

平成24年9月7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7月分)について

平成24年7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7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（社会保険庁時代のものを含む。以下「事務処理誤り等」という。）について、7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197件のうち、公表可能な123件及びシステム事故2件について、その概要を日本年金機構HPに掲載しています。

状況

以下の分析については、システム事故等を除く事務処理誤り等の197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 | 102件 (51.8%) |
| 〔届書内容の確認誤り、金融機関等のコード記入誤り等、事実関係の誤認や法令の適用誤り〕 | |
| (3) 未処理・処理遅延 | 24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 | 7件 (3.6%) |
| 〔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 | 7件 (3.6%) |
| 〔様式誤り、記載事項誤り等、出力・作成時等の誤り〕 | |
| (6) 誤送付・誤送信 | 8件 (4.0%) |
| 〔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 | 3件 (1.5%) |
| 〔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 | 6件 (3.0%) |
| 〔受理した申請書、添付書類の紛失等〕 | |
| (9) 記録訂正誤り | 0件 (0.0%) |
| 〔別人の記録を訂正、別人の記録を統合〕 | |
| (10) 事故等 | 40件 (20.3%) |
| 〔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 197件 (100.0%)

2 制度等別件数

(1) 厚生年金適用関係	26件 (13.2%)
(2) 厚生年金徴収関係	4件 (2.0%)
(3) 国民年金適用関係	7件 (3.6%)
(4) 国民年金徴収関係	25件 (12.7%)
(5) 年金給付関係	95件 (48.2%)
(6) 船員保険関係	0件 (0.0%)
(7) その他	40件 (20.3%)

合計 197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)	8 (2)	9 (4)	1 (0)	0 (0)	6 (2)	0 (0)	2 (0)	0 (0)	0 (0)	26 (8)
厚生年金徴収関係	0 (0)	2 (1)	0 (0)	0 (0)	1 (1)	1 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	4 (2)
国民年金適用関係	0 (0)	5 (2)	0 (0)	2 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	7 (2)
国民年金徴収関係	0 (0)	11 (5)	5 (0)	2 (1)	2 (2)	0 (0)	2 (1)	2 (1)	0 (0)	1 (0)	25 (10)
年金給付関係	0 (0)	76 (14)	9 (3)	2 (0)	4 (0)	1 (0)	1 (1)	2 (0)	0 (0)	0 (0)	95 (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)	1 (1)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	39 (33)	40 (34)
計	0 (0)	102 (24)	24 (8)	7 (1)	7 (3)	8 (2)	3 (2)	6 (1)	0 (0)	40 (33)	197 (74)

(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	108件 (54.8%)
〔窓口装置操作の際にキータッチ等を誤ったもの・入力を漏らしていたもの、通知書等の封入封緘時における内容物や宛先の確認を漏らしていたもの等〕	
適用・認識誤り	33件 (16.8%)
〔法令や通知等に係る解釈を誤っていたもの、理解が不足していたもの等〕	
届書等の放置	16件 (8.1%)
〔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	40件 (20.3%)
〔不正行為、不適正な事務処理、事故等〕	

合計 197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)	73 (16)	10 (2)	7 (1)	6 (2)	8 (2)	1 (1)	2 (1)	0 (0)	1 (1)	108 (26)
適用・認識誤り	0 (0)	28 (7)	2 (1)	0 (0)	1 (1)	0 (0)	2 (1)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	33 (10)
届書等の放置	0 (0)	0 (0)	12 (5)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	4 (0)	0 (0)	0 (0)	16 (5)
その他	0 (0)	1 (1)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	39 (32)	40 (33)
計	0 (0)	102 (24)	24 (8)	7 (1)	7 (3)	8 (2)	3 (2)	6 (1)	0 (0)	40 (33)	197 (74)

(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	18 (6)	4 (2)	3 (0)	17 (6)	65 (11)	0 (0)	1 (1)	108 (26)
適用・認識誤り	2 (0)	0 (0)	4 (2)	6 (4)	21 (4)	0 (0)	0 (0)	33 (10)
届書等の放置	6 (2)	0 (0)	0 (0)	1 (0)	8 (2)	0 (0)	1 (1)	16 (5)
その他	0 (0)	0 (0)	0 (0)	1 (0)	1 (1)	0 (0)	38 (32)	40 (33)
計	26 (8)	4 (2)	7 (2)	25 (10)	95 (18)	0 (0)	40 (34)	197 (74)

(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	15 (6)	2 (1)	6 (1)	22 (8)	18 (6)	0 (0)	40 (34)	103 (56)
1万円未満	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	2 (0)	0 (0)	0 (0)	2 (0)
1万円以上 5万円未満	1 (1)	1 (0)	1 (1)	2 (1)	8 (2)	0 (0)	0 (0)	13 (5)
5万円以上 10万円未満	2 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	11 (3)	0 (0)	0 (0)	13 (3)
10万円以上 50万円未満	4 (1)	1 (1)	0 (0)	1 (1)	21 (3)	0 (0)	0 (0)	27 (6)
50万円以上 100万円未満	2 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	10 (2)	0 (0)	0 (0)	12 (2)
100万円以上 500万円未満	1 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	21 (2)	0 (0)	0 (0)	22 (2)
500万円以上	1 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	4 (0)	0 (0)	0 (0)	5 (0)
計	26 (8)	4 (2)	7 (2)	25 (10)	95 (18)	0 (0)	40 (34)	197 (74)

(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)	24	17,674,374	736,432
未払い(年金等の額を少なく支払った件)	45	51,434,111	1,142,980
過徴収(保険料金額を多く徴収した件)	7	964,431	137,776
未徴収(保険料金額を少なく徴収した件)	8	7,166,204	895,776
誤還付(保険料金額を誤ってお返しした件)	0	0	0
その他	10	18,636,236	1,863,624
計	94	95,875,356	1,019,951

(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	21,732円
過払いと未徴収がある件	1件	326,167円
過払いと過徴収がある件	1件	504,408円
過払いと未払いがある件	7件	17,783,929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	80件 (40.6%)
(2) 日本年金機構外部からの通報等により判明	79件 (40.1%)
(3) その他(事件・事故等)	38件 (19.3%)

合計 197件 (100.0%)

システム誤りに伴う事故等

表 6 システム事故等一覧表

発生日月	件 名	対象者数	影響区分	総額(円)
2011年4月3日	マクロ経済スライドに伴う併給調整額見直し処理誤りについて	144名	未払い	137,731
2011年12月	振込先金融機関変更情報の反映誤りについて	125名	未払い	624,640

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

(注2)システム事故等の詳細は、別添の「日本年金機構の平成24年7月分システム事故等一覧」を参照して下さい。

日本年金機構の平成24年7月分の事務処理誤り等一覧(1～26ページ)

1. 厚生年金適用関係	1 P	整理番号	1～18
2. 厚生年金徴収関係	5 P	整理番号	19～20
3. 国民年金適用関係	6 P	整理番号	21～25
4. 国民年金徴収関係	7 P	整理番号	26～40
5. 年金給付関係	10 P	整理番号	41～117
6. その他	26 P	整理番号	118～123

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

日本年金機構の平成24年7月分 システム事故等一覧(27ページ)

