

平成24年11月2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9月分)について

平成24年9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9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、9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216件のうち、公表可能な144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216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 | 135件 | (62.5%) |
| 〔届書内容の確認誤り、金融機関等のコード記入誤り等、事実関係の誤認や法令の適用誤り〕 | | |
| (3) 未処理・処理遅延 | 13件 | (6.0%) |
| 〔審査決定すべき届書の未処理、社会保険オンラインシステムへの入力漏れ、日本年金機構本部への進達漏れ、関係部署からの返戻書類の未処理等〕 | | |
| (4) 入力誤り | 12件 | (5.6%) |
| 〔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 | 8件 | (3.7%) |
| 〔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 | (3.7%) |
| 〔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 | 7件 | (3.2%) |
| 〔窓口、電話等での制度説明誤り、申請書等の指示誤り等、相談時の誤り〕 | | |
| (8) 受理後の書類管理誤り | 2件 | (0.9%) |
| 〔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 | 28件 | (13.0%) |
| 〔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	216件 (100.0%)
----	---------------

2 制度等別件数

(1) 厚生年金適用関係	44 件 (20.4%)
(2) 厚生年金徴収関係	19 件 (8.8%)
(3) 国民年金適用関係	16 件 (7.4%)
(4) 国民年金徴収関係	26 件 (12.0%)
(5) 年金給付関係	87 件 (40.3%)
(6) 船員保険関係	0 件 (0.0%)
(7) その他	24 件 (11.1%)

合計 216 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	2 (0)	21 (9)	4 (3)	10 (1)	1 (0)	5 (1)	1 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	44 (14)
厚生年金 徴収関係	0 (0)	7 (4)	3 (3)	1 (0)	2 (2)	3 (1)	2 (2)	1 (0)	0 (0)	0 (0)	19 (12)
国民年金 適用関係	0 (0)	13 (1)	1 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	2 (2)	16 (3)
国民年金 徴収関係	1 (0)	16 (2)	3 (1)	0 (0)	3 (1)	0 (0)	1 (0)	1 (0)	0 (0)	1 (0)	26 (4)
年金給付 関係	0 (0)	78 (17)	2 (1)	1 (1)	2 (0)	0 (0)	3 (1)	0 (0)	0 (0)	1 (1)	87 (21)
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)	24 (18)	24 (18)
計	3 (0)	135 (33)	13 (8)	12 (2)	8 (3)	8 (2)	7 (3)	2 (0)	0 (0)	28 (21)	216 (72)

(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	141 件 (65.3%)
〔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	42 件 (19.4%)
〔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	4 件 (1.9%)
〔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	29 件 (13.4%)
〔不正行為、不適正な事務処理、事故等〕	

合計 216 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 (0)	98 (21)	7 (5)	12 (2)	8 (3)	8 (2)	5 (2)	0 (0)	0 (0)	1 (0)	141 (35)
適用・認識誤り	0 (0)	36 (12)	3 (2)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	2 (1)	0 (0)	0 (0)	1 (1)	42 (16)
届書等の放置	1 (0)	0 (0)	3 (1)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	4 (1)
その他	0 (0)	1 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	2 (0)	0 (0)	26 (20)	29 (20)
計	3 (0)	135 (33)	13 (8)	12 (2)	8 (3)	8 (2)	7 (3)	2 (0)	0 (0)	28 (21)	216 (72)

(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	40 (12)	15 (9)	10 (0)	21 (4)	55 (10)	0 (0)	0 (0)	141 (35)
適用・認識誤り	2 (2)	2 (2)	4 (2)	3 (0)	31 (10)	0 (0)	0 (0)	42 (16)
届書等の放置	2 (0)	1 (1)	1 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	4 (1)
その他	0 (0)	1 (0)	1 (1)	2 (0)	1 (1)	0 (0)	24 (18)	29 (20)
計	44 (14)	19 (12)	16 (3)	26 (4)	87 (21)	0 (0)	24 (18)	216 (72)

(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	24 (8)	9 (5)	10 (3)	17 (1)	15 (7)	0 (0)	23 (17)	98 (41)
1万円未満	3 (2)	1 (1)	0 (0)	4 (3)	4 (0)	0 (0)	0 (0)	12 (6)
1万円以上 5万円未満	5 (2)	1 (1)	2 (0)	2 (0)	7 (0)	0 (0)	0 (0)	17 (3)
5万円以上 10万円未満	2 (1)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	6 (3)	0 (0)	0 (0)	8 (4)
10万円以上 50万円未満	2 (1)	4 (3)	1 (0)	2 (0)	19 (3)	0 (0)	0 (0)	28 (7)
50万円以上 100万円未満	4 (0)	1 (0)	2 (0)	1 (0)	11 (2)	0 (0)	1 (1)	20 (3)
100万円以上 500万円未満	4 (0)	3 (2)	0 (0)	0 (0)	19 (5)	0 (0)	0 (0)	26 (7)
500万円以上	0 (0)	0 (0)	1 (0)	0 (0)	6 (1)	0 (0)	0 (0)	7 (1)
計	44 (14)	19 (12)	16 (3)	26 (4)	87 (21)	0 (0)	24 (18)	216 (72)

(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)	20	23,626,190	1,181,309
未払い (年金等の額を少なく支払った件)	44	66,862,433	1,519,600
過徴収 (保険料金額を多く徴収した件)	17	9,790,529	575,913
未徴収 (保険料金額を少なく徴収した件)	17	4,901,009	288,294
誤還付 (保険料金額を誤ってお返しした件)	4	5,613,663	1,403,415
その他	16	19,292,869	1,205,804
計	118	130,086,693	1,102,429

(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	2 件	15,250 円
誤還付と未徴収がある件	1 件	518,590 円
その他 (事件・事故等)	1 件	998,356 円
過払いと過徴収がある件	3 件	2,170,949 円
過払いと未徴収がある件	1 件	2,498,959 円
未払いと過徴収がある件	2 件	6,175,534 円
未払いと過払いがある件	6 件	6,915,231 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	91 件 (42.1%)
(2) 日本年金機構外部からの通報等により判明	107 件 (49.6%)
(3) その他 (事件・事故等)	18 件 (8.3%)

合計 216 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9月分の事務処理誤り等一覧(1～32ページ)

1. 厚生年金適用関係		1 P	整理番号	1～30
2. 厚生年金徴収関係		8 P	整理番号	31～37
3. 国民年金適用関係		10 P	整理番号	38～50
4. 国民年金徴収関係		13 P	整理番号	51～72
5. 年金給付関係		18 P	整理番号	73～138
6. その他		32 P	整理番号	139～144

