

平成25年2月8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12月分)について

平成24年12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12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、12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239件のうち、公表可能な176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239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 | 4 件 | (1.7%) |
| 〔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 | 125 件 | (52.2%) |
| 〔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 | 26 件 | (10.9%) |
| 〔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 | 15 件 | (6.3%) |
| 〔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 | 10 件 | (4.2%) |
| 〔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 | 10 件 | (4.2%) |
| 〔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 | 12 件 | (5.0%) |
| 〔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 | 3 件 | (1.3%) |
| 〔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 | 34 件 | (14.2%) |
| 〔身分証明書等の紛失、不適正な事務処理等、お客様への不審電話等、通常の業務処理の流れの中での誤りには該当しないもの〕 | | |

合計 239 件 (100.0%)

2 制度等別件数

(1) 厚生年金適用関係	30 件	(12.5%)
(2) 厚生年金徴収関係	11 件	(4.6%)
(3) 国民年金適用関係	22 件	(9.2%)
(4) 国民年金徴収関係	37 件	(15.5%)
(5) 年金給付関係	109 件	(45.6%)
(6) 船員保険関係	0 件	(0.0%)
(7) その他	30 件	(12.6%)

合計 239 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 (1)	10 (2)	7 (1)	6 (0)	0 (0)	5 (1)	0 (0)	1 (0)	0 (0)	0 (0)	30 (5)
厚生年金 徴収関係	0 (0)	7 (3)	0 (0)	1 (1)	1 (0)	2 (1)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	11 (5)
国民年金 適用関係	1 (0)	14 (0)	1 (0)	3 (0)	0 (0)	1 (1)	2 (1)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	22 (2)
国民年金 徴収関係	0 (0)	13 (1)	6 (0)	2 (0)	6 (0)	2 (0)	3 (1)	2 (0)	0 (0)	3 (0)	37 (2)
年金給付 関係	2 (2)	81 (21)	12 (2)	3 (0)	3 (1)	0 (0)	7 (0)	0 (0)	0 (0)	1 (0)	109 (26)
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)	30 (23)	30 (23)
計	4 (3)	125 (27)	26 (3)	15 (1)	10 (1)	10 (3)	12 (2)	3 (0)	0 (0)	34 (23)	239 (63)

(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・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 160 件 (66.9%)
 [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・・・・・・・・・・・・・・・・ 39 件 (16.3%)
 [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・・・・・・・・・・・・・・・・ 4 件 (1.7%)
 [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・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 36 件 (15.1%)
 [不正行為、不適正な事務処理、事故等]

合計 239 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	3 (3)	97 (21)	14 (2)	14 (0)	10 (1)	10 (3)	8 (1)	3 (0)	0 (0)	1 (0)	160 (31)
適用・認識誤り	0 (0)	27 (6)	6 (0)	1 (1)	0 (0)	0 (0)	4 (1)	0 (0)	0 (0)	1 (0)	39 (8)
届書等の放置	1 (0)	0 (0)	3 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	4 (0)
その他	0 (0)	1 (0)	3 (1)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	32 (23)	36 (24)
計	4 (3)	125 (27)	26 (3)	15 (1)	10 (1)	10 (3)	12 (2)	3 (0)	0 (0)	34 (23)	239 (63)

(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	25 (4)	7 (3)	16 (1)	26 (2)	86 (21)	0 (0)	0 (0)	160 (31)
適用・認識誤り	2 (0)	4 (2)	4 (1)	9 (0)	20 (5)	0 (0)	0 (0)	39 (8)
届書等の放置	2 (0)	0 (0)	2 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	4 (0)
その他	1 (1)	0 (0)	0 (0)	2 (0)	3 (0)	0 (0)	30 (23)	36 (24)
計	30 (5)	11 (5)	22 (2)	37 (2)	109 (26)	0 (0)	30 (23)	239 (63)

(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	20 (3)	3 (1)	12 (2)	30 (2)	24 (7)	0 (0)	30 (23)	119 (38)
1万円未満	0 (0)	4 (1)	0 (0)	3 (0)	2 (1)	0 (0)	0 (0)	9 (2)
1万円以上 5万円未満	1 (0)	1 (1)	3 (0)	1 (0)	8 (2)	0 (0)	0 (0)	14 (3)
5万円以上 10万円未満	2 (1)	0 (0)	1 (0)	0 (0)	8 (2)	0 (0)	0 (0)	11 (3)
10万円以上 50万円未満	4 (0)	2 (1)	3 (0)	3 (0)	20 (7)	0 (0)	0 (0)	32 (8)
50万円以上 100万円未満	1 (0)	1 (1)	1 (0)	0 (0)	15 (4)	0 (0)	0 (0)	18 (5)
100万円以上 500万円未満	2 (1)	0 (0)	2 (0)	0 (0)	28 (2)	0 (0)	0 (0)	32 (3)
500万円以上	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	4 (1)	0 (0)	0 (0)	4 (1)
計	30 (5)	11 (5)	22 (2)	37 (2)	109 (26)	0 (0)	30 (23)	239 (63)