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明契機
1	資格取得届の処理時における基礎年金番号の登録誤りについて	確認・決定誤り	茨城	下館	2005年12月22日	2011年7月11日	機構本部より、A様からねんきん特別便に覚えのない記録が入っているとの回答があったとの連絡があり、確認したところ、A様の厚生年金資格取得の際に、B様の基礎年金番号を誤って登録したことが判明しました。	A様の資格取得届処理の際に、本来、氏名、生年月日、住所により基礎年金番号を特定すべきところ、住所確認を漏らしたことにより、誤ってB様の基礎年金番号により処理をしたことによります。 担当者の確認が不十分であったことによるものです。	2名		0	担当者がA様にお詫びの上、説明しました。 記録を整備の上、A様の年金手帳を再発行し、担当者がA様に再度お詫びの上説明し、年金手帳及び記録整備後の被保険者記録照会回答票をお渡しし、了承を得ました。 B様に連絡がつかないため、お詫びと説明の文書及び被保険者記録照会回答票を送付しました。 B様から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。	厚生年金適用調査課において、基礎年金番号の特定をする場合は、氏名、生年月日、住所、勤務先等を確実に確認するよう周知・徹底しました。	外部
2	算定基礎届に係る標準報酬月額決定誤りについて	確認・決定誤り	山梨	事務センター	2010年8月6日	2011年6月1日	事業所から算定基礎訂正届が提出され、内容に疑義があったため、事業所に確認したところ、一部の被保険者様の標準報酬の決定を誤っていることが判明しました。	事業所からFDによる算定基礎届とは別に、海外外向されている方の分として届書用紙による算定基礎届を受理し、FDと届書用紙が重複していたことから、年金事務所において、理由を記載した文書を添付していましたが、これに気付かずFDによる届の処理を行い、届書用紙による算定基礎届について、処理を漏らしたことによります。	1事業所18名	未徴収	5,259,482	担当者が事業所にお詫びの上説明し、次回納付時に請求することで了承を得ました。 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。 保険料が納付されている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、届書重複の疑いが生じた際には、届書の返戻を行うこと及び詳細な聴き取りを行うことを周知・徹底しました。	内部
3	育児休業等取得者申出書の受理誤りについて	確認・決定誤り	北海道	留萌	2010年10月4日	2011年9月7日	事業所より、育児休業等終了後の保険料についてお問合せがあり、確認したところ、就労(短時間勤務)している方の育児休業等取得者申出書を誤って受理し、保険料を免除していることが判明しました。	育児休業期間の保険料について事業所からお問合せがあった際に、短時間勤務であっても育児休業に該当する旨の誤った説明を行ったことにより、育児休業等取得者申出書が提出されたものです。 担当者が免除に該当する育児休業等の確認が不十分で、勤務期間の短縮等の措置も含まれると誤った説明を行ったことによります。	1事業所1名	未徴収	700,289	担当者が事業所にお詫びの上説明し、了承を得ました。 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。 事業所から育児休業等取得者申出書の取消届を受理し、保険料が納付されたことを確認しました。 その後、お客様からお問合せはありませんが、お問合せがあった場合は、引き続き対応することとしました。	厚生年金適用調査課において、育児休業取得者に係る保険料免除の取扱いについて課内研修を実施しました。	外部
4	算定基礎届の入力漏れ及び決定通知書の訂正漏れについて	確認・決定誤り	東京	文京	2011年9月15日	2011年9月20日	事業所より、標準報酬決定通知書の記載内容についてお問合せがあり、確認したところ、算定基礎届の入力漏れが判明しました。 また、決定通知書の訂正漏れも判明しました。	担当者が算定基礎届の審査の際に、誤って資格喪失のため入力不要と記入したため、入力を漏らしたものです。また、算定基礎届の訂正入力の際に、決定通知書を訂正すべきところ、これを失念していました。 担当者の確認不足及び入力後のチェックにおいても見落していました。	1事業所2名		0	担当者が事業所にお詫びの上説明し、了承を得ました。 算定基礎届の入力を行い、正しい決定通知書を事業所あてに送付しました。	厚生年金適用調査課において、入力チェック時の手順を再確認するとともに、入力チェック時及び訂正入力を行った場合の決定通知書の確認を慎重に行うよう指示しました。	外部
5	算定基礎届に係る標準報酬月額決定誤りについて	確認・決定誤り	大阪	守口	2011年8月9日～9月14日	2011年9月27日	事業所より、送付された算定基礎届の決定通知書と厚生年金基金から送付された決定通知書の内容について、2名分が相違しているとのお問合せがあり、確認したところ、標準報酬月額の決定誤りが判明しました。 また、他に15事業所に係る審査・決定誤りが判明しました。	標準報酬月額を算出する場合、本来、報酬の支払基礎日数が17日以上のもので平均すべきところ、誤って17日未満の月を含んで算出したことによります。 担当者による支払基礎日数の確認が不十分であったこと及び別の職員によるダブルチェックにおいても誤りに気付かなかったことによります。	16事業所39名	未徴収	211,565	担当者が16事業所にお詫びの上説明し、次回納付時に請求することで了承を得ました。 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。	厚生年金適用調査課において、今回の事象を職員に説明し、担当者のスキルアップを図るとともに、業務経験を考慮してダブルチェックを行う職員を選定することとしました。	外部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明契機
6	70歳以上被用者賞与支払届の処理誤りについて	確認・決定誤り	福岡	東福岡	2011年6月13日	2011年8月15日	他の年金事務所より、お客様から年金支給額が下がった旨お問合せがあったとの連絡があり、確認したところ、70歳以上被用者賞与支払届について、誤って2年以上遡及して処理していたため、お客様の年金が支給停止されていることが判明しました。 また、他に5名の方に同様の処理を行っていることが判明しました。	70歳以上被用者賞与支払届が未提出であったため、催告状を送付する際、誤って2年以上遡及する期間の賞与支払届を催告したことにより、賞与支払届が提出され入力したものです。 担当者が届書を処理する際に、2年以上は遡及しないことの認識不足によります。	6事業所6名	未払い	2,958,786	担当者が6名の在職されている事業所及びお客様にお詫びの上説明し、次回年金支払時に調整することで了承を得ました。 70歳以上被用者賞与支払届の取消処理を行いました。	厚生年金適用調査課において、70歳以上被用者賞与支払届の取扱いについて再度周知・徹底しました。	外部
7	70歳以上被用者算定基礎届の入力漏れについて	未処理・処理遅延	沖縄	コザ	2010年7月12日	2011年8月31日	事務センターの担当者が70歳以上被用者算定基礎届の審査の際に、前年分の届出の登録がなかったため、事業所に提出を求めたところ、既に提出済で確認印のある事業所控があるとお申出があり、確認したところ、70歳以上被用者算定基礎届の入力漏れが判明しました。	当所の担当者が受付した届書を入力済であると誤認したため、届書に入力済印を押印し、事業所控にも確認印を押印し、事務センターに回付したため、事務センターでは処理済届として保管したものです。 当所の担当者の処理結果リスト等の確認が不十分であったことによります。	1事業所1名		0	当所の担当者及び事務センターの担当者が事業所にお詫びの上説明し、了承を得ました。 事務センターの担当者が届書の入力処理を行いました。	厚生年金適用調査課において、入力後の処理結果リストの確認の徹底を周知しました。	外部
8	育児休業等取得者申出書の返戻漏れによる処理遅延について	未処理・処理遅延	山形	米沢	2011年5月下旬～6月上旬	2011年9月8日	当所に設置された社会保険労務士用保管箱の中身を点検したところ、使用していない保管箱に返戻すべき育児休業等取得者申出書を入れてしまい、未処理となっていることが判明しました。	担当者が、使用していない社会保険労務士用保管箱に返戻書類を入れたため、社会保険労務士に書類が返戻されなかったものです。	1事業所1名	過徴収	79,991	担当者が社会保険労務士にお詫びの上説明し、了承を得ました。また、事業所には社会保険労務士から説明することをお申出があり、お願いしました。 社会保険労務士より、事業所から保険料の調整について了承を得た旨の連絡がありました。 育児休業等取得者申出書の入力処理を行いました。	厚生年金適用調査課において、使用していない社会保険労務士用保管箱については、封をして使用できないようにするとともに、保管箱に届書等を入れる際は、2名による確認を徹底することとしました。	内部
9	厚生年金資格取得処理漏れについて	未処理・処理遅延	埼玉	事務センター	2008年4月1日	2011年8月23日	社会保険労務士より、厚生年金の資格記録についてお問合せがあり、確認したところ、70歳前に障害認定を受け、後期高齢者医療該当による資格喪失届の処理時における厚生年金資格取得の処理漏れが判明しました。	お客様が70歳前に障害認定による後期高齢者医療に該当したため、本来、健康保険の資格喪失処理を行い、再度厚生年金の資格取得処理を行うべきところ、担当者の認識不足により処理を漏らしていたことによります。 また、処理後のチェックと決裁においても、誤りを発見できなかったものです。	1事業所1名	その他	326,167	担当者が社会保険労務士及び事業所にお詫びの上説明し、保険料について、次回納付時に請求することで了承を得ました。 担当者がお客様にお詫びの上説明し、年金の過払い分について、次回支払で調整することで了承を得ました。 資格取得届の入力を行い、事業所あてに決定通知書を送付しました。 保険料の納入及び年金で調整されている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、届書の内容審査において、届出された事項の確認漏れがないよう徹底するとともに、特に後期高齢者医療該当時の届出について、関連処理の徹底を図ることとしました。	外部
10	厚生年金保険・健康保険被保険者資格確認請求書の処理遅延について	未処理・処理遅延	東京	渋谷	2011年5月19日	2011年8月4日	お客様より、厚生年金保険・健康保険被保険者資格確認請求書の調査の進捗状況のお問合せがあり、確認したところ、調査を行っていないことが判明しました。 また、他にお問合せのあったお客様と同一事業所の3名及び別の2事業所2名の方についても未処理であることが判明しました。	確認請求書を受付した際に、受付経過簿に記載していなかったため、調査を行っていませんでした。 担当者が調査を失念していたこと及び記載漏れにより、受付経過簿による進捗管理ができなかったことによります。	3事業所6名		0	厚生年金適用調査課長が全てのお客様にお詫びの上説明し、了承を得ました。 調査を行い、確認通知書をお客様あてに送付しました。	厚生年金適用調査課において、確認請求書を受付した場合は、速やかに受付経過簿に記入し、調査担当者を引き継ぐことを周知し、進捗管理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
11	保険料口座振替納付申出書の入力漏れについて	未処理・処理遅延	愛知	中村	2011年9月9日	2011年9月22日	社会保険労務士より、受託している2事業所の口座振替納付申出書を提出しているが、納入告知書が届いたとお問合せがあり、確認したところ、口座振替納付申出書の入力を漏らしていたことが判明しました。 また、他に1事業所の口座振替納付申出書の入力を漏らしていることが判明しました。	担当者が口座振替納付申出書を厚生年金適用調査課から厚生年金徴収課へ回付しなかったため、入力処理がされていなかったものです。 他課へ回付する際の進捗管理が不足していたものです。	3事業所		0	担当者が社会保険労務士にお詫びの上説明し、社会保険労務士より、2事業所に説明するとのお申出があり、お願いしました。また、保険料は送付した納入告知書で納付していただくことで了承を得ました。 担当者が他の1事業所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入力処理を行いました。	全体朝礼において、今回の事象について説明し、他課・室においても決裁後の書類について回付漏れ等がないか再確認することを周知・徹底しました。	外部
12	算定基礎届に係る標準報酬月額の入力誤りについて	入力誤り	長野	事務センター	2010年8月18日	2011年8月9日	年金事務所より、算定基礎届の標準報酬月額が誤っているのではないかと連絡があり、確認したところ、標準報酬月額を誤って入力していることが判明しました。	委託業者が算定基礎届入力時に平均報酬月額を1桁少なく入力したものです。 また、入力後の確認、決裁においても入力誤りを発見できなかったものです。	1事業所1名	未徴収	825,588	管理・厚生年金適用グループ長が事業所にお詫びの上説明し、未徴収となっている保険料については、次回納付時に請求することで了承を得ました。 算定基礎届の訂正入力を行い、決定通知書と遡及して請求する保険料の内訳書を送付しました。	管理・厚生年金適用グループにおいて、届書入力時及び入力後の確認の徹底について、注意喚起しました。 また、委託業者に今回の事象を説明し、確認の徹底を要請しました。	内部
13	資格取得確認通知書及び標準報酬決定通知書の誤送付について	誤送付・誤送信	千葉	松戸	2011年7月14日	2011年8月1日	事務センターより、社会保険労務士から受託していない事業所の資格取得確認通知書等が届いたとお問合せがあったとの連絡があり、確認したところ、資格取得確認通知書及び標準報酬決定通知書の誤送付が判明しました。	事業所から資格取得届を受付した際、社会保険労務士に委託していない事業所にもかかわらず、受付管理簿に誤って社会保険労務士を登録したことによるものです。 受付管理簿登録時の確認不足によるものです。	1事業所1社会保険労務士		0	事務センターの担当者が社会保険労務士にお詫びの上説明し、誤って送付した通知書等を返送していただくことで了承を得ました。後日、返送がありました。 厚生年金適用調査課長が事業所に返送された通知書等をお渡しし、お詫びの上説明し、了承を得ました。	厚生年金適用調査課において、受付管理簿の登録の際には、入力チェック及び事後チェックを厳重に行うよう周知・徹底しました。	外部
14	二以上事業所勤務被保険者に係る保険料改定通知書の誤送付について	誤送付・誤送信	秋田	大曲	2011年9月1日	2011年9月2日	A事業所より、B事業所の通知書が届いたとの連絡があり、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改定通知書の誤送付が判明しました。	担当者がA事業所の宛名印字済封筒をB事業所と誤認し、誤ってB事業所の通知書をA事業所あての封筒に封入し、送付したものです。 封入封緘時の担当者2名による確認においても、誤りに気付かなかったことによります。	2事業所3名		0	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。 A事業所より誤って送付したB事業所の通知書を回収し、B事業所あてに送付しました。	厚生年金適用調査課において、封入・封緘時の確認については、複数名により宛名及び送付物の確認を十分行うよう周知・徹底しました。	外部
15	標準報酬決定通知書の誤送付について	誤送付・誤送信	千葉	市川	2011年8月2日	2011年9月2日	事務センターより、社会保険労務士から標準報酬決定通知書の誤送付があった旨の連絡があり、確認したところ、A事業所及びB事業所の標準報酬決定通知書の誤送付が判明しました。 また、社会保険労務士あて送付すべきC事業所について、誤って直接C事業所に送付していることが判明しました。	A、B、C事業所が加入している健康保険組合から、3事業所の算定基礎届と社会保険労務士宛返信用封筒の提出がありましたが、送付方法の依頼文書の添付がなかったため、本来、担当者が書類受付時に書類の送付先を健康保険組合に確認すべきところ、確認を怠り、事務センターに回付したことによります。	3事業所70名		0	担当者が社会保険労務士にお詫びの上説明し、了承を得ました。誤送付したA事業所及びB事業所の標準報酬決定通知書を回収しました。また、誤って直接事業所あて送付したC事業所の標準報酬決定通知書については、それによいとお申出をいただき、了承を得ました。 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。また、回収した標準報酬決定通知書を交付しました。	厚生年金適用調査課において、社会保険労務士より返信用封筒が同封された届書の提出があり、送付先が明確でない場合は、送付先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
16	標準報酬決定通知書の誤送付について	誤送付・誤送信	福井	事務センター	2011年8月24日	2011年9月5日	年金事務所より、A社会保険労務士から受託していない事業所の標準報酬決定通知書が届いたと持参された旨の連絡があり、確認したところ、標準報酬決定通知書をB社会保険労務士に送付すべきところ、誤ってA社会保険労務士に送付していたことが判明しました。	担当者が標準報酬決定通知書を送付するための宛名シールを作成する準備の際に、標準報酬決定通知書の余白に、本来、送付するB社会保険労務士コードを記載すべきところ、誤ってA社会保険労務士コードを記載したことによります。 また、委託業者による封入・封緘時の際にも、宛名と送付物の確認が不十分であったことによるものです。	2社会保険労務士 1事業所3名		0	年金事務所の担当者がA社会保険労務士にお詫びの上説明し、了承を得ました。また、誤って送付した標準報酬決定通知書を回収しました。 事務センターの担当者がB社会保険労務士に標準報酬決定通知書をお渡しするとともに、お詫びの上説明し、了承を得ました。事業所へは、B社会保険労務士より説明するとのお申出があり、後日、事業所より了承を得たとの連絡がありました。	管理・厚生年金適用グループにおいて、宛名シール作成の際の社会保険労務士コードの記載については、慎重に行うよう注意喚起しました。 委託業者に今回の事象を説明し、封入・封緘時における宛名と送付物の複数名による確認の徹底を要請しました。	外部
17	資格喪失届等の所在不明について	受理後の書類管理誤り	北海道	事務センター	2011年6月27日	2011年8月11日	社会保険労務士より、事務センターあてに資格喪失届を送付したが、資格喪失確認通知書が届かないとお問合せがあり、確認したところ、資格喪失届等が所在不明となっていることが判明しました。 また、同様の事象がないか確認したところ、他に4事業所の届書が所在不明となっていることが判明しました。	事務センターにおける届書の管理不足により、届書が所在不明となったものです。	5事業所7名	過徴収	304,298	担当者が社会保険労務士にお詫びの上説明し、年金事務所保管している届書の写して処理することで了承を得ました。 全ての事業所にお詫びの上説明し、次回保険料で調整することで了承を得ました。 処理を行い、社会保険労務士及び事業所あてに決定通知書を送付しました。	厚生年金適用グループにおいて、事象について説明し、管理簿を作成の上、管理の徹底を図り、今後の確認作業と届書管理を徹底することとしました。	外部
18	資格取得時報酬訂正届の所在不明について	受理後の書類管理誤り	宮崎	都城	2009年4月頃	2011年9月9日	厚生年金基金より、資格取得時の報酬について照会があり、確認したところ、資格取得時報酬訂正届が所在不明となっていることが判明しました。	厚生年金基金で保管している取得時報酬訂正届に旧社会保険事務所の確認印が押印されていますが、届書が所在不明となり、処理が行われていませんでした。 届書の管理不足及び進捗管理が不足していたことによります。	1事業所1名	未徴収	64,919	担当者が事業所の受託社会保険労務士にお詫びの上、説明しました。また、保険料については時効により徴収できない旨を説明し、了承を得ました。事業所には社会保険労務士から説明するとのお申出があり、お願いしました。 標準報酬月額訂正処理を行いました。 担当者が被保険者であるお客様にお詫びの上、年金給付には反映すること(厚生年金保険法第75条に該当しないこと)を説明し、了承を得ました。	厚生年金適用調査課において、受付した届書等は、受付印を押印し決められた場所に格納した上で、翌日、複数名のチェックにより事務センターに回付していますが、書類の管理をさらに徹底するよう注意喚起しました。	外部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明契機
19	二以上事業所勤務被保険者に係る保険料請求誤りについて	確認・決定誤り	福島	白河	2010年10月12日	2011年10月14日	担当者が二以上の事業所に勤務する被保険者に係る厚生年金保険料率改定に伴う平成23年9月分保険料額を確認していたところ、二以上事業所勤務被保険者に係る保険料請求誤りが判明しました。	二以上事業所勤務被保険者保険料登録票を作成する際、非選択事業所であるB事業所について、選択事業所であるA事業所の事業所整理記号で作成し、入力したことによります。 担当者の保険料登録票作成時の確認漏れ及び処理結果の確認が不十分であったことによるものです。	2事業所2名	その他	21,732	厚生年金適用徴収課長が、同一事業主であるA事業所及びB事業所にお詫びの上説明し、次回納付時に調整することで了承を得ました。 調整保険料を入力処理し、次回保険料額で正しく計算され納入告知書が事業所あてに送付されたことを確認しました。	厚生年金適用徴収課において、保険料登録票作成時及び処理結果の二重チェックの確認の徹底を周知しました。 また、保険料調査決定後の確認及び決裁時の確認についても周知・徹底しました。	内部
20	納入告知書の誤送付について	誤送付・誤送信	東京	事務センター	2011年9月21日	2011年10月5日	年金事務所より、A事業所から納入告知書が届いたが、B事業所のものも同封されていたとの連絡があり、確認したところ、納入告知書の誤送付が判明しました。	委託業者が機械を使用して封入作業を行っていますが、封入事故が発生した場合、本来封筒の封入物を確認して正しく封入した後に機械を再始動する手順となっていますが、この作業を怠り、封入の修正を行わないまま機械を始動したことによります。 委託業者の担当者の封入事故時における作業手順の認識不足及び確認不足によるものです。	2事業所	—	0	年金事務所の担当者がA事業所にお詫びの上説明し、了承を得ました。B事業所の納入告知書を回収しました。 年金事務所の担当者がB事業所にお詫びの上説明し、B事業所の納入告知書をお渡しし、了承を得ました。	委託業者に対し、作業工程の確認及び事故対応の徹底を図るよう要請し、委託業者より封入手順を再確認し、誤送付防止を徹底する旨の報告書の提出がありました。	外部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額(単位:円)	対応	対策	判明契機
