

平成24年9月28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8月分)について

平成24年8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8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、8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207件のうち、公表可能な128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207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  | 3件 (1.4%)    |
| 〔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   | 118件 (57.0%) |
| 〔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  | 23件 (11.1%)  |
| 〔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  | 6件 (2.9%)    |
| 〔数字や氏名等の入力誤り、一部項目の入れ違い等、入力時の誤り〕                                     |              |
| (5) 通知書等の作成誤り   | 3件 (1.4%)    |
| 〔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   | 14件 (6.8%)   |
| 〔別の送付先への書類混入等の誤送付、誤送信、誤交付等、配付時の誤り〕                                  |              |
| (7) 説明誤り  | 12件 (5.8%)   |
| 〔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  | 5件 (2.4%)    |
| 〔受理した申請書、添付書類の紛失等〕  |              |
| (9) 記録訂正誤り  | 2件 (1.0%)    |
| 〔別人の記録を訂正、別人の記録を統合〕   |              |
| (10) 事故等  | 21件 (10.2%)  |
| 〔身分証明書等の紛失、不適正な事務処理等、お客様への不審電話等、通常の業務処理の流れの中での誤りには該当しないもの〕          |              |

---

合計 207件 (100.0%)

## 2 制度等別件数

( 1 ) 厚生年金適用関係	27 件	( 13.0% )
( 2 ) 厚生年金徴収関係	6 件	( 2.9% )
( 3 ) 国民年金適用関係	13 件	( 6.3% )
( 4 ) 国民年金徴収関係	33 件	( 15.9% )
( 5 ) 年金給付関係	114 件	( 55.1% )
( 6 ) 船員保険関係	0 件	( 0.0% )
( 7 ) その他	14 件	( 6.8% )

---

合計 207 件 ( 100.0% )

## 3 制度等別・事務処理誤り等区分別内訳

表 1 制度等別・事務処理誤り等区分別内訳一覧表

	受付時の書類管理誤り	確認・決定誤り	未処理・処理遅延	入力誤り	通知書等の作成誤り	誤送付・誤送信	説明誤り	受理後の書類管理誤り	記録訂正誤り	事故等	計
厚生年金適用関係	0 (0)	6 (3)	6 (2)	5 (0)	1 (1)	6 (4)	0 (0)	1 (0)	1 (1)	1 (0)	27 (11)
厚生年金徴収関係	0 (0)	1 (0)	1 (1)	0 (0)	1 (1)	2 (2)	1 (1)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	6 (5)
国民年金適用関係	1 (0)	9 (2)	3 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	13 (2)
国民年金徴収関係	1 (1)	9 (5)	7 (1)	1 (0)	1 (0)	3 (1)	5 (0)	2 (1)	0 (0)	4 (1)	33 (10)
年金給付関係	1 (0)	93 (31)	6 (3)	0 (0)	0 (0)	3 (2)	6 (1)	2 (1)	1 (1)	2 (1)	114 (40)
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)	14 (11)	14 (11)
計	3 (1)	118 (41)	23 (7)	6 (0)	3 (2)	14 (9)	12 (2)	5 (2)	2 (2)	21 (13)	207 (79)

(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	140件 (67.6%)
〔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	38件 (18.4%)
〔法令や通知等に係る解釈を誤っていたもの、理解が不足していたもの等〕	
届書等の放置	11件 (5.3%)
〔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	18件 (8.7%)
〔不正行為、不適正な事務処理、事故等〕	

合計 207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	2 (1)	92 (29)	10 (4)	6 (0)	3 (2)	14 (9)	5 (2)	2 (0)	1 (1)	5 (2)	140 (50)
適用・認識誤り	0 (0)	26 (12)	2 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	7 (0)	1 (0)	1 (1)	1 (0)	38 (13)
届書等の放置	1 (0)	0 (0)	10 (3)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	11 (3)
その他	0 (0)	0 (0)	1 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	2 (2)	0 (0)	15 (11)	18 (13)
計	3 (1)	118 (41)	23 (7)	6 (0)	3 (2)	14 (9)	12 (2)	5 (2)	2 (2)	21 (13)	207 (79)

(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	21 (9)	5 (4)	9 (1)	23 (9)	82 (27)	0 (0)	0 (0)	140 (50)
適用・認識誤り	3 (2)	0 (0)	4 (1)	7 (0)	24 (10)	0 (0)	0 (0)	38 (13)
届書等の放置	3 (0)	1 (1)	0 (0)	2 (0)	5 (2)	0 (0)	0 (0)	11 (3)
その他	0 (0)	0 (0)	0 (0)	1 (1)	3 (1)	0 (0)	14 (11)	18 (13)
計	27 (11)	6 (5)	13 (2)	33 (10)	114 (40)	0 (0)	14 (11)	207 (79)

(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	12 (5)	3 (3)	6 (1)	29 (9)	25 (10)	0 (0)	14 (11)	89 (39)
1万円未満	1 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	9 (6)	0 (0)	0 (0)	10 (6)
1万円以上 5万円未満	1 (1)	0 (0)	4 (0)	2 (0)	13 (4)	0 (0)	0 (0)	20 (5)
5万円以上 10万円未満	4 (2)	0 (0)	1 (0)	1 (0)	9 (2)	0 (0)	0 (0)	15 (4)
10万円以上 50万円未満	3 (2)	0 (0)	0 (0)	1 (1)	34 (8)	0 (0)	0 (0)	38 (11)
50万円以上 100万円未満	2 (0)	3 (2)	2 (1)	0 (0)	6 (2)	0 (0)	0 (0)	13 (5)
100万円以上 500万円未満	4 (1)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	17 (8)	0 (0)	0 (0)	21 (9)
500万円以上	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	1 (0)	0 (0)	0 (0)	1 (0)
計	27 (11)	6 (5)	13 (2)	33 (10)	114 (40)	0 (0)	14 (11)	207 (79)

(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)	25	14,815,125	592,605
未払い(年金等の額を少なく支払った件)	58	45,439,806	783,445
過徴収(保険料金額を多く徴収した件)	11	5,666,187	515,108
未徴収(保険料金額を少なく徴収した件)	11	4,402,518	400,229
誤還付(保険料金額を誤ってお返しした件)	4	380,050	95,013
その他	9	12,248,960	1,360,996
計	118	82,952,646	702,989

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

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

(注3)「その他」の内訳は以下のとおりである。

過払いと未徴収がある件	1件	19,224円
過払いと過徴収がある件	1件	915,682円
未払いと過徴収がある件	2件	4,125,218円
過払いと未払いがある件	5件	7,188,836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・・・・・・・・・・・・・・・・ 89件 (43.0%)  
 (2) 日本年金機構外部からの通報等により判明・・・・・・・・ 104件 (50.2%)  
 (3) その他(事件・事故等)・・・・・・・・・・・・・・・・ 14件 (6.8%)

合計 207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8月分の事務処理誤り等一覧(1～31ページ)

1. 厚生年金適用関係	.....	1 P	整理番号	1～16
2. 厚生年金徴収関係	.....	5 P	整理番号	17
3. 国民年金適用関係	.....	6 P	整理番号	18～28
4. 国民年金徴収関係	.....	9 P	整理番号	29～51
5. 年金給付関係	.....	15 P	整理番号	52～125
6. その他	.....	31 P	整理番号	126～128

