

平成25年1月11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11月分)について

平成24年11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11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、11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251件のうち、公表可能な153件及びシステム事故1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251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 | 104 件 | (41.4%) |
| 〔届書内容の確認誤り、金融機関等のコード記入誤り等、事実関係の誤認や法令の適用誤り〕 | | |
| (3) 未処理・処理遅延 | 24 件 | (9.6%) |
| 〔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 | 11 件 | (4.4%) |
| 〔数字や氏名等の入力誤り、一部項目の入れ違い等、入力時の誤り〕 | | |
| (5) 通知書等の作成誤り | 7 件 | (2.8%) |
| 〔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 | (3.2%) |
| 〔別の送付先への書類混入等の誤送付、誤送信、誤交付等、配付時の誤り〕 | | |
| (7) 説明誤り | 6 件 | (2.4%) |
| 〔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 | 0 件 | (0.0%) |
| 〔別人の記録を訂正、別人の記録を統合〕 | | |
| (10) 事故等 | 87 件 | (34.6%) |
| 〔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 251 件 (100.0%)

2 制度等別件数

(1) 厚生年金適用関係	25 件	(10.0%)
(2) 厚生年金徴収関係	16 件	(6.4%)
(3) 国民年金適用関係	20 件	(8.0%)
(4) 国民年金徴収関係	31 件	(12.4%)
(5) 年金給付関係	76 件	(30.1%)
(6) 船員保険関係	0 件	(0.0%)
(7) その他	83 件	(33.1%)

合計 251 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)	7 (1)	4 (0)	4 (1)	0 (0)	6 (0)	1 (0)	1 (1)	0 (0)	0 (0)	25 (3)
厚生年金 徴収関係	0 (0)	8 (0)	3 (1)	2 (0)	1 (1)	2 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	16 (2)
国民年金 適用関係	0 (0)	15 (1)	3 (0)	2 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	20 (1)
国民年金 徴収関係	0 (0)	9 (1)	9 (0)	3 (0)	6 (0)	0 (0)	0 (0)	1 (0)	0 (0)	3 (1)	31 (2)
年金給付 関係	0 (0)	65 (15)	5 (2)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	5 (0)	0 (0)	0 (0)	1 (0)	76 (17)
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)	83 (73)	83 (73)
計	2 (0)	104 (18)	24 (3)	11 (1)	7 (1)	8 (0)	6 (0)	2 (1)	0 (0)	87 (74)	251 (98)

(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・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 134 件 (53.4%)
 [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・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 22 件 (8.8%)
 [法令や通知等に係る解釈を誤っていたもの、理解が不足していたもの等]
- ③ 届書等の放置・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 9 件 (3.6%)
 [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・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 86 件 (34.2%)
 [不正行為、不適正な事務処理、事故等]

合計 251 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)	90 (15)	15 (3)	10 (0)	7 (1)	8 (0)	2 (0)	1 (0)	0 (0)	0 (0)	134 (19)
適用・認識誤り	0 (0)	13 (3)	2 (0)	1 (1)	0 (0)	0 (0)	4 (0)	0 (0)	0 (0)	2 (1)	22 (5)
届書等の放置	1 (0)	0 (0)	7 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	1 (1)	0 (0)	0 (0)	9 (1)
その他	0 (0)	1 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	85 (73)	86 (73)
計	2 (0)	104 (18)	24 (3)	11 (1)	7 (1)	8 (0)	6 (0)	2 (1)	0 (0)	87 (74)	251 (98)

(注) () 内は、非公表とした事案の件数を再掲したものである。

(3) 原因別・制度等別内訳

表 3 原因別・制度等別内訳一覧表

	厚生年金 適用関係	厚生年金 徴収関係	国民年金 適用関係	国民年金 徴収関係	年金給付 関係	船員保険 関係	その他	計
確認不足	18 (1)	16 (2)	19 (1)	23 (1)	58 (14)	0 (0)	0 (0)	134 (19)
適用・認識誤り	3 (1)	0 (0)	1 (0)	4 (1)	14 (3)	0 (0)	0 (0)	22 (5)
届書等の放置	4 (1)	0 (0)	0 (0)	2 (0)	3 (0)	0 (0)	0 (0)	9 (1)
その他	0 (0)	0 (0)	0 (0)	2 (0)	1 (0)	0 (0)	83 (73)	86 (73)
計	25 (3)	16 (2)	20 (1)	31 (2)	76 (17)	0 (0)	83 (73)	251 (98)