21	国民年金第3号被保険者資格取得届の返戻誤りについて	確認・決定誤り	愛知	刈谷	2011年8月9日	2011年8月11日	お客様が来所され、国民年金第3号被保険者資格取得届が返戻されたのはなぜかとのお問合せがあり、確認したところ、誤って返戻していることが判明しました。	お客様の第3号被保険者期間を確認したところ、3事業所分の第3号被保険者資格取得届が未提出であり、2事業所分の届書を受理しました。その後、残りの1事業所分の届書があった際に、担当者が先に2事業所分の届書を受理済であることを失念し、返戻したものです。受付簿の確認が不十分であったことによりです。	1名		0	担当者がお客様にお詫びの上説明し、了承を得ました。届書を受理し、事務センターに処理依頼しました。	国民年金課において、書類を返戻することとしました。	外部
22	国民年金任意加入に係る資格喪失予定年月日の誤りについて	確認・決定誤り	大阪	天王寺	2008年7月22日	2011年7月14日	担当者が65歳未満喪失予定年月日到達者リストの確認を行ったところ、資格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。また、このことにより、付加保険料を含めた口座振替1ヵ月前納を行えませんでした。	老齢基礎年金の保険料納付済期間に算入すべきでない60歳以降の厚生年金の被保険者期間を含めて計算したため、お客様の希望された老齢年金が満額に達することができないまま資格喪失させたものです。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、付加保険料の取扱いを機構本部と協議することとしました。機構本部からの回答により、担当者がお客様に再度お詫びの上、付加保険料込みの保険料を領収し、了承を得ました。納付記録の入力処理を行いました。	国民年金課において、今回の事象を説明し、任意加入の資格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回審査確認し、年金見込額照会による窓口装置での審査を行い、同様の誤りを発生させないよう改めました。	内部
23	国民年金第3号被保険者資格取得届に係る処理誤りについて	確認・決定誤り	神奈川	事務センター	2010年5月10日	2011年8月8日	年金事務所より、事業所から国民年金第3号被保険者取得届を提出したが、覚えのない資格喪失処理がされているとお問合せがあったとの連絡があり、確認したところ、国民年金第3号被保険者資格取得届に係る処理誤りが判明しました。	お客様の配偶者様は転勤のため一旦資格喪失し、同日付で再取得されましたが、担当者が記録を確認せずに、本来必要のない資格喪失処理を行ったものです。担当者の第3号被保険者に係る資格喪失処理に関する認識誤りによるものです。	1事業所2名		0	担当者が事業所にお詫びの上、説明しました。担当者が事業所から提供された該当者リストを確認しましたが、同様のケースはありませんでした。担当者が事業所に再度お詫びの上、確認結果をお伝えし、了承を得ました。また、お客様には事業所から説明していただき、了承を得たとの回答がありました。	国民年金グループにおいて、第3号被保険者資格喪失の事務処理を再確認し、正しい処理を行うよう注意喚起しました。	外部
24	国民年金第1号種別変更届に係る種別変更年月日の入力誤りについて	入力誤り	広島	事務センター	2010年6月20日	2011年7月6日	年金事務所より、事業所から退職した従業員の妻に、国民年金第3号被保険者期間の国民年金保険料納付書が送付されたとの連絡があり、確認したところ、国民年金第1号種別変更届の種別変更年月日を誤って入力していることが判明しました。	委託業者が第3号から第1号への種別変更入力時に、平成23年6月と入力すべきところ、誤って平成22年6月と入力したため、国民年金保険料納付書が発行されたものです。委託業者の入力誤り及び職員のチェックの際にも誤りに気付かなかったものです。	1名		0	担当者がお客様にお詫びの上説明し、訂正処理を行い、納付書を返送していただくことで了承を得ました。担当者が訂正入力を行い、誤って送付した納付書を回収しました。	委託業者に対し、今回の事象を説明し、入力後の確認を徹底するよう要請しました。委託業者より、入力内容のチェックを慎重に行う旨の報告書の提出がありました。また、職員に対し、入力内容のチェックを慎重に行うよう周知・徹底しました。	外部
25	国民年金被保険者氏名変更届の入力誤りについて	入力誤り	神奈川	事務センター	2009年6月30日	2011年10月14日	年金事務所より、お客様のお父様からお子様様の国民年金の書類が何も届かないので調べてほしいとお問合せがあった旨の連絡があり、確認したところ、氏名変更届の入力誤りが判明しました。また、その後送付された平成22年度学生納付特例申請はがき及び国民年金保険料納付書が未着となっていました。	氏名変更届を入力する際、氏名の姓を誤って入力したことによりです。担当者的入力時における確認不足及び決裁においても誤りに気付かなかったことによりです。	1名	—	0	担当者がお客様のお父様にお詫びの上説明し、提出期限の経過した平成22年度学生納付特例の取扱いについて、機構本部と協議することとしました。機構本部より、学生納付特例の申請については、被保険者等が毎年申請を行うことが必要であり、提出期限後の申請を承認することはできないとの回答がありました。担当者がお客様のお父様に再度お詫びの上、説明したところ、一定のご理解を得ました。お客様の氏名訂正入力を行い、お客様あてに平成23年度の納付書を送付しました。	国民年金グループにおいて、入力結果の確認及び決裁時の確認をさらに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
26	付加保険料納付書の作成漏れについて	確認・決定誤り	千葉	事務センター	2010年12月13日	2011年10月5日	年金事務所より、お客様から納付したはずの平成23年4月から平成24年3月までの国民年金付加保険料がねんきん定期便の納付記録に記載されていないとお問合せがあった旨連絡があり、確認したところ、国民年金付加保険料納付書の作成漏れが判明しました。	継続免除希望のお客様より、平成23年から免除をしない旨のお申出と付加保険料納付申出書の提出があり、継続免除取消と付加保険料納付申出書の入力処理を行いました。その後市役所から誤ってお客様あてに送付した免除申請書の提出があり、免除承認処理を行ったため、付加保険料の納付書が作成されませんでした。 また、担当者が誤った免除処理であることに気付き、免除取消入力をした際にも、付加保険料納付申出書の再入力が必要であることに気付かなかったものです。 担当者の保険料免除処理時及び免除取消時における確認誤りによるものです。また、付加保険料に係る事務処理の認識不足によります。	1名	—	0	年金事務所の国民年金課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で了承を得ました。 機構本部より、平成23年4月から平成24年3月までの付加保険料を前納金額にて現金領収しても差し支えないとの回答があり、年金事務所の国民年金課長がお客様にお詫びの上、付加保険料を領収し、了承を得ました。	国民年金グループにおいて、付加保険料納付申出書入力後に免除記録を登録した場合、付加保険料納付申出も取消されることを周知し、免除申請があった場合の確認を慎重に行うよう指導しました。	外部
27	継続免除に係る所得情報の誤りについて	確認・決定誤り	沖縄	名護	2011年7月8日	2011年8月3日	お客様のご家族より、所得がないのに免除却下通知書と納付書が送付されたのはなぜかとお問合せがあり、確認したところ、町役場から提供された所得情報に誤りがあり、継続免除申請を誤って決定していることが判明しました。	町役場の電算システムを新しくした際に、世帯構成と所得情報に不具合が生じていましたが、そのことに気付かず提供があったものです。 そのことにより、本来、継続免除を承認すべきところ、却下として決定していました。	1名		0	担当者がお客様のご家族にお詫びの上説明し、再度審査し、承認通知書を送付することで了承を得ました。また、誤った却下通知書等を回収しました。 正しい所得情報が町役場より送付され、審査を行い、承認通知書を送付しました。	町役場に対し、今後同様の誤りが無いよう申し入れを行い、町役場より、委託業者に注意喚起し、システム改修を行った旨の報告がありました。	外部
28	継続免除に係る所得情報の誤りについて	確認・決定誤り	東京	世田谷	2011年7月中旬	2011年8月11日	お客様より、継続免除が却下となったことについてお問合せがあり、確認したところ、区役所から提出された所得情報が誤っていたことによる審査の誤りが判明しました。 また、他に20名のお客様に誤って却下の決定をしていることが判明しました。	区役所から提出された所得情報に、審査の判定に必要なない所得が含まれて提供されたため、誤って免除の却下を行ったものです。	21名		0	区役所より正しい所得情報の提供を受け、審査を行いました。 21名のお客様にお詫びの文書とともに免除承認通知書を送付し、誤った却下通知書の返送を依頼し、回収しました。	区役所に対し、今回の事象を説明し、情報提供時の再確認の徹底を申し入れしました。	外部
29	学生納付特例申請書に係る別人の基礎年金番号による処理誤りについて	確認・決定誤り	沖縄	事務センター	2010年5月28日	2011年9月1日	年金事務所より、学生納付特例の処理結果について調査依頼があり、確認したところ、A様の学生納付特例申請書をB様の基礎年金番号で誤って処理していることが判明しました。	委託業者の担当者がA様の入力処理票を作成する際に、誤ってB様の基礎年金番号を記載したことによります。 また、入力処理後エラーとなったため、職員がエラー原因が生年月日の相違であると誤認したため、本来、基礎年金番号をA様のものに訂正すべきところ、B様の基礎年金番号の生年月日訂正を行い、誤って入力処理を完了させたことによります。	2名		0	担当者がA様及びB様にお詫びの上、説明しました。 A様については、学生納付特例申請書を処理することで了承を得ました。B様については、誤って承認した学生納付特例の処理を取消し、記録を元に戻すことで了承を得ました。また、国民年金保険料の納付書はお手元にあるとお申出があり、納付を依頼しました。 A様の学生納付特例申請書を入力処理し、A様あてに承認通知書を送付しました。誤って処理したB様の学生納付特例申請書の取消処理を行いました。	国民年金グループ長が委託業者に対して、今回の事象を説明し、入力処理票の確認を徹底するよう指示しました。 国民年金グループにおいて、処理時にエラーとなった届書等については、職員による相互チェックを行い、窓口装置による氏名・生年月日の確認の徹底を周知しました。	内部
30	口座振替納付申出書に係る金融機関コードの記載誤りについて	確認・決定誤り	山形	事務センター	2011年7月1日	2011年9月27日	年金事務所より、お客様から口座振替納付申請書を提出したが、口座振替されていないとお問合せがあり、確認したところ、金融機関コードの記載を誤っていたことが判明しました。	担当者が口座振替申出書の金融機関コードを記載する際、誤った金融機関コードを記載し、委託業者が入力したものです。 委託業者及び担当者による入力後のチェックにおいても、誤りに気付かなかったものです。	1名		0	担当者がお客様にお詫びの上説明し、口座振替されなかった保険料については、納付書で納付していただくことで了承を得ました。 口座振替納付申出書の訂正入力を行い、お客様あてに口座振替開始通知書とお詫びの文書を送付しました。また、お客様が納付書により保険料を納付されたことを確認しました。	国民年金グループにおいて、金融機関コードのダブルチェックを徹底するよう周知しました。 また、委託業者に今回の事象を説明し、処理結果リストのチェック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
31	国民年金保険料免除申請書の返戻誤りについて	確認・決定誤り	静岡	清水	2011年2月22日	2011年9月8日	お客様のお父様より、国民年金保険料免除申請書の処理状況についてお問合せがあり、確認したところ、申請書を誤って返戻したため、処理が行われていないことが判明しました。	お客様は学生納付特例が不該当であったため、免除申請されましたが、被保険者記録に学生納付特例を受理した事蹟があったため、同時に提出されたものと勘違いして免除申請書を返戻したものです。	1名		0	担当者がお客様のお父様にお詫びの上説明し、了承を得ました。また、免除申請書を受理し、事務センターに回付しました。 事務センターで審査を行い、承認通知書をお客様あてに送付しました。	国民年金課において、学生納付特例申請書と国民年金保険料免除・納付猶予申請書が同時に提出された際には、被保険者記録の事蹟記録を慎重に確認するとともに、お客様に意思を確認することとしました。	外部
32	国民年金付加保険料納付申出の処理漏れについて	未処理・処理遅延	福岡	南福岡	2007年1月19日 ～ 2010年8月20日	2011年5月6日	市役所より、お客様から口座振替通知書に付加保険料が含まれていないとお問合せがあったとの連絡があり、確認したところ、付加保険料納付申出の処理漏れが判明しました。 また、同様事象がないか確認したところ、新たに18件判明しました。	市役所にてお客様が任意加入申出と付加保険料納付申出をされましたが、国民年金被保険者関係届で受理し、旧社会保険事務所で処理した際に、付加保険料納付申出の入力を漏らしたことによります。 1つの届書にお客様の申出内容を併記する届書のため、担当者が入力の際、確認不足と相互チェックの確認漏れによるものです。	19名		0	担当者が18名のお客様にお詫びの上説明し、了承を得ました。 付加納付を希望された10名のお客様については、機構本部と協議の上、現金領収する旨の回答があり、領収の上、納付記録を入力しました。8名のお客様については、再度付加納付申出の意思のないことを確認しました。 1名のお客様については、定額保険料の納付が付加保険料の納付期限後に納付されたため、お詫びとともに、付加納付申出に該当しない旨の文書を送付しました。その後、お客様からお問合せがないため、お問合せがあった場合、引き続き対応することとしました。	国民年金課において、資格取得受付時には、付加保険料納付申出の有無の確認と入力後における相互チェックをするよう周知・徹底しました。	外部
33	国民年金保険料前納納付書の作成漏れについて	未処理・処理遅延	福岡	西福岡	2011年8月15日	2011年9月5日	区役所より、お客様のお母様から国民年金保険料の前納納付書が届かないとお問合せがあったとの連絡があり、確認したところ、区役所から事務センターへ緊急処理の連絡がされず、前納納付書の作成を行っていないことが判明しました。	お客様が海外に転出されるため、任意加入の手続きを区役所で行い、前納による納付を希望されていましたが、前納納付希望と緊急処理の依頼を区役所が事務センターに行わなかったため、お客様が希望された前納納付書が作成されなかったものです。	1名		0	区役所の担当者がお客様のお母様にお詫びの上、説明しました。前納と同額による納付を希望されたため、機構本部と協議することとしました。 機構本部からの回答により、担当者がお客様のお母様に再度お詫びの上、前納と同額で保険料を領収し、了承を得ました。 納付記録を追加しました。	区役所に今回の事象を説明し、お客様のお申出内容は、正確に関係届に記載すること及び緊急に処理すべき書類については、確実に事務センターに連絡するよう要請しました。	外部
34	付加保険料納付書の作成漏れについて	未処理・処理遅延	長崎	事務センター	2011年5月24日	2011年9月22日	市役所より、お客様から夫婦分の付加保険料納付書が届かないとお問合せがあったとの連絡があり、確認したところ、付加保険料納付書の作成を漏らしていたことが判明しました。 また、同様の事象がないか確認したところ、他に23名のお客様に付加保険料納付書の作成を漏らしていたことが判明しました。	お客様は、口座振替による1年前納納付をされていたため、本来、付加保険料納付申出書入力の際に、管轄年金事務所に納付書の作成を依頼すべきところ、その依頼を失念していたことによります。	25名		0	担当者が25名のお客様にお詫びの上説明し、機構本部と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、担当者が25名のお客様に再度お詫びの上、保険料を領収し、了承を得ました。 付加保険料の納付記録を訂正しました。	国民年金グループにおいて、付加保険料納付申出書入力処理時における納付状況の確認及び年金事務所に対する納付書の作成とお客様への送付依頼を確実にを行うよう周知・徹底しました。 また、入力処理日の翌週に、納付書の作成状況の確認を行うこととしました。	外部
35	国民年金保険料納付書の作成漏れについて	未処理・処理遅延	神奈川	事務センター	2010年11月22日	2011年9月21日	お客様より、半額免除承認期間に係る納付書が届いていないとお問合せがあり、確認したところ、納付書の作成を漏らしていることが判明しました。	お客様から免除申請書を受理しましたが、転入者であったため、審査に時間がかかり、審査を行っている間に納付督促が行われないう登録を行い、免除承認時に解除すべきところ、解除しなかったため、納付書が作成されませんでした。 担当者の確認不足によるものです。	1名	未徴収	43,500	担当者がお客様にお詫びの上説明し、時効となった保険料の納付について、機構本部と協議することとしました。 機構本部より、納付は認められないとの回答があり、お詫びの文書を送付しました。 お客様からお問合せはありませんが、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。	国民年金グループにおいて、過年度分の一部免除については、事前審査及び入力後のチェックにおいて、納付督促が行われないう登録されているかの有無について確認を慎重に行うよう周知しました。	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
36	国民年金保険料免除申請書に係る口座振替緊急停止の処理誤りについて	未処理・処理遅延	京都	京都西	2010年8月31日	2011年8月9日	担当者が、継続免除申請者に係る口座振替の状況について確認していたところ、継続免除取下げのお申出があった3名のお客様の口座振替を誤って緊急停止処理を行い、その後解除処理を漏らしていることが判明しました。	お客様より免除申請が行われた場合、本来、お客様に口座振替辞退の確認を行い、辞退処理をすべきところ、その対応を行わず、口座振替の緊急停止を行ったことによります。担当者の認識誤りによるものです。	3名		0	担当者が3名のお客様にお詫びの上説明し、2名のお客様について、付加保険料及び早割の取扱いを機構本部と協議することとしました。また、1名のお客様は口座振替されなかった保険料について、後日送付する納付書で納付していただくことで了承を得ました。機構本部からの回答により、担当者が2名のお客様に再度お詫びの上、保険料を領収し、了承を得ました。	国民年金課において、口座振替納付者から免除申請があった場合には、口座振替に関する手続きを周知の上、口座振替辞退申出書を受理するよう周知・徹底しました。	内部
37	国民年金保険料追納納付書作成時における入力誤りについて	入力誤り	大阪	今里	2011年2月23日	2011年9月6日	お客様より、追納の案内状が届いたが、今年の2月に平成13年2月から平成14年3月までの追納申込書を提出したとお問い合わせがあり、確認したところ、国民年金保険料追納納付書の作成時における入力誤りが判明しました。	お客様から平成13年2月から平成14年3月までの追納申込書の提出があったにもかかわらず、担当者が平成13年2月から平成13年3月までの入力処理のみ行っていたものです。担当者的入力時、入力後の確認漏れ及び決裁時においても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。取扱いについて、機構本部と協議することとしました。機構本部より、平成22年度追納加算額で徴収して差し支えないとの回答があり、国民年金課長が再度お客様にお詫びの上、平成22年度追納加算額で現金領収し、了承を得ました。	国民年金課において、追納申込書入力後における複数名によるチェック及び決裁時における確認の徹底を周知しました。	外部
38	国民年金保険料クレジットカード納付に係る納付開始月の説明誤りについて	説明誤り	京都	京都西	2010年11月頃	2011年8月9日	担当者が、機構本部からの指示により、クレジットカード納付申出者に係る処理状況を確認していたところ、お客様からクレジットカード納付申出書を受理した際に、誤ってクレジットカード納付の開始月を説明していることが判明しました。	本来、お客様よりクレジットカード納付申出書を受理した際に、処理スケジュールを確認の上、平成22年12月分よりクレジットカード納付が可能であると説明すべきところ、誤って平成22年11月分より納付が可能であると誤って説明したことによります。担当者の認識誤りによるものです。	1名		0	担当者がお客様にお詫びの上説明し、既に納付済の付加保険料の取扱いについて、機構本部と協議することとしました。機構本部より、平成22年11月分付加保険料の納付を認めるとの回答があり、事務センターに過誤納記録を取消し、付加納付として記録訂正するよう依頼しました。処理が完了したため、担当者がお客様に再度お詫びの上、訂正後の記録を送付する旨説明し、了承を得ました。お客様あてに訂正後の記録を送付しました。	国民年金課において、口座振替とクレジットカード納付の処理スケジュールについて再度周知を行い、特にクレジットカード納付の開始時期を回答する場合は、事務センターの処理スケジュールを確認の上、回答するよう周知・徹底しました。	内部
39	付加保険料納付申出書の所在不明について	受理後の書類管理誤り	神奈川	横浜南	2011年7月29日	2011年9月12日	お客様より、付加保険料の納付書が届かないとお問合せがあり、確認したところ、お客様が区役所に提出された付加保険料納付申出書が所在不明となっていることが判明しました。	区役所が年金事務所に付加保険料納付申出書を回付したことは確認できますが、その後、所在不明となったものです。	1名		0	担当者がお客様にお詫びの上説明し、付加保険料の取扱いについて、機構本部と協議することとしました。機構本部より、付加保険料を領収して差し支えないとの回答があり、担当者がお客様に再度お詫びの上、保険料を領収し、了承を得ました。納付記録を追加しました。	国民年金課において、区役所から書類の回付を受付した際には、受付件数及び内容の確認を複数名で行うことを徹底することとしました。	外部