(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	育児休業等取得者申出書の審査誤りについて	確認・決定誤り	神奈川県	事務センター	2010年9月15日	2011年9月1日	<p>担当者が、厚生年金養育期間標準報酬月額特例申出書の審査をしていた際に、対象とならない事業主様であるにもかかわらず、誤って育児休業等取得者申出書を審査し、処理していることが判明しました。</p> <p>また、平成22年7月に対象者の方が代表取締役から取締役となり、無報酬となっていたことが確認できたことから、事業主様の変更に係る事業所関係変更届及び資格喪失届が未提出となっていることも判明しました。</p>	<p>事業主様自身の育児休業等取得者申出書が提出された場合、本来、対象とならないため返戻すべきところ、審査時に気付かずに誤って処理をしてしまいました。</p> <p>担当者の審査時の確認が不十分であったことによるものです。</p>	1事業所1名	過徴収	812,212	<p>担当者が事業所及び顧問税理士にお詫びの上説明し、了承を得ました。事業所関係変更届及び資格喪失届を受理し、既に保険料は調査決定済であるため、次回納付時に調整することで了承を得ました。</p> <p>育児休業等取得者申出書を取消処理し、事業所関係変更届及び資格喪失届を入力処理しました。</p>	<p>厚生年金適用グループにおいて、育児休業に関する取扱いについて再度周知し、育児休業等取得者申出書の提出があった場合の申請者が事業主様かどうかの確認を周知・徹底しました。</p>	内部
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	千葉県	市川	2011年8月2日	2011年10月24日	<p>事業所より、保険料の通知が届いたが、高くなっているのを確認してほしいとの問合せがあり、確認したところ、算定基礎届の標準報酬月額決定誤りが判明しました。</p>	<p>事業所が届書の平均額欄に、本来、20万円と記入すべきところ、誤って60万円と記入されていましたが、担当者の審査において確認を漏らしたことにあります。</p> <p>担当者の確認が不十分であったことによるものです。</p>	1事業所1名		0	<p>厚生年金適用調査課長が事業所にお詫びの上説明し、納入告知書を訂正することで了承を得ました。</p> <p>算定基礎届の訂正入力を行い、金融機関に今回の口座振替停止を依頼の上、保険料の更正決定を行い、事業所あてに決定通知書及び正しい納入告知書を送付しました。</p> <p>厚生年金適用調査課長が保険料が納付されたことを確認し、事業所に再度お詫びの上、誤った納入告知書を回収したい旨を申し出たところ、廃棄処分であることを確認しました。</p>	<p>厚生年金適用調査課において、算定基礎届の審査研修を実施し、届書審査時における確認の徹底を周知しました。</p>	外部
3	国民年金第3号被保険者該当届に係る資格取得日の訂正漏れについて	確認・決定誤り	鹿児島県	事務センター	2011年3月24日	2011年11月17日	<p>年金事務所より、第3号被保険者の資格取得日と健康保険の扶養認定日が相違するとの連絡があり、確認したところ、健康保険被扶養者(異動)届の被扶養者になった日の訂正時において、国民年金第3号被保険者該当届の資格取得日の訂正を漏らしていたことが判明しました。</p>	<p>担当者が、被扶養者(異動)届の被扶養者になった日について疑義が生じたため、届出された社会保険労務士に問合せしたところ、平成23年1月で届出すべきところ、誤って平成22年1月で記載したとの確認ができたため、社会保険労務士確認済として被扶養者(異動)届の被扶養者になった日の訂正をした際に、第3号被保険者該当届の資格取得日の訂正を失念し、国民年金グループに回付したことにあります。</p>	1名	誤還付	179,880	<p>管理・厚生年金適用グループ長がお客様にお詫びの上説明し、誤って還付した保険料の返納が必要である旨説明したところ、了承を得たため、返納金納付書を送付することとしました。</p> <p>お客様あてに、返納金納付書を送付しました。</p> <p>管理・厚生年金適用グループ長がお客様に再度お詫びの上、返納金について確認したところ、納付したとお申出をいただき、了承を得ました。</p>	<p>管理・厚生年金適用グループにおいて、被扶養者(異動)届の被扶養者になった日を訂正した場合は、届書の2、3枚目も確認印を押印し、他の職員が訂正箇所の確認をするよう改めました。</p> <p>国民年金グループに今回の事象を情報提供し、国民年金第3号被保険者該当届の資格取得日が遡及する場合は、健康保険の扶養状況について窓口装置による確認を依頼しました。</p>	内部
4	70歳以上被用者賞与支払届書の未処理について	未処理・処理遅延	兵庫県	三宮	2011年7月13日	2011年11月16日	<p>担当者が、二以上事業所勤務被保険者関係届綴りを点検していたところ、二以上事業所勤務被保険者に係る70歳以上被用者賞与支払届書を未処理のまま綴っていることが判明しました。</p>	<p>受付担当者より引き継ぎを受けた二以上勤務審査担当者が、誤って他の処理済二以上勤務被保険者賞与支払届と合わせて綴っていたことにあります。</p> <p>担当者の確認不足によるものです。</p>	2事業所2名		0	<p>担当者が2事業所及びご本人様にお詫びの上説明したところ、事業所より今回の事象について、経過を文書にしてほしいとの依頼があり、文書を送付することで了承を得ました。また、ご本人様に対して、賞与額が少額のため、年金支給額に変更がないことを説明し、了承を得ました。</p> <p>賞与支払届の入力処理を行い、事業所控及び今回の事象に係る経過文書を事業所あてに送付しました。</p>	<p>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、受付簿による定期的な処理状況の確認を行い、進捗管理を徹底することとしました。</p>	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
5	資格喪失届の処理遅延について	未処理・処理遅延	神奈川	事務センター	2010年11月12日	2011年10月13日	年金事務所より、算定基礎届の未提出者の確認作業の際に、社会保険労務士受託事業所に未提出者が存在しているとの連絡があり、確認したところ、資格喪失届の処理遅延が判明しました。	資格喪失届について、届出日より資格喪失年月日が60日以上遡及する場合、賃金台帳等の添付書類が必要となりますが、既に添付書類も提出されており、本来、新たな添付書類の提出を求める必要がないにもかかわらず、社会保険労務士あてに文書依頼し、保留としていたものです。 担当者の添付書類の認識不足と、保留した届書の管理が不十分であったことによるものです。	1事業所1名	過徴収	2,153,810	担当者が事業所及び社会保険労務士にお詫びの上説明し、保険料について、次回請求時に調整することで了承を得ました。また、新たな添付書類は必要のない旨説明し、了承を得ました。 資格喪失届を入力処理し、事業所あてに通知書と保険料調整額についての文書を送付しました。	厚生年金適用グループにおいて、資格喪失年月日が60日以上遡及する場合の添付書類を再周知し、保留とした届書の処理状況について、週1回確認するよう改めました。	内部
6	70歳以上被用者該当届の未処理について	未処理・処理遅延	東京	墨田	2009年8月4日	2011年10月24日	事業所より、返戻した70歳以上被用者算定基礎届の返戻理由についてお問合せがあり、確認したところ、70歳以上被用者該当届が未処理であることが判明しました。 また、当該届書が処理されなかったことにより、お客様の年金について、本来、全額支給停止とすべきところ、調整されずに支払されていました。	事業所から提出された70歳以上被用者該当届に、該当年月日の記載がなかったため、本来、事業所に記載漏れの内容について確認すべきところ、確認を怠り、入力不要としていたことによります。	1名	過払い	4,313,975	厚生年金徴収課長が事業所にお詫びの上説明し、了承を得ました。 厚生年金徴収課長がお客様にお詫びの上、年金の返納等の経緯について説明しましたが、了承を得ることができませんでした。 厚生年金徴収課長がお客様に再度お詫びしたところ、生活に支障が出ない程度の金額により返済する旨の回答があり、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を再裁定関係書類とともに進達し、今後支払される年金で調整されていることを確認しました。	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、届書の窓口受付時における記載事項の確認は慎重に行い、その場で補正を求め、補正できない不備の場合は届書を返戻するよう再度周知しました。	外部
7	賞与支払届の入力漏れについて	未処理・処理遅延	北海道	事務センター	2011年10月31日	2011年11月15日	担当者が受付簿を点検していたところ、年金事務所より回付のあった賞与支払届及び賞与支払届総括表の一部が未処理となっていることが判明しました。	受付処理した届書については、所定の保管箱を決めています。別のケースに入れ保管されていたため、入力委託漏れとなったものです。 年金事務所より回付を受けた件数と、委託業者へ引き渡す件数を確認の上、委託業者へ引渡しをしています。担当者がその確認を怠ったことによります。	6事業所132名	未徴収	2,727,184	管理・厚生年金適用グループ長が6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。 6事業所の賞与支払届等を入力し、事業所あてに決定通知書を送付しました。	管理・厚生年金適用グループにおいて、受付後の届書の保管場所及び届書の管理の徹底を周知しました。 また、未処理届書の点検を毎月保険料計算日前に実施すること及び業者引き渡し前の事前審査時に届書枚数の確認を徹底することを申し合わせました。	内部
8	資格取得届の健康保険適用除外に係る入力誤りについて	入力誤り	大阪	今里	2008年10月8日	2011年10月20日	事業所より、資格取得時に健康保険適用除外承認書を提出し、厚生年金のみの加入のはずが、決定通知書に健康保険の標準報酬月額に記載があるとお問合せがあり、確認したところ、資格取得届の健康保険適用除外に係る入力誤りが判明しました。	担当者が資格取得届の処理の際に、取得区分を健康保険適用除外者の再取得と入力すべきところ、誤って再取得として入力していたことによります。 また、入力後の処理結果リストとの確認においても、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	過徴収	844,192	担当者が事業所にお詫びの上説明し、了承を得ました。また、還付請求書を提出していただくよう依頼しました。 健康保険被保険者証については、事業所に届いた記憶がなく、ご本人様も受け取った記憶がないとお申出があり、誤って届いていた場合の対応を依頼しました。 資格取得届の訂正処理を行い、事業所あてに正しい決定通知書と還付請求書を送付しました。	厚生年金適用調査課において、健康保険適用除外に係る資格取得届を当所を入力する際は、入力後の処理結果リストを複数名で確認するよう周知・徹底しました。 また、事務センターに届書を回付する際は、付箋にその旨を記載し、添付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
9	資格取得時報酬訂正届の入力誤りについて	入力誤り	栃木	事務センター	2011年10月21日	2011年10月21日	委託業者より、資格取得時報酬訂正届の入力の際に、担当者が誤って取消処理をしたとの報告があり、確認したところ、資格取得時報酬訂正届の入力誤りが判明しました。 また、入力誤りにより、被保険者整理番号が使用できなくなり、欠番となってしまいました。	委託業者の担当者が届書入力の際に、本来、訂正の処理コードで入力しなければならぬところ、誤って取消コードで入力してしまいました。 委託業者の担当者が入力の際に、処理コードの確認を怠ったことによります。	1事業所1名		0	管理・厚生年金適用グループ長が事業所及び受託社会保険労務士にお詫びの上説明し、新しい被保険者整理番号の健康保険被保険者証と誤って取消した被保険者整理番号のものを差替することで了承を得ました。 担当者が訂正入力処理を行いました。 管理・厚生年金適用グループ長が事業所に再度お詫びの上、健康保険被保険者証の差替を行い、了承を得ました。	管理・厚生年金適用グループにおいて、今回の事象を職員に説明し、訂正届を委託業者に回付する際には、届書に付箋を添付し、注意を促すこととしました。 管理・厚生年金適用グループ長が委託業者に、誤入力の防止とチェック体制の強化を要請し、委託業者から、入力担当者及びチェック担当者に事象を説明の上、厳重注意した旨の改善報告書を受理しました。	内部
10	資格取得届の入力誤りについて	入力誤り	長野	事務センター	2011年10月26日	2011年11月10日	年金事務所より、二以上事業所該当者一覧表に、二以上事業所勤務でない被保険者の方の氏名が登録されているとの連絡があり、確認したところ、資格取得届の入力誤りが判明しました。	委託業者が資格取得届を入力する際に、本来、入力する必要のない項目(作成原因)に、誤って二以上事業所勤務者のコードを入力したことによります。 委託業者の担当者が入力誤りに気付かなかったこと及び決裁においても入力誤りを発見できなかったことによるものです。	1事業所1名	未徴収	72,784	管理・厚生年金適用グループ長及び年金事務所の厚生年金適用調査課長が事業所にお詫びの上説明し、被保険者整理番号の変更及び保険料を次回納付時に請求することで了承を得ました。 資格取得届の訂正入力処理を行いました。また、健康保険組合に、文書により被保険者整理番号の変更依頼を行い、訂正処理が完了したことを確認しました。 事務センター長及び管理・厚生年金適用グループ長が事業所に再度お詫びの上、訂正後の通知書をお渡しし、了承を得ました。	委託業者に今回の事象を説明し、届書の入力時及び入力結果のチェック時において、見誤り、見落しのないよう正確な処理を行うよう要請し、ミーティングにおいて周知した旨報告がありました。 管理・厚生年金適用グループにおいて、決裁時における確認を慎重に行うよう注意喚起しました。	内部
11	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	青森	事務センター	2011年8月25日	2011年11月16日	事業主であるお客様より、年金が一部停止になっており、算定基礎届の決定内容について確認してほしいとお問合せがあり、確認したところ、70歳以上被用者算定基礎届の入力誤りが判明しました。	委託業者が70歳以上被用者算定基礎届の入力の際に、標準報酬を誤って1桁多く入力したことによります。 委託業者のダブルチェックにおいても入力誤りに気付かず、事務センターの担当者による入力後のリスト確認が不十分であったことによるものです。	1事業所1名	未払い	51,434	管理・厚生年金適用グループ長が、お客様にお詫びの上説明し、了承を得ました。 70歳被用者算定基礎届の訂正入力を行い、機構本部に再裁定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、管理・厚生年金適用グループ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。	委託業者に対し、今回の事象を情報提供し、入力を慎重に行い、入力後のダブルチェック体制の強化を要請し、体制を整備した旨の報告がありました。 管理・厚生年金適用グループにおいて、入力後のリスト確認を2名により慎重に行うよう周知・徹底しました。	外部
12	資格取得届の氏名入力誤りについて	入力誤り	福岡	南福岡	2012年4月3日	2012年4月6日	事業所より、提出した資格取得届の内容と相違する決定通知書と年金手帳が届いたとお問合せがあり、確認したところ、資格取得届の氏名入力誤りが判明しました。	担当者が資格取得届を入力する際に誤って入力したことによるものです。 入力後の確認及び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事業所1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。 担当者が事業所に再度お詫びの上、正しい決定通知書と年金手帳をお渡しし、誤って作成した決定通知書、年金手帳及び健康保険被保険者証を回収しました。また、正しい健康保険被保険者証は全国健康保険協会から送付される旨説明し、了承を得ました。 資格取得届の訂正入力を行い、正しい決定通知書と年金手帳を再作成しました。 全国健康保険協会より、事業所あてに健康保険被保険者証が送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、届書入力は慎重に行い、入力後及び決裁時の確認の徹底を周知しました。	外部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生年月日	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	資格取得届等控の交付誤りについて	誤送付・誤送信	東京	港	2012年4月6日	2012年4月6日	担当者が待ち合いスペースでお待ちのA事業所の担当者様に用件をお尋ねしたところ、提出した資格取得届等控の交付を待っているとお申出があり、確認したところ、A事業所の担当者様から提出のあった資格取得届等控を誤ってB事業所の担当者様に交付していたことが判明しました。	担当者が資格取得届等控の交付時にB事業所の担当者様をA事業所の担当者様と誤認して交付したことによります。 担当者による事業所名の確認が不十分であったことによるものです。	2事業所24名		0	担当者がB事業所の担当者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A事業所の資格取得届等控を回収しました。 担当者がA事業所の担当者様にお詫びの上説明し、回収した資格取得届等控をお渡しし、了承を得ました。	厚生年金適用調査課において、窓口にて提出された届書控を交付する際は、事業所名と交付する届書控を十分確認するよう周知・徹底しました。	内部
14	健康保険被扶養者(異動)届の送付誤りについて	誤送付・誤送信	福島	事務センター	2012年3月16日	2012年4月9日	年金事務所より、A事業所から提出した健康保険被扶養者(異動)届の処理状況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、届出内容に不備があり、返戻の際、誤ってB事業所あてに送付していることが判明しました。	担当者がA事業所あてに返戻文書等を返戻すべきところ、B事業所へ送付する資格取得届に記載のあった被保険者様と同姓であったため、B事業所あてのものとして誤認し、誤ってB事業所あての封筒に封入したことによります。 担当者による返戻文書等と封筒の宛名の確認が不十分であったことによるものです。	2事業所1名		0	管理・厚生年金適用グループ長がB事業所にお詫びの上説明し、了承を得ました。また、誤送付したA事業所の健康保険被扶養者(異動)届については、自社とは関係なかったため廃棄したとお申出がありました。 管理・厚生年金適用グループ長がA事業所にお詫びの上、経緯を説明し、了承を得ました。 A事業所より再度、健康保険被扶養者(異動)届を提出していただき、処理が完了し、A事業所あてに健康保険被扶養者(異動)届(副)を送付しました。 全国健康保険協会からA事業所あてに健康保険被保険者証が送付され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、封入封緘時の複数名による確認の徹底と決裁時における決裁文書等と添付された封筒の宛名確認の徹底を周知しました。	外部
15	算定基礎届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7月19日	2011年10月13日	年金事務所より、算定基礎届受付簿と処理済算定基礎届を確認した結果、A事業所分が回付されていないとの連絡があり、確認したところ、A事業所の算定基礎届が所在不明となっていることが判明しました。 また、A事業所の算定基礎届を搜索の際、事務センターより回付された賃金台帳の束からB事業所の算定基礎届が発見され、未処理となっていました。	審査の際に、回付されたA事業所の算定基礎届の枚数確認が適正に行われておらず、算定基礎届総括表と算定基礎届の処理が同時に行われていなかったことによります。 委託業者に回付の際、委託票に総委託件数を明記しておらず、件数の確認を怠ったことによります。 また、別保管していた賃金台帳の写しの束に、B事業所の算定基礎届が混在していたことに気付かなかったことによります。	2事業所22名	未徴収	5,528	年金事務所の担当者及び事務センターの担当者がA事業所にお詫びの上、誤って届書を廃棄した旨説明し、了承を得ました。また、改めて算定基礎届を受理しました。 年金事務所の担当者が、B事業所にお詫びの上説明し、了承を得ました。保険料について次回納付時に請求することです承を得ました。 A事業所及びB事業所の算定基礎届を入力し、事業所あてに決定通知書を送付しました。	管理・厚生年金適用グループにおいて、事務センターで受付した届書の管理を適正に行い、届書の混在防止の徹底を周知し、作業手順により業務を確実にを行うよう注意喚起しました。	内部
16	FDによる資格取得届の入力誤りについて	事故等	東京	上野	2011年10月4日	2011年10月6日	担当者が、A事業所の月額変更届の審査の際、従前の標準報酬月額に相違があったため、確認したところ、A事業所を対象事業所とする一括適用の事務処理を行った際に、FDによる資格取得届の入力誤りが判明しました。	担当者がA事業所のFDによる資格取得届の内容確認に当たり、被保険者進達番号順に並び替えて審査するために別のFDを作成しましたが、標準報酬月額及び住所データの並び替えを行わず、誤ったデータでFDを作成してしまいました。さらに、事務センターにFDを回付する際、本来、A事業所より提出されたFDを回付すべきところ、担当者が誤った内容で作成したFDを回付してしまいました。 担当者が本来作成すべきでないIFDを作成したこと及び事務センターにFDを回付する際、確認が不十分であったことによります。	1事業所414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、了承を得ました。 標準報酬月額訂正処理票を事務センターに回付し、訂正処理が完了しました。 正しい決定通知書を作成し、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、FDによる届書については、事業所から提出されたもので内容審査を行い、別のFD作成をしないこと及び事務センターへの届書の回付時の審査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
17	二以上事業所勤務被保険者に係る保険料の入力漏れについて	確認・決定誤り	千葉	木更津	2007年10月1日	2011年10月25日	<p>担当者が二以上事業所勤務被保険者に係る保険料額の確認作業を行っていたところ、A事業所の厚生年金保険料及び児童手当拠出金の入力漏れが判明しました。</p>	<p>A事業所に勤務されている二以上事業所勤務被保険者に係る保険料額の変更があり、減額による健康保険料の入力処理は正常に行われましたが、増額による厚生年金保険料及び児童手当拠出金の入力を担当者が漏らしたことによります。</p> <p>また、入力後の確認及び決裁においても、入力漏れを発見できなかったことによるものです。</p>	1事業所3名	未徴収	586,629	<p>厚生年金徴収課長がA事業所にお詫びの上、既請求保険料及び児童手当拠出金の額を増額訂正することで了承を得ました。</p> <p>A事業所の保険料等を訂正の上、納付書と保険料等の内訳書を作成し、厚生年金徴収課長がA事業所に再度お詫びの上、お渡ししたところ、了承を得ました。</p> <p>保険料等が納付されたことを確認しました。</p>	<p>厚生年金徴収課において、二以上事業所勤務被保険者に係る入力手順について再確認を行うとともに、入力後、処理結果リストと二以上事業所勤務被保険者保険料登録票との確認を慎重に行うよう周知・徹底しました。</p>	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
