

平成24年11月30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10月分)について

平成24年10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10月分）について

Ⅰ 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、10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240件のうち、公表可能な156件及びシステム事故3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。

Ⅱ 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240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 | 2 件 | (0.8%) |
| 〔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 | 122 件 | (50.9%) |
| 〔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 | 18 件 | (7.5%) |
| 〔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 | 14 件 | (5.8%) |
| 〔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 | 11 件 | (4.6%) |
| 〔様式誤り、記載事項誤り等、出力・作成時等の誤り〕 | | |
| (6) 誤送付・誤送信 | 11 件 | (4.6%) |
| 〔別の送付先への書類混入等の誤送付、誤送信、誤交付等、配付時の誤り〕 | | |
| (7) 説明誤り | 9 件 | (3.8%) |
| 〔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 | 2 件 | (0.8%) |
| 〔受理した申請書、添付書類の紛失等〕 | | |
| (9) 記録訂正誤り | 2 件 | (0.8%) |
| 〔別人の記録を訂正、別人の記録を統合〕 | | |
| (10) 事故等 | 49 件 | (20.4%) |
| 〔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 240 件 (100.0%)

2 制度等別件数

(1) 厚生年金適用関係	32 件	(13.3%)
(2) 厚生年金徴収関係	16 件	(6.7%)
(3) 国民年金適用関係	21 件	(8.8%)
(4) 国民年金徴収関係	30 件	(12.5%)
(5) 年金給付関係	92 件	(38.3%)
(6) 船員保険関係	0 件	(0.0%)
(7) その他	49 件	(20.4%)

合計 240 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	1 (0)	13 (1)	6 (1)	6 (0)	0 (0)	4 (1)	0 (0)	2 (1)	0 (0)	0 (0)	32 (4)
厚生年金 徴収関係	0 (0)	7 (3)	2 (0)	1 (0)	3 (2)	2 (0)	1 (1)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	16 (6)
国民年金 適用関係	1 (0)	17 (2)	1 (1)	1 (0)	0 (0)	1 (1)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	21 (4)
国民年金 徴収関係	0 (0)	16 (3)	5 (0)	4 (0)	5 (1)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	30 (4)
年金給付 関係	0 (0)	69 (14)	4 (2)	2 (1)	3 (2)	4 (4)	8 (2)	0 (0)	2 (2)	0 (0)	92 (27)
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)	49 (39)	49 (39)
計	2 (0)	122 (23)	18 (4)	14 (1)	11 (5)	11 (6)	9 (3)	2 (1)	2 (2)	49 (39)	240 (84)

(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

- ① 確認不足・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・166件 (69.1%)
 [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]
- ② 適用・認識誤り・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・16件 (6.7%)
 [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]
- ③ 届書等の放置・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・7件 (2.9%)
 [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]
- ④ その他・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・51件 (21.3%)
 [不正行為、不適正な事務処理、事故等]

合計 240件 (100.0%)

(2) 原因別・事務処理誤り等区分別内訳

表 2 原因別・事務処理誤り等区分別内訳一覧表

	受付時の書類 管理誤り	確認・ 決定誤り	未処理・ 処理遅延	入力誤り	通知書 等の作成誤り	誤送付・ 誤送信	説明誤り	受理後の書類 管理誤り	記録訂 正誤り	事故等	計
確認不足	1 (0)	107 (19)	13 (2)	14 (1)	11 (5)	11 (6)	7 (3)	1 (1)	1 (1)	0 (0)	166 (38)
適用・認識誤り	0 (0)	14 (4)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	2 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	16 (4)
届書等の放置	1 (0)	0 (0)	5 (2)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	1 (0)	0 (0)	0 (0)	7 (2)
その他	0 (0)	1 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	1 (1)	49 (39)	51 (40)
計	2 (0)	122 (23)	18 (4)	14 (1)	11 (5)	11 (6)	9 (3)	2 (1)	2 (2)	49 (39)	240 (84)

(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	29 (4)	16 (6)	17 (2)	27 (4)	77 (22)	0 (0)	0 (0)	166 (38)
適用・認識誤り	0 (0)	0 (0)	2 (1)	1 (0)	13 (3)	0 (0)	0 (0)	16 (4)
届書等の放置	3 (0)	0 (0)	2 (1)	1 (0)	1 (1)	0 (0)	0 (0)	7 (2)
その他	0 (0)	0 (0)	0 (0)	1 (0)	1 (1)	0 (0)	49 (39)	51 (40)
計	32 (4)	16 (6)	21 (4)	30 (4)	92 (27)	0 (0)	49 (39)	240 (84)

(注) () 内は、非公表とした事案の件数を再掲したものである。

5 事務処理誤り等による影響

(1) 事務処理誤り等による影響額別内訳

表 4 事務処理誤り等による影響額別一覧表

影響額	厚生年金 適用関係	厚生年金 徴収関係	国民年金 適用関係	国民年金 徴収関係	年金給付 関係	船員保険 関係	その他	計
影響額なし	13 (1)	6 (3)	13 (3)	24 (2)	29 (12)	0 (0)	49 (39)	134 (60)
1万円未満	0 (0)	4 (1)	2 (0)	3 (2)	2 (1)	0 (0)	0 (0)	11 (4)
1万円以上 5万円未満	6 (2)	1 (0)	1 (0)	2 (0)	7 (2)	0 (0)	0 (0)	17 (4)
5万円以上 10万円未満	2 (0)	2 (2)	1 (0)	0 (0)	6 (3)	0 (0)	0 (0)	11 (5)
10万円以上 50万円未満	8 (0)	1 (0)	2 (0)	1 (0)	22 (5)	0 (0)	0 (0)	34 (5)
50万円以上 100万円未満	2 (0)	1 (0)	2 (1)	0 (0)	7 (1)	0 (0)	0 (0)	12 (2)
100万円以上 500万円未満	1 (1)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	16 (3)	0 (0)	0 (0)	17 (4)
500万円以上	0 (0)	1 (0)	0 (0)	0 (0)	3 (0)	0 (0)	0 (0)	4 (0)
計	32 (4)	16 (6)	21 (4)	30 (4)	92 (27)	0 (0)	49 (39)	240 (84)

(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、①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、②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)	22	23,919,279	1,087,239
未払い (年金等の額を少なく支払った件)	39	35,723,415	915,985
過徴収 (保険料金額を多く徴収した件)	20	19,563,039	978,151
未徴収 (保険料金額を少なく徴収した件)	16	3,760,168	235,010
誤還付 (保険料金額を誤ってお返しした件)	3	15,802	5,267
その他	6	3,221,945	536,990
計	106	86,203,648	813,241

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

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

(注3) 「その他」の内訳は以下のとおりである。

過徴収と未徴収がある件	1 件	32,653 円
過払いと過徴収がある件	1 件	51,066 円
過払いと未徴収がある件	1 件	92,576 円
未払いと過徴収がある件	1 件	745,860 円
過払いと未払いと過徴収がある件	1 件	889,400 円
過払いと未払いがある件	1 件	1,410,390 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・・・・・・・・・・・・・・・・ 100 件 (41.7%)
- (2) 日本年金機構外部からの通報等により判明・・・・・・ 96 件 (40.0%)
- (3) その他 (事件・事故等)・・・・・・・・・・・・・・・・ 44 件 (18.3%)

合計 240 件 (100.0%)

III システム誤りに伴う事故等

表 6 システム事故等一覧表

発生年月日	件 名	対象者数	影響区分	総額 (円)
2006 年 8 月 15 日	厚生年金障害年金に係る配偶者加給金の支払保留誤りについて	10 名	未払い	1,740,000
2008 年 1 月 15 日	複数の遺族共済年金受給時における老齢厚生年金と遺族年金の調整誤りについて	20 名	未払い	726,314
2011 年 6 月 14 日	公的年金源泉徴収票の記載誤りについて	4 名	—	0

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

(注2) システム事故等の詳細は、別添の「日本年金機構の平成 24 年 10 月分システム事故等一覧」を参照して下さい。

○日本年金機構の平成24年10月分の事務処理誤り等一覧 (1～37ページ)

1. 厚生年金適用関係		1 P	整理番号	1～28
2. 厚生年金徴収関係		8 P	整理番号	29～38
3. 国民年金適用関係		10 P	整理番号	39～55
4. 国民年金徴収関係		14 P	整理番号	56～81
5. 年金給付関係		20 P	整理番号	82～146
6. その他		36 P	整理番号	147～156

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

○日本年金機構の平成24年10月分 システム事故等一覧 (38ページ)

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明契機
1	資格喪失届の処理漏れについて	受付時の書類管理誤り	東京	千代田	2011年 10月21日	2012年 2月15日	○お客様より、退職したが老齢年金が支給停止されているとお問合せがあり、確認したところ、資格喪失届の処理漏れが判明しました。	○事業所から資格喪失届が窓口へ提出された際、届書のコピーを受領したいとお申出があったためコピーをお渡しする際に担当者が誤って提出された資格喪失届を事業所に返却したことによります。 ○窓口受付時におけるコピー交付時の確認及び受付書類の管理が不十分であったことにより誤りに気付かなかったものです。	1事業所1名	その他	745,860	○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。 ○担当者がお客様にお詫びの上説明しましたがご納得いただけず、早期の支払を希望されました。 ○機構本部に早期支払いを依頼しましたが早期の支払はできない旨の回答があり、担当者がお客様に再度お詫びの上説明したところ、お詫びと説明の文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、決定通知書を事業所あてに送付し、お詫びと説明の文書をお客様に送付しました。 ○未払いの年金が支払われたことを確認しました。	○厚生年金適用課及び厚生年金調査課において、今回の事象を職員に説明し、窓口受付時においては、届書と控との件数確認を十分に行い、件数が一致することを確認した後に控を交付することを徹底するよう周知しました。	外部
2	月額変更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	事務センター	2011年 1月26日	2011年 12月16日	○年金事務所より、お客様から提出された年金加入記録回答票を調査したが、標準報酬月額に誤りがあるのではないかと連絡があり、確認したところ、月額変更届に係る標準報酬月額の決定誤りが判明しました。	○担当者が標準報酬月額を決定する際に、事業所から正しい報酬を報酬月額平均額欄に記載した旨の書類が添付されていたにもかかわらず、月額変更届の報酬月額平均額欄と修正平均額欄に異なる金額が記入されていたため、誤って修正平均額欄で決定したものです。 ○担当者の確認不足及び入力後の決裁においても誤りを発見できませんでした。	1事業所1名	未徴収	202,764	○担当者が事業所にお詫びの上説明し、保険料については、次回納付時に請求することで了承を得ました。 ○担当者が訂正処理を行い、標準報酬改定通知書を訂正し、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、今回の事象を職員に説明し、届書の審査時及び入力処理後の内容確認を慎重に行うよう周知しました。	内部
3	国民健康保険組合の組合員に係る資格取得届の処理誤りについて	確認・決定誤り	群馬	桐生	2012年 5月1日	2012年 5月7日	○お客様より、健康保険適用除外承認通知書が届いたが健康保険被保険者証も送付されたとお問合せがあり、確認したところ、資格取得届の処理誤りが判明しました。	○担当者が事業所より提出された資格取得届の入力を行う際に、健康保険被保険者適用除外の申請がされていたにもかかわらず、誤って全国健康保険協会被保険者として処理したものです。 ○決裁においても誤りに気付きませんでした。	1事業所1名	—	0	○厚生年金適用調査課長が事業所にお詫びの上、訂正処理を行うことで被保険者整理番号が変更になることを説明し、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、今回の事象を職員に説明し、健康保険被保険者適用除外承認申請の際の審査及び入力後の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
4	厚生年金基金コード及び資格取得届の処理誤りについて	確認・決定誤り	埼玉	事務センター	2010年 2月1日	2012年 1月25日	○社会保険労務士より、事業所の保険料についてのお問合せがあり、確認したところ、厚生年金基金コード及び資格取得届の処理誤りが判明しました。	○事業所より提出された新規適用届に厚生年金基金加入との記載がありましたが、担当者が厚生年金基金加入の認可の有無を確認せずに厚生年金基金コードを誤って入力し、資格取得届についても厚生年金基金加入員として処理したものです。 ○また、処理後のチェックと決裁においても誤りを発見できませんでした。	1事業所2名	未徴収	225,120	○担当者が事業主様にお詫びの上説明したところ、保険料については社会保険労務士に説明してもらいたいとお申出がありました。 ○担当者が社会保険労務士にお詫びの上説明し、保険料については、次回納付時に請求することで了承を得ました。 ○担当者が厚生年金基金コードの取消を行い、被保険者様の基金加入記録を訂正しました。	○管理・厚生年金適用グループにおいて、今回の事象を職員に説明し、審査を行う場合には厚生年金基金加入の確認を徹底するよう周知しました。 ○また、管理・厚生年金適用グループ長が新規適用事業所が厚生年金基金加入を申し出た場合、認可に時間がかかることを説明しました。	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	月額変更届及び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	岡山	倉敷東	1991年 12月6日	2012年 2月15日	○事業所より、提出した月額変更届及び算定基礎届の標準報酬月額の決定が誤っているのではないかとのお問合せがあり、確認したところ、月額変更届及び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。	○事業所から提出された月額変更届の各月に記載された報酬月額と3ヵ月の平均額に記載された報酬月額が異なっているにもかかわらず、担当者が確認せずに誤って記載された平均額で決定したところ、2等級の差がないことから月額変更届を不該当としたものです。 ○また、算定基礎届の標準報酬月額を決定する際、記載された報酬月額を誤った等級の標準報酬月額で決定したものです。 ○担当者の確認不足及び決裁においても誤りに気付かなかったことによります。	1事業所2名	未徴収	46,452	○担当者が事業所及びお客様にお詫びの上、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を説明し、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、届出書類の内容確認を正確に行い、入力後の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
6	月額変更届の入力誤りについて	確認・決定誤り	栃木	事務センター	2012年 2月1日	2012年 3月23日	○年金事務所より、70歳以上被用者に係る報酬月額について照会があり、確認したところ、月額変更届の入力誤りが判明しました。	○担当者が月額変更届の入力の際に、報酬月額を誤って1桁少なく入力したことによります。 ○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事業所1名	過払い	309,608	○管理・厚生年金適用グループ長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。また、過払いとなっている年金について、今後支払される年金で調整することで了承を得ました。 ○担当者が訂正処理を行い、標準報酬改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、今回の事象を職員に説明し、各届書の審査時の注意事項を説明し、報酬月額と結果リストの再チェックを行うことを徹底するよう周知しました。	内部
7	月額変更届の処理誤りについて	確認・決定誤り	東京	世田谷	2006年 12月5日	2012年 4月27日	○事務センターより、月額変更届の改定年月と標準報酬月額の決定内容について照会があり、確認したところ、月額変更届の処理誤りが判明しました。	○事業所より提出された月額変更届の起算月と報酬月額に記載誤りがありました。が、担当者が事業所に確認を行わずそのまま誤った改定年月と報酬月額で決定し処理したものです。 ○担当者による確認が不十分であったものです。	1事業所1名	過徴収	27,023	○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、次回保険料で調整することで了承を得ました。また、被保険者様にお詫びと説明をしていただけるとのことで、お願いしました。 ○担当者が訂正処理を行い、月額変更届の不該当通知書及び算定基礎届の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、今回の事象を職員に説明し、月額変更届の審査の際に、記載内容の確認を徹底するよう周知しました。	内部
8	資格取得届処理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	神奈川	事務センター	2012年 6月6日	2012年 6月8日	○A事業所より、資格取得届を提出していないが健康保険被保険者証が届いたとのことのお問合せがあり、確認したところ、資格取得届処理時における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、担当者が事業所整理記号を確認する際に、事業所住所の一部を事業所名と誤認し、誤ってA事業所の事業所整理記号を記入し入力したものです。 ○担当者が事業所整理記号を記入する際の確認が不十分であったことによります。	2事業所1名	—	0	○厚生年金適用第2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。誤って送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。 ○厚生年金適用第2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。 ○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。	○厚生年金適用第2グループにおいて、今回の事象を職員に説明し、事業所整理記号の確認の際は、事業所名称及び住所の確認を慎重に行う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	沖縄	事務センター	2011年 8月15日	2012年 6月6日	○年金事務所より、市役所から資格喪失年月日のお問合せがあったA様の厚生年金記録に疑義があるとの連絡があり、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。 ○また、年金手帳の再発行の際に誤ってA様にB様の基礎年金番号で年金手帳を交付していることが判明しました。	○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たことにより、誤ってB様の基礎年金番号により処理したものです。 ○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	—	0	○管理・厚生年金適用グループ長がA様にお詫びの上説明し、了承を得ました。誤って交付した年金手帳を回収し、A様の基礎年金番号による年金手帳を交付しました。 ○担当者がB様に連絡しましたが、連絡がつかないためお詫びの文書を送付しました。 ○その後、B様からお問合せはありませんが、お問合せがあった場合は、引き続き対応することとしました。 ○担当者が訂正処理を行い、決定通知書を事業所に送付しました。	○管理・厚生年金適用グループにおいて、今回の事象を職員に説明し、書類審査の際に基礎年金番号を追記する場合はダブルチェックを徹底するよう周知しました。	外部
10	資格取得時の取得年月日の審査誤りについて	確認・決定誤り	兵庫	事務センター	2012年 4月5日	2012年 4月26日	○年金事務所より、事業所から平成24年3月分の保険料の計算が合わないとのお問合せがあったとの連絡があり、確認したところ、資格取得年月日の審査を誤っていることが判明しました。	○厚生年金保険のみ加入している事業所から、平成24年3月に資格を取得した方の資格取得届の資格取得年月日を誤って平成23年3月と届出があり、資格取得年月日が遡及するにもかかわらず、担当者が事実確認を行わず処理したものです。 ○担当者によ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	○厚生年金適用第2グループ長が事業所にお詫びの上説明したところ、訂正届を提出していただくことで了承を得ました。 ○担当者が提出された訂正届を処理の上、年金事務所に保険料更正の依頼を行い、決定通知書を事業所に送付しました。	○厚生年金適用第2グループにおいて、今回の事象を職員に説明し、資格取得届の審査時の手順を再確認し、審査時には注意してチェックを行うよう周知しました。	外部
11	資格取得届の処理誤りについて	確認・決定誤り	東京	港	2007年 10月30日	2012年 5月15日	○事務センターより、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、資格取得届の処理誤りが判明しました。	○担当者が資格取得届の入力の際に、報酬月額を誤って1桁多く記入し入力したことによります。 ○担当者による事前の確認不足及び入力後の確認が不十分であったことによるものです。	1事業所1名	過徴収	661,822	○厚生年金適用課長が事業所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。 ○担当者が訂正処理を行い、事業所あてに決定通知書を送付しました。	○厚生年金適用課において、今回の事象を職員に説明し、報酬月額の入力時には、桁誤りがないか慎重に確認することを徹底するよう周知しました。	内部
12	月額変更届の処理誤りについて	確認・決定誤り	三重	事務センター	2012年 3月7日	2012年 6月15日	○年金事務所より、6月の年金振込額が少ないとのお問合せがお客様からあったとの連絡があり、確認したところ、月額変更届の処理誤りが判明しました。	○事業所より提出された月額変更届の改定年月に記載誤りがありましたが、担当者が訂正を行わず誤った改定年月と報酬月額で決定し処理したものです。その後の決裁で誤りに気づき訂正入力を行いました。が、訂正処理の締切日を過ぎていたために、4月支払の年金で過払いが発生し、6月支払の年金で調整を行ったものです。 ○担当者による改定年月の確認が不十分であったことによります。	1事業所1名	過払い	242,724	○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。また、過払いとなっている年金については今後支払される年金で調整する旨説明し、返納方法申出書を受理し、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、今回の事象を職員に説明し、入力前の審査を慎重に行い、年金受給者の入力処理については、機構本部の支払処理スケジュール等についても注意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
13	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	静岡	事務センター	2012年 3月12日	2012年 3月23日	○年金事務所より、国民年金の加入に当たり職歴等を確認したが厚生年金に加入していないので資格取得届の処理について調査依頼があり、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。	○事業所から提出された資格取得届の基礎年金番号欄が未記入であったため、担当者が氏名索引を行いました。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、住所の確認を漏らしたことにより、誤ってB様の基礎年金番号により処理したものです。 ○担当者の確認不足及び決裁においても誤りを発見できなかったことによります。	1事業所2名	—	0	○担当者がA様の勤務先の事業所にお詫びの上説明し、正しい基礎年金番号を処理し決定通知書を送付することで了承を得ました。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様に連絡しましたが、連絡がつかないためお詫びの文書を送付しました。 ○担当者が訂正処理を行い、A様の決定通知書を訂正し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の訂正処理を依頼しました。 ○その後、B様からお問合せはありませんが、お問合せがあった場合は、引き続き対応することとしました。	○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、氏名索引により処理を行う際には住所や職歴による本人確認を徹底するよう周知しました。	内部
14	月額変更届の入力漏れについて	未処理・処理遅延	大阪	福島	2005年 10月20日	2012年 5月23日	○事務センターより、月額変更届の処理について照会があり、確認したところ、月額変更届の入力漏れが判明しました。	○担当者が事業所から提出された月額変更届の入力を漏らしたものです。 ○担当者の確認不足及びその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	102,729	○担当者が事業所及びお客様にお詫びの上、説明しました。また、保険料については時効により徴収できないこと及び年金給付には反映することを説明し、了承を得ました。 ○入力処理を行い改定通知書を事業所あてに送付しました。	○厚生年金適用調査課において、今回の事象を職員に説明し、届書の入力や審査時における確認を慎重に行うことを徹底するよう周知しました。	内部
15	資格喪失届の処理漏れについて	未処理・処理遅延	徳島	徳島南	2012年 1月11日	2012年 3月8日	○お客様から郵送された封筒の中に資格喪失届が残っており、確認したところ、資格喪失届の処理漏れが判明しました。	○事業所から賞与支払届及び資格喪失届が郵送され受付する際に、担当者が封筒の中を十分に確認せずに賞与支払届のみ受付し、資格喪失届を封筒に残したため未処理となったものです。 ○担当者による封筒開封時及び受付時の確認が不十分であったものです。	1事業所1名	過徴収	16,210	○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。 ○入力処理を行い決定通知書を交付しました。	○厚生年金適用調査課において、今回の事象を職員に説明し、封筒開封時及び受付時に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。	内部
16	被保険者住所変更届の入力漏れについて	未処理・処理遅延	大阪	事務センター	2011年 8月8日	2012年 8月9日	○年金事務所より、事業所から被保険者住所変更届を提出したが住所変更されてい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、被保険者住所変更届の入力漏れが判明しました。 ○また、他に44名の方の入力漏れが判明しました。	○担当者が事業所から提出された被保険者住所変更届(FD)の入力処理を漏らし、処理済みの書類として保管したものです。 ○担当者の確認不足及びその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45名	—	0	○担当者が事業所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。 ○被保険者住所変更届の入力処理を行いました。	○管理・厚生年金適用第1グループにおいて、今回の事象を職員に説明し、届書入力後の確認を徹底するよう周知しました。	外部

