

平成24年6月1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4月分)について

平成24年4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4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、4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170件のうち、公表可能な108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170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  | 1件 (0.6%)   |
| 〔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   | 81件 (47.6%) |
| 〔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  | 12件 (7.1%)  |
| 〔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  | 12件 (7.1%)  |
| 〔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   | 7件 (4.1%)   |
| 〔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   | 9件 (5.3%)   |
| 〔別の送付先への書類混入等の誤送付、誤送信、誤交付等、配付時の誤り〕                                  |             |
| (7) 説明誤り  | 6件 (3.5%)   |
| 〔窓口、電話等での制度説明誤り、申請書等の指示誤り等、相談時の誤り〕                                  |             |
| (8) 受理後の書類管理誤り  | 2件 (1.2%)   |
| 〔受理した申請書、添付書類の紛失等〕  |             |
| (9) 記録訂正誤り  | 2件 (1.2%)   |
| 〔別人の記録を訂正、別人の記録を統合〕   |             |
| (10) 事故等  | 38件 (22.3%) |
| 〔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 170件 (100.0%)

## 2 制度等別件数

( 1 ) 厚生年金適用関係	21 件 ( 12.4% )
( 2 ) 厚生年金徴収関係	5 件 ( 2.9% )
( 3 ) 国民年金適用関係	10 件 ( 5.9% )
( 4 ) 国民年金徴収関係	23 件 ( 13.5% )
( 5 ) 年金給付関係	74 件 ( 43.5% )
( 6 ) 船員保険関係	0 件 ( 0.0% )
( 7 ) その他	37 件 ( 21.8% )

---

合計 170 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)	7 (3)	2 (1)	6 (3)	0 (0)	5 (1)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	1 (1)	21 (9)
厚生年金徴収関係	0 (0)	2 (2)	1 (0)	0 (0)	2 (2)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	5 (4)
国民年金適用関係	0 (0)	6 (1)	3 (1)	1 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	10 (2)
国民年金徴収関係	1 (0)	9 (1)	3 (1)	4 (0)	2 (0)	1 (0)	2 (0)	1 (0)	0 (0)	0 (0)	23 (2)
年金給付関係	0 (0)	57 (10)	3 (1)	1 (1)	3 (0)	3 (0)	4 (2)	1 (0)	2 (0)	0 (0)	74 (14)
船員保険関係	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)
その他	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	37 (31)	37 (31)
計	1 (0)	81 (17)	12 (4)	12 (4)	7 (2)	9 (1)	6 (2)	2 (0)	2 (0)	38 (32)	170 (62)

(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	104件 (61.2%)
〔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 (11.2%)
〔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	8件 (4.7%)
〔本来行うべき処理を多忙や失念により適切な時期までに処理を行わなかったもの〕	
その他	39件 (22.9%)
〔不正行為、不適正な事務処理、事故等〕	

合計 170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	1 (0)	67 (12)	2 (1)	12 (4)	6 (2)	8 (1)	4 (2)	2 (0)	2 (0)	0 (0)	104 (22)
適用・認識誤り	0 (0)	14 (5)	1 (0)	0 (0)	1 (0)	1 (0)	2 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	19 (5)
届書等の放置	0 (0)	0 (0)	8 (2)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	8 (2)
その他	0 (0)	0 (0)	1 (1)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	38 (32)	39 (33)
計	1 (0)	81 (17)	12 (4)	12 (4)	7 (2)	9 (1)	6 (2)	2 (0)	2 (0)	38 (32)	170 (62)

(注) ( )内は、非公表とした事案の件数を再掲したものである。

##### (3) 原因別・制度等別内訳

表 3 原因別・制度等別内訳一覧表

	厚生年金適用関係	厚生年金徴収関係	国民年金適用関係	国民年金徴収関係	年金給付関係	船員保険関係	その他	計
確認不足	16 (6)	5 (4)	6 (1)	16 (0)	61 (11)	0 (0)	0 (0)	104 (22)
適用・認識誤り	3 (1)	0 (0)	1 (0)	4 (1)	11 (3)	0 (0)	0 (0)	19 (5)
届書等の放置	1 (1)	0 (0)	2 (0)	3 (1)	2 (0)	0 (0)	0 (0)	8 (2)
その他	1 (1)	0 (0)	1 (1)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	37 (31)	39 (33)
計	21 (9)	5 (4)	10 (2)	23 (2)	74 (14)	0 (0)	37 (31)	170 (62)

(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	13 (7)	2 (2)	6 (2)	19 (2)	25 (7)	0 (0)	37 (31)	102 (51)
1万円未満	1 (1)	0 (0)	0 (0)	3 (0)	1 (0)	0 (0)	0 (0)	5 (1)
1万円以上 5万円未満	1 (1)	0 (0)	2 (0)	0 (0)	3 (1)	0 (0)	0 (0)	6 (2)
5万円以上 10万円未満	1 (0)	0 (0)	0 (0)	1 (0)	7 (3)	0 (0)	0 (0)	9 (3)
10万円以上 50万円未満	2 (0)	2 (1)	0 (0)	0 (0)	18 (2)	0 (0)	0 (0)	22 (3)
50万円以上 100万円未満	2 (0)	0 (0)	1 (0)	0 (0)	7 (1)	0 (0)	0 (0)	10 (1)
100万円以上 500万円未満	1 (0)	1 (1)	1 (0)	0 (0)	9 (0)	0 (0)	0 (0)	12 (1)
500万円以上	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	4 (0)	0 (0)	0 (0)	4 (0)
計	21 (9)	5 (4)	10 (2)	23 (2)	74 (14)	0 (0)	37 (31)	170 (62)

(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)	18	32,757,892	1,819,883
未払い(年金等の額を少なく支払った件)	28	34,552,554	1,234,020
過徴収(保険料金額を多く徴収した件)	6	3,076,533	512,756
未徴収(保険料金額を少なく徴収した件)	7	2,679,556	382,794
誤還付(保険料金額を誤ってお返しした件)	3	118,000	39,333
その他	6	6,000,147	1,000,025
計	68	79,184,682	1,164,481

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

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

(注3)「その他」の内訳は以下のとおりである。

過徴収と未徴収がある件	1 件	145,400 円
過払いと未徴収がある件	1 件	663,243 円
過払いと未払いがある件	4 件	5,191,504 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	67 件 (39.4%)
(2) 日本年金機構外部からの通報等により判明	73 件 (42.9%)
(3) その他(事件・事故等)	30 件 (17.7%)
合計	170 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4月分の事務処理誤り等一覧(1～21ページ)

1. 厚生年金適用関係	.....	1 P	整理番号	1 ~ 12
2. 厚生年金徴収関係	.....	3 P	整理番号	13
3. 国民年金適用関係	.....	4 P	整理番号	14 ~ 21
4. 国民年金徴収関係	.....	6 P	整理番号	22 ~ 42
5. 年金給付関係	.....	10 P	整理番号	43 ~ 102
6. その他	.....	21 P	整理番号	103 ~ 104