18	国民年金保険料追納申出書の回付漏れについて	受付時の書類管理誤り	富山	事務センター	2011年6月20日	2011年8月25日	市役所より、お客様から国民年金保険料追納申出書を提出したが、納付書が届かないとお問合せがあったと連絡があり、確認したところ、国民年金保険料追納申出書の担当グループへの回付が漏れていることが判明しました。	委託業者の担当者が受付処理をしていた作業台で、別の担当者が処理完了済の届書に、受付簿完了済のゴム印を押印しており、誤って受付したお客様の追納申出書に、同ゴム印を押印し、処理完了済届書として整理したことによります。 委託業者の受付処理担当者と処理完了済届書の整理をしていた担当者が、同じ作業台で作業を行い、注意不足により届書が混在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、追納納付書を送付することで了承を得ました。 追納申出書の入力処理を行い、お客様あてに追納納付書を送付し、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長が委託業者に、今回の事象を説明し、注意喚起をするとともに、再発防止について報告書の提出を求め、委託業者より、作業台において、同時に二以上の作業を行わないとの報告がありました。	外部
19	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	埼玉	春日部	2010年2月9日	2011年9月30日	事務センターより、平成23年9月にお客様から提出された老齢年金裁定請求書の返戻があり、受給要件について確認したところ、国民年金任意加入の資格喪失予定年月日の誤りにより、1ヵ月不足していることが判明しました。	お客様から資格取得申出書が提出された際に、本来、合算対象期間とならない昭和36年3月以前の厚生年金期間を、誤って算入していたことによります。 担当者の審査時における合算対象期間の確認不足によるものです。	1名		0	担当者がお客様にお詫びの上、機構本部と協議することとしました。 機構本部より、平成21年4月の資格喪失を取消した上、年金相談を行った平成23年9月に債務承認による時効の中断があったものと判断し、時効の到来していない平成21年8月分の保険料を現金領収する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説明し、平成21年8月分の保険料を現金領収しました。納付記録を整備し、資格喪失日を入力の上、老齢年金裁定請求書を事務センターに回付し、裁定処理が完了したことを確認しました。 担当者がお客様に改めてお詫びの上、支払時期をお伝えし、了承を得ました。	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、任意加入資格取得申出書の受理時における必要加入月数の確認及び決裁時における確認を慎重に行うよう周知・徹底しました。 また、お客様相談室に年金見込額を照会することとしました。	内部
20	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	滋賀	事務センター	2011年4月27日	2011年10月19日	担当者が任意加入者の資格喪失予定年月日の入力に誤りがないか再点検したところ、1名のお客様の任意加入に係る資格喪失予定年月日の誤りが判明しました。	国民年金資格取得申出書の審査の際に、厚生年金を取得した同月に資格喪失した場合の取扱いを、誤って資格喪失予定年月日の算出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。	1名	過徴収	15,420	担当者がお客様の配偶者様にお詫びの上説明し、記録の訂正を行い、還付請求書を送付することで了承を得ました。 資格喪失予定年月日を訂正し、お客様あてに還付請求書を送付しました。 還付請求書を受領し、還付処理を行いました。	国民年金グループにおいて、資格取得申出書の審査時における厚生年金を取得した同月に資格喪失した月の取扱いについて再確認し、年金見込額試算を利用して資格喪失予定年月日の確認を行うこととしました。 また、今回の事例を回覧し、注意喚起しました。	内部
21	国民年金第3号被保険者種別変更届の処理誤りについて	確認・決定誤り	長野	事務センター	2011年5月2日	2011年10月19日	年金事務所より、お客様が老齢年金請求手続きに来所された際に、担当者がお客様の年金記録を確認し、第3号被保険者に該当していないとの連絡があり、確認したところ、国民年金第3号被保険者種別変更届の処理誤りが判明しました。	お客様の第3号被保険者種別変更届を審査の際、配偶者様が65歳以上であり、本来、第3号被保険者に該当しないにもかかわらず、誤って認定し、処理したことによります。 担当者の審査時における配偶者様の資格記録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、了承を得ました。お客様から当初より第1号被保険者とわかっていれば、保険料を前納納付することが可能であったとお申出があり、機構本部と協議することとしました。 機構本部より、お申出のあった前納と同額の保険料の領収が可能との回答がありました。 年金事務所の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。納付記録の補正を行いました。	国民年金グループにおいて、第3号被保険者種別変更届の審査処理事項について再確認し、チェック体制の強化の徹底を指示しました。	内部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明契機
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	群馬	高崎	2008年12月16日	2011年11月14日	担当者が65歳未満喪失予定年月日到達者リストを確認していたところ、満額の老齢基礎年金を希望された国民年金任意加入のお客様に係る資格喪失予定年月日の処理誤りが判明しました。	任意加入申出時において、加入予定月数の計算誤りにより、資格喪失予定年月日を誤って処理したことによりです。 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ことによるものです。	1名	未徴収	43,890	国民年金課長がお客様にお詫びの上説明したところ、お客様より、保険料は4月に6ヵ月前納している、3ヵ月不足であれば、9ヵ月前納との差額で納められるようにしてほしいとのお申立があり、取扱いについて機構本部と協議することとしました。 機構本部の協議結果を受けて国民年金課長がお客様に再度お詫びしたところ、差額の納付について考えたが、納め終わったと思っていたので、満額の基礎年金にならなくてもこのままでかまわないとのお申出があり、了承を得ました。 資格喪失処理を行いました。	国民年金課において、任意加入申出時における資格喪失予定年月日を複数名による確認を行うこととしました。 また、入力内容のチェックと決裁時における確認の徹底を周知しました。	内部
23	国民年金資格喪失届の受理誤りについて	確認・決定誤り	埼玉	春日部	2009年8月18日	2011年10月21日	担当者が、お客様の国民年金第1号被保険者の資格喪失について疑義が生じたため、市役所に確認したところ、国民年金資格喪失届の受理誤りが判明しました。	お客様が市役所でご家族の社会保険の被扶養者となったことによる国民健康保険脱退手続きの際に、お客様が社会保険加入したと誤認したことにより、誤って資格喪失届を受理したことによりです。 また、市役所お客様が手続された際に、お客様の健康保険被保険者証の確認を漏らしたことによりです。	1名	未徴収	43,980	市役所の担当者がお客様にお詫びの上、経緯を説明し、直近2年分の納付書を送付することで了承を得た旨連絡がありました。 市役所より発生経緯についての報告があり、資格喪失の取消処理を行い、納付書を再作成の上、お客様あてに送付しました。	市役所に今回の事象を情報提供し、資格喪失届受付時における資格関係の確認の徹底を要請しました。 また、国民年金課において、資格喪失届を受付する際は、お客様に健康保険被保険者証等の確認を求めるよう周知しました。	内部
24	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	堺東	2006年12月7日	2011年10月17日	お客様が老齢基礎年金の請求について相談の際に、お客様の年金記録を確認したところ、国民年金任意加入の資格喪失予定年月日の誤りが判明しました。	お客様が任意加入申出の際に、昭和36年4月以降は国民年金のみ加入で、昭和36年3月以前に6ヵ月の厚生年金加入がありましたが、誤って昭和36年3月以前の6ヵ月の厚生年金期間を合算対象期間として算入したことによりです。 昭和36年3月以前の厚生年金期間については、昭和36年4月以降の国民年金以外の公的年金加入期間と合算して12月以上必要であるとの合算対象期間の取扱いについての担当者の認識不足によるものです。	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。また、お客様からお申出のあった受給権発生については、当初資格喪失予定であった平成23年2月とならないかどうか及び保険料について、前納による保険料額と、既に納付された保険料の差額で納付できるか、機構本部と協議することとしました。 機構本部より、保険料について、前納による保険料額と、既に納付された保険料の差額で納付可能、受給権発生については、平成23年に遡及することはできず、本来の受給権を満たす平成23年8月との回答があり、国民年金課長が再度お客様にお詫びの上、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、お客様から受理した老齢基礎年金裁定請求書を事務センターに回付しました。	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、任意加入資格取得申出書の受理時における年金記録の確認の徹底を周知しました。	内部
25	国民年金資格取得届の受理漏れについで	確認・決定誤り	東京	武蔵野	2007年1月22日	2011年10月24日	お客様より、国民年金の加入期間及び納付状況についてお問合せがあり、確認したところ、市役所において国民年金資格取得届の受理漏れが判明しました。	お客様が、平成19年1月海外転出のため市役所で任意加入の手続きを行った際、既に厚生年金の資格を喪失していたため、本来、強制加入の加入手続きを説明すべきところ、平成19年1月まで厚生年金に加入していたと誤認し、誤って納付は必要ない旨説明したことによりです。 市役所の担当者の資格記録の確認が不十分であったことによりです。	1名	未徴収	13,860	国民年金課長がお客様にお詫びの上説明しました。 機構本部に協議し、時効により保険料の納付ができないとの回答がありました。 国民年金課長がお客様に再度お詫びの上、協議結果を説明したところ、了承を得ました。	国民年金課長より、市役所に対し、国民年金加入届の取扱いについて再度職員に周知徹底するよう要請しました。 国民年金課において、今回の事象を職員に説明し、国民年金加入届出の取扱いについて再確認し、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
26	死亡届の報告漏れについて	未処理・処理遅延	栃木	宇都宮東	2009年7月12日	2011年10月5日	役場より、死亡された方の報告が長期間にわたり漏れていたとの連絡があり、死亡届の報告漏れが判明しました。 また、死亡された方の国民年金保険料が、死亡された後に口座振替されていること及び死亡一時金請求書の提出を求めていなかったことが判明しました。	役場では、被保険者様が死亡された際、ご遺族からの死亡届出により戸籍係で死亡登録を行い、月締め後、国民年金係で死亡届を作成し、旧社会保険事務所に提出することとしていましたが、この届書作成が漏れていたものです。 また、死亡された方の配偶者様が、役場窓口における葬祭費の請求の手続きの際に、死亡一時金の請求についての説明を漏らしていたものです。	1名	その他	632,900	役場の担当者が配偶者様にお詫びの上、説明しました。役場より事務センターに死亡届の提出があり、国民年金保険料還付請求書を配偶者様に送付しました。 役場より顔末書の提出があり、機構本部に協議し、時効を適用せずに死亡一時金を支給するとの回答があり、役場を通して配偶者様に協議結果をお伝えし、死亡一時金請求書、還付請求書を受理しました。 事務センターにおいて、死亡一時金が支給決定され、配偶者様あてに通知書が送付されたことを確認しました。また、還付請求書についても処理が完了したことを確認しました。 役場の担当者が配偶者様に再度お詫びの上、全ての処理が完了したことを確認し、了承を得たとの報告がありました。	役場より、処理体制を再点検し、再発防止に努める旨の顔末書の提出がありました。	外部
27	国民年金第3号被保険者住所変更届の未処理について	未処理・処理遅延	兵庫	三宮	2007年11月8日	2011年10月18日	事業所より、被保険者とその配偶者の住所変更届を提出したが、処理されていないのではないかとのお問合せがあり、確認したところ、配偶者様に係る国民年金第3号被保険者住所変更届が未処理であることが判明しました。	住所変更届を受付し、被保険者様分については厚生年金適用調査課で入力処理を行いました。配偶者様分については、本来、国民年金課に回付すべきところ、当時の担当者が回付することを失念していたことによります。	1事業所1名		0	担当者が事業所にお詫びの上説明し、訂正後の被保険者記録照会回答票を直接配偶者様あてに送付することで了承を得ました。また、被保険者様には事業所より説明することのお申出があり、お願いしました。 配偶者様の住所変更入力を行い、被保険者記録照会回答票を配偶者様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、届書等の回付手順、取扱いを再確認し、回付漏れのないよう周知・徹底しました。	外部
28	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	港北	2011年6月14日	2011年11月7日	市役所より、お客様から国民年金保険料納付書が届かないとお問合せがあった旨連絡があり、確認したところ、被保険者種別変更届の処理時における国民年金保険料納付書の作成漏れが判明しました。	お客様から老齢年金裁定請求書を受付した際に、種別変更届出漏れがあったため、同時に被保険者種別変更届を受理しました。 担当者が種別変更入力と老齢年金裁定入力と同じ週に行われると納付書が自動作成されず手作業作成しなければならないことの認識不足によります。 また、事務センターの担当者に、種別変更と同時に老齢年金裁定請求書を受付し、回付していたことを情報伝達しなかったことによります。	1名	未徴収	87,960	国民年金課長がお客様にお詫びの上説明し、時効となった平成21年5月分から10月分までの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21年5月分から9月分までの保険料については、徴収する権利が消滅したものとして取扱いすること及び平成21年10月分の保険料については、平成23年11月に債務承認があったものとみなし、現金領収証書により領収しても差し支えない旨の回答がありました。 国民年金課長がお客様に再度お詫びの上、協議結果を説明し、了承を得たため、平成21年10月分の保険料を領収し、納付記録の補正処理を行いました。	国民年金課において、今回の事象を説明し、種別変更届と老齢年金裁定請求書を同時受付した場合の対応等を注意喚起しました。 また、事務センターの処理過程において、60歳以上の方について対象者を抽出し、年金裁定入力処理後に納付書が作成されているか確認するよう事務センターに依頼しました。	外部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生年月日	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
29	国民年金保険料還付請求書の処理誤りについて	確認・決定誤り	神奈川県	事務センター	2010年4月28日	2011年10月13日	国民年金保険料還付請求書の未提出者に対する提出勧奨事務処理の際に、本来、勧奨対象となるA様の還付請求書控えが見当らなかったため、確認したところ、国民年金保険料還付請求書の処理誤りが判明しました。 また、還付金額の計算誤りにより、還付金額の誤りも判明しました。	A様とA様の配偶者様から同時に還付請求書を受付し、振込口座が同一であったことから、担当者がA様の配偶者様より請求があったものと誤認したため、A様の配偶者様に一括して支払する事務処理をしたことによります。 担当者の確認不足によるものです。	2名	誤還付	14,400	担当者がA様の配偶者様にお詫びの上説明し、既に支払した還付金を返納していただき、正しい額で還付することについて了承を得ました。 A様とA様の配偶者様の還付決議を訂正の上、機構本部にA様とA様の配偶者様の還付金の支払を依頼し、支払が完了したことを確認しました。 年金事務所に、A様の配偶者様の返納金納付書の作成を依頼し、担当者がA様の配偶者に再度お詫びの上、返納金納付書を送付し、その後、返納金が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、還付処理について還付金額を2名以上で内容確認の上、決裁を受け、還付金額を機構本部に報告するよう周知・徹底しました。 また、未提出者の勧奨の際は、還付請求書控えを確認の上、発送することを徹底しました。	内部
30	国民年金保険料口座振替納付申出書の処理誤りについて	確認・決定誤り	山形県	事務センター	2010年9月28日	2011年11月17日	市役所より、お客様から資格取得申出書と口座振替納付申出書を提出したが、保険料が口座振替されていないとのお問合せがあった旨連絡があり、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。	本来、資格取得申出書の入力処理後に口座振替納付申出書の入力処理をすべきところ、届書毎に別の担当者が入力処理を行ったため、入力順が逆となり、入力した口座振替記録が消滅したことによります。	1名		0	国民年金グループ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、口座振替による1年前納保険料額と同額の保険料で領収して差し支えないとの回答があり、国民年金グループ長と年金事務所の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。 お客様の納付記録の補正処理を行いました。	国民年金グループにおいて、資格取得申出書を入力する場合は、必ず口座振替情報記録を確認するよう周知・徹底しました。	外部
31	事前送付による学生納付特例の勧奨誤りについて	確認・決定誤り	宮崎県	都城	2012年2月17日	2012年4月6日	担当者が、受付した事前送付による学生納付特例申請書を審査していたところ、既にお客様から申請のあった学生納付特例申請書を却下処分しており、事前送付による学生納付特例の勧奨誤りが判明しました。	担当者が、学生納付特例を事前送付する際に、納付記録のみを確認し、却下事蹟を確認していなか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るものです。	1名		0	担当者がお客様のお母様にお詫びの上説明し、了承を得ました。また、お客様にはお母様より説明するとのお申出があり、お願いしました。	国民年金課において、学生納付特例等事前送付による届出勧奨の際は、事蹟確認を十分行うよう周知・徹底しました。	内部
32	国民年金保険料学生納付特例の決定誤りについて	確認・決定誤り	沖縄県	事務センター	2011年11月1日	2011年11月15日	市役所より、お客様から学生納付特例の却下通知書の却下理由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、学生納付特例の決定誤りが判明しました。 また、同様事象がないか確認したところ、新たに3名のお客様の処理誤りが判明しました。	本来、学生納付特例申請書を審査する場合は、学校教育法に基づき対象校であるかの判断をすべきところ、学生納付特例対象校一覧に掲載されていなかったことをもって処理したことによります。 担当者が学生納付特例申請書を審査する際に、学校教育法に規定されている対象校に該当するか確認が不十分であったことによるものです。	4名		0	担当者が4名のお客様にお詫びの上説明し、了承を得ました。 学生納付特例申請書の入力処理を行い、4名のお客様あてに承認通知書を送付しました。 4名のお客様より却下通知書を回収しました。	国民年金グループにおいて、今回の事象を職員に説明し、学校教育法に規定されている対象校の確認を行い、相互チェックにおいても重点的に確認するよう周知・徹底しました。	外部
33	国民年金保険料免除申請書の未処理について	未処理・処理遅延	東京都	板橋	2011年7月27日	2012年4月6日	お客様より、平成22年度国民年金保険料免除申請書を提出したはずなのに、納付勧奨はがきが届いたとのお問合せがあり、確認したところ、平成22年度免除申請書の未処理が判明しました。	お客様から平成22年度及び平成23年度の免除申請書の提出がありましたが、担当者が受付時に平成23年度免除申請書が重複して提出されたものと誤認し、平成23年度免除申請書に平成22年度免除申請書を添付して受付していたものです。 担当者の受付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、了承を得ました。 事務センターに連絡の上、お客様の平成22年度免除申請書を回付し、処理が完了したことを確認しました。 事務センターより、お客様あてに承認通知書を送付されたことを確認しました。	国民年金課において、免除申請書が複数枚提出された場合は、申請年度等を十分確認の上、受付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	国民年金保険料免除・納付猶予申請書等の送付漏れについて	未処理・処理遅延	石川	金沢北	2011年7月1日	2011年10月24日	お客様より、平成22年度免除申請書の送付を依頼したが、未だに届かないとのお問い合わせがあり、確認したところ、委託業者から年金事務所に依頼のあった国民年金保険料免除・納付猶予申請書等の送付漏れが判明しました。 また、同様内容が他に4件、国民年金学生納付特例申請書の送付依頼が2件、納付書作成依頼が6件あり、いずれも未処理となっていました。	情報提供時期と人事異動時期が重なり、前任者から後任者への引継ぎ漏れ及び後任者による情報提供のあった事項についての処理状況の確認が不十分であったことによるものです。	13名		0	免除申請書未送付の5名の方について、担当者がお客様にお詫びの上説明し、了承を得ました。機構本部と協議し、平成22年度免除申請書を受付し、審査するとの回答があり、お問合せをいただいたお客様を含む2名の方に免除申請書を送付しました。1名の方は既に承認済で、2名の方については免除申請のお申出があった場合に対応することとしました。 学生納付特例申請書未送付の2名の方について、担当者がお客様にお詫びの上説明し、了承を得ました。1名の方は学生納付特例申請書の送付依頼があり、お客様あてに送付し、1名の方は既に承認済でした。 納付書未送付の6名の方について、担当者がお客様にお詫びの上説明し、了承を得ました。1名の方はお客様の希望により分割納付書をお客様あてに送付し、3名の方は既に納付済で、2名の方は納付が困難であることを確認しました。	国民年金課において、今回の事象を職員に説明し、委託業者からの情報提供について、毎日に受付簿を作成し、受付簿により処理状況の進捗管理を行うよう改めました。	外部