整理 番号	件名	事故 等の 区分	県名	事務所名	発生日月	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
17	国民年金 第3号被保 険者資格 取得届の 回付漏れ について	未処 理・ 処理遅 延	東京	文京	2011年 8月5日	2012年 3月5日	○事業所より、健康保険被扶養者（異動）届とともに国民年金第3号被保険者資格取得届を提出したが、国民年金第3号被保険者資格取得勸奨状が送付されたところ、国民年金第3号被保険者資格取得届の回付漏れが判明しました。	○健康保険被扶養者（異動）届とともに国民年金第3号被保険者資格取得届が提出された際に、国民年金第3号被保険者資格取得届を国民年金課へ回付することを漏らしたものです。 ○担当者による書類審査時の届書の内容確認不足及び国民年金課へ回付する際の書類の管理が不十分であ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。 ○担当者がお客様に連絡しましたが、連絡がつかないため訂正処理を行い、お詫びの文書と国民年金第3号被保険者資格該当通知書を送付しました。 ○その後、お客様からお問合せはありませんが、お問合せがあった場合は、引き続き対応することとしました。	○厚生年金適用調査課において、今回の事象を職員に説明し、健康保険被扶養者（異動）届が提出された場合は、国民年金第3号被保険者資格取得届の管理及び回付漏れの防止を徹底するよう周知しました。	外部
18	資格取得 届の入力 漏れにつ いて	未処 理・ 処理遅 延	沖縄	コザ	2011年 12月20日	2012年 3月22日	○担当者が総合調査台帳の綴りを確認した際に、資格取得届が綴られていたため確認したところ、資格取得届の入力漏れが判明しました。	○総合調査で事業所から受理した資格取得届を、担当者が受付簿に記載せずに総合調査台帳に綴り、未処理となっていたものです。 ○担当者及び決裁における未処理状況の確認が不十分であったことによります。	1事業 所1名	未徴収	162,497	○担当者が事業所にお詫びの上説明し、保険料については次回納付時に請求することで了承を得ました。 ○担当者が入力処理を行い、決定通知書を事業所あてに送付しました。	○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、事業所から受理した届書は、受付簿に記載することを徹底するよう周知しました。 ○担当課長が定期的に未処理の確認を行うことを徹底することとしました。	内部
19	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	神奈川	横浜南	2009年 7月24日	2011年 4月20日	○他年金事務所より、お客様のねんきん定期便についての照会があり、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。	○事務センターにおいて委託業者が算定基礎届の入力処理する際に、誤って報酬月額を1桁少なく入力したことによります。 ○入力後の決裁においても入力誤りを発見できませんでした。	1事業 所1名	未徴収	173,426	○担当者がお客様にお詫びの上、説明しました。年金加入記録の訂正を行ったことをお伝えし、了承を得ました。 ○担当者が事業主様にお詫びの上説明し、未徴収の保険料については、次回納付時に請求することで了承を得ました。	○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、チェック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
20	資格取得 届の入力 誤りにつ いて	入力 誤り	奈良	事務 センター	2012年 3月26日	2012年 4月12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被保険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	○管理・厚生年金適用グループ長が事業所にお詫びの上説明しましたが、訂正処理を行うことで被保険者整理番号が変更になることについて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に再度お詫びの上説明し、了承を得ました。 ○担当者が訂正処理を行い、健康保険被保険者証の差し替えを行いました。	○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、再発防止の要請を行ったところ、入力時及び入力後の確認を徹底するとの報告がありました。	内部
21	月額変更 届の入力 誤りにつ いて	入力 誤り	東京	足立	2008年 7月10日	2012年 4月23日	○事務センターより、月額変更届の標準報酬月額の内容について照会があり、確認したところ、月額変更届の入力誤りが判明しました。	○担当者が月額変更届の入力の際に、報酬月額を36万円と入力すべきところ、誤って26万円と入力したことによります。 ○入力後のチェックにおいても誤りに気付かなかったものです。	1事業 所1名	未徴収	160,012	○担当者が事業所にお詫びの上、説明しました。また、保険料については時効により徴収できないこと及び年金給付には反映することを説明し、了承を得ました。お客様には事業所から説明することのお申出があり、お願いしました。 ○担当者が標準報酬月額の訂正処理を行いました。	○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、書類審査・入力の際は、届書の記載内容を十分確認の上入力し、入力後のチェック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
22	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	沖縄	事務センター	2012年4月9日	2012年5月18日	○年金事務所より、事業所から標準報酬決定通知書の記載内容が誤っているとの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	80,394	○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、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、今回の事象を職員に説明し、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、再発防止の要請を行ったところ、入力時及び入力後の確認を徹底するとの報告がありました。	外部
23	月額変更届に係る改定年月の入力誤りについて	入力誤り	岩手	事務センター	2011年8月11日	2012年5月21日	○年金事務所より、震災特例による月額変更届の調査をしたところ、お客様の月額変更届の改定年月が間違っているのではないかとのお問合せがあり、確認したところ、月額変更届に係る改定年月の入力誤りが判明しました。	○事業所より提出された震災特例による月額変更届に3名の記載があり、担当者が入力する際に他の2名の方の改定年月で誤って入力したものです。 ○担当者が入力誤りに気付かず、その後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	その他	92,576	○管理・厚生年金適用グループ長が事業所及びお客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。また、過払いとなった年金の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、機構本部に進達しました。 ○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。	○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、月額変更届の入力時及びチェック時において改定年月の確認を徹底するよう周知しました。	内部
24	資格取得届に係る氏名の入力誤りについて	入力誤り	静岡	事務センター	2012年7月18日	2012年7月25日	○年金事務所より、事業所から資格取得確認通知書及び標準報酬決定通知書の写しとともに氏名が誤っているとのメモが送付されたとの連絡があり、確認したところ、資格取得届に係る氏名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、氏名を誤って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。 ○担当者が訂正処理を行い、決定通知書を訂正し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において、今回の事象を職員に説明し、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、再発防止の要請を行ったところ、入力時及び入力後の確認を徹底するとの報告がありました。	外部
25	標準報酬改定通知書の誤送付について	誤送付・誤送信	群馬	事務センター	2012年4月18日	2012年4月25日	○A事業所より、自社の通知書と一緒にB事業所の標準報酬改定通知書が送付されたとの連絡があり、確認したところ、誤送付が判明しました。	○委託業者が封入の際、A事業所の通知書に重なっていたB事業所の通知書を誤ってA事業所の封筒に封入し送付したことによるものです。 ○封入後の再確認でも発見できなかったことによります。	2事業所1名	—	0	○担当者がA事業所にお詫びの上説明し、了承を得ました。誤って送付したB事業所の標準報酬改定通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事業所より回収した標準報酬改定通知書を交付しました。	○委託業者より、封入・封緘時のダブルチェック、同一の封筒に封入されている通知書の事業所整理記号の確認を徹底するよう指導した旨の報告がありました。	外部
26	月額変更届の誤送付について	誤送付・誤送信	北海道	事務センター	2012年7月13日	2012年7月17日	.○年金事務所より、A事業所から返戻された月額変更届にB事業所の月額変更届が添付されているとのお問合せがあった旨の連絡があり、確認したところ、月額変更届の誤送付が判明しました。	○担当者が、A事業所の返戻文書を作成し、B事業所に返戻する届書の返戻文書を作成しないまま同じクリアファイルに格納したため、誤ってA事業所の返戻文書にB事業所の月額変更届を添付し送付したものです。 ○その後の決裁においても誤りに気付きませんでした。	2事業所2名	—	0	○年金事務所の担当者がA事業所にお詫びの上説明し、了承を得ました。誤って送付したB事業所の月額変更届を回収しました。 ○年金事務所の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。A事業所より回収した月額変更届を交付しました。	○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、返戻手順と各担当における留意事項を確認し返戻届書ごとにクリアファイルで管理す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
27	社会保険料説明文書の誤送付について	誤送付・誤送信	福岡	南福岡	2012年 9月14日	2012年 9月18日	○A事業所より、覚えのない社会保険料の説明文書が送付されたとのことのお問合せがあり、確認したところ、B事業所から作成依頼のあった社会保険料の説明文書をA事業所に誤って送付していることが判明しました。	○B事業所から遡及した社会保険料についてのお問合せがあり、説明文書を送付する封筒を作成する際に、担当者が誤ってA事業所の整理記号により封筒を作成し説明文書を送付したものです。 ○担当者が封入後の再確認において誤りに気付かなかったこと及び決裁を受けずに送付したことによります。	1事業 所1名	—	0	○担当者がA事業所にお詫びの上説明し、了承を得ました。誤って送付したB事業所の説明文書を回収しました。 ○担当者がB事業所にお詫びの上説明し、説明文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、今回の事象を職員に説明し、封入作業時の複数名による確認及び封入後のダブルチェックを行い決裁終了後に送付することを徹底するよう周知しました。	外部
28	資格取得届及び資格喪失届の所在不明について	受理後の書類管理誤り	福島	事務センター	2011年 11月28日	2011年 12月16日	○年金事務所より、事業所から決定通知書が届か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、定年再雇用時における資格取得届及び資格喪失届が所在不明になっていることが判明しました。	○社会保険労務士から送付された資格取得届及び資格喪失届を受付簿に登録しましたが、その後の入力処理を行わず所在不明になったものです。 ○資格取得届及び資格喪失届受付後の書類管理が不十分であったことによります。	1事業 所1名	未徴収	47,887	○管理・厚生年金適用グループ長が社会保険労務士及び事業所にお詫びの上説明し、保険料を次回納付時に請求することで了承を得ました。また、新たに作成した資格取得届及び資格喪失届を受理しました。 ○担当者が処理を行い、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、今回の事象を職員に説明し、未処理の届書等については専用トレーに入れ保管庫で管理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
29	二以上事業所勤務被保険者に係る保険料登録誤りについて	確認・決定誤り	大分	日田	2011年 12月19日	2012年 3月23日	○内部監査において、二以上事業所勤務被保険者に係る保険料登録誤りが判明しました。	○二以上事業所勤務被保険者資格取得届の処理を行う際に、誤った標準報酬月額で保険料を計算し処理を行ったことによるものです。	2事業所1名	未徴収	21,077	○厚生年金適用徴収課長が事業所及びお客様にお詫びの上説明し、未徴収分の保険料については、次回納付時に請求することで了承を得ました。 ○二以上事業所勤務被保険者に係る保険料登録処理の訂正処理を行い、未徴収分の保険料について納付されたことを確認しました。	○厚生年金適用徴収課において、今回の事象を職員に説明し、二以上事業所勤務被保険者の取扱いについて再確認するとともに、複数名によるダブルチェックを周知・徹底しました。	内部
30	二以上事業所勤務被保険者に係る保険料登録誤りについて	確認・決定誤り	東京	板橋	2011年 2月23日 ～ 2011年 8月2日	2012年 3月29日	○担当者が健康保険料率の改定に伴う二以上事業所勤務被保険者に係る保険料登録処理の確認をしていたところ、二以上事業所勤務被保険者に係る2事業所1名の保険料登録誤りが判明しました。 ○また、他に5事業所3名の二以上事業所勤務被保険者の保険料登録誤りが判明しました。	○担当者が二以上事業所勤務被保険者保険料登録票に、本来、介護保険料を含めた健康保険料を記載し入力処理しなければならないところ、誤って介護保険料を含まない金額を記載し入力処理を行ったことによるものです。 ○担当者の二以上事業所勤務被保険者保険料登録票への記載誤り及び入力時の確認不足によります。	7事業所4名	未徴収	539,069	○厚生年金徴収課長及び担当者がすべての事業所にお詫びの上説明し、未徴収分については、次回納付時に請求することで了承を得ました。 ○二以上事業所勤務被保険者に係る保険料登録処理の訂正処理を行いました。	○厚生年金徴収課において、今回の事象を職員に説明し、二以上事業所勤務被保険者に係る保険料計算シートを作成し、二以上事業所勤務被保険者保険料登録処理票に添付した上でダブルチェックするよう周知・徹底しました。	内部
31	督促状の送付誤りについて	確認・決定誤り	三重	津	2012年 6月15日	2012年 6月18日	○機構本部より、事業所から既に納付済である保険料について督促状が届いているとのことのお申出があったとの連絡があり、確認したところ、督促状の送付誤りが判明しました。	○担当者が事業所に訪問し保険料を領収したにもかかわらず、督促状を送付したことによります。 ○督促状の引抜き作業を行う際に、納付済である事業所の確認が不十分であったことによります。	1事業所	—	0	○厚生年金徴収課長が事業所にお詫びの上説明し、再発防止に努めることをお伝えし、了承を得ました。	○厚生年金徴収課において、領収済通知書の入力作業を遅滞なく処理すること及び督促状の引抜き作業のダブルチェックを行うよう周知・徹底しました。	外部
32	保険料収納時における釣銭の交付漏れについて	確認・決定誤り	東京	港	2012年 7月26日	2012年 7月26日	○当日領収した厚生年金保険料等の集計作業において、領収済額通知書の総合計額より領収した現金が多かったことから、確認したところ、保険料収納時における釣銭の交付漏れが判明しました。	○担当者が事業主様より現金をお預かりした際に、誤った釣銭額を計算し、事業主様にお渡ししたことによります。 ○担当者が釣銭を事業所に交付する際の確認が不十分であったことによるものです。	1事業所	過徴収	2	○担当者が事業主様にお詫びの上説明し、過徴収分を返還し、了承を得ました。	○厚生年金徴収課において、収納窓口で現金を扱うときは、複数の担当者によるダブルチェックを必ず実施するよう周知・徹底しました。	内部
33	二以上事業所勤務被保険者の保険料登録誤りについて	未処理・処理遅延	福井	福井	1998年 8月頃	2011年 10月19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と二以上事業所勤務被保険者台帳の事業所毎の保険料額を確認したところ、二以上事業所勤務被保険者の該当者のいなくなった事業所に二以上事業所勤務被保険者に係る保険料を誤って登録していることが判明しました。	○他年金事務所より管轄変更のあった事業所が、二以上事業所勤務被保険者の非選択事業所となっており、移管前に二以上事業所勤務被保険者に係る保険料登録の抹消処理が完了できない場合、旧福井社会保険事務所で保険料抹消登録をすべきところ、処理を漏らしていたことによるものです。 ○他年金事務所からの引継ぎ漏れ及び担当者の確認不足によります。	1事業所1名	過徴収	16,675,824	○担当者が事業所にお詫びの上説明し、早期に還付処理を行うことで、了承を得ました。 ○二以上事業所勤務被保険者の保険料登録の抹消、徴収決定額取消及び更正減の処理を行いました。 ○担当者が事業所に再度お詫びの上説明し、還付請求書を受理しました。 ○還付請求書を事務センターに回付し、保険料が還付されたことを確認しました。	○厚生年金適用調査課及び厚生年金徴収課において、今回の事象を職員に説明し、二以上事業所勤務被保険者の事業所の管轄変更に係る事務処理については、チェックリストを活用するよう徹底しました。 ○また、算定の時期に行う保険料額の確認については、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に登録のある事業所すべてを突合するよう周知・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
34	口座振替の緊急停止の依頼漏れについて	未処理・処理遅延	宮城	大河原	2011年11月30日	2011年12月2日	○東日本大震災による社会保険料免除に該当した事業所より、社会保険料が口座から引落しされているとお問合せがあり、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の依頼を漏らしていることが判明しました。 ○また、他に2事業所の口座振替の緊急停止漏れが判明しました。	○東日本大震災による社会保険料免除の事業所は、保険料免除整理簿により管理し、口座振替の緊急停止を依頼しますが、担当者が依頼を失念していたことによるものです。	3事業所	過徴収	166,334	○厚生年金適用徴収課長がすべての事業所にお詫びの上説明し、了承を得ました。また、保険料還付請求書を送付しました。 ○保険料還付請求書を受理し、還付処理を行いました。	○厚生年金適用徴収課において、今回の事象を職員に説明し、保険料免除整理簿と口座振替の緊急停止依頼書により依頼漏れの確認を十分行うよう周知しました。	外部
35	厚生年金保険料等の保険料領収年月日の入力誤りについて	入力誤り	大阪	枚方	2011年11月4日	2012年2月3日	○事業所より、厚生年金保険料等の領収内訳についてのお問合せがあり、確認したところ、厚生年金保険料等の領収年月日の入力誤りが判明しました。 ○また、領収年月日の入力誤りにより、誤った金額の延滞金納入告知書を送付していることも判明しました。	○担当者が領収済通知書の入力処理を行った際に、誤った領収年月日を入力したことによります。 ○領収済通知書合計表と集計表の突合せ確認及び決裁においても入力誤りに気付かなかったことによるものです。	1事業所	未徴収	100	○担当者が事業所にお詫びの上説明し、延滞金納入告知書の差替を行うことで、了承を得ました。 ○担当者が領収年月日の訂正処理を行いました。 ○担当者が事業所に再度お詫びの上、延滞金納入告知書の差替を行いました。	○厚生年金徴収課において、今回の事象を職員に説明し、領収済通知書入力結果一覧表と集計表の突合するよう周知・徹底しました。	外部
36	厚生年金保険料等分割納付書の作成誤りについて	通知書の作成誤り	熊本	八代	2010年10月28日	2012年2月21日	○担当者が領収済通知書の入力を行った際に、厚生年金保険料が過誤納になったため、確認したところ、分割納付書の作成誤りが判明しました。	○担当者が分割納付書を作成する際に、分割納付額を誤って入力処理したことによります。 ○担当者の確認不足及びダブルチェックを怠ったことによるものです。	1事業所	過徴収	100	○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。 ○過徴収となった保険料の処理を行い、納入告知書を事業所あてに送付しました。	○厚生年金徴収課において、今回の事象を職員に説明し、分割納付書を発行する際には、金額の確認を徹底するよう周知しました。	内部
37	納入告知書の誤送付について	誤送付・誤送信	群馬	事務センター	2012年1月20日	2012年2月9日	○年金事務所より、A事業所から納入告知書が届いたが、B事業所の納入告知書も同封されて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、納入告知書の誤送付が判明しました。	○委託業者が封入・封緘をした際に、本来、B事業所に送付すべき納入告知書を、誤ってA事業所の納入告知書に同封し、送付したものです。 ○封入・封緘する際の封筒の中身のチェック及び発送すべき告知書の件数と実際に発送した告知書の件数の確認不足によるものです。	2事業所	—	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。B事業所の納入告知書を回収しました。 ○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納入告知書を交付しました。	○委託業者に事故経過及び再発防止策を盛り込んだ顛末書の提出を求め、受理しました。	外部
38	納入告知書の誤送付について	誤送付・誤送信	奈良	奈良	2012年3月28日	2012年3月30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。	○B事業所の納入告知書については、A事業所の住所と異なる経理担当部署の住所が記入された封筒に誤って封入し、送付したことによります。 ○また、A事業所の納入告知書については、指定された別住所の封筒がなかったため、窓空き封筒に封入したため、誤ってA事業所に送付されたものです。 ○封入・封緘時に、宛名と送付物の確認が不十分であったことによります。	2事業所	—	0	○担当者がA事業所にお詫びの上説明し、送付した納入告知書についてはA事業所内で回送することのお申出があり、お願いしました。また、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事業所より回収した納入告知書を手渡しました。	○厚生年金徴収課において、今回の事象を説明し、納入告知書を封入・封緘する際は、複数人による確認を行うよう周知・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
39	国民年金第3号被保険者種別変更届の処理遅延について	受付時の書類管理誤り	大阪	堀江	2011年11月2日	2012年6月12日	○担当者が国民年金第3号被保険者該当届を整理していたところ、国民年金第3号被保険者種別変更届が未処理となっていたことが判明しました。	○届書が事務センターから返送された際に、内容を確認し、速やかに処理すべきところ、担当者が処理を漏らしたものです。 ○返送された届書を受付簿に記載していなかったことによります。	1名	過徴収	60,160	○担当者がお客様にお詫びの上説明し、還付請求書を提出いただくことで了承を得ました。 ○第3号被保険者種別変更届の入力処理が完了しました。 ○還付請求書を受理し、事務センターへ回付しました。	○国民年金課において、今回の事象を職員に説明し、未処理届書と処理済届書を区分し、事務センターから返送された届書も必ず受付簿に記載すること、処理済の書類は速やかにファイリング等を行うことを徹底しました。	内部
40	国民年金任意加入に係る資格喪失予定年月日の入力漏れについて	確認・決定誤り	秋田	秋田	2007年7月1日	2011年11月22日	○担当者が国民年金任意加入者の資格喪失予定年月日について確認作業を行っていたところ、国民年金任意加入に係る資格喪失予定年月日の入力漏れが判明しました。	○資格取得申出書を入力処理する際に、資格喪失予定年月日が記載されていたにもかかわらず、入力を漏らしたことによるものです。 ○決裁においても誤りに気付かなかったことによります。	1名	過徴収	718,860	○担当者がお客様にお詫びの上説明し、還付請求書を送付することで、了承を得ました。 ○担当者がお客様に再度お詫びの上説明し、還付請求書を受理し、了承を得ました。 ○還付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、今回の事象を職員に説明し、書類審査及び入力後のダブルチェックについて徹底を図りました。	内部
41	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について	確認・決定誤り	東京	港	2010年4月30日	2012年1月16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、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資格喪失予定年月日を入力すべきところ、20歳前の厚生年金加入期間も含めて資格喪失予定年月日を誤って入力していたことによります。 ○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	—	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、付加保険料を含む前納保険料額との差額について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、現金領収し、了承を得ました。 ○資格喪失予定年月日を訂正し、保険料の納付記録を訂正しました。	○国民年金課において、今回の事象を職員に説明し、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、年金額を確認するよう周知・徹底しました。	内部
42	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について	確認・決定誤り	佐賀	武雄	2008年5月27日	2012年2月13日	○ねんきん定期便を確認したお客様より、保険料納付月数についてのお問合せがあり、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入力誤りが判明しました。	○任意加入時には正しい資格喪失予定年月日が入力されていましたが、その後、別の担当者が資格喪失予定年月日を1ヵ月少なく訂正したことによります。 ○入力の際、複数名でチェックを行っていなかったことによるものです。	1名	—	0	○担当者がお詫びの上、説明しました。 ○機構本部に取扱いを協議し、国民年金保険料の1ヵ月分を前納額との差額で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、保険料を現金領収し、了承を得ました。 ○老齢基礎年金の満額支給を確認しました。	○国民年金課において、任意加入期間の記録訂正時には複数名で加入期間及び年金見込額の確認を行うよう周知・徹底しました。	外部
43	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について	確認・決定誤り	北海道	新さっぽろ	2011年2月22日	2012年2月17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、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。	○資格取得申出書の審査・入力の際に、資格喪失予定年月日の記載を誤り、そのまま入力したことによります。 ○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、口座振替による前納保険料額との差額について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、保険料を現金領収し、了承を得ました。 ○お客様の資格記録及び保険料の納付記録を訂正しました。	○国民年金課において、任意加入の資格喪失予定年月日の審査の際には、必ず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