(注) () 内は、非公表とした事案の件数を再掲したものである。

5 事務処理誤り等による影響

(1) 事務処理誤り等による影響額別内訳

表 4 事務処理誤り等による影響額別一覧表

影響額	厚生年金 適用関係	厚生年金 徴収関係	国民年金 適用関係	国民年金 徴収関係	年金給付 関係	船員保険 関係	その他	計
影響額なし	12 (2)	5 (1)	11 (0)	25 (2)	11 (2)	0 (0)	83 (73)	147 (80)
1万円未満	1 (1)	1 (0)	2 (0)	4 (0)	1 (1)	0 (0)	0 (0)	9 (2)
1万円以上 5万円未満	4 (0)	2 (0)	2 (1)	2 (0)	9 (1)	0 (0)	0 (0)	19 (2)
5万円以上 10万円未満	3 (0)	1 (0)	0 (0)	0 (0)	8 (2)	0 (0)	0 (0)	12 (2)
10万円以上 50万円未満	4 (0)	5 (1)	3 (0)	0 (0)	16 (5)	0 (0)	0 (0)	28 (6)
50万円以上 100万円未満	1 (0)	1 (0)	1 (0)	0 (0)	7 (1)	0 (0)	0 (0)	10 (1)
100万円以上 500万円未満	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	21 (3)	0 (0)	0 (0)	21 (3)
500万円以上	0 (0)	1 (0)	1 (0)	0 (0)	3 (2)	0 (0)	0 (0)	5 (2)
計	25 (3)	16 (2)	20 (1)	31 (2)	76 (17)	0 (0)	83 (73)	251 (98)

(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)	19	10,635,780	559,777
未払い (年金等の額を少なく支払った件)	46	57,590,632	1,251,970
過徴収 (保険料金額を多く徴収した件)	19	2,693,206	141,747
未徴収 (保険料金額を少なく徴収した件)	13	10,192,653	784,050
誤還付 (保険料金額を誤ってお返しした件)	1	113,600	113,600
その他	6	46,910,219	7,818,369
計	104	128,136,090	1,232,077

(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	159,982 円
過払いと未徴収がある件	1 件	203,164 円
過払いと誤還付がある件	1 件	1,433,992 円
過払いと未払いがある件	1 件	4,893,311 円
未払いと過徴収がある件	1 件	40,219,770 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	99 件	(39.4%)
(2) 日本年金機構外部からの通報等により判明	69 件	(27.5%)
(3) その他 (事件・事故等)	83 件	(33.1%)

合計 251 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)
2012 年 6 月 21 日	金融機関店舗コードの変更設定誤りについて	3 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 11 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11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	1P	整理番号	1～22
2. 厚生年金徴収関係	6P	整理番号	23～36
3. 国民年金適用関係	10P	整理番号	37～55
4. 国民年金徴収関係	15P	整理番号	56～84
5. 年金給付関係	22P	整理番号	85～143
6. その他	37P	整理番号	144～153