40	国民年金保険料免除申請書の所在不明について	事故等	東京	上野	2006年11月2日	2011年6月15日	お客様より、平成19年度以降の免除が承認されていないとお問合せがあり、確認したところ、区役所において、お客様から継続希望の旨記載のあった平成18年度国民年金保険料免除申請書が所在不明となり、区役所にて新たに作成された平成18年度免除申請書に継続希望の記載がなかったため、平成19年度以降の免除処理が行われていないことが判明しました。	お客様の平成18年度免除申請書の区役所における書類の管理が不十分であったこと、所在不明により区役所の担当者がお客様の平成18年度免除申請書を作成したこと及びその際に記載誤りがあったことによります。その後、お客様から提出された平成18年度免除申請書が発見され、平成19年度以降の継続免除の書類が回付されましたが、平成18年度が継続申請されていなかったため、区役所に返戻したところ、処理完了とされたことによります。	1名		0	担当者がお客様にお詫びの上、説明しました。区役所より、免除申請書が再回付されたため、事務センターに回付し、審査を行いました。担当者がお客様に再度お詫びの上、全額免除となったことをお伝えし、了承を得ました。お客様あてに承認通知書を送付しました。	区役所に対し、申請書の受付書類保管体制及び職員による書類作成は行わないことを要請しました。	外部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生年月日	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
41	障害基礎年金に係る子の加算漏れについて	確認・決定誤り	神奈川	事務センター	2009年8月13日	2011年4月7日	お客様より、障害年金加算改善法についてお問合せがあり、確認したところ、子の加算漏れが判明しました。	障害基礎年金裁定請求書に加算額対象者の記載はありましたが、加算額対象者の入力漏れが原因です。 新規裁定時の審査及び決裁の際に確認が不十分で誤りに気付かなかったことによるものです。	1名	未払い	378,320	年金事務所の担当者がお客様にお詫びの上説明し、了承を得ました。 ブロック本部に訂正処理可能であることを確認の上、機構本部に訂正処理依頼書を進達し、処理が完了したことを確認しました。 年金事務所の担当者がお客様に再度お詫びの上、加算額が支払されたことを確認しました。	年金給付グループにおいて、審査時及び入力後の確認の徹底を周知しました。 また、決裁についても、慎重に行うよう周知しました。	外部
42	遺族基礎年金裁定請求書(別紙)受理漏れによる遺族基礎年金の裁定漏れについて	確認・決定誤り	兵庫	明石	2009年3月11日	2011年4月21日	機構本部より、遺族基礎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、遺族年金裁定請求書に係る遺族基礎年金裁定請求書(別紙)の受理漏れによる遺族基礎年金の裁定漏れが判明しました。	遺族年金裁定請求書受理時に、担当者が18歳未満の子の確認を怠ったため、遺族基礎年金裁定請求書(別紙)の提出を求めなかったことによりです。 同時に請求のあった遺族厚生年金裁定時においても、決裁時に気付かなかったことによりです。	1名	未払い	1,208,774	担当者がお客様にお詫びの上説明し、了承を得ました。 お客様より遺族基礎年金裁定請求書(別紙)を受け、遺族基礎年金に係る再裁定関係書類を進達しました。 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、遺族年金の受給要件等について再確認し、遺族年金裁定請求書等受付を慎重に行うよう周知しました。 また、事務センターに今回の事象を情報提供し、注意喚起しました。	内部
43	老齢厚生年金裁定時における船員保険期間の算入漏れについて	確認・決定誤り	神奈川	事務センター	1992年4月2日	2011年6月22日	お客様が提出された遺族厚生年金裁定請求書を審査していたところ、死亡されたご主人様の老齢厚生年金裁定時に船員保険期間の算入を漏らして裁定していることが判明しました。	ご主人様は障害厚生年金を受給されており、船員保険期間は算入されていましたが、老齢厚生年金の裁定時に船員保険期間の算入を漏らしていたものです。 担当者が老齢年金審査の際に、障害厚生年金の記録及び職歴の確認が不十分であったことによりです。	1名	未払い	1,743,500	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、お客様から年金額仮計算書を受け、機構本部に再裁定関係書類とともに進達しました。 処理が完了し、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、今回の事象を職員に説明し、新たに年金請求があった場合の資格記録の確認及び既に受給している年金受給資格記録の確認を慎重に行うよう周知・徹底しました。	内部
44	老齢厚生年金の裁定時における受給権発生年月日の裁定誤りについて	確認・決定誤り	東京	江戸川	1993年5月27日	2011年6月23日	お客様より、年金振込通知書についてお問合せがあり、受給者原簿を確認したところ、老齢厚生年金の裁定時における受給権発生年月日の裁定誤りが判明しました。	お客様の老齢厚生年金裁定の際に、本来、資格記録に基づくコンピュータによる裁定処理をすべきところ、各項目を担当者の手作業入力による裁定処理を行ったことにより、受給権発生年月日が60歳の到達日とならなかったものです。 また、当時の決裁においても見落したものです。	1名	未払い	467,915	担当者がお客様にお詫びの上説明し、取扱いについて、ブロック本部と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、機構本部に訂正処理依頼書を進達しました。 処理が完了し、未払い分の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、お客様対応時には、年金裁定請求書の内容等について慎重に確認を行うよう注意喚起を行いました。	内部
45	繰上げ請求書の受理誤りについて	確認・決定誤り	奈良	事務センター	1994年8月31日	2011年3月24日	年金事務所より、お客様から厚生年金加入記録のお知らせの回答を行ったが、年金額に厚生年金期間が反映されていないとお問合せがあったとの連絡があり、確認したところ、厚生年金被保険者期間中に、老齢基礎年金の繰上げ請求を誤って受理していることが判明しました。 また、厚生年金期間に係る老齢厚生年金が裁定されていないことが判明しました。	お客様の生年月日では、本来、厚生年金被保険者期間中の老齢基礎年金は繰上げ請求できないこととなっておりますが、担当者が厚生年金加入の有無について確認を怠ったことによりです。 また、厚生年金期間の確認を漏らしていたため、特別支給の老齢厚生年金の説明を行わず、年金裁定請求書の提出を求めていなかったものです。	1名	その他	6,503,314	担当者がお客様にお詫びの上説明し、取扱いについて、機構本部と協議することとしました。 機構本部より、本来請求で処理が可能との回答があり、再裁定関係書類を機構本部に進達しました。 担当者がお客様に再度お詫びの上説明し、繰上げ請求の取消による過払いの返納について了承を得ました。 未払いの年金の支払及び返納金告知書の発行を確認しました。	年金給付グループにおいて、年金裁定請求書に係る過去のお客様の年金記録の確認について、審査時に慎重に確認するよう周知・徹底しました。 また、現在、厚生年金被保険者期間中であっても、老齢基礎年金の繰上げ請求は可能であることを再確認し、繰上げ請求意思を十分確認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
46	厚生年金通算老齢年金から厚生年金老齢年金への裁定替に係る年金裁定請求書の受理漏れについて	確認・決定誤り	鹿児島	川内	1987年10月1日	2011年7月8日	厚生年金通算老齢年金の受給者であるお客様のご主人様が死亡され、お客様のご家族が遺族年金の相談に来所された際に、確認したところ、厚生年金老齢年金の受給権が発生していたにもかかわらず、裁定替してないことが判明しました。 また、お客様の厚生年金老齢年金に配偶者加給金が誤って加算されていることが判明しました。	ご主人様の退職により、退職改定の手続きの際、厚生年金通算老齢年金から厚生年金老齢年金への裁定替の説明を漏らして厚生年金老齢年金裁定請求書の提出を求めていなかったことによります。 ご主人様が厚生年金通算老齢年金を受給していたため、お客様の厚生年金老齢年金に配偶者加給金が加算されたままになっていたものです。	2名	その他	1,512,948	担当者がお客様のご家族にお詫びの上説明し、過払い分の返納について了承を得たため、返納方法申出書を受理しました。また、遡及支払について、機構本部と協議することとしました。 機構本部より、遡及支払はできないとの回答があり、担当者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。 機構本部に、お客様とご主人様の訂正関係書類一式を進達しました。	お客様相談室において、年金相談の際には再度記録の確認を慎重に行い、正しく年金が裁定されているかどうかを確認するよう周知しました。	内部
47	振替加算の加算誤りについて	確認・決定誤り	埼玉	事務センター	2011年4月21日	2011年7月19日	年金事務所より、お客様の振替加算の支払状況について問合せがあり、確認したところ、配偶者様の退職共済年金の定額部分が発生前にもかかわらず、誤って振替加算を加算していることが判明しました。	お客様の老齢基礎年金裁定請求書の審査の際に、配偶者様の退職共済年金の定額部分の支給開始時期の確認が不十分であったことにより、配偶者状態表示のコードを誤って入力し、裁定したことによります。 また、決裁においても確認が不十分であったことによります。	1名	過払い	18,650	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、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、担当者がお客様に再度お詫びの上、返納について了承を得たため、返納方法申出書を受理し、機構本部に訂正処理依頼書等とともに進達しました。 処理が完了し、次回支払時に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、退職共済年金受給者の場合の事務処理の再確認を行い、適切な審査・登録を行うよう周知・徹底しました。	内部
48	旧法共済の退職年金受給者に係る老齢厚生年金の裁定誤りについて	確認・決定誤り	千葉	千葉	1993年7月頃	2011年7月21日	機構本部より、お客様に係る再裁定関係書類の返戻があり、確認したところ、死亡されたご主人様が旧法共済の退職年金を受給していたため、厚生年金老齢年金を裁定すべきところ、誤って老齢厚生年金を裁定していることが判明しました。 また、ご主人様の老齢年金が誤って裁定されたことにより、お客様の老齢基礎年金に振替加算が誤って加算されていました。	ご主人様の老齢年金裁定請求書受付時及び裁定時における共済年金の受給内容の確認不足によります。 また、お客様の老齢年金裁定請求書受付時、遺族厚生年金裁定請求書受付時及び裁定時における確認不足によるものです。	2名	その他	1,612,442	担当者がお客様にお詫びの上説明し、ブロック本部と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により、お客様から提出いただいたご主人様の厚生年金老齢年金裁定請求書、返納方法申出書等再裁定関係書類を機構本部に進達しました。 ご主人様の年金及び再裁定の処理が完了したことを確認し、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、年金請求時における請求者及び配偶者の被保険者期間、受給者原簿の確認の徹底を周知しました。 また、老齢年金に係る旧法・新法対象者の取扱いについて再周知しました。	内部
49	遺族厚生年金に係る受給権発生日の裁定誤りについて	確認・決定誤り	長野	事務センター	1991年12月24日	2011年7月22日	機構本部より、遺族厚生年金の受給権発生日について確認の依頼があり、年金裁定請求書を確認したところ、遺族厚生年金に係る受給権発生日の裁定誤りが判明しました。	遺族厚生年金裁定の際に、受給権発生日の確認が不十分であったことによります。 また、決裁においても、気付かなかったことによります。	1名		0	担当者がお客様のご家族にお詫びの上、説明しました。 機構本部に遺族厚生年金の受給権発生日の訂正処理及び時効特例対象外のため影響は発生しないことを確認の上、再裁定関係書類を機構本部に進達しました。 処理が完了したことを確認し、担当者がお客様のご家族に再度お詫びの上、年金証書の差替えのみであることをお伝えし、了承を得ました。 お客様あてにお詫びの文書を送付し、お客様から旧年金証書の送付がありました。	年金給付グループにおいて、遺族厚生年金裁定請求書審査時における添付書類の確認を慎重に行うよう周知・徹底しました。	内部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明契機
50	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	千葉	幕張	2002年11月22日	2011年5月30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、障害基礎年金に係る子の加算漏れが判明しました。	旧社会保険事務所の担当者が審査の際に、提出のあった住民票等で子の加算対象者が確認できたにもかかわらず、年金裁定請求書に記載がなかったため、確認が不十分であったことによるものです。	1名	未払い	1,903,156	担当者がお客様にお詫びの上説明し、機構本部と協議することで了承を得ました。 機構本部より、障害基礎年金の受給権発生時まで遡り、子の加算を支給するとの回答があり、再裁定関係書類を進達し、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、障害基礎年金受付時における加給年金等対象者の確認と生計維持関係の確認の徹底を周知しました。	内部
51	遺族厚生年金裁定時におけ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	広島	事務センター	2008年10月～2009年1月	2011年8月2日	お客様より、遺族年金の支払についてお問合せがあり、確認したところ、遺族厚生年金裁定請求時に受理した年金受給選択申出書が未処理であったことが判明しました。	お子様の死亡により、ご両親からそれぞれ遺族厚生年金請求書を受領し、裁定後、年金受給選択申出書を旧社会保険業務センターに進達しましたが、進達時にお父様が死亡されていることを注記しなかったため、お母様の遺族年金額が増額することに気付かず、65歳時点の年金受給選択申出書を処理不要としていたものです。	1名	未払い	1,492,131	担当者がお客様にお詫びの上、説明しました。取扱いについて、ブロック本部と協議することとしました。 ブロック本部より、訂正処理可能との回答があり、担当者がお客様に再度お詫びの上説明し、年金受給選択申出書を受領し、機構本部に關係書類一式とともに進達しました。 処理が完了し、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、届書を進達する際には、処理順序が明らかである場合は必ず届書を一緒に進達するとともに、機構本部の複数の部署で処理することを想定して、それぞれの写しを添付して進達を行うこととしました。	外部
52	特別支給の老齢厚生年金に係る受給権発生年月日の裁定誤りについて	確認・決定誤り	東京	北	1989年8月17日	2011年6月9日	お客様のねんきん特別便受付時に年金記録を確認したところ、特別支給の老齢厚生年金に係る受給権発生年月日を誤って裁定していることが判明しました。	お客様は、特別支給の老齢厚生年金の支給開始年齢の特例に該当するため、本来、受給権発生年月日を最後に厚生年金を資格喪失した昭和62年8月とすべきところ、誤って60歳である平成元年7月として裁定したことによります。 担当者が支給開始年齢の特例について、認識不足であったことによるものです。	1名	未払い	2,089,843	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、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、担当者がお客様に協議内容をお伝えし、生計同一申出書を受領し、機構本部に再裁定関係書類とともに進達しました。 処理が完了し、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、年金裁定請求書受付の際は、受給権発生年月日の確認を慎重に行うよう注意喚起しました。	内部
53	老齢年金裁定請求書受理時における繰下げ請求の意思確認漏れについて	確認・決定誤り	徳島	徳島北	2010年8月23日	2011年8月3日	お客様より、老齢年金裁定請求書提出の際に、66歳からの繰下げを希望したが、65歳で裁定されているとお問合せがあり、確認したところ、老齢年金裁定請求書の受理時における繰下げ請求の意思確認漏れが判明しました。	お客様は65歳到達間近に年金を請求されたため、老齢年金裁定請求書を受領する際に、本来、65歳裁定請求書が送付されないため、繰下げ請求の意思確認を確実にし、年金裁定請求書にその旨を記載すべきところ、記載をせず受理したため、繰下げ請求なしとして65歳の裁定処理がされたものです。 また、担当者が65歳裁定請求書を提出することで、繰下げ請求の意思を示すことができるという誤った説明を行い、繰下げ請求の意思確認が不十分であったことによります。	1名	過払い	456,896	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、機構本部と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、お客様から繰下げ請求書及び返納方法申出書を受領し、訂正処理依頼書とともに機構本部に進達しました。 訂正処理が完了し、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、お客様の意思の確認の重要性を説明し、繰下げ請求の意思確認を確実にし、年金裁定請求書に記載するよう周知徹底しました。	外部
54	老齢基礎・老齢厚生年金の繰下げ請求に係る裁定誤りについて	確認・決定誤り	千葉	事務センター	2011年3月7日	2011年8月4日	お客様より、老齢基礎・老齢厚生年金を70歳まで繰下げする旨の老齢年金裁定請求書を提出したが、年金の振込があったとお問合せがあり、確認したところ、老齢基礎・老齢厚生年金の繰下げ請求に係る裁定誤りが判明しました。	お客様から提出された老齢年金裁定請求書に、繰下げ申出書が添付されていましたが、繰下げ受給の開始時期の確認が不十分であったため、誤って受付時点で繰下げ請求があったものとして裁定してしまいました。 担当者の老齢年金裁定請求書の審査時における添付書類の確認誤りによるものです。	1名	過払い	142,398	担当者がお客様にお詫びの上説明し、取扱いについて、ブロック本部と協議することとしました。 ブロック本部より、裁定取消可能との回答があり、お客様に再度お詫びの上説明し、了承を得たため、返納方法申出書を受領しました。 機構本部に返納方法申出書等関係書類を進達し、処理が完了したことを確認しました。	年金給付グループにおいて、老齢年金裁定請求書の審査時において、繰下げ申出書が添付されていた場合は、繰下げ受給の開始時期の確認を行い、不明な場合については、繰下げ請求であるか、繰下げ待機者であるかをお客様に確認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
55	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	三重	伊勢	2002年7月26日	2011年8月5日	機構本部からの指示により、過去の期間照会の回答を確認したところ、老齢基礎年金裁定後に納付済期間が年金額に反映されていないことが判明しました。	お客様は、65歳まで国民年金に任意加入されていたため、65歳時の納付記録の確認ができた時点で再裁定をすべきところ、再裁定を行っていなかったことによります。 国民年金資格喪失一覧表の確認ができていなかったことによるものです。	1名	未払い	16,300	担当者がお客様にお詫びの上説明し、取扱いについて、ブロック本部と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、機構本部に訂正処理依頼書を進達しました。 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、国民年金資格喪失一覧表の情報を共有し、納付記録の確認をすることとしました。	内部
56	振替加算の加算誤りについて	確認・決定誤り	長崎	長崎北	2003年2月19日	2011年8月8日	機構本部より、お客様の再裁定関係書類の返戻があり、確認したところ、お客様の配偶者様の老齢年金裁定時に、生計維持関係がなく、加給年金対象者でなかったにもかかわらず、振替加算を加算していたことが判明しました。	お客様の老齢基礎年金裁定時に、振替加算が加算されないにもかかわらず、振替加算が加算されるとして誤って配偶者状態表示のコードを入力し、裁定したことによります。 担当者の審査及び裁定時における確認不足によるものです。	1名	過払い	826,466	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、返納についても了承を得たため、返納方法申出書を受領しました。 機構本部に返納方法申出書等再裁定関係書類一式を進達しました。	お客様相談室において、老齢年金裁定請求書受付時に、戸籍謄本等添付書類により、生計維持関係の確認を慎重に行うよう周知・徹底しました。	内部
57	厚生年金遺族年金に係る子の加算漏れについて	確認・決定誤り	神奈川	港北	1967年12月19日	2010年2月10日	お客様より、お母様が受給されている厚生年金遺族年金に係る子の加算についてお問合せがあり、確認したところ、厚生年金遺族年金に係る子の加算漏れが判明しました。	お母様の厚生年金遺族年金裁定時(昭和42年12月)に、お客様は16歳で生計維持関係があり、子の加算対象者であったにもかかわらず、子の加算を漏らして裁定していました。 年金裁定請求書の書類審査誤り及びその後のチェックにおいて誤りを発見できなかったものです。	1名	未払い	4,800	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、機構本部に再裁定関係書類一式を進達しました。 処理が完了し、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、遺族年金裁定請求書を受領する際には、加算対象者の漏れを防止するため、戸籍謄本等添付書類を慎重に確認するよう周知・徹底しました。	外部
58	遺族厚生年金に係る支給要件の裁定誤りについて	確認・決定誤り	兵庫	事務センター	2011年3月31日	2011年8月8日	年金事務所より、遺族厚生年金の裁定内容について照会があり、確認したところ、支給要件を誤って長期要件で裁定していることが判明しました。	お客様の遺族厚生年金審査の際に、長期要件・短期要件それぞれの年金見込額を試算の上、支給要件を決定すべきところ、それを怠ったことによるものです。 担当者の審査時における確認が不十分であったことによるものです。	1名	未払い	157,592	担当者がお客様にお詫びの上、訂正処理を行うことを説明し、了承を得ました。 機構本部に連絡の上、訂正処理依頼書を進達しました。 訂正処理が完了し、支払されていることを確認しました。	年金給付グループにおいて、1次審査及び2次審査時における支給要件の審査をより慎重に行うよう周知・徹底しました。	内部