(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	発生日月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明契機
1	健康保険被扶養者(異動)届の所在不明について	受付時の書類管理誤り	東京	港	2011年 9月21日	2011年 10月3日	○お客様より、健康保険被扶養者(異動)届の処理状況についてのお問合せがあり、確認したところ、健康保険被扶養者(異動)届が所在不明であることが判明しました。	○封筒を開封後、厚生年金適用課に回付されるまでの間に所在不明となったものです。 ○封筒開封及び届書受付時における確認が、不十分であったことによります。	1事業 所2名	—	0	○厚生年金適用課長がお客様及び事業主様にお詫びの上説明し、了承を得ました。健康保険被扶養者(異動)届を再作成していただき受理しました。 ○入力処理を行い、全国健康保険協会から健康保険被保険者証が交付されたことを確認しました。	○管理者会議において、今回の事象を説明し、郵便物を開封し担当課へ回付する際には、書類を入念に確認するとともに、担当課においても届書の保管管理を厳重に行うよう周知・徹底しました。	外部
2	70歳以上被用者算定基礎届の所在不明について	受付時の書類管理誤り	大阪	城東	2011年 7月19日	2011年 11月28日	○社会保険労務士より、70歳以上被用者算定基礎届を提出したにもかかわらず、届出をしていないという理由で保険者算定の通知が事業所に届いたとのお問合せがあり、確認したところ、70歳以上被用者算定基礎届が所在不明となっていることが判明しました。	○担当者が事業所調査の際に、70歳以上被用者算定基礎届を受理しましたが、書類に不備があったため保留にし、その後、所在不明となったものです。 ○70歳以上被用者算定基礎届受付後における書類管理が不十分であったことによるものです。	1事業 所2名	—	0	○厚生年金適用調査課長が社会保険労務士及び事業所にお詫びの上説明し、了承を得ました。 ○事業所より、再提出された届書を入力処理し、決定通知書を送付しました。	○厚生年金適用調査課において、今回の事象を説明し、書類管理を徹底するよう周知しました。	外部
3	報酬月額変更届の入力漏れについて	確認・決定誤り	東京	文京	2011年 7月14日	2011年 11月1日	○事業所より、7月改定の月額変更届を提出したA様の算定基礎届が未提出であるとの文書が送付されたとの連絡があり、確認したところ、月額変更届の入力漏れが判明しました。	○事業所より、A様を含む7月改定の月額変更届が提出され、担当者が入力の際、A様が70歳以上であったため事業所の管掌区分を確認せずに組合管掌と誤認、月額変更届の入力を不要としたことにより、算定基礎届の督促文書を送付したものです。 ○担当者の月額変更届処理の認識誤り及びその後のチェックにおいても誤りに気がませんでした。	1事業 所1名	過徴収	82,532	○厚生年金適用調査課長が事業所の担当者様にお詫びの上説明し、過徴収となった保険料については、次回納付時に調整する旨お伝えし、了承を得ました。 ○月額変更届の入力を行い、標準報酬改定通知書を事業所に送付しました。	○厚生年金適用調査課において、今回の事象を説明し、70歳以上被用者に係る入力処理について注意喚起しました。	外部
4	賞与支払届の処理誤りについて	確認・決定誤り	兵庫	事務センター	2010年 8月30日	2011年 11月4日	○お客様より提出されたねんきん定期便の回答票に、標準賞与額に誤りがあるとの記載があり、確認したところ、賞与支払届の処理誤りが判明しました。	○事業所より、提出された賞与支払届の通貨によるものの額欄や総括表には正しい額が記載されていましたが、賞与額欄に1桁少なく記載されており、担当者が事業所に確認せずに、誤って決定し処理したものです。 ○担当者の確認不足及び入力後のチェックにおいても誤りに気付かなかったことによります。	1事業 所1名	未徴収	35,626	○担当者がお客様にお詫びの上説明し、調査結果の文書を送付することで、了承を得ました。 ○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。 ○訂正処理を行い、お客様あてに調査結果及び事業所あてに決定通知書を送付しました。	○厚生年金適用第2グループにおいて、今回の事象を説明し、賞与支払届審査時の手順を再確認し、審査及びチェック時にはくれぐれも注意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
5	資格喪失確認通知書の記載誤りについて	確認・決定誤り	群馬	事務センター	2011年10月20日	2011年10月28日	○社会保険労務士より、同一人の資格喪失確認通知書が2通届いたとお問合せがあり、確認したところ、誤入力した際に印字された記載事項を抹消せずに確認通知書を送付していることが判明しました。	○担当者が、資格喪失された3名の資格喪失届を入力した際、1名の方を誤入力したため訂正処理を行いました。資格喪失確認通知書には、入力した方が全て記載されるため訂正処理した方の記載を抹消すべきものを抹消せずに送付したことによります。 ○また、訂正処理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事業所1名	—	0	○管理・厚生年金適用グループ長が社会保険労務士にお詫びの上、資格喪失確認通知書の差替えを依頼しましたが、ご納得いただけず、理事長名による訂正依頼を希望されました。 ○管理・厚生年金適用グループ長が、社会保険労務士に再度お詫びの上、事務センター長名での差替依頼文書を送付することで了承を得ました。 ○社会保険労務士より、誤って送付した資格喪失確認通知書が返送されました。	○管理・厚生年金適用グループにおいて、今回の事象を説明し、誤入力により訂正が必要な資格喪失確認通知書については、記載内容を慎重に確認し漏れがないよう処理を行うよう指示しました。	外部
6	算定基礎届に係る標準報酬月額の設定誤りについて	確認・決定誤り	鹿児島	鹿児島南	2006年7月1日	2011年11月18日	○お客様より、ねんきん定期便に記載されている標準報酬月額についてお問合せがあり、確認したところ、算定基礎届に係る標準報酬月額の決定誤りが判明しました。	○算定基礎届の対象となる3ヵ月のうち、4月支払分が0円であったため、本来、5月及び6月の支払額の合計を2ヵ月平均とすべきところ、誤って、5月及び6月支払額の合計を3で除して算出したことにより、本来額より低い標準報酬月額の決定をしたものです。 ○担当者が、平均額の処理を誤ったこと及び入力処理後の警告リストの確認を怠ったことによるものです。	1事業所3名	未徴収	632,698	○算定基礎届の訂正入力を行い、担当者が事業所にお詫びの上説明しました。また、被保険者3名に対し、お詫びと経過説明を行い正しい被保険者記録回答票を送付しました。 ○担当者が事業所及び被保険者3名に再度お詫びの上、決定通知書をお渡しし、了承を得ました。また、保険料については、時効により徴収できないこと及び年金給付に反映することも説明し了承を得ました。	○厚生年金適用調査課において、届書の内容審査を慎重に行うよう入力処理後の複数人によるチェックを周知・徹底しました。	外部
7	資格取得年月日の処理誤りについて	確認・決定誤り	新潟	新発田	2011年11月16日	2012年1月4日	○事業所より、届出した資格取得届の資格取得年月日が正しかったのか確認したいとお問合せがあり、確認したところ、資格取得年月日の処理誤りが判明しました。	○届出された資格取得届には資格取得年月日が平成23年7月21日と記入されていました。添付されていた出勤簿では1日の勤務時間が被保険者資格を満たさないため資格取得年月日を平成23年10月21日として提出していただくよう依頼し処理すべきところ、届書の記載のまま処理していたものです。 ○担当者による添付書類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	○厚生年金適用調査課長が事業所の事業主様にお詫びの上説明し、正しい保険料の納入告知書作成後に納付していただくことで了承を得ました。 ○担当者が訂正処理を行い、決定通知書及び納入告知書を事業所に交付しました。	○厚生年金適用調査課において、今回の事象を説明し、添付書類の確認時の手順を再確認し、審査時には注意するよう周知しました。	外部
8	資格取得届に係る基礎年金番号の誤りについて	確認・決定誤り	京都	中京	2011年10月4日	2012年1月12日	○A様より、健康保険被保険者証の生年月日が間違っているとお問合せがあり、確認したところ、A様の資格取得届の入力の際に、誤ってB様の基礎年金番号で処理していることが判明しました。	○A様の資格取得届(FD)の処理の際に、届出のあった基礎年金番号に誤りがあり基礎年金番号を修正する際に、担当者が誤ってB様の基礎年金番号で処理したものです。 ○また、決裁においても誤りに気付きませんでした。	1事業所2名	—	0	○担当者が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、A様へお詫びと説明をしていただけとのことで、お願いしました。 ○担当者がB様にお詫びの上説明し、了承を得ました。 ○担当者が訂正処理を行い、A様の健康保険被保険者証が全国健康保険協会より事業所あてに送付されたことを確認しました。また、B様の年金記録の訂正処理が完了しました。	○厚生年金適用調査課において、今回の事象を説明し、氏名索引により処理を行う場合には、氏名、生年月日、性別、住所の確認を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
9	新規適用届及び資格取得届の入力誤りについて	確認・決定誤り	岩手	二戸	2008年 10月16日	2012年 1月23日	○担当者が総合調査の際に窓口装置により事業所の情報等を確認したところ、事業所の適用種別及び被保険者の報酬月額の入力誤りが判明しました。	○担当者が新規適用届の適用種別項目を誤って、日本鉄道共済組合から厚生年金に統合された事業所と入力しました。また、資格取得届の入力時にも報酬月額を18万円と入力すべきところ、19万円と誤って入力したものでした。	1事業所1名	過徴収	26,048	○担当者が事業所にお詫びの上説明し、過徴収した保険料は、次回納付時に調整することで了承を得ました。 ○担当者が誤った新規適用届を取消処理し、新整理記号による入力処理を行い、決定通知書を事業所あてに送付しました。全国健康保険協会から健康保険被保険者証が送付されたことを確認しました。 ○誤って交付した決定通知書及び健康保険被保険者証を回収しました。	○厚生年金適用徴収課において今回の事象を説明し、届書の審査時及び入力時の確認作業を慎重に行うよう周知しました。	内部
10	資格取得届入力時における事業所整理記号の処理誤りについて	確認・決定誤り	千葉	事務センター	2012年 4月13日	2012年 4月19日	○全国健康保険協会より、A事業所から従業員ではない方の健康保険被保険者証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、資格取得届入力時に事業所整理記号の処理誤りがあったことが判明しました。	○社会保険労務士より電子申請で提出されたB事業所の資格取得届にA事業所の整理記号が記載されていたため入力の際にエラーとなりましたが、担当者が突合作業を怠ったことによりA事業所の資格取得届として処理したものです。 ○担当者による確認が不十分であったものです。	2事業所2名	—	0	○担当者がA事業所にお詫びの上説明し、了承を得ました。誤って送付した健康保険被保険者証を回収しました。 ○担当者がB事業所を受託している社会保険労務士にお詫びの上説明したところ、誤った申請を行ったため再申請するとの申し出がありました。 ○処理が完了し、B事業所に全国健康保険協会から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、電子申請入力時に事業所整理記号と整理番号が相違した場合は事業所名称と所在地の突合を行うことを徹底するよう周知しました。	外部
11	資格取得届に係る標準報酬月額決定誤りについて	確認・決定誤り	東京	中野	2012年 4月9日	2012年 5月18日	○お客様より、資格取得確認通知書及び標準報酬決定通知書の記載内容が誤っているとお問合せがあり、確認したところ、資格取得届に係る標準報酬月額の決定誤りが判明しました	○事業所から提出された資格取得届の通貨による金額欄には正しい金額が記載されていましたが、合計額欄には1桁少なく記載されており、誤って合計額欄の金額で決定したものです。 ○担当者による確認が不十分であったものです。	1事業所1名	—	0	○担当者が事業所及びお客様にお詫びの上説明し、正しい金額による納入告知書を送付することで了承を得ました。 ○担当者が訂正処理を行い、資格取得確認通知書及び標準報酬決定通知書の標準報酬月額を訂正しました。	○厚生年金適用調査課において、今回の事象を説明し、届出書類の内容確認は複数名で行うことを徹底するよう周知しました。	外部
12	資格取得届の入力誤りについて	確認・決定誤り	大阪	天王寺	2012年 5月18日	2012年 6月26日	○事業所より、保険料の納入告知額についてお問合せがあり、確認したところ、資格取得届の入力誤りが判明しました。	○事業所より提出された資格取得届の資格取得年月が平成24年4月であったにもかかわらず、誤って平成23年4月と入力したものです。 ○入力後の確認においても誤りを発見できなかったことによります。	1事業所1名	過徴収	686,298	○担当者が事業所にお詫びの上説明し、保険料を次回納付時に調整することで了承を得ました。誤った健康保険被保険者証を回収しました。 ○担当者が訂正処理を行い、決定通知書を事業所あてに送付しました。全国健康保険協会から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、今回の事象を説明し、入力時及び入力後の確認を徹底するよう周知しました。	外部
13	資格取得届入力時における事業所整理記号の処理誤りについて	確認・決定誤り	広島	呉	2012年 7月3日	2012年 7月18日	○A事業所より、覚えのない決定通知書と健康保険被保険者証が届いたとお問合せがあり、確認したところ、資格取得届入力時に事業所整理記号の処理誤りがあったことが判明しました。	○B事業所から提出された資格取得届の事業所整理記号欄が空欄であったため、担当者が事業所索引簿から整理記号を転記する際に誤ってA事業所の整理記号を記入し入力したものです。 ○担当者が記入した後のダブルチェックを行っていませんでした。	2事業所1名	—	0	○厚生年金適用調査課長がA事業所にお詫びの上説明し、了承を得ました。誤って送付したB事業所の決定通知書及び健康保険被保険者証を回収しました。 ○厚生年金適用調査課長がB事業所にお詫びの上説明し、了承を得ました。 ○担当者が訂正処理を行い、決定通知書をB事業所あてに送付し、全国健康保険協会から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、今回の事象を説明し、索引簿から整理記号を転記する際は事業所名だけでなく、事業主氏名・事業所所在地を確認した上で転記すること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
14	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	土浦	2012年5月14日	2012年7月31日	○ 国民年金課の担当者より、別人の基礎年金番号で厚生年金に加入している方がいるとの連絡があり、確認したところ、A様の資格取得届の処理の際に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。 ○ B様は国民年金保険料を口座振替で納付されていましたが、誤った処理により国民年金を資格喪失したため国民年金保険料の口座振替ができませんでした。	○ A様の資格取得届の審査の際に、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、住所及び加入履歴の確認を漏らし、誤ってB様の基礎年金番号で処理したものです。 ○ 担当者の確認不足及び別の職員によるチェックを行っていなかったことによります。	1事業所2名	未徴収	46,140	○ 担当者がA様の勤務先の事業所にお詫びの上説明し、了承を得ました。誤って送付した健康保険被保険者証及び決定通知書を回収しました。 ○ 担当者がB様にお詫びの上説明し、口座振替ができなかった国民年金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。 ○ 担当者が訂正処理を行い、A様の決定通知書を事業所あてに送付し、全国健康保険協会から健康保険被保険者証が送付されたことを確認しました。またB様の管轄年金事務所に国民年金保険料の口座振替処理を依頼しました。	○ 厚生年金適用調査課において、今回の事象を説明し、氏名索引により処理を行う際の本人確認方法を周知しました。	内部
15	月額変更届の入力漏れについて	未処理・処理遅延	北海道	釧路	2006年3月16日	2011年9月28日	○ 事務センターより、お客様から平成17年9月の月額変更届の処理状況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、月額変更届の処理漏れが判明しました。	○ 総合調査において、月額変更届を受理しましたが、所在不明となり、入力処理を行っていませんでした。 ○ 受理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5名	未徴収	393,167	○ 担当者がお客様にお詫びの上説明し、文書を送付することで了承を得ました。 ○ 担当者が事業所の事業主様にお詫びの上説明し、了承を得ました。 ○ 月額変更届を探索しましたが、発見できなかったため、事業所で保管されていた控により処理を行い、お詫びの文書及び標準報酬改定通知書を送付しました。	○ 厚生年金適用調査課において、今回の事象を説明し、総合調査や通常業務で受付した届書の管理を徹底するよう周知しました。	外部
16	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	東京	事務センター	2010年7月20日	2011年10月5日	○ 年金事務所より、70歳以上被用者算定基礎届を審査した際に、前年度の標準報酬月額について疑義があるとの照会があり、確認したところ、70歳以上被用者算定基礎届の報酬月額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、報酬月額を1桁少なく入力したものです。 ○ 委託業者の入力誤り及び入力後の2次チェックにおいても誤りを発見できませんでした。	1事業所1名	過払い	958,177	○ 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ましたが、ご納得いただけませんでした。 ○ お客様に、再度お詫びの上説明し、過払いの返納について了承を得ました。返納方法申出書を受理しました。 ○ 報酬月額の訂正入力を行い、機構本部に返納方法申出書を進達しました。	○ 管理・厚生年金適用グループにおいて、報酬月額のチェックについては、桁誤りがないかどうかを確認するよう周知徹底しました。 ○ 委託業者に事象を説明し、報酬月額の確認を徹底するよう要請しました。	内部
17	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	千葉	事務センター	2010年8月17日	2011年10月6日	○ 年金事務所より、70歳以上被用者算定基礎届を審査した際に、前年度の報酬月額についての照会があり、確認したところ、70歳以上被用者算定基礎届の報酬月額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、報酬月額を1桁少なく入力したものです。 ○ 委託業者の入力誤り及び入力後の2次チェックにおいても誤りを発見できませんでした。	1事業所1名	過払い	990,699	○ 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、過払い分については、今後支払される年金で調整することで了承を得ました。 ○ 報酬月額の訂正入力を行い、支給された年金で調整されたことを確認しました。	○ 委託業者に対し、今回の事象と経過を説明し、入力チェック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	発生日月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明契機
18	算定基礎届に係る報酬月額の入力誤りについて	入力誤り	秋田	秋田	2007年 7月26日	2011年 11月2日	○お客様より、厚生年金被保険者加入期間照会申出書が提出され、確認したところ、算定基礎届の報酬月額の入力誤りが判明しました。 ○お客様は年金を受給されていましたが、入力誤りにより年金の過払いが発生していました。	○算定基礎届の入力の際に、報酬月額を1桁少なく入力したものです。 ○担当者の入力時の確認不足及びその後のチェックにおいても入力誤りが発見できなかったことによります。	1事業所1名	その他	2,498,959	○厚生年金適用調査課長が事業所の事業主であるお客様に説明し、保険料については、時効により徴収できないこと及び年金給付には反映することも説明し、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理しました。 ○訂正処理を行い、決定通知書を送付しました。 ○機構本部に返納方法申出書を進達しました。	○厚生年金適用調査課において、今回の事象を説明し、届書の内容審査及び入力後の確認を確実にを行うよう注意喚起しました。	内部
19	70歳以上被用者該当届に係る報酬月額の入力誤りについて	入力誤り	熊本	熊本西	2007年 12月4日	2011年 11月21日	○担当者が厚生年金保険被用者一覧表により加入者の記録を確認したところ、70歳以上被用者該当者の処理時における報酬月額の入力誤りが判明しました。 ○お客様は年金を受給されていましたが、入力誤りにより年金の過払いが発生していました。	○70歳以上被用者該当届の入力の際、報酬月額を1桁少なく入力していたことによります。 ○担当者の入力後の確認不足及び決裁時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	過払い	1,197,598	○担当者が事業所及び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。 ○70歳以上被用者該当届の訂正入力を行い、決定通知書を事業所あて送付しました。 ○機構本部に返納方法申出書を進達しました。	○厚生年金適用調査課において、入力後のダブルチェックに加え、被保険者資格記録と70歳以上被用者記録の突合を行い、入力誤りの防止を行うこととしました。	内部