(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	70歳以上被用者該当届の提出指示・確認漏れについて	確認・決定誤り	山梨	大月	2011年1月	2011年7月28日	事務センターへ回付した、70歳以上被用者月額変更届が返戻されたため、確認したところ、70歳以上被用者該当届を受付していないことが判明しました。	事業所より届出された被保険者資格取得届を受付した際、被保険者となるお客様の年齢が70歳以上であったため、本来、資格取得届と併せて70歳以上被用者該当届を受付すべきところ、提出を求めていなかったこと及び70歳以上被用者算定基礎届も届出勸奨を行っていませんでした。 資格取得届の受付時及び入力時における、届書の確認漏れによります。	1事業所1名	過払い	131,250	厚生年金適用徴収課長がお客様にお詫びの上、70歳以上被用者該当届を受付していなかったため、年金が過払いとなっていることを説明し、返納について了承を得ました。 事業所より70歳以上被用者該当届、70歳以上被用者算定基礎届を受付し、入力処理を行いました。 お客様より返納方法申出書を受付し、機構本部に進達しました。	資格取得届受付時における生年月日確認の徹底と、事務センターへの書類回付時における二重チェックによる確認を周知・徹底しました。	内部
2	二以上事業所勤務被保険者の月額変更届に係る処理誤りについて	確認・決定誤り	三重	伊勢	2011年1月18日	2011年7月28日	二以上事業所勤務被保険者に係る算定基礎届の内容審査の際、月額変更に該当すると思われる方についてA事業所に確認したところ、既に提出済との回答があり、確認したところ、月額変更不該当として処理をしていたことが判明しました。	A事業所から月額変更届を受付した際、添付された二以上事業所勤務被保険者に係る月額変更届を見落とし、通常の月額変更届の処理を行い、月額変更不該当として処理を行っていませんでした。 届書の添付書類の確認不足によるものです。	2事業所1名	未徴収	56,712	担当者がA・B事業所の担当者様にお詫びの上、経過説明を行いました。 被保険者様へのお詫びと説明をしていただけとのことと、お願いしました。また、保険料は次回保険料で調整することで了承を得ました。 入力処理を行い、作成した通知書を交付しました。	届書受付処理の際は、内容を十分確認するとともに、添付書類についても確認を徹底することとしました。	内部
3	二以上事業所勤務被保険者非選択事業所の保険料額算入漏れについて	確認・決定誤り	兵庫	三宮	2011年7月11日	2011年7月12日	二以上事業所勤務被保険者に係る非選択事業所の保険料額を窓口装置により確認したところ、保険料額が算入されていないことが判明しました。	二以上事業所勤務被保険者の選択事業所の移管が遡及しており、二以上事業所勤務被保険者の非選択事業所について登録する際、本来、適用年月日を平成16年7月とすべきところ、誤って移管日である平成23年7月で処理してしまったことにより、保険料納入告知額に保険料額が算入されませんでした。 非選択事業所の適用年月日入力時の入力誤りによります。	1事業所1名		0	厚生年金適用調査課長が事業所にお詫びの上説明し、訂正した納入告知書を送付する旨お伝えし、了承を得ました。 納入告知書を事業所あてに送付し、保険料が納付されたことを確認しました。	厚生年金適用調査課において、非選択事業所に係る移管年月日は、該当事業所の適用年月日とすることで保険料算入漏れを防止するよう周知・徹底しました。	内部
4	賞与支払届の入力漏れについて	確認・決定誤り	東京	大田	2010年1月13日	2011年7月29日	他県の事務センターより、A事業所の被保険者様に係る賞与記録の照会があり、確認したところ、4名の被保険者様に係る賞与支払届が未入力となっていることが判明しました。	事務センターにおいて、A事業所の被保険者様に係る賞与支払届について入力処理と取消処理の補正処理を行った際に、入力後の確認を漏らしたため、未入力となっていました。 事務センターと年金事務所の双方に不慣れ・確認不足があったものです。	1事業所4名	その他	663,243	担当者がA事業所にお詫びの上説明し、次回保険料で調整する旨をお伝えし、了承を得ました。 1名の方について、年金額の過払いが発生しているため、お客様あてに、お詫びと説明の文書及び返納方法申出書を送付し、お客様から返納方法申出書を受付し、機構本部に進達しました。 賞与支払届の入力を行うとともに、他県の事務センターに回答を行いました。 保険料が納付されたことを確認しました。	厚生年金適用調査課の会議において、事務センターの入力処理が終了し、年金事務所へ回付された届書については、未入力分がないかのチェックを徹底するよう周知しました。	内部
5	労働保険概算保険料申告書の回付遅延について	未処理・処理遅延	大阪	守口	2011年6月29日	2011年7月27日	ブロック本部より、当所が受付し、労働局へ回付することとされている労働保険概算保険料申告書の受付状況を確認してほしいとの連絡があり、確認したところ、回付遅延が判明しました。	事業所より受付した労働保険概算保険料申告書を速やかに労働局へ回付すべきところ、遅延して回付していませんでした。 担当者が業務に不慣れだったことによります。	21事業所		0	担当者が21事業所にお詫びの上説明し、了承を得ました。	受付した届書については、速やかに労働局へ回付するよう指示しました。	内部
6	月額変更届の入力誤りについて	入力誤り	東京	目黒	2010年7月22日	2011年7月21日	事業所より、被保険者様の月額変更届について、改定された標準報酬月額が誤っているのではないかとのお問合せがあり、確認したところ、報酬月額の入力誤りが判明しました。	委託業者が届書の入力を行った際、報酬月額を1桁誤って入力していました。 委託業者の確認不足と、当所職員による入力後のチェックでも誤りに気付かなかったことによります。	1事業所1名	未徴収	1,848,258	担当者が事業所にお詫びの上、経過を説明しました。また、未徴収の保険料の金額内訳等を説明し、納付について了承を得ました。 訂正入力を行い、標準報酬改定通知書を事業所に交付しました。	警告リストの従前の標準報酬月額との差が5等級以上の警告については、全件届書のコピーを取り、課長等が正しく処理されているか窓口装置により確認を行うよう改めました。 事務センターに今回の事象を連絡し、委託業者及び事務センター職員のチェックについて、再発防止を図るよう強く要請しました。	外部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生年月日	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	70歳以上被用者算定基礎届の入力誤りについて	入力誤り	北海道	事務センター	2010年9月1日	2011年7月27日	年金事務所より、受付した70歳以上被用者算定基礎届の従前標準報酬月額相当額に相違があったため、当事務センターに確認依頼があり、70歳以上被用者算定基礎届の入力誤りが判明しました。	委託業者が被保険者様の70歳以上被用者算定基礎届の入力において、報酬月額を1桁誤って入力してしまいました。 委託業者による確認不足と、職員の処理結果リストとの突合チェック及び決裁においても入力誤りが発見できなかったことによります。	1事業所1名	過払い	980,098	年金事務所の厚生年金適用調査課長が被保険者様にお詫びの上、経過説明を行い、過払いとなっている年金について、今後支払される年金で調整することで了承を得ました。 事務センターで70歳以上被保険者算定基礎届の訂正入力を行い、決定通知書を事業所に送付しました。	報酬月額の桁の見落とし、入力誤り防止のため、100万円を超える平均報酬額に蛍光ペンで表示を行い、決定後の標準報酬月額との点検・突合を確実にを行うことを徹底しました。 また、委託業者に今回の事象を説明し、入力誤りを起こさないよう要請し、委託業者より担当職員に注意喚起した旨報告がありました。	内部
8	賞与支払届の入力誤りについて	入力誤り	北海道	事務センター	2010年12月27日	2011年7月27日	年金事務所より、ねんきん定期便を見たお客様が事業所を通じて賞与支払届の入力に誤りがあるのではないかとのお申出があったので、確認してほしいとの連絡があり、確認したところ、賞与額の入力誤りが判明しました。	委託業者が賞与額を見誤っていたこと及び事務センター職員による入力後のチェック、決裁で入力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	154,728	年金事務所の担当者が事業所にお詫びの上説明し、了承を得ました。 訂正入力を行い、決定通知書を事業所あてに送付しました。また、お客様あてに正しい被保険者記録を送付しました。	委託における事後チェックについて、届書と決定通知書との突合を徹底するよう指示しました。 委託業者に対し、今回の事象を説明し、誤入力の防止及びチェック体制の強化と再発防止を図るよう要請し、委託業者から、チェック体制の強化、見直しを図った旨の報告がありました。	外部
9	健康保険被保険者資格喪失届の誤送付について	誤送付・誤送信	千葉	松戸	2011年5月10日	2011年5月12日	事業所より、他の事業所名が明記されている75歳到達者向けの健康保険被保険者資格喪失届が送付されたとお申出があり、確認したところ、資格喪失届を誤送付していることが判明しました。	封入前に事業所あての封筒と資格喪失届を間違えて組み合わせていました。 また、発送前における複数名による封入物の内容確認が不十分であったことによるものです。	10事業所10名		0	厚生年金適用調査課長が全ての事業所にお詫びの上説明し、お詫びの文書をお渡しし、了承を得ました。 全ての事業所において、誤って送付した資格喪失届と本来送付すべきであった資格喪失届との差替を行いました。	封入の際には必ず、別の事業所の分が混入していないかどうか確認し、封入した担当者とは別の担当者が再度確認の上封緘するよう改めました。	外部
10	FDの送付誤りについて	誤送付・誤送信	兵庫	事務センター	2011年6月7日	2011年6月27日	年金事務所より、A事業所にB事業所のFDを誤って送付しているとの連絡があり、確認したところ、FDを誤送付していたことが判明しました。 さらに、4事業所にFDを誤って送付していることが判明しました。	委託業者の責任者が1名でFDの封入作業を行い、新規委託員に残りの作業を1名ですよう指示したこと及びFDの封入手順を十分説明していなかったことによります。 また、委託業者の責任者及び新規委託員の情報セキュリティに対する認識が不足していたことによるものです。	6事業所293名		0	年金事務所の担当者がA事業所及びB事業所にお詫びの上説明し、了承を得ました。併せて誤って送付したFDを回収し、正しいFDをお渡ししました。 他の4事業所については、事務センターの担当者がお詫びの上説明し、了承を得ました。併せて誤って送付したFDを回収し、正しいFDをお渡ししました。	委託業者から、封入作業は2人1組で行い、事業所名・事業所記号のあるものは、必ず双方が両方を確認した上で封入すること及び作業チェックシートを改良し、管理を徹底し、責任者の他に各部門の管理者を設置し、徹底した旨の報告を受けました。	外部
11	算定基礎届の誤送付について	誤送付・誤送信	東京	新宿	2011年6月上旬	2011年7月25日	A事業所より、算定基礎届が届いたが、B事業所のものが同封されていたとお申出があり、確認したところ、算定基礎届の誤送付が判明しました。	算定基礎届発送作業の際、事業所整理記号が類似していたため、同一の事業所であると誤認し、誤って封入してしまいました。 算定基礎届封入作業の際の事業所整理記号の確認不足及び再チェックの際にも、誤封入を発見することができませんでした。	2事業所15名		0	担当者がA事業所にお詫びの上説明し、了承を得ました。誤って送付したB事業所の算定基礎届を回収しました。 担当者がB事業所にお詫びの上、経過説明しました。改めて算定基礎届を送付することで了承を得たため、算定基礎届をB事業所あてに送付しました。	封入・封緘の際には必ず2名以上で行い、再チェックの際には必ず封筒の宛名と封入物に相違がないかを確認することを周知・徹底しました。	外部
12	標準報酬決定通知書の誤送付について	誤送付・誤送信	沖縄	事務センター	2011年7月22日	2011年7月26日	年金事務所より、A事業所の受託社会保険労務士から、受託していないB事業所の標準報酬決定通知書が送付されてきたとお申出があり、確認したところ、標準報酬決定通知書の誤送付が判明しました。	標準報酬決定通知書を送付する際、A事業所の算定基礎届に添付されていた社会保険労務士あての返信用封筒を誤ってB事業所の標準報酬決定通知書にホチキスで止め、その後のチェックでも気付かず誤ってA事業所の受託社会保険労務士へ送付したものです。なお、A事業所の標準報酬決定通知書は当事務センターの封筒で社会保険労務士へ送付していません。 算定基礎届総括表に記載されている社会保険労務士名と封筒の社会保険労務士名を十分に確認せずにホチキス止めて、チェック担当職員もそのことに気付かず封入・封緘して送付したものです。	1社会保険労務士1事業所12名		0	担当者が社会保険労務士にお詫びの上説明し、誤送付した標準報酬決定通知書を返送していただくことで了承を得ました。 社会保険労務士から誤送付した標準報酬決定通知書の返送がありました。 担当者がB事業所にお詫びの上説明し、改めて標準報酬決定通知書を送付することで了承を得ました。なお、被保険者様への説明は事業所から行うとお申出があり、お願いしました。 標準報酬決定通知書をB事業所あてに送付しました。	社会保険労務士あての返信用封筒が添付されている場合は、総括表と封筒の宛名を複数名でチェックすることを徹底するよう指示しました。	外部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明契機
13	二以上事業所勤務被保険者に係る保険料の納入告知誤りについて	未処理・処理遅延	秋田	本荘	2011年7月20日	2011年7月28日	適用事業所でなくなったA事業所より、納入告知書が送付されてきたとお申出があり、確認したところ、二以上事業所勤務被保険者に係る保険料の納入告知誤りが判明しました。	今回、二以上事業所を解消し、非選択事業所であるB事業所に一括適用の届出があり、資格喪失の入力は適正に行われていたが、A事業所の二以上事業所勤務被保険者に係る保険料の取消入力に漏れていたことによります。 また、B事業所についても、今までの按分保険料を取消していませんでした。 適用担当者で保険料処理担当者との事務引継ぎが不十分であったためです。	2事業所2名	過徴収	179,914	A事業所の口座振替の停止処理を行った上で、担当者がA事業所にお詫びの上、説明しました。口座振替の停止を行ったことをお伝えし、了承を得ました。 担当者がB事業所にお詫びの上説明し、過徴収した保険料は、次回保険料にて調整することで了承を得ました。 A事業所の保険料の調定金額の取消を行い、B事業所の保険料について、次回保険料で調整しました。	適用担当者で保険料処理担当者との事務引継ぎが確実にされるよう連絡簿を作成し、二以上事業所に係る資格喪失届等は適用担当者が連絡簿を作成し、受理した届書等一式とともに保険料担当者に事務引継ぎ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