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明契機
44	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	吹田	2009年 9月18日	2012年 1月19日	○お客様が年金請求に来所され、資格記録を確認したところ、国民年金任意加入に係る資格喪失予定年月日の入力誤りが判明しました。	○任意加入の審査の際に、カラ期間と厚生年金期間が重複していることに気付かず、誤った資格喪失予定年月日を入力したことによるものです。	1名	未徴収	30,040	○担当者がお客様にお詫びの上、保険料の納付が必要なことを説明し、了承を得ました。 ○資格記録を訂正し、お客様に納付書を交付しました。	○国民年金課において、今回の事象を職員に説明し、任意加入の資格喪失予定年月日の審査の際には、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
45	国民年金任意加入に係る資格喪失申出書の受理誤りについて	確認・決定誤り	神奈川	相模原	2012年 1月17日	2012年 2月29日	○お客様が特別支給の老齢厚生年金の請求手続に来所され、受給要件を確認したところ、国民年金任意加入に係る資格喪失申出書の受理誤りが判明しました。	○任意加入中のお客様から相談された際に、合算対象期間の確認を誤り、20歳前の期間を合算対象期間として計算し、誤って資格喪失申出書を受理してしまいました。 ○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	○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、納期限を経過している月分について、早割の保険料額により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、現金領収し、了承を得ました。 ○口座振替の再開処理を行いました。	○国民年金課において、今回の事象を職員に説明し、合算対象期間について再確認した上で、受給要件を審査する際には、必ず複数名で確認するよう周知・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入力漏れについて	確認・決定誤り	鹿児島	鹿児島南	2008年 7月31日	2012年 6月19日	○お客様より、国民年金保険料の口座振替が1年分ではなく、1ヵ月分のみ引落しされているので調べてほしいとのお問合せがあり、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入力漏れが判明しました。	○お客様の資格取得申出書を入力処理する際に、申出書に資格喪失予定年月(平成25年7月)が記載されていたにもかかわらず、入力を漏らしてしまったため、65歳到達(平成24年5月)の前月分までの口座振替がされたものです。 ○また、決裁時にも誤りに気付きませんでした。	1名	—	0	○担当者がお客様にお詫びの上説明し、了承を得ました。 ○機構本部に取扱いを協議し、担当者がお客様宅を訪問したところ、後納制度により14ヵ月分納付することを強く希望されたため、後納申込書を受理し、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、今回の事象を職員に説明し、65歳以上の任意加入時には資格喪失予定年月日について、特に重点的に確認するよう周知しました。	外部
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	茨城	水戸北	2008年 9月25日	2012年 3月28日	○お客様が年金請求に来所され、資格記録を確認したところ、国民年金任意加入に係る資格喪失予定年月日の誤りが判明しました。	○任意加入時に、担当者が厚生年金手帳番号の記録が脱退手当金の期間と重複していることに気付かなかったため、納付月数が1ヵ月不足してしまいました。 ○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	○担当者がお客様にお詫びの上、説明しました。 ○機構本部に取扱いを協議し、平成21年7月1日の資格喪失年月日を取り消し、時効の到来していない期間について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、平成22年4月分を納付していただくことで老齢基礎年金の受給権を確保できる旨を伝え、了承を得ました。 ○資格喪失年月日を平成22年5月1日に訂正し、納付書を送付しました。 ○平成22年4月分保険料について納付済であることを確認しました。	○国民年金課において、資格取得申出書を受付した場合は、必ず年金見込額の照会を行い、受給要件を満たしていることを確認するよう周知・徹底しました。	内部