59	年金受給権者支給停止事由該当届の受理誤りについて	確認・決定誤り	東京	練馬	2011年5月18日	2011年8月10日	お客様より、雇用保険の受給による支給停止についてお問合せがあり、確認したところ、年金受給権者支給停止事由該当届の受理誤りが判明しました。	窓口担当者がお客様の雇用保険の情報を確認した際、年金受給権者支給停止事由該当届の提出が不要であるにもかかわらず、提出を求めたことによります。 また、機構本部に進達の際にも、担当者の確認が不十分であったことにより、見落したものです。	1名	未払い	106,766	担当者がお客様にお詫びの上説明し、了承を得たため、機構本部に年金受給権者支給停止事由該当届の取消を依頼しました。 処理が完了し、担当者がお客様に再度お詫びの上、支払時期をお伝えしました。	お客様相談室において、年金受給権者支給停止事由該当届を進達する際は、内容のチェックを行い、注意事項があるときはメモ等を添付するよう改めました。	外部
60	配偶者加給年金の加算漏れについて	確認・決定誤り	神奈川	平塚	1989年12月20日	2011年3月24日	機構本部より、お客様の再裁定関係書類について、配偶者加給年金額を確認するよう連絡があり、確認したところ、配偶者加給年金の加算が漏れていたことが判明しました。	老齢年金の裁定時に、配偶者状態表示を加給年金を加算すると入力すべきところ、加算しないと入力し、裁定したことによります。 お客様の配偶者様の受給権発生時の確認が不十分であったことによるものです。	1名	未払い	64,366	担当者がお客様にお詫びの上説明し、取扱いについて、ブロック本部と協議することとしました。 ブロック本部より、訂正処理可能との回答があり、機構本部に訂正処理依頼書を進達し、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、年金裁定請求書を受領する際は、配偶者様の年金受給状況の確認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
61	振替加算の加算誤りについて	確認・決定誤り	千葉	木更津	2001年 3月22日	2011年 6月27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、振替加算の加算を誤っていることが判明しました。	お客様の配偶者様が老齢厚生年金の受給権発生時には、既に別居されていたため生計維持関係がなかったにもかかわらず、誤ってお客様の老齢基礎年金裁定時に振替加算を加算していたものです。 担当者がお客様の老齢基礎年金裁定時に、配偶者様の年金受給記録の確認が不十分であったことによるものです。	1名	過払い	3,505,800	担当者がお客様にお詫びの上、過払い分の返納について説明し、了承を得たため、返納方法申出書を受理しました。 機構本部に訂正処理依頼書と返納方法申出書を進達し、お客様あてに返納金告知書を送付したことを確認しました。	お客様相談室において、年金裁定請求書の受付及び相談時には、必ず配偶者様の年金受給記録と、受給権を得た時点における生計維持関係を確認するよう指導徹底しました。	内部
62	老齢基礎年金繰上げ請求書の受理誤りについて	確認・決定誤り	埼玉	所沢	2011年 3月29日	2011年 8月12日	老齢基礎年金を繰上げ請求されたお客様より、退職共済年金が減額になったとお問合せがあり、確認したところ、繰上げ請求により、退職共済年金の定額部分が支給停止になることの説明を漏らし、誤って老齢基礎年金繰上げ請求書を受理していることが判明しました。	お客様は共済組合の勤奨退職者の特例に該当し、定額部分も含んだ退職共済年金を受給していたことの担当者による確認が不十分であったことによるものです。	1名	過払い	383,933	担当者がお客様にお詫びの上説明し、繰上げ請求の取消について、機構本部と協議することとしました。 機構本部より、取消処理可能との回答があり、担当者がお客様に協議結果をお伝えし、了承を得たため、返納方法申出書を受理し、訂正処理依頼書等関係書類とともに機構本部に進達しました。 処理が完了し、訂正後の年金額により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、今回の事象を説明し、共済組合の特例を含む繰上げ請求における留意点について研修を実施しました。	外部
63	配偶者加給年金の加算漏れについて	確認・決定誤り	北海道	札幌東	2004年 3月29日	2011年 8月17日	記録突合センターより、お客様の特別支給の老齢厚生年金の裁定内容について照会があり、確認したところ、配偶者加給年金の加算漏れが判明しました。	老齢年金裁定請求書の受理時に、お客様は定額部分支給開始年齢を過ぎていたため、生計維持申立書を受理すべきところ、受理を漏らしていたものです。 その後の確認においても気付かず裁定していました。	1名	未払い	1,072,924	担当者がお客様にお詫びの上、説明しました。取扱いについて、ブロック本部と協議することとしました。 ブロック本部より、訂正処理可能との回答があり、お客様から生計維持申立書を受理し、訂正処理依頼書とともに機構本部に進達しました。 処理が完了し、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、老齢年金の定額部分支給開始年齢経過後に年金裁定請求書を受付する場合の添付書類について研修を行い、周知・徹底しました。	内部
64	雇用保険と年金の調整に係る確認漏れによる説明誤りについて	確認・決定誤り	山形	山形	2010年 11月24日	2011年 8月19日	お客様より、雇用保険の受給が終了したため、いつ老齢基礎年金の繰上げ請求をすればいいのかとお問合せがあり、確認したところ、老齢基礎年金に係る雇用保険と年金の調整に係る確認漏れによる説明誤りが判明しました。 また、お客様は繰上げ請求を希望されていましたが、請求時期が遅れたため、年金の未払いが発生してしまいました。	担当者が雇用保険の基本手当受給中は、年金が全額支給停止になると誤って説明していました。 担当者が特別支給の老齢厚生年金が支給停止となることと混同し、誤認したため、老齢基礎年金の支給であったにもかかわらず確認を怠り、誤って説明したことによります。	1名	未払い	218,497	担当者がお客様にお詫びの上説明し、ブロック本部と協議することで了承を得ました。 ブロック本部より、遡及して繰上げ請求が可能との回答があり、担当者がお客様に再度お詫びの上説明し、了承を得たため、老齢基礎年金繰上げ請求書を受理しました。 機構本部に老齢基礎年金繰上げ請求書を進達し、処理が完了し、繰上げ請求による老齢基礎年金の支払を確認しました。	お客様相談室において、雇用保険と年金の調整について再確認し、老齢基礎年金との調整がないことの説明を確実に行うよう周知しました。	外部
65	配偶者加給年金の加算漏れについて	確認・決定誤り	福岡	小倉北	1986年 9月	2011年 8月23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、配偶者加給年金の加算漏れが判明しました。	お客様の特別支給の老齢厚生年金裁定時に、配偶者様の年金受給権発生年月日の確認不足により、本来、加給年金を加算すると入力すべきところ、誤って加給年金を加算しないと入力したことによります。 また、その後の決裁においても、誤りに気付かなかったものです。	1名	未払い	62,266	担当者がお客様にお詫びの上説明し、取扱いについてブロック本部と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により、機構本部に再裁定関係書類を進達し、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、年金請求時における年金請求者及び配偶者の年金記録、受給権発生年月日の確認を慎重に行うよう周知しました。	内部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明契機
66	配偶者加給年金の加算漏れについて	確認・決定誤り	栃木	栃木	1998年 4月30日	2011年 9月5日	お客様の奥様より、老齢年金裁定請求書の提出があり、受付の際に担当者がお客様の年金受給原簿を確認したところ、配偶者加給年金の加算漏れが判明しました。	お客様の老齢厚生年金裁定時に、生計維持関係の確認不足により、配偶者状態表示のコードを誤って入力したことによります。	1名	未払い	3,529,534	担当者がお客様にお詫びの上説明し、了承を得ました。取扱いについては、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、機構本部に再裁定関係書類を進達しました。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、老齢年金裁定請求書受付時における配偶者との身分関係及び生計維持関係の確認の徹底を周知しました。	内部
67	年金受給選択申出書に係る確認漏れについて	確認・決定誤り	北海道	札幌北	2009年 3月10日	2011年 9月2日	お客様より、日本鉄道共済から現在の年金選択より高い額の年金選択がある旨の文書が届いたとお問合せがあり、確認したところ、年金受給選択申出書に係る確認漏れが判明しました。	年金受給選択申出書が旧社会保険業務センターから返戻された際に、担当者がお客様に日本鉄道共済の調整対象となる年金の確認を漏らし、有利選択による年金受給選択申出書を受理したことによります。また、進達時の決裁においても、気付かなかったことによります。	1名	過払い	657,422	担当者がお客様にお詫びの上説明し、機構本部と協議することと了承を得ました。お客様より年金受給選択申出書及び返納方法申出書を受理しました。機構本部より、訂正処理可能との回答があり、訂正処理依頼書及び関係書類を機構本部に進達しました。担当者がお客様に再度お詫びの上、年金選択方法の変更時期及び返納金納入告知書を送付することをお伝えし、了承を得ました。	お客様相談室において、年金受給選択申出書の取扱いを再確認し、お客様に他年金制度の年金受給状況の確認をするよう周知・徹底しました。また、年金受給選択申出書の進達時における決裁の確認を徹底するよう周知しました。	外部
68	遺族厚生年金の裁定誤りについて	確認・決定誤り	富山	高岡	1993年 10月7日	2011年 9月8日	機構本部より、年金受給選択申出書の返戻があり、確認したところ、遺族厚生年金を誤って裁定していることが判明しました。	お客様は、遺族共済年金が短期要件で裁定されていたため、本来、遺族基礎年金の裁定を行い、遺族厚生年金は不支給となりますが、共済年金の支給要件を確認せずに誤って遺族厚生年金も裁定したものです。担当者が遺族年金裁定請求書を受付する際に、遺族共済年金の支給要件を十分確認しなかったことによります。	1名	過払い	730,566	担当者がお客様にお詫びの上説明しましたが、返納についてご納得いただけませんでした。機構本部に再裁定関係書類一式を進達しました。担当者がお客様に再度お詫びの上説明し、返納について了承を得たため、返納方法申出書を受理し、機構本部に進達しました。	お客様相談室において、遺族厚生年金裁定請求書を受理する際は、共済組合に支給要件を確認するよう周知・徹底しました。	内部
69	振替加算の加算誤りについて	確認・決定誤り	高知	幡多	1990年 12月27日	2011年 9月9日	記録突合センターより、紙台帳等とコンピュータ記録との突合作業の中で誤りがあるのではないかと書類が回付され、確認したところ、振替加算の対象でない受給権者の方に誤って振替加算が加算されていることが判明しました。	審査時に配偶者様の共済年金証書にて加入月数及び配偶者加給金が加算されているかを確認せずに、振替加算が加算されると判断し、配偶者状態表示のコードを誤ったことによります。また、決裁においても誤りに気付かなかったことによります。	1名	過払い	1,017,081	担当者がお客様にお詫びの上説明しましたが、返納についてご納得いただけませんでした。担当者がお客様に再度お詫びの上説明し、了承を得たため、返納方法申出書を受理し、機構本部に進達しました。	お客様相談室において、老齢年金裁定請求書を受付する際は、配偶者様の年金に配偶者加給金が加算されていることが確認できる年金証書の写しを必ず確認することを周知・徹底しました。	内部
70	老齢基礎年金繰上げ請求時における寡婦年金の請求意思確認漏れについて	確認・決定誤り	兵庫	尼崎	2011年 7月6日	2011年 9月12日	お客様より、亡くなった父の年金の受取額が少ないとお申出があり、確認したところ、繰上げ請求後は寡婦年金が請求できない旨の説明が不十分なまま、繰上げ請求書を受理していることが判明しました。	お客様のお母様より、「主人が重い病気で、早く年金を受け取らせてあげたい」との相談があり、繰上げ請求書を受付した際に、繰上げ請求した場合には、寡婦年金が受給できなくなることを確認が不十分であったことによるものです。	1名	未払い	238,115	担当者がお客様にお詫びの上説明し、繰上げ請求の取消について、機構本部と協議することとしました。機構本部より、取消処理可能との回答があり、担当者がお客様に再度お詫びの上説明し、了承を得ました。繰上げ請求による支払がまだされていないことを確認し、寡婦年金請求書を受理し、機構本部に進達しました。処理が完了し、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、繰上げ請求受付時には慎重に対応し、お客様が十分に理解、ご納得された上で関係書類を受付をするよう周知・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
71	遺族厚生年金裁定時における厚生年金期間の算入漏れについて	確認・決定誤り	愛知	一宮	1998年11月18日	2011年9月9日	遺族共済年金を受給されているお客様より、死亡されたご主人様の厚生年金期間調査申出書の提出があり、調査したところ、新たに厚生年金期間が発見され、遺族厚生年金裁定時における厚生年金期間の算入漏れが判明しました。 なお、ご主人様が受給されていた障害厚生年金には、今回発見された厚生年金期間が含まれて裁定されていたことを確認しました。	お客様が請求された遺族厚生年金の審査時に、遺族厚生年金請求書の履歴と死亡者の障害厚生年金の受給者原簿と厚生年金記録との整合性の確認を怠っていたことによりです。	1名	未払い	5,242,158	担当者がお客様にお詫びの上、説明しました。取扱いについて、機構本部と協議することとしました。 機構本部より、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。 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、年金相談の際には、被保険者記録と受給者原簿との整合性を確認し、説明を行うよう周知・徹底しました。	内部
72	遺族厚生年金の裁定誤りについて	確認・決定誤り	静岡	三島	1990年9月27日	2011年8月15日	遺族共済年金を受給されているお客様より、老齢年金の請求があり、年金受給選択申出書を機構本部に進達したところ返戻され、確認したところ、遺族厚生年金の裁定誤りが判明しました。	本来、遺族共済年金が短期要件で裁定されている場合、遺族厚生年金は支給されませんが、誤って長期要件で裁定したものです。 遺族厚生年金裁定の際、遺族共済年金の支給要件の確認が不十分であったことによりです。	1名	過払い	188,433	担当者がお客様にお詫びの上説明し、返納について了承を得たため、返納方法申出書を受理しました。 機構本部に返納方法申出書及び再裁定関係書類を進達し、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、遺族厚生年金裁定請求書を受付する際は、遺族共済年金の請求及び短期要件・長期要件の確認を徹底するよう周知しました。	内部
73	老齢厚生年金裁定時における記録補正誤りについて	確認・決定誤り	兵庫	事務センター	2011年6月30日	2011年9月7日	お客様から提出された年金記録の照会に対する回答を行うため、記録を確認したところ、老齢厚生年金裁定時における記録補正誤りが判明しました。	厚生年金期間と共済組合期間が重複していたため、厚生年金期間の補正処理を行うべきところ、誤って共済組合期間を補正し、入力したものです。 また、決裁においても見落していました。	1事業所1名	過徴収	122,245	担当者がお客様にお詫びの上、厚生年金保険料の還付先が事業所になることを説明し、了承を得ました。また、年金については、在職による全額停止のため、過払いがないことをお伝えしました。 担当者が事業所にお詫びの上、保険料の還付請求書を送付する旨説明し、了承を得ました。 記録の訂正処理を行い、機構本部に再裁定関係書類を進達しました。 還付請求書が提出され、還付処理を行いました。	年金給付グループにおいて、年金裁定請求書審査時に期間重複がある場合には、安易に補正依頼せず、原因を慎重に確認の上、補正依頼するよう周知・徹底しました。	内部
74	振替加算の加算開始月誤りについて	確認・決定誤り	長崎	事務センター	2011年9月15日	2011年9月20日	担当者が年金証書の発送準備の際、裁定内容を確認したところ、老齢基礎年金の新規裁定時における振替加算の加算開始月が誤っていることが判明しました。 なお、過払い防止のため、支払保留を入力したことにより、お客様への年金支払時期が遅れることとなりました。	配偶者様の退職共済年金定額部分が発生する時期から振替加算を開始するとすべきところ、配偶者状態表示のコードの入力誤りにより、お客様の受給権発生時から加算開始すると裁定したものです。 年金裁定請求書の審査時及び入力後の確認不足によりです。	1名	未払い	41,633	担当者がお客様にお詫びの上説明し、訂正を行うため、年金の支払が遅延することについて、了承を得ました。 機構本部に再裁定関係書類を進達し、処理が完了したことを確認しました。	年金給付グループにおいて、年金裁定請求書等の審査・決定及び入力内容のチェックにあたっては、請求者の加入記録のみならず、配偶者の加入記録を含め、年金記録確認を十分行うよう周知・徹底しました。	内部
75	振替加算の加算誤りについて	確認・決定誤り	愛知	豊橋	2008年8月25日	2011年9月26日	お客様のご主人様より、自身の年金に加給年金が加算されていないとのお問合せがあり、確認したところ、お客様の年金に誤って振替加算を加算していることが判明しました。	お客様は、ご主人様に加給年金が加算となる時期以降にご主人様と婚姻されたため、本来、お客様に振替加算は加算されませんが、誤って加算すると裁定したことによりです。 担当者が、お客様の老齢基礎年金裁定時に添付された戸籍謄本及びご主人様の年金受給原簿の確認が不十分であったことによるものです。	1名	過払い	404,936	担当者がお客様にお詫びの上、説明しました。取扱いについて、ブロック本部と協議することとしました。 ブロック本部より、訂正処理可能との回答があり、担当者がお客様に再度お詫びの上、過払い分の返納について了承を得たため、返納方法申出書を受理しました。 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、年金裁定請求書受付時の配偶者様の年金受給状況の確認及び請求者の年金記録の確認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
76	配偶者加給年金の加算漏れについて	確認・決定誤り	埼玉	川越	1994年 3月17日	2011年 6月10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、配偶者加給年金の加算漏れが判明しました。	お客様の老齢年金の裁定の際、配偶者状態表示のコードを誤って入力したことにより、配偶者様の受給権発生日が平成5年4月にもかかわらず、お客様の受給権発生日である平成2年3月から配偶者加給年金を停止していたものです。 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	未払い	623,900	担当者がお客様にお詫びの上、説明しました。取扱いについて、ブロック本部と協議することとしました。 ブロック本部より、訂正処理可能との回答があり、お客様から生計維持関係書類を提出していただき、機構本部に再裁定関係書類とともに進達しました。 処理が完了し、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、年金裁定請求書受付時における配偶者様の年金受給状況の確認及び請求者の年金記録の確認を徹底するよう周知しました。	内部
77	戦時加算の加算漏れについて	確認・決定誤り	兵庫	尼崎	2002年 2月21日	2011年 5月20日	機構本部より、再裁定申出書の返戻があり、確認したところ、戦時加算の加算漏れが判明しました。	遺族年金裁定請求書の審査の際に、戦時加算の有無の確認を漏らし、裁定したことにより、 担当者の確認不足によるものです。	1名	未払い	70,016	担当者がお客様にお詫びの上説明し、了承を得ました。 機構本部に訂正処理可能と確認の上、機構本部に訂正処理依頼書を進達しました。 訂正処理が完了し、支払されたことを確認しました。	お客様相談室において、今回の事象を説明し、年金裁定請求書の受付時には、記録を十分確認するよう周知・徹底しました。	内部
78	配偶者加給年金の加算漏れについて	確認・決定誤り	神奈川	藤沢	2002年 5月16日	2011年 9月26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、配偶者加給年金の加算漏れが判明しました。	お客様の老齢年金裁定時に、配偶者状態表示のコードの入力を誤っていたことによるものです。 担当者が老齢年金裁定請求書の審査及び入力時に配偶者様の年金受給状況の確認を漏らしたことにより、	1名	未払い	83,475	担当者がお客様にお詫びの上説明し、遡及支払について、機構本部と協議することとしました。 機構本部より、訂正処理可能との回答があり、再裁定関係書類一式を進達しました。 処理が完了し、担当者がお客様に再度お詫びの上、配偶者加給年金が加算されたことをお伝えし、了承を得ました。	お客様相談室において、配偶者様の年金受給状況の確認を徹底するよう周知しました。 また、事務センターに今回の事象を情報提供し、注意喚起を行いました。	内部
79	老齢基礎年金の繰上げ請求に係る受給権発生日の裁定誤りについて	確認・決定誤り	愛媛	事務センター	2011年 9月9日	2011年 9月26日	年金事務所より、お客様から年金証書の記載内容についてお問合せがあったとの連絡があり、確認したところ、老齢基礎年金の繰上げ請求に係る受給権発生日を誤って裁定していることが判明しました。	老齢基礎年金の繰上げ請求書を市役所で受付し、当事務センターに回付されましたが、本来、市役所での受付日で受給権発生日とすべきところ、当事務センターの受付日で処理したものです。 入力時の確認不足及び入力後の決裁においても見落していました。	1名	未払い	30,708	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の上、再裁定関係書類を機構本部に進達しました。 処理が完了し、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、繰上げ請求時における市町村受付日の確認の徹底を指示しました。	外部