14	国民年金第3号該当関係係に係る処理誤りについて	確認・決定誤り	東京	港	2004年10月12日	2011年4月28日	他年金事務所より、A様の記録が別人であるB様の基礎年金番号に統合されているため、A様の資格取得届が処理できないとの連絡があり、確認したところ、B様の国民年金第3号該当関係係届の処理時に、B様の記録に誤ってA様の記録を統合していたことが判明しました。	担当者がB様の国民年金第3号該当関係係届の処理の際、基礎年金番号が不明のため、誤ってA様の基礎年金番号を検索し、氏名と生年月日が同一であることのみで、A様の記録をB様の記録に統合し、処理してしまったものと思われます。 記録を統合する際において、氏名(旧氏名)、住所及び職歴等の確認が不十分だったことによるものと思われます。	2名	誤還付	49,700	A様及びB様の住所を管轄する年金事務所へ年金記録の訂正と納付記録の訂正を依頼し、訂正処理が完了したことを確認しました。 国民年金課長がA様及びB様にお詫びの上説明し、了承を得ました。また、B様については、国民年金保険料の誤還付について説明し、返納されたことを確認しました。	記録の統合をする際には、必ず氏名、生年月日、住所、職歴等によりご本人様の記録であることを十分に確認した上で処理するよう周知・徹底しました。	内部
15	国民年金任意加入に係る喪失予定年月日の誤りについて	確認・決定誤り	東京	大田	2007年9月18日	2011年7月22日	65歳未満喪失予定年月日到達者リストの確認を行っていたところ、国民年金任意加入に係る喪失予定年月日を誤って登録していたことが判明しました。	区役所の担当者が、厚生年金の資格を同月内に取得し、喪失した月も納付月数に含まれると誤認していたこと及び当所においても、資格取得申出書の審査・入力時における確認不足により、喪失予定年月日の記載誤りに気付かず、そのまま入力処理をしてしま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、保険料の取扱いを機構本部に協議することとしました。 機構本部より、口座振替による前納保険料額との差額について、領収しても差し支えない旨の回答があり、お客様より保険料を領収し、了承を得ました。 お客様の資格記録を訂正し、保険料の納付記録を訂正しました。	資格取得申出書処理時において、喪失予定年月日を登録する際には、改めて資格喪失日において基礎年金満額(480月到達)もしくは受給権発生(300月到達)するのかわき、必ず複数名でチェックするよう周知・徹底しました。 また、区役所へも今回の事象を説明し、資格取得申出書に係る資格記録の確認の徹底を要請しました。	内部
16	国民年金任意加入に係る喪失予定年月日の誤りについて	確認・決定誤り	愛知	事務センター	2010年3月4日	2011年7月27日	年金事務所で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、基礎年金満額の480月に1ヵ月足りない方を発見したとの連絡があり、確認したところ、喪失予定年月日を誤って処理していたことが判明しました。	任意加入申出時の書類に、共済組合の年金加入期間確認通知書が添付されておらず、お客様の年金請求時の添付書類により、誤って喪失予定年月日を登録したことにより、480月に1ヵ月足りない日付で入力処理してしまいました。 資格取得申出書の入力処理時の審査・確認及び入力後の決裁において、誤りに気付かなかったことによります。	1名	未徴収	15,420	お客様あてにお詫びと説明の文書を送付したところ、お客様より連絡があり、担当者がお詫びの上、説明しました。再度任意加入していただくことで了承を得たため、資格取得申出書を受理しました。 審査・入力処理し、お客様あてに納付書を送付し、後日、窓口装置により、保険料が納付されたことを確認しました。	満額の受給を希望されたお客様の任意加入及び特例任意加入のお申出については、共済期間の年金加入期間確認通知書により確実に審査するよう、改めて担当者及び決裁者で徹底することを申し合しました。	内部
17	国民年金任意加入に係る喪失予定年月日の誤りについて	確認・決定誤り	大阪	天王寺	2007年6月11日	2011年8月29日	65歳未満喪失予定年月日到達者リストの確認を行ったところ、喪失予定年月日の入力誤りが判明しました。	お客様は老齢基礎年金を満額にするため任意加入のお申出をされましたが、喪失予定年月日を登録する際に3ヵ月誤って入力したことによります。 また、入力後の確認及び決裁においても、誤りを発見できなかったものです。	1名		0	担当者がお客様にお詫びの上説明し、取扱いについて、機構本部に協議することと了承を得ました。 機構本部より、喪失予定年月日を取消の上、保険料を領収する旨の回答があったため、担当者がお客様に再度お詫びし、保険料を領収しました。 喪失予定年月日の取消を行い、正しい喪失予定年月日を再登録し、納付記録訂正追加処理をしました。	国民年金課において、任意加入の喪失予定年月日の審査の際には、担当者、担当者以外の職員、課長の決裁時と3回審査確認を行い、見込額照会による年金額の確認をすることとしました。	内部
18	資格取得申出書に係る処理誤りについて	確認・決定誤り	愛知	一宮	2001年1月30日	2010年9月8日	任意加入中のお客様から、納付書再発行の依頼があり、納付書を交付の際に年金記録を確認したところ、資格取得申出書に係る処理誤りが判明しました。	受給資格期間の確認不足により、本来、提出する必要のない資格取得申出書を受付してしまい、年金請求時期を遅らせたため、時効により支給できない期間が発生しました。 誤って受付した記録訂正と資格取得申出書の処理時の確認不足及び入力後の決裁において、誤りに気付かなかったことによります。	1名	未払い	1,502,536	国民年金課長がお客様にお詫びの上説明し、了承を得ました。 お客様より年金請求書を提出していただき、機構本部に協議の上、時効を適用せず遡及して支払しました。	資格取得申出書の提出時におけるお申出内容の確認及び記録訂正処理を慎重に行うよう周知しました。	内部
19	国民年金第3号被保険者種別確認届の処理遅延について	未処理・処理遅延	埼玉	越谷	2010年12月6日	2011年6月27日	お客様の代理人より、第3号被保険者の加入の手続きを行ったがどうなったのかとのお申出があり、確認したところ、国民年金第3号被保険者種別確認届の未処理が判明しました。	お客様から提出された国民年金第3号被保険者種別確認届を受付しましたが、不備があったため返戻し、再受付後、内容審査の上処理するところ、処理を保留してしまいました。 また、届書の未処理状況の確認不足によります。	1名		0	国民年金課長がお客様の代理人にお詫びの上、説明しました。速やかに審査の上、通知書を送付することで了承を得ました。 国民年金第3号被保険者種別確認届の入力処理を完了し、お客様に該当通知書を送付しました。	国民年金課において、判断困難事案があった場合には協議を行い、速やかに処理するよう指示しました。 また、未処理届書の再確認の徹底を指示しました。	外部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明契機
20	国民年金資格取得届の未処理について	未処理・処理遅延	静岡	富士	2006年1月	2011年7月14日	市役所より、国民年金被保険者住所変更届が回付され、確認したところ、資格取得が未処理となっていることが判明しました。	当時は当所でも入力処理していましたが、お客様は未適用者一覧表の職権適用対象の方であり、処理が漏れていたことによります。	1名	未徴収	578,500	国民年金課長がお客様にお詫びの上説明し、了承を得ました。お客様の資格取得届を入力しました。	国民年金課において、課内における未処理書類の進捗管理とチェックの徹底を指示しました。	外部
21	種別変更届の入力誤りについて	入力誤り	大阪	事務センター	2011年4月20日	2011年5月20日	年金事務所より、種別変更届を提出されたお客様から、国民年金保険料の納付督促の電話があったが、なぜこのような電話が入るのかとお申出があったとの連絡があり、確認したところ、種別変更届の入力誤りが判明しました。	年金事務所に、平成23年3月付の第3号被保険者から第1号被保険者への種別変更届が提出されましたが、委託業者において、誤って平成22年3月と入力してしまいました。また、入力後のチェックにおいても見落していました。	1名		0	種別変更年月日の訂正処理を行い、経過と訂正後の記録をお客様あてに送付しました。お客様に改めてお詫びと説明を行いたい旨をお伝えしたところ、お客様から連絡するとのお申出がありましたが、その後、お客様からご連絡がないため、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。	委託業者に対し、今回の事象を説明し、徹底したチェックをするよう強く要請しました。	外部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生年月日	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
22	国民年金領収済通知書の回付漏れについて	受付時の書類管理誤り	福岡	事務センター	2011年6月28日	2011年8月1日	年金事務所より、お客様から、金融機関で納付した保険料について、未納の案内がきたのはどうしてかとのお問合せがあったとの連絡があり、確認したところ、金融機関から送付された領収済通知書の封筒の開封が漏れていたため、回付漏れにより未処理となっていることが判明しました。	金融機関から国民年金領収済通知書が送付されてきましたが、受付の際、開封漏れにより封筒に入ったまま、回付済封筒として保管されてしまいました。 また、受付処理の際に、開封済封筒のチェックを怠ったことによります。	1名		0	年金事務所の担当者がお客様にお詫びの上、経過説明を行い、納付記録を正しく入力することで了承を得ました。 機構本部に確認の上、年金事務所に納付記録の追加入力を依頼しました。 年金事務所にて納付記録の入力が完了したことを確認しました。	管理・厚生年金適用グループにおいて、今後、開封後の封筒の確認を、開封した者以外の担当者が行うよう徹底しました。	外部
23	口座振替に係る振替方法の確認漏れについて	確認・決定誤り	神奈川	横浜西	2011年2月14日	2011年4月11日	お客様より、国民年金保険料を口座振替による早割で申し出ているのに、割引のない定額保険料で振替されているとお申出があり、確認したところ、口座振替納付申出書を処理する際の振替方法の確認漏れが判明しました。	お客様が旧様式の口座振替納付申出書を使用されていたため、本来、お客様が当月末振替による早割又は翌月末振替のどちらの振替方法を希望されているのかを確認した上で入力処理をすべきところ、担当者がお客様に確認せずに翌月末振替を選択されているとの誤った判断をし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。定額保険料と早割との差額について、機構本部に協議することとしました。 機構本部より、定額保険料と早割との差額を還付する旨の回答があり、お客様あてに還付請求書を送付し、お客様から還付請求書の提出があり、還付しました。	朝礼において、事務センターとも連携の上、旧様式の口座振替納付申出書が届いた際には、お客様に振替方法の確認を行うことを徹底しました。 また、お客様が口座振替の変更手続きをされた金融機関に連絡し、旧様式の申出書を新様式の申出書に差替しました。	外部
24	口座振替納付申出書の確認誤りについて	確認・決定誤り	茨城	土浦	2010年11月1日	2011年4月19日	金融機関より口座振替請求に関する内容訂正依頼書が届いたため、事務センターから確認依頼があり、金融機関コードの確認誤りが判明しました。	お客様が金融機関コード欄に記入されていましたが、希望された金融機関コードと異なることに気付かず入力したものです。 金融機関コード表との突合及び金融機関への確認を行わず、入力後のリストチェックでも誤りを発見できませんでした。	1名		0	担当者がお客様にお詫びの上説明し、機構本部に協議することで了承を得ました。 機構本部から回答があり、お客様より口座振替での前納保険料額を領収し、納付記録の入力処理を行いました。	処理結果リストの確認時において、金融機関コードのチェックのみならず、金融機関名及び支店名もチェックすることとしました。 また、委託業者に対して今回の事象を情報提供しました。	外部
25	口座振替納付申出書の確認漏れについて	確認・決定誤り	静岡	事務センター	2010年7月14日	2011年5月27日	年金事務所より、口座振替不能者一覧表に口座振替依頼書なしとの理由で、口座振替不能となっているとの連絡があり、確認したところ、金融機関に金融機関用の口座振替依頼書が未送付であることが判明しました。	担当者が口座振替納付申出書の事前審査の際、金融機関の確認印がないことを見落していたことによります。 また、入力処理後においても、気付かなかったことによるものです。	1名		0	年金事務所の担当者がお客様にお詫びの上、説明しました。付加保険料を含む1年前納と同額での保険料の納付について、機構本部に協議することとしました。 機構本部から回答があり、お客様より保険料を領収し、了承を得ました。	金融機関確認印の有無や金融機関コードなど、届書入力前の事前内容審査において、ダブルチェックを行い、慎重に行うよう周知しました。	内部
26	口座振替納付申出書の処理誤りについて	確認・決定誤り	静岡	事務センター	2011年1月26日	2011年5月17日	年金事務所より、お客様から国民年金保険料が口座振替されていないとお申出があったとの連絡があり、確認したところ、口座振替納付申出書の処理誤りが判明しました。	お客様が国外より転入のため第1号被保険者となり、数日の内に国外転出のため、国民年金任意加入資格取得申出書を提出されました。 それぞれの口座振替納付申出書を金融機関に口座確認し、その後の処理において入力処理不要と誤って判断したため、口座振替が終了したままの状態となっていました。 担当者の確認不足により、届書を処理しなかったことによるものです。	1名		0	年金事務所の担当者がお客様にお詫びの上、説明しました。前納と同額の保険料の納付について、機構本部に協議することとしました。 機構本部から回答があり、お客様より保険料を領収し、了承を得ました。	資格取得届と同時に口座振替納付申出書の提出があった場合は、上部余白に提出の契機を朱書により記載するよう改めました。	外部
27	国民年金追納保険料の収納処理誤りについて	確認・決定誤り	兵庫	豊岡	2009年2月17日	2011年7月6日	お客様が提出された年金加入記録回答票に、国民年金追納保険料を納付したはずとの記載があったと事務センターから照会があり、確認したところ、誤って還付処理していることが判明しました。	平成11年8月分から11月分の国民年金追納保険料の収納処理の際、追納期間の納付確認が不十分であったため、過誤納者整理票の処理を誤り、誤って還付処理してしまいました。	1名	誤還付	63,800	担当者がお客様に電話し、お詫びの上説明し、誤還付した保険料を返納していただくことで了承を得ました。 納付記録の訂正処理を行い、お客様あてに納付書を送付し、保険料が納付されていることを確認しました。	入力チェック時の手順を再確認し、入力チェック時には二重チェックをするよう周知・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
28	免除審査に係る所得の確認誤りについて	確認・決定誤り	京都	事務センター	2011年3月18日	2011年7月11日	市役所より、お客様に係る平成22年度免除の結果について照会があり、確認したところ、お客様の所得の確認を誤っていたことが判明しました。	本来、世帯主様の所得を調査の上、所得審査を行うべきところ、世帯主様の所得の確認を怠り、お客様のみの情報で所得審査を行い、誤って全額免除で承認してしまいました。免除審査時における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説明し、誤った結果の免除承認通知書を返送していただくことで了承を得ました。再審査を行い、お客様あてに国民年金保険料免除・納付猶予承認通知書を送付しました。	免除審査対象者の所得書類の確認を徹底するよう指示しました。	外部