20	資格取得届の入力誤りについて	入力誤り	鹿児島	事務センター	2011年 12月26日	2012年 1月10日	○年金事務所より、二以上事業所勤務被保険者一覧表に、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ず職員の確認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	—	0	○担当者が事業所にお詫びの上説明し、了承を得ました。訂正処理を行うことで被保険者整理番号が変更になるため健康保険被保険者証を回収しました。 ○担当者が訂正処理を行い、決定通知書を事業所あてに送付し、全国健康保険協会から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長が、委託業者に今回の事象を説明し、入力時及び入力後の確認を徹底するよう要請しました。	内部
21	船員保険資格取得届の入力誤りについて	入力誤り	愛媛	宇和島	2012年 1月12日	2012年 2月3日	○事業所より、保険料の納入告知額が先月より増加しているので確認してほしいとのお問合せがあり、確認したところ、船員保険資格取得届の入力誤りが判明しました。	○事業所より提出された船員保険資格取得届の資格取得年月が平成24年1月であったにもかかわらず、誤って平成23年1月と入力したものです。 ○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	過徴収	2,064,079	○厚生年金適用調査課長が事業所にお詫びの上説明し、保険料について、次回納付時に調整することで了承を得ました。 ○船員保険資格取得届は複写式であり、当該届書の控えが決定通知書となり、保険証の発行も当該届書の写しにより行われることから差替は不要でした。	○厚生年金適用調査課において、今回の事象を説明し、入力時の確認及び入力後のダブルチェックを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	資格取得届入力時における被保険者整理番号の入力誤りについて	入力誤り	長野	事務センター	2012年 3月22日	2012年 3月22日	○委託業者より、資格取得届を入力する際に、被保険者整理番号を誤って入力したとの報告があり、この事象が判明しました。	○委託業者が資格取得届の入力をする際に事業所が指定した整理番号の入力を行わず、自動払い出しにより付番したため事業所が指定した整理番号と異なった被保険者整理番号を付番したものです。	1事業所1名	—	0	○管理・厚生年金適用グループ長が事業所の担当者様にお詫びの上説明しましたが、健康保険組合の健康保険被保険者証で指定された整理番号を使用しているためご納得いただけませんでした。 ○管理・厚生年金適用グループ長が事業所の担当者様に再度お詫びの上説明し、被保険者整理番号の変更について了承を得ました。	○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、正確な処理を行う旨の改善報告書が提出されました。	内部
23	資格取得届に係る報酬月額の入力誤りについて	入力誤り	北海道	事務センター	2011年 10月27日	2012年 7月23日	○年金事務所より、資格取得時の標準報酬月額について照会があり、確認したところ、資格取得届に係る報酬月額の入力誤りが判明しました。	○委託業者が資格取得届の入力の際に、報酬月額を誤って1桁少なく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ず職員の確認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	1,823,833	○厚生年金適用第2グループ長が事業主様にお詫びの上説明し、保険料を次回納付時に請求することで了承を得ました。 ○担当者が訂正処理を行い、決定通知書を事業所あてに送付しました。	○管理・厚生年金適用グループにおいて、今回の事象を説明し、入力後の確認を徹底するよう周知しました。 ○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、入力時及び入力後の確認を徹底するよう要請しました。	内部
24	資格取得時報酬訂正届の入力誤りについて	入力誤り	東京	北	2012年 4月26日	2012年 8月1日	○担当者が事業所より提出された算定基礎届を審査したところ、健康保険に係る従前の標準報酬月額の入力誤りが判明しました。	○事業所から報酬月額を30万円から5万円に訂正する資格取得時報酬訂正届が提出され、担当者が入力する際に、健康保険の下限である5万8千円で標準報酬月額を入力すべきところ、誤って厚生年金の下限である9万8千円で入力したものです。 ○入力後のチェックにおいても誤りを発見できませんでした。	1事業所1名	過徴収	2,764	○担当者が事業主様にお詫びの上説明し、過徴収した保険料は、次回保険料にて調整することで了承を得ました。 ○担当者が訂正処理を行い、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、今回の事象を説明し、書類審査及び入力の際に標準報酬月額の上下限の確認を徹底するよう周知しました。	内部
25	特例納付保険料額申出書の記載誤りについて	通知書等の作成誤り	高知	高知東	2011年 10月14日	2011年 11月1日	○厚生年金徴収課において、特例納付保険料額を調査決定する際に、元事業主様から申出された特例納付保険料額が誤っていると連絡があり、確認したところ、誤った特例納付保険料額で、納付勧奨状を送付していることが判明しました。	○担当者が、特例納付保険料の計算を行う際に記録訂正後と訂正前の額の算出を誤り、特例納付保険料額を算出したものです。 ○担当者の確認不足及び決裁における確認が不十分であったことによります。	1事業所1名	—	0	○厚生年金適用調査課長がお客様にお詫びの上説明し、正しい金額の納付勧奨状及び納付申出書を送付することで了承を得ました。また、誤った納付勧奨状は紛失したとの申立がありました。 ○正しい納付勧奨状及び納付申出書をお客様に送付したところ、納付申出書の提出がありましたので、納入告知書を送付しました。 ○特例納付保険料の納入を確認しました。	○厚生年金適用調査課において、事象が発生した経緯及び原因を確認し、マニュアルの再確認と2名以上での金額確認を徹底するよう指示しました。	内部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生日月日	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	厚生年金被保険者・国民年金第3号被保険者住所一覧表の誤送付について	誤送付・誤送信	東京	港	2011年 10月28日	2011年 11月7日	○ A事業所より、B事業所の厚生年金被保険者・国民年金第3号被保険者住所一覧表(以下「一覧表」という)が返送され、確認したところ、B事業所の一覧表をA事業所に誤送付していたことが判明しました。	○ 担当者が、一覧表を送付する際に誤って、A事業所の送付書を作成し、B事業所の一覧表を同封し送付したものです。 ○ 一覧表の封入・封緘の際には、担当者2名以上で行うべきものを1人で行ったことによります。	2事業 所29名	—	0	○ 厚生年金適用課長がA事業所にお詫びの上説明し、了承を得ました。 ○ 担当者がB事業所にお詫びの上説明し、了承を得ました。A事業所から返送された一覧表をお渡ししました。	○ 管理者会議において、今回の事象を説明し、封入・封緘の際に必ず2人以上で確認を行うことを徹底しました。	外部
27	賞与支払届の誤送付について	誤送付・誤送信	山形	事務センター	2011年 11月24日	2011年 11月29日	○ A事業所より、B事業所の賞与支払届が同封されていたとお申出が年金事務所にあり、確認したところ、B事業所のターンアラウンド方式の賞与支払届を誤ってA事業所に送付していることが判明しました。	○ 委託業者が、ターンアラウンド方式の賞与支払届をA事業所の封筒に封入する際に、事業所記号の「エ」と「ユ」を見誤り、誤ってB事業所の賞与支払届を封入したものです。 ○ 封入・封緘作業の際の確認が不十分であったことによります。	1事業 所4名	—	0	○ 管理・厚生年金適用グループ長がA事業所にお詫びの上説明し、了承を得ました。 ○ 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。A事業所より回収した賞与支払届をお渡ししました。	○ 委託業者に対し、今回の事象を説明し、再発防止策を講じるように要請しました。 ○ 委託業者より、事業所記号のみならず、被保険者整理記号も考慮しチェックを行うとの報告がありました。	外部
28	決定通知書の誤送付について	誤送付・誤送信	群馬	太田	2012年 1月4日	2012年 1月6日	○ 社会保険労務士より、受託していない事業所の決定通知書が送付されたとお申出があり、確認したところ、決定通知書の誤送付が判明しました。	○ 事業所あてに送付する決定通知書を担当者が誤って社会保険労務士に送付したものです。 ○ 担当者が送付用封筒のあて先の記載を誤り、その後の二重チェックにおいても誤りを見落としたことによります。	1社会 保険労 務士1 事業所 1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。誤って送付した決定通知書を回収しました。 ○ 厚生年金適用調査課長が事業所にお詫びの上説明し、決定通知書を交付し了承を得ました。	○ 厚生年金適用調査課において、今回の事象について説明を行い、封入封緘の際には二重チェックを徹底するよう周知しました。	外部
29	資格取得確認通知書及び年金手帳の誤送付について	誤送付・誤送信	千葉	佐原	2012年 5月7日	2012年 5月10日	○ A事業所より、当社の被扶養者異動届の控えと一緒にB事業所の資格取得確認通知書及び年金手帳が送付されたとお問合せがあり、確認したところ、資格取得確認通知書及び年金手帳の誤送付が判明しました。	○ 担当者がA事業所に、被扶養者異動届の控をお送りする際、誤って、B事業所の資格取得確認通知書及び年金手帳を封入したものです。 ○ 封入封緘時の複数人による確認を怠ったことによります。	2事業 所2名	—	0	○ 副所長がA事業所にお詫びの上説明し、了承を得ました。誤って送付したB事業所の資格取得確認通知書及び年金手帳を回収しました。 ○ 副所長がB事業所にお詫びの上説明し、了承を得ました。資格取得確認通知書及び年金手帳を交付しました。	○ 幹部会議において今回の事象を説明し、郵送物を送付する場合には必ず複数人でチェックを行った上で送付することを徹底するよう周知しました。	外部
30	資格喪失月の保険料の説明誤りについて	説明誤り	京都	中京	2011年 11月上旬	2011年 11月29日	○ 事業所より、保険料請求が前月より高いことについてお問合せがあり、確認したところ、資格喪失月の保険料を誤って説明していることが判明しました。	○ 担当者が、資格取得月に資格喪失された方の保険料について資格喪失月は保険料は不要と誤った説明を行ったものです。 ○ 担当者が、資格取得日の確認を怠ったことによります。	1事業 所1名	—	0	○ 副所長が事業所の事業主にお詫びの上説明しましたが、保険料の納付についてご納得いただけませんでした。 ○ お詫びの文書と納付書を送付したところ、保険料を納付していただい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、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、今回の事象を説明し、資格喪失時の保険料のお問合せがあった場合には、窓口装置で資格取得日の確認を行った上で回答するよう周知・徹底を行いました。	外部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生日月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明契機
31	口座振替の緊急停止の依頼漏れについて	確認・決定誤り	福島	平	2011年 10月31日	2011年 11月8日	○東日本大震災の特定被災区域に所在し社会保険料の免除に該当した事業所より、社会保険料の口座引き落としがされているとのお問い合わせがあり、確認したところ、金融機関に対する社会保険料の口座振替の緊急停止を漏らしていることが判明しました。 ○また、他に5事業所の口座振替の緊急停止漏れが判明しました。	○口座振替を行っている事業所が免除に該当する場合、口座振替の緊急停止のリストを作成し処理の依頼を行います。担当者がリストを作成する際に、前月分の保険料告知額が0円の事業所をリストに追加することを漏らしたものです。 ○担当者が、リストを作成する際に免除申請整理簿の確認が不十分であったことによります。	6事業所	過徴収	603,864	○厚生年金徴収課長が6事業所にお詫びの上説明し、了承を得ました。 ○6事業所より還付請求書の提出がありましたので事務センターに回付しました。	○厚生年金徴収課において、免除申請整理簿を基にした作業用シートにより、緊急停止リストを作成することを徹底するよう周知しました。 ○また、担当者以外の者が、免除申請整理簿と突合せを行い確認することとしました。	外部
32	二以上事業所勤務被保険者の保険料登録誤りについて	確認・決定誤り	神奈川	横浜西	2008年 8月25日	2011年 11月9日	○担当者が二以上事業所勤務被保険者に係る基本保険料算出内訳書の確認を全事業所分について行ったところ、二以上事業所勤務被保険者の保険料登録誤りが2事業所あることが判明しました。	○二以上事業所勤務被保険者の資格喪失届の処理を担当者が行う際、二以上事業所勤務被保険者の保険料登録の変更処理を行わなかったものです。 ○厚生年金適用調査課から厚生年金徴収課へ回付する際の連絡及び担当者による基本保険料算出内訳書と事業所別保険料内訳の確認が不十分であったことによります。	2事業所	過徴収	4,032,589	○厚生年金徴収課長が2事業所にお詫びの上説明し、了承を得ました。 ○処理を行い、還付請求書を事業所に送付したところ、還付請求書の提出がありましたので事務センターに回付しました。	○厚生年金徴収課において、今回の事象を説明し、厚生年金適用調査課で二以上事業所勤務被保険者に係る処理が行われた場合、早急に厚生年金徴収課に回付し担当者以外の者による相互チェックを徹底することとしました。	内部
33	口座振替申出書に係る事業所記号・番号の処理誤りについて	確認・決定誤り	東京	池袋	2011年 10月3日	2011年 11月22日	○A事業所より、納入告知書が届いていないとのお問い合わせがあり、確認したところ、B事業所の口座振替申出書にA事業所の事業所記号・番号を記載し、誤って処理をしていることが判明しました。	○B事業所の口座振替申出書に事業所記号・番号の記載がなく厚生年金適用調査課職員が事業所名簿より確認し記載した際に、事業所名が類似していたため、本来B事業所の事業所記号・番号を記載すべきところ、誤ってA事業所の事業所記号・番号を記載したことによります。 ○また、B事業所の口座振替申出書を審査した厚生年金徴収課職員の確認が不十分であったことによります。	2事業所	過徴収	314,866	○厚生年金徴収課長がA事業所にお詫びの上説明し、平成23年9月分については納入告知書により納付していたことで了承を得ました。また、納入告知額・領収済額通知書の返却を求めたところ、既に破棄し手元にないとのお申出がありました。 ○厚生年金徴収課長が、B事業所にお詫びの上説明し、口座より引き落とした保険料については、次回納付時に調整し、残額については還付することで了承を得ました。 ○B事業所の口座振替申出書の訂正処理を行い、送付した還付請求書の提出があり処理しました。 ○A事業所については、口座振替記録を取消し、平成23年9月分保険料が納付されたことを確認しました。	○厚生年金適用調査課において、口座振替申出書に係る事業所記号・番号の確認及び記載については、事業所名を十分確認の上、慎重に行うよう周知しました。また、厚生年金徴収課において、口座振替申出書の内容審査時に、事業所名を再確認するとともに、入力後に事業所記号・番号の確認の徹底を周知しました。 ○決裁時において、事業所記録照会回答票により、口座振替申出書の事業所名、事業所所在及び事業主名と入力結果を確認することとしました。	外部
34	口座振替納付申出書に係る金融機関コードの入力誤りについて	入力誤り	愛知	熱田	2012年 1月23日	2012年 3月9日	○社会保険労務士より、受託している事業所の口座振替納付申出書を提出したが、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、口座振替納付申出書の入力誤りが判明しました。	○担当者が口座振替納付申出書の入力を行う際に、誤った金融機関コードを記載し、入力を行ったことによります。 ○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	—	0	○担当者が事業所にお詫びの上説明し、了承を得ました。口座振替されなかった保険料については、納付書で納付済であるとのことでした。 ○口座振替納付申出書の訂正入力を行いました。	○厚生年金徴収課において、今回の事象を説明し、口座振替納付申出書の金融機関コードの確認及び入力後の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
35	増減内訳書の送付誤りについて	誤送付・誤送信	長野	飯田	2011年12月1日	2011年12月22日	○ A事業所より、B事業所の増減内訳書が送付されたとお問合せがあり、確認したところ、増減内訳書の誤送付が判明しました。	○ A事業所より増減内訳書の送付の依頼を受けていましたが、増減内訳書が出力されていないため送付する必要がないところ、担当者が誤ってB事業所の増減内訳書を送付したものです。 ○ 封入・封緘を担当者のみで行い、ダブルチェックを怠ったことによります。	2事業所1名	—	0	○ 厚生年金徴収課長がA事業所にお詫びの上説明し、了承を得ました。B事業所の増減内訳書を回収しました。 ○ 厚生年金徴収課長がB事業所及び従業員様にお詫びの上説明し、了承を得ました。	○ 朝礼において、全職員に、封入・封緘の際は、複数人による送付物、送付先の確認を徹底するよう周知しました。	外部
36	納入告知書の送付誤りについて	誤送付・誤送信	沖縄	那覇	2012年5月25日	2012年5月29日	○ A事業所より、B事業所の納入告知書が送付されたとお問合せがあり、確認したところ、納入告知書の誤送付が判明しました。	○ 担当者がB事業所の納入告知書を返戻文書として再送付した際に、名称が類似しているA事業所のあて名シールを貼付した封筒を使用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事業所	—	0	○ 担当者がA事業所にお詫びの上説明し、了承を得ました。B事業所の納入告知書を回収しました。 ○ 担当者がB事業所にお詫びの上説明し、了承を得ました。A事業所から回収したB事業所の納入告知書を交付しました。	○ 厚生年金徴収課において、今回の事象を説明し、文書送付時のダブルチェックを改めて厳重に行うよう注意喚起しました。	外部
37	保険料納入告知額・領収済額通知書の所在不明について	受理後の書類管理誤り	愛知	昭和	2012年1月17日	2012年1月24日	○ 担当者が保険料納入告知額・領収済額通知書を発送しようとしたところ、年金事務所で保管していた事業所の保険料納入告知額・領収済額通知書が所在不明になっていることが判明しました。	○ 過誤納額還付通知書を同封するために、事務センターに引抜きを依頼し保管していた保険料納入告知額・領収済額通知書を担当者が他の書類と一緒に保管し、所在不明になったものです。 ○ 担当者による管理が不十分であったことによるものです。	1事業所	—	0	○ 担当者が事業所にお詫びの上説明し、了承を得ました。 ○ 保険料については、口座振替により納付されたことを確認しました。	○ 厚生年金徴収課において、事務センターより回付された別送保険料納入告知額・領収済額通知書については、送付に誤りがないか枚数の確認を行った後、封入するまでは案件ごとに保管することを課内に徹底しました。	内部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生日月	判明日月	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	国民年金任意加入に係る資格喪失予定年月日の処理誤りについて	確認・決定誤り	茨城	土浦	2007年 9月4日	2010年 11月8日	○65歳以上の国民年金任意加入被保険者の資格喪失予定年月日をブロック本部から再度確認するよう指示があり、確認したところ、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。	○任意加入資格取得申出書を確認すると、資格取得日は平成19年8月となっているので、本来喪失予定は不足月数55ヵ月後の平成24年3月1日となること、旧社会保険事務所での受付印が誤って平成19年9月となっていたため、1ヵ月ずれて平成24年4月1日と計算したことによるものです。	1名	未徴収	15,020	○ご本人様のご家族との連絡が取れ、喪失日変更を確認した上で納付の依頼を行い、了承を得ました。 ○担当者がお客様にお詫びの上説明し、納付書を送付することで了承を得ました。	○国民年金課において、今回の事象の説明し、資格喪失予定年月日を記入する際は、期間確認のダブルチェックを徹底することとしました。	内部
39	国民年金任意加入に係る資格喪失予定年月日の処理誤りについて	確認・決定誤り	群馬	高崎	2008年 11月17日	2011年 7月21日	○担当者が国民年金任意加入被保険者の資格喪失予定年月日について自主点検したところ、処理誤りが2件判明しました。	○任意加入時に、本来、20歳から60歳までの加入記録を確認した上で480月の資格喪失予定年月日を入力すべきところ、担当者が60歳以降の厚生年金加入期間も含めて480月の資格喪失予定年月日を入力したものです。	2名	—	0	○国民年金課長がお客様にお詫びの上説明し、引き続き口座振替することでも了承を得ました。 ○資格喪失予定年月日を訂正しました。	○国民年金課において、任意加入被保険者に係る資格喪失予定年月日については、必ず複数の者で確認することとしていますが、課員に対し改めて取扱いの徹底を図りました。	内部
40	20歳資格取得勸奨及び職権適用漏れについて	確認・決定誤り	埼玉	大宮	2009年 11月24日	2011年 8月16日	○お客様より、国民年金の20歳の加入と、学生納付特例の勸奨方法についてお問合せがあり、確認したところ、加入勸奨及び職権適用が漏れていたため、学生納付特例申請を行うことができなかったことが判明しました。	○担当者が20歳到達者の調査を行った際、判明した基礎年金番号が遺族年金受給により付番されたものであり、年金制度に未加入であったため、資格取得勸奨を行い、届出が無い場合には職権適用を行うべきものを行っていませんでした。 ○担当者の確認誤り及び決裁時の確認が不十分であったものです。	1名	—	0	○担当者がお客様にお詫びの上、説明しました。 ○機構本部に取扱いを協議し、遡及しての学生納付特例の申請は認められない旨の回答があり、お客様に、再度お詫びの上説明し、了承を得ました。 ○申請された学生納付特例の却下通知書及び納付書を送付しました。	○国民年金課において、今回の事象を説明し、業務取扱要領に沿った事務処理を行うよう注意喚起をするとともに、決裁時には複数による確認を怠らないよう周知しました。	外部
