されていたが、正しくは平成23年であることを見落してしまいました。1年前の死亡年月日で処理してしまったため、お客様に返納通知書が送付されていました。 - お客様の記入された内容の確認が不十分であったことによります。	1名	未払い	65,742	- 年金事務所の担当者がお客様にお詫びの上、説明しました。未支給年金については、機構本部で準備ができ次第支払されることをお伝えし、了承を得ました。また、誤って送付された返納通知書を回収しました。 - ブロック本部と協議し、訂正処理可能との回答があり、機構本部に訂正処理及び返納取消処理の依頼をしました。 - 再裁定処理が完了し、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、戸籍・住民票等を十分確認するよう注意喚起しました。	外部
60	加算額・加給年金額対象者不該当届に係る記載誤りについて	確認・決定誤り	愛知	豊川	2011年6月24日	2011年8月30日	- 市役所より、障害基礎年金に係る子の加算額について問合せがありました。 - 確認したところ、加算額・加給年金額対象者不該当届に記載誤りがあることが判明しました。	- 加算額・加給年金額対象者不該当届を受付した際に、不該当となった年月日欄について、児童扶養手当額調書に記載のある認定請求日である平成23年5月に訂正すべきところ、確認を漏らし、平成23年6月で進達をしてしまいました。このため、子の加算が1ヵ月分多く加算されたものです。 - 児童扶養手当額調書の認定請求日について確認が不足していたことによります。	1名	過払い	18,916	- 担当者がお客様に電話し、お詫びの上説明し、取扱いをブロック本部と協議することとしました。 - ブロック本部より、訂正処理可能との回答があり、担当者がお客様宅を訪問し、再度お詫びの上説明し、返納方法申出書を受理し、関係書類とともに機構本部に進達しました。	- お客様相談室長が今回の事象を職員に説明し、加算額・加給年金額対象者不該当届受付時の確認事項を再確認しました。 - また、加算額・加給年金額対象者不該当届の機構本部への進達は、事務センター経由で行っていることから、事務センターへ今回の事象を説明しました。	外部
61	遺族厚生年金に係る受給権発生年月日の誤りについて	確認・決定誤り	群馬	高崎	1998年1月14日	2011年8月31日	- 機構本部より、遺族厚生年金の受給権発生年月日に誤りがあるのではないかと連絡がありました。 - 確認したところ、受給権発生年月日の誤りが判明しました。	- 遺族厚生年金の裁定処理に当たり、配偶者様の死亡年月日(受給権発生年月日)を誤って入力したものです。 - 決裁においても見落していました。	1名	未払い	538,320	- 担当者がお客様に電話し、お詫びの上説明し、取扱いをブロック本部と協議することとしました。 - ブロック本部より、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一式を進達しました。 - 再裁定処理の完了を確認し、支払時期が確定したため、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。	お客様相談室の朝礼において、今回の事象を職員に説明し、入力処理等の確認を徹底するよう周知・徹底しました。	内部
62	障害基礎年金に係る額改定報告書の進達漏れについて	確認・決定誤り	富山	事務センター	2010年7月31日	2011年9月5日	- 機構本部より、障害基礎年金の所得審査に係る支給停止の依頼を受けたが、原簿の情報と相違しているとの連絡がありました。 - 確認したところ、額改定報告書(支給停止解除)の進達漏れが判明しました。	- 所得審査の際、記載事項を誤り、額改定報告書(支給停止解除)を機構本部へ進達していませんでした。 - 審査後の確認においても、見落していました。	1名	未払い	792,100	- 機構本部に連絡の上、額改定報告書を進達し、支払時期を確認しました。 - 年金給付グループ長がお客様の成年後見人宅を訪問し、お詫びの上説明し、支払時期をお伝えし、了承を得ました。	年金給付グループ長が今回の事象を職員に説明し、ダブルチェックの手順等を再確認するとともに、チェックは的確に行うよう周知・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
63	配偶者加給年金の加算漏れについて	確認・決定誤り	香川	善通寺	1993年 3月15日	2011年 9月6日	○お客様が来所され、配偶者様の死亡に伴う未支給年金請求をされました。 ○事務センター回付前の事前審査を行った際、ご夫妻の年金受給記録を確認したところ、裁定時の配偶者状態表示の誤りにより、加算されるべき配偶者加給年金及び振替加算の加算がされていないことが判明しました。	○お客様の受給権発生当時に、配偶者状態表示を誤って入力しており、その後、再裁定の際にも配偶者状態表示を誤っていたため、支給されるべき配偶者加給年金が全期間支給停止状態となっていました。 ○また、配偶者様の配偶者状態表示についても誤っており、支給されるべき振替加算が加算されていませんでした。 ○裁定時の確認不足によるものです。	2名	未払い	3,791,988	○取扱いについて、機構本部に協議したところ、訂正処理を行い、時効を適用せず遡及して支払する旨の回答があり、配偶者状態表示の整備に係る処理依頼及び未支給請求書類を機構本部へ進達しました。 ○支払時期が確定したため、担当者がお客様に電話し、お詫びの上説明し、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、今回の事象及び本来の事務処理について職員に説明し、確認を徹底するよう指示しました。	内部