29	国民年金保険料の口座振替による1年前納申込期限の確認漏れについて	確認・決定誤り	神奈川	横浜南	2011年1月19日	2011年4月4日	お客様が配偶者様の平成23年度分納付書を持参され、平成23年度の口座振替による1年前納の申込書類が4月に届くとの説明を受けたとお問合せがあり、確認したところ、職員の確認漏れにより、申込期限を過ぎていることが判明しました。	お客様から、平成23年4月分以降の国民年金保険料の納付方法の相談の際に、担当者が1年前納納付書の送付時期についてのみ説明し、口座振替による1年前納の申込期限を説明していなかったことによります。また、お客様の希望されていた納付方法について、担当者の確認が不足していたことによります。	1名	過徴収	580	担当者がお客様にお詫びの上説明し、取扱いを機構本部に協議することとしました。機構本部より、提出期日の経過した口座振替申出書による1年前納は認められない旨の回答があり、担当者がお客様に再度お詫びの上、説明しましたが、ご納得いただけませんでした。ただし、納付書により前納することについては、了承を得ました。	国民年金課において、国民年金保険料納付に関するお問合せについては、納付方法の確認及び申込期限のあるものは、その確認を徹底し、お客様に説明するよう周知しました。	外部
30	国民年金保険料口座振替納付申出書に係る入力時期の誤りについて	確認・決定誤り	大阪	吹田	2011年5月6日	2011年6月2日	お客様より、国民年金保険料が口座振替されていないとお申出があり、確認したところ、口座振替申出書の入力時期を誤ったことにより、口座振替が停止していることが判明しました。	金融機関からの情報が反映されていないにもかかわらず、口座振替納付申出書を入力してしまったため、金融機関からの口座振替停止の情報が反映されてしまい、振替されませんでした。入力時の確認不足及び入力後の決裁において、気付かなかったことによります。	1名		0	国民年金課長がお客様にお詫びの上、説明しました。口座振替による前納と同額で納付したいとお申出があり、機構本部に協議することとしました。機構本部から回答があり、お客様から保険料を領収し、了承を得ました。納付記録の入力を行いました。	国民年金課において、口座振替納付申出書の入力の際は、納付状況及び口座振替情報画面の確認を慎重に行うよう周知しました。	外部
31	国民年金免除申請書等の未処理について	未処理・処理遅延	静岡	三島	2006年6月1日	2011年3月15日	事務所内整理を行ったところ、封筒に入った状態の国民年金免除申請書及び学生納付特例申請書が帳票保管スペースで発見され、確認したところ、未処理であることが判明しました。	申請書の管理を担当者1名が行っていたこと及び引継ぎされるべき未処理の届書等の進捗管理がされていなかったことによります。	41名		0	免除申請書等の審査を完了し、事務センターへ入力依頼の上、事務センターより承認通知書及び却下通知書の送付を受けました。国民年金課長が承認及び却下を決定したお客様にお詫びの上説明し、通知書を交付し了承を得ました。また、管轄外にお住いのお客様に対しては、決定通知書にお詫びの文書を同封し、送付しました。	所長が朝礼及び管理職会議において、未処理書類については各課・室内共有の保管スペースに保管し、進捗管理の徹底を指示しました。	内部
32	免除申請の取下げに係る国民年金保険料納付書の発行漏れについて	未処理・処理遅延	神奈川	港北	2011年5月	2011年7月28日	お客様より、平成23年5月分の国民年金保険料納付書(付加込み)が届かないとお申出があり、確認したところ、納付書を発行していなかったことが判明しました。	免除申請がされていたため、納付書発行抑止処理を行いました。お客様より、免除申請書の取下げのお申出を受けた際、納付書発行抑止処理を解除し、納付書を発行すべきところ、この処理を怠ってしまいました。	1名		0	担当者がお客様にお詫びの上、経過を説明しました。付加保険料の取扱いについて、機構本部に協議することとしました。機構本部からの回答により、付加保険料を現金領収し、了承を得ました。納付記録の追加を行いました。	国民年金課において、原因について再確認を行い、今後の免除処理及び各届書入力時における確認の徹底を指示しました。	外部
33	資格取得届の入力誤りについて	入力誤り	徳島	事務センター	2011年2月18日	2011年6月2日	年金事務所より、お客様から納付督促の電話があり、最初から納付書が届いていないとお申出があったとの連絡があり、確認したところ、資格取得届の入力誤りが判明しました。	資格取得届の入力の際、納付書抑止表示を誤って入力したため、納付書の作成がされませんでした。資格取得届の入力処理の際の確認不足及び入力後の決裁において、誤りに気付かなかったことによります。	1名	過徴収	2,080	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。前納による納付額での納付を強く希望されたため、機構本部に協議することとしました。機構本部より、前納による納付額での領収はできない旨の回答があり、お客様に説明し、了承を得たため、納付書をお渡ししました。お客様が保険料を納付されたことを確認しました。	処理結果リストのチェックに当たり、納付書抑止表示については印を付すこととし、特に慎重に処理を行うよう周知・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
34	口座振替納付申出書の入力誤りについて	入力誤り	静岡	事務センター	2010年5月20日	2011年5月31日	年金事務所より、お客様からご主人様の口座による口座振替納付申出書を提出したが、お客様の保険料が振替されていないとお申出があったとの連絡があり、確認したところ、口座振替納付申出書の入力誤りが判明しました。	委託業者が口座名義人の氏名を誤って入力していました。 また、職員の二次チェックにおいても誤りを見落していました。	1名		0	年金事務所の担当者がお客様にお詫びの上、説明しました。保険料の納付について、機構本部に協議することとしました。 機構本部からの回答により、お客様から保険料を領収し、了承を得ました。納付記録の補正処理をしました。	委託業者による2回のチェックに加え、職員において処理結果リストと口座振替納付申出書原本の照合による3回目のチェックを行うこととしました。 委託業者に今回の事象を説明し、入力及び入力後の確認を慎重に行うよう強く要請しました。	外部
35	口座振替納付申出書の入力誤りについて	入力誤り	滋賀	事務センター	2011年4月11日	2011年6月27日	年金事務所より、お客様から国民年金保険料が口座振替されていないとお申出があったとの連絡があり、確認したところ、口座振替納付申出書の入力誤りが判明しました。	委託業者が口座番号を誤って入力していました。 また、その後のチェック時においても見落したことです。	1名		0	担当者がお客様にお詫びの上、説明しました。口座振替納付申出書を、正しい口座番号にて再入力しました。 口座振替による1ヵ月前納額で納付を希望され、機構本部に協議し、領収可能との回答により、お客様から現金領収し、了承を得ました。	事後審査時のチェックを見直し、再度注意喚起しました。 委託業者に今回の事象を説明し、入力時及び入力後の確認に細心の注意を払うよう強く要請しました。	外部
36	口座振替納付申出書の入力誤りについて	入力誤り	山梨	事務センター	2010年11月29日	2011年8月1日	○年金事務所より、お客様から口座振替の状況について確認してほしい旨のお問合せがあったとの連絡があり、確認したところ、預金種別を誤って入力していたことが判明しました。	委託業者が入力処理をした際、本来、預金種別を当座預金で入力すべきところ、誤って普通預金で入力していました。 また、事後審査での読み合せ及び決裁時の確認の際にも、誤りを発見できなかったことによります。	1名	過徴収	450	○担当者がお客様にお詫びの上説明し、了承を得ました。 ○口座振替納付申出書の訂正入力処理を行い、口座振替の案内通知をお客様あてに送付しました。	○朝礼にて、職員による入力チェックを徹底するよう指示しました。 委託業者に、口座振替納付申出書の預金種別が入力確認の重点項目であることを伝えたと、委託業者より、担当者に入力項目の慎重な確認を徹底するよう注意喚起したとの報告がありました。	外部
37	付加保険料納付書の作成誤りについて	通知書等の作成誤り	神奈川	横浜西	2010年5月28日	2011年5月20日	お客様より、付加保険料納付記録がないとお申出があり、確認したところ、保険料種別を誤って納付書を作成していたことが判明しました。	お客様からの依頼により、前納納付書を作成した際、本来、付加保険料を含む前納納付書を作成すべきところ、誤って付加保険料を含まない前納納付書を作成してしまいました。 納付書作成処理の際、誤った種別を入力してしまったこと及び入力後の確認が不十分であ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、機構本部に協議することで了承を得ました。 機構本部より、付加保険料を前納と同額で領収可能との回答があり、お客様に連絡し、保険料を領収しました。 お客様の付加保険料納付記録を訂正しました。	納付書を作成する際には、必ず被保険者記録画面により付加保険料の有無について確認することを周知・徹底しました。	外部
38	国民年金保険料納付書の作成誤りについて	通知書等の作成誤り	長野	松本	2011年3月8日	2011年6月14日	お客様より、委託業者の訪問員に4ヵ月分の納付書4枚の作成を依頼したが、1ヵ月分(1枚)しか届かなかったとお問合せがあり、確認したところ、委託業者から当所への納付書作成依頼が1ヵ月分(1枚)のみであることが判明しました。	委託業者へ経緯を確認したところ、納付書の作成依頼は、訪問員が携帯端末に入力した内容がそのまま年金事務所へ依頼書として送付されることと、訪問員の入力誤りによります。 お客様について、訪問員が訪問結果を携帯端末に入力する際に、4ヵ月分と入力すべきところ、誤って1ヵ月分と入力してしまったものです。	1名		0	担当者がお客様にお詫びの上説明し、時効により納付できなくなった保険料の取扱いについて、機構本部に協議することで了承を得ました。 機構本部より、債務承認による時効中断があったものとして取り扱うよう回答があり、保険料を領収しました。	委託業者の訪問員管理担当者に対し、再発防止の徹底を要請したところ、今回の事象を全訪問員に対し説明し、再発防止を徹底するとの報告がありました。 また、納付書の発行依頼の際、発行漏れのないよう発行時の確認の徹底を周知しました。	外部
39	国民年金保険料還付請求書の返戻時における誤送付について	誤送付・誤送信	宮城	事務センター	2011年7月11日	2011年7月12日	A様より、還付請求書を提出したところ、不備があるとして書類が返戻されたが、書いた覚えがない還付請求書が送付されたとお申出があり、確認したところ、B様あての返戻書類をA様に誤って送付していたことが判明しました。	還付請求書の提出がA様とB様から提出がありました。B様の還付請求書に書類不備があったため、本来、B様あてに返戻すべきところ、同姓同名の別人であるA様に誤って送付してしまいました。 還付請求書と送付された封筒を取り違えてセットし、十分確認せずに送付したことによります。	2名		0	担当者がA様にお詫びの上説明し、誤って送付した還付請求書を返送していただくことで了承を得ました。 A様より還付請求書の返送がありました。 担当者がB様にお詫びの上説明し、了承を得ました。B様あてに還付請求書を送付し、再度提出がありました。	朝礼において、お客様あてに送付する際には、2名以上で慎重に確認し、送付するよう周知・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
40	国民年金保険料の納付に係る説明誤りについて	説明誤り	静岡	浜松西	2011年5月初旬	2011年6月2日	お客様より、平成21年3月分の国民年金保険料を重複納付したことについて問合せし、平成21年4月分に充当される旨回答を得たが、後日、平成21年3月分の還付請求書が届いたとお申出があり、確認したところ、保険料の納付に係る説明誤りが判明しました。	平成21年2月分の重複納付により充当された平成21年3月分を、お客様が重複して納付されたことにより、本来、還付となる旨説明すべきところ、誤って平成21年4月分に充当すると説明したことによります。 また、年度により保険料額が異なることの認識不足によるものです。	1名	0	<p>担当者がお客様にお詫びの上、説明しました。時効により納付できなくなった平成21年4月分の保険料について、機構本部に協議することとしました。</p> <p>機構本部より、納付は認められないとの回答があり、お客様に回答を説明しましたが、ご納得いただけませんでした。</p> <p>その後、お客様より還付請求書の再送付の依頼があり、受理後、還付金の支払が完了しました。</p>	同様の説明誤りが発生しないよう、お客様のお申出と納付記録の確認を徹底するよう指示しました。	外部	
41	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	静岡	浜松東	2011年4月28日	2011年5月2日	お客様より、平成21年3月分の保険料納付書を交付してほしいとお申出があり、確認したところ、職員による納付期限の説明誤りが判明しました。	対応した職員が、時効の期限と平成23年度の前納納付期限と混同して説明してしまったことにより、平成21年3月分の保険料が納付できなくなりました。	1名	0	<p>国民年金課長がお客様にお詫びの上説明し、機構本部に協議することで了承を得ました。</p> <p>機構本部より、債務承認による時効中断があったものとして、領収可能との回答があり、平成21年3月分の保険料をお客様より領収し、領収済報告を処理しました。</p>	一般の国民年金保険料時効の期限と前納の納付期限を混同しないよう周知・徹底しました。	外部	
42	国民年金保険料免除申請書の所在不明について	受理後の書類管理誤り	愛知	中村	2011年1月24日	2011年7月29日	お客様より、国民年金保険料催告状兼納付書が送付されたが、提出済の国民年金保険料免除申請書の結果通知書が送付されていないとお申出があり、確認したところ、国民年金保険料免除申請書が所在不明となり、承認等処理がされていないことが判明しました。	被保険者記録照会の督促結果欄に、平成22年申請免除受理との登録がされており、本来、受理した平成22年度分申請免除の処理を行い、お客様へ結果をお知らせすべきところ、されていませんでした。 窓口受付書類の管理が不十分であったことによります。	1名	0	<p>担当者がお客様にお詫びの上、平成22年度分免除申請書の再提出をお願いし、了承を得ました。</p> <p>免除申請書を受理後、審査を行い、全額免除承認となり、免除承認結果通知書をお客様あてに送付しました。</p>	<p>会議において、窓口で受理した書類の確実な引き継ぎを行うこと、特に免除申請書は受理後、納付督促事蹟の督促結果欄に申請書受理の入力を行い、申請書は専用箱にて管理するよう周知・徹底しました。</p> <p>また、免除申請書事務所受理分の受付簿を作成し、進捗管理することとしました。</p>	外部	