41	国民年金第3号被保険者資格取得届の受理誤りについて	確認・決定誤り	香川	高松東	2007年 3月13日	2011年 11月2日	○事務センターより、老齢厚生年金裁定請求書を審査していた際、国民年金第3号被保険者記録に疑義があるとの連絡があり、確認したところ、国民年金第3号被保険者資格取得届の受理誤りが判明しました。	○お客様の配偶者様が厚生年金に加入していない期間について、年金記録確認を行わず、退職後、雇用保険の失業給付の受給が開始されるまでの間、国民年金第3号被保険者に該当するとして、国民年金第3号被保険者資格取得届の提出を依頼したものです。	1名	誤還付	13,580	○国民年金課長がお客様にお詫びの上、誤って還付した国民年金保険料の返納について説明し、了承を得ました。 ○誤って還付した納付記録を訂正し、返納金納付書をお客様に送付しました。	○全体朝礼において、今回の事象を説明し、審査を行う際には、ご本人様の記録のみならず、配偶者様の記録も確認し説明するよう周知しました。	内部
42	国民年金資格喪失届の受理誤りについて	確認・決定誤り	岩手	花巻	2008年 12月22日	2011年 11月8日	○担当者がお客様の国民年金納付記録を確認したところ、国民年金資格喪失後の年金加入記録が確認できなかったため、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。	○お客様が市役所に国民健康保険の手続きのため任意継続の資格喪失証明書を持参した際、国民年金については既に参加中のため手続き不要とすべきところ、誤って資格喪失届を受理してしまったため、平成21年4月以降の納付書が作成されず、平成21年4月～9月の保険料が時効により納付できなくなったものです。	1名	その他	518,590	○市役所の担当者がお客様にお詫びの上、説明しました。 ○機構本部に取扱いを協議し、時効により保険料が納付できないとの回答がありました。 ○市役所の担当者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、再発防止を依頼し、届出書類の照合確認を徹底するとの報告がありました。	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
43	別人の基礎年金番号による住所変更処理誤りについて	確認・決定誤り	東京	府中	2011年 5月13日	2011年 11月21日	○機構本部より、A様の住所がB様の住所に変更され、A様の住基ネットの住所と相違しているとの連絡があり、確認したところ、B様が現住所に転入した際に別人であるA様の基礎年金番号で、誤って住所変更の処理をしていることが判明しました。	○B様が現住所地に転入した際に、市役所の担当者が国民年金被保険者情報照会窓口装置にて基礎年金番号の氏名索引を行いました。が、氏名・生年月日の確認のみで住所記録を十分に確認せず国民年金被保険者住所変更報告書を作成し報告したことによります。	2名	—	0	○A様の記録の訂正を、A様の住所を管轄する年金事務所に依頼しました。 ○担当者がA様にお詫びの上、誤って変更したA様の記録を、A様の住所を管轄する年金事務所に依頼していることを説明しました。 ○A様の記録訂正が完了したことを確認し、担当者がA様に再度お詫びの上、記録の整備が完了したことをお伝えし、了承を得ました。 ○B様については、共済組合加入中のため国民年金関係届の処理が不要で、影響のないことを確認しました。	○市役所国民年金課に今回の事象を説明し、基礎年金番号の確認については、氏名、生年月日及び住所記録を十分確認の上、住所変更報告書の作成を要請し、顛末書の報告がありました。	内部
44	年金手帳の交付誤りによる基礎年金番号の統合誤りについて	確認・決定誤り	神奈川	厚木	2002年 8月29日	2011年 11月29日	○A様より、ねんきん定期便が届いたが、別人の記録ではないかとのお問合せがあり、確認したところ、年金手帳の交付誤りによる基礎年金番号の統合誤りが判明しました。	○A様から年金手帳の再交付申請書が提出され、交付の際、誤って同姓・同名・同生年月日のB様の年金手帳を交付したために、その後の国民年金第3号被保険者種別変更届の際に、A様がB様の基礎年金番号で届出され、B様の年金記録にA様の年金記録が収録されたものです。 ○担当者が、年金手帳再交付申請の際の氏名索引に、同姓・同名・同生年月日が複数抽出されたにもかかわらず、住所や職歴等の確認が不十分であったことによります。	2名	—	0	○副所長がA様にお詫びの上説明し、了承を得ました。誤って交付していたB様の基礎年金番号が記載された年金手帳を回収しました。 ○担当者がB様にお詫びの上説明し、了承を得ました。 ○A様及びB様の年金記録を訂正しました。	○全課室において年金手帳の再交付を行う場合には、氏名・生年月日のみならず、必ず住所や事業所名等を確認することを徹底するよう周知しました。	外部
45	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	北海道	新さっぽろ	2007年 4月12日	2011年 12月14日	○65歳未満喪失予定年月日到達者リストの確認を行ったところ、国民年金任意加入に係る資格喪失予定年月日の入力誤りが判明しました。	○任意加入時に、本来、20歳から60歳までの加入記録を確認した上で480月の資格喪失予定年月日を入力すべきところ、60歳以降の共済組合加入期間も含めて480月の資格喪失予定年月日を入力していました。 ○資格取得申出書の入力確認及び決裁時において誤りに気付かなかったことによるものです。	1名	—	0	○担当者がお客様にお詫びの上説明しました。 ○機構本部に取扱いを協議し、付加保険料を含む口座振替による前納保険料額との差額で領収可能との回答があり、お客様より保険料を領収し、了承を得ました。 ○お客様の資格記録を訂正し、保険料の納付記録を訂正しました。	○国民年金課の朝礼において、任意加入の資格喪失予定年月日の審査の際には、年金見込額の照会を行い、年金額を確認することを周知・徹底しました。	内部
46	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	豊中	2007年 2月13日	2012年 8月4日	○65歳未満喪失予定年月日到達者リストの確認を行ったところ、国民年金任意加入に係る資格喪失予定年月日の入力誤りが判明しました。	○担当者が老齢基礎年金を満額受給するための月数を計算した際に、資格喪失予定年月日を誤って処理したことにより保険料を前納することができませんでした。 ○また、決裁においても見落としていました。	1名	—	0	○担当者がお客様にお詫びの上説明しました。 ○機構本部に取扱いを協議し、領収可能との回答があり、お客様より保険料を領収し、了承を得ました。 ○資格喪失予定年月日の取消を行い、納付記録追加処理をしました。	○国民年金課の朝礼において、今回の事象を職員に説明し、任意加入の資格喪失予定年月日の審査の際には、必ず複数名でチェックを行うよう周知・徹底を図りました。	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
47	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	愛媛	新居浜	2009年10月14日	2012年2月29日	○お客様より、老齢年金の裁定請求について相談があり、受給資格を確認したところ、国民年金任意加入に係る資格喪失予定年月日の処理誤りが判明しました。	○お客様の任意加入届を入力処理する際、本来であれば基礎年金の納付月数が480月に到達する平成23年8月の翌月で資格喪失予定年月日を入力すべきところ、入力を漏らしていました。 ○担当者の確認が不十分であったこと及び決裁時にも誤りに気付きませんでした。	1名	過徴収	103,780	○担当者がお客様に電話し、お詫びの上、受付当時の入力漏れが原因で満額以上の国民年金保険料が引落としとなったことを説明し、後日保険料を還付させていただくことで了承を得ました。 ○還付請求書を受理し、事務センターで支払決定しました。	○朝礼時において、書類審査及び入力後の二重チェックについて再度徹底し、再発防止の徹底を図りました。 ○課内打合せにおいて、再度、今回の事象について説明し、再発防止の徹底を図りました。	内部
48	国民年金被保険者資格取得申出書の受理誤りについて	確認・決定誤り	兵庫	尼崎	2007年11月1日	2011年6月15日	○お客様より、老齢年金の裁定請求書を受付した際に、任意加入前に受給資格を満たしていたため、確認したところ、国民年金被保険者資格取得申出書の受理誤りが判明しました。	○お客様は、共済組合に加入され退職一時金を受給されていましたが、担当者が国民年金任意加入の審査の際に、退職一時金の支給を受けた期間を含めて被用者年金の加入年数が20年あれば受給資格要件を満たすところ、確認通知書に一時金決定者と記載されていたため合算対象期間として計算し25年に不足する期間を任意加入期間としたものです。	1名	その他	5,204,931	○担当者がお客様にお詫びの上説明し、了承を得ました。 ○機構本部に取扱いを協議し、訂正処理可能との回答があり、訂正処理依頼書を進達しました。 ○訂正処理が完了し、お客様相談室長がお客様に再度お詫びの上、未払い分の支払時期をお伝えし了承を得ました。	○国民年金課及びお客様相談室において、今回の事象を説明し、受給要件の確認を慎重に行うよう周知しました。	内部
49	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	長崎	長崎南	2003年4月8日	2011年11月28日	○お客様より、老齢年金の裁定請求について相談があり、受給資格を確認したところ、国民年金任意加入に係る資格喪失予定年月日の処理誤りが判明しました。	○お客様の配偶者様は被用者年金の受給資格期間を満たしていましたが、担当者がお客様の国民年金任意加入申出書を処理する際に、配偶者様が受給資格期間を満たした後の期間が昭和61年3月までの期間であったにもかかわらず、合算対象期間に含めずに裁定したものです。 ○決裁においても誤りを発見できませんでした。	1名	その他	970,603	○担当者がお客様にお詫びの上説明し、了承を得ました。 ○ブロック本部に取扱いを協議し、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。 ○訂正処理が完了し、担当者がお客様に再度お詫びの上、支払時期を説明し、了承を得ました。	○国民年金課及びお客様相談室において、今回の事象を説明し、年金受給権の発生要件、時期及び配偶者の合算対象期間のとらえ方について周知しました。	内部
50	国民年金被保険者資格取得届の入力漏れについで	未処理・処理遅延	滋賀	事務センター	2011年6月15日	2011年11月2日	○お客様より、配偶者の国民年金保険料納付書が届かないとの文書が届いたため、確認したところ、国民年金第1号被保険者の資格取得届の入力が漏れていたことが判明しました。	○国民年金被保険者異動報告書に資格取得と氏名変更の記載がありましたが、担当者が氏名変更のみ入力し、資格取得の入力を漏らしたものです。 ○入力後に、複数名によるチェック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、了承を得ました。 ○入力処理を行い、納付書を送付しました。	○国民年金グループにおいて、今回の事象を説明し入力時の確認及び入力後の複数名によるチェックを行うこと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
51	国民年金保険料クレジットカード納付(変更)申出書の処理遅延について	受付時の書類管理誤り	愛知	中村	2010年11月11日	2011年10月5日	○免除申請書の綴りの中に未開封の返信用封筒が見つかり、確認したところ、国民年金保険料クレジットカード納付申出書の処理漏れが判明しました。	○お客様より、国民年金保険料クレジットカード納付申出書が郵送された際、受付担当者から処理担当者に引継ぎされず未開封のまま免除申請書綴りに綴ったため未処理となったものです。	1名	—	0	○国民年金課長がお客様にお詫びの上説明し、速やかに処理を行うことで、了承を得ました。 ○入力処理を完了しました。	○国民年金課において、返信用封筒を受領した際には必ず担当者に手渡しすることを徹底しました。 ○また、返信用封筒の受領簿を作成し、担当者が受領印を押印することとしました。	内部
52	付加保険料納付書の作成漏れについて	確認・決定誤り	兵庫	須磨	2011年4月1日	2011年10月4日	○お客様より、国民年金保険料の相談があり、納付記録を確認したところ、付加保険料の納付書を作成していないことが判明しました。	○お客様から提出された国民年金付加保険料納付申出書の入力の際、申出月に係る付加保険料の口座振替が引き落としにならない時期であったため、付加保険料納付書の作成が必要でしたが、作成を漏らしたものです。 ○納付書作成状況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。 ○機構本部に取扱いを協議し、付加保険料を領収可能との回答があり、担当者が再度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。	○国民年金課において、口座振替を行っているお客様から付加保険料納付申出書を受付した場合、納付書の発行状況の確認を行うことを徹底するよう周知しました。	外部
53	付加保険料納付書の作成誤りについて	確認・決定誤り	東京	立川	2011年5月2日	2011年10月25日	○当所において、入力処理済の届出書類を確認したところ、誤った付加保険料納付書を送付していることが判明しました。	○お客様は、付加保険料納付申出後に定額保険料を1年前納されましたが、付加保険料納付書作成時の確認が不十分であったために、定額を含んだ付加保険料納付書を送付し、付加のみの保険料の納付ができなくなったものです。	1名	—	0	○国民年金課長がお客様にお詫びの上説明しました。 ○機構本部に取扱いを協議し、付加保険料を領収可能との回答があり、国民年金課長が、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。 ○納付記録を追加しました。	○国民年金課において、付加保険料納付書の作成依頼を受けた際には、必ずお客様に定額保険料の納付の有無を確認の上、納付書を作成することを徹底しました。	内部
54	付加保険料納付書の作成漏れについて	確認・決定誤り	沖縄	事務センター	2011年8月31日	2011年11月4日	○お客様より、付加保険料納付申出をしたにもかかわらず、付加保険料納付書が届かないとのお問合せがあり、確認したところ、付加保険料納付書の作成漏れが判明しました。	○担当者が付加保険料納付申出書の入力の際、納付期限が間近なものについては、付加保険料の納付書が自動的に作成されない旨のメッセージが表示されますが、メッセージを見落とし、納付書の作成を漏らしたものです。	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。 ○機構本部に取扱いを協議し、付加保険料を含む国民年金保険料を領収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を入力の際は、入力時におけるメッセージ画面を印刷し、自己点検及び相互チェックの際に確認することになりました。	外部
55	国民年金追納保険料納付書の発行誤りについて	確認・決定誤り	神奈川	鶴見	2011年3月14日	2011年12月22日	○お客様のお母様より、平成20年11月分から平成22年3月分までの追納保険料に係るお問合せがあり、確認したところ、追納申出期間を誤って追納納付書を作成していたことが判明しました。	○窓口でお客様が学生納付特例期間の追納のお申出をされた際、申込期間を平成20年5月から平成22年3月と記入していただくべきところを、誤って平成20年11月から平成22年3月までとして受理してしまったため、過誤納が発生してしまいました。 ○追納可能期間の確認不足が原因です。	1名	—	0	○お客様より、加算金を含めない金額で平成20年5月分から同年10月分までの追納保険料の支払いを希望されたので、機構本部と協議する旨を伝えました。 ○機構本部より、平成20年5月分から同年10月分までの追納を希望される場合には、加算金を含めない額で追納保険料を現金領収させていただき、平成20年11月分から平成22年3月分までの追納については、そのまま有効とする旨の回答がありました。 ○回答を受け、お客様に連絡し、今回の事象の経過とお詫びをし、上記期間について現金で収納し、了承を得ました。	○国民年金課の朝礼において、事象について周知を行い、追納申出書を窓口で受理した際には、「納付記録照会画面の写し」をお客様と一緒に確認した上で追納申込期間を記入することとしました。また、入力後に作成される追納承認ハガキをお客様とともに確認した上で、追納納付書の納付対象年月を読み上げることを徹底しました。	外部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生日月	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明契機
56	国民年金保険料免除・納付猶予申請書の審査誤りについて	確認・決定誤り	東京	事務センター	2011年 2月21日	2012年 1月12日	○年金事務所にお客様及び配偶者様が来所され、国民年金保険料免除・納付猶予申請書の審査結果について、平成23年度分の全額免除が却下となった理由についてお問合せがあり、確認したところ、前年度分(平成22年度)の免除申請書を本来であれば却下とすべきところ、4分の3免除で決定していることが判明しました。	○事務センターにおいて平成22年度分の免除申請書を審査した際、添付されていた「お客様に係る雇用保険の離職票」並びに「お客様の配偶者様の所得状況が確認できる書類」により本来であれば却下とすべきであったところ、担当者が添付書類を見落とし、申請書に記載された所得情報のみを確認して単身世帯の一般申請と誤認して4分の3免除の承認をしてしまいました。	1名	未徴収	150,780	○年金事務所の担当者がお客様の配偶者様に電話し、お詫びと説明を行い、了承を得ました。 ○再審査を行い、お客様あてに国民年金保険料免除・納付猶予却下通知書を送付しました。	○審査の過程において、審査結果を変更するときには、必ず他の担当者が再確認することとし、入力後の確認の際にも審査内容の確認を徹底するよう、担当職員に指導しました。	外部
57	国民年金追納保険料納付書の発行誤りについて	確認・決定誤り	兵庫	三宮	2011年 12月22日	2012年 1月17日	○事務センターより、国民年金保険料が追納可能期間ありとの理由で還付になっているとの連絡があり、お客様の記録と追納申出書を確認したところ、誤って追納納付書を発行していたことが判明しました。	○窓口でお客様が全額免除期間の追納のお申出をされた際、申込期間を平成21年1月からと記入すべきところを、誤って平成21年4月からと記入してしまいました。 ○納付書作成時、申込期間は本来納付可能の一番古い月分から納付するよう説明し、申込期間を訂正して平成21年1月分から納付書を作成すべきところ、そのまま平成21年4月からとして作成・送付しました。 ○納付書作成時の確認不足及び入力後の決裁において、誤りに気付かなかったことによります。	1名	—	0	○担当者がお客様にお詫びの上、説明しました。古い期間分をすぐ納付するので先に納付した保険料はそのまま還付せず収納するようにとのお申出がありました。 ○機構本部に取扱いを協議し、平成21年1月から平成21年3月までを追納していただくことにより、過誤納を取消し有効として取り扱うとの回答があり、担当者がお客様に再度お詫びの上説明し、追納納付書を送付することで、了承を得ました。 ○収納確認後、事務センターへ過誤納の取消し処理を依頼し、過誤納取消し確認後お客様へ連絡をしました。	○国民年金課長が課員に今回の事象を説明し、決裁時には、納付書作成時に被保険者記録を確認する際、納付書作成期間を蛍光ペンで線を引いた納付記録照会画面を追納申込書に添付するよう指導しました。	内部
58	口座振替納付申出書の入力誤りについて	確認・決定誤り	沖縄	石垣	2011年 12月21日	2012年 2月27日	○お客様より、「平成23年12月に1ヵ月前納にて口座振替の申請を行ったが、納付書が届いている」とのお申出があり、確認したところ、国民年金保険料口座振替納付(変更)申出書の入力誤りが判明しました。	○委託業者が金融機関コードを誤って入力していました。 ○また、その後のチェック時においても見落したることによるものです。	1名	—	0	○担当者がお客様にお詫びの上、説明しました。口座振替納付申出書を、正しい金融機関コードにて再入力しました。 ○口座振替による1ヵ月前納額で納付を希望され、機構本部に取扱いを協議し、領収可能との回答があり、お客様から現金領収し、了承を得ました。	○国民年金課長が今回の事象を職員に説明し、相互チェックを慎重に行うことを徹底しました。 ○また、決裁時の処理内容についての確認を徹底するよう指示しました。	外部
59	口座振替納付申出書の入力誤りについて	確認・決定誤り	静岡	事務センター	2012年 2月24日	2012年 2月28日	○お客様より、「口座から引き落としされる開始月が申出の内容と相違する」とのお申出が年金事務所に入り、確認したところ、国民年金保険料口座振替納付(変更)申出書の入力誤りが判明しました。	○お客様は平成24年4月から早割になる口座振替を希望されていましたが、入力委託すべき時期が1ヵ月早かったために、口座振替の開始時期が平成24年3月となったものです。	1名	—	0	○年金事務所の担当者がお客様にお詫びの上説明し、口座振替の開始時期を訂正することで了承を得ました。 ○誤って送付した開始通知書を回収しました。 ○担当者が訂正処理を行い、開始通知書を送付しました。	○朝礼において、今回の事象をグループ内に周知し、審査時において、入力を保留する場合には、クリアファイルに保存し、日計表及び申出書に具体的な事項を表示することを徹底することとしました。	外部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生日月	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
60	国民年金保険料免除該当届の入力誤りについて	確認・決定誤り	愛媛	松山東	2006年3月頃	2011年9月27日	○他年金事務所より、転入者に係る法定免除についての照会があり、確認したところ、法定免除の処理誤りが判明しました。	○市役所が障害厚生年金3級のお客様を誤って、法定免除該当者として、報告書を作成したものです。 ○事務所の審査においても、障害等級の確認を十分行わず処理したことによります。	1名	未徴収	910,620	○国民年金課長がお客様にお詫びの上説明し、了承を得ました。納付の依頼を行ったところ、納付困難との申立てしたので、免除申請書を受理しました。 ○法定免除を取消し、納付書を送付しました。 ○申請免除を審査し、決定通知書を送付しました。	○市役所に対し、法定免除についての説明を行い、報告書送付時の再確認の徹底を申し入れました。 ○国民年金課において、今回の事象を説明し、法定免除受付時の確認を徹底するよう注意喚起しました。	内部