(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)	23	22,935,063	997,176
未払い (年金等の額を少なく支払った件)	57	76,005,652	1,333,432
過徴収 (保険料金額を多く徴収した件)	17	3,271,145	192,420
未徴収 (保険料金額を少なく徴収した件)	11	810,785	73,707
誤還付 (保険料金額を誤ってお返しした件)	1	148,800	148,800
その他	11	16,699,509	1,518,137
計	120	119,870,954	998,924

(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。

未払いと未徴収がある件	1 件	902,018 円
未払いと過徴収がある件	1 件	1,057,744 円
過払いと過徴収がある件	2 件	1,152,372 円
過徴収と未徴収がある件	2 件	1,446,663 円
過払いと未払いと過徴収がある件	1 件	4,099,178 円
過払いと未払いがある件	4 件	8,041,534 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 | 119 件 | (49.7%) |
| (2) 日本年金機構外部からの通報等により判明 | 90 件 | (37.7%) |
| (3) その他 (事件・事故等) | 30 件 | (12.6%) |

合計 239 件 (100.0%)

Ⅲ システム誤りに伴う事故等

- ・該当する事故等はありませんでした。

○日本年金機構の平成24年12月分の事務処理誤り等一覧(1～45ページ)

1. 厚生年金適用関係		1P	整理番号	1～25
2. 厚生年金徴収関係		8P	整理番号	26～31
3. 国民年金適用関係		10P	整理番号	32～51
4. 国民年金徴収関係		15P	整理番号	52～86
5. 年金給付関係		24P	整理番号	87～169
6. その他		45P	整理番号	170～176