35	付加記録訂正処理の入力漏れについて	未処理・処理遅延	福岡	西福岡	2010年5月20日	2011年10月24日	お客様より、付加保険料が口座振替されていないとのお問い合わせがあり、確認したところ、厚生年金資格取得取消により、国民年金資格喪失年月日を取消した際の、付加記録の訂正処理の入力漏れが判明しました。	お客様の厚生年金資格取得届の取消がされたため、国民年金資格喪失年月日の取消処理及び口座振替情報記録の訂正処理を行いましたが、その処理の際に併せて付加記録の訂正処理を行うべきところ、処理を怠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、付加保険料の納付について、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、付加保険料の領収は可能との回答があり、担当者がお客様に再度お詫びの上、付加保険料を領収し、了承を得ました。 納付記録の補正処理を行いました。	国民年金課において、今回の事象を職員に説明し、資格記録の訂正及び取消処理を行う場合は、お客様の情報を慎重に確認の上、処理対応するよう周知しました。	外部
36	国民年金保険料口座振替に係る緊急停止の処理漏れについて	未処理・処理遅延	愛知	瀬戸	2011年10月31日	2011年11月15日	お客様より、国民年金保険料口座振替辞退届を提出したが、その後も口座振替されているとのお問い合わせがあり、確認したところ、口座振替に係る緊急停止の処理漏れが判明しました。	お客様の口座振替辞退届を処理する際に、次回口座振替関係届の入力締切日以降であったため、本来、金融機関に対し口座振替の緊急停止を依頼すべきところ、誤ってお客様に預金残高を振替額未満にすれば振替されないと説明しましたが、お客様の口座に定期預金があったため、金融機関が口座振替を実施したものです。 担当者が、金融機関への緊急停止の依頼を怠ったこと及びお客様に誤った説明をしたことによるものです。	1名	過徴収	91,470	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、還付する旨の回答があり、お客様に協議結果をお伝えしたところ了承が得られ、還付請求書を受理しました。 お客様に還付金が支払されたことを確認しました。	国民年金課において、今回の事象を職員に説明し、緊急停止用の口座振替辞退届受付簿を作成し、担当者に事務処理を引き継ぐように改めました。 また、入力締切日近くにお客様より口座振替辞退届の提出があった場合は、その時期について確認の上、説明することとしました。	外部
37	付加保険料納付書の作成漏れについて	未処理・処理遅延	神奈川	横浜西	2011年5月19日	2011年9月30日	区役所より、窓口で受付した付加保険料納付申出書の送付を漏らしたとの連絡があり、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。	区役所で年金事務所に書類を送付する準備の際、同時に受付した配偶者様の付加保険料納付申出書のコピーと勘違いし、届書を送付しなかったものです。 区役所における年金事務所へ送付する書類の確認が不十分でした。	1名		0	区役所の担当者がお客様にお詫びの上説明し、取扱いを機構本部と協議することとしました。 機構本部からの回答により、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。 納付記録の訂正処理を行いました。	区役所より、年金事務所送付時の確認を徹底するとともに、書類を編綴する際には、ダブルチェックを行う旨の報告がありました。	外部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額(単位:円)	対応	対策	判明契機
38	国民年金付加保険料納付申出書の入力漏れについて	未処理・処理遅延	和歌山	事務センター	2011年6月22日	2011年10月17日	お客様のお母様より、国民年金加入と付加保険料納付手続きを行い、納付書が届いたので納付したが、付加保険料が含まれていないのではないかとのお問合せがあり、確認したところ、付加保険料納付申出書の入力漏れが判明しました。	担当者が資格取得届を処理した際に、付加保険料納付申出書の入力を失念していたことによりです。 また、処理結果リストの確認及び決裁時における処理状況の確認が不十分であったため、誤りを発見できなかったものです。	1名		0	当事務センターの担当がお客様のお母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、付加保険料を徴収しても差し支えないとの回答があり、年金事務所の担当がお客様のお母様に再度お詫びの上、付加保険料を領収し、了承を得ました。 納付記録の補正処理を行いました。	国民年金グループにおいて、今回の事象を職員に説明し、届書等の処理結果リストの確認及び決裁時における届書等の処理状況の確認を周知・徹底しました。	外部
39	国民年金保険料追納申込書の入力誤りについて	入力誤り	神奈川	川崎	2010年11月19日	2011年11月9日	お客様のお母様より、控除証明書の金額についてお問合せがあり、確認したところ、国民年金保険料追納申込書の入力誤りが判明しました。	お客様から平成17年9月から平成22年10月までの学生納付特例期間に係る追納申込書の提出があり、本来、全期間の納付書を納付期限毎に作成すべきところ、誤って平成20年4月から平成21年3月までの納付書の作成を漏らしてしまいました。また、追納は先に経過した期間から行うため、お客様が納付された平成21年4月から平成22年10月の追納保険料が過誤納となってしまいました。 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	担当がお客様のお母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、平成20年4月から平成21年3月までの追納保険料について、加算なしの金額で領収すること及び平成21年4月から平成22年10月までの過誤納については、取消の上納付として取り扱うとの回答がありました。 担当がお客様のお母様に協議結果を説明の上、追納保険料を領収し、了承を得ました。 事務センターにおいて、納付記録の訂正処理が完了したことを確認しました。	国民年金課において、納付書を交付する場合は、納付対象期間、住所、氏名等を慎重に確認するよう周知・徹底しました。 また、処理結果リストの確認について入力担当者との別の職員によるダブルチェックを行うこととし、決裁においては慎重に行うよう周知しました。	外部
40	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	神奈川	事務センター	2011年7月12日	2011年10月12日	お客様のお母様より、記入不備により返戻した国民年金保険料還付請求書の還付金発生経緯についてお問合せがあり、確認したところ、国民年金保険料納付書の作成誤りが判明しました。 また、お客様は誤って作成し送付した納付書により、保険料を納付されていました。	お客様の厚生年金資格取得届処理の際に、基礎年金番号が不明であったため、仮の番号により資格取得届の処理を行い、その後、お客様の基礎年金番号に変更しましたが、国民年金が資格喪失とならず、加入中の記録により委託業者が保険料の納付勧奨を行いました。その後、年金事務所で国民年金の資格喪失日の入力が行われましたが、担当者が誤って納付書を作成していたものです。 担当者が納付書を作成する際に、お客様の直近の記録の確認が不十分であったことによりです。	1名	過徴収	15,020	担当がお客様のお母様にお詫びの上、説明しました。早期に還付することと了承を得ました。 お客様から還付請求書の送付があり、処理を行い、機構本部に支払を依頼しました。 還付金の支払が完了したことを確認しました。	国民年金グループにおいて、納付書を作成・送付する際は、お客様の厚生年金期間と国民年金期間の重複の有無について、直近の記録の確認を行うよう周知・徹底しました。	外部
41	国民年金保険料免除・納付猶予申請書(ハガキ)の誤送付について	誤送付・誤送信	大分	日田	2011年10月20日頃	2011年11月17日	A様より、B様から自宅に届いた封筒の中にA様あてのハガキが同封されていたとの連絡があったが、そのようなことがあるのかとお問合せがあり、確認したところ、国民年金保険料免除・納付猶予申請書(ハガキ)の誤送付が判明しました。 また、A様あてのハガキを重複して作成していたため、A様にも正しい国民年金保険料免除・納付猶予申請書(ハガキ)が送付されていました。	発送準備の際に、A様に送付すべき国民年金保険料免除・納付猶予申請書(ハガキ)を、誤ってB様に送付する封筒に同封したものです。 送付文書等の封入・封緘作業について、担当者2名により行いましたが、確認が不十分で誤りに気付かなかったことによりです。	2名		0	国民年金課長がA様にお詫びの上説明し、了承を得ました。また、A様には正しい国民年金保険料免除・納付猶予申請書(ハガキ)が送付されていることを確認しました。 国民年金課長が、B様にお詫びの上説明しましたが、B様の国民年金保険料免除・納付猶予申請書(ハガキ)は、別封筒で送付されているとお申出があり、個人情報の取扱いについてご意見をいただいたため、後日連絡することとしました。 国民年金課長がB様に再度お詫びの上、同時期に通知した対象者に誤送付がないか確認し、正しく送付したことを確認した旨説明し、状況についてご理解いただきました。	国民年金課において、封入物を予め基礎年金番号順に並べ替え、事前に個人毎に送付物をセットする等、封入誤り防止を図ることとしました。 また、封入封緘時における複数名による確認の徹底を周知しました。	外部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生年月日	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
42	国民年金保険料納付書の重複送付について	誤送付・誤送信	本部	国民年金部	2012年7月6日	2012年7月17日	年金事務所より、お客様から国民年金保険料納付書が重複して送付されたとのお問い合わせがあったと連絡があり、確認したところ、納付書を重複送付していることが判明しました。	委託業者が納付書を作成する際に、印字の汚れを発見し再作成しましたが、再作成した納付書と不適合品の一部を混在させ、送付したものです。 委託業者が納付書を送付する際、再作成した製品と不適合品を編綴した納付書の件数及び内容確認を行っていなかったため、誤りを発見できませんでした。	34名		0	年金事務所の担当者が2名のお客様にお詫びの上説明し、了承を得ました。 32名のお客様にお詫びの文書を送付しました。 年金事務所に情報提供を行い、お客様からお問い合わせがあった場合の対応を依頼しました。	委託業者に対し、今回の事象を説明し、再発防止策を含む報告書の提出を求めたところ、再作成した製品と不適合品の編綴した納付書の件数及び内容確認を行う旨の報告がありました。	外部
43	国民年金保険料口座振替開始時期の説明誤りについて	説明誤り	滋賀	草津	2011年7月21日	2011年10月7日	市役所より、お客様から平成23年6月分より口座振替されると説明を受けたが、平成23年6月分納付書が届いたとのお問い合わせがあった旨連絡があり、確認したところ、国民年金保険料口座振替開始時期の説明誤りが判明しました。 また、このことにより、平成23年6月分付加保険料の納付期限が経過し、納付することができなくなりました。	お客様から口座振替の開始時期についてお問い合わせがあった際に、お客様の口座振替情報記録に、既に開始年月は平成23年7月と登録されていたにもかかわらず、担当者が誤って平成23年6月分より口座振替されると説明したことによります。 担当者の窓口装置による口座振替情報記録の確認不足によるものです。	1名		0	市役所より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、平成23年6月分付加保険料の領収及び既に平成23年7月以降口座振替された付加保険料は納付を有効として扱うとの回答があり、担当者がお客様にお詫びの上、平成23年6月分付加保険料を領収し、了承を得ました。	国民年金課において、口座振替の開始時期について再確認を行い、お客様よりお問い合わせがあった場合は、説明誤りのないよう慎重に確認し、回答するよう周知・徹底しました。	外部
44	老齢基礎年金繰上げ請求後に納付された国民年金保険料に係る説明誤りについて	説明誤り	佐賀	佐賀	2011年9月27日	2011年10月11日	お客様より、国民年金保険料還付請求書の送付がないとのお問い合わせがあり、確認したところ、お客様が老齢基礎年金繰上げ請求後裁定されるまでの間に納付された60歳前の国民年金保険料について、誤って還付するとの説明をしていることが判明しました。	担当者が回答の際に、お客様相談室の担当者から年金額に反映しないと説明を受けたため、本来、再裁定し年金額が増えると説明すべきところ、誤って還付すると説明したことによります。 お客様相談室担当者の知識不足によるものです。	1名		0	国民年金課長がお客様にお詫びの上、国民年金保険第1号被保険者に係る納付であるため、還付できないことを説明しましたが、了承を得られませんでした。 機構本部に国民年金保険料納付追加に伴う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。 その後、お客様よりお問い合わせはありませんが、お問い合わせがあった場合、引き続き対応することとしました。	国民年金課及びお客様相談室において、老齢基礎年金繰上げ請求時における60歳前の国民年金保険料の納付があった場合の取扱いについて再度周知し、説明誤りのないよう注意喚起しました。	外部
45	国民年金保険料免除・納付猶予申請書の申請時における説明誤りについて	説明誤り	和歌山	田辺	2010年4月15日	2011年10月18日	役場より、お客様とお母様が来所され、保険料免除の申請をしたが、納付猶予となっているのはおかしいのではないかとのお問い合わせがあったとの連絡があり、確認したところ、国民年金保険料免除・納付猶予申請書の申請時における説明誤りが判明しました。	お客様が免除・納付猶予申請の手続きの際に、役場の担当者が、本来、全額免除に該当するにもかかわらず、全額免除に該当しない旨の説明を行い、納付猶予のみの審査を行ったことによります。 役場の担当者の認識及び確認が不十分であったことによるものです。	1名		0	役場の担当者がお客様及びお母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で了承を得ました。 機構本部より、改めて免除等区分を選択しない審査を行い、処分決定を行う旨の回答があり、再度審査を行ったところ、全額免除に該当したため、事務センターに処理を依頼しました。 役場の担当者より、お客様及びお母様に再度お詫びの上、協議結果をお伝えし、了承を得た旨の報告がありました。事務センターよりお客様あてに承認通知書を送付しました。	国民年金課長が役場に対し、保険料免除・納付猶予申請書の受付時における説明及びお客様の意思確認を十分行うよう要請し、お客様対応について慎重に行うとの顛末書の提出がありました。	外部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明契機
46	国民年金保険料免除申請に係る説明誤りについて	説明誤り	兵庫	尼崎	2011年9月27日	2011年11月4日	事務センターより、お客様の平成23年度の免除申請書が提出済みであり、再審査の結果変更なしとして返戻があり、確認したところ、免除申請に係る説明誤りが判明しました。	お客様より、免除申請の結果、4分の1納付を一括前納したいとお申出があったにもかかわらず、担当者が雇用保険受給資格者証を添付すれば全額免除になる可能性が高いと説明し、誤って再度平成23年度の免除申請書を受理していたものです。 担当者の認識誤りにより、連帯納付義務者を含めた免除審査が必要であるにもかかわらず、提出済みの免除審査結果の詳細を確認し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、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23年9月分から平成24年3月分までの4分の3免除期間については、保険料前納として取り扱う旨回答がありました。 国民年金課長がお客様に再度お詫びの上協議結果を説明し、了承を得ました。また、既に納付済の保険料と前納額との差額分に係る還付請求書を受理し、還付しました。	お客様相談室及び国民年金課において、今回の事象を職員に説明し、免除申請は連帯納付義務者を含む所得審査を行うこと及びその上で失業特例の審査を行うことお客様に説明するよう周知・徹底しました。	内部	
47	国民年金付加保険料に係る説明不足について	説明誤り	埼玉	浦和	2011年10月中旬頃	2011年11月17日	国民年金電話相談センターより、お客様からご自身とご家族の口座振替納付申出書の処理状況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、国民年金付加保険料に係る説明不足が判明しました。	国民年金電話相談センターの担当者が、本来、平成23年10月分保険料から口座振替が実施されること及び平成23年9月分については、付加保険料込みの納付書により納付するよう説明の上、納付書発行依頼をすべきところ、自動発行される(定額保険料のみ)納付書で納付するように誤って説明したことにより、平成23年9月分付加保険料の納付ができなくなったものです。	2名	0	国民年金課長がお客様にお詫びの上説明し、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、付加保険料を納付するものとして取り扱うこととし、平成23年9月分付加保険料を現金領収証書により領収すること及び平成23年10月分付加保険料及び口座振替により納付される平成23年11月分以降の付加保険料を納付を有効なものとして取り扱うとの回答がありました。 国民年金課長がお客様に再度お詫びの上、協議結果を説明し、お客様及びご家族の平成23年9月分付加保険料を領収し、了承を得ました。 お客様及びご家族の付加保険料納付記録を補正しました。	国民年金電話相談センター及び国民年金課において、今回の事象を説明し、口座振替納付申出書に係る取扱い及び付加保険料納付者に係る注意事項を再度説明の上、注意喚起しました。	外部	
48	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	青森	青森	2009年11月19日	2011年10月13日	お客様より、提出された平成21年度国民年金保険料免除申請書の処理結果についてお問合せがあり、確認したところ、免除申請書の事蹟等がなく、所在不明となっていることが判明しました。	当時、免除申請書については受付管理簿による届書件数のみの管理で、受付した免除申請書も所定の受付箱に入れた後は基礎年金番号毎の管理をしていなかったことによります。 受付後の書類管理が不十分であったものです。	1名	0	国民年金課長がお客様にお詫びの上、所在等を調査し、結果を報告することと了承を得ました。 国民年金課長がお客様に再度お詫びの上、誤って廃棄している旨説明し、了承を得ました。お客様から免除申請書の受付控の写しをお預かりし、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、平成21年度申請免除受付により審査し、一部免除承認時は遡及して納付分を充当するとの回答がありました。 お客様より平成21年度免除申請書を受付し、審査が終了し、承認通知書と一部免除による充当通知及び一部免除期間の納付書をお客様あてに送付しました。	国民年金課において、受付書類に関する取扱いについて再確認し、注意喚起しました。 また、当所受付書類について、受付から事務センター回付までの処理経過を管理する担当者毎の受付簿を作成し、管理の強化を図りました。	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	個人情報の漏洩について	事故等	埼玉	春日部	2011年11月1日	2011年11月8日	機構本部より、お客様から国民年金の納付状況を年金事務所の職員が家族に説明しているとお申出があった旨連絡があり、確認したところ、お客様の国民年金納付状況を誤ってご家族に説明していることが判明しました。	担当者が電話対応した際に、他課からの転送により電話を受けたため、市町村からの納付記録の照会と思い込み、電話相手の確認を漏らしたことにあります。	1名		0	お客様あてにお詫びと経過説明の文書を送付しました。 お客様よりお問合せはありませんが、お問合せがあった場合、引き続き対応することとしました。	国民年金課において、今回の事象を職員に説明し、個人情報の取扱いを再周知し、照会相手の確認を徹底しました。	外部
50	国民年金保険料納付書の編綴誤りについて	事故等	本部	国民年金部	2011年5月30日	2011年9月22日	年金事務所より、A様から以前に国民年金保険料を納付する際に使用した領収書が、B様のものであるとお問合せがあったとの連絡があり、確認したところ、国民年金保険料納付書の編綴誤りが判明しました。	委託業者が国民年金保険料納付書を作成する際に、A様の送付案内書にB様の納付書を取り違えたものです。 納付書作成作業が中断した際に、エラー発生時に内容の確認を行う部署の確認を受けるべきところ、担当者が枚数の確認だけを行い、手作業で編綴しました。	2名		0	年金事務所の担当者がA様及びB様にお詫びの上説明し、了承を得ました。 正しい納付書を送付し、誤って送付した納付書を回収しました。 A様がB様の納付書で納付されたため、還付の手続きを行うよう年金事務所に指示しました。 A様がB様の納付書で納付された保険料をA様に還付し、B様の納付記録を取消しました。	委託業者において、編綴時にエラーが発生した場合は、確認部署の確認を受けることを徹底したとの報告がありました。	外部
51	国民年金保険料納付勧奨時における未納情報等の提供誤りについて	事故等	静岡	浜松東	2011年10月13日	2011年10月17日	お客様より、国民年金保険料の納付勧奨で訪問した訪問員が、別棟に住んでいる母親に国民年金保険料の未納情報等を伝えたのではないかとお申出があり、確認したところ、委託業者の担当者が納付勧奨のため、連帯納付義務者でないお母様に誤って未納情報等を提供していることが判明しました。	委託業者の担当者が、本来、国民年金保険料の未納がある場合、ご本人様又は連帯納付義務者であることを確認の上、納付勧奨を行うべきところ、その確認が不十分であったことによるものです。	1名		0	国民年金課長がお客様にお詫びの上、説明しましたが、了承を得られませんでした。委託業者の指導の徹底と今後の対応を協議した上で改めて連絡することとしました。 国民年金課長がお客様に再度お詫びの上、委託業者を指導し、再発防止を徹底した旨を説明したところ、ブロック本部から謝罪するようお申出がありました。 ブロック本部と協議し、国民年金課長がお客様に改めてお詫びの上、お詫びの文書をお渡ししたい旨をお伝えしたところ、年金事務所から謝罪があり、文書は不要とお申出があり、再発防止に取り組むことで了承を得ました。	委託業者に、今回の事象を説明し、再発防止策の策定を指示したところ、戸別訪問担当者に個人情報保護の徹底を周知し、ご本人様、配偶者様及び世帯主様が不在の場合は、督促文書を差置くことを徹底したとの報告がありました。	外部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明契機
52	死亡診断書の受付時における書類管理誤りについて	受付時の書類管理誤り	愛知	笠寺	2011年9月14日	2011年10月12日	お客様から提出された遺族厚生年金裁定請求書及び未支給年金請求書の死亡診断書について、提出が遅いためお客様に電話連絡したところ、既に提出済とお申出があり、確認したところ、総合受付で受付した死亡診断書を直接担当者に手渡ししなかったため、受付時に適正な書類管理がされていなかったことが判明しました。	総合受付で受付した死亡診断書を窓口担当者が担当者に渡す際に、担当者が離席のため死亡診断書のみを担当者の机の上に置いたため、担当者は一時デスクマットの下に置きましたが、そのまま失念したことにより、窓口担当者が担当者に死亡診断書回付時に連絡メモ等を添付しなかったこと及び担当者の書類受取時の確認漏れと書類の管理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、了承を得ました。 事務センターに連絡の上、遺族厚生年金裁定請求書関係書類一式を回付しました。また、機構本部に連絡し、未支給年金請求書を進達し、それぞれ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、遺族厚生年金及び未支給年金の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、お客様から受付した書類については、確実に回付するよう周知・徹底しました。 また、不備等があった書類については、お客様に不備事項等を説明し、書類を整備後、再提出を求めるよう周知しました。	外部