整理 番号	件名	事故 等の 区分	県名	事務所名	発生日月	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
48	国民年金 資格取得 申出書の 受理誤りに ついて	確認・ 決定誤り	大阪	堺東	2010年 12月6日	2012年 7月2日	○65歳以上の任意加入期間の国民年金保険料を納付後、国民年金・厚生年金保険老齢給付裁定請求書を提出いただいたお客様について、事務センターより照会があり、確認したところ、受給権があるにもかかわらず、誤って資格取得申出書を受理したことが判明しました。	○任意加入時に、担当者が配偶者の被用者年金加入期間の確認を漏らし、誤って資格取得申出書を受理したものです。	1名	過徴収	240,640	○担当者がお客様にお詫びの上、任意加入中に納付された保険料について還付となることを説明し、了承を得ました。 ○任意加入の取消処理を行い、老齢基礎・厚生年金の裁定処理が完了していること及び保険料還付支払処理が完了していることを確認しました。	○国民年金課において、任意加入については、配偶者の加入期間の確認が必須であるため、特に注意するよう周知を図りました。 ○また、窓口担当者に対して、任意加入についての注意すべき点について研修を実施し、再発防止の徹底を図りました。	内部
49	国民年金 任意加入 に係る資格喪失 予定年月日の 入力漏れにつ いて	確認・ 決定誤り	神奈川	事務 センター	2010年 3月24日	2012年 5月7日	○年金事務所より、お客様から平成24年度はいつまで口座引落しになる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、国民年金任意加入に係る資格喪失予定年月日の入力漏れが判明しました。	○資格取得申出書を入力処理する際に、老齢基礎年金の満額に必要な期間を確認した上で資格喪失予定年月日を入力すべきところ、資格喪失予定年月日が記載されていなかったことから、入力を漏らしたことによるものです。	1名	過徴収	161,060	○年金事務所の担当者がお客様にお詫びの上説明し、還付請求書を送付することで、了承を得ました。 ○還付請求書を受理し、入力処理を行いました。	○国民年金グループにおいて、今回の事象を職員に説明し、任意加入の資格喪失予定年月日の記載がない場合においても、必ず年金見込額の照会を行い、年金額を確認するよう周知・徹底しました。	内部
50	国民年金 被保険者 資格取得 届の入力漏れ につ いて	確認・ 決定誤り	長崎	事務 センター	2012年 4月11日	2012年 6月7日	○お客様より、市役所に国民年金被保険者資格取得届の届出を行ったが加入勧奨状が届いたとお申出があり、確認したところ、国民年金被保険者資格取得届の入力漏れが判明しました。	○お客様が市役所で平成24年3月31日付の資格取得届を提出され、市役所から送付されましたが、担当者がすでに処理されていた資格取得年月日と同一の日付と誤認し入力を漏らしたものです。	1名	過徴収	1,010	○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、納付期限を経過した前納は承認することができないとの回答があり、担当者がお客様に再度お詫びの上、協議結果を説明したところ、納付のお申出があったため、平成24年3月から5月分(定額)及び平成24年6月分～平成25年3月分(前納額)を領収し、了承を得ました。	○国民年金グループにおいて、今回の事象を職員に説明し、届書審査における点検を指示しました。特に今回の事象である年度が変わる時期の年月日の記載については同じ誤りを起こさないよう安易に処理不要とせず入念なチェックを行うこと及び事務引継時においても注意事項として引継書に明記するよう指示しました。	外部
51	国民年金 任意加入 に係る資格喪失 予定年月日の 入力誤りに ついて	確認・ 決定誤り	岡山	岡山東	2009年 8月7日	2012年 3月7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、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。	○資格取得申出書を入力処理する際に、本来、資格喪失予定年月日を平成25年2月1日と入力すべきところ、誤って平成24年2月1日と入力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ことによるものです。	1名	過徴収	1,140	○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、既に送付した納付書により納付された保険料額と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について還付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説明し、了承を得ました。 ○還付請求書の送付があり、事務センターに回付しました。	○国民年金課において、今回の事象を職員に説明し、満額の老齢基礎年金の受給を希望される方からの任意加入申出書の処理に当たっては、審査時に年金額試算を必ず行うことにより、満額受給に必要となる任意加入期間をチェックすること、また、その結果についても複数名で確認を行うよう周知・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
52	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	愛知	名古屋西	2007年2月9日	2012年6月25日	○お客様が年金相談に来所され、資格記録を確認したところ、国民年金任意加入に係る資格喪失予定年月日の入力誤りが判明しました。	○任意加入時に、時効完成前の期間が納付されることを前提に、保険料納付済期間の計算を行ったことにより、本来、資格喪失予定年月日が平成25年7月1日とすべきところ、誤って平成24年7月1日と入力していました。 ○また、決裁時においても誤りに気がませんでした。	1名	—	0	○国民年金課長がお客様にお詫びの上、平成24年10月からの後納制度を利用し、平成14年10月からの12ヵ月分を平成24年10月に一括納付していただくことで、了承を得ました。 ○後納により納付されていることを確認しました。	○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、複数名で確認するよう、周知・徹底を行いました。	内部
53	国民年金第1号被保険者種別変更年月日の処理誤りについて	確認・決定誤り	群馬	桐生	2012年3月6日	2012年3月21日	○お客様の配偶者様が年金相談に来所され、お客様の記録を確認したところ、国民年金第1号被保険者種別変更届に係る種別変更年月日の処理誤りが判明しました。	○国民年金第1号被保険者種別変更届に記載されている種別変更年月日と添付されていた事業主証明書の厚生年金資格喪失年月日との照合確認が漏れていたことによるものです。	1名	—	0	○お客様相談室の担当者及び国民年金課長がお客様にお詫びの上説明したところ、口座振替の希望を受けたため、早期に種別変更年月日の訂正処理を行い、口座振替申出書及び納付書を送付することで了承を得ました。 ○種別変更年月日の訂正処理を行い、口座振替申出書及び納付書を送付しました。	○国民年金課において、今回の事象を職員に説明し、国民年金被保険者関係届書の種別変更年月日と、事業主証明書が添付されている場合には、厚生年金資格喪失年月日の突合せ確認を複数名の職員により実施するよう、届書の記載誤りのチェックの徹底を図りました。	内部
54	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	福島	2005年1月頃	2012年3月9日	○担当者が郵送受付した老齢年金裁定請求書の点検・審査を行っていたところ、国民年金任意加入の資格喪失予定年月日を誤っていることが判明しました。	○お客様に昭和36年4月以前の1年未満の厚生年金期間があり、本来、合算対象期間として取扱いできないところ、誤って算入していたことによります。 ○担当者の認識誤り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	—	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。また、国民年金保険料の納付と老齢年金裁定請求書の提出時期をお伝えし、了承を得ました。 ○お客様あてにお詫びの文書、国民年金保険料納付書及び老齢年金裁定請求書等関係書類一式を送付しました。	○国民年金課において、今回の事象を職員に説明し、合算対象期間に関する研修資料を基に再確認を行い、合算対象期間の確認等を慎重に行うよう周知・徹底しました。	内部
55	国民年金被保険者種別変更年月日の入力誤りについて	入力誤り	千葉	木更津	2005年5月30日	2011年12月26日	○事務センターにおいて、特別支給の老齢厚生年金の審査を行っていた際に、国民年金第3号被保険者記録に不整合があることが分かり、確認したところ、国民年金被保険者種別変更年月日の入力誤りが判明しました。	○担当者が国民年金第3号被保険者該当・種別変更届書を入力した際に、本来、種別変更年月日を平成17年4月1日と入力すべきところ、誤って平成14年4月1日と入力してしまったことにより、年金受給期間を満たすのに16ヵ月不足し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、年金の受給権を得るためには、国民年金に任意加入していただき16ヵ月納付していただく必要がある旨を説明し、了承を得ました。 ○3号記録の訂正処理を行いました。 ○国民年金被保険者任意加入申出書を受付し、入力処理を行いました。その際、後納制度についてもご説明しました。	○国民年金課において、今回の事象を職員に説明し、処理結果リストによる入力チェックを複数名で行った上で、決裁を受けるよう周知・徹底しました。	内部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生日月	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明契機
56	国民年金付加保険料納付書の作成誤りについて	確認・決定誤り	愛媛	松山東	2011年12月21日	2012年1月13日	○担当者が付加保険料未納者一覧表を確認していた際、付加保険料込みの納付書を作成して送付しなければならないお客様に対し、定額保険料のみの納付書を送付していたことが判明しました。	○担当者がお客様から平成23年11月分及び平成23年12月分の納付書の作成依頼を受けた際、お客様が付加保険料納付を申し込まれている方かどうかの確認を漏らしたことにあります。	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、付加保険料について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、現金領収し、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、納付書を発行する際に付加保険料納付申出をされているか必ず確認すること及び決裁時に被保険者記録画面を添付し、付加保険料納付申出の有無をチェックするよう周知・徹底しました。	内部
57	国民年金保険料クレジットカード納付(変更)申出書の入力誤りについて	確認・決定誤り	京都	事務センター	2012年2月14日	2012年4月6日	○お客様より、クレジットカード納付のお知らせがご家族の分と併せて2通届いたが、納付方法が誤っているとお問合せがあり、確認したところ、クレジットカード納付(変更)申出書の入力誤りが判明しました。	○お客様がクレジットカードの納付方法について、1年前納を希望していたにもかかわらず、確認が不十分であったため、毎月納付にて受付し、処理したことにあります。	2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、1年前納の金額で納付可能との回答があり、担当者がお客様に再度お詫びの上説明し、改めてクレジットカード納付申出書(1年前納)を受理し、了承を得ました。 ○納付記録の取消、訂正及びクレジットカード納付申出書(1年前納)の登録を行いました。	○国民年金グループにおいて、今回の事象を職員に説明し、お客様の意思を慎重に確認し、誤りのない事務処理を行うよう徹底しました。	外部
58	国民年金付加保険料納付書の作成誤りについて	確認・決定誤り	大阪	平野	2010年4月12年	2012年4月12日	○事務センターより、お客様から平成22年3月分が付加保険料納付になっていないとお問合せがあったとの連絡があり、確認したところ、付加保険料納付書の作成誤りが判明しました。	○任意加入時に付加保険料の申出書があるにもかかわらず、誤って定額保険料の納付書を作成していました。 ○納付書作成時及び送付時のダブルチェック、また、決裁時においても誤りに気付かなかったものです。	1名	—	0	○担当者がお客様にお詫びの上、説明しました。 ○機構本部に取扱いを協議し、付加保険料について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、付加保険料を現金領収し、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、ダブルチェックの徹底を指示し、決裁においても点検を徹底するよう周知しました。	外部
59	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	新潟	事務センター	2012年7月20日	2012年8月9日	○年金事務所より、お客様から免除の承認決定通知書が届いたが、全額免除のはずが一部免除と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、国民年金保険料免除・納付猶予申請書の審査誤りが判明しました。	○免除申請書に離職票のコピーが添付されており特例免除とすべきところ、誤って特例の記載を漏らし一部免除として入力処理したことによるものです。 ○入力後の審査でも誤りを発見できなかったことにあります。	1名	—	0	○年金事務所の国民年金課長及び担当者がお客様にお詫びの上説明し、了承を得ました。 ○再審査を行い、全額免除承認通知書をお客様あてに送付しました。	○国民年金グループにおいて、今回の事象を職員に説明し、審査確認及び入力後のチェックを徹底するよう指示しました。	外部
60	国民年金付加保険料納付書の作成誤りについて	確認・決定誤り	福井	武生	2012年2月24日	2012年3月12日	○他年金事務所より、平成24年2月24日に発行した平成24年1月分から3月分の納付書について、付加保険料納付申出者であるにもかかわらず、定額保険料の納付書が発行されているとの連絡があり、確認したところ、付加保険料納付書の作成誤りが判明しました。	○納付書作成時に、平成23年12月分の納付記録が定額保険料納付となっていたため、付加保険料納付申出者でないと誤認し、被保険者に係る付加保険料納付申出の有無について確認を怠ったことによります。 ○決裁においても誤りに気付かなかったものです。	1名	—	0	○担当者がお客様のご家族にお詫びの上、説明しました。 ○機構本部に取扱いを協議し、付加保険料について領収可能との回答があり、担当者がお客様のご家族に再度お詫びの上、付加保険料を現金領収し、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、今後は国民年金納付書作成処理票に付加保険料納付申出の有無をチェックする欄を設け、納付書作成時にはチェックの確認を徹底することを周知しました。	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
61	国民年金保険料追納納付書の作成漏れについて	確認・決定誤り	大阪	城東	2011年10月17日	2011年11月16日	○事務センターより、過誤納保険料還付決定通知書の回付があり、確認したところ、追納納付書の作成漏れが判明しました。	○お客様より、平成18年12月から平成20年2月の追納申出があり、窓口で追納納付書を作成し交付しました。その際に、平成18年12月分の追納納付書作成を漏らしたため、事後に納付された平成19年1月から平成19年7月の追納保険料が過誤納となりました。 ○担当者による納付書作成時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	101,200	○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、過誤納額を追納保険料に充当することはできないとの回答があり、国民年金課長がお客様に再度お詫びの上、誤って納付された保険料を還付し、再度正しい納付書で納付していただくことで、了承を得ました。 ○保険料還付金の支払いを確認しました。 ○お客様が後納を希望されたため、後納申込書を送付しました。	○国民年金課において、今回の事象を職員に説明し、窓口処理時は追納対象期間及び作成した追納納付書を複数の職員で確認するよう周知・徹底を図りました。	内部
62	国民年金保険料追納納付書の作成誤りについて	確認・決定誤り	東京	立川	2012年4月9日	2012年4月27日	○担当者が過誤納者整理票の内容確認を行っていたところ、追納納付書の作成誤りが判明しました。	○追納申込書に全額免除に係る期間が記載されていたため、全額免除期間以前に学生納付特例期間が承認されていたにもかかわらず、追納申込書の記載どおりに納付書を作成し、送付してしまいました。 ○担当者が追納可能期間の確認を怠ったこと及び相互チェック不足によるものです。	1名	未徴収	14,940	○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、納付期限を経過した期間については納付すること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、機構本部との協議結果をお伝えするとともに、60歳からの高齢任意加入制度についてご案内し、了承を得ました。	○国民年金課において、今回の事象を職員に説明し、追納の申し込みを受付する際に、必ず追納可能期間を確認すること及び追納納付書発送の際には複数の職員によるチェックを行うことを周知・徹底しました。	内部
63	国民年金保険料クレジットカード納付申出書の入力誤りについて	確認・決定誤り	新潟	新潟東	2012年2月27日	2012年3月22日	○お客様より、自宅に送られてきた国民年金保険料クレジットカード納付のお知らせが申出内容と異なっている旨のお問合せがあり、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入力誤りが判明しました。	○国民年金保険料クレジットカード納付申出書を入力処理する際に、納付方法を1年前納と入力すべきところ、誤って毎月納付と入力したことによるものです。 ○入力時の確認不足及び処理結果リストの相互チェック時においても誤りに気付きませんでした。	1名	—	0	○担当者がお客様にお詫びの上説明し、振替方法を訂正することで、了承を得ました。 ○振替方法を1年前納に訂正処理し、前納保険料が納付されてい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、入力後の処理結果のチェックについて再度周知・徹底しました。	外部
64	国民年金付加保険料納付書の作成誤りについて	確認・決定誤り	香川	高松西	2011年5月6日	2012年5月1日	○お客様が年金相談で来所された際に、国民年金納付記録を確認したところ、付加保険料納付書の作成誤りが判明しました。	○お客様のご依頼により前納納付書を作成した際に、本来、付加保険料を含む前納納付書を作成すべきところ、誤って付加保険料を含まない前納納付書を作成していました。 ○納付書作成時に付加保険料納付申出の有無について確認を行っていなかったこと及びその後の決裁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	○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、付加保険料について領収可能との回答があり、国民年金課長がお客様のご主人様に再度お詫びの上、付加保険料を現金領収し、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、ダブルチェックの徹底を指示し、決裁においても点検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	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明契機
65	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	広島	事務センター	2012年3月5日	2012年4月12日	○年金事務所より、お客様から口座振替開始通知書が届いたが、その後に納付書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、口座振替納付申出書の処理誤りが判明しました。	○お客様が海外から帰国し、任意加入から強制加入への切替手続き及び口座振替の手続きを行った際に、本来、資格関係の入力処理が完了した後に口座振替の手続きを行うべきところ、誤って口座振替納付申出書を先に入力してしまいました。 ○事前審査において口座振替申出書に資格の切替についての記載があるにもかかわらず通常の処理を行ったこと、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るものです。	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。 ○機構本部に取扱いを協議し、口座振替による1年前納額をもって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、現金領収し、了承を得ました。 ○納付記録を補正し、お客様に納付記録を送付しました。	○国民年金グループにおいて、今回の事象を職員に説明し、口座振替納付申出書の処理について、資格関係手続きが同時に提出されている旨の連絡事項が申出書に記載されている場合は、その資格関係届の写しを添付して確実な処理を行うよう徹底しました。 ○また、審査担当者以外の職員が入力結果を確認する際に、入力項目だけではなく申出書等の記載内容も含めた確認を行い、すべての確認者が決裁伺い欄に押印した上で、グループ長決裁時において最終確認を行うとともに、事跡管理を行っていくこととしました。	外部
66	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	新潟	新潟東	2012年4月20日	2012年5月14日	○担当者が口座振替の緊急停止結果について確認していたところ、国民年金保険料口座振替に係る緊急停止処理誤りが判明しました。	○金融機関へ緊急停止の依頼をする際に、平成24年3月分については納付されていたため、本来、平成24年3月分のみを停止すべきところ、誤ってその指定をしなかったため、平成24年4月分以降の半年前納の口座振替も停止してしまいました。	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。 ○機構本部に取扱いを協議し、口座振替による半年前納額と同額で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、現金領収し、了承を得ました。 ○納付記録追加の入力処理を行いました。	○国民年金課において、今回の事象を職員に説明し、相互チェックの際は重点項目について繰り返しチェックすることを徹底しました。	内部
67	国民年金保険料クレジットカード納付(変更)申出書の入力誤りについて	確認・決定誤り	東京	世田谷	2012年4月9日	2012年5月1日	○お客様より、クレジットカードでの6ヵ月前納への変更について、今年度から希望していたにもかかわらず来年度から開始されるという通知が来ているとお問合せがあり、確認したところ、クレジットカード納付(変更)申出書の入力誤りが判明しました。	○お客様が納付方法のみの変更を希望されたため、新規の入力処理とは別のスケジュールで変更入力を行うべきところ、確認を誤り、通常のスケジュールで入力を行ったことによるものです。 ○お客様対応をした職員が入力担当者へ引継ぎをしていなかったことによります。	1名	—	0	○国民年金課長がお客様にお詫びの上、説明しました。 ○機構本部に取扱いを協議し、カード会社への1年前納の請求を取り消し、6ヵ月前納の請求を行う旨の回答があり、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。 ○1年前納の納付記録取消、6ヵ月前納の納付記録追加処理を行いました。	○国民年金課において、今回の事象を職員に説明し、同一のクレジットカードで納付方法の変更申出があった場合には、口頭で伝達するだけでなく、必ず申出書にメモをつけるよう周知・徹底しました。	外部
68	国民年金保険料免除申請に係る所得情報の提供誤りについて	確認・決定誤り	東京	八王子	2012年8月6日	2012年8月30日	○市役所より、提供した所得情報の一部に誤りがあったとの報告があり、確認したところ、免除処理が完了した2名のお客様について、本来、全額免除となるべきところ半額免除として承認されていたことが判明しました。	○市役所の電算委託会社がシステムの設定を漏らしたことにより、修正申告等の扶養人数の一部の異動情報が年金用の所得照会システムに取り込まれなかったことによるものです。	2名	—	0	○市役所の担当者がお客様にお詫びの上説明し、免除承認通知書及び半額免除納付書を回収し、再審査を行うことについて、了承を得ました。 ○事務センターに処分取消依頼及び再審査依頼を行いました。 ○年金事務所より全額免除承認通知書をお客様あてに送付しました。	○市役所より、電算委託会社及び市役所双方でシステムの不備がないか確認を強化するとの報告を受けました。	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
69	国民年金保険料口座振替不能者の再開処理漏れについて	未処理・処理遅延	北海道	北見	2012年 3月9日	2012年 3月29日	○担当者が口座振替不能調査一覧表を確認していたところ、平成24年3月末口座振替再開希望者2名の処理漏れが判明しました。	○口座振替を緊急停止後、引き続き口座振替を希望される場合には、口座振替の再開処理を行うべきところ、3月初旬の確認時に、その処理を漏らしたことによるものです。	2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、早割の金額と同額の保険料について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、現金領収し、了承を得ました。 ○口座振替申出書の再開処理及び納付記録の補正処理を行いました。	○国民年金課において、口座振替緊急停止後に再開すべき方については入力を実際に行うために、管理者及び担当者間でスケジュールを確認するよう注意喚起を図りました。 ○緊急停止及び再開入力が必要な方について一覧表を作成し、複数の職員で確認を行うこととしました。	内部
70	国民年金保険料クレジットカード納付(変更)申出書の入力漏れについて	未処理・処理遅延	秋田	事務センター	2012年 3月16日	2012年 4月3日	○お客様より、クレジットカード納付について、平成24年度は1年前納を希望したはずだが、3月末に届いたクレジット納付額通知書が6ヵ月前納のままとなっているとお問合せがあり、確認したところ、クレジットカード納付(変更)申出書の入力漏れが判明しました。	○口座振替からクレジットカード納付へ変更となるお客様の国民年金保険料クレジットカード納付(変更)申出書については、別保管し、入力処理を行う予定でしたが、担当者が受付処理簿の確認を怠り、入力処理を失念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、了承を得ました。 ○機構本部に取扱いを協議し、納付記録を前納額により追加可能との回答がありました。 ○機構本部よりクレジットカードの有効性が確認された旨連絡があったため、納付記録の追加(前納)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、入力漏れ防止のため、複数名により受付処理簿と保管している申出書との突合せを徹底することとしました。 ○また、グループ長が毎週1回、受付処理簿と未処理の申請書を突合せするとともに、入力締切日には受付簿と当日中に処理しなければならない申請書を再度確認することとしました。	外部
71	国民年金保険料口座振替納付申出書の入力漏れについて	未処理・処理遅延	埼玉	川越	2011年 6月13日	2012年 4月11日	○お客様より、口座振替の申出を行ったが納付書が届いたとお問合せがあり、確認したところ、口座振替申出書の入力漏れが判明しました。	○担当者が処理経過の確認不足により、口座振替申出書の入力を漏らしてい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。 ○機構本部に取扱いを協議し、口座振替による1年前納金額で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、現金領収し、了承を得ました。 ○納付記録追加処理及び口座振替申出書の入力処理を行いました。	○国民年金課において、今回の事象を職員に説明し、事務処理が確実に行われているか確認を徹底するよう周知しました。	外部
72	国民年金保険料口座振替納付申出書の入力漏れについて	未処理・処理遅延	東京	江東	2011年 11月30日	2012年 1月10日	○担当者が未処理書類の確認をしたところ、口座振替納付申出書の入力漏れが判明しました。 ○このため、平成23年11月分保険料の口座振替及び付加保険料の納付、平成23年12月分保険料の当月末振替による早割及び付加保険料の納付ができなくなってしまいました。	○担当者が入力処理を失念したこと及び国民年金課長が受付簿の確認を行っておらず、担当者に任せていたことが原因です。	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、付加保険料を含む早割の金額と同額の保険料について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、現金領収し、了承を得ました。 ○口座振替申出書の入力処理及び納付記録の補正処理を行いました。	○国民年金課において、毎月1回受付簿を確認し、未処理案件については担当者から保留理由を聴取するなどして進捗管理を徹底することとしました。	内部
73	国民年金保険料口座振替納付申出書の入力漏れについて	未処理・処理遅延	神奈川	横須賀	2011年 10月31日	2012年 2月1日	○お客様のお母様より、国民年金保険料が口座から引落されていないとお申出があり、確認したところ、2件の口座振替納付申出書の入力漏れが判明しました。	○口座振替納付申出書の受付が月末であったことから、担当者は事務センターに回付せず、当所にて処理をするため保管BOXに入れましたが、入力担当者に引き継ぐことを失念してしまったためです。	2名	—	0	○国民年金課長がお客様にお詫びの上説明し、口座振替が不能となった期間の保険料については、定額納付書で納付していただくことで、了承を得ました。 ○口座振替申出書の入力処理を行い、納付書を交付しました。	○国民年金課において、入力処理を行う届書を保管する箱を課員全員の目が届く場所に設置し、入力処理の締切日前に、未処理となっている届書があるかどうかを必ず確認す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
74	国民年金 保険料口 座振替納 付申出書 の入力誤 りについて	入力 誤り	埼玉	事務 センター	2012年 1月31日	2012年 2月17日	○年金事務所より照会があり、口座振替不能調査一覧表を確認したところ、口座振替納付申出書の入力誤りが判明しました。	○委託業者が口座振替納付申出書の処理をする際に、誤った口座名義人を入力したことによるものです。 ○入力後のチェック時においても誤りを見逃ごしてしまったことによります。	1名	過徴収	50	○担当者がお客様にお詫びの上説明し、口座振替納付申出書を正しい口座名義人に訂正処理しました。 ○担当者がお客様に再度お詫びの上説明し、お手持ちの納付書により、定額保険料を現金納付することです承を得ました。	○委託業者に対して、今回の事象を説明し、注意喚起と事務処理誤り防止についての要請し、顛末書を受理しました。 ○国民年金グループにおいて、今回の事象を説明し、入力時及びチェックにおいて、細心の注意を払うよう指示しました。	内部
75	国民年金 保険料口 座振替納 付申出書 の入力誤 りについて	入力 誤り	千葉	事務 センター	2011年 5月9日	2012年 5月1日	○年金事務所より、お客様から国民年金保険料が口座振替されていないとのお問合せがあったとの連絡があり、確認したところ、口座振替納付申出書の入力誤りが判明しました。	○委託業者が国民年金保険料口座振替納付申出書を入力する際に、誤った口座番号を入力をしたことによるものです。 ○処理結果のチェック時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、説明しました。 ○機構本部に取扱いを協議し、口座振替による1ヵ月前納額で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、現金領収し、了承を得ました。 ○正しい口座番号を入力処理しました。	○国民年金グループにおいて、今回の事象を職員に説明し、委託業者からも、入力確認の徹底を図るとの報告書の提出がありました。	外部
76	国民年金 保険料口 座振替納 付申出書 の入力誤 りについて	入力 誤り	山梨	事務 センター	2012年 4月16日	2012年 6月25日	○年金事務所より、お客様のお母様から口座振替の手続きを行ったが納付書が届いたとのお問合せがあったとの連絡があり、確認したところ、口座振替納付申出書の入力誤りが判明しました。	○口座振替納付申出書を入力処理した際に、誤った口座番号を入力してしまったため、4月定額分、5月早割りの保険料が引落しされないままとなり、口座停止の状態のため6月の保険料も引落しされない状況となっていました。 ○入力時及び入力後のチェック、また、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	—	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、平成24年4月分の定額保険料及び平成24年5月分、6月分の口座振替による早割保険料と同額の保険料を領収可能との回答があり、担当者がお客様のお母様に再度お詫びの上、現金領収し、了承を得ました。 ○正しい口座番号への訂正処理を行い、平成24年7月分から早割りの口座引落としが開始されていることを確認しました。	○国民年金グループにおいて、今回の事象を職員に説明し、複数名でのチェックの徹底を図るとともに、入力委託業者へも入力時及び読み合わせ時のチェックを徹底するよう指導しました。	外部