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

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額(単位:円)	対応	対策	判明契機
1	算定基礎届に係る標準報酬月額決定誤りについて	確認・決定誤り	兵庫	事務センター	2011年7月19日	2011年11月7日	○年金事務所より、社会保険労務士から事業所の保険料が誤っているとの問合せがあったとの連絡があり、確認したところ、算定基礎届に係る標準報酬月額の決定誤りが判明しました。	○4月、5月及び6月の3ヵ月の支払基礎日数が17日未満であったため従前の標準報酬月額である59万円で保険者算定すべきところ、担当者が保険者算定の表示を漏らし誤って届書に記載された17日未満の月の平均額である17万円で標準報酬月額を決定し業者に委託したものです。	1事業所1名	未徴収	109,460	○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、次回納付時に請求することで了承を得ました。 ○担当者が訂正処理を行い決定通知書を事業所に交付しました。	○厚生年金適用グループにおいて、算定基礎届の際に保険者算定する場合は、その旨を届書に表示することを徹底するよう周知しました。	外部
2	70歳以上被用者算定基礎届の処理漏れについて	確認・決定誤り	東京	文京	2011年7月11日	2011年11月25日	○担当者が事務センターより返戻された70歳以上被用者算定基礎届の処理状況を確認したところ、70歳以上被用者算定基礎届の処理漏れが判明しました。	○事務センターから届書が返戻されていたにもかかわらず、その確認及び処理を行わず、担当者が保留のままにしていたものです。 ○審査時における届書の記載内容の確認不足及び事務センターから返戻された届書の進捗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。 ○担当者が処理を行い、70歳以上被用者標準報酬月額相当額改定及び標準賞与額相当額のお知らせ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、審査時の確認及び保留書類をチェックすることを徹底するよう周知しました。	内部
3	新規適用届入力時における事業所整理記号の払出し誤りについて	確認・決定誤り	長野	岡谷	2011年11月30日	2011年12月8日	○他課より、新規適用となった事業所の口座振替納付申出書の事業所整理記号が誤っているとの連絡があり、確認したところ、新規適用届入力時における事業所整理記号の払出し誤りが判明しました。	○A市に所在する事業所から新規適用届が提出され、担当者が事業所整理記号を払出しする際に、誤ってB市の事業所整理記号を記載し払出したものです。 ○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1名	—	0	○担当者が社会保険労務士にお詫びの上説明し、了承を得ました。誤って交付した決定通知書及び健康保険被保険者証を返還していただきました。事業所に対する説明は社会保険労務士より行うとのことのお申出があり、お願いしました。 ○担当者が訂正処理を行い、全国健康保険協会から健康保険被保険者証が送付されたことを確認しました。	○厚生年金適用調査課において、事業所整理記号と事業所所在地の確認を徹底するよう周知しました。	内部
4	新規適用届に係る事業所整理記号の払出し誤りについて	確認・決定誤り	香川	高松西	2012年2月3日	2012年2月9日	○事務センターより、処理済の新規適用届の写しが回送され、確認したところ、事業所整理記号の払出し誤りが判明しました。	○事務センターから事業所整理記号払出依頼・回答票により、事業所整理記号の払出依頼があった際に、本来であれば、A郡の適用事業所名簿により事業所整理記号を払出しすべきところ、誤ってB市の適用事業所名簿にて事業所整理記号を払出し、回答したものです。 ○担当者の確認不足及びダブルチェックを行っていなかったことによります。	1事業所14名	—	0	○厚生年金適用調査課長が事業所にお詫びの上説明し、健康保険被保険者証と決定通知書等を差替させていただくことで、了承を得ました。 ○担当者が訂正処理を行い、訂正後の健康保険被保険者証と決定通知書等を交付し、誤って送付した健康保険被保険者証等を回収しました。	○厚生年金適用調査課において、新規適用事業所に事業所整理記号を払出す際には、適用事業所名簿と届書のダブルチェックを行うこと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
5	新規適用届及び資格取得届の受理誤りについて	確認・決定誤り	埼玉	越谷	2011年11月2日	2012年3月23日	○平成23年11月に新規適用となった事業所の総合調査時に、調査対象事業所が重複して適用されていたため、確認したところ、新規適用届及び資格取得届の受理誤りが判明しました。	○国民健康保険組合に加入している事業所から健康保険と厚生年金の資格取得手続きについて担当者が相談を受けた際、本来、資格取得届のみ受理するところ新規適用事業所の加入手続きと誤認し新規適用届と資格取得届を受理し処理したものです。 ○届書受理後に事業所整理記号を払出す際の確認においても誤りに気が付きませんでした。	1事業所1名	その他	187,140	○担当者がお客様にお詫びの上説明し、誤った新規適用届を取り消し、納付された保険料については還付し、再度資格取得届を提出していただき改めて保険料を納付していただくことで、了承を得ました。 ○誤った新規適用届を取消し、還付請求書を送付しました。再提出された資格取得届の処理を行い納入告知書を事業所あてに送付しました。 ○還付請求書を受理し処理を行いました。また、保険料の納付を確認しました。	○厚生年金適用調査課において、新規適用の相談を受けた際の注意事項及び新規適用届受付時の確認を徹底するよう周知しました。	内部