64	老齢基礎年金の繰下げ請求に係る処理誤りについて	確認・決定誤り	大阪	枚方	2011年 6月1日	2011年 8月18日	○街角の年金相談センターより、「お客様から、多額の年金振込があるので、確認してほしい」とのお申出があり、確認したところ、請求書の様式を誤ってお渡ししていた」との連絡により、老齢基礎年金の繰下げ請求に係る処理誤りが判明しました。	○お客様が街角の年金相談センターにおいて、老齢基礎年金の繰下げ請求をされたところ、請求書の様式を誤って交付し、担当者が65歳遡及請求として進達を行っていました。 ○担当者が他の担当者に繰下げ請求の取消と誤って伝えたことによります。	1名	過払い	3,057,282	○街角の年金相談センター長がお客様にお詫びの上説明し、取扱いをブロック本部と協議することとしました。 ○ブロック本部より、訂正処理可能との回答があり、街角の相談センターの担当者がお客様に連絡し、返納方法申出書等を受理し、機構本部へ進達しました。 ○お客様相談室長がお客様に電話し、再度お詫びの上、処理が完了したこと及び返納分は納付書で納付していたかどうかをお伝えし、了承を得ました。	○街角の年金相談センターにおいて、今回の事象を職員に説明し、お客様の意思をよく確認し、他の職員に引き継ぐ場合も正確に伝えるよう周知・徹底しました。	外部
65	旧法船員保険障害年金の未支給処理の誤りについて	確認・決定誤り	本部	障害年金業務部	2011年 6月9日	2011年 12月19日	○業務渉外部より、「返納告知のリストが出力されたが、お客様に未払い分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、未支給処理の誤りが判明しました。	○旧法船員保険障害年金の未支給処理は、委託業者で受付後、職員に回付することになっていますが、回付せずに委託業者で処理してしまいました。その際、誤ったコードを入力してしまったために、機械で過払いが発生しているものと判定してしまい、お客様に未支給不該当通知が送付されてしまいました。 ○委託業者の担当者の確認不足によるものです。	1名	未払い	154,108	○未支給に係る処理を行い、支払時期が確定しました。 ○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。 ○お客様あてにお詫びの手紙と未支給決定通知書及び振込通知書を送付し、誤って送付した未支給の不該当通知書の返送をお願いしました。 ○お客様より未支給の不該当通知書の返送がありました。	○委託業者に今回の事象を説明し、再発防止策を含む報告書の提出を要請しました。 ○委託業者より、未支給請求書点検時における入力担当者、チェック担当者への指導を行い、徹底したとの報告がありました。	内部
66	年金証書送付時に同封する冊子の落丁について	確認・決定誤り	本部	調達部	2012年 1月25日	2012年 1月31日	○コールセンターより、「お客様から、送付された年金を受給される皆様へ(冊子)に落丁、乱丁がある」とのお申出がありました。 ○回収した冊子を確認したところ、落丁や重複があることが判明しました。	○機構に納品された冊子の一部について委託業者が製本を誤ったこと及び確認不足が原因です。 ○冊子を作成した委託業者は、従来より乱丁検知器を導入していますが、今回、乱丁検知器は作動しましたが、作業員が対象物を正しいものと誤判断したため、誤った冊子そのまま出荷されていました。	5名	—	0	○お客様にお詫びの上、正しい冊子を送付することで了承を得たため、正しい冊子をお客様あてに送付しました。 ○全国の年金事務所等に、お客様へ交付する際、注意を促す旨の情報提供を発出しました。 ○その後、年金事務所等の在庫分は全て正しい冊子と差替しました。	○委託業者に今回の事象を説明し、再発防止策を含む顛末書の提出を要請しました。 ○委託業者より、チェック体制を強化し、乱丁検知器で検知された検知対象物は、全て廃棄するよう改めたとの報告がありました。	外部
67	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	2011年 12月21日	2012年 1月27日	○決定通知書作成担当者から、決定通知書作成を依頼されたデータの中で、支払対象期間の始期と終期及び月数に相違するものがあるとの連絡がありました。 ○確認したところ、時効特例給付支払額の計算を誤っていたことが判明しました。	○担当者が時効特例給付の計算時に、誤った月数で計算してしまいました。 ○時効特例給付支払額の計算担当者の計算誤り及びチェックする二次決裁担当者の確認漏れによるものです。	1名	過払い	261,979	○担当者がお客様に電話し、お詫びの上、説明しました。お詫びと説明の文書、返納方法申出書を送付することをお伝えしました。 ○お客様あてにお詫びと説明の文書と時効特例給付支払決定通知書及び返納方法申出書を送付しました。 ○お客様より返納方法申出書の送付があり、一括返納について了承を得たため、担当部署に回付しました。	○朝礼において今回の事象を職員に説明し、手作業で計算した月数の確認は慎重に行い、二次チェックにおいても確認漏れがないよう周知・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
68	年金受給 選択申出書に係る 処理漏れについて	確認・決定誤り	本部	支払部	2011年 3月31日	2012年 2月27日	○コールセンターより、「お客様から、年金の選択方法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、選択処理が漏れていることが判明しました。	○選択処理の際、遺族共済年金を選択することにより老齢厚生年金の停止処理をすべきところ、処理を漏らしていました。 ○担当者及び決裁者が入力処理されていなかったことについてチェックできなかったことによります。	1名	過払い	221,346	○お客様あてにお詫びの手紙及び返納方法申出書を送付しました。 ○補正処理を行いました。 ○お客様より返納方法申出書が返送され、担当部署に回付しました。	○今回の事象を職員に説明し、届書のチェックについて慎重に行うよう周知・徹底しました。	外部