77	国民年金 保険料口 座振替納 付申出書 の入力誤 りについて	入力 誤り	静岡	事務 センター	2012年 3月15日	2012年 5月25日	○年金事務所より、お客様から国民年金保険料が口座振替されていないとのお問合せがあったとの連絡があり、確認したところ、口座振替納付申出書の入力誤りが判明しました。	○委託業者が口座振替納付申出書の処理の際に、記載されていた預金種別を当座口座と入力すべきところ、誤って普通口座と入力してしまったことによるものです。 ○入力後のチェックにおいても、見落していたことによります。	1名	—	0	○年金事務所の担当者がお客様にお詫びの上説明し、了承を得ました。 ○機構本部に取扱いを協議し、1年前納口座振替額と同額の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、現金領収し、了承を得ました。 ○口座振替納付申出書の訂正処理を行い、領収した保険料の登録を行いました。	○国民年金グループにおいて、今回の事象を職員に説明し、入力委託する前の審査時において、誤入力の可能性のあるケースについては、マーカーや付箋紙を貼るなどわかりやすい状態で入力委託するよう指示しました。 ○委託業者に対し、今回の事象を説明し、注意喚起と事務処理誤り防止についての要請を行い、委託業者から、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
78	国民年金保険料前納納付書の作成誤りについて	通知書の作成誤り	岡山	岡山西	2012年 3月26日	2012年 4月13日	○事務センターより、年金事務所が作成交付した納付書で納付された保険料が過誤納となったとの連絡があり、確認したところ、平成24年4月から平成25年3月までの12ヵ月納付可能な期間のある方に、既に納付していた平成24年3月分を含めた平成24年3月から平成25年3月までの13ヵ月分の納付書を作成、交付していることが判明しました。	○納付書作成時の確認不足及び入力後の担当者以外による確認が行われなかったことによるものです。	1名	過徴収	14,440	○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、前納保険料の充当及び差額還付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、機構本部との協議結果をお伝えし、了承を得ました。 ○お客様に還付請求書を送付し、保険料還付金の支払いを確認しました。	○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、納付書を作成する際、保険料種別・金額・期間の確認を必ず行い作成するよう指示しました。また、複数名によるチェックを必ず行うよう周知・徹底しました。	内部
79	国民年金付加保険料納付書の作成誤りについて	通知書の作成誤り	神奈川	厚木	2011年 5月10日	2012年 1月12日	○付加保険料未納者一覧表を確認していた際に、付加保険料込みの納付書を作成して送付しなければならなかったお客様に、定額保険料のみの納付書を送付していたことが判明しました。	○担当者がお客様から平成23年5月分から平成24年3月分までの11ヵ月前納納付書の発行依頼を受けた際に、お客様が付加保険料納付申出者か確認しなかったことによるものです。	2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、前納による付加保険料額について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、現金領収し、了承を得ました。 ○納付記録の補正処理を行い、訂正後の記録画面を送付しました。	○国民年金課において、納付書作成時の付加保険料記録の確認及び二人以上での書類チェックの徹底を周知しました。 ○また、納付書作成処理票に、付加保険料納付申出の有無確認欄を新たに設け、チェックすることとしました。	内部
80	国民年金付加保険料納付書の作成誤りについて	通知書の作成誤り	岡山	岡山西	2011年 4月21日	2012年 5月12日	○お客様より、ねんきん定期便に付加保険料の納付記録がないとお申出があり、確認したところ、付加保険料納付書の作成誤りが判明しました。	○お客様は6ヵ月前納の口座振替申出者で、平成23年4月分から9月分の保険料が平成23年5月2日に振替予定であり、本来、付加保険料のみの6ヵ月分の納付書を作成すべきところ、誤って1ヵ月前納者と誤認し、平成23年4月分の納付書のみを作成し送付していました。 ○納付書作成後のダブルチェック及び決裁時においても誤りに気付かなかったものです。	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、平成23年4月分付加保険料を還付した上で平成23年4月分から9月分までの6ヵ月付加前納額と同額の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、平成23年4月分は後日還付処理を行う旨説明し、平成23年4月から9月分付加前納保険料を現金領収し、了承を得ました。 ○保険料還付及び納付記録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、複数名でのチェックの徹底を周知しました。 ○また、すべての確認者が申出書及び納付書作成処理票に押印を行い、決裁時に最終確認を行うとともに、入力処理後の付加保険料納付申出書は別保管とし、毎月月末に納付書作成状況の再確認を行い、事蹟管理していくこととしました。	外部
81	国民年金付加保険料納付書の作成誤りについて	通知書の作成誤り	東京	武蔵野	2012年 4月19日	2012年 5月30日	○お客様より、送付された納付書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誤りが判明しました。	○お客様より6ヵ月前納の口座振替緊急停止の依頼があり、現金による1年前納の納付書を作成し送付する際、付加保険料納付申出者であることを確認せず、定額納付書を作成し送付してしま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、付加保険料について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、現金領収し、了承を得ました。 ○納付記録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、納付書を作成する際は、保険料種別に注意すること及び複数名でのチェックを行うよう周知・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
82	老齢基礎年金支給繰下げ請求書の処理誤りについて	確認・決定誤り	滋賀	事務センター	2011年 4月12日	2011年 6月1日	○機構本部より、お客様の老齢基礎年金の繰下げ処理について照会があり、確認したところ、老齢基礎年金支給繰下げ請求書の処理誤りが判明しました。	○お客様より遺族厚生年金裁定請求書の提出があり、本来、遺族厚生年金の受給権発生年月日を老齢基礎年金の繰下げ請求書の提出日とすべきところ、誤って遺族厚生年金裁定請求書の受付日が記載されていたことに気付かなかったことによります。 ○担当者による繰下げ請求書の提出日の確認が不十分であったこと及び進達時の決裁においても、誤りに気付かなかったことによります。	1名	過払い	817	○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、過払い分について、次回支払時に調整することです承を得ました。 ○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、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、老齢基礎年金支給繰下げ請求書の提出日の取扱いについて再度説明し、審査確認の徹底を周知しました。	内部
83	年金受給選択申出書の受理漏れ及び遺族厚生年金の裁定誤りについて	確認・決定誤り	東京	江戸川	1987年 6月25日 2006年 2月23日	2011年 7月8日	○お客様より、老齢基礎年金が支給されていない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付時に年金受給選択申出書の受理漏れが判明しました。 ○また、お客様は短期要件による遺族共済年金を受給されており、誤って長期要件による遺族厚生年金を裁定していることも判明しました。	○お客様の老齢基礎年金裁定請求書受理時に、担当者が年金受給選択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、お客様の遺族基礎・厚生年金裁定の際に、死亡されたご主人様は共済組合の在職中に死亡されたため、短期要件による遺族共済年金の決定を確認の上、遺族基礎年金のみを裁定すべきところ、確認を漏らし誤って長期要件による遺族厚生年金を裁定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	その他	1,410,390	○担当者がお客様にお詫びの上説明し、過払い分については、老齢年金で調整していただくことです承を得ました。 ○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。 ○訂正処理が完了し、お客様の年金で調整されていることを確認しました。	○お客様相談室において、裁定請求書受付の際は、他年金の受給状況を年金記録及びお客様に確認するよう周知しました。 ○また、遺族厚生年金の支給要件について再度説明し、裁定請求書受付時に、年金記録及び添付書類を慎重に確認するよう周知・徹底しました。	外部
84	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 5月23日	2011年 8月22日	○年金事務所より、お客様から離婚分割を受けた厚生年金期間が年金額に含まれていない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。 ○担当者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ものです。	1名	未払い	100,266	○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す承を得ました。 ○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。 ○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。	○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。	外部
85	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	千葉	事務センター	2009年 3月19日	2011年 7月27日	○年金事務所より、お客様から遺族厚生年金に戦時加算が加算されていないとのお問合せがあったとの連絡があり、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	613,950	○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、訂正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、戦時加算の取扱いについて再度説明し、遺族厚生年金裁定請求書に係る審査及び決裁を慎重に行うよう周知しました。	外部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生日月	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明契機
86	老齢基礎年金に係る国民年金第3号被保険者特例届出期間の算入漏れについて	確認・決定誤り	東京	北	2002年 5月23日	2011年 11月29日	○お客様より、老齢基礎年金の年金額が少ないとお問合せがあり、確認したところ、繰下げ請求した老齢基礎年金に国民年金第3号被保険者特例届出期間の算入漏れが判明しました。	○第3号被保険者特例届出期間を有するお客様が繰下げ請求をした場合、年金額に第3号被保険者特例届出期間が反映されなかったため、裁定後に旧社会保険業務センターに訂正依頼をすべきところ、この訂正依頼が行われていませんでした。 ○担当者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ります。	1名	未払い	2,314,698	○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、支払済であることをお伝えし、了承を得ました。	○お客様相談室において、裁定請求書等受付時及び年金相談時には、お客様及び配偶者様の年金記録を慎重に確認するよう周知・徹底しました。	外部
87	老齢基礎・厚生年金裁定請求書(65歳支給)の受理漏れについて	確認・決定誤り	青森	八戸	2011年 10月	2011年 12月7日	○お客様より、年金の改定通知書が届かないとお問合せがあり、確認したところ、繰下げ待機中のお客様に誤って退職による年金改定通知書が送付されると説明を行い老齢基礎・老齢厚生年金裁定請求書(65歳支給)の受理を漏らしていることが判明しました。	○担当者がお客様の年金受給状況の確認が不十分であったことにより、繰下げ待機中であったことの確認を漏らし、お客様の年金請求の意思確認を怠り、老齢基礎・老齢厚生年金裁定請求書(65歳支給)の提出を求めていなかったことによるものです。	1名	未払い	2,344,869	○担当者がお客様にお詫びの上、説明しました。お客様より、老齢基礎・厚生年金裁定請求書(65歳支給)を受理しました。 ○機構本部に老齢基礎・厚生年金裁定請求書(65歳支給)を進達しました。 ○担当者がお客様に再度お詫びの上、年金が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、相談時にお客様の年金受給状況の確認を徹底し、お客様のご希望を慎重に確認の上、請求書等の提出を求めるなど適切な対応を行うよう周知しました。	外部
88	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	2000年 10月30日	2011年 5月27日	○機構本部より、再裁定関係書類の返戻があり、確認したところ、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	40,312	○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、訂正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しないよう周知・徹底しました。	内部
89	老齢基礎年金の繰下げ待機者に係る裁定誤りについて	確認・決定誤り	鹿児島	事務センター	2011年 10月13日	2011年 12月8日	○年金事務所より、お客様から老齢基礎年金の繰下げ待機を希望したが通知の内容が説明を受けた年金額より多いとお問合せがあったとの連絡があり、確認したところ、お客様から65歳時に老齢年金の請求があり、老齢基礎年金について繰下げ待機の申出があったにもかかわらず、誤って裁定していることが判明しました。	○お客様より老齢年金の繰下げ意思確認書に老齢基礎年金を繰下げする旨お申出があったにもかかわらず、老齢年金裁定時に、繰下げ待機表示の入力を漏らし裁定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	過払い	103,266	○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。 ○機構本部に取扱いを確認し、返納方法申出書及び再裁定関係書類を機構本部に進達しました。 ○訂正処理が完了し、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、老齢年金の繰下げ意思確認書の取扱いを再度周知し、裁定請求書審査時における確認及び決裁時の確認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
90	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	東京	江戸川	2004年 5月27日	2011年 4月20日	○お客様より、障害年金加算改善法による子の加算手続き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、障害基礎年金に係る子の加算漏れが判明しました。	○本来、裁定請求書に添付されていた戸籍謄本、住民票により事実関係を確認の上、加算額有りと裁定すべきところ、誤って加算額無しと裁定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ります。	1名	未払い	3,192,846	○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、生計維持申立書を受理しました。 ○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ました。 ○訂正処理が完了し、お客様に年金が支払されたことを確認しました。	○お客様相談室において、障害基礎年金受付時における加給年金等対象者の確認と生計維持関係の確認の徹底を周知しました。	外部
91	老齢基礎・厚生年金裁定請求書(65歳支給)の受理誤りについて	確認・決定誤り	埼玉	所沢	2011年 9月16日	2011年 11月14日	○お客様より、老齢基礎・厚生年金の支払時期についてお問合せがあり、確認したところ、繰下げ請求の申出があったにもかかわらず、誤って老齢基礎・厚生年金裁定請求書(65歳支給)を受理していることが判明しました。	○お客様より老齢基礎・厚生年金の繰下げ請求の申出があり、本来、老齢基礎・厚生年金支給繰下げ請求書を受理すべきところ、誤って老齢基礎・厚生年金裁定請求書(65歳支給)を受理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	過払い	1,004,544	○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、老齢基礎・厚生年金支給繰下げ請求書及び返納方法申出書を受理しました。 ○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。 ○訂正処理が完了し、訂正後の年金でお客様に支払されたことを確認しました。	○お客様相談室において、裁定請求書等受付時には、お客様の申出内容を慎重に確認の上、届出様式に誤りのないよう周知・徹底しました。	外部
92	老齢基礎年金の繰下げ請求に係る裁定誤りについて	確認・決定誤り	熊本	熊本東	2010年 10月26日	2011年 11月8日	○お客様より、老齢基礎年金の年金額が裁定請求書提出の際に説明を受けた年金額より少ないとお問合せがあり、確認したところ、老齢基礎年金の繰下げ請求に係る裁定誤りが判明しました。	○お客様より老齢基礎年金の70歳繰下げ請求のお申出があった際に、本来、年単位で繰下げ率が変わるお客様の場合、繰下げ申出に係る指定届の提出を求めるべきところ、これを漏らしたことによります。 ○担当者の認識不足によるものです。	1名	未払い	168,533	○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、お客様より提出していただいた指定届及び訂正処理依頼書等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、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、繰下げ請求に係る取扱いについて再度説明し、年単位で繰下げ率が変わるお客様の場合、繰下げ申出に係る指定届の受理漏れのないよう周知・徹底しました。	外部
93	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	岩手	花巻	1998年 10月29日	2011年 12月19日	○共済組合より、お客様の遺族年金の裁定内容について照会があり、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	3,334,224	○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。 ○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、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	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明 契機
94	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	佐賀	唐津	2003年 12月18日	2011年 12月2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。	○NTT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	200,400	○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、機構本部に訂正処理依頼書等関係書類一式を進達しました。 ○訂正処理が完了し、担当者がお客様に再度お詫びの上、支払時期をお伝えし、了承を得ました。	○お客様相談室において、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
95	老齢年金 の繰下げ 意思確認 書の受理 漏れにつ いて	確 認 ・ 決 定 誤 り	山口	岩国	2011年 9月12日	2011年 12月16日	○お客様より、繰下げ待機の手続きをしたが、振込通知書に65歳以降も支払い予定となっているとお問合せがあり、確認したところ、請求時に老齢年金の繰下げ意思確認書の受理を漏らしていることが判明しました。 ○また、事務センターからお客様の繰下げの意思確認をした際に、担当者がお客様の意思確認を行い老齢年金の繰下げ意思確認書を作成しましたが、その内容を誤って作成していたことが判明しました。	○お客様より65歳直前に老齢年金裁定請求書の提出があり、その際に老齢基礎年金の繰下げについて、説明を失念し老齢年金の繰下げ意思確認書の提出を求めていなかったことによります。 ○また、本来、老齢年金の繰下げ意思確認書についてお客様に提出を求めるべきところ、担当者が作成したこと及びお客様の意思確認内容を記載した際に、意思確認内容を誤って記載したことによります。	1名	過払い	240,549	○担当者がお客様にお詫びの上説明し、了承を得ました。お客様より年金額仮計算書及び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、機構本部に再裁定関係書類一式を進達しました。 ○訂正処理が完了し、お客様に返納納付書が送付され、納付されたことを確認しました。	○お客様相談室において、繰下げ希望のお客様より65歳間近で老齢年金裁定請求書を受付する場合は、老齢年金の繰下げ意思確認書を記入していただくよう徹底し、年金相談受付票の裏面に記載し受理漏れを防止することとしました。 ○事務センターへの回付時の点検は、対応者以外の職員が意思確認書の受理漏れと記載内容を必ず点検連絡票と突合せを行い、欄外へ確認した者の押印をすることとしました。	外 部
96	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	事務 センター	2009年 12月3日	2011年 7月14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	870,300	○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。 ○機構本部に取扱いを確認の上、再裁定関係書類一式及び退職共済年金裁定請求書を機構本部に進達しました。 ○訂正処理が完了し、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、旧三共済組合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
97	老齢基礎 年金の繰 下げ請求 に係る裁 定誤りに ついて	確 認 ・ 決 定 誤 り	岐阜	美濃 加茂	2011年 9月29日	2011年 12月20日	○お客様より、市の開設する年金相談で老齢基礎年金の繰下げ請求書を提出したが、支給が翌々月からとなっているとお問合せがあり、確認したところ、繰下げ請求年月日を誤って裁定していることが判明しました。	○お客様は市の開設する年金相談で老齢基礎年金の繰下げ請求書を提出しましたが、本来、受付した当日の市による受付印を押印すべきところ、年金事務所から派遣している社会保険労務士も市による当日の受付印が必要であることを失念し、市においても法定受託事務以外の請求書であったため、受付印を押印せず、事務センターに回付したことにより事務センター受付日が翌月となったことによります。	1名	未払い	32,367	○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、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、お客様に年金が支払されたことを確認しました。	○市役所に、法定受託事務以外の請求書であっても受付印を押印の上、事務センターに回付していただくように要請しました。 ○お客様相談室において、今回の事象を説明し、請求書の受付日が権利発生に影響する請求書等の取扱いについて周知しました。	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
98	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	大阪	平野	2007年 3月26日	2011年 12月12日	○事務センターより、障害給付加算額開始事由該当届の返戻があり、確認したところ、障害基礎年金に係る子の加算漏れが判明しました。	○障害基礎年金裁定請求書に添付されている書類から、加算額対象者の確認ができたにもかかわらず、裁定請求書の加算額対象者の記載がなかったため、加算しなかったものです。 ○担当者の加算額対象者の生計維持関係に係る確認不足及び決裁においても気付かなかったものです。	1名	未払い	1,138,614	○担当者がお客様にお詫びの上説明し、了承を得たため、生計維持関係申立書を受理しました。 ○ブロック本部に取扱いを協議し、訂正処理可能との回答により、訂正処理依頼書等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、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、裁定請求書受付時における加算額対象者に係る生計維持関係の確認の徹底を周知しました。	内部
99	障害基礎年金に係る納付要件の確認誤りについて	確認・決定誤り	東京	府中	2011年 9月30日	2011年 12月5日	○お客様から提出された障害基礎年金裁定請求書について、事務センター回付前の審査をしていたところ、障害基礎年金の納付要件を満たしていないことが判明しました。	○障害基礎年金裁定請求書受付の際に、担当者が、障害基礎年金の納付要件を確認すべきところ、確認が不十分であったことによります。	1名	—	0	○お客様相談室長がお客様にお詫びの上、説明しました。お客様あてに裁定請求書及び診断書等の添付書類に、お詫びの文書を添えて、返戻しました。 ○お客様相談室長が再度お客様にお詫びの上、診断書作成の費用については、弁償できないことをお伝えしました。 ○お客様より、再度診断書の費用の弁償ができないかとのお申出がありましたが、所長がお詫びの上弁償できない旨お伝えし、了承を得ました。	○お客様相談室において、障害基礎年金受付時の受給要件の確認とチェックシートによる確認をするよう周知・徹底しました。	内部
100	障害基礎年金に係る納付要件の確認誤りについて	確認・決定誤り	滋賀	大津	2011年 12月28日	2012年 1月18日	○事務センターより、お客様の障害基礎年金裁定請求書について、納付要件を満たしていないとの連絡があり、確認したところ、障害基礎年金の納付要件を満たしていないことが判明しました。	○本来、20歳以降大学に入学するまでの間について、国民年金第1号被保険者として加入し保険料を納付すべき期間があったにもかかわらず、在学証明書を受理したことにより、国民年金未加入期間があったことの確認を漏らしたことによります。 ○担当者がお客様の被保険者期間について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。また、結果については、不支給決定の上、不支給決定通知書を送付することについて説明しました。 ○事務センターより、お客様あてに不支給決定通知書を送付しました。	○お客様相談室において、障害基礎年金の納付要件について再度説明し、障害基礎年金裁定請求書受付時に、お客様の資格記録及び納付要件の確認の徹底を周知しました。	内部
101	遺族厚生年金の裁定誤りについて	確認・決定誤り	愛媛	松山東	1996年 4月24日	2011年 12月13日	○機構本部より、遺族厚生年金の裁定内容について確認の連絡があり、裁定内容を確認したところ、遺族厚生年金を誤って裁定していることが判明しました。	○お客様の遺族基礎・厚生年金裁定時に、本来、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	683,472	○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。 ○ブロック本部に取扱いを確認し、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、お客様の年金で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、遺族厚生年金の支給要件について再度説明し、遺族厚生年金裁定請求書受付時に、遺族共済年金の請求状況及び受給状況について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
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	千葉	事務センター	2011年12月8日	2011年12月27日	○ブロック本部より、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。 ○また、お客様の退職共済年金は正しくNTT共済組合期間を算入し裁定されているため、老齢厚生年金がその期間分重複して支給されていました。	○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	5,367,184	○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を進達しました。 ○訂正処理が完了し、過払い分に係る返納納付書の送付日が確認できたため、担当者がお客様に再度お詫びの上、返納納付書の送付日をお伝えし、返納のお願いをしたところ了承を得ました。	○年金給付グループにおいて、旧三共済組合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
103	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	鹿児島	鹿児島北	2003年3月13日	2012年1月30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	64,697	○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、訂正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
104	特別支給の老齢厚生年金裁定時における共済組合期間の算入誤りについて	確認・決定誤り	大阪	大手前	2008年8月28日	2012年2月8日	○事務センターより、特別支給の老齢厚生年金受給権者支給繰上げ請求書の返戻があり、確認したところ、特別支給の老齢厚生年金の裁定時において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。	○お客様の特別支給の老齢厚生年金裁定の際に共済組合期間について、本来、共済組合期間として入力すべきところ、誤って合算対象期間として入力し裁定したことによります。 ○年金加入期間確認通知書の内容について、担当者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ります。	1名	未払い	49,623	○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、再裁定関係書類を機構本部に進達しました。 ○訂正処理が完了し、お客様に年金が支払されたことを確認しました。	○お客様相談室において、裁定請求書に添付された年金加入期間確認通知書の内容については、慎重に確認するように周知しました。 ○また、年金加入期間確認通知書の内容について、疑義が生じた場合は、証明元の共済組合に確認を行うよう周知しました。	内部
105	老齢基礎・厚生年金の繰下げ待機者に係る裁定誤りについて	確認・決定誤り	東京	事務センター	2012年1月12日	2012年2月13日	○お客様より、老齢基礎・厚生年金裁定請求書を65歳から繰下げ待機として手続きしたが、支払通知書が送付されてきたとのことのお問合せがあり、確認したところ、老齢基礎・厚生年金の繰下げ待機に係る裁定誤りが判明しました。	○お客様より老齢基礎・厚生年金裁定請求書提出時に、繰下げ意思確認を行い、老齢年金の繰下げ意思確認書に66歳以降繰下げ請求する旨の記載があったにもかかわらず、審査担当者が記載内容を見落とし、誤って繰下げなしとして裁定したことによります。 ○審査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	過払い	154,249	○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。 ○機構本部に取扱いを確認し、再裁定関係書類及び返納方法申出書を進達しました。 ○訂正処理が完了し、担当者がお客様に再度お詫びの上、返納納付書が機構本部から送付されることをお伝えし、了承を得ました。	○年金給付グループにおいて、年金裁定請求書等に係る一次審査及び二次審査については審査項目を十分に確認の上、繰下げ等請求事由の重要項目については、二次審査を終了後に再度、点検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