61	国民年金保険料免除・納付猶予申請書の審査誤りについて	確認・決定誤り	富山	事務センター	2011年7月15日	2012年4月18日	○お客様より、平成23年度(平成24年3月～平成24年6月)の免除申請書が提出されたため、担当者が窓口装置で記録確認を行ったところ、同年度に一度夫婦で免除申請がされていました。このとき、本来、夫婦同一であるはずの前回申請時の承認区分(平成23年7月～平成23年12月)が夫と妻で異なっていることに気づき、承認誤りが判明しました。	○前回申請の審査時に、市町村から情報提供を受けた妻の所得情報を妻の申請書には転記しましたが、夫の申請書には転記せず異なる内容のOCR帳票を作成しました。その結果、夫婦とも4分の3免除該当とすべきところを、夫を全額免除該当として承認してしまいました。	1名	未徴収	22,560	○担当者がお客様にお詫びの上説明し、正しい免除承認決定通知書と保険料の納付書を送付させていただくことで、了承を得ました。 ○記録の訂正を行い、正しい免除承認決定通知書と納付書を作成し送付しました。	○夫婦同時に免除申請書が提出された場合は市町村から夫妻分として1件の所得情報提供を受けていましたが、今後は、申請書1枚につき1件の所得情報の提供を受けることとしました。また、審査事務担当者及びグループ全体に今回の事象を周知し、審査手順の再確認を行いました。	内部
62	国民年金保険料口座振替に係る緊急停止処理誤りについて	確認・決定誤り	長野	松本	2012年5月1日	2012年5月2日	○お客様より、「口座振替の振替方法を変更するため引落しをしないよう依頼したが引落しされている」とのお申出があり、確認したところ、口座振替に係る緊急停止漏れが判明しました。	○担当者が口座振替の緊急停止を行う際に、金融機関あてに送付した緊急停止依頼書の停止額が誤っていたため、本来の口座振替金額とは不一致になったことから、緊急停止されなかったものです。 ○また、二次チェック及び決裁でも誤りに気付くことができなかったものです。	1名	過徴収	103,500	○担当者がお客様にお詫びの上説明し、了承を得ました。 ○機構本部に取扱いを協議し、還付処理可能との回答があり、還付請求書を送付しました。 ○還付金の支払いを確認しました。	朝礼において、今回の事象を課員に周知し、緊急停止を依頼する際は、期間・金額等の確認を徹底することとしました。	外部
63	付加保険料納付申出書の受理漏れについて	確認・決定誤り	東京	文京	2011年10月21日	2011年11月18日	○お客様より、ご夫婦の付加保険料の還付請求書が送付されたことについてお問合せがあり、確認したところ、付加保険料納付申出書の受理漏れが判明しました。	○お客様から、ご夫婦の平成23年7月から9月分の付加保険料を納付期限経過後に納付されたため、改めて付加保険料納付申出書の手続きが必要かお問合せがあった際に、本来、付加保険料納付申出書の提出が必要になる旨回答すべきところ、付加保険料は引き続き可能であるとの誤った回答をしたことによります。 ○納付期限経過後に納付された付加保険料の取扱いについての担当者の認識誤りによるものです。	2名	過徴収	2,400	○担当者がお客様及び配偶者様にお詫びの上説明し、了承を得ました。 ○機構本部に取扱いを協議し、平成23年7月から9月分付加保険料は還付し、改めて付加納付申出を行い、平成23年10月分の付加保険料を領収可能との回答がありました。 ○担当者が、お客様及び配偶者様に再度お詫びの上、協議結果をお伝えし、平成23年10月分付加保険料を領収し、了承を得ました。 ○お客様及び配偶者様の付加保険料納付申出書の入力処理を行い、付加保険料の納付記録を追加しました。平成23年7月から9月分の付加保険料を還付しました。	○国民年金課において、今回の事象を職員に周知し、納付期限経過後に納付された付加保険料の取扱いを徹底しました。	外部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生日月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明契機
64	継続免除申請に係る誤った所得情報の提供による審査誤りについて	確認・決定誤り	長崎	長崎南	2012年7月24日	2012年8月3日	○お客様より、「継続免除の申請結果が届いたが、昨年と所得の状況は変わらないのに却下通知が届いた」とのお申出があり、確認したところ、市役所より提供された所得情報に誤りがあったことが判明しました。	○市役所のシステム改修により発生したものであり、国民年金保険料免除継続申請に係る所得情報において、控除対象者に配偶者が加算されていなかったことによります。	316名	—	0	○事務センターへ取消依頼及び継続審査処理票による再審査依頼を行いました。 ○お客様に、お詫びの文書と承認通知書を送付しました。	○市役所より、データ提供の際には、一旦紙媒体化し、所得情報を複数の職員により突合確認した上で提供を行うことを徹底するとの報告を受けました。	外部
65	国民年金保険料免除申請に係る誤った所得情報の提供による審査誤りについて	確認・決定誤り	大阪	八尾	2012年4月1日	2012年6月8日	○市役所より、平成24年4月以降に提供した所得情報の扶養親族数の計上に誤りの可能性があるとして報告を受け、確認したところ、既に審査結果を通知した方のうち、10名の審査誤りが判明しました。	○市役所の税務担当課と国民年金担当課が異なるシステムを使用しており、税務担当課の情報を年金用に変換する際に不具合が生じたため、提供を受けた所得情報のうち扶養親族数に誤りがあったことが原因です。(特定扶養親族数を扶養親族合計に重複計上していた等)	10名	—	0	○申請書及び所得を確認したところ、10名について審査結果が変更となることが判明しました。 ○処分取消を行い、お詫びの文書と正しい結果の通知書を送付しました。	○市役所内において、年金用に変換された所得証明を課税データと照合し、疑義がある場合は税務担当課に照会することについて報告を受け、顛末書の提出がありました。	外部
66	付加保険料納付書の作成漏れについて	未処理・処理遅延	東京	立川	2011年5月2日	2011年10月25日	○当所において、入力処理済の届出書類を確認したところ、付加保険料納付書の作成を漏らしていることが判明しました。	○お客様が平成23年4月に付加保険料の納付申出を行った際、担当者が平成23年5月からの付加保険料納付書を送付したため、平成23年4月分の納付ができませんでした。 ○担当者による入力処理及び処理結果の確認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説明し、了承を得ました。 ○機構本部に取扱いを協議し、付加保険料を領収可能との回答があり、国民年金課長が、お客様に再度お詫びの上、付加保険料を領収しました。 ○納付記録を追加しました。	○国民年金課において、付加保険料納付書の作成入力及び入力後の確認を徹底するよう指示しました。	内部
67	付加保険料納付書の作成漏れについて	未処理・処理遅延	東京	立川	2011年5月2日	2011年10月25日	○当所において、入力処理済の届出書類を確認したところ、付加保険料納付書の作成を漏らしていることが判明しました。	○お客様はクレジットカードによる納付をされており、付加保険料納付申出の際にクレジット振替締切日を経過していたため、付加保険料納付書を作成すべきところ作成していなかったものです。 ○担当者のクレジット振替納付に関する認識誤り及び決裁時における納付書作成の有無の確認が不十分でした。	1名	—	0	○お客様が海外に居住されているため、国民年金課長が、お客様のお母様にお詫びの上説明し、了承を得ました。 ○機構本部に取扱いを協議し、付加保険料を領収可能との回答があり、国民年金課長が、お客様のお母様に再度お詫びの上、付加保険料を領収しました。 ○納付記録を追加しました。	○国民年金課において、付加保険料納付申出書を受付した際には、必ずクレジット等の振替方法を確認し、納付書が必要なお客様が確認するよう周知しました。	内部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生日月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明契機
68	付加保険料納付書の作成誤りについて	通知書等の作成誤り	京都	下京	2011年 4月13日	2011年 11月8日	○市役所より、海外に在住されているお客様の国内協力者であるお母様が来所され、国民年金の付加保険料が納付されてい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、付加保険料納付書の作成漏れが判明しました。	○お客様から1年前納の納付書の再交付を依頼された際、担当者が誤って付加保険料を含めない前納保険料納付書を作成し送付したため、付加保険料を納付することができなくなったものです。	1名	—	0	○担当者がお客様のお母様にお詫びの上、説明しました。 ○機構本部に取扱いを協議し、1年前納金額で付加保険料を領収可能との回答があり、担当者が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。 ○入力処理を完了しました。	○国民年金課において、納付書作成時には付加保険料の納付申出をされているか複数名で確認の上、作成するよう周知・徹底を行いました。	外部
69	付加保険料納付書の作成漏れについて	通知書等の作成誤り	愛知	一宮	2011年 5月12日	2011年 11月7日	○お客様より、社会保険料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、付加保険料納付書の作成漏れが判明しました。	○口座振替が不能となり、お客様から前納納付書の作成依頼があった際、担当者が定額保険料のみの前納納付書を作成し送付したため、付加保険料を納付することができなくなったものです。	1名	—	0	○担当者がお客様にお詫びの上、説明しました。 ○機構本部に取扱いを協議し、前納金額と同額で付加保険料を領収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。 ○納付記録の追加処理を行いました。	○国民年金課において、今回の事象を説明し、納付書を作成する際は、対象月の付加納付が可能な月についての見落としがないことの確認及び発送前の確認を行うよう周知しました。	外部
70	国民年金保険料の納付方法の説明誤りについて	説明誤り	東京	練馬	2011年 10月31日	2011年 11月2日	○お客様より、平成23年9月分の納付書は、口座振替されるので破棄しても構わないとの説明を受け破棄したが、口座振替が行われていないとのお問合せがあり、確認したところ、口座振替開始時期の説明誤りが判明しました。	○早割による口座振替の申出をされたお客様から、納付の相談を受けた担当者が、口座振替の開始時期の確認をしないまま納付書を破棄するよう説明したため、平成23年9月分の付加保険料を納付することができなくなったものです。	1名	—	0	○担当者がお客様にお詫びの上、説明しました。 ○機構本部に取扱いを協議し、付加保険料を領収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。	○国民年金課において、お客様から口座振替納付に関するお問合せがあった際には、口座振替情報等を確認した上で、回答するよう徹底しました。	外部
71	学生納付特例申請書等の所在不明について	受理後の書類管理誤り	京都	下京	2011年 6月3日	2011年 11月2日	○未納者に納付書を送付するため、対象者の選定を行ったところ、学生納付特例申請書を受付しているにもかかわらず、承認結果等の入力されていない方がいたため、確認したところ、区役所に送付すべき書類が所在不明になっていることが判明しました。 ○また、13名の方の届出に係る書類が所在不明となっていることが判明しました。	○お客様からお預かりした、学生納付特例申請書等を受付しましたが、その後、所在不明となったものです。	14名	—	0	○担当者が14名のお客様にお詫びの上説明し、了承を得ました。所在不明となった申請書等の再提出を依頼したところ、再作成していただきましたので受理しました。 ○再受付した申請書等の処理が完了し決定通知書を送付しました。	○区役所に申請書類を送付する場合には、年金事務所と区役所で進捗管理を徹底することとしました。	内部
72	国民年金保険料口座振替の処理誤りについて	事故等	本部	国民年金部	2012年 6月4日	2012年 7月10日	○金融機関より、日本年金機構に対して口座振替不能として報告したデータに誤りがあったとの連絡があり、確認したところ、国民年金保険料口座振替の処理誤りが判明しました。	○お客様より金融機関に生命保険料の口座振替の停止依頼がありましたが、同金融機関においては個別に引落しの停止ができないため、全ての口座振替を停止した上で、国民年金保険料の口座振替を行うべきところ、金融機関の担当者が確認を漏らしたことにより口座振替停止後の口座振替処理を行わなかったことによります。	1名	未徴収	15,380	○金融機関の担当者がお客様にお詫びの上説明し、了承を得ました。 ○振替不能となった保険料を現金で領収するよう年金事務所に指示し、年金事務所の担当者がお客様にお詫びの上、国民年金保険料を領収し、了承を得ました。	○金融機関より口座が振替不能となった場合には口座振替停止の依頼があったものであるかの確認を徹底する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
73	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	千葉	船橋	1988年 10月27日	2011年 5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、遺族厚生年金の支給要件に係る裁定誤りが判明しました。	○お客様の遺族厚生年金裁定の際に、本来、長期要件該当と裁定すべきところ、誤って短期要件で裁定したことによります。	1名	未払い	6,319,012	○担当者がお客様にお詫びの上、説明しました。 ○機構本部に取扱いを協議し、時効を適用せず遡及して支給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、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、遺族厚生年金の支給要件について再度周知し、遺族厚生年金の支給要件が短期要件と長期要件の両方に該当する場合は、お客様に十分説明し確認の上、裁定請求書を受理するよう周知しました。	内部
74	遺族厚生年金に係る併給調整誤りについて	確認・決定誤り	福岡	小倉南	2008年 8月21日	2011年 8月10日	○お客様より、遺族厚生年金の支払についてお問合せがあり、確認したところ、遺族厚生年金の裁定時に他年金受給状況の登録漏れにより遺族厚生年金の併給調整誤りが判明しました。 ○また、遺族共済年金の登録漏れにより、お客様は老齢年金との併給調整により遺族厚生年金が全額停止となっていたため、遺族厚生年金に未払いが発生していました。	○お客様の遺族厚生年金裁定の際に、本来、お客様が受給する遺族共済年金の年金コードを登録すべきところ、誤って登録を漏ら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誤りに気付かなかったことによるものです。	1名	未払い	335,400	○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、機構本部に再裁定関係書類を進達しました。 ○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、遺族厚生年金裁定請求書の受付時に、お客様の共済年金の請求状況及び受給状況について十分確認を行い、裁定請求書に確認内容を記載するよう周知・徹底しました。	外部
75	老齢基礎年金の裁定誤りについて	確認・決定誤り	北海道	新さっぽろ	2008年 4月17日	2011年 11月1日	○お客様より、年金見込額の照会があり、年金見込額を試算するにあたりお客様の年金記録を確認したところ、老齢基礎年金の裁定を誤っていることが判明しました。	○老齢基礎年金の新規裁定の際、配偶者様が厚生年金の資格を喪失していたにもかかわらず、国民年金第3号被保険者種別変更届を受理せず、裁定していたものです。	1名	過払い	1,826	○担当者がお客様にお詫びの上説明し、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。また、年金額訂正申出書と国民年金第3号被保険者種別変更届を受理しました。 ○国民年金記録の補正が完了したため、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、裁定請求書受付時には、被保険者記録の確認を徹底し受付するよう指示しました。	内部
76	年金受給選択申出書の受理誤りについて	確認・決定誤り	山梨	甲府	2011年 7月7日	2011年 9月28日	○お客様より、企業年金連合会から過払いの年金の返納に係る文書が送付されたこと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を誤って受理していたことが判明しました。	○年金受給選択申出書を受理する際に、厚生年金基金の受給状況の確認が不十分であったため、厚生年金基金代行分の支払が停止になることを説明せずに年金受給選択申出書を受理したものです。 ○年金受給選択申出書が処理されたことにより、厚生年金基金代行分が支給されないこととなり、企業年金連合会より返納の文書が送付されました。	1名	過払い	24,684	○担当者がお客様にお詫びの上、説明しました。 ○機構本部に取扱いを協議し、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。 ○担当者がお客様に再度お詫びの上、過払い分について、次回支払で調整することです了承を得ました。	○お客様相談室において、今回の事象を職員に説明し、厚生年金基金等見落としやすい部分については、チェックシートによる確認を徹底するよう周知しました。	外部
77	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	福岡	久留米	2011年 8月23日	2011年 10月18日	○事務センターより、共済組合からお客様の老齢厚生年金の裁定内容について照会があったとの連絡があり、確認したところ、受給資格を満たしていないお客様の老齢厚生年金裁定請求書を受理し、裁定していることが判明しました。	○お客様の年金記録に同月内に資格取得と資格喪失があり、さらにその月に、新たに資格取得した場合には、先の資格取得、資格喪失に係る期間は被保険者期間として算入されませんが、誤ってこの期間を含めて計算し請求書を受理したものです。 ○担当者の確認が不十分であったことによります。	1名	過払い	27,313	○お客様相談室長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、次回支払時に過払い分が調整されて支払いされることを説明し、了承を得ました。	○お客様相談室において、同月内に資格取得と資格喪失がある場合、受給資格の確認が必要であることを周知し、裁定請求書受付時における年金記録の確認を周知・徹底しました。	外部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明契機
78	配偶者加給年金の加算漏れについて	確認・決定誤り	大阪	東大阪	1998年11月頃	2011年10月21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、配給者加給年金の加算が漏れていたことが判明しました。	○お客様の老齢厚生年金裁定の際に、本来、配偶者加給年金を加算すると入力し裁定すべきところ、誤って加算しないと入力し裁定したことによります。 ○お客様の配偶者様の厚生年金被保険者記録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	1,127,700	○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により、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。	○お客様相談室において、年金裁定請求書を受理する際は、配偶者様の年金記録の確認の徹底を周知しました。	内部
79	障害基礎年金に係る所得審査誤りについて	確認・決定誤り	岐阜	事務センター	2010年7月31日	2011年11月1日	○担当者が障害基礎年金の所得状況届の審査結果について、再点検を行ったところ、障害基礎年金の所得審査を誤って決定していることが判明しました。	○お客様の扶養親族の1名が、特別障害者親族であったにもかかわらず、担当者がその表示を見落とし、その方の所得控除を漏らしたことによります。 ○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	494,382	○担当者がお客様にお詫びの上説明し、処理の予定を連絡することとしました。 ○機構本部に訂正処理を依頼し、担当者が、支払予定日をお客様に再度お詫びの上お伝えし、了承を得ました。	○年金給付グループにおいて、障害基礎年金に係る所得審査について再度確認し、審査を慎重に行うよう周知・徹底しました。	内部
80	年金受給選択申出書の受理誤りについて	確認・決定誤り	埼玉	川越	2011年5月27日	2011年11月1日	○お客様より、希望した年金が選択されていないとお申出があり、確認したところ、記入方法の説明を誤り、年金受給選択申出書を受理していることが判明しました。	○お客様に年金受給選択申出書の記入方法の説明を行った際、受けようとする年金コードの記入欄に、受けようとする以外の年金コードを記入するよう誤った説明を行い、年金受給申出書を受理したものです。 ○また、受理した年金受給申出書の確認が不十分であったことによります。	1名	未払い	194,719	○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により、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、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、お客様への説明及び請求書等をお預かりする際は、確認を慎重に行うよう周知しました。	外部
81	遺族厚生年金の裁定漏れについて	確認・決定誤り	福岡	中福岡	2003年3月19日	2011年7月4日	○遺族基礎年金を受給されているお客様より、亡くなられた配偶者には、学生期間があり、老齢年金の受給権を満たしているのので、遺族厚生年金を受給できるのではないかとのお問合せがあり、確認したところ、遺族厚生年金を受給できる方に、遺族基礎年金のみ裁定していることが判明しました。	○旧年金相談センターでお客様の遺族年金の相談の際に、亡くなられた配偶者様は、学生期間を含めると老齢年金の受給権を満たしていたため、遺族厚生年金を受給できましたが、20歳時点での未加入期間の確認を行わず、遺族基礎年金の請求書を受理したものです。 ○担当者の受給資格の確認不足によるものです。	1名	未払い	4,204,848	○担当者がお客様にお詫びの上、説明しました。 ○機構本部に取扱いを協議し、訂正処理可能との回答があり、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、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、年金請求の際に、未加入期間がある場合には、カラ期間等の確認を行った上で、請求書を受理するよう周知しました。	外部