69	配偶者加給年金の 加算漏れについて	確認・決定誤り	埼玉	越谷	1993年 7月26日	2011年 3月25日	○機構本部より、新規裁定時の配偶者状態表示に誤りがあるとの連絡があり、加給年金の未払いが判明しました。	○新規裁定時の審査において、認識不足と確認不足により、配偶者状態表示が誤って入力されたものです。 ○また、決裁においても見落していました。	1名	未払い	279,090	○担当者がお客様に連絡し、お詫びの上説明し、未払い期間の配偶者様の収入に関する申立書の提出をお願いし、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、訂正処理依頼書を機構本部に進達しました。 ○機構本部で再裁定処理が行われ、支払予定を確認し、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。	○お客様相談室のミーティングにおいて、今回の事象を職員に説明し、審査においては内容を十分に確認し、再チェックを行うよう周知・徹底しました。	内部
70	配偶者加給年金の 加算漏れについて	確認・決定誤り	東京	港	2000年 8月24日	2011年 6月30日	○機構本部より、再裁定に係る連絡文書が回送され、確認したところ、配偶者状態表示の入力が誤っていたため、配偶者加給年金が支給されていないことが判明しました。	○お客様の老齢厚生年金を裁定した際、配偶者状態表示を誤って入力していました。 ○また、決裁においても見落していました。	1名	未払い	1,175,000	○お客様あてに、お詫びの手紙と提出書類の案内文書を送付しました。 ○お客様より、提出書類を郵送にて受付しました。 ○ブロック本部と協議し、訂正処理可能との回答があり、機構本部に再裁定書類一式を進達しました。 ○担当者がお客様へ電話し、改めてお詫びの上、支払時期をお伝えし、了承を得ました。	○お客様相談室内ミーティングにおいて、今回の事象を職員に説明し、年金相談及び年金請求書受付の際には、配偶者状態表示の確認に注意するよう周知・徹底しました。	内部
71	旧法通算 老齢年金の裁定誤りについて	確認・決定誤り	静岡	三島	2002年 12月17日 ～ 2003年 2月27日	2011年 2月10日	○お客様の厚生年金記録判明により、年金記録を統合し、厚生年金通算老齢年金の再裁定を機構本部に進達しました。 ○機構本部から返戻があり、新規裁定時に通算対象期間を誤り、受給資格がないことが判明しました。	○本来、配偶者様の老齢年金受給期間を通算対象期間にすべきところ、配偶者様の通算老齢年金の受給期間を通算対象期間に含めていました。 ○担当者が配偶者様の受給されていた被用者年金制度の通算老齢年金の受給期間も通算対象期間に含まれると誤認し、通算対象期間に含めたことによります。	1名	過払い	1,309,575	○担当者がお客様に電話し、お詫びの上、説明しました。経過を説明した文書と返納方法申出書をお客様あてに送付しました。 ○お客様より、返納方法申出書等を受理しました。 ○国民年金通算老齢年金及び厚生年金通算老齢年金の裁定取消処理をしました。 ○機構本部に返納方法申出書を進達しました。 ○お客様あてに裁定取消決定通知書を送付しました。	○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、相談時には年金記録をよく確認するよう周知・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
72	老齢年金に係る受給要件の確認誤りについて	確認・決定誤り	北海道	事務センター	2011年7月1日	2011年8月18日	○年金事務所より、要年金決定訂正者リストの内容を確認したところ、新規裁定した方の受給資格要件がない旨の連絡があり、受給要件の確認誤りが判明しました。	○1ヵ月重複期間がある方の裁定について、本来、共済組合期間と厚生年金期間が重複する場合は、厚生年金期間を保険料納付済期間に算入し、受給要件を確認するところ、誤って両制度の期間を算入し計算したため、受給資格ありとして老齢給付を決定したものです。 ○審査担当者の共済組合期間と厚生年金期間の重複期間の取扱いについての認識誤りと知識不足によるものです。また、決裁時での確認不足によります。	1名	—	0	○年金事務所の担当者がお客様に電話し、お詫びの上、説明しました。受給要件を満たすにはあと1ヵ月不足していること、誤って決定した年金は取消することとなり、年金証書をお返しいただくことをお伝えしました。 ○老齢基礎・老齢厚生年金の裁定取消処理を行いました。年金事務所より年金証書が事務センターへ回送されました。 ○お客様が再度厚生年金に加入されたことにより、受給要件を満たしたため、老齢基礎・老齢厚生年金裁定請求書を受理しました。	○今回の事象を職員に説明し、受給要件の確認の徹底を周知しました。	内部
73	老齢年金請求時における受給資格の確認誤りについて	確認・決定誤り	香川	善通寺	2011年8月17日	2011年9月1日	○事務センターより、外国籍で永住許可を受けた方の老齢年金裁定請求書の返戻がありました。 ○確認したところ、年金受給資格のないことが判明しました。	○外国籍の方について、海外在住期間を合算対象期間とする場合、本来であれば20歳に達した日の翌日から65歳に達した日の前日までに永住許可を受けていることが必要ですが、69歳時に取得した永住許可であるにもかかわらず、海外在住期間を合算対象期間に算入して受給資格期間があると誤った判断をして老齢年金裁定請求書を受付してしまったものです。 ○永住許可日が20歳に達した日の翌日から65歳に達した日の前日までにあるかどうかの確認をせず、合算対象期間としたことによるものです。	1名	—	0	○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。請求書類一式を返戻しました。	○お客様相談室の朝礼において、今回の事象及び本来の事務処理について職員に説明し、再発防止の周知を行いました。	内部