80	年金受給選択申出書の処理誤りについて	確認・決定誤り	長野	事務センター	2011年 8月7日	2011年 9月30日	機構本部より、年金受給選択申出書の返戻があり、確認したところ、お客様が希望された選択と異なる処理を行っていることが判明しました。	老齢年金と遺族年金の選択をする際、お客様は税制面を考慮して、年金額の低い遺族年金の受給を希望されていましたが、誤って年金額の多い老齢年金で処理したものです。 担当者の裁定処理時の確認不足及びその後の決裁においても誤りを見落したことにによるものです。	1名	過払い	5,126	担当者がお客様にお詫びの上、説明しました。取扱いについて、ブロック本部と協議することとしました。 ブロック本部より、訂正処理可能との回答がありました。 担当者がお客様に再度お詫びの上、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す承を得たため、機構本部に年金受給選択申出書を進達しました。	年金給付グループにおいて、今回の事象を説明し、再度年金受給選択申出書の取扱いについて周知しました。	内部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明契機
81	国民年金死亡一時金の重複支払について	確認・決定誤り	愛媛	事務センター	2011年9月7日	2011年10月3日	担当者が死亡一時金の支払完了に係る登録の際に入力できなかったため、確認したところ、死亡一時金が重複して支払されていたことが判明しました。	市町村において死亡一時金の請求書を受付し、当事務センターに回付された際、本来、受付処理簿を確認の上、重複請求であるためお客様に返戻すべきところ、受付処理簿の確認を漏らしていました。 また、決裁時においても気付かなかったものです。	1名	過払い	120,000	市役所の担当者がお客様にお詫びの上、過払い分の返納について説明し、了承を得ました。 事務センターの担当者がお客様に再度お詫びの上、返納に係る納付書を送付し、後日納付されたことを確認しました。	年金給付グループにおいて、死亡一時金の請求があった場合には、受付簿の確認を徹底するよう周知・徹底しました。	内部
82	老齢厚生年金裁定請求書の受理誤りについて	確認・決定誤り	鹿児島	鹿児島南	2011年8月22日	2011年10月3日	事務センターより、老齢厚生年金裁定請求書が返戻され、確認したところ、お客様は受給要件を満たしていないため、老齢厚生年金裁定請求書の受理誤りが判明しました。	老齢厚生年金裁定請求書に2通の共済組合発行の年金加入期間確認通知書が添付されていましたが、重複する期間を合算し、受給権があると誤って裁定請求書を受理したものです 担当者の年金加入期間確認通知書の確認が不十分で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、ご納得いただけませんでした。 担当者がお客様に再度お詫びの上説明し、お客様は現在厚生年金に加入されているため、受給要件を満たした後に再提出することをお申出があり、老齢厚生年金裁定請求書を返戻し、了承を得ました。	お客様相談室において、年金加入期間確認通知書の確認方法について再度説明し、年金裁定請求書の受付時における受給要件の有無の確認を徹底するよう周知しました。	内部
83	支払保留解除漏れによる支払遅延について	確認・決定誤り	本部	業務渉外部	2011年11月10日	2012年4月16日	年金事務所より、お客様から退職共済年金の振込がまだされていないとお問合せがあったとの連絡があり、確認したところ、支払保留の解除処理が行われていないことが判明しました。	年金事務所より、お客様の旧三共済期間の算入誤りによる老齢厚生年金に係る現金による一括返納方法申出書及び退職共済年金裁定請求書の進達があり、退職共済年金を裁定する際に支払保留を入力し、諸変更処理を行い、本来、その後支払保留を解除すべきところ、老齢厚生年金の過払い分を退職共済年金の初回支払で調整するものと誤認したため、支払保留解除をしなかったことによります。 担当者の支払保留解除の要否についての確認不足によるものです。	1名	未払い	6,466,378	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。 保留解除を行い、支払処理を行いました。 お客様から年金が振込された旨の連絡があり、担当者が再度お詫びの上説明し、了承を得ました。	退職共済年金の裁定時に、同時に進達された老齢厚生年金の訂正関係書類を担当部署へ回付する際に、返納方法を記載した依頼票を作成の上添付し、保留解除の要否について確認を徹底するよう改めました。	外部
84	障害基礎・厚生年金の裁定誤りについて	確認・決定誤り	本部	障害年金業務部	2007年12月13日	2012年5月11日	お客様から提出された障害状態確認届を審査したところ、新規裁定時に同一傷病による障がいを見落して裁定していたことが判明しました。	新規裁定当時の診断書の合併症欄に傷病名の記載がありましたが、その傷病に係る診断書の提出がなかったため、併合した裁定を行っていませんでした。 決裁においても見落してしていました。	1名	未払い	1,571,903	訂正処理を行い、お詫びと訂正前の年金証書の返送依頼の文書及び訂正後の年金証書をお客様あてに送付しました。 お客様から年金証書の返送がありました。	合併症を伴いやすい傷病については、新規裁定時の審査の際に、他の障がいを有していないか診断書及び病歴申立書を丁寧に確認するよう周知・徹底しました。	内部
85	障害者特例請求書の処理誤りについて	確認・決定誤り	本部	障害年金業務部	2012年5月31日	2012年7月3日	事務センターより、症状固定せず初診日から1年6月経過していないお客様の障害者特例請求書について照会があり、確認したところ、誤って障害者特例請求書の処理をしていることが判明しました。	障害基礎年金の新規裁定と同時に障害者特例請求が行われ、症状固定せず初診日から1年6月経過していないお客様からの請求であったため、本来、障害基礎年金の認定調書に基づき、障害者特例も不該当とすべきところ、誤って障害者特例請求書を担当部署に回付し、処理していたものです。 現在の状況のみで等級該当と判断したことによるものです。	1名	過払い	52,459	担当者がお客様のご家族にお詫びの上説明し、了承を得たため、返納方法申出書を受理し、担当部署に回付しました。 担当部署に障害者特例請求の取消を依頼し、処理が完了し、今後支払される年金で調整されることを確認しました。	障害者特例請求書の審査の際に、複数名の確認により担当部署に回付するよう周知・徹底しました。	内部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生日月	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
86	老齢基礎年金に係る一部繰上げ請求書の受理誤りについて	確認・決定誤り	山口	岩国	2010年5月14日	2011年4月20日	お客様より、厚生年金加入期間が44年以上となり退職したので、長期加入者の特例に該当し、配偶者加給年金が支給されるとの説明を受けたが、いつから支給されるのかとのお問合せがあり、確認したところ、誤って老齢基礎年金一部繰上げ請求書を受理していることが判明しました。	本来、老齢基礎年金一部繰上げ請求後は、長期加入者の特例を受けることができないと説明すべきところ、その説明を担当者が失念していたことによります。 また、担当者が一部繰上げ請求後も、長期加入者の特例に該当するものと誤認していたため、一部繰上げ請求時に長期加入者の特例に該当する要件の確認を怠ったことによるものです。	1名	その他	628,634	担当者がお客様にお詫びの上、説明しました。繰上げ請求を取消してほしいとお申出があり、取扱いについて、ブロック本部と協議することとしました。 ブロック本部より、取消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、処理が完了したことを確認しました。 担当者がお客様に再度お詫びの上、過払い額は今後支払される年金で調整することをお伝えし、了承を得ました。	お客様相談室において、国民年金老齢基礎年金繰上げ請求に係る注意点を再度説明し、繰上げ請求時におけるお客様説明を十分にを行い、ご理解をいただいた上で受理するよう周知・徹底しました。	外部
87	障害基礎年金に係る請求事由の確認不足について	確認・決定誤り	兵庫	尼崎	2008年7月18日	2011年4月15日	事後重症による障害年金を受給中のお客様より、障害認定日による障害基礎年金を請求したいとお申出があり、確認したところ、障害基礎年金に係る請求事由の確認不足により、誤って障害認定日請求としていないことが判明しました。	障害基礎年金請求時における担当者の説明不足により、お客様の請求事由の確認が不十分であったこと及び年金裁定請求書の事後重症により請求する理由欄に記載のないものを受理し、裁定したことによります。 また、決裁においても、年金裁定請求書の請求をする理由欄の記載漏れに気付かなかったものです。	1名	未払い	2,683,509	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、機構本部と協議することとしました。 機構本部より、事後重症請求時に、障害認定日による請求があったものとする旨の回答があり、お客様より障害認定日請求による障害基礎年金裁定請求書等を受理しました。 裁定処理が完了し、機構本部に係書類一式を進達し、支払時期が確定したため、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、障害年金請求時における年金裁定請求書の記載事項について再確認し、請求事由については、お客様に十分説明の上、意思確認するよう周知・徹底しました。 また、事務センターに今回の事象を情報提供し、注意喚起しました。	外部
88	年金受給選択申出書の受理漏れについて	確認・決定誤り	大分	別府	2011年3月8日	2011年6月23日	お客様のご家族より、年金が減額調整されているとお問合せがあり、確認したところ、年金受給選択申出書の受理を漏らしていることが判明しました。	お客様は、老齢年金を遡及して請求されましたが、老齢年金受給開始以前より障害年金を受給されていたため、本来、年金受給選択申出書を老齢年金受給権発生時及び障害者特例請求書受付時の2通受理すべきところ、1通しか受理しなかったため、遡って年金が減額調整されたものです。 担当者の老齢年金裁定請求書受理時における障害年金及び老齢年金の年金額の確認が不十分であったことによります。	1名	未払い	247,524	担当者がお客様にお詫びの上、説明しました。取扱いについて、ブロック本部と協議することとしました。 ブロック本部より、訂正処理可能との回答があり、お客様から年金受給選択申出書を受理し、機構本部に訂正処理依頼書とともに進達しました。 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、2つ以上の年金を受給できることとなるお客様の相談の際は、お客様の年金受給方法を十分確認し、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
89	遺族基礎年金の裁定誤りについて	確認・決定誤り	千葉	佐原	2005年7月14日	2011年4月1日	お客様より、子の遺族基礎年金が失権するので遺族基礎年金受給の手続きをしたいとお申出があり、確認したところ、受給権者を誤って遺族基礎年金を裁定していることが判明しました。	遺族基礎年金請求書受理時に、本来、受給権を有する妻がいるにもかかわらず、子に受給権があるとして裁定したものです。 担当者の確認不足及び決裁においても誤りに気付かなかったものです。	2名	未払い	7,698,350	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、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。 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、今回の事象を職員に説明し、改めて法令に基づいたお客様への説明及び事務処理を行うよう指導徹底しました。	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
90	振替加算の加算誤りについて	確認・決定誤り	埼玉	事務センター	2011年6月30日	2011年7月5日	年金事務所より、振替加算の処理状況について照会があり、確認したところ、初回支払前に、裁定時における振替加算の加算誤りが判明しました。	審査の際、配偶者様の退職共済年金の支給状況等の確認が不十分であったため、誤って配偶者状態表示のコードを入力したことによります。 担当者の配偶者状態表示に関する認識不足及び決裁においても、確認が不十分であったことによるものです。	1名	未払い	66,016	過払い防止のため、支払保留の入力を行った上で、担当者がお客様にお詫びの上、支払時期が遅れる旨を説明し、了承を得ました。 ブロック本部と協議し、訂正処理可能との回答があり、機構本部に再裁定関係書類を進達しました。 再裁定が完了し、支払されたことを確認しました。	年金給付グループにおいて、年金裁定請求書審査時に、配偶者様の年金受給状況を確認し、適切な配偶者状態表示のコードを入力するため連絡票を作成し、年金裁定請求書に添付の上、複数回のチェックをすることとしました。 また、決裁者に同様な誤りのないよう、慎重に確認を行うよう注意喚起しました。	内部
91	振替加算の加算誤りについて	確認・決定誤り	東京	港	1991年6月6日	2011年7月29日	他年金事務所より、お客様の配偶者様の再裁定処理の際に、お客様の年金に振替加算の過払いが発生しているのではないかと連絡があり、確認したところ、振替加算の加算誤りが判明しました。	老齢基礎年金裁定時に、誤って配偶者状態表示のコードを入力したことによります。 また、その後のチェックでも見落したものです。	1名	過払い	1,176,873	担当者がお客様にお詫びの上、説明しました。取扱いについて、ブロック本部と協議することとしました。 ブロック本部より、訂正処理可能との回答があり、担当者がお客様に再度お詫びの上、返納について説明し、了承を得たため、年金額仮計算書及び返納方法申出書を受理しました。 機構本部に再裁定関係書類一式を進達し、処理が完了し、年金から調整されていることを確認しました。	お客様相談室において、受付、審査については慎重に確認するよう周知・徹底しました。	内部
92	老齢厚生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	福岡	八幡	1996年5月23日	2011年6月17日	事務センターより、未支給年金請求書の返戻があり、確認したところ、老齢厚生年金裁定時における共済組合期間の算入誤りが判明しました。	お客様は旧法共済組合の退職年金の受給者であるため、本来、老齢厚生年金裁定時に共済組合期間を合算対象期間として入力すべきところ、誤って共済組合期間として裁定したことによります。 また、入力後の決裁においても誤りに気付きませんでした。	1名	過払い	3,087,572	担当者がお客様の代理人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。 担当者がお客様に再度お詫びの上説明し、了承を得たため、返納方法申出書を受理しました。 機構本部に再裁定関係書類一式を進達しました。	お客様相談室において、旧法共済組合の退職年金の受給者の共済組合期間の取扱いについて、再度周知・徹底しました。	内部
93	老齢基礎年金の裁定時における受給要件の確認不足について	確認・決定誤り	宮城	事務センター	1995年5月8日	2011年8月10日	担当者が遺族厚生年金裁定請求書の審査の際、お客様が既に受給されている老齢基礎年金を確認したところ、合算対象期間の確認不足により、老齢基礎年金の受給要件を満たしていないにもかかわらず、誤って裁定していることが判明しました。	担当者が老齢基礎年金裁定請求書の審査の際に、お客様と配偶者様が離婚していた期間があったにもかかわらず、継続した婚姻期間と誤認したため、誤って合算対象期間として算入したことによります。 担当者のお客様の婚姻期間の確認が不十分であったことによるものです。	1名	過払い	181,015	担当者がお客様にお詫びの上説明し、了承を得ました。また、国民年金第3号特例届出により、受給要件を満たし、再裁定が必要になることも説明し、取扱いについて、機構本部に確認することとしました。 機構本部に訂正処理可能と確認できたため、担当者がお客様に再度お詫びの上、過払い分については、国民年金第3号特例届出による再裁定での未払い分と調整することで了承を得ました。 機構本部に再裁定関係書類一式を進達し、処理が完了し、調整されたことを確認しました。	年金給付グループにおいて、老齢年金裁定請求書の審査時における合算対象期間の確認については、戸籍謄本等を十分に確認するよう注意喚起しました。	内部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明契機
94	年金受給選択申出書に係る選択時期の処理誤りについて	確認・決定誤り	島根	松江	2011年6月頃	2011年8月12日	お客様より、新たに裁定となった老齢厚生年金の振込通知書が届いたが、今まで受給していた障害厚生年金より受取額が少なくなっているとお問合せがあり、確認したところ、年金受給選択申出書に係る選択時期の処理誤りが判明しました。	お客様の老齢厚生年金裁定請求書を受理した際に、ご夫妻それぞれの年金受取額が高額となるように年金受給選択申出書を受理しましたが、障害厚生年金から老齢厚生年金に選択替を行う際、選択時期を明確にせず選択方法申出書を受理したものです。 また、お客様の年金受給選択申出書に係る選択時期について、機構本部から確認のため返戻があった際に、ご主人様の年金見込額の試算時に加算額を誤り、選択時期を誤って記載し、進達したことによります。	2名	その他	50,250	担当者がお客様にお詫びの上説明し、訂正について、ブロック本部と協議することとしました。 ブロック本部より、訂正処理可能との回答があり、機構本部に訂正処理に係る書類一式を進達しました。 訂正処理が完了し、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、年金受給選択申出書を受理した際には、選択時期について確認を行い、決裁時においても年金見込額試算を行い、選択時期の確認の徹底を周知しました。	外部
95	遺族厚生年金裁定時における戦時加算の加算漏れについて	確認・決定誤り	大阪	堺西	2001年6月21日	2011年3月25日	機構本部より、お客様の老齢年金再裁定関係書類審査の際に、既に受給されている遺族厚生年金に戦時加算が漏れているとの連絡があり、確認したところ、遺族厚生年金裁定時における戦時加算の加算漏れが判明しました。	お客様の配偶者様の老齢年金に戦時加算が加算されていましたが、遺族厚生年金の裁定の際に、配偶者様の被保険者記録及び受給者原簿に戦時加算が加算されていることを見落していました。 担当者の確認不足及び決裁においても誤りに気付かなかったものです。	1名	未払い	421,918	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と確認の上、機構本部に訂正処理を依頼しました。 処理が完了し、担当者がお客様に再度お詫びの上、支払時期をお伝えし、処理経過の文書を送付することで了承を得たため、お客様あてに文書を送付しました。	お客様相談室において、遺族厚生年金請求書を受理する際は、死亡された方の戦時加算の有無を確認し、年金裁定請求書にその旨を表示して事務センターに回付するよう周知・徹底しました。	内部
96	老齢年金裁定時におけるNTT共済組合期間の算入誤りについて	確認・決定誤り	東京	港	2000年5月頃	2011年8月12日	機構本部より、お客様の老齢年金について文書連絡があり、確認したところ、老齢年金裁定時におけるNTT共済組合期間の算入誤りが判明しました。 また、退職共済年金裁定請求書の受理漏れも判明しました。	NTT共済の特例による退職共済年金支給対象であるNTT共済組合期間を、誤って厚生年金期間として裁定したことによります。 当時の担当者の知識不足及び認識誤りによるものです。	1名	過払い	2,927,926	担当者がお客様にお詫びの上説明し、取扱いについて、ブロック本部と協議することとしました。 ブロック本部より、訂正処理可能との回答があり、担当者がお客様に再度お詫びの上説明し、了承を得たため、返納方法申出書及び退職共済年金裁定請求書を受理しました。 機構本部に再裁定関係書類一式及び退職共済年金裁定請求書を進達し、過払い分が調整されていることを確認しました。	お客様相談室において、旧三共済期間の取扱いについて再度説明し、年金裁定請求書の受付時における確認の徹底を周知しました。	内部
97	共済年金受給者に係る繰上げ請求時の確認漏れについて	確認・決定誤り	東京	新宿	2011年4月4日	2011年9月1日	お客様より、老齢基礎年金の繰上げ請求を行ったところ、退職共済年金が減額されたとお問合せがあり、確認したところ、共済年金受給者に係る繰上げ請求時の確認漏れが判明しました。	担当者が、お客様は退職共済年金の報酬比例部分のみ受給していると誤認し、年金見込額を試算し、繰上げ請求の説明をしたことによります。 また、担当者が共済年金証書を確認したにもかかわらず、お客様が共済年金の特例による定額部分の受給者であることの確認を漏らしたことによるものです。	1名	過払い	13,533	担当者がお客様にお詫びの上説明し、機構本部と協議することで了承を得ました。 機構本部より、繰上げ請求の取消を認める旨の回答があり、老齢基礎年金の取消関係書類を事務センターに回付しました。 担当者がお客様に再度お詫びの上、協議結果をお伝えし、了承を得たため、返納方法申出書を受理しました。 老齢基礎年金の取消処理が完了したことを確認しました。また、返納方法申出書を機構本部に進達しました。	お客様相談室において、共済年金受給要件の特例について説明し、共済年金受給者による繰上げ請求時の説明は慎重に行うよう周知しました。	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
98	老齢年金裁定請求書の受理誤りについて	確認・決定誤り	愛媛	松山西	2011年6月2日	2011年9月2日	事務センターより、老齢年金裁定請求書の返戻があり、確認したところ、合算対象期間の算入誤りにより、受給要件を満たしていない方の老齢年金裁定請求書を誤って受理していることが判明しました。 また、誤って受理した老齢年金裁定請求書をお客様に返戻する際に、合算対象期間の算入誤りにより、国民年金資格取得申出書を受領していることが判明しました。	担当者が老齢年金裁定請求書及び国民年金資格取得申出書を受付した際に、厚生年金脱退手当金支給済期間に係る合算対象期間の取扱いについての知識不足によるものです。 老齢年金裁定請求書の事務センター回付時及び国民年金資格取得申出書の決裁時においても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説明し、了承を得ました。お客様に老齢年金裁定請求書を返戻し、国民年金資格取得申出書に係る取下申出書を受領し、事務センターに回付しました。 事務センターにて、国民年金資格取得申出書の取下処理が完了し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、合算対象期間の取扱いについて再度周知し、老齢年金裁定請求書及び国民年金資格取得申出書受付時における確認の徹底を周知しました。	内部