106	老齢基礎・厚生年金支給繰下げ請求書の受理誤りについて	確認・決定誤り	大阪	八尾	2011年12月10日	2012年2月9日	○お客様より、届いた振込通知書に65歳からの年金が含まれていないとのお問合せがあり、確認したところ、老齢基礎・厚生年金支給繰下げ請求書を誤って受理していることが判明しました。	○お客様より65歳から老齢年金を受給するとのお申出があり、本来、老齢基礎・厚生年金裁定請求書(65歳支給)を受理すべきところ、誤って老齢基礎・厚生年金支給繰下げ請求書を受理したことによります。 ○担当者の届出様式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	154,833	○担当者がお客様にお詫びの上、説明しました。お客様より老齢基礎・厚生年金裁定請求書(65歳支給)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、訂正処理依頼書等関係書類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、支払済み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、相談時にお客様の申出内容を慎重に確認し、受理する請求書等に誤りのないよう確認の徹底を周知しました。	外部
107	老齢基礎・厚生年金支給繰下げ請求書の受理誤りについて	確認・決定誤り	埼玉	大宮	2011年11月14日	2012年2月25日	○お客様の代理人より、老齢基礎年金を本来請求したが、66歳からの繰下げ請求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・厚生年金支給繰下げ請求書を誤って受理していることが判明しました。	○お客様の代理人より65歳から老齢基礎年金を受給したいとのお申出があり、本来、老齢基礎・厚生年金裁定請求書(65歳支給)を受理すべきところ、誤って老齢基礎・厚生年金支給繰下げ請求書を受理したことによります。 ○担当者の請求書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	678,332	○担当者が代理人にお詫びの上、説明しました。代理人より老齢基礎・厚生年金裁定請求書(65歳支給)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等関係書類を進達しました。 ○訂正処理が完了し、担当者が代理人に再度お詫びの上、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、老齢基礎・厚生年金裁定請求書(65歳支給)及び老齢基礎・厚生年金支給繰下げ請求書の取扱いについて再確認し、お客様からの申出内容を十分確認の上、対応する請求書の提出を求めるように周知しました。	外部
108	遺族厚生年金裁定時におけるJR共済組合期間の算入誤りについて	確認・決定誤り	福岡	事務センター	2011年9月1日	2012年2月17日	○お客様より、受給している遺族厚生年金にJR共済組合期間が入ってないのはいかとのお問合せがあり、確認したところ、遺族厚生年金裁定時にJR共済組合期間の算入を誤って処理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、本来、JR共済組合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	574,100	○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、機構本部に再裁定関係書類を進達しました。 ○訂正処理が完了し、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、旧三共済組合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に周知しました。	外部
109	老齢厚生年金裁定時における共済組合期間の算入誤りについて	確認・決定誤り	東京	中央	1993年1月21日	2012年2月23日	○事務センターより、遺族厚生年金裁定請求書の審査において、死亡したご主人様の老齢年金についてNTT共済組合期間の算入が誤っているとの連絡があり、確認したところ、ご主人様の老齢厚生年金裁定時において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。	○ご主人様の老齢厚生年金裁定の際に、本来、NTT共済組合期間について、共済組合期間として裁定すべきところ、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ります。	1名	未払い	4,022,149	○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、時効を適用せず遡及して支払するとの回答があり、訂正処理依頼書を機構本部に進達しました。 ○訂正処理が完了し支払時期が確定したため、担当者がお客様に再度お詫びの上、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取扱いについて再度説明し、年金裁定請求書受付時に、共済組合期間を合算対象期間とすべきか慎重に確認するよう周知・徹底しました。	内部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生日月	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
110	老齢年金の受給権発生日に係る裁定誤りについて	確認・決定誤り	福岡	事務センター	2011年4月14日	2012年3月2日	○共済組合より、お客様の老齢年金の受給権発生日について照会があり、確認したところ、受給権発生日を誤って裁定していることが判明しました。 ○また、お客様の老齢厚生年金は在職による全額支給停止中で、老齢基礎年金は繰下げ待機のため、過払いが発生しないことを確認しました。	○昭和61年3月以前に共済組合期間と厚生年金期間が重複しており、本来、共済組合期間を月の初日として登録すべきところ、誤って2日として登録したため厚生年金期間と重複して計算され、受給権発生日が本来より1ヵ月早く裁定されたものです。 ○担当者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。 ○機構本部に取扱いを確認し、再裁定関係書類を機構本部に進達しました。 ○訂正処理が完了し、お客様あて年金証書を送付し、お客様より誤って作成した年金証書が返送されました。	○年金給付グループにおいて、今回の事象を職員に説明し、共済組合期間の取扱いについて周知・徹底しました。	外部
111	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	鹿児島	事務センター	2011年11月2日	2012年3月6日	○機構本部より、遺族厚生年金の裁定内容について確認の連絡があり、裁定内容を確認したところ、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、遺族共済年金と併給される長期要件と裁定すべきところ、遺族厚生年金の支給要件のみで年金額が有利であるとして、誤って短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遺族共済年金受給の有無について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	過払い	29,068	○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。 ○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ました。 ○訂正処理が完了し、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、遺族厚生年金の支給要件について再度周知し、審査時における遺族共済年金受給の有無の確認及び決裁時における留意点について周知・徹底しました。	内部
112	政令指定都市化に係る住所変更の処理誤りについて	確認・決定誤り	本部	基幹システム開発部	2012年4月2日	2012年6月12日	○他部署より、お客様から年金額改定通知書に記載されている住所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、政令指定都市化に係る住所変更の処理誤りが判明しました。	○政令指定都市化に係る住所変更処理は郵便番号を基本に行政区毎に市区町村コードを変更しています。一部の町域において川を境に市区町村コードが分かれるため変更データを目視確認しておりましたが、担当者の確認不足により誤った市区町村コードを入力処理したものです。 ○作業体制に不備があり、データの確認が不十分であったことによります。	81名	—	0	○市町村コードの訂正処理を行い、年金額改定通知書等を再発行し81名のお客様あてにお詫びの文書を同封の上、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。	○作業方法の問題点について情報共有を図るとともに、進捗状況の管理を徹底していくこととしました。	外部
113	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	宮崎	高鍋	2002年11月25日	2012年3月7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	7,818,133	○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。 ○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、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	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
114	老齢基礎・厚生年金支給繰下げ申出書等の受理漏れについて	確認・決定誤り	北海道	苫小牧	2011年 2月13日	2012年 3月12日	○役場より、お客様から老齢基礎年金の繰下げ請求手続きを行ったが届いた年金証書が繰下げになっていないとのお問合せがあった旨の連絡があり、確認したところ、お客様より繰下げ請求の意思を確認したにもかかわらず、老齢基礎・厚生年金支給繰下げ申出書等の受理漏れが判明しました。	○お客様が役場にて老齢基礎年金裁定請求書を提出した際に、繰下げ意思を確認したにもかかわらず、役場の担当者が老齢基礎・厚生年金支給繰下げ申出書及び老齢年金の繰下げ意思確認書の提出を求めていなかったことによります。	1名	過払い	1,580,994	○役場の担当者よりお客様にお詫びの上説明し、お客様より受理した老齢基礎・厚生年金支給繰下げ申出書、老齢年金の繰下げ意思確認書及び返納方法申出書の回付がありました。 ○機構本部に取扱いを協議し、老齢年金裁定請求書受付日に繰下げ申出があったものとして取り扱うとの回答があり、機構本部に再裁定関係書類一式を進達しました。 ○役場の担当者よりお客様に再度お詫びの上、支払時期をお伝えし、了承を得た旨報告がありました。	○お客様相談室において、66歳以上のお客様から老齢年金裁定請求書の提出があった場合は、必ず繰下げ意思確認を行うとともに、関係書類の受理漏れのないよう周知しました。 ○また、管内市町に対し、老齢基礎年金の繰下げ請求に係る留意点について周知しました。	外部
115	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	広島	広島西	2007年 4月5日	2012年 3月22日	○お客様より、障害年金加算改善法による子の加算についてお問合せがあり、確認したところ、障害基礎年金に係る子の加算漏れが判明しました。	○障害基礎年金裁定請求書に添付されている書類から、加算額対象者の確認ができたにもかかわらず、裁定請求書の加算額対象者の記載がなかったため、加算しなかったものです。 ○担当者の加算額対象者の生計維持関係に係る確認不足及び決裁においても気付かなかったものです。	1名	未払い	1,252,538	○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、生計維持申立書を受理しました。 ○ブロック本部に取扱いを協議し、訂正処理可能との回答により、訂正処理依頼書等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、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、裁定請求書受付時における加算額対象者に係る生計維持関係の確認の徹底を周知しました。	外部
116	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	大阪	事務センター	2012年 2月2日	2012年 4月11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	244,017	○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、機構本部に再裁定関係書類を進達しました。 ○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。	○年金給付グループにおいて、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、審査及び決裁を慎重に行うよう周知・徹底しました。	外部
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	兵庫	西宮	2005年 1月27日	2012年 4月2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	755,200	○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、訂正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
118	老齢基礎・厚生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	沖縄	名護	2012年 2月13日	2012年 3月30日	○お客様より、老齢基礎年金を繰下げ請求したが、送付された年金証書が65歳時の年金額となっているとお問合せがあり、確認したところ、老齢基礎・厚生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基礎年金を繰下げ請求する旨確認したにもかかわらず、老齢基礎・厚生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ります。 ○担当者の老齢年金裁定請求書受付時の提出書類の確認不足によるものです。	1名	過払い	248,924	○担当者がお客様にお詫びの上説明し、了承を得ました。お客様より老齢基礎・厚生年金支給繰下げ申出書及び返納方法申出書を受理しました。 ○機構本部に取扱いを協議し、訂正処理が可能との回答があり、機構本部に返納方法申出書及び再裁定関係書類を進達しました。 ○訂正処理が完了し、担当者がお客様に再度お詫びの上、支払時期及び返納方法等についてお伝えし、了承を得ました。	○お客様相談室において、お客様対応時におけるお客様からの申出内容、請求内容の確認及びチェックシートの記載を慎重に行い、請求書等受理漏れのないよう周知・徹底しました。	外部
119	老齢基礎・厚生年金支給繰下げ請求書の処理誤りについて	確認・決定誤り	大阪	事務センター	2012年 1月11日	2012年 4月27日	○年金事務所より、お客様から老齢厚生年金の支払いがないとお問合せがあった旨連絡があり、確認したところ、老齢基礎・厚生年金支給繰下げ請求書の処理誤りが判明しました。	○お客様より老齢基礎年金と老齢厚生年金の繰下げによる老齢基礎・厚生年金支給繰下げ請求書の提出があり、審査の際に誤って請求書の表題の基礎の文字に赤で丸印を表示し進達したため、本部において老齢基礎年金のみ繰下げ処理を行ったものです。 ○審査担当者の確認不足によります。	1名	未払い	290,766	○担当者がお客様にお詫びの上、説明しました。 ○機構本部に確認の上、訂正関係書類を進達しました。 ○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。	○年金給付グループにおいて、審査時における確認漏れ、確認不足がないようにダブルチェックすること及び不明な事項についてはお客様や年金事務所に確認することを周知・徹底しました。	外部
120	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	千葉	事務センター	2012年 4月12日	2012年 5月15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。	○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	141,642	○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。 ○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。	○年金給付グループにおいて、遺族厚生年金の併給調整について再度説明し、お客様の共済年金の請求状況及び受給状況について慎重に確認を行うよう周知・徹底しました。	内部
121	遺族厚生年金に係る裁定取消誤りについて	確認・決定誤り	群馬	事務センター	2012年 5月24日	2012年 5月28日	○担当者が裁定取消された遺族厚生年金の受給者原簿を確認したところ、遺族厚生年金を誤って裁定取消していることが判明しました。 ○また、誤って裁定取消したことにより、お客様への年金の支払が遅れることとなりました。	○お客様は、65歳から老齢厚生年金と遺族厚生年金を受給されることとなりますが、遺族厚生年金が平成12年の受給権発生であったため、担当者が遺族厚生年金の裁定内容が誤っていると誤認し裁定取消を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ります。	1名	未払い	125,224	○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。	○年金給付グループにおいて、受給権発生日月日が遡及する遺族厚生年金の裁定取消が必要となる場合については、受給者原簿及び裁定請求書等により裁定内容を慎重に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	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	老齢基礎・厚生年金裁定請求書(65歳支給)の受理漏れについて	確認・決定誤り	宮崎	宮崎	2009年 5月17日	2012年 5月21日	○機構本部より、お客様の死亡したご主人様の老齢基礎年金の受給状況について照会があり、確認したところ、老齢基礎年金繰下げ待機中に死亡されており遺族厚生年金請求の際にご主人様の老齢基礎・厚生年金裁定請求書(65歳支給)の受理漏れが判明しました。	○お客様より遺族厚生年金裁定請求書の提出があった際に、ご主人様の老齢基礎年金繰下げ待機中の死亡であったにもかかわらず、担当者の確認不足により老齢基礎・厚生年金裁定請求書(65歳支給)の提出を求めていなかったことによります。 ○また、進達時の決裁においても確認を漏らしたことによります。	1名	未払い	2,228,049	○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、老齢基礎・厚生年金裁定請求書(65歳支給)及び未支給年金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、機構本部に訂正処理依頼書等関係書類一式を進達しました。 ○訂正処理が完了し、担当者がお客様に再度お詫びの上、支払時期をお伝えし、了承を得ました。	○お客様相談室において、今回の事象を職員に説明し、遺族年金裁定請求書等受付の際は、死亡された方の年金記録について届出漏れがないかの確認の徹底を周知しました。	内部
123	老齢基礎・厚生年金支給繰下げ請求書に係る添付書類漏れについて	確認・決定誤り	福井	福井	2012年 4月6日	2012年 5月25日	○機構本部より、進達した老齢基礎・厚生年金支給繰下げ請求書の返戻があり、確認したところ、受給権者の生存に関する証明書類の添付が漏れていることが判明しました。	○老齢基礎・厚生年金支給繰下げ請求書には、本来、請求時点での受給権者の生存に関する証明書が必要とされており、住民基本台帳データとの突合が可能な場合は、確認した記録を添付することとされていますが、その記録の添付を漏らしていました。 ○担当者の確認不足及び決裁時における確認漏れによります。	1名	未払い	166,650	○担当者がお客様にお詫びの上説明しましたが、了承を得られず、経過説明文書の送付依頼がありました。 ○お客様相談室長がお客様に再度お詫びの上、文書をお渡しし説明し、了承を得ました。 ○機構本部に老齢基礎・厚生年金支給繰下げ請求書及び住民基本台帳データ記録を進達しました。 ○処理が完了し、支払時期が確定したことを確認しました。	○お客様相談室において、受給権者の生存に関する証明書が必要で住民基本台帳データとの突合が可能な場合は、受給権者の住民票コードを確認の上、確認した記録の添付漏れがないよう周知しました。	内部
124	老齢基礎・厚生年金支給繰下げ請求書の受理誤りについて	確認・決定誤り	岩手	二戸	2012年 4月9日	2012年 6月6日	○お客様より、65歳に遡及した請求をしたはずなのに、繰下げによる決定となっているとのことのお問合せがあり、確認したところ、老齢基礎・厚生年金支給繰下げ請求書を誤って受理していることが判明しました。	○お客様から請求書を受理する際に、お客様が繰下げによる見込額を持参されたため、繰下げ請求を希望しているものと思いこみ請求書を受理したことによります。 ○担当者がお客様の意思を十分確認しなかったことによるものです。	1名	未払い	1,374,639	○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。お客様より老齢基礎・厚生年金裁定請求書(65歳支給)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等関係書類を進達しました。 ○訂正処理が完了し、お客様に年金が支払されたことを確認しました。	○お客様相談室において、老齢年金の請求書を受理する際は、繰上げ・繰下げ請求に係るお客様の意思を十分確認の上、関係請求書を受理するよう周知・徹底しました。	外部
125	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	岡山	事務センター	2012年 4月12日	2012年 7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、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、遺族共済年金と併給される長期要件により裁定すべきところ、遺族厚生年金の短期要件及び長期要件の年金額が同額であったため、誤って短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遺族共済年金受給の有無について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	—	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確認し、再裁定関係書類一式を機構本部に進達しました。 ○訂正処理が完了したことを確認しました。	○年金給付グループにおいて、遺族厚生年金の支給要件について再度周知し、審査時における遺族共済年金受給の有無の確認漏れがないよう周知・徹底しました。 ○また、決裁時における確認を慎重に行うよう周知しました。	内部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生日月	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	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	愛知	豊橋	2000年 9月15日	2012年 8月8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	323,598	○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、訂正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
127	障害厚生年金裁定時における診断書コードの処理誤りについて	確認・決定誤り	本部	障害年金業務部	2009年 8月6日	2012年 5月7日	○年金事務所より、診断書の作成を依頼された病院から障害状態確認届に添付する診断書の傷病名と様式が相違している旨のお問合せがあったとの連絡があり、確認したところ、障害厚生年金裁定請求時における診断書コードの処理誤りが判明しました。	○担当者が障害状態認定表から裁定請求書に各項目を記入する際に、診断書コードを誤って記入し入力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ります。	1名	—	0	○担当者がお問合せのあった病院にお詫びの上説明し、了承を得ました。 ○診断書コードの訂正処理を行い、お客様にお詫びの文書と正しい年金証書を送付しました。	○障害年金第2グループにおいて、今回の事象を説明し、障害状態認定表から裁定請求書に記入する際は、診断書コードの数字の確認だけではなく提出されている診断書の様式を再度確認するよう周知・徹底しました。	外部
128	老齢基礎・厚生年金の繰下げ待機者に係る裁定誤りについて	確認・決定誤り	奈良	事務センター	2011年 12月5日	2012年 3月15日	○年金事務所より、お客様から老齢年金裁定請求書提出時に、65歳以降は繰下げ待機になるよう手続きしたが請求時である67歳から繰下げ請求となっているとのお問合せがあった旨連絡があり、確認したところ、老齢基礎・厚生年金裁定時に繰下げ待機の申出があったにもかかわらず、誤って繰下げ請求として裁定していることが判明しました。	○お客様より老齢基礎・厚生年金裁定請求書の提出があった際に、年金事務所の担当者が以前に事務センターで老齢基礎・厚生年金支給繰下げ請求書を裁定請求書に添付しなければ繰下げ待機で裁定処理を行う旨説明を受けていたため、老齢基礎・厚生年金支給繰下げ申出書及び老齢年金の繰下げ意思確認書を受理したことによります。 ○事務センターの担当者の説明不足及び年金事務所の担当者がお客様に繰下げ待機であることの明記を求めていなかったことによります。	1名	過払い	182,683	○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。お客様より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、機構本部に返納方法申出書及び訂正処理依頼書等関係書類を進達しました。 ○お客様の繰下げによる裁定が取消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、65歳以降に老齢年金の裁定請求書の提出があった場合の繰下げ待機の取扱いについて、事務所との連携等について勉強会を行い周知・徹底しました。 ○また、年金事務所に老齢基礎・厚生年金支給繰下げ申出書及び老齢年金の繰下げ意思確認書の取扱いについて周知し、繰下げ待機の場合、その旨申出書に明記するよう依頼しました。	外部
129	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	香川	高松西	2011年 4月頃	2011年 11月4日	○お客様より、老齢基礎年金の繰下げ請求についてお問合せがあり、確認したところ、繰下げ請求時期の説明を誤り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。	○本来、繰下げ請求について70歳到達日から月末までに手続きするよう説明すべきところ、誤って後日通知があると回答し、老齢基礎年金支給繰下げ請求書の提出を求めていなかったことによります。 ○担当者の知識不足によるものです。	1名	未払い	155,983	○副所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、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、副所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、老齢基礎年金繰下げ請求手続きについて再度説明し、お客様のご希望を慎重に確認の上、請求書等の提出を求めるなど適切な対応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	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
130	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	2010年 4月28日	2011年 10月5日	○お客様より、老齢厚生年金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ことの確認を怠ったことによるものです。	1名	過払い	1,747,403	○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、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、訂正処理が完了し、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、旧三共済組合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。	外部
131	老齢基礎・厚生年金に係る繰下げ意思確認書の受理漏れについて	確認・決定誤り	滋賀	草津	2011年 10月6日	2011年 11月24日	○お客様より、年金証書を持参の上、繰下げ請求待機の手続きをしたが、65歳裁定が行われているとのことのお問合せがあり、確認したところ、65歳時における老齢基礎・厚生年金の繰下げ意思確認書の受理漏れが判明しました。	○お客様より65歳になられる直前に老齢年金裁定請求書の提出があり、繰下げ待機の意思確認をしたにもかかわらず、繰下げ意思確認書の提出を求めなかったことによります。 ○また、担当者の認識不足により年金裁定後に、65歳裁定請求書(はがき)が送付されるので、これに繰下げ希望を記入して提出すれば繰下げができると誤った説明をしたことによります。	1名	—	0	○担当者がお客様にお詫びの上、説明しました。 ○ブロック本部に取扱いを協議し、取消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、65歳裁定の取消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、取消処理が完了したことをお伝えし、了承を得ました。	○お客様相談室において、65歳到達日が近いお客様の老齢年金裁定請求書を受付する際は、繰下げ請求の意思確認の内容を記載した確認票を添付することとしました。	外部
132	障害基礎年金に係る納付要件の確認誤りについて	確認・決定誤り	神奈川	横須賀	2012年 1月13日	2012年 4月3日	○お客様より、郵送にて障害基礎年金裁定請求書の提出があり、確認したところ、納付要件を満たしていないことが判明しました。	○お客様より初診が昭和59年とのことのお申出があり、納付要件を満たしていなかったため、平成6年改正による障害基礎年金の納付要件を確認する際、本来、初診前に国民年金の保険料を納付しなければならない期間の3分の2以上保険料納付済期間又は保険料免除期間が必要であるべきところ、誤って直近1年間に保険料の未納期間がないことで納付要件を満たしているとして、障害基礎年金裁定請求書の提出を求めたことによります。 ○担当者の障害基礎年金に係る納付要件の知識不足によるものです。	1名	—	0	○担当者がお客様の代理人にお詫びの上説明したところ、文書送付のお申出がありました。 ○お客様あて、障害基礎年金裁定請求書一式及び経過を記載したお詫びの文書を送付しました。その後、お客様及び代理人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、障害基礎年金の納付要件について再度説明し、障害基礎年金の請求に係る相談時に、お客様の納付要件を慎重に確認するよう周知しました。	内部
133	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	福島	事務センター	2011年 6月9日	2012年 4月23日	○機構本部より、再裁定関係書類の返戻があり、確認したところ、お客様の老齢厚生年金の受給権発生日月を誤って裁定していることが判明しました。	○NTT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、お客様の厚生年金期間が1年未満であってもNTT共済組合期間と合わせて1年以上であれば、60歳時である平成18年5月に老齢厚生年金の受給権が発生することになりますが、65歳である平成23年5月に受給権が発生すると誤った裁定をしたことによります。 ○NTT共済組合期間の取扱いについて、担当者の知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	51,798	○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。 ○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。	○年金給付グループにおいて、旧三共済組合期間を有する方の受給権発生日月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