74	旧三共済期間に係るみなし標準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5月12日	2011年10月11日	○お客様に係る移管要件を確認したところ、旧三共済期間に係るみなし標準報酬月額に誤りがあることが判明しました。	○国家公務員共済組合連合会より、組合員長期原票等を受領した後、みなし標準報酬月額を誤って算出し、入力してしまいました。 ○みなし標準報酬月額の算出時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	20,915	○年金事務所の担当者にみなし標準報酬月額が変更になり、年金額が減額になる旨の連絡を行い、再裁定処理及びお客様への連絡を依頼しました。 ○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、再裁定すること及び一括返納することで了承を得ました。 ○国家公務員共済組合連合会へ再度組合員給料記録簿を照会し、みなし標準報酬月額を訂正しました。 ○年金事務所より、再裁定書類及び返納方法申出書が担当部署へ進達されました。 ○再裁定されたことを確認しました。	○今回の事象を職員に説明し、記録補正の審査においては、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
75	老齢年金 裁定時における共済組合期間の算入誤りについて	確認・決定誤り	長崎	佐世保	2008年 4月7日 2008年 11月9日	2011年 7月12日	○共済組合より、「老齢基礎年金の中の共済組合期間に誤りがあるお客様がいる」との連絡がありました。 ○確認したところ、A様に係る特別支給の老齢厚生年金裁定時に、誤って共済組合期間を8ヵ月多く入力していたことが判明しました。 ○また、他に同様な事案がないか確認したところ、B様についても誤って共済組合期間を1ヵ月多く入力していたことが判明しました。	○お客様から年金請求書を受付した際に添付されていた年金加入期間確認通知書の加入期間について、誤った期間を入力し、そのまま裁定してしまいました。 ○担当者の昭和61年3月以前の船員組合員の共済期間の認識不足によります。	2名	過払い	43,008	○担当者がA様に電話し、お詫びの上、説明しました。減額となること及び過払いの年金については、次回支払時に調整することで了承を得ました。また、A様あてにお詫びと説明の文書を送付しました。 ○A様に係る訂正処理に係る書類一式を機構本部へ進達しました。 ○担当者がB様に電話しましたが、連絡がつかないため、お詫びと減額となること及び過払い分については、次回支払時に調整することを説明した文書をB様あてに送付しました。また、指定期日にご連絡がない場合は、了承されたものとして処理を進める旨も文書に記載しました。 ○B様から指定期日までに連絡がなかったため、訂正処理に係る書類一式を機構本部へ進達し、B様あてにお詫びと説明の文書を送付しました。	○今回の事象を職員に説明し、相談時にお客様へ年金見込額をお渡しする際、船員組合員期間を有する方の共済組合期間確認通知書の月数の確認の徹底とその月数に伴い見込額を算出するよう周知・徹底しました。 ○また、現在審査・裁定を行っている事務センターに、今回の事象を説明し、職員への注意喚起を依頼しました。	外部
76	障害基礎年金受給権者に係る現況届の入力漏れについて	未処理・処理遅延	高知	事務センター	2011年 7月27日	2011年 8月15日	○年金事務所より、「お客様のご家族より、指定口座に障害基礎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、諸変更処理の締切日までに受給権者現況届の入力がされていないことが判明しました。	○年金事務所にて診断書を郵送で受理し、回送された診断書を事務センターで受理しました。有期認定用に提出された診断書であったため、本来、諸変更処理の締切日までに受給権者現況届の入力をすべきところ、障害状態の認定依頼のみ行い、入力していませんでした。 ○機構本部から送付される通常の有期認定用診断書を紛失していたため、締切日までに入力すべき方であることの確認を漏らしていました。	1名	未払い	131,483	○年金事務所の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。 ○機構本部に連絡し、早期支払処理を依頼し、支払時期を確認しました。 ○事務センター長と担当者がお客様宅を訪問し、再度お詫びの上、説明しました。支払時期をお伝えし、了承を得ました。	○朝礼にて年金給付グループ長より、今回の事象を職員に説明し、受付時からの手順の再確認及び入力処理票の漏れをなくするため、受付簿との再確認を指示しました。 ○また、管轄の年金事務所に有期診断書の再交付依頼があった場合、基礎年金番号等の確認も兼ねて処理票となる受給権者現況届の添付も依頼しました。	外部
77	障害厚生年金に係る通知書等の送付漏れについて	未処理・処理遅延	本部	障害年金業務部	2012年 1月19日	2012年 2月21日	○不支給通知書送付済情報を入力委託する事前準備の際に、お客様及び年金事務所あての不支給決定通知書が決裁書類と併せて綴じられており、不支給決定通知書と、同封発送予定の年金証書を、いずれも送付していなかったことが判明しました。	○1件の裁定請求書により支給と不支給の2つの決定を通知する場合は、事務処理の流れの異なる2つの通知書を職員が同封して送付しています。 ○各通知の発送手順やスケジュールについて担当者の認識が不足していたことにより、発送日を過ぎたにもかかわらず不支給決定通知の回付待ちとして年金証書を手元で保管していたものです。	1名	—	0	○担当者がお客様の代理人である社会保険労務士へ電話し、お詫びの上、お客様あてに不支給決定通知書及び年金証書を送付することで了承を得ました。 ○お客様あてにお詫びの手紙と不支給決定通知書及び年金証書を送付しました。	○今回の事象を職員に説明し、年金証書を引き抜きした場合は発送したことについて整理簿で管理するよう改め、事務処理手順や業務スケジュールについて周知・徹底しました。	内部