99	老齢厚生年金裁定時におけるNTT共済組合期間の算入誤りについて	確認・決定誤り	埼玉	事務センター	2009年4月30日	2010年9月13日	機構本部より、お客様の老齢厚生年金について、NTT共済の特例による退職共済年金対象期間が含まれているとの連絡があり、確認したところ、老齢厚生年金裁定時におけるNTT共済組合期間の算入誤りが判明しました。	お客様のNTT共済組合期間について、本来、退職共済年金及び老齢厚生年金対象期間があるにもかかわらず、老齢厚生年金のみの年金裁定請求書を受領し、裁定したことによります。 老齢年金裁定請求書の受付時及び審査、入力時におけるNTT共済組合期間に対する取扱いについて、確認が不十分であったことによるものです。	1名	過払い	1,381,583	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。取扱いについて、ブロック本部と協議することとしました。 ブロック本部より、訂正処理可能との回答があり、年金事務所の担当者がお客様に再度お詫びの上、老齢厚生年金の年金額仮計算書及び退職共済年金裁定請求書を受領しました。また、老齢厚生年金の過払い分については、退職共済年金の未払い分で調整することと了承を得ました。 機構本部に再裁定及び退職共済年金裁定請求書関係書類一式を進達し、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、旧三共済期間を有する方の取扱いについて再度周知し、年金裁定時における審査・確認を慎重に行うよう周知・徹底しました。 また、年金事務所に今回の事象を情報提供し、老齢年金裁定請求書受付時における旧三共済期間の確認を慎重に行うよう注意喚起しました。	内部
100	障害基礎年金の子加算に係る加算額・加給年金額対象者不該当届の処理誤りについて	確認・決定誤り	奈良	事務センター	2011年5月26日	2011年9月22日	年金事務所より、市役所から障害基礎年金の子の加算についての照会があったとの連絡があり、確認したところ、児童扶養手当の受給を希望されているお客様に障害基礎年金の子の加算を誤って支給してい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の不該当日欄に平成23年3月31日と記入すべきところ、平成23年5月26日と記入し機構本部に進達したため、児童扶養手当と重複した期間の障害基礎年金に子の加算がされたものです。 障害基礎年金の子の加算と児童扶養手当の支給の取扱いがグループ内に周知されていなかったことによります。	1名	過払い	37,833	担当者がお客様にお詫びの上、説明しました。取扱いについて、ブロック本部と協議することとしました。 ブロック本部より、訂正処理可能との回答があり、お客様に再度お詫びの上、過払い分について、次回支払の年金で調整することと了承を得ました。 機構本部に訂正処理を依頼し、処理が完了していることを確認しました。	年金給付グループにおいて、障害年金の子の加算と児童扶養手当の取扱いについて、改めて周知・徹底しました。	外部
101	共済組合移管済記録に係る厚生年金老齢年金の裁定誤りについて	確認・決定誤り	岡山	事務センター	2011年4月28日	2011年9月26日	記録審査グループより、裁定済の厚生年金老齢年金について、共済組合移管済記録が含まれているとの連絡があり、確認したところ、誤って共済組合移管済記録を含んだまま裁定していることが判明しました。	遺族厚生年金の裁定時に、共済組合移管済記録である船員保険加入記録を含めて裁定しましたが、厚生年金老齢年金裁定請求書の進達に当たっては、本来、遺族厚生年金の計算に含めた船員保険加入記録を算入せずに年金裁定請求書を進達すべきところ、誤って船員保険加入記録として年金裁定請求書を進達したことによります。 また、旧三共済に係る共済組合移管済記録の取扱いについて、老齢給付と遺族給付とで取扱いに違いがあることの認識不足によるものです。	1名	その他	4,840,992	担当者がご遺族にお詫びの上、説明しました。取扱いについて、ブロック本部と協議することとしました。 ブロック本部より、訂正処理可能との回答があり、担当者がご遺族に正しい未支給年金額をお伝えし、過払いについて返納をお願いしたところ、了承を得たため、返納方法申出書を受領し、訂正処理依頼書とともに機構本部に進達しました。 処理が完了し、差額が支払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、船員保険に係る共済組合移管済記録の取扱いについて研修を行いました。	内部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明契機
102	厚生年金障害年金の再裁定時における調整額の算出誤りについて	確認・決定誤り	本部	障害年金業務部	2010年2月25日	2012年5月31日	他部署より、厚生年金障害年金の再裁定時における調整額について連絡があり、確認したところ、調整額を誤って算出していたことが判明しました。	調整額を算出する際に、手計算で行うべきところ、システムにより計算したものです。担当者の金額の確認漏れ及び決裁においても誤りを発見できなかったことによります。	1名	未払い	77,194	担当者がご本人様のご遺族にお詫びの上説明し、未支給年金の支払先に係る書類を受理しました。再裁定処理を行い、支払時期が確定したため、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。	再裁定処理を行う際は、調整額等の算出について十分留意すること及び決定後の確認を徹底するよう指示しました。	内部
103	再裁定報告書の進達漏れ及び遺族厚生年金の裁定時における戦時加算の加算漏れについて	未処理・処理遅延	千葉	木更津	1995年2月9日 2008年5月9日	2010年12月8日	担当者が処理済再裁定報告書を点検していたところ、お客様の死亡された配偶者様の厚生年金期間が判明した際に、年金見込額の試算を怠ったことにより、再裁定報告書を誤って処理不要とし、機構本部に進達していなかったことが判明しました。また、遺族厚生年金裁定時に、戦時加算の加算を漏らしていることが判明しました。	お客様は、退職共済年金を受給されており、遺族厚生年金が支給停止となっていたため、担当者が記録統合後の年金見込額の試算を怠り、現在受給している年金額との比較を行わなかったことによります。また、遺族厚生年金を裁定する際、配偶者様の受給者原簿の確認が不十分であったことにより、戦時加算の加算を漏らしたものです。	1名	未払い	293,634	担当者がお客様にお詫びの上、説明しました。取扱いについて、機構本部と協議することとしました。機構本部より、訂正処理可能との回答があり、関係書類一式を進達し、処理が完了しました。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、記録判明による再裁定については、記録統合後の年金見込額を確認の上、進達の要否の判断をするよう周知しました。また、遺族年金裁定請求書の受理時及び相談に際しては、必ず死亡された方の受給者原簿を確認し、記録判明時の有利な選択方法を説明するよう指導徹底しました。	内部
104	障害基礎年金現況届の処理時における額改定報告書(支給停止解除)の進達漏れについて	未処理・処理遅延	兵庫	尼崎	2008年4月28日	2011年7月19日	事務センターより、お客様から提出された国民年金障害基礎年金支給停止事由消滅届の審査のため、お客様の前回認定時関係書類の送付依頼があり、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。	平成19年8月の認定時に一旦3級で認定されましたが、医師の診断書に記入誤りがあり、平成20年4月に改めて2級で再認定された際に、支給停止解除の報告を旧社会保険業務センターに進達していなかったものです。	1名	未払い	2,837,811	担当者がお客様にお詫びの上、説明しました。取扱いについて、ブロック本部と協議することとしました。ブロック本部より、訂正処理可能との回答があり、機構本部に額改定報告書(支給停止解除)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、受理した届書の処理漏れがないよう周知・徹底しました。また、事務センターに今回の事象を情報提供し、注意喚起しました。	内部
105	ねんきん定期便に係る回答の未処理について	未処理・処理遅延	東京	立川	2009年8月24日	2011年8月3日	街角の年金相談センターより、お客様から提出したねんきん定期便の回答についてのお問合せがあったとの連絡があり、確認したところ、ねんきん定期便の回答を行っていないことが判明しました。	ねんきん定期便の区分けの際、処理を行っていないにもかかわらず、処理済として保管していたため、回答を行っていませんでした。	1名		0	担当者がお客様にお詫びの上説明し、回答文書を送付することで了承を得ました。お客様に照会期間に係る回答文書を送付しました。	年金記録課において、受付した年金加入記録照会回答票の区分けを行う際には、十分に内容を確認するとともに、処理済として保管する前には、再度内容点検を行うことについて周知・徹底しました。	外部
106	現況申告書による差止者に係る差止解除の処理遅延について	未処理・処理遅延	福岡	中福岡	2011年5月16日	2011年8月3日	お客様の不在者財産管財人より、年金が支払されていないことについてお問合せがあり、確認したところ、差止解除の処理を行っていないことが判明しました。	現況申告書による差止者の方であることから、受付時に入力すべきところ、誤って事務センターに回付したものです。事務センターは、成年後見人の事務処理と勘違いして入力を怠り、誤って機構本部へ回送する際に所在不明となったものです。	1名	未払い	937,528	担当者が不在者財産管理人にお詫びの上、支払時期を説明しましたが、ご納得いただけませんでした。担当者がお客様の奥様にお詫びの上、支払時期を説明し、了承を得たため、不在者財産管理人に報告し、了承を得ました。差止解除の処理を行い、支払されたことを確認しました。	お客様相談室において、現況申告書による差止及び支払保留者について、再度周知するとともに、差止解除、保留解除入力を行う必要がある場合には、速やかに処理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
107	年金額仮計算書の進達漏れについて	未処理・処理遅延	千葉	市川	2010年10月22日	2011年9月8日	お客様相談室において、処理が完了していない年金額仮計算書を確認したところ、機構本部に進達していない年金額仮計算書のあることが判明しました。	年金記録課で記録整備を行った上で、年金額仮計算書をお客様相談室に回付すべきところ、記録整備に係る処理済書類と一緒に保管していたことによります。 また、平成22年10月当時、年金記録課において受付簿を作成していなかったため、処理済と未処理の書類の整理が行われていなかったことによるものです。	8名	未払い	842,900	担当者が8名のお客様にお詫びの上説明し、了承を得ました。 機構本部に年金額仮計算書を進達し、処理が完了し、訂正後の年金額で支払されていることを確認しました。	平成22年11月以降、年金記録課において、受付簿を作成し、処理済と未処理の書類を整理し管理していますが、さらに周知・徹底しました。 お客様相談室において、回付簿を作成し、お客様相談室より年金記録課に回付する際には、必ず回付簿に記載し、書類の進捗管理を徹底することとしました。	内部
108	振込通知書等の再発行処理の未処理について	未処理・処理遅延	本部	年金相談部	2012年6月11日	2012年6月25日	お客様より、振込通知書等の再発行依頼をしたが、届いていないとお申出があり、確認したところ、振込通知書、改定通知書、源泉徴収票の再発行処理がされていないことが判明しました。 また、同様の事象を確認したところ、72名のお客様に再発行処理がされていないことが判明しました。	コールセンターで受付した振込通知書等の再発行依頼書の印刷を漏らしたため、担当部署に再発行依頼を行っていませんでした。 再発行依頼書の印刷及び確認作業を担当者1名で行っており、処理を失念したものです。	73名		0	担当者がお問合せをされたお客様にお詫びの上説明し、速やかに振込通知書等を再発行することで了承を得たため、再発行の上、お客様あてに送付しました。 72名のお客様の振込通知書等を再発行し、送付しました。	再発行依頼書の印刷及び確認作業を担当者2名で行うよう改めました。 また、他部署へ回付する際の回付票を作成し、引継ぎを徹底しました。	外部
109	支払保留の入力誤りについて	入力誤り	大阪	天王寺	2010年12月3日	2011年8月23日	コールセンターより、お客様から老齢年金の支払がないとお問合せがあった旨連絡があり、確認したところ、お客様からご主人様死亡による手続きの相談の際に、お客様の老齢年金に誤って支払保留の入力をしていることが判明しました。	担当者が支払保留入力時に、死亡者の確認を怠り、関係書類の確認が不十分であったことによります。 また、決裁においても、誤りに気付かなかったことによります。	1名	未払い	471,362	担当者がお客様にお詫びの上、説明しました。 担当者が機構本部に連絡の上、支払保留解除関係書類を進達し、処理が完了したことを確認しました。 支払時期が確定したため、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、支払保留に係る事務処理手順を再確認し、関係書類の確認及び入力結果の確認を複数名で行うこととしました。 また、決裁者に確認を慎重に行うよう周知・徹底しました。	外部
110	障害年金裁定請求書に係る口座番号の入力誤りについて	入力誤り	本部	障害年金業務部	2012年5月10日	2012年6月18日	事務センターより、お客様から年金の振込がないことについてお問合せがあったとの連絡があり、確認したところ、障害年金裁定請求書に係る口座番号の入力誤りが判明しました。	年金裁定請求書に記載された口座番号を職員が補正しましたが、補正した数字の1を委託業者が斜線と勘違いし、誤った口座番号を入力していました。 委託業者に補正方法を周知していなかったことによります。	1名	未払い	952,155	担当者がお客様にお詫びの上説明し、了承を得ました。 再振込処理が確認できたため、お客様あてにお詫びと処理完了をお知らせする文書を送付しました。	年金裁定請求書の口座番号の補正方法を委託業者に周知し、補正があった場合の対応を依頼しました。	外部
111	年金手帳の再交付誤りについて	通知書等の作成誤り	群馬	桐生	1985年9月26日	2011年8月3日	年金相談に来所されたA様の年金手帳を確認したところ、同姓同名のB様の年金手帳をA様に誤って再交付していたことが判明しました。	年金手帳の再交付申請を処理する際に、氏名の確認のみを行い、生年月日や職歴等を確認せずに誤った年金手帳を作成し、交付したものです。	2名		0	担当者がA様にお詫びの上説明し、了承を得ました。また、誤って交付したB様の年金手帳を回収し、正しい年金手帳を交付しました。 B様に連絡がつかないため、引き続き対応することとしました。	お客様相談室において、書類等の作成及び送付の際には、氏名・生年月日等のチェックを徹底するよう注意喚起しました。	内部
112	特例納付保険料に係る納付申出書の記載内容の誤りについて	通知書等の作成誤り	栃木	今市	2011年7月28日	2011年8月3日	お客様より、送付された特例納付保険料の納付申出書の記載が誤っているとお問合せがあり、確認したところ、納付申出書に被保険者様の氏名を誤って記載していることが判明しました。	納付申出書を作成する際に、前回作成した納付申出書を複写して作成し、氏名の訂正を漏らしたものです。 決裁においても見落していました。	1名		0	担当者がお客様にお詫びの上説明し、お詫びの文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文書を送付しました。	年金記録課において、前回の通知を使用せず、未記載の状態のものを使用するよう徹底しました。 また、決裁後も発送前に複数名での確認を再度徹底することとしました。	外部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明契機
113	年金記録に関する紙台帳等の調査結果のお知らせの作成誤りについて	通知書等の作成誤り	ブロック本部	四国	2011年7月11日	2011年7月29日	お客様から提出された年金記録に関する紙台帳等の調査結果に対する回答書について、内容確認を行ったところ、誤った加入期間を記載した通知書を作成し、お客様あてに送付していたことが判明しました。	委託業者が加入期間を誤って記載したお知らせを作成していました。 また、職員による確認においても誤りに気付かなかったものです。	1名		0	記録突合センターの担当者がお客様にお詫びの上説明し、正しい通知書を送付する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ました。	記録突合センターにおいて、確認を慎重に行うよう周知しました。 また、委託業者に今回の事象を説明し、担当者に周知し、確認の徹底を行うよう要請しました。	内部
114	未支給国民年金支給決定通知書の作成誤りについて	通知書等の作成誤り	本部	年金給付部	2012年6月7日	2012年6月14日	年金事務所より、お客様から未支給国民年金支給決定通知書の内容についてお問合せがあったとの連絡があり、確認したところ、支給対象期間の印字表示欄の記載に誤りがあることが判明しました。	委託業者において、印字プログラムに誤りがあり、昭和が平成と表示されたものです。	139名		0	正しく支給対象期間が表示された未支給国民年金支給決定通知書とお詫びの文書をお客様あてに送付しました。 お客様からお問合せはありませんが、今後お問合せがあった場合、引き続き対応を行うよう年金事務所等に依頼しました。	印字仕様書の委託業者への指示・徹底を図り、併せて検証品のチェックを確実にすることとしました。 委託業者に今回の事象を説明し、委託業者より再発防止に努める旨の報告書の提出がありました。	外部
115	ファックスの誤送信について	誤送付・誤送信	北海道	札幌東	2011年8月9日	2011年8月9日	A様よりファックスが誤送信されたとの連絡があり、確認したところ、B事業所の記録を機構本部へファックス送信する際、A様宅に誤送信していることが判明しました。	ファックスを送信する際に、2名体制で確認していましたが、正しいファックス番号が書かれた資料を使用せずに誤って送信したものです。 ファックス送信時のルールが徹底されていなかったことによります。	1事業所7名		0	担当者がA様にお詫びの上説明し、了承を得ました。また、誤送信した文書について返送の依頼をしましたが、廃棄済との回答がありました。 担当者がB事業所にお詫びの上説明し、了承を得ました。B事業所の被保険者様については、B事業所より説明していただけたことのお申出があり、お願いしました。また、退職された方に対しては文書を送付しましたが、お問合せがないため、お問合せがあった場合には引き続き対応することとしました。	年金記録課において、ファックスの取扱いについて研修を行い、誤送信のないよう複数名での確認を徹底しました。	外部
116	障害厚生年金裁定請求書の所在不明について	受理後の書類管理誤り	本部	障害年金業務部	2008年9月頃	2010年8月24日	年金事務所より、進捗した障害厚生年金裁定請求書の進捗状況について問合せがあり、確認したところ、お客様の障害厚生年金裁定請求書が所在不明であることが判明しました。	お客様の障害厚生年金裁定請求書を年金事務所に返戻し、再受付したことは確認できましたが、その後の経緯が不明であり、裁定されていませんでした。 システムによる進捗管理が正しく行われていなかったことによるものです。	1名		0	年金裁定請求書を検索しましたが、発見できなかったため、年金事務所の年金裁定請求書等の写しにより審査を行い、不支給を決定し、お客様あてに不支給決定通知書とお詫びの文書を送付しました。 お客様からお問合せはありませんが、今後お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。	システムの登録漏れを整備し、進捗管理を徹底するよう職員に指示しました。 また、システムを活用し、処理が完了していない年金裁定請求書等については、定期的に処理状況の確認をすることを徹底しました。	内部
117	厚生年金保険受給権者等障害状態認定表等の所在不明について	受理後の書類管理誤り	本部	障害年金業務部	2011年11月頃	2012年1月12日	担当者が受付簿の進捗状況を確認していたところ、お客様の厚生年金保険受給権者等障害状態認定表及び診断書が所在不明となっていることが判明しました。	担当認定医が障害状態認定表等を他の資料の中に紛れさせたものです。 担当認定医の書類の管理が不十分であったこと及び職員による認定依頼書類の進捗状況の確認漏れによるものです。	1名		0	障害状態認定表等を検索しましたが、発見できなかったため、年金事務所の障害状態認定表等の写しにより審査を行い、認定結果を事務センターに送付しました。 事務センターにおいて裁定を行い、お客様あてに決定通知書とお詫びの文書を送付しました。 担当認定医より、他の書類の中からお客様の障害状態認定表等を発見した旨の連絡がありました。 お客様からお問合せはありませんが、今後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。	担当認定医に対し、書類の管理を徹底するよう要請しました。 また、認定医に認定を依頼する際の書類の進捗状況の確認を行い、複数名による受渡時の確認をするよう改めました。	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
118 ~ 123	不審電話について	事故等	埼玉 東京 東京 東京 和歌山 愛媛	秩父 中野 港 渋谷 田辺 松山東	2012年 7月	2012年 7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) 社会保険庁や社会保険事務所を名乗る者から、医療費の還付があるので、フリーダイヤルに電話してほしいとの電話があったとのことでした。(4年金事務所) 2) 市役所を名乗る者から、医療費の払い戻しの件について、手続きを社会保険事務所でするようにとの電話があったとのことでした。(2年金事務所)	11名		0	現在、社会保険庁や社会保険事務所は存在しないことをお伝えしました。 また、医療費の還付金の取扱いは年金事務所で行っていないこと及び折り返しの電話をしないようお伝えしました。	日本年金機構内部にお客様に注意を促すように指示しています。 日本年金機構ホームページに、不審電話及び不審な訪問に関する注意を促す内容を掲載しています。	事件等