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生日月	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額(単位:円)	対応	対策	判明契機
43	繰下げ請求書の受理漏れについて	確認・決定誤り	茨城	土浦	2010年12月15日	2011年2月7日	お客様から街角の相談センターへのお問合せにより、繰下げ請求書の受理漏れが判明しました。	担当者がお客様から老齢年金裁定請求の繰下げをすることを確認したにもかかわらず、翌日の対応を依頼した相談担当者に引継ぎが確実にされてなかったことにより。また、引継ぎを受けた相談担当者も繰下げの確認を漏らしたことにより。	1名	過払い	504,281	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、了承を得ました。ブロック本部に協議し、訂正処理可能との回答があり、訂正処理依頼書及び返納方法申出書を機構本部に進達後、訂正処理されたことを確認しました。	街角の年金相談センターにおいて、引継ぎを行う際の確認を慎重に行うように周知しました。また、再来所確認シートに繰上げ・繰下げについての確認欄を設けました。	外部
44	年金受給選択申出書の記入誤りについて	確認・決定誤り	青森	青森	2009年11月26日	2011年3月2日	老齢年金裁定請求書、年金受給選択申出書及び未支給年金請求書を提出されたお客様より、支払となった金額が相談時に説明を受けた金額より少ないとお問合せがあり、確認したところ、提出された年金受給選択申出書に記入誤りがあったことが判明しました。	年金受給選択申出書の受けようとする年金の年金コード記載欄に誤って年金コードを記入してしまったことにより。また、年金受給選択申出書を進達する際、その記入内容の確認が不十分であったことにより。	1名	未払い	55,866	担当者がお客様にお詫びの上説明し、了承を得ました。機構本部に連絡の上、訂正依頼し、処理が完了したことを確認しました。	お客様相談室において、年金受給選択申出書の記載内容を十分確認するよう注意喚起しました。また、事務センターへも情報提供し、職員への周知を依頼しました。	外部
45	老齢基礎・老齢厚生年金の繰下げ意思確認書の受理漏れについて	確認・決定誤り	東京	大田	2011年1月18日	2011年3月15日	お客様が街角の年金相談センターに65歳の支給額変更通知書を持参の上、繰下げ請求についてお問合せがあり、確認したところ、65歳時における老齢基礎・老齢厚生年金の繰下げ意思確認書の受理漏れが判明しました。	お客様が65歳になられる直前に老齢厚生年金の請求をされた際、相談担当者の認識誤りにより、年金裁定後に、65歳裁定請求書(はがき)が送付されるので、これに繰下げ希望を記入して提出すれば繰下げができると誤った説明をしてしまいました。また、繰下げについて確認を漏らし、説明を行わなかったことにより。	1名	0	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、65歳以降の繰下げ意思確認書を受領し、了承を得ました。機構本部に65歳裁定処理の取消を協議し、取消可能との回答により、機構本部に再裁定関係書類を進達し、65歳裁定の取消処理がされたことを確認しました。	お客様相談室において、65歳到達日が近いお客様の老齢年金裁定請求書を受付する際には、必ず繰下げの意思について確認するよう周知・徹底しました。	外部	
46	共済組合移管記録の確認漏れによる再裁定誤りについて	確認・決定誤り	北海道	新さっぽろ	2009年11月30日	2011年4月8日	事務センターより、お客様から提出されたねんきん特別便の調査完了分の書類の回付があり、内容を確認したところ、共済組合移管記録の確認漏れにより、既にお客様に送付した回答書及び年金額仮計算書が誤っており、過払いが発生していることが判明しました。	お客様から、ねんきん特別便による年金記録漏れに関する申立及びお客様のご家族より期間調査依頼が重複して提出され、ご家族より提出された期間調査の回答を行う際に、期間調査依頼の重複受付の確認及びその処理状況の確認を怠ったことにより。また、判明した記録が、共済移管記録の可能性があるにもかかわらず、調査を行わずに年金額仮計算書の提出を求め、受理し、支払してしまったことによるものです。	1名	過払い	14,586,730	担当者がお客様にお詫びの上、経過説明を行い、了承を得ました。お客様より、年金記録の訂正及び年金額の再計算の見直しに関する申出書を提出していただきました。年金記録の訂正の関係書類一式を機構本部に進達し、再裁定が完了したことを確認しました。お客様より、返納方法申出書を提出いただき、機構本部に進達しました。	年金記録課において、共済組合の移管年月日以前の厚生年金記録が判明した場合は、必ず被保険者期間の共済組合移管有無の確認を行うとともに、回答に当たり、同一のお客様から記録照会がないかどうかを確認し、ある場合には回答内容を確認するよう周知・徹底しました。事務センターへ今回の事象の情報提供を行い、注意喚起しました。	内部
47	年金受給選択申出書の受理誤りについて	確認・決定誤り	兵庫	加古川	2011年1月7日	2011年4月20日	お客様より、厚生年金基金と併せて受給するため、老齢厚生年金を選択したが、障害厚生年金が支給されているとお申出があり、確認したところ、年金受給選択申出書の受理誤りが判明しました。	お客様より年金受給選択申出書及び診断書の提出の際に、障害厚生年金を受給した場合の厚生年金基金の受給についての確認を漏らし、さらに備考欄に有利選択の記載をしたまま年金受給選択申出書を受付したことによるものです。	1名	過払い	437,550	担当者がお客様にお詫びの上、説明しました。取扱いについて、ブロック本部に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、お客様から提出された返納方法申出書と関係書類一式を機構本部に進達しました。訂正処理が完了し、お客様に次回支払より過払い分を調整することを説明し、了承を得ました。	お客様相談室において、厚生年金基金を受給されているお客様の相談に際し、お客様の年金受給状況を十分確認し、お客様にも選択方法を十分理解していただいた上で年金受給選択申出書の受付をすることとしました。	外部
48	年金受給選択申出書の受理漏れについて	確認・決定誤り	島根	出雲	2009年4月16日	2011年4月20日	機構本部から年金受給選択申出書が返戻され、確認したところ、年金受給選択申出書の受理漏れが判明しました。	遺族厚生年金を決定する際に、受給済の老齢厚生年金との年金受給選択申出書を3枚受理すべきところ、2枚の年金受給選択申出書により選択処理を行ったため、遺族年金と老齢年金の差額が発生したものです。審査時において、老齢厚生年金の受給額が遺族厚生年金より低額になるにもかかわらず、お客様へ確認を行わないまま裁定処理を行い、年金受給選択申出書の追加提出を求めなかったことにより。	1名	未払い	16,221	お客様相談室長がお客様にお詫びの上説明し、了承を得ました。機構本部に訂正処理依頼書を進達し、処理が完了し、支払予定時期を確認しました。	お客様相談室において、年金相談時における留意事項及び相談受理後の対応の徹底を周知しました。	内部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明契機
49	年金受給選択申出書等の受理漏れについて	確認・決定誤り	埼玉	川越	2009年9月8日	2011年3月11日	お客様より、年金の支払について、遡って支払がない旨のお申出があり、確認したところ、年金受給選択申出書等の受理漏れが判明しました。	障害厚生年金裁定請求書を受付した際に、お客様は厚生年金を資格喪失されており、特別支給の老齢厚生年金の受給中であったことから、障害者特例請求書について説明しましたが、年金受給選択申出書と障害者特例請求書の提出を求めていなかったことによります。	1名	未払い	608,536	担当者がお客様にお詫びの上説明し、ブロック本部に協議することで了承を得ました。 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、訂正処理が完了したことを確認しました。	お客様相談室において、障害厚生年金請求時における障害者特例請求の説明及び老齢年金受給の有無について確認を行うよう周知しました。	外部
50	旧三共済に係る老齢年金の裁定誤りについて	確認・決定誤り	東京	港	2000年6月8日	2011年5月11日	他年金事務所より、「お客様の老齢厚生年金について、共済加入期間の処理が誤っているのではないか」との連絡がありました。 確認したところ、旧三共済期間を誤って共済加入期間として裁定していたことが判明しました。	お客様は旧三共済に加入されていたため、旧三共済期間として入力すべきところ、一般の共済組合期間で入力したため、基礎年金のみの受給となってしまいました。 当時の担当者の確認漏れによります。	1名	その他	159,420	お客様あてに、お詫びの文書を送付しました。 取扱いをブロック本部に協議したところ、訂正処理可能との回答がありました。 他年金事務所にお客様が来所されたため、他年金事務所の担当者がお詫びの上、経過を説明し、了承を得ました。また、返納方法申出書を受理しました。 年金訂正申出書及び返納方法申出書を機構本部に進達し、処理が完了したことを確認しました。	お客様相談室において、裁定請求書を受理する際には、共済加入期間の確認を徹底するよう周知しました。	内部
51	遺族年金の裁定誤りについて	確認・決定誤り	神奈川	横浜中	1996年3月25日	2011年5月25日	お客様より、遺族年金の受給についてお問合せがあり、確認したところ、遺族厚生年金の受給要件を満たしているにもかかわらず、遺族基礎年金のみが決定されていたことが判明しました。	お客様の配偶者様が国民年金加入中に死亡されていたため、担当者が遺族厚生年金の受給要件の確認を漏らしたことによるものです。 また、担当者の確認不足により、遺族基礎年金の請求書のみを受理したことによるものです。	1名	未払い	8,642,082	担当者がお客様にお詫びの上説明し、了承を得ました。取扱いについて、機構本部に協議することとしました。 遺族基礎年金を取消し、お客様から遺族厚生年金裁定請求書を受理し、事務センターに回付しました。 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、事務センターに協議結果を送付しました。 お客様に年金が支払されたことを確認しました。	お客様相談室において、国民年金加入中に死亡された方であっても、遺族厚生年金の受給要件を必ず確認することを周知・徹底しました。	外部
52	年金受給選択申出書の受理誤りについて	確認・決定誤り	群馬	太田	2011年3月2日	2011年5月30日	お客様より、年金受給選択申出書を説明されたとおりに提出したら、年金額が以前より少なくなったとお申出があり、確認したところ、年金受給選択申出書の受理誤りが判明しました。	担当者が障害厚生年金を受給しても厚生年金基金には影響しないと誤った認識をしていたため、本来、老齢厚生年金と障害基礎年金を選択すべきところ、年金見込額を誤って算出し、障害厚生年金と障害基礎年金を選択させてしまったことによります。 また、お客様の受給状況の確認不足によります。	1名	その他	743,208	担当者がお客様にお詫びの上、説明しました。取扱いについて、ブロック本部に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、機構本部に關係書類一式を進達しました。 支払調整により訂正後の支払になることを確認し、担当者がお客様に再度お詫びの上、次回支払時より支払調整する旨をお伝えし、了承を得ました。	お客様相談室において、選択替の場合には、お客様の受給状況をよく確認の上、年金見込額を算出し、確認するよう周知・徹底しました。	外部
53	介護保険料等に係る特別徴収誤りについて	確認・決定誤り	静岡	掛川	2010年10月15日	2011年5月30日	市役所の介護保険担当者より、現在特別徴収している方について、平成23年度の年次データと突合したところ、基礎年金番号の相違がある旨の連絡があり、確認したところ、A様の介護保険料と国民健康保険料を、誤ってB様から特別徴収していたことが判明しました。	A様が転入される前にお住まいだった市役所より、A様の基礎年金番号の照会があり、氏名索引の際に、氏名の読み仮名と生年月日が同一のB様の基礎年金番号と住所を確認せず誤って回答してしまい、誤って記載されたB様の基礎年金番号により、A様から提出された年金受給権者住所変更届を処理していました。 また、お客様相談室長及び担当者も特別徴収に影響が出ることに気が付きませんでした。	1市町村 2名	その他	145,400	A様とB様に係る住所記録を訂正しました。 お客様相談室長がA様にお詫びの上説明し、介護保険料等について、市役所へ納付していただくことで了承を得ました。 お客様相談室長がB様にお詫びの上説明し、機構本部に協議の上、過徴収した分について、年金の未払い分として支払する旨と支払時期をお伝えし、了承を得ました。 市役所の担当者とお客様相談室長がA様を訪問し、介護保険料等を領収しました。 B様に支払されたことを確認しました。	お客様相談室において、市町村から基礎年金番号の照会があった場合には、氏名、生年月日、住所を確認した上で回答することを全職員に周知・徹底しました。 また、特別徴収のスケジュール及び介護原簿の見方を確認しました。	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
54	標準報酬改定請求書の添付書類漏れについて	確認・決定誤り	鹿児島	事務センター	2011年2月15日	2011年5月27日	標準報酬改定請求者の方より、審判確定証明書の発行履歴について開示請求の申請が家庭裁判所にあり、家庭裁判所より事務センター保管の標準報酬改定請求書に審判確定証明書添付の有無の照会があり、確認したところ、審判確定証明書の添付がない状態で改定請求を入力していたことが判明しました。	標準報酬改定請求書を入力する際、添付書類の確認を怠っていたことによります。また、決裁においても誤りを発見できなかったものです。	2名		0	お客様あてに審判確定証明書の提出を依頼する文書を送付しました。お客様より、審判確定証明書を受理の上、処理を行い、標準報酬改定通知書を作成しました。担当者がお客様にお詫びの上説明し、了承を得ました。標準報酬改定通知書(取消)と標準報酬改定通知書をお詫びの文書とともにお客様あてに送付しました。	お客様相談室において、今後、必要書類について、複数名で確認して処理を行うことを周知・徹底しました。	外部
55	振替加算の加算誤りについて	確認・決定誤り	長崎	佐世保	1992年6月25日	2010年11月29日	事務センターより、進達した再裁定申出書の返戻があり、確認したところ、振替加算の加算誤りが判明しました。	裁定請求書入力の際に、配偶者様の厚生年金加入期間が60月であったことから、配偶者状態表示を振替加算なしと入力すべきところ、誤って振替加算ありと入力してしまったことによります。	1名	過払い	1,256,516	お客様相談室長がお客様にお詫びの上説明し、了承を得ました。また、返納方法申出書については、後日送付がありました。ブロック本部に確認の上、機構本部に訂正処理依頼書及び返納方法申出書を進達しました。	お客様相談室において、裁定請求書を受付する際の配偶者状態表示の確認・点検を十分行うよう周知・徹底しました。	内部
56	繰下げ請求時における請求書の受理誤りについて	確認・決定誤り	大分	大分	2011年2月14日	2011年6月10日	お客様より、年金額改定通知書についてお問合せがあり、確認したところ、繰下げ請求時における請求書の受理誤りが判明しました。	お客様より、繰下げ請求のお申出があり、本来、老齢基礎・老齢厚生年金支給繰下請求書をお渡しすべきところ、誤って老齢基礎・老齢厚生年金裁定請求書(65歳支給)をお渡しし、受理したことによります。請求書の受理時における確認誤りによるものです。	1名	過払い	1,098,711	担当者がお客様にお詫びの上説明し、訂正処理することで了承を得ました。また、繰下げ請求書及び返納方法申出書を受理しました。ブロック本部に協議の上、機構本部に再裁定関係書類一式を進達し、処理が完了したことを確認しました。	お客様相談室において、請求書等の配布及び受理時における確認を徹底するよう周知しました。	外部
57	国民年金第3号被保険者特例届の確認漏れによる65歳裁定誤りについて	確認・決定誤り	愛知	一宮	1998年2月20日	2011年6月30日	年金記録課の担当者が判明記録の確認を行っていたところ、65歳到達前に第3号特例届の処理がされているにもかかわらず、65歳裁定時に第3号特例の期間が老齢基礎年金の金額に反映されていないことが判明しました。	65歳裁定による老齢基礎年金については、65歳までに国民年金の被保険者記録が収録されていても、特別支給の老齢厚生年金の裁定原簿に収録されていないと年金額には反映されないことについて認識不足であったこと及び訂正報告書の進達が漏れていたことによります。国民年金第3号特例届処理時の年金原簿の確認不足によるものです。	1名	未払い	409,874	機構本部に協議し、第3号特例届の対象期間を65歳到達時まで遡って支払するとの回答により、機構本部に再裁定関係書類一式を進達しました。担当者がお客様にお詫びの上説明し、了承を得ました。再裁定の処理が完了したことを確認しました。	お客様相談室において、お客様からの電話や窓口の年金相談における被保険者記録と受給原簿記録との整合性の確認について周知しました。また、国民年金記録を基礎年金番号の記録に追加した場合は、国民年金課からの情報提供を受けるとともに、原簿記録の確認を行い、未収録のものについては訂正の進達をするよう周知しました。	内部
58	老齢基礎年金の繰下げ請求に係る繰下げ意思の確認漏れについて	確認・決定誤り	東京	江東	2011年4月15日	2011年6月10日	繰下げ請求したお客様より、振込金額についてのお問合せがあり、確認したところ、老齢基礎・厚生年金繰下請求書ではなく、老齢基礎・厚生年金裁定請求書(65歳支給)を受理していたことが判明しました。	お客様から、以前に繰下げ請求の説明を受けているとお申出があったため、見込額試算や繰下げ請求による影響等の説明を行わず、担当者が繰下げ請求の意思はないものと誤って判断し、裁定請求書(65歳支給)を受付してしまいました。また、お客様が66歳になられていたにもかかわらず、繰下げ意思の確認を行わなかったことによるものです。	1名	過払い	2,609,763	担当者がお客様にお詫びの上、改めて繰下げ請求の意思を確認し、機構本部に協議することで了承を得ました。機構本部より、訂正処理可能との回答があり、お客様から繰下請求書及び返納方法申出書を受理し、機構本部に訂正処理依頼書とともに進達しました。訂正処理が完了したことを確認し、担当者がお客様に改めてお詫びの上、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、繰下げ請求が可能なお客様から年金請求があった場合には、必ず繰下げ請求の意思確認及び見込額試算や繰下げ請求による影響等の説明を行うことを周知・徹底しました。	外部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額(単位:円)	対応	対策	判明契機