78	障害厚生年金裁定請求書の未処理について	未処理・処理遅延	東京	港	2008年 6月25日	2010年 11月11日	○前任者から事務引き継ぎを受けた障害厚生年金担当者からの報告により、障害厚生年金裁定請求書が未処理となっていることが判明しました。	○障害厚生年金裁定請求書を受付し、旧社会保険業務センターに進達しましたが、添付書類の不備との理由で裁定請求書が返戻されたため、不備のあった添付書類及び整備依頼の文書をお客様に送付しました。その後、お客様より連絡がなかったことから、再度整備依頼の文書を送付しましたが、お客様からの連絡はありませんでした。 ○一定期間を経過しても連絡がない場合には、本来、お客様に早期に提出していただくよう定期的に電話連絡をするなどの対応をすべきところ、お客様への定期的な対応が不十分だったこと及び裁定請求書の進捗管理が徹底されてい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、経過を説明したところ、整備依頼の文書は受け取っていた、それにより裁定が遅延していることは承知していたとお申出があり、改めて添付書類の整備を依頼しました。 ○お客様から、整備された添付書類が届いたため、裁定請求書を機構本部へ進達しました。 ○機構本部からお客様あてに不支給決定通知が送付され、当所にも不支給決定通知の写しの送付を受けました。	○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、裁定請求に必要となる添付書類の確認漏れの防止及び裁定処理の早期完結に向けたお客様対応の徹底を指示しました。 ○また、お客様相談室長が毎月、保留中の裁定請求書と進捗管理簿を突合し、処理遅延となっている請求書がないかどうか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
79	厚生年金加入記録のお知らせに係る回答の処理遅延について	未処理・処理遅延	沖縄	コザ	2010年 9月29日	2011年 7月8日	○お客様より、「9ヵ月程前に依頼した厚生年金加入記録のお知らせに関する調査の進捗について確認したい」とのお問合せがありました。 ○確認したところ、受付後、調査していなかったことが判明しました。	○担当者が相談票を未処理のボックスに入れずに自身の机の中に入れ、その後、調査について失念してしまいました。 ○受付簿に記載する際に要調査と記載すべきところ、誤って記録正常と記載してしまったため、その後の進捗管理によっても発見できませんでした。 ○適正な書類管理についての認識不足及び受付簿記載時に誤りに気付かなかったことによります。	1名	—	0	○担当者がお客様にお詫びの上、早期に調査を行い、説明することで了承を得ました。 ○調査の結果、事務処理は不要でした。 ○副所長と担当者がお客様宅を訪問し、再度お詫びの上、調査結果を説明し、了承を得ました。	○朝礼において、副所長から今回の事象を職員に説明し、適正な書類管理について徹底するとともに、受付簿記載時に調査の要・不要についての確認を慎重に行うよう指示しました。	外部
80	障害厚生年金の未処理について	未処理・処理遅延	石川	七尾	2008年 9月17日	2010年 12月9日	○前任者が返戻済とした書類を整理していたところ、障害厚生年金の原本を発見しました。 ○確認したところ、診断書に不備があり、病院に訂正依頼をしていた際、ご本人様が死亡され、未支給年金請求者の確認をせずに未処理のままであったことが判明しました。	○ご本人様が死亡され、本来、未支給年金請求者がいるか確認すべきところ確認せず、そのまま未処理となっていました。また、病院から診断書の返送がなかったにもかかわらず、確認を怠っていました。 ○また、書類の管理も不十分だったことにより、進捗状況の把握ができていなかったこと及び人事異動による引継ぎも適切に行われていなかったため、未処理書類の所在を確認できませんでした。	1名	未払い	118,833	○担当者がご遺族宅に電話し、お詫びの上、説明しました。お詫びと説明の文書とともに、年金請求書を返戻しました。 ○未支給年金請求書の添付書類について、ご遺族よりお問合せがあり、説明の上、処理が遅延したことをお詫びしました。 ○ご遺族より、障害厚生年金請求書、未支給年金請求書を受付し、事務センターに回付しました。 ○障害厚生年金が裁定され、未支給年金の支払時期が確定したため、担当者がご遺族に電話し、改めてお詫びの上、処理が完了したこと及び未支給年金の支払時期をお伝えし、了承を得ました。	○今回の事象を職員に説明し、個人で書類を保管せずに必ず指定の保管場所に保管すること及び受付処理簿には必ず記載するよう周知・徹底しました。	内部
81	老齢年金裁定請求書の回付漏れについて	未処理・処理遅延	本部	業務渉外部	2011年 2月15日	2011年 8月12日	○お客様からの送付物について、未処理となっているものがないか確認したところ、お客様から送付されていた老齢年金裁定請求書を年金事務所に回付せず保管していたことが判明しました。	○脱退一時金の不支給決定を行い、本来、速やかに老齢年金裁定請求書を年金事務所に回付すべきところ、未処理のまま保管していました。 ○文書受付担当者の受付管理簿誤記入及び外国給付担当者における文書相談対応業務の処理遅延によるものです。	1名	未払い	297,190	○お客様の代理人に電話しましたが、連絡がつかないため、お詫びと支給停止事由該当届の提出を依頼する文書を送付しました。 ○代理人より支給停止事由該当届が送付され、老齢年金裁定請求書とともに年金事務所に回付しました。 ○支払時期が確定したため、代理人あてにお詫びと支払時期をお知らせする文書を送付しました。 ○年金が支払されたことを確認しました。	○文書相談管理簿の様式を、誤記入が発生しないような様式に改めました。 ○また、文書相談担当者を1名から2名とし、未処理のチェックや事務の分担を行うよう改めました。	内部
82	支払保留解除の処理漏れについて	未処理・処理遅延	本部	業務管理部	2011年 10月4日	2011年 11月24日	○年金事務所より、「市役所から、お客様に係る年金の支払について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、支払保留解除の処理漏れが判明しました。	○市役所から、公的年金からの特別徴収に係る異動情報作成で、お客様に対し誤って死亡情報を作成したため、解除を依頼したい旨の連絡がありましたが、締切日までに処理をしなかったものです。 ○進捗管理が不足していたことによります。	1名	未払い	139,916	○年金事務所の担当者が市役所の担当者に経緯を説明し、市役所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。 ○支払保留解除処理を行い、支払時期を確認しました。 ○お客様あてにお詫びと支払時期をお知らせする文書を送付しました。	○今回の事象を職員に説明し、処理依頼のあった事項は管理簿に記載すること、毎月締切日までに管理簿を確認し、処理状況を二重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