82	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	宮城	石巻	1999年2月10日	2011年11月1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。	○遺族厚生年金の裁定時に、配偶者様の船員保険の老齢年金の戦時加算の確認を漏らし裁定したものです。 ○裁定時の確認が不十分であったことによります。	1名	未払い	977,802	○お客様相談室長がお客様のご家族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、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、裁定請求書の審査時に特に注意が必要と思われる場合には、事務センターに連絡することとしました。	内部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明契機
83	老齢基礎年金裁定時における農林共済組合期間の算入誤りについて	確認・決定誤り	福井	武生	1993年 5月20日	2011年 10月31日	○事務センターより、未支給年金請求書を提出されたお客様の受給されている年金について照会があり、確認したところ、老齢基礎年金裁定時に農林共済組合期間を誤って算入していることが判明しました。	○老齢基礎年金の裁定の際、本来、農林共済組合期間について共済組合期間と入力すべきところ、誤って合算対象期間として入力したものです。 ○担当者によるお客様の職歴確認が不十分であったことによります。	1名	未払い	6,238,423	○お客様相談室長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により、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、支払時期をお伝えし、了承を得ました。	○お客様相談室において、裁定請求書を受理する際に、お客様の職歴確認を徹底するよう指示しました。	内部
84	死亡保留の入力誤りについて	確認・決定誤り	大阪	八尾	2011年 9月2日	2011年 11月4日	○お客様より、年金が振込まれていないとのことのお申出があり、確認したところ、市役所から情報提供された死亡者一覧により、お客様の年金支払を保留していることが判明しました。	○お客様が配偶者様の死亡手続きをされた際に、市役所の担当者が誤ってお客様の死亡情報を作成し、情報提供したものです。 ○市役所から提供された誤った情報に基づいて、お客様の支払保留を行いました。	1名	未払い	332,533	○お客様相談室長がお客様にお詫びの上説明し、早期の支払に向けた手続きを行う旨をお伝えしました。 ○機構本部に支払保留の解除と早期支払を依頼しました。 ○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、了承を得ました。	○市役所に、情報提供の際には、正確かつ慎重な対応を依頼しました。 ○また、お客様相談室において、死亡者一覧に基づく支払保留を入力する場合、住民基本台帳照会後に入力することとしました。	外部
85	振替加算の加算漏れについて	確認・決定誤り	東京	中野	1996年 4月4日	2011年 11月4日	○記録突合センターより、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、お客様の配偶者状態表示及び生年月日を誤って裁定し、振替加算が加算されていないことが判明しました。	○担当者が老齢厚生年金の裁定の際、配偶者状態表示のコードを振替加算しないと入力し、また、生年月日を昭和6年とすべきものを昭和9年と入力したため、振替加算が支給されていませんでした。	1名	未払い	3,268,476	○担当者がお客様にお詫びの上、説明しました。 ○機構本部に取扱いを協議し、時効を適用せず遡及して支払するとの回答があり、訂正処理依頼書を進達しました。 ○処理が完了し、年金が支払われたことを確認しました。	○お客様相談室において、裁定請求書を受付した際には、配偶者様の年金の支給状況を十分確認するよう周知・徹底しました。	内部
86	障害基礎年金の裁定誤りについて	確認・決定誤り	高知	南国	1996年 3月28日	2011年 5月13日	○お客様の代理人であるお母様が、ねんきん特別便の相談に来所され、お客様の年金記録を担当者が確認したところ、年金記録等の性別を誤り障害基礎年金を裁定していることが判明しました。	○担当者が20歳の国民年金資格取得届の処理の際に、性別を誤って入力し、障害基礎年金裁定の際にも、添付書類の照会確認が不十分であったため、誤った性別で裁定しました。 ○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	—	0	○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を依頼し、処理が完了したことを確認しました。	○お客様相談室において、基礎年金番号の記録と請求書等の添付書類の照合確認を確実に実施し、二重チェックを行うよう注意喚起しました。	内部
87	厚生年金期間判明に伴う再裁定誤りについて	確認・決定誤り	大阪	貝塚	2010年 1月14日	2011年 10月3日	○お客様より、配偶者様が死亡されたことによる遺族年金の相談があり、年金見込額の照会が行えなかったため、確認したところ、配偶者様の厚生年金期間が判明した際の再裁定誤りが判明しました。	○判明した厚生年金期間は、脱退手当金支給済期間でしたが、脱退手当金の支給済期間の確認を行わず再裁定の報告を行ったため、誤って再裁定したものです。 ○機構本部より、判明した厚生年金期間を脱退手当金の記録に変更した旨の回答が届いていましたが、ねんきん特別便受付票に添付されたままになっていました。	1名	過払い	4,192,471	○副所長がお客様のご家族にお詫びの上、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。	○お客様相談室及び年金記録課において、複数の課が関係する書類については、各課の連絡を密にし、回付が漏れることのないよう管理の徹底を指示しました。	内部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生日月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明契機
88	遺族厚生年金の裁定誤りについて	確認・決定誤り	山口	宇部	2011年 9月9日	2011年 11月7日	○機構本部より、A様の遺族厚生年金をB様の基礎年金番号で決定しているのではないかと連絡があり、確認したところ、A様の遺族厚生年金請求書に誤ってB様の基礎年金番号を記入し裁定していることが判明しました。	○担当者が遺族厚生年金の請求書に記入していただく際、お客様が持参された基礎年金番号ではなく、氏名索引により判明した基礎年金番号をお伝えし記入された請求書を受理したものです。 ○氏名索引した際、住所の確認が不十分であったことによります。	2名	未払い	242,866	○担当者がA様にお詫びの上説明し、了承を得ました。誤って交付した年金証書及び支払通知書を回収しました。 ○担当者が、B様にお詫びの上、年金の受給権に影響はないことを説明し、了承を得ました。誤って送付した支給額変更通知書を回収しました。 ○処理が完了し、A様に年金証書を交付しました。	○お客様相談室において、今回の事象を説明するとともに、氏名索引により基礎年金番号を特定する場合には、氏名・生年月日・住所と戸籍や住民票により確認することを徹底するよう周知しました。	内部
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	京都	京都西	2011年 8月12日	2011年 10月11日	○お客様より、老齢基礎年金の繰上げ請求手続きを行ったが、振込通知書の年金額が違うとのお問合せがあり、確認したところ、老齢基礎年金裁定請求書受理の際に、繰上げ請求書の受理漏れが判明しました。	○担当者がお客様に本来請求と繰上げ請求の見込み額を説明し、お客様が繰上げ請求を希望されたにもかかわらず、繰上げ請求書の提出を求めていなかったことによります。 ○担当者が請求書等を受理する際に、相談内容を再確認し書類の点検を怠ったことによります。	1名	未払い	27,325	○担当者がお客様にお詫びの上、説明しました。 ○機構本部に取扱いを協議し、繰上げ支給が妥当との回答があり、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、年金請求書を受付する際に、繰上げ請求等のお客様の申出の確認を徹底するよう周知しました。	外部
90	老齢基礎年金待機者に係る未支給年金の未払いについて	確認・決定誤り	大阪	豊中	2008年 2月26日	2011年 11月2日	○機構本部よりお客様の老齢基礎年金繰下げ請求書処理の際に、死亡した配偶者様の老齢基礎年金が未払いとなっているとの連絡があり、確認したところ、配偶者様の老齢基礎年金が繰下げ待機となっており、未支給年金が未払いになっていることが判明しました。	○お客様から未支給年金請求書受付の際に、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、配偶者様の老齢基礎年金裁定請求書(65歳支給)の提出を求めていなかったことによります。	1名	未払い	1,351,044	○お客様相談室長がお客様にお詫びの上、説明しました。老齢基礎年金裁定請求書(65歳支給)の提出を依頼し受理しました。 ○機構本部に協議し、時効を適用せず遡及して支給するとの回答があり、訂正処理依頼書を進達しました。 ○処理が完了し、お客様相談室長が再度お詫びの上、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、繰下げ待機者のまま死亡された場合、窓口装置で受給者原簿を確認し、未支給年金請求書と併せて老齢基礎年金裁定請求書(65歳支給)を受付するよう周知しました。	内部
91	配偶者加給年金の減額調整誤りについて	確認・決定誤り	神奈川	相模原	2000年 11月6日	2011年 11月4日	○お客様より、配偶者様が年金を受け取っていたとして加給年金を返納したが、支給停止とされた期間、配偶者様は共済年金を受給していないとお問合せがあり、確認したところ、配偶者加給年金の減額調整の誤りが判明しました。	○お客様には、老齢厚生年金の受給権発生時より、配偶者加給年金が加算されていきました。その後、配偶者様の退職共済年金が決定されましたが、配偶者様は在職中で全額支給停止であるにもかかわらず、誤ってお客様の配偶者加給年金の過払いの返納手続きを行ったものです。 ○担当者が配偶者様の共済年金の支払の有無を確認していなかったことによります。	1名	未払い	1,103,516	○担当者がお客様にお詫びの上説明し、了承を得ました。 ○機構本部に協議し、訂正処理可能との回答があり、訂正処理依頼書を進達しました。 ○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、今回の事象を説明し、裁定請求書を受付する際は、配偶者様の共済年金の受給状況についても慎重に確認を行うよう周知しました。	外部
92	老齢基礎年金の繰下げ請求書の処理誤りについて	確認・決定誤り	愛媛	松山西	2011年 10月5日	2011年 11月4日	○市役所より、老齢基礎年金の繰下げ請求をされたお客様についてお問合せがあり、確認したところ、繰下げ請求書の処理誤りが判明しました。	○お客様は繰下げ請求を希望されていましたが、老齢年金の繰下げ意思確認書を提出していただく際に、担当者が誤って65歳からの請求の欄にチェックし処理したものです。	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。また、過払い防止のため支払保留の入力処理を行いました。 ○機構本部に協議し、訂正処理可能との回答により、訂正処理依頼書を進達しました。 ○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、今回の事象を説明し、繰下げ請求の意思確認及び関係書類の提出の際の説明を徹底するよう指示しました。	外部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生日月	判明日月	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明契機
93	遺族厚生年金裁定時における旧三共済期間の算入誤りについて	確認・決定誤り	滋賀	事務センター	2011年 6月20日	2011年 11月8日	○お客様より、遺族厚生年金の年金額についてお問合せがあり、確認したところ、遺族厚生年金裁定時に旧三共済期間の算入を誤っていることが判明しました。	○お客様の遺族厚生年金裁定の際に、本来、旧三共済期間を厚生年金期間と裁定すべきところ、誤って合算対象期間として裁定したことになります。 ○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	未払い	485,375	○担当者がお客様にお詫びの上説明し、了承を得ました。 ○機構本部に取扱いを確認し、訂正処理依頼書及び再裁定関係書類を進達しました。 ○処理が完了し、お客様に年金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、旧三共済期間の取扱いについて再度説明し、審査及び決裁を慎重に行うよう周知しました。	外部
94	年金受給選択申出書の受理漏れについて	確認・決定誤り	神奈川	相模原	2006年 5月30日	2011年 11月7日	○お客様から委任を受けた社会保険労務士より、遺族年金との最も有利な組合せによる年金受給ができなかっ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の受理漏れが判明しました。	○担当者がお客様の年金見込額を説明する際に、65歳以降の厚生年金期間を含めた退職改定後の老齢年金見込額を説明すべきところ、誤って退職改定前の65歳時の老齢年金額を用いて遺族年金の併給選択の説明を行ったものです。 ○当時の担当者の確認不足によります。	1名	その他	3,100,100	○担当者がお客様にお詫びの上説明し、了承を得ました。 ○機構本部に取扱いを協議し、訂正処理可能との回答があり、訂正処理依頼書を進達しました。 ○訂正処理が完了し、差額が支払わ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、在職老齢年金受給者から選択後の年金額について相談があった場合には、受給者原簿だけでなく統合年金記録画面により、被保険者月数を必ず確認するよう指導しました。	外部
95	老齢年金裁定時における厚生年金期間の統合漏れについて	確認・決定誤り	奈良	事務センター	2011年 9月15日	2011年 11月10日	○年金事務所より、お客様から年金請求時に交付された年金見込額よりも通知された年金額が少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、厚生年金記録の統合を漏らし裁定していることが判明しました。	○担当者が老齢年金を裁定する際、裁定請求書に記載された厚生年金手帳記号を統合せずに裁定したものです。 ○担当者による裁定請求書の記載内容の確認不足及び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ります。	1名	未払い	1,420,800	○担当者がお客様にお詫びの上説明し、了承を得ました。 ○ブロック本部に取扱いを協議し、訂正処理可能との回答により、訂正処理依頼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。	○年金給付グループにおいて、裁定請求書の審査時に統合漏れがないかの記録確認を徹底するよう周知しました。	外部
96	障害福祉年金に係る額改定報告書の記載誤りについて	確認・決定誤り	東京	立川	2011年 9月29日	2011年 11月18日	○市役所より、お客様から年金が減額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、障害福祉年金について機構本部に進達した額改定報告書の記載誤りが判明しました。	○障害福祉年金の定時の所得審査の際に、お客様に所得がなかったため、本来、所得状況届連名簿に全額支給とすべきところ、誤って2分の1支給停止と記載したため、額改定報告書に転記する際に誤った内容を記載したことによります。 ○担当者の確認不足によるものです。	1名	未払い	29,758	○機構本部に、支払時期を確認の上、支給停止解除に係る関係書類を送付しました。 ○担当者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。 ○お客様に未払いの年金が支給されたことを確認しました。	○お客様相談室において、機構本部に進達する際には、額改定報告書に所得状況届連名簿等関係書類の写を添付することとその確認の徹底を周知しました。	外部
97	老齢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	福島	事務センター	2011年 11月10日	2011年 11月21日	○街角の年金相談センターより、お客様から年金証書の年金額と年金相談時に示された年金見込額が相違している旨のお問合せがあった旨連絡があり、確認したところ、厚生年金期間の算入漏れによる老齢厚生年金の裁定誤りが判明しました。	○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の加入期間の全てを老齢厚生年金の支給対象期間としないコードで入力し裁定したことによります。 ○担当者によ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ります。	1名	未払い	2,191	○機構本部に、支払時期を確認の上、再裁定関係書類を進達しました。 ○街角の年金相談センターの担当者が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。 ○訂正処理が完了し、支払時期が確定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、老齢年金裁定請求書の審査時における厚生年金期間の確認について慎重に行うよう周知・徹底しました。	外部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生日月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明契機
98	老齢年金裁定時における厚生年金手帳記号番号の統合漏れについて	確認・決定誤り	奈良	事務センター	2011年11月2日	2011年11月21日	○年金事務所より、お客様から年金請求手続きの際に交付された年金見込額より年金額が少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、老齢年金裁定時における厚生年金手帳記号番号の統合漏れが判明しました。	○老齢年金裁定請求書に記載された厚生年金手帳記号番号を、本来、お客様の基礎年金番号に統合処理後に裁定入力処理すべきところ、統合処理を漏らしてしまったことによります。 ○裁定請求書の審査時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ります。	1名	未払い	3,075	○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。 ○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。	○年金給付グループにおいて、老齢年金裁定請求書審査時における記録の確認の徹底を行い、記録の統合漏れ防止について周知しました。	外部
99	年金受給選択申出書の処理誤りについて	確認・決定誤り	高知	高知東	2010年12月3日	2011年11月18日	○お客様より、厚生年金基金の支払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。	○年金受給選択申出書を受理する際に、本来、特別支給の老齢厚生年金について厚生年金基金分を考慮して選択すべきところ、厚生年金基金分の確認を漏らし、誤って遺族厚生年金を選択したことによります。 ○担当者の厚生年金基金分の確認不足によります。	1名	その他	182,903	○担当者がお客様にお詫びの上、説明しました。 ○機構本部に取扱いを協議し、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協議結果を説明し、過払い分については、老齢年金の支払額より調整することで了承を得たため、年金受給選択申出書を受理しました。 ○機構本部に、年金受給選択申出書及び訂正処理依頼書等関係書類を進達し、選択方法の変更処理と調整処理が行われていることを確認しました。	○お客様相談室において、年金受給選択申出書を受付する際に、お客様の厚生年金基金加入の有無を確認の上、厚生年金基金の給付については、お客様に確認の上、慎重に受給する年金を選択するよう周知しました。	外部
100	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	広島	三次	2011年9月2日	2011年11月18日	○お客様より、老齢基礎年金の繰下げ請求を申出したが、振込通知書の年金額が65歳からの支払額に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。	○お客様より、老齢基礎年金の繰下げ請求の意思確認をしていたにもかかわらず、支給繰下げ申出書の提出を求めていなかったことによります。 ○また、老齢年金裁定請求書に添付する繰下げ意思確認書に、誤って65歳からの請求欄にチェックするよう説明したことによるものです。	1名	過払い	625,146	○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、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、訂正申出書、支給繰下げ申出書、返納方法申出書を受理し、訂正処理依頼書とともに機構本部に進達しました。 ○訂正処理が完了し、お客様に訂正後の年金が支払されていることを確認しました。	○お客様相談室において、老齢基礎年金裁定請求書の受付の際に、お客様の繰下げの意思確認を十分に行うとともに、老齢基礎年金支給繰下げ請求書の提出を求めるよう周知・徹底しました。 ○また、繰下げ意思確認書についても、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
101	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12月21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、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。	1名	過払い	2,173	○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、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、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