59	戦時加算の算入漏れについて	確認・決定誤り	大阪	貝塚	2001年10月31日	2011年6月3日	機構本部より、再裁定関係書類の返戻があり、確認したところ、お客様の受給されている遺族厚生年金に戦時加算の加算漏れが判明しました。	本来、死亡された配偶者様の年金記録を確認の上、戦時加算欄に対象月数を記載すべきところ、遺族厚生年金裁定請求書の審査時において、戦時加算の確認が漏れていたことによります。	1名	未払い	335,422	お客様あてにお詫びと経過説明の文書を送付しました。 ブロック本部に協議したところ、訂正処理可能との回答があり、機構本部に再裁定報告書を進達し、処理が完了したことを確認しました。 担当者がお客様にお詫びの上、再裁定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。	お客様相談室において、年金裁定請求書受付の際には、年金記録を十分に確認し、説明するよう周知しました。 また、現在、裁定入力処理は事務センターが行っているため、事務センターに今回の事象を情報提供し、注意喚起を行いました。	内部
60	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未反映について	確認・決定誤り	愛媛	今治	2005年5月～2011年7月	2011年7月6日	ブロック本部からの情報提供により、国民年金被保険者資格喪失一覧表の確認をしたところ、8名のお客様に係る老齢基礎年金の65歳裁定後に納付した国民年金保険料が、年金額に反映されていないことが判明しました。	国民年金被保険者資格喪失一覧表の確認ができていなかったことによります。	8名	未払い	10,483	お客様相談室長が8名のお客様にお詫びの上、事象について説明を行い、了承を得たため、年金額仮計算書を受理しました。 機構本部に再裁定関係書類を進達し、処理が完了し、支払されたことを確認しました。	お客様相談室及び国民年金課において、国民年金被保険者資格喪失一覧表の対応について周知・徹底しました。	内部
61	年金相談時における受給要件の確認不足について	確認・決定誤り	東京	渋谷	2010年3月3日	2011年6月30日	お客様より、平成22年3月に相談した際、年金の受給要件を満たしていないと説明されたため、裁定請求書の提出が遅れ、未払い分が発生したとのお申出があり、確認したところ、相談時において受給要件の確認が不足していたことが判明しました。	お客様が受給開始年齢を過ぎて相談に来られた際に、受給要件を満たしているかどうか詳細に確認すべきところ、この確認を十分に行わなかったため、請求の案内を行わず、裁定請求書の提出を求めていなかったことによります。 受給要件に関する確認事項に基づき、合算対象期間の有無を確認していなかったことによるものです。	1名	未払い	276,738	お客様相談室長がお客様にお詫びの上、説明しました。取扱いについて、機構本部に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、機構本部に再裁定報告書を進達しました。 お客様相談室長がお客様に改めてお詫びの上、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、受給要件を満たしていないお客様の相談の場合には、必ず受給要件に関する確認事項に基づき、受給要件の確認を行うよう周知・徹底しました。	外部
62	振替加算の加算漏れについて	確認・決定誤り	京都	京都南	1991年6月13日	2011年7月12日	お客様より、ご主人様の死亡に伴う遺族厚生年金の手続について電話相談があり、請求書を送付する際に確認したところ、お客様の老齢基礎年金に振替加算の加算漏れが判明しました。	お客様の老齢基礎年金請求書を裁定する際に、お客様のご主人様が新法対象者であるにもかかわらず、誤って旧法対象者であるとして配偶者状態表示を誤ったコードで入力したことによります。 また、決裁時にもその誤りに気付かなかったことによるものです。	1名	未払い	3,587,583	担当者がお客様にお詫びの上説明し、ブロック本部に協議することとしました。 ブロック本部より、訂正処理可能との回答があり、機構本部に訂正処理依頼書を進達しました。 支払時期が確定したため、担当者がお客様に改めてお詫びの上、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、年金請求書受付時における書類の審査、確認を確実に行うよう指示しました。 また、事務センターへ今回の事象を情報提供し、注意喚起を依頼しました。	内部
63	遺族厚生年金の裁定誤りについて	確認・決定誤り	佐賀	佐賀	1987年7月16日	2011年6月3日	進達した年金受給選択申出書が機構本部から返戻され、確認したところ、同一事由で発生した遺族共済年金が短期要件で決定されているにもかかわらず、遺族厚生年金を長期要件で決定していたことが判明しました。	配偶者様死亡による遺族年金の請求の際に、本来、子のある妻に支給される遺族基礎年金のみ決定するべきところを、誤って長期要件による遺族厚生年金も支給決定したものです。 遺族厚生年金の審査時において、遺族共済年金の受給要件の確認が不十分であったものです。	1名	過払い	498,414	担当者がお客様にお詫びの上、説明しました。返納について説明し、了承を得たため、返納方法申出書を提出していただきました。 機構本部に訂正処理依頼に係る書類一式を進達しました。	お客様相談室において、遺族年金請求時における共済組合と厚生年金の受給要件による支給の可否について注意喚起しました。	内部
64	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	岐阜	多治見	1998年9月4日	2011年7月13日	障害年金加算改善法の施行に伴い、現在保管している障害基礎年金裁定請求書の内容点検を実施したところ、障害基礎年金に係る子の加算漏れが判明しました。	障害基礎年金裁定請求書の審査において、事後重症による請求から障害認定日による請求に請求事由の変更があった際に、お子様が18歳到達前かどうか確認すべきところ、見落したことによるものです。	1名	未払い	115,000	担当者がお客様にお詫びの上説明し、了承を得たため、生計維持に関する申立書を提出していただきました。 訂正に係る関係書類一式を機構本部に進達しました。	障害基礎年金裁定請求書の内容点検の際は、加給年金額の加算対象者漏れないか、請求書と戸籍・住民票等の添付書類との照合を必ず複数名で行うことを再確認しました。	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
65	旧法船員保険老齢年金の失権処理漏れについて	確認・決定誤り	宮城	大河原	1989年7月頃	2011年5月20日	お客様より、ご主人様死亡による未支給年金請求書及び遺族年金請求書を受領しました。 事務センターに遺族年金請求書等を回付したところ、ご主人様が旧法厚生年金老齢年金及び旧法船員保険老齢年金の両方を誤って受給されていることが判明しました。	旧法船員保険老齢年金が裁定され、その後、未請求であった厚生年金と既に裁定済の船員保険とを併せた旧法厚生年金老齢年金が裁定された際に、本来、既に裁定済の旧法船員保険老齢年金を失権処理すべきところ、失権処理をしていませんでした。 旧社会保険業務センターにおける処理誤り及び当所における失権に関する書類の受付漏れ、進達漏れがあったことによります。	1名	過払い	5,310,641	お客様相談室長がお客様にお詫びの上、説明しました。 お客様が来所され、担当者が改めてお詫びし、了承を得たため、返納方法申出書を受領し、関係書類一式とともに機構本部に進達しました。	お客様相談室において、旧法による年金に関する事務処理について再確認を行いました。	内部
66	老齢年金裁定請求書に係る金融機関の入力誤りについて	確認・決定誤り	京都	事務センター	2011年6月9日	2011年7月12日	お客様より、初回支払通知に記載されている金融機関が年金請求時に記載した金融機関と相違しているとお問合せがあり、確認したところ、金融機関コードを誤って入力していることが判明しました。	裁定請求書の金融機関名記入欄に記載されたものを2本線で抹消の上、訂正されていましたが、金融機関コードを再確認せず、誤って記入し、入力してしまいました。 審査補正時の確認不足及び事前審査、入力後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	63,000	担当者がお客様にお詫びの上説明し、了承を得ました。 機構本部に再振込の時期を確認し、訂正入力をしました。 担当者がお客様に再度お詫びの上、支払時期をお伝えし、了承を得ました。	年金給付グループにおいて、裁定請求書の審査及び確認作業を慎重に行うよう周知・徹底しました。	外部
67	振替加算の加算誤りについて	確認・決定誤り	滋賀	事務センター	2010年4月20日	2011年7月20日	機構本部より、振替加算について確認するよう連絡があり、老齢年金裁定請求書を確認したところ、入力誤りが判明しました。	老齢年金裁定請求書審査時に、老齢基礎年金受給権発生前に配偶者様が死亡されているにもかかわらず、振替加算を加算する処理をしていました。 審査時の確認不足によるものです。	1名	過払い	121,683	担当者がお客様にお詫びの上説明し、過払い分について、今後支払される年金で調整することで了承を得ました。 機構本部に訂正依頼報告書を進達し、過払い分が調整されていることを確認しました。	年金給付グループにおいて、裁定請求書審査時における職員の再チェックの徹底を指示しました。	内部
68	戦時加算の加算漏れについて	確認・決定誤り	北海道	小樽	1995年9月23日	2011年7月15日	機構本部より、お客様に係る遺族厚生年金の再裁定報告書の返戻があり、確認したところ、戦時加算の加算漏れが判明しました。	死亡されたご主人様の年金記録に戦時加算が加算されていましたが、被保険者記録には戦時加算が反映されていなかったため、本来、記録を整備の上、遺族厚生年金を裁定すべきところ、確認を漏らしたまま裁定したことによります。 また、決裁においても、誤りに気付きませんでした。	1名	未払い	4,648,746	担当者がお客様にお詫びの上説明し、了承を得ました。 機構本部に訂正依頼報告書を進達し、処理が完了したことを確認しました。	お客様相談室において、入力する際の複数名による確認の徹底について周知しました。	内部
69	年金受給選択申出書の選択誤りについて	確認・決定誤り	東京	大田	2011年4月18日	2011年7月12日	お客様より、60歳時点で選択処理されている支給額変更通知書が届いたので、確認してほしいとお申出があり、確認したところ、年金受給選択申出書の選択誤りが判明しました。	本来、年金受給選択申出書を2枚受付し、60歳時は障害厚生年金を選択し、障害者特例の特別支給の老齢厚生年金受付時は、特別支給の老齢厚生年金を選択と記入し、処理すべきところ、1枚のみ受付し、労災の関係で特別支給の老齢厚生年金を選択と記入してしまったことによります。	1名	過払い	960,207	担当者がお客様にお詫びの上、説明しました。取扱いをブロック本部に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、再度お詫びの上、訂正処理することで了承を得たため、年金受給選択申出書と返納方法申出書を受領しました。 年金受給選択申出書と返納方法申出書等を機構本部に進達しました。	お客様相談室において、年金を選択する時期の確認の徹底を周知しました。また、お客様にも選択内容の確認をしていただくよう周知しました。	外部
70	老齢基礎年金の支払保留に係る審査決定誤りについて	確認・決定誤り	長野	松本	1997年1月23日	2011年6月23日	コールセンターより、お客様から老齢基礎年金の支払がないとお申出があったとの連絡があり、確認したところ、審査決定の際、誤って支払保留を入力していたことが判明しました。	本来、お客様が受給されている年金は選択関係にないので、支払保留を入力する必要はありませんでしたが、誤って支払保留を入力してしまいました。 老齢基礎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ります。	1名	未払い	2,193,324	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、機構本部に協議することとしました。 機構本部より、受給権発生時に遡って支払保留分の支払が可能であるとの回答があり、機構本部に訂正報告書を進達しました。 支払時期が確定したため、担当者がお客様に改めてお詫びの上、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、申請書等入力時の確認を徹底するよう周知しました。	外部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額(単位:円)	対応	対策	判明契機
71	障害基礎年金に係る子の加給年金の加算漏れについて	確認・決定誤り	静岡	三島	2004年3月19日	2011年7月4日	障害基礎年金裁定請求書の再確認を行ったところ、子の加給年金の加算漏れが判明しました。	障害基礎年金裁定請求書の生計維持証明欄にお子様の氏名が記入され、加算額の対象者欄についても記入があったにもかかわらず、請求書を審査及び入力する際の記入箇所の確認不足があったことによります。また、請求書の入力時の入力漏れ及び入力処理結果の確認不足によるものです。	1名	未払い	228,600	担当者がお客様にお詫びの上、説明しました。機構本部に訂正処理可能であることを確認し、訂正依頼報告書を進達しました。担当者がお客様に再度お詫びの上、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、裁定請求書受付時の記載内容と添付書類の点検・確認について再度周知しました。また、事務センターへ今回の事象を情報提供し、注意喚起を依頼しました。	内部
72	老齢厚生年金支給停止事由該当届の受付漏れについて	確認・決定誤り	東京	世田谷	2011年2月7日	2011年7月25日	お客様より、年金の支払時期についてお問合せがあり、確認したところ、老齢厚生年金支給停止事由該当届の受付を漏らしていたことが判明しました。	裁定請求書受付時において、雇用保険記録の確認を漏らしてしまったため、支給停止事由該当届の受付をすべきところ、説明を漏らしていたため、提出を求めていなかったことによります。	1名	未払い	3,377,744	お客様相談室長がお客様にお詫びの上、説明しました。また、支給停止事由該当届を提出していただきました。機構本部に事務処理を確認の上、支給停止事由該当届を進達し、処理が完了したことを確認しました。お客様相談室長がお客様に再度お詫びの上、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、裁定請求書受付時には雇用保険記録を必ず確認し、説明漏れ及び書類の受付漏れがないよう周知しました。	外部
73	厚生年金通算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	札幌東	2010年3月17日	2011年7月27日	機構本部より、時効特例給付対象者報告書の返戻があり、確認したところ、裁定済の厚生年金通算老齢年金の通算対象期間の確認誤りにより、受給権が発生しないことが判明しました。	年金記録課の担当者が通算対象期間に該当しない脱退手当金支給済期間を誤って該当すると判断してしまいました。また、お客様相談室においても担当者が誤りに気付かず、厚生年金通算老齢年金請求書を機構本部へ進達していたことによります。	1名	過払い	777,627	お客様相談室長がお客様のご家族にお詫びの上、説明しました。既に支払した年金の返納について了承を得たため、返納方法申出書と裁定済の年金証書を受理しました。事務センターにおいて、年金裁定取消処理を行い、機構本部に関係書類一式を進達しました。	年金記録課及びお客様相談室において、旧法の裁定請求書の受付及び審査について、複数名での審査確認を徹底するよう注意喚起を図りました。全課・室において研修を実施し、再発防止に向けて周知・徹底を図りました。	内部
74	老齢厚生年金に係る配偶者状態表示の入力誤りについて	確認・決定誤り	山形	事務センター	2010年7月1日	2011年7月27日	お客様が遺族厚生年金の請求の相談に来所された際、死亡された配偶者様の老齢厚生年金の裁定原簿記録を確認したところ、裁定時の入力誤りにより、配偶者加給年金が支給停止されていたことが判明しました。	老齢厚生年金の書類審査の際に、配偶者状態表示を加給年金対象として処理すべきところ、誤って対象者でないものとして処理してしまいました。書類審査時における確認が不十分であったこと及び入力後の決裁時に入力誤りに気付かなかったことによります。	1名	未払い	428,500	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。ブロック本部と協議し、訂正処理可能との回答により、機構本部に訂正処理依頼書を進達しました。支払時期が確定したため、事務センターの担当者がお客様に改めてお詫びの上、支払時期をお伝えし、了承を得ました。	年金給付グループにおいて、裁定時における配偶者状態表示の確認を慎重に行うよう周知・徹底しました。	内部
75	住民基本台帳情報の誤りによる年金の支払保留について	確認・決定誤り	神奈川	川崎	2011年7月20日	2011年7月27日	区役所より、生存されているお客様を誤って住民票の記録を死亡と登録したとの連絡があり、確認したところ、年金の支払を保留していることが判明しました。	区役所において、生存されているお客様の住民票に誤って死亡登録を行ってしまったことにより、住民基本台帳情報に連動して、年金記録に死亡の疑いによる支払保留の記録が収録されてしまいました。区役所における死亡者情報の処理誤りによります。	1名	未払い	107,883	区役所より、お客様には早期支払について機構本部に協議中である旨を説明し、了承を得たとの報告がありました。区役所より戸籍・住民票とともに経過書等の必要書類等の提出があり、機構本部に支払保留の解除を依頼しました。処理が完了し、支払時期が確定したため、区役所より、お客様にお詫びの上、支払時期をお伝えし、了承を得た旨の報告がありました。	お客様相談室において、区役所との連携の重要性を周知し、併せて、類似の事象が判明した場合には、速やかに上長に報告するよう指示しました。区役所に対し、事務処理を慎重に行い、再発防止に努めるよう強く要請しました。	外部