83	振込通知書の出力漏れについて	未処理・処理遅延	本部	総務部	2012年3月5日	2012年3月19日	○コールセンターより、「お客様から、振込通知書が届かないとお申出があったので、確認してほしい」との連絡がありました。 ○確認したところ、振込通知書の出力漏れが判明しました。	○お客様からコールセンターに振込通知書の再交付依頼があり、転送を受けて担当者が1日2回出力すべきところ、朝に行う振込通知書の出力を漏らしていました。 ○担当者の確認不足によるものです。	9名	—	0	○8名のお客様に、お詫びの手紙とともに、再発行した振込通知書を送付しました。 ○1名のお客様については、年金事務所で再発行し、担当者がお詫びの上、交付しました。	○今回の事象を職員に説明し、出力漏れがないよう、確認の徹底を指示しました。	外部
84	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6月27日	2011年6月30日	○事務センターより、「年金記録に関する紙台帳等の調査結果に対する回答書を送付したお客様について、当事務センターにおいて記録訂正の内容確認を行っていたところ、お客様の記録訂正の必要がないのではないかとの疑義が生じたので、確認してほしい」との連絡がありました。 ○確認したところ、審査を誤り回答していたことが判明しました。	○委託業者より受入検査を行った際、厚生年金期間として年金に反映しておらず記録訂正が必要とされた期間について、お客様が健康保険のみに加入していた期間であったことに職員が気付かず、また、その後の確認等でも見過しており、年金記録の訂正が必要な方に送付すべき回答書を誤って作成し、お客様に送付してしまったものです。 ○審査時及び決裁時における確認不足によるものです。	1名	—	0	○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。お客様に誤った回答書の返戻を依頼しましたが、紛失されたとお申出があり、滅失申立書を提出していただくことで了承を得ました。 ○お客様より滅失申立書を提出いただきました。	○突合センターにおいて、今回の事象を職員に説明し、改めて確認を慎重に行うよう周知・徹底しました。	内部
85	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	南関東	2011年7月4日	2011年9月8日	○お客様から、年金記録に係る回答があり、年金額再計算処理をしていた際、お客様に係る年金見込額の再確認をしたところ、お客様へ送付したお知らせに記載されていた年金試算額に誤りがあったことが判明しました。	○お客様の年金記録の昭和34年3月については二以上事業所勤務合算期間ではないにもかかわらず、二以上事業所勤務合算期間としたこと及び紙台帳に明記された報酬の確認誤りによるものです。 ○また、決裁時においても誤りを発見できませんでした。	1名	—	0	○突合センターの担当者がお客様へ電話し、お詫びの上、説明しました。正しい内容のお知らせを送付し、誤った内容のお知らせを返送していただくことで了承を得ました。お客様あてに正しいお知らせを送付しました。 ○お客様より誤った内容のお知らせの送付がありました。	○突合センターにおいて、今回の事象を職員に説明し、担当職員の年金の被保険者期間に係る知識の向上を図るとともに、今後お客様に送付するお知らせ内容や処理結果については、担当チ・ムリ・ダ・のチェックを必ず受けてから、決裁を受けることを徹底しました。	内部
86	被保険者記録照会回答票の交付誤りについて	通知書等の作成誤り	大分	日田	2011年5月23日	2011年9月8日	○A様より、「退職共済年金を請求する際に交付を受けた被保険者記録照会回答票について、別人の被保険者記録照会回答票との連絡が共済年金担当者からあった」とのお申出がありました。 ○確認したところ、A様に被保険者記録照会回答票を交付した際に、誤ってB様の被保険者記録照会回答票を交付していたことが判明しました。	○A様が年金相談に来所された際に、別に相談に来所されたB様の被保険者記録照会回答票を、内容を確認せずに交付したものです。 ○担当者の確認不足によるものです。	2名	—	0	○所長と副所長がお客様宅を訪問し、お詫びの上、説明しました。A様より、今後このような確認漏れがないよう、全職員へ徹底してほしいとの要請がありました。 ○A様からの依頼により、共済年金担当者あてにA様の被保険者記録照会回答票を送付するとともに、B様の回答票を当所あて送付していただくよう依頼しました。 ○B様の被保険者記録照会回答票の送付がありました。 ○担当者がB様と面談し、お詫びの上、B様の被保険者記録照会回答票を別人に交付したこと及び回収したことを説明し、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、お客様に資料をお渡しする場合及び送付する場合は、氏名・生年月日・住所等を確認するよう周知・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
87	平成23年分の源泉徴収票の表示誤りについて	通知書等の作成誤り	本部	年金給付部	2012年1月10日	2012年1月16日	○お客様より、「平成23年分の源泉徴収票に表示誤りがある」とのお申出がありました。 ○確認したところ、源泉徴収票の一部に表示誤りがあることが判明しました。	○平成23年分の源泉徴収票について、控除対象配偶者の方が、同居特別障害者で、かつ、老人(70歳以上)控除対象配偶者の方である場合、本来、控除対象配偶者の有無等欄の老人控除対象配偶者の有欄に*を表示するところ、無欄に*を表示をしていました。 ○源泉徴収票の印字仕様書の記入誤りによるものです。	66,439名	—	0	○対象となるお客様あてに、控除対象配偶者の有無等欄を正しく表示した源泉徴収票を、お詫びの手紙とともに送付しました。 ○また、お客様からのお問合せ等があった場合の対応を、年金事務所等に依頼しました。 (平成24年2月8日、公表及び日本年金機構ホームページに掲載済)	○印字仕様書の修正を正確かつ確実に行うため、年金給付システムへの修正指示内容とのチェックを複数の担当者により行うよう改めました。	外部