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	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	岐阜	岐阜北	2006年 8月30日	2011年 10月3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	4,354,498	○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、今回の事象を説明し、老齢年金裁定請求書受付時における旧三共済の特例による退職共済年金受給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
103	配偶者加給年金の加算漏れについて	確認・決定誤り	岡山	岡山西	1990年 10月6日	2011年 11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、老齢厚生年金の裁定時における配偶者状態表示のコード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。	○配偶者様が厚生年金通算老齢年金を受給しており、本来、配偶者状態表示コードを旧法通算老齢年金受給者であると登録すべきところ、誤って新法未満了(厚生年金期間が20年未満又は厚生年金の中高齢者の特例に該当しない)と登録したことにより、配偶者様が65歳到達により加給年金対象者から除外され、65歳以降の期間において配偶者加給年金が未払いとなったものです。	1名	未払い	3,426,782	○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、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
104	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	福岡	大牟田	2011年 9月22日	2011年 11月10日	○お客様より、送付された年金証書の年金額についてお問合せがあり、確認したところ、老齢年金裁定請求書受付時に、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。	○担当者がお客様より老齢年金裁定請求書を受付する際に繰下げの意思を確認し、チェックシートに繰上と記載しましたが、支給繰下げ申出書の提出を求めなかったことにより、65歳まで遡及して本来請求として裁定されました。	1名	未払い	150,533	○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、支給繰下げ申出書及び年金額訂正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、支給繰下げ申出書等再裁定関係書類一式を機構本部に進達しました。また、支払保留の入力処理を行いました。 ○処理が完了し、お客様に繰下げによる年金が支払されていることを確認しました。	○お客様相談室において、老齢年金裁定請求書受付時には、繰下げ請求について見込額及びメリット・デメリットを説明の上、十分な意思の確認を行い、支給繰下げ申出書の受理漏れのないように周知・徹底しました。	外部
105	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	大分	大分	1993年 9月2日	2011年 9月1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、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としていたものです。	1名	未払い	584,337	○担当者がお客様にお詫びの上、説明しました。 ○機構本部に処理について確認の上、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、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
106	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	山口	下関	2011年 5月1日	2011年 8月23日	○お客様より、遺族厚生年金の年金額についてお問合せがあり、確認したところ、遺族厚生年金の支給要件に係る裁定誤りが判明しました。	○お客様の遺族厚生年金裁定の際に、本来、短期要件該当と裁定すべきところ、誤って長期要件で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	30,748	○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、機構本部に再裁定関係書類を進達しました。 ○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、遺族厚生年金の支給要件について再度周知し、遺族厚生年金の支給要件が短期要件と長期要件の両方に該当する場合は、お客様に十分説明し確認の上、裁定請求書を受理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	発生日月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明契機
107	年金受給選択申出書の処理誤りについて	確認・決定誤り	新潟	事務センター	2011年 9月16日	2011年 11月28日	○お客様より、障害年金を選択するように手続きしたが、老齢年金が振込まれているとのことお申出があり、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。	○年金受給選択申出書を機構本部に進達する際に、備考欄に記載されていた、「支払年金額の多い方の年金を選択」の表示を抹消せずに進達したものです。 ○担当者が、備考欄の表示よりも、ご本人様が指定した選択方法が優先されると思い込み、その後の決裁においても見落としたことによります。	1名	その他	936,948	○担当者がお客様にお詫びの上説明し、過払い分は未払い分で調整することで了承を得ました。 ○ブロック本部に取扱いを協議し、訂正処理可能との回答により、訂正処理依頼書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、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、今回の事象を説明し、備考欄の記載が有利選択の表示である場合は、記載内容を再確認することとしました。	外部
108	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	岩手	盛岡	2000年 3月18日	2011年 7月18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NTT共済組合期間を誤って算入し裁定していることが判明しました。	○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ことの確認を怠ったことによるものです。	1名	過払い	6,452,525	○担当者がお客様にお詫びの上、説明しました。 ○機構本部に取扱いを確認し、担当者がお客様に再度お詫びの上、取扱いを説明し、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
109	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	岡山	岡山西	1999年 7月15日	2011年 12月7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ることが判明しました。	○JT共済組合が平成9年4月1日に厚生年金に統合されたことに伴い、お客様は厚生年金の支給開始年齢の特例に該当し、受給権発生年月日を、本来、59歳到達日と裁定すべきところ、誤って60歳到達日と裁定したことによります。 ○担当者の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ります。	1名	未払い	69,100	○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等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、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、旧三共済組合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説明し、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周知しました。	内部
110	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	埼玉	春日部	2006年 6月6日	2011年 7月15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、遺族厚生年金の支給要件に係る裁定誤りが判明しました。	○お客様の遺族厚生年金裁定の際に、本来、短期要件該当と裁定すべきところ、誤って長期要件で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	1,186,557	○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、機構本部に再裁定関係書類を進達しました。 ○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、遺族厚生年金の支給要件について再度周知し、遺族厚生年金の支給要件が短期要件と長期要件の両方に該当する場合は、お客様に十分説明し確認の上、裁定請求書を受理するよう周知しました。	内部
111	老齢基礎年金の支給漏れについて	確認・決定誤り	本部	支払部	2002年 4月1日	2012年 8月30日	○年金事務所より、死亡されたお客様の老齢基礎年金の支給について照会があり、確認したところ、老齢基礎年金の支給漏れが判明しました。	○お客様は、65歳以降、遺族共済年金と老齢基礎年金が併給できるにもかかわらず、老齢基礎年金を全額停止にしていたものです。 ○担当者が65歳の裁定の際に老齢基礎年金の支給処理を漏らしたことによります。	1名	未払い	8,043,622	○年金事務所の担当者がご遺族にお詫びの上説明し、了承を得ました。お客様より未支給請求書を受理しました。 ○処理が完了し、支払時期が確定したことを確認しました。	○65歳裁定請求書を処理する際には、入力処理漏れのチェックを慎重に行うよう担当者及び決裁者に対し周知しました。	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
112	障害厚生年金の不支給決定誤りについて	確認・決定誤り	本部	障害年金業務部	2012年6月26日	2012年7月10日	○年金事務所より、障害厚生年金を請求されたお客様の不支給決定について照会があり、確認したところ、障害厚生年金の不支給決定を誤っていることが判明しました。	○障害厚生年金の審査の結果、初診日が認定されましたが、担当者が審査を行う際に、初診日が旧三共済期間中であることを見落とし不支給決定したものです。 ○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	245,940	○担当者がお客様にお詫びの上説明し、了承を得ました。 ○不支給決定の取消処理の上、支給決定処理を行い、年金証書を送付しました。 ○誤って送付した不支給決定通知書がお客様より返送されました。	○障害年金第2グループにおいて、不支給決定時には、全制度の年金記録を十分確認するよう周知徹底しました。 ○また、初診日が未加入期間であった場合には、その期間についても十分確認することとしました。	内部
113	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	香川	善通寺	2001年1月25日	2012年5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、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ます。 ○入力後のチェック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	330,908	○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。 ○機構本部に取扱いを協議し、訂正処理可能との回答があり、訂正処理依頼書等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、戦時加算の確認漏れのないよう周知・徹底しました。	内部
114	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	埼玉	事務センター	2011年6月30日	2011年7月11日	○老齢年金の新規裁定書類の決裁の際に、合算対象期間の算入誤りによる受給権発生年月日の裁定誤りが判明しました。	○老齢年金の受給資格期間を満たした配偶者の加入期間を合算対象期間としなかったため、受給権発生年月日を本来の発生日よりも遅く裁定しました。年金裁定処理における訂正可能期間を過ぎてからの判明であったため、再裁定を行うこととなり、初回の支払が遅延しました。 ○担当者の合算対象期間の確認不足によるものです。	1名	未払い	664,900	○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。 ○訂正処理が完了し、支払されていることを確認しました。	○年金給付第2グループにおいて、今回の事象を説明し、合算対象期間の確認を徹底するよう周知しました。	内部
115	受給権発生年月日の裁定誤りについて	確認・決定誤り	京都	京都南	2009年12月4日	2011年8月3日	○お客様より、障害厚生年金が請求日の翌月分から支給されることについて、以前に受けた説明と違うとお問合せがあり、確認したところ、障害年金の請求日の説明を誤り請求書を受理し、裁定したことが判明しました。 ○また、異なる傷病名の診断書を配付していることが判明しました。	○担当者がお客様に障害認定日の説明をした際に、病状から障害認定日は遡ると判断し、請求日の説明を誤ったため、お客様からの請求書提出が遅れ、受給権発生年月日が遅延したものです。 ○また、傷病の確認が不十分であったために、誤った診断書の提出を求めたものです。	1名	未払い	2,578,738	○担当者がお客様にお詫びの上、説明しました。 ○機構本部に取扱いを協議し、相談日を受付日として取り扱うとの回答により、訂正処理依頼書を進達しました。 ○処理が完了したため、担当者がお客様に再度お詫びの上、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、障害年金の請求時には障害認定日請求と事後重症請求について、十分説明し、請求書を受理するよう周知しました。 ○障害年金の対象となった傷病名を十分確認し、適切な診断書を配付するよう徹底しました。	外部
116	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	北海道	旭川	1998年10月8日	2011年9月1日	○機構本部より、お客様の遺族厚生年金について戦時加算対象期間の算入漏れがあるとの連絡があり、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ます。 ○入力後のチェック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	126,585	○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。 ○機構本部に取扱いを協議し、訂正処理可能との回答があり、訂正処理依頼書等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、戦時加算の確認漏れのないよう周知・徹底しました。	内部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生日月	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
117	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	大阪	堺西	2005年 11月9日	2011年 9月15日	○お客様より、遺族厚生年金に戦時加算の加算がされてい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あります。 ○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	412,995	○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。 ○機構本部に取扱いを協議し、訂正処理可能との回答があり、訂正処理依頼書等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、戦時加算の確認漏れのないよう周知・徹底しました。	外部
118	年金受給選択申出書の受理誤りについて	確認・決定誤り	長崎	長崎南	2011年 6月13日	2011年 10月4日	○お客様より、企業年金連合会から過払いにより調整すると記載された支給額変更通知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の受理誤りが判明しました。	○お客様より、遺族年金裁定請求書及び年金受給選択申出書の提出の際に、遺族年金を受給した際の厚生年金基金の代行分の受給についての確認を漏らし、さらに備考欄に有利選択と記載した年金受給選択申出書を受付したことによるものです。	1名	過払い	142,137	○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、お客様から提出された返納方法申出書と再裁定関係書類一式を機構本部に進達しました。 ○訂正処理が完了し、お客様に過払い分については返納金納付書を送付することを説明し、了承を得ました。	○お客様相談室において、厚生年金基金の代行分を受給している場合の年金受給選択申出書を受理する際の留意点を周知しました。	外部
119	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	神奈川	横浜南	2007年 8月16日	2011年 8月11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NTT共済組合期間を誤って算入し裁定していることが判明しました。	○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ことの確認を怠ったことによるものです。	1名	過払い	2,793,000	○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。 ○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ました。 ○処理が完了し、お客様の年金から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
120	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	長野	長野南	2000年 5月16日	2011年 10月28日	○機構本部より、再裁定となったお客様の裁定内容について確認の照会があり、確認したところ、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ることが判明しました。	○NTT共済組合の年金を受給されているお客様が6ヵ月の厚生年金加入期間に係る年金を請求された際、NTT共済が厚生年金に統合されたため、6ヵ月分の特別支給の老齢厚生年金の受給権発生年月日を60歳とすべきところ、誤って65歳として裁定していたものです。 ○担当者の旧三共済の加入期間の取扱いについての認識不足によります。	1名	未払い	88,551	○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。 ○処理が完了し、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。	○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注意喚起を行いました。	内部
121	振替加算の加算漏れについて	確認・決定誤り	大阪	豊中	2008年 9月24日	2011年 10月25日	○機構本部より、共済組合期間の照会があったお客様及び配偶者様の年金受給記録を確認したところ、配偶者様の老齢基礎年金に振替加算の加算漏れが判明しました。	○ご夫婦が同時に老齢年金を請求された際、担当者が配偶者様の老齢年金の振替加算に必要な老齢基礎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あります。 ○担当者の確認不足及びその後の審査においても誤りに気付きませんでした。	1名	未払い	821,474	○担当者がお客様にお詫びの上、説明しました。 ○機構本部に取扱いを協議し、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。	○お客様相談室において、今回の事象を説明し、振替加算について周知を行うとともに受付書類の確認を徹底するよう周知しました。	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
122	厚生年金第四種被保険者の資格喪失年月日に係る訂正誤りについて	確認・決定誤り	千葉	船橋	2011年 8月9日	2011年 10月21日	○他年金事務所より、厚生年金資格喪失年月日の訂正依頼を行ったお客様の記録について照会があり、確認したところ、厚生年金第四種被保険者資格喪失年月日の年金記録の訂正を誤っていることが判明しました。	○お客様の昭和61年4月以前の坑内員加入期間について、実際の加入月数に3分の4を乗じた月数を計算する際に、1ヵ月未満の端数を算入し、厚生年金第四種被保険者資格喪失年月日を誤って訂正したものです。 ○担当者の認識が誤っていたこと及び訂正処理後のチェックにおいても誤りを発見できませんでした。	1名	誤還付	11,024	○担当者がお客様の配偶者様にお詫びの上説明し、誤還付の返納について了承を得ました。 ○資格喪失日の訂正を行い、返納金納付書を送付したところ、納付されたことを確認しました。	○年金記録課において、厚生年金被保険者月数の計算方法に係る研修を行いました。	内部