整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額(単位:円)	対応	対策	判明契機
81	時効特例給付金の過払いについて	確認・決定誤り	本部	支払部	2011年9月29日	2012年2月16日	他のグループより、決定した時効特例給付の決定内容について確認があり、確認したところ、過払いがあることが判明しました。	国民年金加入期間と重複する厚生年金期間が判明し、本来、国民年金老齢年金を裁定取消し、裁定替となる国民年金通算老齢年金の決定を待って厚生年金通算老齢年金から減額分を調整し、支払すべきところ、調整しないまま全額支払していたものです。時効特例給付額を算出する担当の確認漏れ及び二次決裁者の確認漏れによるものです。	1名	過払い	2,136,861	お客様は入院中のため、ご家族に電話にてお詫びの上、返納について説明し、了承を得ました。お詫びと説明の文書及び時効特例給付の不支給決定通知書をお客様あてに送付しました。お客様から提出された返納方法申出書について、担当部署に処理を依頼しました。	グループ長からリーダーに事象について説明し、時効特例給付額の算出については、お客様が受給されている年金記録を十分確認の上、漏れがないよう、一次・二次チェック者に徹底するよう周知しました。	内部
82	厚生年金通算老齢年金の裁定誤りについて	確認・決定誤り	愛知	中村	2009年11月26日	2011年5月26日	機構本部より、時効特例給付支払手続用紙の返戻があり、確認したところ、厚生年金通算老齢年金を誤って裁定していたことが判明しました。	お客様の厚生年金期間を船員保険老齢年金にて再裁定すべきところ、誤って厚生年金通算老齢年金を新規裁定してしまいました。当時の担当者の認識不足によるものです。	1名	その他	3,411,876	担当者がお客様に電話し、お詫びの上、説明しました。訂正処理を行うことので了承を得ました。事務センターにて、厚生年金通算老齢年金について裁定取消処理を行い、お客様から提出された年金額仮計算書及び返納方法申出書等関係書類一式を機構本部に進達しました。	お客様相談室において、年金記録の確認及び裁定請求書の審査について再度説明し、慎重に確認するよう周知・徹底しました。	内部
83	老齢基礎年金支給繰下げ請求の裁定誤りについて	確認・決定誤り	福岡	西福岡	2011年3月10日	2011年6月3日	お客様より、年金証書の写しの送付による裁定内容のお問合せがあり、確認したところ、繰下げ請求の裁定誤りが判明しました。	お客様が老齢基礎年金の繰下げ請求の手続きの際に、70歳の到達月であったため、70歳繰下げ請求になるものと思い込み、老齢基礎年金の支給繰下げ申出日の指定届の提出を求めなかったことによります。	1名	未払い	190,100	お客様あてに今回の事象の経過及びお詫びの文書を送付しました。また、老齢基礎年金の支給繰下げ申出日の指定届の提出を依頼しました。ブロック本部に確認の上、訂正処理依頼書及び老齢基礎年金の支給繰下げ申出日の指定届を機構本部に進達し、訂正処理が完了したことを確認しました。	お客様相談室において、繰下げ請求受付の際には、裁定請求書への繰下げ請求等の表示を行い、添付書類の確認を十分行うよう周知しました。	外部
84	年金受給権者支給停止事由該当届の受理漏れについて	確認・決定誤り	東京	武蔵野	2011年3月29日	2011年6月3日	繰上げ請求されたお客様が年金受給権者支給停止事由該当届が届いたとのことで来所され、確認したところ、雇用保険受給による年金受給権者支給停止事由該当届の受理漏れが判明しました。	老齢基礎年金繰上げ請求書を受付した際に、お客様の雇用保険受給申請を確認していたにもかかわらず、年金受給権者支給停止事由該当届の提出を求めていなかったことによります。また、特別支給の老齢厚生年金の受給権が発生するにもかかわらず、雇用保険の記録を確認せず、支払時期の説明をしてしまいました。	1名	未払い	98,666	担当者がお客様にお詫びの上説明し、機構本部に協議することで了承を得ました。また、年金受給権者支給停止事由該当届を受付しました。機構本部に協議の上、関係届書を進達し、処理が完了したことを確認し、お客様に支払時期について説明し、了承を得ました。	特別支給の老齢厚生年金受給権者の方が老齢基礎年金の繰上げ請求された場合、必ず年金受給権者支給停止事由該当届の受付状況を確認の上、届書の提出を求め、支払時期を説明するよう周知・徹底しました。	外部
85	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未反映について	確認・決定誤り	高知	南国	2009年6月30日	2011年7月1日	ブロック本部からの情報提供により、65歳裁定処理後に65歳前の国民年金保険料納付済の方の再裁定漏れを確認したところ、8名のお客様の再裁定が処理されていないことが判明しました。	国民年金被保険者資格喪失一覧表の確認及び対象者の処理ができていなかったことによります。	8名	未払い	95,893	担当者が8名のお客様に電話及び文書でお詫びの上説明し、了承を得たため、年金額仮計算書を受理しました。8名のお客様に係る再裁定処理関係書類を機構本部に進達しました。8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。	お客様相談室において、担当者を決め、国民年金被保険者資格喪失一覧表により納付状況を確認の上、再裁定漏れのないよう改めました。	内部
86	老齢年金裁定に係る農林共済組合員期間の算入誤りについて	確認・決定誤り	長野	事務センター	2007年4月5日	2011年7月8日	機構本部より、進達した再裁定関係書類の返戻があり、確認したところ、老齢年金新規裁定時の農林共済組合員期間の算入誤りが判明しました。	本来、農林共済期間として裁定すべきところ、厚生年金期間として裁定誤りしていました。なお、遺族年金を選択されており、老齢年金は停止されていたため、影響額はありませんでした。裁定時及び決裁時においても、誤りを見落したことにあります。	1名		0	年金給付グループ長がお客様にお詫びの上説明し、了承を得ました。ブロック本部に協議し、訂正処理可能との回答があり、機構本部に関係書類一式を進達し、再裁定が完了したことを確認しました。	お客様相談室において、裁定時における共済組合員期間証明書の確認を徹底するよう指示しました。	内部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生日月	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額(単位:円)	対応	対策	判明契機
87	年金受給権者死亡届の確認漏れによる入力誤りについて	確認・決定誤り	埼玉	越谷	2011年1月20日	2011年3月18日	○機構本部より、未支給年金請求書が返戻され、確認したところ、死亡年月日を平成23年1月とすべきところ、平成18年1月と誤って入力していることが判明しました。	審査において未支給年金請求書に記入された死亡年月日の確認が不十分であったことによります。 また、事務センターにおいても誤りに気付かず、誤った死亡年月日で入力処理が行われ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、訂正処理することで了承を得ました。 未支給年金請求書とともに再裁定関係書類を機構本部に進達しました。 訂正処理が完了し、未支給年金は支払済のため、お客様あてに未支給年金・保険給付不該当通知書を送付しました。	お客様相談室において、未支給年金請求書の審査処理における十分な確認の徹底を指示しました。 また、事務センターへ今回の事象を情報提供の上、注意喚起を依頼しました。	内部
88	老齢年金の加給年金の加算漏れについて	確認・決定誤り	北海道	小樽	1972年1月	2011年7月19日	記録突合センターより、お客様の配偶者様の給付記録に加給年金が加算されていないのではないかと連絡があり、確認したところ、加給年金の加算漏れが判明しました。	旧法厚生年金老齢年金を受給されているお客様に、生計を同じくする配偶者様がいますが、加給年金の支給対象者の確認を漏らし、裁定入力処理したものと推察されます。	1名	未払い	384,000	お客様相談室長がお客様のご家族にお詫びの上、説明しました。取扱いについて、機構本部に協議することとしました。 機構本部から、5年以前の遡及分について、支給することはできないとの回答があり、お客様相談室長がお客様のご家族に再度お詫びの上説明し、了承を得ました。 訂正依頼を機構本部に進達し、処理が完了し、支払されたことを確認しました。	お客様相談室において、裁定時における配偶者状態表示の確認を改めて徹底しました。	内部
89	特別一時金の未支給請求書の送付誤りについて	確認・決定誤り	北海道	室蘭	2011年6月16日	2011年6月27日	お客様より、特別一時金の未支給請求の提出があり、確認したところ、誤って特別一時金の未支給請求書を送付していたことが判明しました。	判明記録の再確認の際に、特別一時金の請求漏れが判明したため、本来、特別一時金は未支給請求できないにもかかわらず、確認を漏らしたことによります。	1名		0	ご遺族あてに、お詫びと説明の文書を送付しました。また、取扱いを機構本部に協議していることも文書に記載しました。 機構本部より、特別一時金の未支給請求はできない旨の回答があり、担当者がご遺族に連絡し、改めてお詫びの上説明し、了承を得ました。	年金記録課とお客様相談室において、特別一時金の取扱いについて周知しました。	内部
90	年金記録に係る確認申立書の未処理について	未処理・処理遅延	宮城	仙台東	2010年1月頃	2011年4月25日	ねんきん特別便等、年金記録関係書類の未統合記録の確認作業中、書類の中に地方第三者委員会への年金記録に係る確認申立書が混入していたため、確認したところ、未処理であることが判明しました。	担当者の確認が不十分であったため、完了書類に混入したことに気付かなかったことによるものです。 また、受付管理簿への登載もされていなかったため、進捗管理がされていなかったことによります。	1名		0	副所長がお客様にお詫びの上説明し、了承を得ました。また、他年金事務所に同じ内容で確認申立書を提出されており、重複のため、取下げをお願いしました。 お客様から受付した確認申立書の取下書を受領し、取下げ処理をしました。	受付担当者から事務担当者へ書類の引継ぎを確実にし、受付した書類について受付管理簿の登載は双方で確認することを徹底しました。 また、保留書類の定期的な確認は管理者が立会いの上、確認を徹底することとしました。	内部
91	厚生年金保険被保険者期間照会依頼書の未処理について	未処理・処理遅延	福岡	小倉北	2010年9月7日	2011年7月11日	年金相談・手続受付票の点検をしたところ、厚生年金保険被保険者期間照会依頼書が未処理のまま綴じ込まれていたことが判明しました。	届書・請求書・調査書等は年金相談・手続受付票から外して別保管し、担当課に回付すべきところ、別保管せずに綴じ込んでいました。 年金相談・手続受付票の決裁においても、決裁者が気付かなかったことによります。	1名		0	厚生年金保険被保険者期間照会依頼書の調査を行い、担当者がお客様にお詫びの上、お申出の記録は確認できなかったことをお伝えし、了承を得ました。	お客様相談室において、相談時に受付した請求書等は年金相談・手続受付票から外し、別の受付箱に入れることの徹底と決裁時における確認の徹底を図りました。	内部
92	年金記録に関する紙台帳等の調査結果のお知らせの作成誤りについて	通知書等の作成誤り	ブロック本部	近畿	2011年4月11日	2011年7月11日	機構本部より再裁定報告書の返戻があり、確認したところ、誤って年金額が増額することのお知らせをお客様に送付していたことが判明しました。	既に判明している厚生年金加入期間中に、さらに重複した同月内に資格取得及び資格喪失した厚生年金加入期間が新たに判明したため、本来、報酬合算すべきではないところ、確認を漏らして誤って見込額を算出したことによります。	1名		0	記録突合センターの担当者がお客様にお詫びの上説明し、了承を得ました。 誤って送付した通知文書については、紛失したとお申出があり、発見した場合、返送していただくこととしました。	記録突合センターにおいて、年金見込額の算出方法について研修を実施しました。 また、チェックシートに同月内に資格取得及び資格喪失した厚生年金加入期間の記録確認欄を追加しました。	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