88	所得状況届発送時における封入誤りについて	誤送付・誤送信	京都	事務センター	2011年6月30日	2011年7月1日	○お客様より、「障害基礎年金所得状況届が届いたが、個人情報保護シールが同封されていない」とのお申出がありました。 ○確認したところ、A市在住の受給者の方に個人情報保護シールを同封していないことが判明しました。	○所得状況届を送付する際に、個人情報保護シールを同封すべきところ、A市役所から返信用封筒の提供を受けていたため、職員が誤って個人情報保護シール送付不要と判断し、個人情報保護シールを同封せずに送付していました。 ○個人情報保護シールが送付不要であると担当職員が誤って判断したことによるものです。	1,195名	—	0	○個人情報保護シールを送付していなかったお客様あてに、お詫びの文書と個人情報保護シールを送付しました。	○今回の事象を職員に説明し、各市町村の処理方法を確認し、発送処理については内容物の二重チェックを行うよう周知・徹底しました。	外部
89	照会文の誤送付について	誤送付・誤送信	愛知	大曽根	2011年9月6日	2011年9月9日	○A様より、「送付された文書について、別人の文書である」とのお申出がありました。 ○確認したところ、誤送付していたことが判明しました。	○B様に送付すべき病院への照会文書を、誤ってA様に送付予定の封筒に入れて、送付してしまいました。 ○担当者の確認不足及び送付時の相互チェックをしていなかったことによります。	2名	—	0	○お客様相談室長がA様にお詫びの上、経過説明を行いました。照会文書を回収し、本来送付すべきB様の受診されている病院へ送付しました。 ○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。	○お客様相談室長が今回の事象を職員に説明し、誤送付を防止するため、決裁及びダブルチェックを必ず行うことを再確認し、注意喚起しました。	外部
90	雇用保険受給終了に係る年金支給開始時期の説明誤りについて	説明誤り	大阪	堺東	2011年4月19日	2011年6月17日	○お客様より、「平成23年6月の年金が支払されていない」とのお申出がありました。 ○確認したところ、お客様の支払記録等を確認せず、誤った説明をしていたことが判明しました。	○雇用保険受給による停止中のため、本来、平成23年6月は支給されないと説明すべきところ、支給されると説明してしまいました。 ○担当者の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宅を訪問し、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。 ○副所長とお客様相談室長がお客様宅を訪問し、再度お詫びしました。お客様より、納得できない、支払できないのであれば必要経費を請求するとのお申出がありましたが、必要経費の支払はできない旨をお伝えしました。お客様あてにお詫びと説明の文書を送付しました。 ○お詫びと説明の文書を送付した後、お客様から連絡はありませんが、お客様からお問合せがあった場合は、引き続き対応していくこととしました。	○お客様相談室の朝礼において、今回の事象を職員に説明し、支払時期の相談時は必ず原簿等を確認するよう周知・徹底しました。	外部
91	年金見込額に係る退職改定月の説明誤りについて	説明誤り	東京	池袋	2011年3月10日	2011年8月18日	○お客様より、「年金額の改定月について、相談した際の説明と受け取った通知の内容が相違している」とのお申出がありました。 ○確認したところ、誤った見込額照会回答票を作成し、説明をしていたことが判明しました。	○在職中のお客様より、退職した場合の見込額の相談があったため、本来、資格喪失日を仮定し、その翌月分より年金額が改定される旨を説明すべきところ、資格喪失した月から年金額が改定されるとの誤った説明をしてしまいました。 ○見込額照会回答票をお渡しする前に記載内容の確認を十分にし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が、ご納得いただけなかったため、事象説明とお詫びの文書を送付し、質問等があればお客様より連絡をいただくことで了承を得ました。 ○事象説明とお詫びの文書をお客様あてに送付しました。 ○お客様より連絡はありませんが、お客様からお問合せ等があった場合は、引き続き対応していくこととしました。	○お客様相談室のミーティングにおいて、お客様相談室長より今回の事象を職員に説明し、退職改定に係る年金見込額の試算について、慎重に行うよう周知・徹底しました。	外部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明契機
92	雇用保険による給付と年金との調整に係る説明誤りについて	説明誤り	宮崎	延岡	2011年 2月15日	2011年 6月16日	○お客様より、「平成23年6月支払分の年金が事前に聞いていた金額より少ない」とのお申出がありました。 ○確認したところ、相談時に説明を誤っていたことが判明しました。	○相談を受けた担当者が、雇用保険による給付と年金との調整について、平成22年7月分の調整が平成23年4月と6月にそれぞれ半額調整されると説明すべきところ、誤って平成23年4月に全額調整されると説明していました。 ○担当者の認識不足によります。	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が、ご納得いただけませんでした。お詫びの文書を送付してほしいとお申出がありました。 ○お客様あてにお詫びの文書を送付しました。 ○お詫びの文書を送付後、お客様から連絡はありませんが、お客様からお問合せがあった場合は、引き続き対応することとしました。	○お客様相談室の朝礼にて、今回の事象を職員に説明し、相談時の説明は慎重に行うよう周知・徹底しました。	外部