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
134	老齢基礎年金支給繰下げ請求書の受理誤りについて	確認・決定誤り	香川	善通寺	2011年12月21日	2012年1月31日	○お客様より、通知を受けた年金額が老齢基礎年金の繰下げ請求手続きの際に説明を受けた年金額と相違しているとお問合せがあり、確認したところ、年金額を誤って回答したことにより老齢基礎年金支給繰下げ請求書を受理していることが判明しました。	○お客様は旧法共済組合の退職年金受給者のため、年金見込額を試算する際、本来、共済組合期間を合算対象期間として入力すべきところ、誤って共済組合期間として入力し説明したことによります。 ○担当者の旧法共済組合の退職年金受給者の取扱いについて認識誤りがあったことによるものです。	1名	過払い	45,700	○担当者がお客様にお詫びの上説明したところ、説明された年金額で受給できないのであれば、65歳から遡って受給したいとお申出がありました。 ○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、お客様より提出していただいた老齢基礎・厚生年金裁定請求書(65歳支給)、返納方法申出書及び訂正処理依頼書等関係書類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、支払時期をお伝えし、了承を得ました。	○お客様相談室において、旧法共済組合の退職年金受給者の年金見込額試算について再確認し、年金見込額の内容の確認及び請求書等受理誤りのないよう周知しました。	外部
135	老齢基礎年金の繰下げ請求に係る説明誤りについて	確認・決定誤り	愛媛	松山西	2010年1月21日	2012年5月1日	○お客様より、70歳到達による老齢基礎年金の繰下げ請求の相談があり、お客様の年金記録を確認したところ、既に遺族厚生年金を受給されており老齢基礎年金の70歳繰下げ請求に係る説明誤りが判明しました。	○お客様より遺族厚生年金請求手続きの際に、老齢基礎年金が未請求であったにもかかわらず、確認不足により請求手続きについて説明を漏らしていました。 ○また、その後お客様から老齢基礎年金の繰下げ請求について相談があった際にも、70歳時に老齢基礎年金の繰下げ請求手続きするよう誤って説明したことによります。	1名	—	0	○お客様相談室長がお客様にお詫びの上、説明しました。 ○機構本部に取扱いを協議し、遡っての老齢基礎年金の繰下げ請求は認められないとの回答がありました。 ○お客様相談室長がお客様に再度お詫びの上、機構本部の協議結果を説明し、65歳に遡って老齢基礎年金を請求することで了承を得ました。お客様より老齢基礎・厚生年金裁定請求書(65歳支給)を受理しました。 ○機構本部に老齢基礎・厚生年金裁定請求書(65歳支給)を進達し、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、老齢基礎年金未請求者、繰下げ請求待機者から年金請求についての相談があった場合は、他年金の受給状況を聴き取り、年金記録の確認を徹底し、説明誤りのないよう周知しました。 ○また、今回の事象を事務センターに情報提供し、老齢基礎年金の未請求者が、他年金の受給権を取得した場合には、必ず老齢基礎年金の請求漏れがないか確認するよう依頼しました。	外部
136	遺族厚生年金裁定請求書の支給要件に係る受理誤りについて	確認・決定誤り	滋賀	草津	2012年8月2日	2012年8月2日	○担当者が受付書類の事務センター進達前審査をしていたところ、お客様の遺族厚生年金裁定請求書について支給要件を誤って受理していることが判明しました。	○死亡された方が障害厚生年金(1級又は2級)を受給している場合、遺族厚生年金の短期要件に該当しますが、死亡したご主人様が障害基礎年金を受給しており、担当者が誤って障害基礎年金受給者の死亡も短期要件に該当するものとして、短期要件で裁定請求書を受理したことによります。 ○担当者の遺族厚生年金に係る受給要件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、遺族厚生年金について、短期要件は該当せず、長期要件も他年金との調整により全額支給停止となることを説明しましたが、了承を得られませんでした。 ○お客様あてに、遺族厚生年金の年金証書及びお詫びの文書を送付しました。 ○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、遺族厚生年金の支給要件について再度説明し、裁定請求書受付時に、年金記録及び添付書類を慎重に確認するよう周知・徹底しました。	内部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生日月	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
137	加給年金対象者不該当届の回付漏れについて	未処理・処理遅延	本部	記録管理部	2011年9月4日	2012年7月13日	○年金事務所より、死亡情報入力依頼票に加給年金対象者不該当届を添付して進達したが処理されていないとの連絡があり、確認したところ、加給年金対象者不該当届の回付漏れが判明しました。	○年金事務所から進達された死亡情報入力依頼票に加給年金対象者不該当届が添付されていましたが、担当者が担当部へ回付せずに死亡情報入力依頼票に添付したまま保管していたものです。 ○担当者の確認不足によるものです。	1名	過払い	248,563	○年金事務所の担当者がお客様にお詫びの上説明し、内払調整を行うことで了承を得たため返納方法申出書を受理しました。 ○加給年金対象者不該当届を担当部署へ回付し、処理が完了したことを確認の上、年金事務所から進達された返納方法申出書を担当部署に回付しました。	○記録業務第1グループにおいて、今回の事象を説明し、死亡情報入力依頼票に他の書類が添付されていた場合には確認を徹底するよう周知しました。	内部
138	老齢基礎・厚生年金支給繰下げ請求書の回付漏れについて	未処理・処理遅延	群馬	前橋	2012年2月28日	2012年4月24日	○お客様より、老齢基礎年金の繰下げ請求書の処理状況についてお問合せがあり、確認したところ、老齢基礎・厚生年金支給繰下げ請求書の回付漏れが判明しました。	○本来、受付した翌日に事務センターに回付すべきところ、誤って処理不要届書綴に綴ってしまったことによります。 ○処理不要届書綴は、お客様相談室長の決裁後綴るべきところ、職員に周知・徹底されていなかったこと及び処理不要届書綴を定期的に確認していなかったことによります。	1名	未払い	71,275	○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。 ○機構本部に連絡の上、老齢基礎・厚生年金支給繰下げ請求書を進達しました。 ○お客様に年金が支払されたことを確認しました。	○お客様相談室において、受付書類の進捗管理の徹底をするよう周知しました。 ○また、処理不要届書については、お客様相談室長の決裁後綴ること及び処理不要届書綴を定期的に確認することとしました。	外部
139	配偶者加給年金の支給停止漏れについて	入力誤り	本部	支払部	2011年6月2日	2012年5月29日	○コールセンターより、お客様のご家族から生計維持確認届が送付されたが配偶者加給年金が受給できるのかとのお問合せがあった旨連絡があり、確認したところ、再裁定処理時に配偶者加給年金を誤って支給していることが判明しました。	○新規裁定時に停止していた配偶者加給年金を、再裁定処理時に担当者が誤って停止処理を漏らしたことによるものです。 ○その後の決裁でも誤りに気付かなかったものです。	1名	過払い	6,455,698	○担当者がお客様のご家族にお詫びの上説明し、過払いについての文書を送付することで、了承を得ました。 ○配偶者加給年金の停止処理を行い、お客様あてに文書と正しい年金証書・支給額変更通知書を送付しました。	○再裁定第4グループに、今回の事象を説明し、再裁定を行う場合は配偶者加給年金についての停止処理の確認の徹底を周知しました。	外部
140	平成24年8月の年金振込通知書の記載誤りについて	通知書の作成誤り	本部	年金給付部	2012年8月3日	2012年8月9日	○コールセンターより、お客様から年金振込通知書に記載されている基礎年金番号、金融機関名が相違しているとお問合せがあった旨連絡があり、確認したところ、平成24年8月の年金振込通知書の記載誤りが判明しました。	○委託業者が年金振込通知書印刷用データを郵送しやすくように並べ替えを行った際に印字プログラムを誤り年金振込通知書(ハガキ)の表面と裏面の情報がずれたまま作成し送付したことによります。 ○委託業者における確認が不十分であったことによります。	40,000名	—	0	○委託業者がお詫びの文書及び正しい年金振込通知書を、年金支払日に間に合うようお客様に送付しました。 ○お客様からお問合せはありませんが、今後お問合せがあった場合、引き続き対応を行うよう年金事務所等に依頼しました。 (平成24年8月10日、公表及び日本年金機構ホームページに掲載済)	○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、印刷作業の際に表と裏のデータを一致させるプログラムの修正を行い、その後の確認を徹底する旨の報告がありました。	外部
141	老齢基礎・厚生年金に係る年金見込額の試算誤りについて	説明誤り	山梨	甲府	2011年4月28日	2012年2月10日	○お客様より、以前交付を受けた年金見込額と今回交付を受けた年金見込額が相違しているとお申出があり、お客様の持参された年金見込額回答票を確認したところ、老齢基礎・厚生年金の年金見込額を誤って試算していることが判明しました。	○年金見込額を試算した際に、本来、NTT共済組合期間を合算対象期間とすべきところ、誤って厚生年金期間として算入し試算したことによります。 ○担当者の試算時における厚生年金期間の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ましたが、了承を得られませんでした。 ○お客様よりどこに連絡したら年金見込額を確認できるのかとのお問合せがあり、お客様相談室長がお客様に再度お詫びの上説明し、どこに確認していただいても同じ説明になることをお伝えし、年金事務所が対応窓口であることを説明しました。 ○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、NTT共済組合期間の取扱いについて再度説明し、年金見込額試算時におけるお客様の年金記録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
142	遺族年金に係る年金見込額試算誤りについて	説明誤り	大阪	堺東	2012年 3月10日	2012年 3月12日	○お客様相談室長が年金相談・手続受付票に添付している年金見込額回答票を確認したところ、お客様にお渡しした遺族年金の年金見込額回答票を誤っていることが判明しました。	○担当者が、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及び交付時の確認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、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としました。 ○お客様あてに文書を送付しました。 ○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、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。	内部
143	遺族年金に係る年金見込額試算誤りについて	説明誤り	秋田	秋田	2012年 5月11日	2012年 5月16日	○お客様より、遺族年金の見込額についてお問合せがあり、確認したところ、年金請求時に交付した遺族年金の年金見込額回答票を誤っていることが判明しました。	○担当者が、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及び交付時の確認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、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
144	加給年金加算開始勸奨状の説明誤りについて	説明誤り	本部	年金相談部	2012年 10月11日	2012年 10月12日	○年金事務所より、お客様から加給年金加算開始勸奨状の送付について年金事務所で説明を受けた内容と異なっている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、加給年金加算開始勸奨状の説明誤りが判明しました。	○委託業者のオペレーターが電話相談の際に、お客様の年金受給原簿及び年金相談マニュアルの確認が不十分であったため加給年金加算開始勸奨状を送付しないお客様に誤って送付すると説明したものです。	1名	—	0	○委託業者の責任者がお客様にお詫びの上説明し、了承を得ました。 ○加給年金額加算開始事由該当届の提出が必要であったためお客様に提出を依頼しました。	○委託業者に対し、今回の事象を説明し、委託業者より受給者原簿及びマニュアルの確認を十分に行い再発防止に努める旨の報告がありました。	外部
145	離婚分割による改定請求書の受理誤りについて	説明誤り	群馬	前橋	2011年 11月29日	2011年 12月9日	○担当者よりお客様相談室長に離婚分割について、上限50パーセントではないかとの相談があり、窓口担当者が受理した改定請求書を確認したところ、元ご夫妻から離婚分割請求の際に、分割の割合について説明を誤り、改定請求書を受理していることが判明しました。	○元ご夫妻より離婚による改定請求書の提出があった際に、本来、上限50パーセントであるにもかかわらず、国民年金第3号被保険者期間については、先に50パーセント分割の上、さらに、合意により分割するため50パーセントを超えることになるとの誤った説明により、50パーセント分割希望の元ご夫妻が30パーセントの分割に変更の上改定請求書を受理してしまいました。 ○お客様相談室長が誤認し、窓口担当者に誤って説明していたことによります。	2名	—	0	○お客様相談室長が元ご夫妻にお詫びの上説明し、了承を得ました。 元ご夫妻より年金分割の合意書を受理しました。 ○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、訂正処理を行い、正しい通知書を元ご夫妻あて送付しました。	○お客様相談室において、離婚分割に係る改定請求書の取扱いについて研修を行い、特に国民年金第3号被保険者期間に係る分割割合は合意による分割も含めて上限50パーセントであることを周知・徹底しました。	内部
146	合算対象期間に係る説明誤りについて	説明誤り	福岡	東福岡	2012年 3月14日	2012年 3月21日	○お客様より老齢年金裁定請求の提出があり、改正前戸籍謄本が添付されていたため確認したところ、合算対象期間を誤って説明していることが判明しました。	○お客様が年金請求のための相談に来所の際に、本来、脱退手当金支給済み期間に係る合算対象期間を算入して受給要件の有無を確認すべきところ、誤ってご自身の年金記録では受給要件を満たさないと配偶者の被用者年金加入期間等による合算対象期間を確認するため改正前戸籍謄本の提出を求めたことによります。 ○担当者がお客様の脱退手当金支給済み期間を見落とし、説明を誤ったことによります。	1名	—	0	○お客様相談室長がお客様にお詫びの上、説明しました。お客様から戸籍謄本交付に要した費用の請求がありましたが、お支払できないことを説明したところ、お客様から経過を説明した文書送付のお申出がありました。 ○お客様相談室長がお客様に再度お詫びの上、お詫びと経過を記載した文書をお渡しし、了承を得ました。 ○お客様の老齢年金裁定請求書を事務センターに回付しました。	○お客様相談室において、合算対象期間の取扱いについて再度説明し、お客様の年金記録の確認を慎重に行い添付書類の説明誤りのないよう周知・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
147	業務目的外閲覧について	事故等	東京	立川	2011年10月4日 2011年10月11日	2011年10月12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当たらないと誤った認識をしていたことによります。	12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。 ○この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た結果、本人、家族、知人を含めて12名の年金記録を閲覧していることを確認しました。 ○社会保険労務士会より、この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
148	業務目的外閲覧について	事故等	埼玉	春日部	2012年7月9日	2012年7月9日	○職員より、他の職員が使用中の窓口装置の画面にその職員の家族のものと思われる被保険者記録が照写されているとの報告があり、担当課長が確認したところ、職員による業務目的外閲覧が判明しました。	○この職員は年金加入歴や納付月数を確認したいとの興味から、配偶者の被保険者記録の業務目的外閲覧を行ったものです。 ○情報を外部に流失させなければ問題はないと誤った認識をしていたことによります。	1名	—	0	○所長が、この職員に対し個人情報の業務目的外閲覧を再度行わないよう厳重注意しました。 ○この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。 ○この職員を戒告の処分としました。 (平成24年11月2日、公表及び日本年金機構ホームページに掲載済)	○朝礼において、今回の事象を全職員に周知し、個人情報の取扱いについて再度、周知・徹底しました。	内部
149	業務目的外閲覧について	事故等	東京	北	2012年7月25日	2012年7月26日	○担当課長が氏名索引届書処理結果リストを点検したところ、職員による業務目的外閲覧が判明しました。	○この職員は個人情報保護の研修を受けていましたが、自身の記録を閲覧しても業務目的外閲覧には当たらないと誤った認識があり、自身及び配偶者の業務目的外閲覧を行ったものです。	2名	—	0	○所長が、この職員から聴き取りを行い、個人情報保護の遵守を徹底するよう厳重注意しました。 ○この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。 ○この職員を戒告の処分としました。 (平成24年11月2日、公表及び日本年金機構ホームページに掲載済)	○終礼において、今回の事象を全職員に周知し、個人情報保護意識を常に持ち業務に臨むよう周知・徹底しました。	内部
150	業務目的外閲覧について	事故等	福岡	西福岡	2012年6月25日	2012年6月25日	○担当課長が氏名索引届書処理結果リストを基に氏名索引照会処理票を点検した際に、2人分の記入漏れがあり、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。	○この職員は個人情報保護の研修を受けていましたが、自身の記録を閲覧しても業務目的外閲覧には当たらないと誤った認識があり、年金記録を確認するため、自身と母親の氏名索引を行ったものです。	2名	—	0	○所長及び副所長が、この職員から聴き取りを行い、個人情報の業務目的外閲覧を行わないよう厳重注意しました。 ○この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。 ○この職員を戒告の処分としました。 (平成24年11月2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示しました。 ○コンプライアンスに係る研修を実施し、業務目的外閲覧の禁止を徹底しました。	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
151	年金事務所での現金の紛失について	事故等	鹿児島	奄美大島	2012年1月27日	2012年1月30日	○国民年金課長が出社後に金庫内の現金を確認したところ、大型金庫に保管してある国民年金課及び厚生年金適用徴収課の手提げ金庫とともに現金が紛失していることが判明しました。	○警備会社に確認したところ、平成24年1月27日未明に庁舎の警備が解除されていることが判明しました。	—	—	0	○警察に被害届を提出しました。また、情報提供等の捜査協力を行いました。 ○年金事務所の職員が奄美警察署に窃盗及び建造物侵入の容疑で逮捕され、起訴されました。 ○この職員を懲戒解雇の処分としました。 (平成24年1月31日、10月23日、公表及び日本年金機構ホームページに掲載済)	○事務所及び金庫の管理の徹底を図ることとしました。 ○職員へのリスクコンプライアンス研修を実施し、規範意識の向上を図ります。	事件等
152 ～ 156	不審電話について	事故等	北海道 千葉 山梨 福井 京都	岩見沢 松戸 甲府 福井 中京	2012年10月	2012年10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。 1) 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。(2年金事務所) 2) 市役所を名乗る者から、医療費の還付があるので、手続きを社会保険事務所でするようにと電話があったとのことでした。(3年金事務所)	5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