(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11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	資格喪失届の所在不明について	受付時の書類管理誤り	徳島	事務センター	2011年10月6日	2012年5月30日	○年金事務所より、事業所から被保険者から源泉徴収した保険料と領収済額が相違す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、資格喪失届が所在不明になっていることが判明しました。	○事務所から回付された資格喪失届の受付を行いました、その後の処理を行わず所在不明となったものです。 ○受付簿による届書の進捗状況について、担当者の確認が不十分であったことによります。	1事業所1名	過徴収	370,540	○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、保険料について、次回納付時に調整することです承を得ました。また、資格喪失届を再提出していただきました。 ○担当者がお客様にお詫びの上説明し、被保険者記録照会回答票を送付することです承を得ました。 ○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、被保険者記録照会回答票をお客様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、届書の進捗管理の作業手順を見直し、管理を徹底するよう注意喚起しました。	外部
2	資格喪失届の所在不明について	受付時の書類管理誤り	沖縄	コザ	2011年9月30日	2011年11月22日	○事業所より、保険料額を確認したいとお問合せがあり、確認したところ、資格喪失届の所在不明が判明しました。	○窓口で資格喪失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1名	過徴収	72,784	○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す承を得ました。 ○資格喪失届を搜索しましたが、発見できなかったため、事業所で保管されていた控えにより処理を行いました。	○厚生年金適用調査課において、窓口で受付した書類の管理を徹底するよう周知しました。	外部
3	資格取得届に係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	2011年10月31日	2011年12月5日	○年金事務所より、基礎年金番号重複取消届を提出されたお客様がA事業所に勤務されているにもかかわらずB事業所で資格取得していることについて照会があり、確認したところ、厚生年金のみの適用事業所の資格取得届に係る事業所整理記号の処理誤りが判明しました。	○A事業所から提出された資格取得届の事業所整理記号欄及び基礎年金番号欄が空欄であったため、委託業者が事業所索引簿から記入する際に誤ってB事業所の整理記号を記入し事務センターの担当者に引き渡されましたが、担当者が誤りを見落としたまま再度委託業者に渡したためにB事業所で資格を取得したものとして新たな番号で年金手帳が交付されたものです。 ○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ものです。	2事業所1名	その他	20,842	○担当者がA事業所にお詫びの上説明し、保険料は次回納付時に請求することです承を得ました。 ○担当者がB事業所にお詫びの上説明し、過徴収した保険料は次回納付時に調整することです承を得ました。 ○事業所整理記号及び基礎年金番号の訂正処理を行い、決定通知書をA事業所あてに送付しました。また、B事業所から誤って送付した決定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、事業所索引簿から整理記号を記入している場合には事業所名だけでなく、事業主氏名・事業所所在地の確認を徹底するよう周知しました。 ○委託業者に事業所整理記号が空欄であった場合の取扱いを再度説明し、記入の際の確認を徹底するよう要請したところ、委託業者より、担当者に説明し、改善を図った旨の報告がありました。	内部
4	月額変更届の処理誤りについて	確認・決定誤り	静岡	事務センター	2011年8月23日	2012年2月17日	○年金事務所より、全国健康保険協会から傷病手当金請求書を提出した被保険者の平成23年7月の月額変更届の改定年月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支払基礎日数に17日未満の月があるにもかかわらず、担当者が誤って月額変更届の処理を行ったものです。 ○処理後の確認においても誤りに気付きませんでした。	1事業所1名	過徴収	20,494	○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す承を得ました。月額変更届が不該当になるため算定基礎届の提出を依頼したところ、提出されました。 ○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。	○管理・厚生年金適用グループにおいて、月額変更届の審査の際には支払基礎日数の確認を徹底するよう周知しました。	外部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額(単位:円)	対応	対策	判明契機
19	月額変更届に添付された議事録の誤送付について	誤送付・誤送信	岩手	事務センター	2012年7月19日	2012年7月23日	○ブロック本部より、A事業所から返戻された月額変更届にB事業所の議事録が添付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、月額変更届に添付されていた議事録の誤送付が判明しました。	○担当者がA事業所に月額変更届を返戻する際、B事業所の月額変更届に添付されていた議事録を、誤ってA事業所の返戻文書に添付し送付したものです。 ○封入・封緘時のチェックにおいても誤りに気付きませんでした。	2事業所1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。誤って送付したB事業所の議事録を回収しました。 ○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議事録を交付しました。	○管理・厚生年金適用グループにおいて、返戻する届書と添付書類を送付する際には事業所名等の確認を十分に行い、封入・封緘時においても確認を徹底するよう周知しました。	外部