93	共済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 2月頃	2011年 11月11日	○年金事務所より、「お客様から、基礎年金番号に統合している共済記録は自身の記録ではない旨のお申出があり、確認してほしい」との連絡がありました。 ○確認したところ、別人の共済記録を誤って統合していたことが判明しました。	○委託業者が共済組合等加入記録確認のお知らせの審査時に、氏名の漢字及び共済組合名称・勤務先名称の確認不足により、誤って統合してしまいました。 ○そのため、国民年金保険料を誤って還付してしまいました。	2名	誤還付	26,400	○年金事務所の担当者がお客様に電話し、お詫びの上、説明しました。記録整備を行い、改めて連絡することです承を得ました。また、誤って還付した国民年金保険料は返納するとお申出がありました。 ○誤って統合した記録の持ち主が特定できないため、統合前の状態に記録を戻しました。 ○年金事務所において、国民年金記録を訂正し、返納金の納入告知書をお客様あてに送付しました。 ○年金事務所の担当者がお客様に電話し、改めてお詫びの上、記録整備が完了した旨をお伝えし、了承を得ました。また、お客様から返納金を納付されたとお申出がありました。	○記録管理グループ内打合せにおいて、共済記録の統合時は、氏名の漢字の相違の有無及び所属共済組合、勤務先及び勤務地住所の確認を慎重に行うよう周知しました。 ○また、現在委託を行っている業者に今回の事象を説明し、共済記録の統合時は、氏名の漢字の相違の有無及び所属共済組合、勤務先及び勤務地住所の確認を慎重に行うように周知しました。	外部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明契機
94	不審電話について	事故等	兵庫	尼崎	2011年 11月17日	2011年 11月18日	○事業所より、「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。	○従業員の奥様(第3号被保険者)に、委託業者を名乗る者から、国民年金保険料の未納があるため、夜に集金に伺いますとの電話があり、従業員が不審に思い、事業所の総務担当に相談したとのことでした。	1名	—	0	○委託業者は、納付勧奨後訪問し、国民年金保険料をお預かりしていない旨説明を行い、従業員の方にお伝えいただくよう依頼しました。	○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
95	不審電話について	事故等	青森	青森	2011年 11月24日	2011年 11月25日	○お客様より、「不審な電話があったので、確認したい」とのお問合せがありました。	○社会保険庁のヒラカワと名乗る者から、今年の3月頃に青い封筒が届いているはずで、期限が6月までだったが、医療補助のお金が戻る、通帳に入金されているかとの話になり、お客様は不審に思い、電話では話が分からないので明日そちらへ行って話を聞きたいと話し、どこに行けばいいかと尋ねると、社会保険庁と言ったので、早々に電話を切ったとのことでした。	1名	—	0	○社会保険庁は存在しないこと、日本年金機構ではそのような内容を電話でお問合せをしていないことを説明し、十分気を付けていただくようお伝えしました。	○同上	事件等
96	不審電話について	事故等	福岡	久留米	2011年 11月24日	2011年 11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。	○2名のお客様あてに、社会保険事務局のヤマモトを名乗る者より、医療費が還付されるので、フリーダイヤルに電話してくださいとの電話があったとのことでした。 ○お客様あてに、社会保険庁を名乗る者より、過去5年分の高額療養費を払い戻すので、電話してくださいとの電話があったとのことでした。	3名	—	0	○社会保険庁及び社会保険事務局は現在存在せず、電話でそのような話をすることはないので、今後も十分気を付けていただくようお伝えしました。	○同上	事件等
97	不審電話について	事故等	山口	岩国	2012年 1月24日	2012年 1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。	○社会保険事務所のイングロと名乗る男から、医療費の払戻しがあるので、銀行口座を教えてくださいとの電話があったとのことでした。	6名	—	0	○現在、社会保険事務所は存在しないこと、年金事務所から医療費の還付についてお問合せ及び口座番号の照会を行わない旨をお伝えし、注意喚起しました。	○同上	事件等
98	不審電話について	事故等	広島	三次	2012年 3月1日	2012年 3月1日	○お客様より、「不審な電話があったので、確認したい」とのお問合せがありました。	○広島社会保険局を名乗る者より、昨年11月に通知している医療費控除の還付金49,800円をお返しするので、銀行口座の番号を教えてくださいとの電話があったとのことでした。	1名	—	0	○現在、社会保険事務局は存在しないこと、また、年金事務所の職員が電話にて口座番号を聞くこともない旨をお伝えし、今後電話があっても対応しないようお願いしました。	○同上	事件等
99	不審電話について	事故等	東京	荒川	2012年 3月5日	2012年 3月5日	○お客様より、「不審な電話があったので、確認したい」とのお問合せがありました。	○社会保険事務局を名乗る者から、医療費の還付があるので、ATMへ行くようにとの指示と、問合せ先としてフリーダイヤルの番号を告げる電話があったとのことでした。	3名	—	0	○現在、社会保険事務局は存在しないこと、日本年金機構ではそのような電話連絡はしていないため、応じないよう説明しました。	○同上	事件等
100	不審電話について	事故等	神奈川	港北	2012年 3月29日	2012年 3月30日	○お客様より、「不審な電話があったので、確認したい」とのお問合せがありました。	○社会保険事務局のイシヤマと名乗る男から、平成18年から5年分の医療費の還付があるので、昨年12月に封筒で手紙を送ったが、届いていませんか、金額はわかりますか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を説明し、注意していただくようお伝えしました。	○同上	事件等