53	配偶者加給年金の加算漏れについて	確認・決定誤り	京都	京都南	2005年9月5日	2011年7月28日	お客様の配偶者様より、老齢年金の相談があった際に、お客様の受給者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。	お客様の特別支給の老齢厚生年金裁定請求書受付の際に、定額部分の支給開始年齢を過ぎていたことから、お客様に加給年金対象者を確認の上、生計維持申立書の提出を求めるべきところ、担当者が漏らしたことにより、担当者の定額部分の支給開始年齢の確認不足によるものです。	1名	未払い	2,211,085	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しました。お客様より生計維持申立書を受理しました。 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、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、特別支給の老齢厚生年金請求時における定額部分支給開始年齢及び加給年金対象者の確認を徹底し、生計維持申立書の受付漏れのないよう周知しました。	外部
54	老齢基礎年金支給繰下げ請求書の受理漏れについて	確認・決定誤り	熊本	熊本東	2008年6月27日	2011年8月25日	お客様より、年金額が少ないのではないかとのお問合せがあり、確認したところ、老齢基礎年金支給繰下げ請求書の受理漏れが判明しました。	お客様が70歳到達時に来所された際、担当者が受給者原簿を確認しましたが、老齢基礎年金が未請求であることに気付かず、お客様に老齢基礎年金支給繰下げ請求書の提出を求めなかったことにより、担当者の受給者原簿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	3,832,158	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、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、70歳到達後来所された日を受付とする繰下げ請求が可能との回答があり、お客様より老齢基礎年金支給繰下げ請求書を受理しました。 機構本部に老齢基礎年金支給繰下げ請求等関係書類を進達し、処理が完了し、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、繰下げを希望されているお客様対応について、年金記録及び受給者原簿の確認を徹底し、老齢基礎年金の未請求者に対しては必ず請求手続きの説明を行うよう周知・徹底しました。	外部
55	支払保留の入力誤りについて	確認・決定誤り	島根	出雲	2011年6月21日	2011年9月6日	コールセンターより、お客様のご家族から年金の振込がな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、支払保留の入力誤りが判明しました。 また、同様事象について確認したところ、3名の方の支払保留の入力誤りが判明しました。	担当者が役場から照会を受けた際に、死亡年月日の確認を怠り、生存者であるにもかかわらず、死亡者であると誤認し、誤って支払保留の入力をしたことにより、	4名	未払い	591,131	担当者がお客様のご家族にお詫びの上説明し、了承を得ました。 機構本部に支払時期を確認の上、支払保留解除処理を依頼し、担当者がお客様のご家族に再度お詫びの上、支払時期をお伝えし、了承を得ました。 担当者が他の3名のお客様にお詫びの上説明し、支払時期をお伝えし、了承を得ました。	お客様相談室において、支払保留を入力する際の手順を再確認し、死亡年月日の確認の徹底を周知しました。	外部
56	遺族厚生年金に係る戦時加算の加算漏れについて	確認・決定誤り	神奈川	横浜西	2003年5月15日	2011年1月21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、遺族厚生年金に係る戦時加算の加算漏れが判明しました。	遺族厚生年金裁定の際に、担当者がお客様のご主人様の年金記録には戦時加算の記録があったにもかかわらず、誤って戦時加算の登録を漏らしたことにより、入力後のチェック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	394,688	担当者がお客様にお詫びの上説明し、了承を得ました。お客様から年金額仮計算書を受理しました。 ブロック本部より、訂正処理可能であることを確認の上、訂正処理依頼書等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。 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年金記録の確認を慎重に行い、戦時加算の含まれる年金裁定請求書を事務センターに回付する際は、添付するチェックシートにその旨を明記することを徹底しました。	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
57	老齢年金の裁定誤りについて	確認・決定誤り	富山	魚津	2003年9月19日	2011年9月26日	遺族年金を請求されたお客様の老齢年金の受給記録を確認したところ、国民年金被保険者種別変更届を受理せずに老齢年金を誤って裁定していることが判明しました。	厚生年金加入中の配偶者様が65歳到達時に、本来、お客様について国民年金第3号被保険者から第1号被保険者に種別変更すべきところ、配偶者様の65歳以降の厚生年金資格喪失日で種別変更していたものです。裁定時における配偶者記録の確認が不十分であったこと及び決裁においても誤りに気付かなかったことによるものです。	1名	その他	19,224	担当者がお客様にお詫びの上説明し、了承を得ました。お客様から国民年金資格関係届書、年金額仮計算書及び返納方法申出書を受理しました。国民年金資格記録を訂正入力の上、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。お客様の年金について、支払調整の上、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、今回の事象について説明し、年金裁定請求書を受理する際は、配偶者の被保険者記録との突合を十分行うよう徹底しました。	内部
58	戦時加算の加算漏れについて	確認・決定誤り	三重	伊勢	2002年5月23日	2011年5月30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、戦時加算の加算漏れが判明しました。	遺族厚生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ます。担当者の確認不足及び決裁においても見落していたものです。	1名	未払い	400,000	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、機構本部に訂正処理依頼書を進達しました。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、今回の事象を説明し、戦時加算について周知し、確認を徹底するよう指示しました。	内部
59	配偶者加給年金の加算漏れについて	確認・決定誤り	東京	墨田	1992年9月28日	2011年9月9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。	お客様の老齢厚生年金を裁定した際に、本来、加給年金を加算すると入力すべきところ、誤って加算しないと入力し、裁定したことによります。担当者の入力時及び決裁においても気付かなかったことによるものです。	1名	未払い	175,382	担当者がお客様にお詫びの上説明し、了承を得ました。お客様より生計維持確認書類を受理しました。機構本部に取扱いを協議し、配偶者加給年金を支給するとの回答があり、再裁定関係書類及び生計維持関係書類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。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、年金記録及び配偶者の受給者原簿の確認を慎重に行うよう周知・徹底しました。	内部
60	老齢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	事務センター	2010年2月25日	2011年10月12日	年金事務所より、お客様から年金受給開始時期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、老齢年金の受給権発生年月日の裁定誤りが判明しました。	担当者が審査の際に、本来、戸籍謄本等の添付書類から合算対象期間を確認し、老齢年金裁定請求書に合算対象期間を記載すべきところ、確認を漏らし合算対象期間なしとしたことによります。その後の審査時においても気付かなかったものです。	1名	未払い	270,584	年金事務所の担当者がお客様にお詫びの上説明し、至急訂正することで了承を得ました。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、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、合算対象期間の取扱いについて再確認し、添付書類の確認を慎重に行うよう周知・徹底しました。	外部
61	老齢年金裁定時における離婚分割による厚生年金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	2011年4月7日	2011年10月7日	担当者が、裁定した老齢年金裁定請求書の再点検を行っていたところ、老齢年金裁定時における離婚分割による厚生年金期間の算入漏れが判明しました。	本来、離婚分割による厚生年金期間を含めて老齢年金を裁定すべきところ、お客様の厚生年金記録が脱退手当金支給済記録のみのため、誤って厚生年金期間を支給対象期間としないとして入力し、裁定したことによります。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	344,400	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。機構本部に訂正処理について確認の上、訂正報告書を進達し、処理が完了したことを確認しました。担当者がお客様に再度お詫びの上、支払済であることを確認し、了承を得ました。	年金給付グループにおいて、入力審査項目の確認及び窓口装置による年金記録の年金分割有の確認について再度周知の上、確認の徹底を指示しました。	内部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額(単位:円)	対応	対策	判明契機
62	再裁定報告書に係る支給要件変更の記載漏れについて	確認・決定誤り	千葉	市川	2008年6月2日	2011年10月12日	お客様より、遺族厚生年金額が、年金額仮計算書に記載されている年金額より少ないとお問合せがあり、確認したところ、再裁定報告書に支給要件変更の記載漏れが判明しました。	お客様の遺族厚生年金額について、短期要件よりも長期要件により裁定した方が年金額が有利なため、年金額仮計算書にも長期要件による年金額を記載していましたが、機構本部への報告を漏らしていました。担当者が再裁定報告書を作成する際に、短期要件から長期要件への支給要件変更の記載を漏らしたことによるものです。	1名	未払い	1,847,973	お客様相談室長がお客様にお詫びの上、説明しました。機構本部に処理可能と確認の上、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。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、遺族厚生年金の支給要件が長期要件と短期要件の両方に該当する際は、必ず年金見込額を算出し、お客様に確認すること及び再裁定の際は支給要件を明記の上、機構本部に進達するよう周知・徹底しました。	外部
63	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	佐原	2002年8月頃	2011年10月11日	お客様より、障害基礎年金の子の加算についてお問合せがあり、当時の年金裁定請求書を確認したところ、子の加算漏れが判明しました。	お客様が役場において障害基礎年金を請求した際に、役場の担当者より説明がなかったため、お客様が子の加算に係る請求を行いませんでした。旧社会保険事務所の担当者が審査の際に、戸籍謄本等添付書類から子の加算対象者の確認ができたにもかかわらず、確認を怠ったことによるものです。	1名	未払い	2,018,846	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。機構本部と協議することとしました。機構本部より、子の加算額について時効を適用せず遡及して支払するとの回答があり、機構本部に子の加算関係書類を進達し、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、年金裁定請求書を受付する際の年金裁定請求書と添付書類の確認の徹底を周知しました。また、市町村国民年金担当者会議において、今回の事象を説明し、障害基礎年金裁定請求書受付時における加算対象者の確認の徹底を要請しました。	外部
64	障害基礎年金新規裁定時における所得審査誤りについて	確認・決定誤り	神奈川	事務センター	2011年4月21日	2011年10月11日	年金事務所より、お客様から障害基礎年金が全額支給停止になっ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、新規裁定時における所得審査誤りが判明しました。	所得審査時に、本来、社会保険料を控除すべきところ、見落したことにより控除を漏らしたものです。担当者の審査時における確認不足によるものです。	1名	未払い	246,858	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。所得審査を再度行い、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。お客様に未払い分が支払されたことを確認し、年金事務所の担当者がお客様に再度お詫びし、了承を得ました。	年金給付グループにおいて、所得審査及び決裁時における確認の際には、複数名により慎重に行うよう周知・徹底しました。	外部
65	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	1988年8月11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、遺族厚生年金の裁定誤りが判明しました。	本来、遺族基礎・遺族厚生年金裁定時に共済組合に遺族共済年金が短期要件で決定していることを確認し、遺族基礎年金のみを裁定すべきところ、誤って遺族厚生年金を長期要件で裁定したことによります。遺族年金裁定時に遺族共済年金の支給要件の確認を怠ったことによるものです。	1名	過払い	135,833	担当者がお客様あてにお詫びと返納方法申出書の提出依頼の文書を送付しました。担当者がお客様の代理人にお詫びの上説明し、了承を得ました。年金額仮計算書及び返納方法申出書を受領しました。ブロック本部に再裁定による処理を行うことを確認し、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、遺族厚生年金裁定請求書を受領する際に、共済組合期間を有する方が死亡された場合は、遺族共済年金の支給要件を確認するとともに、併給調整についても確認するよう周知しました。	内部
66	老齢基礎年金繰上げ請求書の裁定誤りについて	確認・決定誤り	青森	青森	1992年7月24日	2011年9月15日	機構本部より、お客様から申請のあった生年月日訂正による再裁定関係書類について、生年月日の訂正により、繰上げ率の変更となり、年金が減額になるとの理由により返戻され、確認したところ、老齢基礎年金の繰上げ請求の裁定誤りが判明しました。	お客様が年金裁定請求書を提出された当時、市役所においてお客様の国民年金記録の生年月日を誤って管理しており、老齢基礎年金の繰上げ請求書受付時にも気付かなかったことによります。旧社会保険事務所における老齢基礎年金の繰上げ請求書審査の際にも、戸籍謄本が添付されていたにもかかわらず、確認が不十分であったため、誤って裁定処理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、繰上げ請求日の訂正が可能か、ブロック本部と協議することで了承を得ました。ブロック本部に協議し、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。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、年金裁定請求書を受付する際は、年金裁定請求書、年金記録及び戸籍謄本等の添付書類を十分確認の上、受付するよう周知・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
67	未支給年金請求書に係る死亡年月日の入力誤りについて	確認・決定誤り	岐阜	事務センター	2011年9月2日	2011年10月14日	機構本部より、未支給年金請求書の返戻があり、確認したところ、未支給年金請求書に係る死亡年月日の入力誤りが判明しました。	未支給年金請求書の死亡年月日をお客様が誤って記載されており、誤りに気付かずそのまま委託業者に入力委託していたことによります。 担当者の審査時の確認不足によるものです。	1名	未払い	94,025	担当者がお客様にお詫びの上説明し、了承を得ました。 機構本部に死亡年月日の訂正報告書及び未支給年金請求書を進達し、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。	年金給付グループにおいて、未支給年金請求書の死亡年月日について、戸籍謄本等添付書類との確認の徹底を周知しました。	内部
68	年金受給権者住所・支払機関変更届の処理誤りについて	確認・決定誤り	山梨	甲府	2011年9月1日	2011年10月14日	他の年金事務所より、A様の住所及び年金支払機関が誤っていると思われるので確認してほしいとの連絡があり、確認したところ、B様の住所・支払機関変更届を誤ってA様の基礎年金番号により処理していることが判明しました。	B様より住所・支払機関変更届の提出があった際に、基礎年金番号が不明であったため、本来、氏名、生年月日に加えて前住所地及び職歴により基礎年金番号を確認すべきところ、氏名、生年月日のみにより、誤って確認したことによります。 担当者が氏名索引によりご本人様を特定する際の確認不足によるものです。	2名	その他	191,866	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、支払時期を改めて連絡することで了承を得ました。B様については、返納金について了承を得ました。 A様及びB様の住所及び支払機関等の訂正入力を行いました。 機構本部にA様の支払及びB様の返納告知を依頼しました。 担当者がA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。また、担当者がB様に再度お詫びの上、返納納付書をお渡しし、金融機関にて納付されたことを確認しました。	お客様相談室において、氏名索引によりお客様の基礎年金番号を特定する場合の確認項目について再周知し、特に前住所地及び職歴等については、確認を徹底するよう周知しました。	内部
69	老齢厚生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	鹿児島	鹿児島南	2011年8月10日	2011年10月14日	お客様より、10月に年金の支払があると説明を受けたが、振込されていないとお問合せがあり、確認したところ、老齢厚生年金受給権者支給停止事由該当届の受理誤りにより、年金が支給停止となっていることが判明しました。	年金請求時に、雇用保険の基本手当受給状況を確認し、本来、受給期間満了年月日が受給権発生年月日より前であれば老齢厚生年金受給権者支給停止事由該当届の受理を不要とすべきところ、誤って受理し、機構本部に進達したことによります。 担当者による雇用保険の基本手当受給期間満了年月日の確認が不十分であったことによるものです。	1名	未払い	45,508	担当者がお客様にお詫びの上説明し、了承を得ました。 機構本部に訂正報告書を進達し、支給停止解除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、雇用保険と年金の調整について再度周知し、年金請求時における雇用保険の基本手当受給状況の確認の徹底を周知しました。	外部
70	老齢基礎年金受給者老齢厚生年金裁定請求書の受理漏れについて	確認・決定誤り	千葉	千葉	2011年7月11日	2011年10月14日	お客様より、離婚分割による老齢年金請求手続きを行ったが、年金額が増えていないとお問合せがあり、確認したところ、離婚分割改定請求書の受付時における老齢基礎年金受給者老齢厚生年金裁定請求書の受理漏れが判明しました。 また、離婚分割により、お客様の厚生年金加入期間が240月以上となったため、老齢基礎年金の振替加算は受給できなくなりますが、その処理も漏れていたことが判明しました。	お客様は離婚分割により、初めて老齢厚生年金を受給できることとなったため、本来、担当者がお客様に離婚分割改定請求書と併せて老齢基礎年金受給者老齢厚生年金裁定請求書の提出を求めるところ、これを漏らしていたことによります。 担当者の離婚分割改定請求書受付時における年金記録の確認誤りによるものです。また、審査時においても、気付かなかったことによります。	1名	その他	125,350	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。老齢基礎年金受給者老齢厚生年金裁定請求書及び返納方法申出書を受理しました。 機構本部に老齢基礎年金受給者老齢厚生年金裁定請求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。 お客様に未払いとなっていた老齢厚生年金が支払されたこと及び返納金納付書がお客様に送付されたことを確認しました。	お客様相談室において、請求書等受付時には、お客様の年金記録を慎重に確認の上、請求書に添付されている書類にも不備がないかの確認を周知しました。	外部
71	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	神奈川	高津	1993年12月9日	2011年8月31日	お客様より、厚生年金期間が新たに確認できたことにより、繰上げ請求による老齢基礎年金額より特別支給の老齢厚生年金額の方が多いため、老齢基礎年金の繰上げ請求の取消をしてほしいとお問合せがあり、確認したところ、厚生年金期間の確認漏れにより、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。	担当者が、お客様から老齢年金裁定請求書を受付する際に、本来、お客様の職歴を聴取し、年金記録の確認をすべきところ、確認が不十分であったことによるものです。	1名	その他	3,413,708	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、老齢年金裁定請求書を受付する際には、お客様の職歴を聴取し、年金記録の確認を慎重に行うこと及び老齢基礎年金の繰上げ請求についての詳細な説明を行うよう周知・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