日本年金機構の平成24年7月分システム事故等一覧

整理番号	件名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明契機
1	マクロ経済スライドに伴う併給調整額見直し処理誤りについて	2011年 4月3日	2011年 4月18日	他部署より、マクロ経済スライドにより基本額は改定されたが、一部支給停止額の改定が行われていない方がいるとの連絡があり、確認したところ、マクロ経済スライドに伴う旧法厚生年金老齢年金の受給者の方で、新法遺族厚生年金又は旧法厚生年金遺族年金の併給調整額見直し処理が正しく行われていないことが判明しました。	マクロ経済スライドによる併給調整額見直し処理におけるプログラム作成時の調査が不十分であったことによるものです。 また、年金受給選択申出書の処理が漏れていたことにより、併給調整額見直し処理が行われなかったものです。	144名	未払い	137,731	補正処理を行い、お客様あてに支払額変更通知書とお詫びの文書を送付しました。	マクロ経済スライドに伴う支給額改定後には、対象者の抽出を行い、処理漏れの調査を行うこととしました。	内部
2	振込先金融機関変更情報の反映誤りについて	2011年 12月	2012年 1月6日 ～ 1月27日	平成23年12月の年金支払が振込不能となったお客様から支払機関変更届が提出されましたが、変更後の金融機関情報が反映されず、再振込が遅延したことが判明しました。	プログラム改修時の影響調査が不十分であったためです。	125名	未払い	624,640	改めてプログラム改修を行い、年金の再振込が遅延したお客様に対し、速やかに振込しました。	プログラム改修時には、改修後の影響を十分調査することとしました。	内部