20	標準報酬月額改定不該当通知書の誤送付について	誤送付・誤送信	大阪	事務センター	2012年8月8日	2012年8月15日	○年金事務所より、A事業所から送付された標準報酬月額改定通知書にB事業所の標準報酬月額改定不該当通知書が同封されていた旨のお問合せがあったとの連絡があり、確認したところ、標準報酬月額改定不該当通知書の誤送付が判明しました。	○委託業者がA事業所に標準報酬月額改定通知書を送付する際、誤ってB事業所に送付する標準報酬月額改定不該当通知書を同封し送付したものです。 ○封入・封緘時のチェックにおいても確認が不十分であったことによります。	2事業所2名	—	0	○年金事務所の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事業所の標準報酬月額改定不該当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、A事業所より回収した標準報酬月額改定不該当通知書を送付することで了承を得ました。 ○B事業所あてに標準報酬月額改定不該当通知書を送付しました。	○管理・厚生年金適用グループ長が委託業者に対し、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、封入作業時における確認の徹底及びダブルチェック時における確認を厳重に行うよう指導したとの報告がありました。	外部
21	標準報酬月額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8月30日	2012年9月3日	○年金事務所より、A事業所からB事業所の標準報酬月額改定通知書が送付されたこと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、標準報酬月額改定通知書の誤送付が判明しました。	○委託業者が封入の際、事業所記号及び住所が類似しているB事業所の標準報酬月額改定通知書を誤ってA事業所あての封筒に封入し送付したことによります。 ○封入後の再確認においても発見できなかったことによります。	2事業所1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事業所の標準報酬月額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、標準報酬月額改定通知書を交付し了承を得ました。	○委託業者に、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等、基本的な確認作業を徹底するよう要請したところ、委託業者より、担当者に説明し、改善を図った旨の報告がありました。	外部
22	被保険者資格の説明誤りについて	説明誤り	東京	練馬	2011年10月21日	2011年11月9日	○お客様より、年金相談の際に短時間勤務であれば被保険者資格喪失が可能と説明を受けたが他の年金事務所に相談した際には資格喪失はできないと説明されたことについてのお問合せがあり、確認したところ、被保険者資格の説明誤りが判明しました。	○被保険者資格の相談の際に、事業主であるにもかかわらず、短時間就労者に係る被保険者資格の取扱いにより短時間勤務であれば資格喪失が可能との説明を行ったことによります。 ○担当者の認識不足によるものです。	1事業所1名	—	0	○担当者がお客様にお詫びの上説明しましたが、ご納得いただけず、お詫びと説明の文書の送付を希望されましたので、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。	○お客様相談室及び厚生年金適用調査課において、被保険者資格の取扱いを説明する場合には、役員であるかどうかの確認を徹底するよう周知しました。	外部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額(単位:円)	対応	対策	判明契機
36	保険料納入告知額・領収済額通知書の誤送付について	誤送付・誤送信	埼玉	事務センター	2012年4月20日	2012年4月23日	○年金事務所より、A事業所から保険料納入告知額・領収済額通知書が届いたが、B事業所のものも同封されていたとのお問合せがあった旨の連絡があり、確認したところ、保険料納入告知額・領収済額通知書の誤送付が判明しました。	○委託業者が封入・封緘機を使用した際に、本来、B事業所に送付すべき保険料納入告知額・領収済額通知書を、誤ってA事業所の保険料納入告知額・領収済額通知書に同封し、送付したものです。 ○委託業者が発送の際に、2名体制でチェックを行っていましたが、発送する枚数の違いに気付かず発送したことにあります。	2事業所	—	0	○年金事務所の担当者がA事業所にお詫びの上説明し、了承を得ました。B事業所の保険料納入告知額・領収済額通知書を回収しました。 ○事務センターの担当者がB事業所にお詫びの上説明し、了承を得ました。B事業所の保険料納入告知額・領収済額通知書を送付しました。	○委託業者に対し、封筒の枚数確認及びダブルチェックを確実にするよう徹底しました。 ○委託業者より顛末書の提出があり、受理しました。 ○管理・厚生年金適用グループにおいて、封入・封緘時のダブルチェックを確実に行うよう指示しました。	外部

日本年金機構の平成24年11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	金融機関店 舗コードの 変更設定誤 りについて	2012年 6月21日	2012年 7月5日	○ 事務センターより、金融機関の店舗コードが 入力したものと異なるとの問合せがあり、確認 したところ、金融機関店舗コードの変更設定誤 りが判明しました。	○ 金融機関の店舗が統廃合された際に、店舗 情報の設定を誤り、誤った店舗コードに変更し 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。	3名	—	0	○ 対象金融機関に訂正処理を依頼し、支払 日に振込されたことを確認しました。 ○ 誤った店舗コードが記載された振込通知 書を送付してしまったことについて、お詫び の文書をお客様あてに送付しました。	○ システム仕様の決定に際しては、十分に 調査・分析を行うことを徹底していくこととし ました。	内 部