72	老齢厚生年金繰下げ請求書の裁定誤りについて	確認・決定誤り	東京	事務センター	2011年9月8日	2011年10月12日	年金事務所より、お客様から年金振込額が少ないのではない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、老齢厚生年金繰下げ請求書の確認漏れによる裁定誤りが判明しました。	お客様が遺族年金請求時に、新たに厚生年金期間が判明したため、老齢厚生年金を請求されましたが、本来、有利となる65歳の請求として裁定すべきところ、当事務センターの担当者が添付されていた繰下げ請求書の確認が不十分であったことにより誤って裁定したものです。	1名	未払い	239,382	年金事務所の担当者より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、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、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、年金裁定請求書の審査については、年金事務所からの連絡事項及び添付の届書等の確認も慎重に行うよう周知・徹底しました。	外部
73	遺族厚生年金の受給権発生年月日に係る裁定誤りについて	確認・決定誤り	神奈川	事務センター	2008年8月4日	2011年4月28日	機構本部より、お客様の遺族厚生年金の受給権発生年月日が誤りである可能性があるとの理由で、進達した時効特例報告書の返戻があり、確認したところ、遺族厚生年金の受給権発生年月日を誤って裁定していたことが判明しました。	旧裁定センターにおいて、遺族厚生年金裁定請求書により入力処理する際に、死亡された配偶者様の死亡年月日を、本来、平成11年4月と入力すべきところ、誤って平成20年4月と入力していたことによります。 当時の担当者が誤って入力したこと及び決裁においても誤りに気付かなかったことによるものです。	1名	未払い	98,300	担当者がお客様にお詫びの上、説明しました。 機構本部に連絡し、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。	年金給付グループにおいて、審査及び入力後における職員による再チェックの徹底を指示し、決裁時においても慎重にチェックすることを徹底しました。	内部
74	船員保険年金受給権者支給停止事由消滅届・改定事由該当届の処理誤りについて	確認・決定誤り	徳島	徳島北	1986年7月頃	2011年10月6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、お客様の受給者原簿の退職時の標準報酬月額に誤りがあり、船員年金受給者支給停止事由消滅届・改定事由該当届の処理に誤りのあることが判明しました。	○お客様が退職後、船員保険年金受給権者支給停止事由消滅届・改定事由該当届を提出されましたが、本来、標準報酬月額を28万円と記載すべきところ、20万円と記載を誤り、旧社会保険業務センターに進達し、そのまま処理されたことによります。	1名	未払い	197,825	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、訂正処理依頼書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。	お客様相談室及び年金記録課において、今回の事象を職員に説明し、届書等を進達する際は、記載内容を慎重に確認するよう注意喚起しました。	内部
75	振替加算の加算誤りについて	確認・決定誤り	滋賀	草津	1992年9月20日	2011年2月24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、振替加算の加算誤りが判明しました。	お客様の特別支給の老齢厚生年金裁定時に、配偶者状態表示のコードを誤って入力したため、老齢基礎年金に振替加算が加算されたものです。 配偶者様が旧法による受給権者であることの確認を漏らしたことによります。	1名	過払い	488,266	担当者がお客様にお詫びの上説明し、了承を得たため、年金額仮計算書及び返納方法申出書の提出を依頼しました。 お客様から年金額仮計算書及び返納方法申出書を受領し、機構本部に再裁定報告書とともに進達しました。 機構本部で再裁定処理が完了したことを確認しました。	お客様相談室において、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を周知・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
76	年金受給選択申出書の処理誤りについて	確認・決定誤り	愛媛	今治	2011年6月16日	2011年10月19日	お客様より、年金の選択方法についてお問合せがあり、確認したところ、特別支給の老齢厚生年金の裁定時における年金受給選択申出書の処理誤りが判明しました。	遺族厚生年金受給中であるお客様より、税制面を考慮し、金額の少ない遺族年金を選択する年金受給選択申出書とともに老齢年金裁定請求書の提出があり、老齢年金裁定入力時において、本来、手作業による受給年金の選択処理をしないと入力すべきところ、年金額の多い方をコンピュータにより自動選択すると入力したことによります。 担当者の審査時における年金受給選択申出書の確認不足及び決裁においても気付かなかったことによるものです。	1名	過払い	22,202	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、過払い分については、一括返納のお申出がありました。 機構本部に遡及訂正処理可能と確認の上、訂正処理依頼書一式を進達しました。また、お客様相談室長がお客様に処理が可能となり、訂正処理を進めていること及び一括返納の納付書を送付するので、納付を依頼し、了承を得ました。 お客様の選択処理時の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、年金裁定請求書とともに年金受給選択申出書を受付する際は、お客様の年金選択希望を慎重に確認の上、受取金額の少ない年金を選択される場合は、必ずその理由を備考欄に記載するよう再度周知・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
77	配偶者加給年金の加算漏れについて	確認・決定誤り	大阪	守口	1996年6月19日	2011年10月25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、老齢年金の裁定時における配偶者状態表示の登録誤りによる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、配偶者加給年金を加算すると入力すべきところ、誤って加算しないと入力し、裁定したことにより。老齢年金裁定処理時の確認不足によるものです。	1名	未払い	108,400	お客様あてにお詫びと事象説明の文書を送付したところ、お客様よりお問合せがあり、担当がお詫びの上説明し、了承を得ました。お客様から収入要件申立書の提出がありました。機構本部に取扱いについて協議し、訂正処理可能との回答があり、再裁定関係書類一式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。担当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配偶者様の年金受給状況の確認の徹底を周知しました。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
78	配偶者加給年金の加算漏れについて	確認・決定誤り	鹿児島	鹿児島南	2000年5月12日	2011年10月24日	機構本部より、お客様の配偶者加給年金に未払いが生じている旨連絡があり、確認したところ、老齢年金裁定時における配偶者状態表示の登録誤りによる配偶者加給年金の加算漏れが判明しました。また、お客様は遡及して老齢年金を請求したため、本来、生計維持関係については、受給権発生時も確認しなければならないところが判明しました。	お客様の老齢年金裁定時に、配偶者加給年金を加算すると入力すべきところ、誤って加算しないと入力し、裁定したことにより。また、老齢年金請求に係る生計維持関係の確認が不十分であったことにより。	1名	未払い	237,691	担当がお客様にお詫びの上説明し、了承を得ました。また、お客様に受給権発生当時の生計維持申立書等関係書類の提出をお願いしました。お客様から受給権発生当時の生計維持申立書等関係書類を受領しました。機構本部に取扱いについて協議し、訂正処理可能との回答があり、再裁定関係書類一式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。担当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の受付時における配偶者様の年金受給状況の確認の徹底を周知しました。また、研修会を行い、生計維持関係の確認方法及び添付書類について再度周知しました。	内部
79	老齢厚生年金の配偶者加給年金対象者に係る不該当処理誤りについて	確認・決定誤り	福岡	直方	1987年7月20日	2011年10月31日	お客様より請求のあったご主人様死亡による未支給年金請求書について、機構本部から返戻があり、確認したところ、ご主人様が受給されていた老齢厚生年金の配偶者加給年金対象者(お客様)を誤って死亡による不該当と処理していることが判明しました。また、届出のあった配偶者加給年金対象者不該当届の死亡日が、ご主人様の実母のものであったことが確認できました。	ご主人様のお母様の死亡手続きとご主人様自身の年金相談をされた際に、担当が基礎年金番号を取り違えて誤って届書を受領したことにより。担当が届書を受領した際に確認が不十分であったことにより。	1名	未払い	5,458,296	担当がお客様にお詫びの上、説明しました。ブロック本部に取扱いを協議し、お客様より申立書を提出していただいた上で処理可能との回答があり、お客様より申立書を受領し、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、担当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、各種請求書等を窓口受付する際には、基礎年金番号、届出者氏名等を慎重に確認するよう周知・徹底しました。	内部
80	振替加算の加算誤りについて	確認・決定誤り	長野	事務センター	2007年10月18日	2011年10月18日	お客様のご主人様より、お客様の振替加算についてお問合せがあり、確認したところ、お客様の老齢基礎年金裁定時より振替加算を誤って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時に、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。担当の老齢基礎年金裁定時における認識・確認不足によるものです。また、決裁時においても誤りに気付かなかったことによるものです。	1名	過払い	174,136	担当がお客様及びお客様のご主人様にお詫びの上説明し、了承を得て、返納方法申出書を受領しました。ブロック本部に取扱いを協議し、処理可能との回答があり、再裁定関係書類一式を機構本部に進達しました。処理が完了し、お客様の年金で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、裁定時に配偶者様の受給者原簿を確認の上、配偶者状態表示のコード入力誤りのないよう事務処理を行っています。が、今回の事象を職員に説明し、引き続き確認の徹底を周知しました。	外部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生年月日	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	老齢基礎年金裁定時における国民年金保険料納付記録の算入漏れについて	確認・決定誤り	徳島	徳島北	1995年11月24日	2011年11月9日	記録突合センターより、お客様の国民年金保険料納付記録と老齢基礎年金の受給者原簿の国民年金保険料納付記録が相違しているとの連絡があり、確認したところ、老齢基礎年金裁定時における国民年金保険料納付記録の算入漏れが判明しました。	お客様より老齢基礎年金の繰上げ請求が行われた際に、本来、直前の2年間に国民年金保険料の未納期間がある場合、担当者が保険料納付済記録の有無及び納付意思の確認を行うべきところ、確認を怠ったことによります。 また、老齢基礎年金裁定後に要再裁定リストが適切に処理されていなかったことによるものです。	1名	未払い	17,872	副所長がお客様にお詫びの上説明し、了承を得ました。 ブロック本部に取扱いを協議し、訂正処理可能との回答があり、機構本部に訂正処理依頼書を進達しました。 処理が完了し、お客様に訂正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、老齢年金裁定請求書受付時における国民年金保険料納付済記録の確認及び直近2年間の国民年金保険料未納期間に係る納付意思の確認を周知・徹底しました。 また、要再裁定リストを複数名により確認の上、適切に処理するよう改めました。	内部
82	遺族厚生年金の支給要件に係る裁定誤りについて	確認・決定誤り	群馬	高崎	2011年8月17日	2011年11月8日	共済組合より、お客様の遺族厚生年金の裁定内容について問合せがあり、確認したところ、遺族厚生年金に係る支給要件を誤って裁定していたことが判明しました。	お客様から短期要件による遺族厚生年金裁定請求書を受理しましたが、本来、遺族共済年金との併給調整でも短期要件が有利となるにもかかわらず、事務センターより長期要件で裁定し、遺族共済年金を併せて受給した方が有利との誤った連絡があり、担当者が共済組合への確認を怠り、誤ってお客様に長期要件に変更することを説明し、長期要件による請求としたことによります。 当所の担当者の確認が不十分であったこと及び事務センターの担当者の認識誤りによるものです。	1名	未払い	16,800	担当者がお客様にお詫びの上、説明しました。 ブロック本部に取扱いを協議し、訂正処理可能との回答があり、機構本部に訂正処理依頼書を進達しました。 担当者がお客様に再度お詫びの上、処理が完了したことをお伝えし、差額が支払済であることを確認し、了承を得ました。	お客様相談室において、長期要件・短期要件を共に満たす遺族厚生年金裁定請求書の受付時における遺族共済年金受給権の有無及び年金見込額の確認を周知・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
83	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	山口	下関	2007年9月13日	2011年6月17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、共済組合期間と入力すべきところ、誤って厚生年金期間として入力し裁定したことによります。 担当者がNTT共済の特例による退職共済年金対象者であるかの確認を怠ったことによるものです。	1名	過払い	2,563,856	担当者がお客様にお詫びの上、説明しました。 ブロック本部に取扱いを協議し、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、協議結果を説明し、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、旧三共済期間を有する方の取扱いについて再度周知し、年金裁定請求書受付時に、旧三共済の特例による退職共済年金受給対象者であるか慎重に確認するよう周知・徹底しました。	内部
84	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	東京	大田	2002年1月22日	2011年6月17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、共済組合期間と入力すべきところ、誤って厚生年金期間として入力し裁定したことによります。 担当者がNTT共済の特例による退職共済年金対象者であるかの確認を怠ったことによるものです。	1名	過払い	208,600	担当者がお客様にお詫びの上説明し、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。 機構本部の訂正処理指示文書を添付の上、再裁定関係書類一式と退職共済年金裁定請求書を機構本部に進達しました。 処理が完了し、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、今回の事象を職員に説明し、老齢年金裁定請求書受付時における旧三共済期間を有する方の旧三共済の特例による退職共済年金受給対象者であるか慎重に確認を行うよう周知・徹底しました。	内部
85	老齢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	岡山	事務センター	2011年11月2日	2011年11月14日	街角の年金相談センターより、お客様から老齢年金に厚生年金期間が含まれていないとの問合せがあったとの連絡があり、確認したところ、老齢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。	老齢年金裁定請求書審査の際に、厚生年金期間の一部に脱退手当金支給済期間があったため、担当者が誤って厚生年金期間を支給対象としないコードを記載し、入力の上、裁定したことによります。 また、その後の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	916	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。 機構本部に処理方法を確認の上、再裁定関係書類を進達しました。 処理が完了し、年金給付グループ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。	年金給付グループにおいて、今回の事象を職員に説明し、国民年金納付期間及び厚生年金期間等納付済期間のみで受給要件を満たさない老齢年金裁定請求書について、チェックシートを新たに添付し、慎重に審査を行うよう改めました。	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
86	遺族厚生年金に係る受給権発生年月日の処理誤りについて	確認・決定誤り	埼玉	春日部	2005年2月28日	2011年9月26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、遺族厚生年金に係る受給権発生年月日の処理誤りが判明しました。	遺族厚生年金審査の際に、死亡日である受給権発生年月日の記載を誤り、裁定されたことによります。 また、入力後の決裁においても誤りに気付かなかったことによるものです。	1名		0	担当者がお客様にお詫びの上、経緯及び訂正後年金証書の差替えのみ必要である旨説明し、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。 担当者がお客様に再度お詫びの上、訂正後の年金証書をお渡しし、訂正前の年金証書を回収し、了承を得ました。	お客様相談室において今回の事象を職員に説明し、年金相談時及び年金裁定請求書受付時における年金受給記録の確認を慎重に行うよう周知しました。 事務センターに今回の事象を情報提供し、年金裁定請求書審査時における確認の徹底を依頼しました。	内部
87	老齢年金裁定時における雇用保険被保険者番号の登録誤りについて	確認・決定誤り	東京	事務センター	2010年10月20日	2011年11月14日	機構本部より、老齢年金に係る雇用保険被保険者番号の確認依頼があり、確認したところ、老齢年金裁定時における雇用保険被保険者番号の登録誤りが判明しました。	お客様の老齢年金裁定請求書審査の際、本来、雇用保険被保険者証(写)等により記載内容を確認すべきところ、その確認が不十分であったことにより、記載内容誤りに気付かなかったことによります。 担当者の年金裁定請求書添付書類の確認不足によるものです。	1名	過払い	339,033	担当者がお客様にお詫びの上説明し、了承を得たため、老齢厚生年金受給権者支給停止事由該当届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、お客様の希望された返納方法にて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、提出いただいた書類の事務処理が完了したことを説明し、了承を得ました。	年金給付グループにおいて、年金裁定請求書の添付書類について慎重に確認の上、年金裁定請求書の審査を確実にを行うよう周知・徹底しました。	内部
88	年金受給選択申出書の処理誤りについて	確認・決定誤り	大阪	天王寺	2011年8月23日	2011年11月11日	お客様より、年金支払額についてお問合せがあり、確認したところ、年金受給選択申出書の処理誤りが判明しました。	街角の年金相談センターの担当者が、雇用保険受給申請を行ったお客様が雇用保険の基本手当を受給しないことを認識していたにもかかわらず、年金受給選択申出書に老齢年金のコードを記載せず、誤って年金額の多い方の年金を選択すると記載したため、障害年金を受給すると処理されました。 街角の年金相談センターの担当者の支払及び停止される年金の確認が不十分であったことによります。	1名	未払い	27,108	担当者がお客様にお詫びの上説明し、了承を得ました。 機構本部に取扱いについて確認の上、訂正関係書類を進達しました。 処理が完了し、お客様に支払されたことを確認しました。	街角の年金相談センターに今回の事象を情報提供し、年金受給選択申出書受付時における年金支給状況を慎重に確認の上、お客様に選択内容を説明し、理解していただいた上で受付するよう周知しました。 お客様相談室において今回の事象を周知し、注意喚起しました。	外部
89	老齢基礎年金繰上げ請求書の受理漏れについて	確認・決定誤り	新潟	新潟東	2011年8月11日	2011年10月24日	お客様より、老齢基礎年金の繰上げ請求についてお問合せがあり、確認したところ、老齢厚生年金裁定請求書を受付した際に、老齢基礎年金の繰上げ請求書の受理漏れが判明しました。 また、その後、お客様より繰上げ請求書の提出がありました。	担当者が、お客様から老齢厚生年金裁定請求書を受付した際に、老齢基礎年金の繰上げ請求についての説明を怠り、繰上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	未払い	68,350	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。 機構本部に協議し、遑って繰上げ請求を認めるとの回答があり、既に受理済みの繰上げ請求書等関係書類を機構本部に進達しました。 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、老齢年金に係る年金相談及び請求時には、老齢基礎年金の繰上げ・繰下げ請求について十分説明を行うよう周知・徹底しました。 また、老齢基礎年金の繰上げ請求に係る窓口説明用チラシを作成し、担当者に周知しました。	外部
90	受給権発生年月日の説明誤りについて	確認・決定誤り	長崎	佐世保	2011年5月31日	2011年11月11日	お客様より、国民年金任意加入に伴う受給権発生時期について、今回の回答内容と以前説明を受けた内容が相違するとのお問合せがあり、確認したところ、受給権発生年月日の説明誤りが判明しました。	お客様から受給権発生時期についてお問合せがあった際に、ご主人様との婚姻による合算対象期間について、お客様の申出により算出し、資格取得申出書に添付されていた戸籍謄本を確認せず、誤って回答したことによります。 担当者の合算対象期間の算出時における戸籍謄本等の確認が不十分であったことによるものです。	1名		0	お客様相談室長がお客様にお詫びの上説明しましたが、了承を得られず、改めて合算対象期間等を調査することとしました。 お客様相談室長がお客様に再度お詫びの上、合算対象期間等について調査の結果変わりのないことを説明し、先に交付した回答書と正しい回答書との差替を行い、了承を得ました。	お客様相談室において、任意加入に係る受給権発生時期について、お客様に回答する際は、提出済の資格取得申出書に添付の戸籍謄本を基に婚姻期間に係る合算対象期間を確認するよう周知・徹底しました。 また、お客様に回答書を送付する際は、複数名によるチェック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