93	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25日	2011年7月28日	お客様より、送付したお知らせ文書の内容に係るお問合せがあり、確認したところ、誤って年金額が増額するとのお知らせを送付していたことが判明しました。	お客様の厚生年金期間に、新たに判明した同月内に資格取得及び資格喪失した記録を統合し、本来、報酬合算すべきではないところ、確認を漏らして誤って報酬を合算し、見込額を算出したことによります。	1名		0	記録突合センターの担当者がお客様にお詫びの上説明し、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。 お客様から、誤った内容のお知らせの返送があり、受付管理簿に、お客様から誤った内容のお知らせを返送していただいた旨を登録しました。	記録突合センターにおいて、年金に係る被保険者期間の取扱いを周知し、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、複数名による確認を徹底することとしました。	外部
94	年金記録に関する紙台帳等の調査結果のお知らせの作成誤りについて	通知書等の作成誤り	ブロック本部	九州	2011年6月10日	2011年7月28日	お客様より、回答書の提出があり、年金事務所へ記録訂正を依頼したところ、法律改正に伴う標準報酬改定について再確認の依頼があり、確認したところ、年金見込額の算出誤りが判明しました。	記録訂正により、当時の標準報酬月額の上限を超えたため、本来、その直後の法律改正により標準報酬月額が上がる旨の登録処理を漏らしたことによります。 また、お客様の年金見込額試算において、法律改正に注意すべきことの理解、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、正しい通知書を送付し、再度回答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通知書を送付し、お客様から回答が返送されたため、記録補正処理を行い、再裁定関係書類を機構本部に進達しました。	標準報酬の法律改正について、随時確認を徹底することとしました。また、記録補正と年金給付に係る内部研修を実施しました。	内部
95	現況届の誤送付について	誤送付・誤送信	福岡	事務センター	2011年6月30日	2011年7月4日	市役所より、「お客様から、現況届が届いたが、別人の現況届も同封されていたと持参されたので預かった」との連絡があり、現況届の誤送付が判明しました。	封入時の二重チェックと発送件数の照合を行いました。担当への二重チェックの徹底不足及び職員による確認不足によるものです。	2名		0	届出をいただいたお客様については、市役所の担当者がお詫びの上、現況届を回収しました。 担当が現況届を送付されなかったお客様宅を訪問し、お詫びの上説明し、現況届をお渡しし、了承を得ました。	今回の事象を職員に説明し、発送物の封入封緘時に二重チェックするよう周知・徹底しました。	外部
96	ねんきん定期便の誤配達について	誤送付・誤送信	本部	総務部	2012年2月下旬	2012年3月1日	お客様より、別人のねんきん定期便が配達された旨のメモとともにねんきん定期便の送付があり、ねんきん定期便の誤配達が判明しました。	郵便事業株式会社がねんきん定期便を誤配達したことによるものです。	2名		0	お客様に送付していただいたお礼の文書を送付しました。 再発行したねんきん定期便の郵便物を、郵便局員が本来配達すべきお客様へ直接手渡し、配達を完了しました。	郵便事業株式会社より、再発防止策として、職員の指導を徹底し、事故防止を図る旨が記載された顛末書の提出がありました。	外部
97	「住民票コードの提出について」の誤送付について	誤送付・誤送信	本部	年金相談部	2012年1月	2012年2月14日	お客様より、「住民票コードの提出について」の記入された用紙のみが送付されたとのことのお申出があったと事務センターから連絡があり、委託業者の送付誤りが判明しました。	住民票コード登録をご希望のお客様から電話相談を受け、本来、住民票コード登録申出書を送付すべきところ、誤って依頼とは異なる届書を送付していたものです。 委託業者の知識不足及び認識誤りによります。	85名		0	誤送付した85名のお客様あてに、お詫びの文書と正しい届出用紙を送付しました。 お客様からのお問合せはありませんが、今後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。	委託業者へ再発防止策を含む報告書の提出を指示し、委託業者より、管理体制を強化し、3名によるチェック体制とするとの報告書の提出がありました。	外部
98	老齢年金に係る合算対象期間の計算誤りについて	説明誤り	長野	長野南	2010年12月20日	2011年3月10日	老齢年金請求のためお客様が来所された際、受給資格を確認したところ、合算対象期間の計算誤りが判明しました。	お客様が年金請求手続きの相談の際に、国民年金納付済期間と合算対象期間の一部を重複して計算してしまいました。 本来、252月と計算すべきところ、誤って296月と計算したため、厚生年金加入中のお客様に4ヵ月後に受給要件を満たすと誤った説明をしたことによります。	1名		0	お客様相談室長がお客様にお詫びの上、説明しましたが、了承を得られませんでした。 再度お客様相談室長がお客様に電話し、年金確保支援法について説明したところ、お客様は現在、厚生年金加入中で、あと4年位勤める予定と国民年金保険料の納付については後日来所するとのお申出がありました。 その後お客様と連絡が取れないため、お客様から相談があった場合、引き続き対応することとしました。	お客様相談室長が今回の事象を職員に説明し、年金記録の確認及び合算対象期間の注意点について周知・徹底しました。	内部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明契機
99	死亡一時金の請求に係る説明誤りについて	説明誤り	神奈川	港北	2011年2月12日	2011年5月18日	事務センターより、死亡一時金請求書が返戻され、確認したところ、死亡一時金の請求が時効によりできないところ、請求できると説明していたことが判明しました。	死亡一時金に係る時効特例法の適用の可否について、担当者の認識が誤っていたことによるものです。 また、担当者から事務センターへ死亡一時金請求の可否についての確認を行った際、請求できる旨の回答があ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が、了承は得られませんでした。 お客様より、審査請求する旨の連絡があり、お詫びと経緯、根拠条文、審査請求方法を文書にして送付しました。 不支給決定後、お客様から審査請求があり、その後、審査請求事件に係る決定書謄本(写)の送付を受け、棄却処分となったことを確認しました。	お客様相談室において、受給権に関する説明の際には、必ずマニュアル等を確認し、不明の場合には上司に確認することを周知・徹底しました。 また、今回の事象を事務センターに情報提供し、死亡一時金の請求について、注意喚起を依頼しました。	内部
100	遺族厚生年金裁定請求書の所在不明について	受理後の書類管理誤り	山形	事務センター	2011年6月～2011年7月	2011年7月27日	お客様あてに送付する遺族厚生年金裁定請求書の裁定が遅延する旨のお知らせを作成する際に、所在が不明となっている遺族厚生年金裁定請求書のあることが判明しました。	書類の管理が不十分であったことによります。	1名	未払い	188,400	年金給付グループ長がお客様にお詫びの上説明し、遺族厚生年金裁定請求書の再提出をお願いし、後日送付していただくことで了承を得ました。 お客様より、遺族厚生年金裁定請求書を受領し、審査の上、処理を行いました。 年金給付グループ長がお客様に改めてお詫びの上、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。	受付簿を書類受付から日々の処理経過が判るように改め、書類管理を徹底することとしました。 また、書類を事務スペースから持ち出さないよう周知しました。	内部
101	共済期間統合誤りによる国民年金保険料の還付誤りについて	記録訂正誤り	本部	記録管理部	2010年7月1日	2012年1月31日	お客様より、共済記録は自分の記録ではない旨のお申出が年金事務所にあり、確認したところ、共済記録の統合を誤り、共済期間と重複した国民年金期間について、保険料を還付していたことが判明しました。	委託業者が共済組合記録を統合する際に、所属共済組合を確認しないまま、誤って別人の記録を統合したものです。	2名	誤還付	4,500	お客様にお詫びの上、国民年金保険料の返納について説明し、了承を得ました。 国民年金保険料の誤還付に係る納付書を送付しました。 誤って統合した共済記録の取消を行い、国民年金記録を補正しました。 誤って統合した共済記録については、お客様の連絡先が不明のため、統合前の状態に記録を戻しました。	委託業者に今回の事象を説明の上、共済記録の統合時は、ご本人様のお申立の内容と統合する記録の所属共済組合、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
102	情報提供を受けた共済期間の誤りによる国民年金保険料の還付決議誤りについて	記録訂正誤り	本部	記録管理部	2011年12月15日	2012年2月2日	共済組合より、共済期間として回付した方が、共済期間ではなかったとの連絡があり、共済期間と重複した国民年金期間について還付決議がされていることが判明しました。	共済組合から、共済期間でなかった期間を共済期間として回付されたことによるものです。	1名		0	お客様にお詫びの上、国民年金保険料の還付手続きの案内が間違いであったことを説明し、了承を得ました。 国民年金の資格記録の補正及び還付決議の取消をしました。	共済組合に、情報提供データに誤りがないよう防止策を講じるよう申入れを行いました。	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
103	コールセンター電話交換機の不具合について	事故等	本部	年金相談部	2012年3月21日	2012年3月22日	第2コールセンター委託業者の管理者より、「オペレーター等の電話機へのログインができない」との報告を受け、全電話機で受電できない状況にあることが判明しました。	保守委託業者が通話録音装置更新の際、設定誤りを見落していたものです。 設定変更後に、ログインをして一般電話機からの発着信試験を実施しなかったためです。	4名		0	業者に連絡をとり、復旧しました。 入電されたお客様にお詫びの上事情説明し、了承を得ました。また、お問合せのあったお客様の年金相談は、別途対応し、終了しました。	保守委託業者より、今回のような関連があると想定される部分の試験だけでなく、ログインしての発着信試験の動作確認を実施し、今回のような誤りがないうよう努める旨の報告書が提出されました。	内部
104	不審電話について	事故等	愛知 東京 兵庫 千葉 千葉	岡崎 中野 豊岡 幕張 千葉	2012年4月	2012年4月	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。	次のような内容の電話連絡があったものです。 1) 担当者名を名乗らずに、医療費の還付があるため、社会保険事務局あてに電話(フリーダイヤル)してほしいとの電話があったとのことでした。(2年金事務所) 2) 社会保険庁霞ヶ関支部を名乗る者から、医療費の還付として返還金が48,000円あり、3月末までの申請であったが、まだ申請がされていないため、手続きをするようにとの電話があったとのことでした。(3年金事務所)	5名		0	年金事務所において、医療費の払戻に係る電話照会には行っておらず、電話にて連絡することはないこと及び社会保険庁、社会保険事務局は現在存在しないことをお伝えしました。 同様な電話が頻発しているので注意していただくようお願いしました。	日本年金機構内部にお客様に注意を促すように指示しています。 日本年金機構ホームページに、不審電話及び不審な訪問に関する注意を促すコーナーを作成しています。	事件等