123	年金受給選択申出書の処理誤りについて	確認・決定誤り	神奈川	横浜中	2011年 7月4日	2011年 10月28日	○お客様より、企業年金連合会から基金代行部分が支給停止になるとの通知が届いたが、老齢年金と遺族年金の選択を間違っているとのお問合せがあり、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。	○お客様が特別支給の老齢厚生年金の請求を受給権発生日に遡って手続きをされた際に、年金受給選択申出書の備考欄に選択時期とその理由を記載しなかったものです。 ○担当者の認識不足によります。	1名	その他	745,980	○担当者がお客様にお詫びの上、説明しました。また、過払い分について、今後支払いされる年金で調整することについても了承を得ました。 ○機構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、お客様の年金で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、遡及して選択方法が変更となる裁定請求書を受理した際には、年金受給選択申出書の備考欄又は上部余白に変更時期とその理由を必ず記載するよう周知・徹底しました。	外部
124	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 2月10日	2011年 10月27日	○街角の年金相談センターより、お客様が振替加算の手続きに来所されたが、既に加算されているとの連絡があり、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、配偶者状態表示コードを誤って入力し、裁定したことによります。	1名	過払い	84,008	○街角の年金相談センターの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。 ○ブロック本部に取扱いを協議し、訂正処理可能と回答があり、機構本部に返納方法申出書と訂正処理依頼書等を進達しました。 ○処理が完了し、お客様の年金から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・入力を行うよう周知・徹底しました。	内部
125	老齢基礎年金繰下げ請求書の受理漏れについて	確認・決定誤り	東京	板橋	2011年 5月30日	2011年 11月4日	○お客様より、老齢基礎年金の支払を平成23年6月から受けられるはずであったが、平成23年11月からとなったことについてのお問合せがあり、確認したところ、繰下げ請求書の受理漏れが判明しました。	○平成23年5月に老齢基礎年金繰下げ待機中であったお客様が遺族厚生年金の請求をされた際、担当者が繰下げ請求の説明を漏らし、繰下げ申出書の提出を求めず、お客様が再度来所された平成23年10月に繰下げ請求書を受理し裁定したことによります。	1名	未払い	312,333	○担当者がお客様にお詫びの上説明し、了承を得ました。 ○機構本部に取扱いを協議し、繰下げ請求書の受付日を平成23年5月にして処理することが妥当との回答により、受付年月日を訂正した繰下げ請求書を進達しました。 ○担当者がお客様に再度お詫びの上、支払されたことを確認し、了承を得ました。	○お客様相談室において、老齢基礎年金繰下げ待機者が遺族厚生年金を請求する場合、必ず繰下げ請求の手続きについて説明を行い、繰下げ請求書を受理することを再度徹底しました。	外部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生日月	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	障害基礎年金裁定請求書の受理誤りについて	確認・決定誤り	沖縄	浦添	2011年 6月3日	2011年 10月15日	○事務センターより、障害基礎年金裁定請求書が返戻され、確認したところ、保険料の納付要件を満たしていない障害基礎年金裁定請求書を受理していることが判明しました。	○特別支給の老齢厚生年金を受給されているお客様より障害基礎年金の請求を受付する際に、保険料の納付要件を満たしていないにもかかわらず、特別支給の老齢厚生年金受給者であるため遺族年金の長期要件を満たしていたため、誤って障害基礎年金の納付要件も満たしているものとして受理したことによります。 ○担当者の知識不足によるものです。	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。 ○不支給処理を行い、不支給決定通知書をお客様あてに送付しました。	○お客様相談室において、障害基礎年金の納付要件の確認を行う際の注意事項について研修を行い、周知・徹底しました。	内部
127	年金受給選択申出書の受理誤りについて	確認・決定誤り	三重	伊勢	2010年 7月27日	2011年 4月18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、選択する年金の説明を誤って年金受給選択申出書を受理していることが判明しました。	○お客様の厚生年金期間の判明による年金額仮計算書を受理する際に、税金等を考慮の上説明すべきところ、年金額のみで有利である老齢厚生年金を選択したことによります。 ○担当者が、年金額のみで受取額が有利であるとの判断を行ったこと及び税金等の確認が不十分であったことによります。	1名	過払い	136,442	○担当者がお客様にお詫びの上、説明しました。また、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、訂正処理依頼書、年金受給選択申出書及び再裁定関係書類一式を進達しました。 ○処理が完了し、お客様の年金から過払い分が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、処理結果を説明し、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付する際は、対象となる年金が課税か非課税か確認の上、年金額及び税金を考慮の上、お客様対応するよう周知しました。	内部
128	老齢年金裁定時に係る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	2011年 11月2日	2011年 11月8日	○担当者が裁定された年金証書を点検していたところ、老齢年金裁定時に共済組合期間を誤って算入していることが判明しました。	○担当者が、旧法(農林共済)受給者の共済組合期間を登録する際に、昭和61年3月以前の共済記録については、本来、到達日を月の初日として登録すべきところ誤って2日以降として登録したため、老齢基礎年金対象期間が1ヵ月多く計算されたことによります。 ○担当者の審査時及び決裁時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	34,924	○担当者がお客様にお詫びの上説明し、了承を得ました。 ○ブロック本部に取扱いを協議し、処理可能との回答により、再裁定関係書類を機構本部に進達しました。 ○機構本部で再裁定処理が完了したことを確認しました。	○年金給付グループにおいて、今回の事象を説明し、審査時の注意事項を再確認することを周知しました。	内部
129	遺族厚生年金裁定時における農林共済組合期間の算入誤りについて	確認・決定誤り	三重	事務センター	2010年 3月2日	2011年 11月14日	○年金事務所より、お客様から遺族厚生年金の支給が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、遺族厚生年金裁定時における農林共済組合期間の算入誤りが判明しました。 ○また、遺族厚生年金の裁定誤りにより、遺族厚生年金の未払いと、お客様の厚生年金通算老齢年金に過払いが発生してしまいました。	○遺族厚生年金裁定の際に、死亡された配偶者様の農林共済期間について、本来、厚生年金期間として裁定すべきところ、誤って共済組合期間として裁定したことによります。 ○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	その他	779,800	○年金事務所のお客様相談室長がお客様にお詫びの上説明し、過払い分については、未払い分で相殺することで了承を得ました。また、年金額仮計算書を受理しました。 ○機構本部に再裁定関係書類一式を進達し、処理が完了したことを確認しました。 ○支払時期が確定し、お客様の年金から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、死亡者に農林共済組合期間を有する場合の遺族厚生年金裁定請求書の審査及び決裁を慎重に行うよう周知・徹底しました。	外部
130	老齢厚生年金裁定時における農林共済組合期間の算入誤りについて	確認・決定誤り	島根	事務センター	2011年 3月28日	2011年 11月22日	○ブロック本部より、記録突合センターで紙台帳とコンピュータ記録との突合せにより、お客様の老齢厚生年金の記録に疑義があるとの連絡があり、確認したところ、老齢厚生年金裁定時における農林共済組合期間の算入誤りが判明しました。	○老齢厚生年金裁定の際に、お客様は旧農林共済組合の退職共済年金を受給されていたため、平成14年4月以降の農林共済組合期間についても共済組合期間として裁定すべきところ、誤って厚生年金期間として裁定したことによります。 ○担当者の確認不足及び認識不足によるものです。	1名	過払い	660,623	○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、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。 ○担当者がお客様に再度お詫びの上、過払い分が調整されて支払される旨お伝えし、了承を得ました。	○年金給付グループにおいて、旧農林共済組合の退職共済年金を受給し、平成14年4月以降も引き続き農林期間を有する方の取扱いを再度周知しました。 ○また、老齢年金点検票に農林共済組合期間に係るチェック項目を追加し、再発防止を図ることとしました。	内部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明契機
131	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	埼玉	越谷	1994年4月2日	2011年10月7日	○機構本部より、お客様の遺族厚生年金について長期要件で裁定しているが、短期要件で裁定できるのではないかと連絡があり、確認したところ、遺族厚生年金の支給要件を誤って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裁定の際に、長期要件と短期要件の両方に該当する方でしたが、短期要件が有利であったにもかかわらず、誤って長期要件で裁定していました。 ○遺族厚生年金の審査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ます。	1名	未払い	7,041,908	○担当者がお客様にお詫びの上説明し、了承を得ました。 ○機構本部に取扱いを協議し、再裁定を行い時効を適用せず遡及して支払するとの回答があり、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、遺族厚生年金の長期要件・短期要件を満たす裁定請求書の受付については、年金見込額によりお客様に有利不利を説明の上、受理するよう周知しました。	内部
132	老齢厚生年金裁定時における第四種被保険者期間の削除漏れについて	確認・決定誤り	三重	尾鷲	1988年1月8日	2011年11月4日	○事務センターより、お客様の老齢年金の対象となっている厚生年金期間が、第四種被保険者期間も含んで240月以上となっ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第四種被保険者期間の削除を漏らし誤って裁定していることが判明しました。	○お客様の厚生年金期間判明により、240月を超えたため、本来、老齢厚生年金裁定時に第四種被保険者期間を削除すべきところ、誤って削除せずに裁定したことによります。 ○担当者の確認不足により、第四種被保険者期間を見落したことによります。	1名	その他	1,106,970	○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、年金額仮計算書、還付請求書、返納方法申出書を受理しました。 ○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及び再裁定関係書類一式を進達しました。 ○処理が完了し、お客様の年金で調整されていること及び還付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、今回の事象を職員に説明し、年金裁定請求書受付時の年金記録の確認の徹底を周知しました。	内部
133	年金受給選択申出書の処理誤りについて	確認・決定誤り	愛知	大曽根	2011年7月20日	2011年11月14日	○お客様より、年金受取額が有利になるよう年金受給選択申出書を提出したが、厚生年金基金の振込がされていないとお問合せがあり、確認したところ、年金受給選択申出書の処理誤りが判明しました。	○お客様より、年金受給選択申出書の提出について相談があり、厚生年金基金との受取総額を考慮の上受付しましたが、誤って有利選択のゴム印が押された年金受給選択申出書を使用していたことによります。 ○担当者の年金受給選択申出書受付時における確認不足によるものです。	1名	過払い	706,664	○担当者がお客様にお詫びの上、説明しました。過払い分については、今後支払いする年金で調整することについて了承を得ました。 ○機構本部に取扱いを協議し、訂正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。 ○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、支払時期及び過払い分がお客様の年金で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、年金受給選択申出書受付時の留意点を再確認し、基金年金の支払いも考慮の上、お客様に説明し、年金受給選択申出書を記入していただくよう周知・徹底しました。 ○また、有利選択のゴム印を窓口から撤去しました。	外部
134	公的年金等支払報告書の作成漏れについて	未処理・処理遅延	本部	年金給付部	2012年1月31日	2012年7月13日	○市役所より、公的年金等支払報告書が送付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、公的年金等支払報告書の作成漏れが判明しました。	○緊急の業務を優先する必要があったために公的年金等支払報告書の作成を一時中断しましたが、作成作業再開の連絡指示を作成担当部に対して明確に行わなかったため、公的年金等支払報告書を作成していませんでした。	966市町村 4360人	—	0	○公的年金等支払報告書を作成し、対象市町村にお詫びの文書を同封の上、送付しました。 ○年金事務所に対して、お客様からお問合せがあった場合の対応を依頼しました。	○年金給付部において、進捗管理を徹底するとともに、関係各部との連絡調整・情報の共有化を図り、指示漏れを防ぐこととしました。	外部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生日月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明契機
135	加給年金額対象者不該当届の届出勸奨誤りについて	通知書等の作成誤り	東京	上野	2010年 12月22日	2011年 1月31日	○加給年金の返納手続きの文書が届いたお客様が加給年金額対象者不該当届の提出のため来所されたため、確認したところ、加給年金の過払いが発生していないお客様に、届出を行うよう誤った文書を送付していることが判明しました。	○文書を作成する際に、受給者原簿の改定記録等の確認が不十分なまま、過払いの発生について、誤った文書を送付したものです。	1名	—	0	○担当者がお客様にお詫びの上説明しましたが、ご納得いただけなかったため、お詫びの文書を送付しました。 ○お客様より連絡はありませんが、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。	○お客様相談室において、今回の事象を説明し、文書を送付する際には年金受給者原簿の改定記録及び支払記録の確認を十分に行い、発送前に複数人で確認を行うことを徹底するよう周知しました。	外部
136	障害基礎年金却下通知書の作成誤りについて	通知書等の作成誤り	大分	事務センター	2011年 8月12日	2011年 11月21日	○お客様のお母様より、障害基礎年金却下通知書の内容についてお問合せがあり、確認したところ、障害基礎年金却下通知書を誤って作成していることが判明しました。	○担当者が却下通知書を作成する際に、初診日を誤って記載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	—	0	○担当者がお母様にお詫びの上説明し、正しい却下申請書と差替することで了承を得ました。 ○正しい通知書を作成し、お客様あてにお詫びの文書とともに送付しました。 ○お客様より誤った通知書を送付していただきました。	○年金給付グループにおいて、今回の事象を職員に説明し、却下通知書作成後のダブルチェック及び決裁時における確認について慎重に行うよう周知・徹底しました。	外部
137	遺族年金に係る年金見込額の試算誤りについて	説明誤り	愛知	豊橋	2011年 9月30日	2011年 12月15日	○お客様より、遺族年金の年金額についてお問合せがあり、確認したところ、年金請求時に遺族年金の年金見込額を誤っていることが判明しました。	○遺族年金の年金見込額を試算する際に、本来、支給要件を長期要件と入力し試算すべきところ、誤って短期要件と入力し試算したことによります。 ○担当者の年金見込額試算時における支給要件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ましたが、了承を得られませんでした。 ○副所長がお客様に再度お詫びし、説明しましたが、了承を得られませんでした。 ○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、遺族年金に係る年金見込額の試算条件を慎重に確認の上試算を行い、お客様に年金見込額回答票を交付する際の確認を徹底するよう周知しました。	外部
138	合算対象期間の説明誤りについて	説明誤り	沖縄	コザ	2011年 6月15日	2011年 9月26日	○お客様より、以前に説明された学生期間に係る合算対象期間の取扱いについてお問合せがあり、確認したところ、合算対象期間について誤って説明していることが判明しました。 ○また、説明誤りにより、在学期間のわかる書類の提出を求めています。	○担当者がお客様に説明する際に、合算対象期間とならない学校であることの認識不足及び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たところ、制度についてはご理解いただけましたが、関係書類を集めるために、かなりの出費と手間をかけられたとのことで、ご納得いただかず文書による回答を求められました。 ○お客様あてに、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。	○お客様相談室及び年金記録課において、合算対象期間となる学校について再度説明し、お客様対応時における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
139 ～ 142	不審電話について	事故等	北海道 東京 広島 香川	札幌東 中野 呉 高松西	2012年 9月	2012年 9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りました。 ○社会保険事務所や社会保険事務局を名乗る者から、医療費の還付があるので、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)	4名	—	0	○現在、社会保険事務所や社会保険事務局は存在しないことをお伝えしました。 ○また、医療費の還付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
143	業務目的外閲覧について	事故等	神奈川	厚木	2011年 3月3日 2011年 3月4日	2011年 10月11日	○担当課長が管理者研修で不在であった期間の氏名索引届書処理結果リストの点検において、職員の氏名を発見したため、確認したところ、職員による業務目的外閲覧が判明しました。	○当該職員は、自身の記録確認はできないことについて研修を受けていましたが、年金記録を確認するため、自身の氏名索引を行ったものです。	1名	—	0	○副所長が当該職員から聴き取りを行い、自己の記録であっても氏名索引できないことを再度注意喚起しました。 ○当該職員が他に業務目的外閲覧をしていないことを確認しました。 (平成23年9月9日、公表及び日本年金機構ホームページに掲載済)	○所長より管理者に対し、個人情報保護の遵守を徹底するよう指導しました。 ○全職員に対し個人情報保護の研修を行い、窓口装置に業務目的外閲覧禁止のステッカーを作成し、貼付しました。	内部
144	業務目的外閲覧について	事故等	福岡	八幡	2011年 5月17日	2011年 5月18日	○お客様相談室長が氏名索引届書処理結果リストの点検において、年金相談業務を委託している社会保険労務士の氏名を発見したため、確認したところ、社会保険労務士による業務目的外閲覧が判明しました。	○年金相談業務に従事した社会保険労務士が、窓口装置の操作の練習として、自分の氏名、生年月日により氏名索引を行ったものです。 ○社会保険労務士が、自分の記録を閲覧しても業務目的外閲覧には当たらないとの誤った認識をしていたことによります。	1名	—	0	○副所長より社会保険労務士会に事象を連絡し、顛末書の提出がありました。 ○当該社会保険労務士に係る氏名索引届書処理結果リストを確認しましたが、他に業務目的外閲覧はありませんでした。 ○社会保険労務士会より、当該社会保険労務士について、年金事務所への配置は行わない旨の報告がありました。	○社会保険労務士会に、今回の業務目的外による年金記録の閲覧の事象を連絡し、個人情報保護の徹底を依頼しました。 ○社会保険労務士会より、年金事務所において年金相談に従事する社会保険労務士に業務目的外による年金記録の閲覧の禁止の周知・徹底を図るための研修を行っていくとの報告がありました。	内部