91	老齢年金裁定請求書等の受理漏れについて	確認・決定誤り	新潟	柏崎	2010年10月	2011年11月11日	お客様より、年金額回答書を持参の上、老齢年金見込額のお問合せがあり、確認したところ、お客様は障害基礎年金受給者で特別支給の老齢厚生年金に係る障害者特例に該当するにもかかわらず、担当者がそのことを失念し年金見込額を試算していたため、老齢年金裁定請求書及び障害者特例請求書の受理を漏らしていたことが判明しました。	お客様より年金額の照会の際に、本来、障害者特例該当による年金額を回答すべきところ、障害者特例に該当することを失念し、特別支給の老齢厚生年金の報酬比例部分のみとの比較により回答したため、老齢年金裁定請求書及び障害者特例請求の提出を求めていなかったことによります。 担当者による年金見込額の試算時における障害基礎年金受給者であることの確認不足及び回答書の複数名による確認が漏れていたことによります。	1名	未払い	417,424	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。取扱いを機構本部に協議することとし、お客様から老齢年金裁定請求書及び障害者特例請求書、年金受給選択申出書を受理しました。 機構本部に協議し、遡及支払が可能との回答があり、関係書類を事務センターに回付しました。 支払時期が確定したため、お客様相談室長がお客様に再度お詫びの上、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、老齢年金受給権発生時における特例による年金見込額の試算について研修を実施しました。 また、書類等の複数名による確認について慎重に行うよう周知・徹底しました。	外部
92	遺族年金裁定請求書に係る受取金融機関の確認誤りについて	確認・決定誤り	石川	金沢南	2011年9月7日	2011年11月15日	お客様より、遺族年金と未支給年金の振込がないとお問合せがあり、確認したところ、遺族年金裁定請求書及び未支給年金請求書に係る受取金融機関の確認誤りが判明しました。	お客様が遺族年金裁定請求書及び未支給年金請求書受付の際に、受取金融機関の証明がなく、金融機関の通帳持参がなかったため、後日通帳(写し)を郵送することで一旦関係書類をお預りしましたが、その後、お客様より交通機関が不便で通帳のコピーが取れないため、電話でのお申出により確認し、担当者が本来の通帳による現物又はコピーによる確認を怠ったことによります。	1名	未払い	278,757	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、お客様から年金受給権者支払機関変更届を受理しました。 遺族年金に係る支払機関変更届を入力し、未支給年金に係る支払機関変更届を機構本部に進達しました。 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、年金裁定請求書の受取金融機関の確認については、お客様のお申出のみの対応は行わないよう再確認し、金融機関の通帳を持参されていない場合は、丁寧に説明の上、通帳(写)の提出を求めるよう周知・徹底しました。	外部
93	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	埼玉	事務センター	2011年10月25日	2011年11月16日	お客様より、遺族厚生年金の年金額が年金見込額より少ないとお問合せがあり、確認したところ、遺族厚生年金に係る支給要件の裁定誤りが判明しました。	担当者が遺族厚生年金裁定請求書審査の際に、本来、短期要件とすべきところ、誤って長期要件として裁定したことによります。 担当者の審査時における確認が不十分であったこと及び決裁においても誤りに気付かなかったことによるものです。	1名	未払い	36,650	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。 機構本部に処理可能である旨確認の上、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、支払が完了したことをお伝えし、了承を得ました。	年金給付グループにおいて、年金額に影響のある年金裁定請求書の項目審査を慎重に行い、ダブルチェックの徹底を周知しました。	外部
94	配偶者加給年金の加算漏れについて	確認・決定誤り	東京	北	1999年6月18日	2011年11月11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。	お客様の老齢年金裁定時において、担当者が受給権発生時の加給年金対象者の年金加入記録の錯誤により、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。 審査及び入力時における担当者の確認不足によります。	1名	未払い	200,550	担当者がお客様にお詫びの上説明し、了承を得ました。 機構本部に処理及び取扱いについて確認の上、訂正処理依頼関係書類を進達し、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、受給権発生時における年金記録の確認を慎重に行うよう周知しました。	内部
95	死亡一時金請求書の受付誤りについて	確認・決定誤り	東京	八王子	2011年9月13日	2011年11月16日	お客様より、死亡一時金の支払時期についてお問合せがあり、確認したところ、死亡一時金請求書の受理誤りが判明しました。	お客様が遺族年金請求の際に、遺族基礎年金の受給要件を満たしていることを説明し裁定請求書を受理しましたが、死亡されたご主人様の国民年金記録が新たに判明し、第1号被保険者納付済期間が36月以上となりましたが、本来、遺族基礎年金が支給される場合は死亡一時金は支給されないと説明すべきところ、誤って死亡一時金請求書を受理してしまいました。 担当者の認識不足による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、了承を得られませんでした。 担当者がお客様に再度お詫びの上、経過について確認し、制度の説明及び確認が不十分であったことを説明したところ、了承を得られたため、死亡一時金請求書一式をお客様あてに返戻しました。	お客様相談室において、遺族基礎年金が支給される場合、死亡一時金は支給されないことを再確認の上説明し、受給要件の確認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
96	老齢基礎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	愛知	事務センター	2009年11月25日	2011年11月17日	機構本部より、老齢基礎年金に旧法共済の退職年金該当の共済組合期間が算入されているとの連絡があり、確認したところ、老齢基礎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。	旧法共済の退職年金該当の共済組合期間について、老齢基礎年金裁定の際に、本来、20歳到達月から60歳到達月の前日までを合算対象期間とし、20歳到達月の前日以前を共済組合期間として登録すべきところ、誤って20歳の到達月まで共済組合期間として登録裁定したことにより、20歳到達月の1ヵ月分が過払いとなったものです。 担当者の認識不足及び確認が不十分であったことによります。	1名	過払い	3,268	担当者がお客様にお詫びの上説明し、了承を得ました。お客様より返納方法申出書を受理しました。 機構本部に取扱いについて確認の上、再裁定関係書類を進達しました。 処理が完了し、支払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、旧法共済の退職年金該当の共済組合期間の取扱いについて再確認を行い、共済組合期間の審査について慎重に行うよう周知しました。	内部
97	第四種期間の確認漏れによる厚生年金老齢年金の裁定誤りについて	確認・決定誤り	千葉	千葉	1985年1月20日	2011年9月21日	お客様のご主人様死亡による遺族年金手続きの際に、ご主人様の年金記録及び受給者原簿を確認したところ、第四種期間の確認漏れによる厚生年金老齢年金の裁定誤りが判明しました。	ご主人様の厚生年金加入期間が第四種期間前に240月あり、受給要件を満たしていたため、本来、第四種期間を取消した上で老齢年金を裁定すべきところ、取消をせずに誤って裁定したことによるものです。 老齢年金裁定時における被保険者記録の確認不足によるものです。	1名	その他	915,682	担当者がお客様にお詫びの上説明し、了承を得たため、遺族厚生年金裁定請求書、未支給年金請求書、年金額仮計算書、返納方法申出書を受理しました。 ブロック本部に協議し、訂正処理可能との回答により、ご主人様の第四種期間を取消の上、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。 遺族厚生年金の裁定が完了し、未支給年金請求書が機構本部に進達されたことを事務センターに確認しました。 すべての処理が完了し、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、遺族厚生年金、未支給年金の支払時期及び遺族厚生年金より過払い分が調整されていることをお伝えし、了承を得ました。	お客様相談室において、遺族年金裁定請求書及び未支給請求書を受付する場合は、死亡者及び請求者に第四種被保険者期間が正しく年金に算入されているか慎重に確認するよう周知しました。	内部
98	年金受給選択申出書の受理誤りについて	確認・決定誤り	北海道	小樽	2011年6月9日	2011年11月16日	お客様のご家族より、再就職により雇用保険が受けられなくなったため、老齢年金はいづから支給されるのかお問合せがあり、お客様の受給者原簿を確認したところ、遺族厚生年金を受給されていたため、お客様とご家族様の身分関係を確認したところ、再婚した妻との回答があり、遺族厚生年金の失権事由の該当による年金受給選択申出書の受理誤りが判明しました。	お客様のご夫婦で雇用保険受給による手続きに来所の際に、お客様の先妻死亡による遺族厚生年金の発生事由を確認せずに老齢厚生年金から遺族厚生年金への年金受給選択申出書の提出を求め、誤って受理したことによります。 担当者が、受給者原簿の内容の確認が不十分であったこと及び相談の際に来訪者の身分関係の確認を漏らし、遺族厚生年金の失権届の提出を求めなかったことによるものです。	1名	過払い	46,165	お客様相談室長が、奥様にお詫びの上説明しましたが、了承を得られず、必要書類及び経過説明文書の送付依頼がありました。 お客様あてに、必要書類及び経過説明文書を送付したところ、奥様よりお問合せがあったため、お客様相談室長が奥様に再度お詫びしたところ、了承を得ました。遺族厚生年金失権届及び返納方法申出書を受理しました。 機構本部に遺族厚生年金失権届及び返納方法申出書を進達し、処理が完了したことを確認の上、お客様相談室長が奥様に改めてお詫びの上、過払い分を調整した老齢厚生年金の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、遺族厚生年金受給者に係る来訪者の身分関係の確認を慎重に行うこと及びお客様の受給者原簿の確認を徹底すること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
99	老齢年金 裁定時における記録統合誤りについて	確認・決定誤り	北海道	函館	1997年 6月25日	2011年 11月15日	記録突合センターより、記録統合作業においてA様の年金記録にB様の年金記録が混入しているとの連絡があり、確認したところ、老齢年金裁定時における記録統合誤りが判明しました。	老齢年金裁定請求書を受付する際に、判明した年金記録について、お客様の職歴の聴取及び確認が不十分であったことによります。	2名	その他	225,635	担当者がA様にお詫びの上説明し、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。また、B様には、B様の住所地の年金事務所からお詫びの上説明し、了承を得たため、年金額仮計算書を受理した旨連絡がありました。 機構本部に取扱いについて確認の上、A様及びB様に係る再裁定関係書類を当所及びB様の住所地の年金事務所から機構本部に進達し、処理が完了したことを確認しました。 A様については、担当者が再度お詫びの上、内払調整された年金の支払時期をお伝えし、了承を得ました。B様については、B様の住所地の年金事務所から再度お詫びの上、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、年金裁定請求書等受付時及び年金記録相談時におけるお客様のお申出による職歴と年金記録の確認の徹底を周知しました。	内部
100	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	鹿児島	鹿児島北	2009年 6月4日	2011年 11月17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、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が判明しました。	旧三共済が平成9年4月1日に厚生年金に統合されたことにより、お客様の厚生年金期間が1年未満であっても旧三共済期間と合わせて1年以上であれば、平成9年4月1日で特別支給の老齢厚生年金の受給権が発生するところ、誤って65歳で老齢厚生年金の受給権が発生するとして裁定したことによります。 担当者の旧三共済の加入期間の取扱いについての知識不足によります。	1名	未払い	7,788	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。 機構本部に処理可能であることを確認の上、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。 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、旧三共済期間を有する方の受給権発生年月日の取扱いについて再度周知し、注意喚起を行いました。 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
101	振替加算の加算誤りについて	確認・決定誤り	神奈川	事務センター	2009年 4月30日	2011年 11月14日	お客様のご主人様の老齢年金裁定請求書を審査していた際に、お客様の老齢基礎年金に係る振替加算の加算誤りが判明しました。	お客様の老齢基礎年金裁定の際に、ご主人様が受給されていた退職共済年金の定額部分支給開始時期の確認を漏らしたことにより、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。 ご主人様の受給されていた退職共済年金の定額部分の支給開始時期について、担当者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	276,291	担当者がお客様にお詫びの上説明し、了承を得たため、返納方法申出書及び国民年金加算開始事由該当届を受理しました。 機構本部に取扱いについて確認の上、国民年金加算開始事由該当届及び再裁定関係書類一式を進達しました。 処理が完了し、振替加算の加算時期の訂正及び過払い分を調整の上、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、今回の事象を職員に説明し、配偶者様の年金受給状況の確認及び老齢基礎年金裁定時における振替加算開始契機の確認の徹底を周知しました。	内部
102	戦時加算の加算漏れについて	確認・決定誤り	宮城	仙台北	2008年 9月8日	2012年 4月6日	お客様から遺族厚生年金の請求があり、死亡されたご主人様の老齢厚生年金の受給者原簿及び船員保険被保険者記録を確認したところ、戦時加算の加算漏れが判明しました。	判明したご主人様の船員保険期間については、紙台帳により管理されているもので、本来、船員保険被保険者記録に表示がないため、旧社会保険業務センターに調査依頼の上、記録整理するべきところ、調査依頼をしないまま、老齢厚生年金を誤って裁定したことによるものです。	1名	未払い	486,569	担当者がお客様にお詫びの上説明し、了承を得ました。 ブロック本部に協議し、処理可能との回答により、訂正処理依頼書を機構本部に進達しました。 訂正処理が完了し、支払日が確定したことを確認しました。	お客様相談室において、今回の事象を説明し、年金裁定請求書受付時における年金記録の確認の徹底を周知しました。 また、今回の事象を事務センターに情報提供し、注意喚起を行いました。	内部
103	配偶者加給年金の加算漏れについて	確認・決定誤り	山梨	竜王	1990年 10月頃	2012年 4月2日	お客様より、死亡されたご主人様の記録判明による年金額仮計算書の提出があり、機構本部に進達したところ、ご主人様に加給年金の未払いがあるとの理由により返戻され、確認したところ、ご主人様の老齢厚生年金の裁定時における配偶者加給年金の加算漏れが判明しました。	ご主人様の老齢厚生年金裁定時に、配偶者加給年金を加算すると入力すべきところ、配偶者加給年金を加算しないと入力し、裁定したことによります。 老齢厚生年金裁定時の確認不足によるものです。	1名	未払い	81,832	担当者がお客様にお詫びの上説明し、了承を得ました。 ブロック本部に協議し、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。 支払時期が確定したため、担当者が再度お客様にお詫びの上、支払時期をお伝えし、了承を得ました。	年金記録課及びお客様相談室において、お客様による年金記録の確認及び年金請求時における年金記録の確認は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
104	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	神奈川	横浜西	2005年9月20日	2011年7月22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、お客様の特別支給の老齢厚生年金の受給権発生年月日を誤って裁定していたことが判明しました。	農林共済が平成14年4月1日に厚生年金に統合されたことに伴い、お客様の厚生年金期間が1年未満であっても農林共済期間と合わせて1年以上であれば、平成14年4月1日に特別支給の老齢厚生年金の受給権が発生することになりますが、65歳で老齢厚生年金の受給権が発生すると誤った裁定をしたことにより、農林共済の加入期間の取扱いについて、担当者の知識不足によるものです。	1名	未払い	53,235	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があり、機構本部に訂正処理依頼書等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、農林共済期間を有する方の受給権発生年月日について再度周知し、老齢年金裁定請求書受付時における確認を慎重に行うよう注意喚起しました。	内部
105	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	2009年7月23日	2011年10月3日	機構本部より、振替加算支給中の方の配偶者様の定額部分発生状況について確認するよう連絡があり、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、また、決裁においても確認が不十分であったことにより、	1名	過払い	276,291	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
106	加給年金額加算開始事由該当届の受理漏れについて	確認・決定誤り	神奈川	平塚	2010年8月17日	2011年9月16日	お客様より、振込された年金額が少ないとのお問合せがあり、確認したところ、老齢年金裁定請求書を受理した際に、加給年金額加算開始事由該当届の受理漏れが判明しました。 また、その後、お客様より加給年金額加算開始事由該当届の提出がありました。誤って単なる届出漏れとして受理し進達したため、時効が適用され、受給額が少なくなりました。	担当者が老齢年金裁定請求書を受理した際に、定額部分の支給開始年齢に達していたにもかかわらず、加給年金対象者の確認を怠り、加給年金額加算開始事由該当届の提出を求めていなかったことにより、また、担当者の年金記録及び戸籍謄本等提出書類の確認不足によるものです。	1名	未払い	521,249	担当者がお客様にお詫びの上説明し、時効が適用された分について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、時効を適用せず加給年金を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、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、老齢年金裁定請求書受付時における加給年金対象者及び生計維持関係について慎重に確認を行うよう周知・徹底しました。 また、届書が必要な場合は、お客様に提出を求めるよう周知しました。	外部
107	老齢基礎年金支給繰下げ申出書の受理漏れについて	確認・決定誤り	大阪	今里	2011年9月12日	2011年10月7日	お客様より、66歳からの繰下げ請求を申出したが、届いた年金証書が65歳の裁定となっているとのお問合せがあり、確認したところ、老齢基礎年金支給繰下げ申出書の受理漏れが判明しました。	お客様から老齢基礎年金裁定請求書を受理する際、担当者がお客様の繰下げ意思を確認の上、年金裁定請求書に繰下げのゴム印を押印しましたが、お客様に老齢基礎年金支給繰下げ申出書の提出を求めていなかったことによるものです。 また、年金裁定請求書に添付する添付書類一覧の繰下げ意思の有無欄に、誤ってなしと記載したことにより、	1名	未払い	66,300	お客様相談室長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、65歳の裁定を取消し、66歳繰下げ請求として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、お客様に老齢基礎年金繰下げ意思の確認を行うとともに、老齢基礎年金支給繰下げ申出書の提出を求めるよう周知・徹底しました。 また、添付書類一覧の記載内容についても、お客様のお申出内容となっているか確認を行うよう周知しました。	外部
108	配偶者加給年金の加算漏れについて	確認・決定誤り	大阪	堺東	1989年12月頃	2011年8月29日	他年金事務所より、機構本部に進達したお客様の再裁定関係書類の返戻があったとの連絡があり、確認したところ、お客様の死亡されたご主人様の老齢厚生年金に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。	ご主人様の老齢厚生年金裁定時に、本来、配偶者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、また、老齢厚生年金裁定時の確認不足によるものです。	1名	未払い	360,341	他年金事務所の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、お客様より生計維持申立書を受理しました。 機構本部より、配偶者加給年金の加算について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、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記録及び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