日本年金機構の平成24年10月分システム事故等一覧

整理 番号	件名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明 契機
1	厚生年金障害年金に係る配偶者加給金の支払保留誤りについて	2006年 8月15日	2012年 2月2日	○他部署より、支給を継続しなければならない厚生年金障害年金の配偶者加給金が支払保留になっているとの連絡があり、確認したところ、厚生年金障害年金の配偶者加給金を誤って支払保留としていることが判明しました。	○対象となるお客様に支払われている厚生年金障害年金の配偶者加給金は昭和55年の法律改正の経過措置により、本来、配偶者が老齢年金の配偶者加給年金を受給していても引き続き支給とすべきところ、誤って支払保留としていたものです。 ○プログラム作成時の調査が不十分であったことによるものです。	10名	未払い	1,740,000	○修正を行い、10名のお客様の支払処理を行いました。 ○10名のお客様あてにお詫びの文書及び振込通知書を送付しました。	○経過措置を含めた勉強会を実施し、新たな開発で経過措置が必要な場合には現行システムとの比較を十分行うこととしました。	内部
2	複数の遺族共済年金受給時における老齢厚生年金と遺族年金の調整誤りについて	2008年 1月15日	2012年 2月7日	○年金事務所より、複数の遺族共済年金を受給する場合の老齢厚生年金と遺族年金の調整について照会があり、確認したところ、老齢厚生年金と遺族年金の調整誤りが判明しました。	○老齢厚生年金と遺族年金の調整において、本来、遺族厚生年金の他に遺族共済年金の受給について国家公務員共済組合及び地方職員共済組合から複数受給できるケースがあるにもかかわらず、1年金のみしか受給できないと想定していたものです。 ○計画及び設計工程時におけるシステムへの影響調査が不十分であったことによるものです。	20名	未払い	726,314	○修正を行い、20名のお客様の支払処理を行いました。 ○20名のお客様あてにお詫びの文書を送付しました。	○システムの設計に当たり、共済年金等の開発を行う際には細部に渡って確認を行うことを徹底していくこととしました。	内部
3	公的年金源泉徴収票の記載誤りについて	2011年 6月14日	2012年 6月14日	○他部署より、農林共済年金の受給権者に係る準確定申告用の公的年金源泉徴収票に農林共済存続組合で特別徴収していた金額の記載がされていないとの連絡があり、確認したところ、公的年金源泉徴収票の記載誤りが判明しました。	○平成24年分源泉徴収において、農林共済組合から移管された受給権者について平成23年12月分から平成24年3月分までは農林共済存続組合において特別徴収していましたが、準確定申告用の公的年金源泉徴収票の特別徴収額欄に0円と記載したものです。 ○プログラム作成時の調査が不十分であったことによるものです。	4名	—	0	○補正処理を行い、4名のお客様あてに準確定申告用の公的年金源泉徴収票とお詫びの文書を送付しました。	○データの移管を行う際には、移管元と日本年金機構の管理方法の違いを十分調査し対応することとしました。	内部