109	共済年金受給者の繰上げ請求書受理時における確認漏れについて	確認・決定誤り	大阪	堺西	2011年8月8日	2011年10月11日	お客様より、共済組合から送付のあった改定通知書が一部繰上げになっていないとのお問合せがあり、確認したところ、共済年金受給者の繰上げ請求書受理時における確認漏れが判明しました。	お客様から老齢基礎年金を繰上げ請求したいとお申出があったため、担当者がお客様の生年月日から全部繰上げのみ可能と判断し、全部繰上げによる繰上げ請求書を受理したことになります。 お客様が共済組合の特例による定額部分支給対象者であることの知識が担当者に不足していたこと及びその確認を怠ったことによるものです。	1名	過払い	52,275	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。また、過払い分について、今後支払される年金で調整する旨説明し、了承を得ました。 機構本部より、全部繰上げを取消し、一部繰上げに訂正することが妥当との回答があり、機構本部に訂正関係書類を進達し、処理が完了したことを確認しました。 支払時期が確定し、支払調整されていることを確認し、担当者がお客様に再度お詫びの上、支払調整された年金の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、共済組合の定額部分支給開始年齢の特例について再確認を行い、共済組合期間を有するお客様より繰上げ請求について相談があった場合は、共済組合の支給の特例に該当するかを確認の上、対応するよう周知・徹底しました。	外部
110	脱退手当金の決定誤りについて	確認・決定誤り	岡山	事務センター	2011年9月15日	2011年10月18日	厚生年金記録整備担当者より、脱退手当金支給記録の入力ができないものがあるとの連絡があり、確認したところ、脱退手当金の決定誤りが判明しました。	お客様には、既に脱退手当金の支給済期間があり、新たに判明した厚生年金期間が、脱退手当金を支給した以後であることから、本来、新規の脱退手当金として支給決定すべきところ、誤って既に支給済となっている金額との差額を支給したものです。 担当者の脱退手当金支給についての取扱いの認識不足によるものです。また、決裁時においても、誤りに気付かなかったことによりです。	1名	過払い	10,821	年金給付グループ長がお客様にお詫びの上説明し、返納について了承を得ました。 脱退手当金の支給決定取消処理及び正当額による支給決定を行い、年金事務所に返納納付書の作成を依頼しました。 お客様あてに脱退手当金に係る通知書及び返納納付書を送付し、返納金が納入されたことを確認しました。	年金給付グループにおいて、脱退手当金の支給決定に係る取扱いについて周知・徹底しました。 また、新規による支給決定が、支給済分に係る更正決定が慎重に審査を行うため、請求書に表記することとしました。	内部
111	年金記録の年金事務所段階における訂正誤りについて	確認・決定誤り	新潟	新潟東	2010年8月3日	2011年10月19日	担当者が、年金事務所段階での記録回復基準に該当するとして、職権訂正した事案について再確認したところ、誤って年金事務所段階での記録回復基準に該当するとして、お客様の年金記録を訂正していることが判明しました。	お客様は遡及訂正記録ではなく、それ以前の記録について、年金記録に係る確認申立書によりお申立をしており、本来、第三者委員会に回付し、調査・審議すべきところ、誤って当所において記録訂正していたものです。 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、訂正した記録を元に戻し、年金記録に係る確認申立書を第三者委員会に回付することで了承を得ました。 お客様から年金記録に係る確認申立書を受理し、年金記録の訂正を行い、年金記録を元に戻しました。 年金記録に係る確認申立書を第三者委員会に回付しました。	年金記録課において、年金記録に係る確認申立書の処理手順及び年金事務所段階での遡及訂正の基準を再度周知・徹底しました。	内部	
112	老齢基礎年金繰上げ請求書受理時における確認漏れについて	確認・決定誤り	大阪	堺西	2011年7月19日	2011年10月5日	お客様が共済年金の支給額変更通知書及び老齢基礎・老齢厚生年金の支給額変更通知書を持参され、全ての年金合計額が最も有利な方法で繰上げ請求をしたが、最も有利ではないとのお問合せがあり、確認したところ、老齢基礎年金繰上げ請求書受理時における確認漏れが判明しました。	本来、一部繰上げ請求を案内し、受理すべきところ、老齢基礎年金と老齢厚生年金の合計額が多かったため、全部繰上げとして受理したことになります。 担当者が全部繰上げによる退職共済年金の影響内容等について確認を怠ったこと及び認識誤りがあったことによるものです。	1名	過払い	115,066	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、全部繰上げを取消し、一部繰上げに変更することが妥当との回答があり、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、一部繰上げによる繰上げ請求書を受理し、過払い分は今後支払される年金で調整することとしました。 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。 担当者がお客様に改めてお詫びの上、処理が完了したこと及び今後支払される年金で調整されることをお伝えし、了承を得ました。	お客様相談室において、退職共済年金受給者の方から繰上げ請求があった場合の退職共済年金の影響について再確認を行い、繰上げによる年金見込額をお渡しし、お客様自身からも共済組合に繰上げによる年金額について、お問合せをしていただくよう案内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	老齢厚生年金繰下げ請求書受理時における意思確認漏れについて	確認・決定誤り	神奈川	相模原	2011年4月20日	2011年7月4日	街角の年金相談センターより、お客様から企業年金連合会より年金の返納のお知らせが送付されたとのことのお問合せがあったとの連絡があり、確認したところ、街角の年金相談センターで老齢厚生年金繰下げ請求書受理時における意思確認が漏れていたことが判明しました。	お客様から繰下げ請求の相談の際に、本来、65歳からの請求と繰下げ請求の年金見込額を試算の上、総受給年金額合計が同額になる年齢を説明し、繰下げ請求書を受付すべきところ、その説明を漏らしていました。また、老齢厚生年金を繰下げすることにより、加給年金及び基金代行部分が支給されないことを説明の上、お客様に繰下げ請求の意思確認を行わなかったことによるものです。	1名	未払い	1,945,820	街角の年金相談センター長がお客様にお詫びの上、説明しました。取扱いについて協議するため、老齢厚生年金繰下げ請求に係る取下げ申立書を受理しました。機構本部に協議し、繰下げ請求した老齢厚生年金の裁定取消は妥当との回答があり、機構本部に老齢厚生年金繰下げ請求の裁定取消及び65歳からの支給に関する関係書類一式を進達しました。処理が完了し、支払時期が確定したため、街角の年金相談センター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。	お客様相談室長より、街角の年金相談センターに対し、繰上げ、繰下げ請求のお客様に対しては、年金見込額を試算の上、厚生年金基金を含む有利不利について説明するよう周知しました。また、お客様相談室において今回の事象を職員に周知し、注意喚起を行いました。	外部
114	老齢基礎年金裁定請求書の受理誤りについて	確認・決定誤り	滋賀	草津	2011年9月13日	2011年10月14日	事務センターより、老齢基礎年金裁定請求書が支給対象にならないのではないかと理由により返戻され、確認したところ、老齢基礎年金裁定請求書の受理誤りが判明しました。	お客様より死亡されたご主人様の老齢基礎年金、未支給年金請求書を受付した際に、ご主人様は旧法共済組合の退職年金受給者であったにもかかわらず、老齢基礎年金の受給要件の関係法令の確認が不十分であったことにより、誤って老齢基礎年金裁定請求書を受付したものです。担当者が旧法及び新法による共済組合の老齢給付受給者の老齢基礎年金に係る取扱いについて認識誤りがあったことによりです。	1名		0	お客様相談室長がお客様にお詫びの上、老齢基礎年金の支給対象とならないため未支給年金の支給とならない旨を説明し、了承を得ました。また、老齢基礎年金裁定請求書及び関係書類の返戻についても了承を得ました。お客様あてに老齢基礎年金裁定請求書及び関係書類を返戻しました。	お客様相談室において、共済組合受給者の旧法及び新法対象者の取扱いについて、関係法令を示し再周知しました。また、共済年金受給者に係る相談については、年金記録及び受給者原簿等を慎重に確認の上対応するよう周知しました。	内部
115	障害厚生年金裁定請求書の処理遅延について	未処理・処理遅延	東京	千代田	2010年1月28日	2011年7月7日	決裁担当者より、受付簿による処理状況を確認していたところ、未処理のまま保留になっている年金裁定請求書があるとの報告があり、障害厚生年金裁定請求書の処理遅延が判明しました。	機構本部より、進達した障害厚生年金裁定請求書の不備による返戻がありました。担当者が障害年金に対する知識がなく、他の職員に相談することもなく、長期間にわたり保留したことによりです。また、受付簿への返戻経過の記載漏れにより、進捗管理ができなかったことによるものです。	1名	未払い	2,149,727	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、お客様に不備事項の訂正を依頼し、再度障害厚生年金裁定請求書を受理しました。お客様に現在の症状についての診断書の提出を依頼し、受理しました。機構本部に障害厚生年金裁定請求書関係書類一式を進達し、年金が裁定されたことを確認しました。支払時期が確定し、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、受付簿への返戻経過記載担当者を障害年金担当者以外の職員に改め、毎月お客様相談室長による受付簿と年金裁定請求書の処理状況を確認することとしました。	内部
116	未支給年金請求書の進達漏れについて	未処理・処理遅延	京都	事務センター	2010年11月26日	2011年11月10日	ねんきんダイヤルの担当者より、お客様から弟の老齢年金裁定請求書と未支給年金請求書を提出したが、弟あてに住民票コードの収録状況に関するお知らせが届いたとのことのお問合せがあった旨連絡があり、確認したところ、未支給年金請求書の進達漏れが判明しました。	お客様から提出された老齢年金裁定請求書を裁定処理後、本来、未支給年金請求書を機構本部に進達すべきところ、老齢年金裁定請求書とともに誤って処理済として保管していたことによりです。未支給年金請求書について、担当者が機構本部への進達業務を失念していたことによるものです。	1名	未払い	644,238	担当者がお客様にお詫びの上説明し、早期に支払手続きをすることで了承を得ました。機構本部に取扱いについて確認の上、未支給年金請求書を進達しました。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。	年金給付グループにおいて、年金裁定請求書に添付された機構本部に進達が必要となる請求書等については、引き抜き作業を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
117	源泉徴収票再発行の未処理について	未処理・処理遅延	本部	年金相談部	2012年3月13日	2012年3月22日	お客様より、ねんきんダイヤルに源泉徴収票の再発行を依頼したが、まだ届かないとのことのお問合せがあり、確認したところ、未処理であることが判明しました。 また、他に351名のお客様の再発行が未処理であることが判明しました。	源泉徴収票の再発行を依頼部署に依頼するシステムにおいて、帳票の転送を失敗していたにもかかわらず、正常終了した旨の表示がされたため、未処理となっていることに気がませんでした。 再発行処理を行うシステムを作成した委託業者において転送障害が発生した場合のプログラムの作成を誤ったものです。	352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、速やかに源泉徴収票を再発行することで了承を得たため、再発行の上、お客様に送付しました。 351名のお客様の源泉徴収票を再発行し、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。	委託業者より、不具合箇所の検証を行い、システムの修正を完了し、再発防止に努めるとの報告書の提出がありました。	外部
118	国民年金保険料納付記録の誤送付について	誤送付・誤送信	京都	京都南	2011年11月9日	2011年11月11日	A様及びB様より、送付された被保険者記録照会回答票に別人の記録が同封されていたとのことのお申出があり、確認したところ、国民年金保険料納付記録の誤送付が判明しました。	A様及びB様より年金加入記録回答票の提出があり、調査後、被保険者記録照会回答票をA様及びB様に送付する際に、国民年金保険料納付記録を添付していますが、担当者が発送準備の際に、A様とB様の記録を取違えたことによります。 決裁時及び発送時のダブルチェックにおいても、別人記録が添付されていることに気がなか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、了承を得ました。誤送付したB様の国民年金保険料納付記録を回収しました。 担当者がB様にお詫びの上説明し、了承を得ました。誤送付したA様の国民年金保険料納付記録を回収し、B様のものをお渡ししました。 担当者がA様に再度お詫びの上訪問する旨申し出たところ、郵送でよいとのことのお申出をいただいたため、A様あてに国民年金保険料納付記録を送付しました。	年金記録課において、担当者及び決裁時におけるチェックを強化するとともに、発送時においても担当者以外の別の職員がチェックを行ってから封緘するよう改めました。	外部
119	配偶者加給年金の支給停止時期に係る説明誤りについて	説明誤り	鹿児島	鹿児島南	2010年1月27日	2011年10月13日	他の年金事務所より、お客様から配偶者加給年金が支給停止にならないように事前に相談して奥様が退職したのに、配偶者加給年金の支給停止の通知がきたとのことのお問合せがあったとの連絡があり、確認したところ、配偶者加給年金の支給停止時期の説明誤りが判明しました。 また、奥様が35歳以降の厚生年金加入期間の特例による支給要件を満たしたことから、奥様は将来、振替加算の対象者でなくなったことも判明しました。	奥様が35歳以降の厚生年金加入期間の特例による支給要件を確認の上、退職時期について相談があった際、本来、平成22年10月中に退職した時と説明すべきところ、誤って平成22年中に退職した時と説明したことにより、奥様は平成22年12月に退職したものです。 奥様が女子の厚生年金加入期間の特例による支給要件に該当することについての担当者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、お客様及び奥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。 機構本部に取扱いを協議し、厚生年金被保険者記録について間違いがない以上、取消することができないので、その事実に基づく配偶者加給年金額の支給停止処分についても取消することができないとの回答があり、担当者がお客様に協議結果をお伝えしましたが、了承を得られませんでした。 お客様から審査請求書を受理し、社会保険審査官あてに回付しました。	お客様相談室において、厚生年金加入期間の特例による支給要件について再確認し、相談対応について慎重に行うよう周知・徹底しました。	外部
120	年金見込額試算時における配偶者加給年金の加算誤りについて	説明誤り	宮崎	都城	2011年4月頃	2011年10月17日	お客様に厚生年金長期加入者の特例による年金見込額をお渡ししたところ、以前に交付を受けた年金見込額と相違しているとのことのお申出があり、確認したところ、年金見込額試算時における配偶者加給年金の加算誤りが判明しました。	お客様の配偶者様は、既に厚生年金加入期間20年以上による老齢年金受給者であり、本来、年金見込額試算時に配偶者加給年金を加算なしとすべきところ、誤って配偶者加給年金加算ありとして算出したことによります。 担当者がお客様の年金見込額試算の際に、配偶者様の年金受給状況の確認を漏らしていたことによるものです。	1名		0	担当者がお客様にお詫びの上、年金見込額の試算誤りの経緯について説明したところ、了承を得ました。 正しい金額の年金見込額を交付しました。	お客様相談室において、年金見込額を試算する場合は、配偶者様の年金受給状況を確認の上、試算条件を正しく入力するよう周知・徹底しました。	外部
121	合算対象期間に係る説明誤りについて	説明誤り	千葉	千葉	2003年4月25日	2011年10月21日	お客様より、年金受給に関する相談があり、持参された平成15年当時に旧千葉社会保険事務所で交付した年金受給資格確認表を確認したところ、合算対象期間に係る説明誤りが判明しました。 また、そのため、支給要件を満たしていませんでした。	お客様は、昭和61年3月以前、配偶者様が被用者年金加入者であったため、国民年金に任意加入されていましたが、保険料の納付がなく、本来、合算対象期間に算入できませんが、担当者が誤って合算対象期間に含めて説明していたことによります。 担当者の合算対象期間に対する取扱いの認識誤りによるものです。	1名		0	お客様相談室長がお客様にお詫びの上説明し、了承を得ました。また、国民年金に任意加入し、不足期間について納付していただくことで支給要件を満たす旨を説明し、了承を得たため、国民年金資格取得申出書を受理しました。 資格取得申出書を入力し、お客様あてに資格取得申出受理通知書を送付しました。	お客様相談室において、合算対象期間の取扱いについて事例を示し説明を行い、相談対応時における支給要件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
122	遺族厚生年金の受給要件に係る説明誤りについて	説明誤り	愛知	中村	2011年10月27日	2011年11月9日	事務センターより、お客様から請求のあった遺族厚生年金裁定請求書について、受給要件を満たしていないとの理由で返戻があり、確認したところ、遺族厚生年金の受給要件に係る説明誤りにより、誤って遺族厚生年金裁定請求書を受領していることが判明しました。	お客様の配偶者様は、在職中に初診のある病気で退職後5年以内に死亡され、その後、国民年金に未納期間がありましたが、担当者が国民年金保険料納付要件を初診日で見ると誤認していたため、誤って受給要件を説明していたものです。 担当者の遺族厚生年金の支給要件である国民年金保険料納付要件の認識誤りによるものです。	1名		0	お客様相談室長がお客様にお詫びの上、説明しました。また、今後の遺族厚生年金の請求方法として、ご主人様が生存中に障害厚生年金の1級又は2級に該当し受給権者となった場合の手続きについて説明したところ、了承を得ました。なお、遺族厚生年金裁定請求書を返戻することについても了承を得ました。 遺族厚生年金裁定請求書一式をお客様あてに送付しました。 お客様相談室長がお客様に再度お詫びの上、障害厚生年金及び遺族厚生年金の今後の手続きについて説明し、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、遺族厚生年金の受給要件について研修を行い周知しました。	内部
123	雇用保険と年金との調整に係る説明誤りについて	説明誤り	東京	青梅	2011年8月11日	2011年11月15日	お客様より、平成23年11月に年金の振込があると聞いていたが、振込がないとのお問合せがあり、確認したところ、雇用保険と年金との調整に係る説明誤りが判明しました。	お客様は、雇用保険の基本手当と高年齢再就職給付金を受給されていたため、本来、その両方の支給調整を確認した上で説明すべきところ、基本手当の受給期間のみで支給停止期間を算出したため、誤って支払開始時期を説明したことによります。 担当者が、お客様の雇用保険の受給状況について確認が不十分であったこと及び受給内容確認書類の確認漏れによるものです。	1名		0	担当者がお客様に、お詫びの上説明し、今回の説明誤りの内容について文書を希望されたため、文書を送付することで了承を得ました。 お客様あてに文書を送付しました。 お客様より、今回の説明誤りに対して、機構の弁護士の判断を聞きたいとのお申出がありましたが、ブロック本部に相談の上、弁護士の判断を求める事象ではない旨説明し、行政評価事務所をご案内しました。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、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、雇用保険と年金との調整について研修を実施し、年金相談時におけるお客様対応について周知・徹底を図りました。	外部
124	再裁定関係書類の所在不明について	受理後の書類管理誤り	群馬	高崎	2010年6月頃	2011年10月17日	事務センターより、お客様から提出された年金加入記録回答票に、再裁定の処理状況についての照会文書が同封されていたとの連絡があり、確認したところ、機構本部に進達後、書類不備により返戻された再裁定関係書類の所在不明が判明しました。	機構本部より返戻され、再受付した際の受付簿の処理及びその後の書類管理が不十分であったことによります。 また、担当者が人事異動の際に、上司及び後任者に対して適切な事務引継ぎを怠ったことによるものです。	1名	未払い	1,884,140	担当者がお客様にお詫びの上、書類が所在不明となった経緯を説明し、了承を得ました。お客様に必要な書類の提出を依頼し、後日受理しました。 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。 担当者がお客様に再度お詫びの上、支払済であることを確認し、了承を得ました。	お客様相談室において、受付及び再受付時における受付簿の記載整備を再度周知し、処理保留中の書類管理の徹底を周知しました。	外部
125	年金受給情報の第三者への情報漏れについて	事故等	滋賀	草津	2011年11月16日	2011年11月16日	お客様より、年金を受給していることを知人が知っているがどういふことかとのお問合せがあり、確認したところ、お客様の年金受給情報を漏らしていたことが判明しました。	お客様の年金裁定請求書に係る処理状況について、1年以上もかかっているがどうなっているのかとの強いお問合せが電話であり、担当者がお客様との身分関係の確認を怠り、既に裁定済ですと答えたものです。また、その直後同人より本人は受け取っていないがこの銀行か、A金融機関かとの電話によるお問合せがあり、担当者がそうですと答えてしまいました。 担当者がお客様と照会があった方との身分関係の確認を怠ったこと及び照会があった方のあまりに強いお申立にお客様のご家族であるとの誤認をしたことによるものです。	1名		0	お客様相談室長がお客様に、本来、ご本人様以外にお伝えするべきでない情報を回答したことについて深くお詫びし、今後同じ誤りが発生しないようお客様相談室の職員に周知・徹底する旨説明しました。 お客様相談室長がお客様に再度お詫びの上、お客様相談室の職員に個人情報の取扱いについて周知・徹底したことをお伝えし、了承を得ました。	お客様相談室において、個人情報の取扱いについて再度周知を行い、ご本人様以外からの電話による相談については、必ずご本人様との身分関係を確認し対応すること及び個人情報に係る内容については、再度ご本人様から照会をいただくよう説明することを再度周知・徹底しました。	外部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明契機
126 ~ 128	不審電話について	事故等	東京 広島 香川	足立 呉 高松西	2012年 8月	2012年 8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。(1年金事務所) 2) 社会保険事務所を名乗る者から、医療費の払い戻しの件について通知を送付したが、手続きをしたかとの電話があったとのことでした。(2年金事務所)	3名		0	現在、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