6	資格取得時標準報酬月額訂正届の処理誤りについて	確認・決定誤り	滋賀	事務センター	2012年2月15日	2012年4月18日	○事業所より提出された月額変更届の従前の標準報酬月額と賃金台帳の金額が不一致であったため、担当者が資格取得時標準報酬月額訂正届を確認したところ、資格取得時標準報酬月額訂正届の処理誤りが判明しました。	○担当者が資格取得時報酬訂正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委託業者に依頼したものです。 ○担当者の標準報酬月額決定時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	13,215	○担当者が事業所にお詫びの上説明し、過徴収した保険料については、次回納付時に調整することで了承を得ました。 ○担当者が訂正処理を行いました。	○管理・厚生年金適用グループにおいて、資格取得時報酬月額訂正処理の際、標準報酬月額のダブル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	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	徳島	徳島北	2012年5月1日	2012年5月11日	○A事業所より、当社の従業員でない者の健康保険被保険者証が届いている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判明しました。	○B事業所から届出された資格取得届を窓口で受付した際、事業所整理記号と事業所番号が空欄となっていたため、担当者が窓口装置により事業所記号を検索した際に、誤ってA事業所の事業所整理記号と事業所番号を記載し処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。	2事業所1名	—	0	○厚生年金適用調査課長がA事業所にお詫びの上説明し、了承を得ました。誤って送付した決定通知書及び健康保険被保険者証を回収しました。 ○厚生年金適用調査課長がB事業所にお詫びの上説明し、了承を得ました。 ○担当者が訂正処理を行い、決定通知書をB事業所あてに送付し、全国健康保険協会から健康保険被保険者証が送付されたことを確認しました。	○厚生年金適用調査課において、事業所整理記号が未記入の場合は、事業主様への確認並びに窓口装置の確認を徹底するよう周知しました。	外部
8	資格取得届の処理誤りについて	確認・決定誤り	福井	福井	2012年4月9日	2012年5月24日	○事業所より、保険料額が合わないとお問合せがあり、確認したところ、資格取得届の処理誤りが判明しました。	○事業所から共済組合員であった方が厚生年金に加入する場合の資格取得届についてお問合せがあった際、担当者が資格取得届の取得区分の記載を誤って説明し届書を受理し処理したものです。 ○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事業所1名	—	0	○担当者が事業所にお詫びの上、健康保険被保険者証の番号が変更になること及び正しい納入告知書を送付することで、了承を得ました。誤って交付した決定通知書及び健康保険被保険者証を回収しました。 ○担当者が訂正処理を行い、決定通知書及び納入告知書を送付しました。全国健康保険協会から健康保険被保険者証が送付されたことを確認しました。	○厚生年金適用調査課において、資格取得届を受理した際は、資格取得区分の確認についても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
9	資格喪失届の処理漏れについて	未処理・処理遅延	東京	練馬	2012年1月12日	2012年2月20日	○事業所より、資格喪失届の処理がされていないようなので確認してほしいとお問合せがあり、確認したところ、資格喪失届の処理漏れが判明しました。	○社会保険労務士より資格喪失届と住所変更届が郵送され適用関係届進行管理票を作成しました。担当者が事務センターに回付する際、住所変更届のみを回付してしまい、資格喪失届については適用関係届進行管理票とともに未処理のまま保管したものです。 ○担当者が事務センターに書類を回付する際の届書と進行管理票との件数確認が不十分であったことによります。	1事業所2名	過徴収	160,458	○担当者が事業所にお詫びの上説明し、過徴収となった保険料については、次回納付時に調整すること及び説明文書を事業所に送付することで了承を得ました。また、確認通知書は社会保険労務士あてに送付してもらいたいとの依頼がありました。 ○担当者が社会保険労務士にお詫びの上説明し、了承を得ました。 ○処理を行い、説明文書を事業所あてに送付し、確認通知書を社会保険労務士あてに送付しました。	○厚生年金適用調査課において、事務センターに届書を回付する際は、届書の件数と適用関係届進行管理票の記載件数の確認を複数名で行うことを徹底するよう周知しました。	外部
10	高齢任意加入被保険者の資格喪失処理漏れについて	未処理・処理遅延	神奈川	川崎	2012年1月上旬	2012年2月23日	○他年金事務所より、高齢任意加入被保険者の資格喪失処理について照会があり、確認したところ、高齢任意加入被保険者の資格喪失処理漏れが判明しました。	○お客様は、平成24年1月に期間満了になるため、本来ならば1月上旬に資格喪失処理を行い決定通知書を送付すべきところ、担当者が処理を失念し平成24年2月に処理を行ったことにより、誤った金額の厚生年金保険料納入告知書を送付したものです。	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説明し、納入告知書を差替させていただく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、了承を得ました。 ○担当者が訂正処理を行い、正しい金額の納入告知書を送付し、誤った金額の納入告知書を回収しました。	○厚生年金適用調査課において、毎月初日に、高齢任意加入被保険者の期間満了を確認することを徹底するよう周知しました。	内部
11	保険料口座振替納付申出書の入力漏れについて	未処理・処理遅延	大阪	吹田	2011年12月20日	2012年2月28日	○事業所より、口座振替の開始時期についてのお問い合わせがあり、確認したところ、保険料口座振替納付申出書の入力漏れが判明しました。	○新規適用届に係る処理を行った際、保険料口座振替納付申出書を厚生年金徴収課に回付するべきところ、届書に綴り回付していなかったものです。 ○届書を処理した際の確認及び書類の管理が不十分であったことによります。	1事業所	—	0	○担当者が事業所にお詫びの上説明し、早急に処理を行うことで了承を得ました。 ○担当者が入力処理を行いました。 ○また、発生した保険料については送付済の納付書で納付されていることを確認しました。	○厚生年金適用調査課において、今回の事象を職員に説明し、届書を処理後に添付書類等の再確認を行うこととしました。	外部
12	厚生年金資格取得の処理漏れについて	未処理・処理遅延	新潟	事務センター	2012年2月3日	2012年5月1日	○年金事務所より、厚生年金基金に加入している方が厚生年金に加入していないことについて厚生年金基金からお問合せがあったとの連絡があり、確認したところ、70歳前に障害認定を受け、後期高齢者医療該当による資格喪失届の処理時における厚生年金資格取得の処理漏れが判明しました。	○お客様が70歳前に障害認定による後期高齢者医療に該当したため、本来、健康保険の資格喪失処理を行い、再度厚生年金の資格取得処理を行うべきところ、担当者の認識不足により処理を漏らしていたことによります。 ○また、処理後の決裁においても、誤りを発見できなかったものです。	1事業所1名	未徴収	70,554	○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。 ○担当者が取得処理を行いました。	○管理・厚生年金適用グループにおいて、70歳前に障害認定による後期高齢者医療に該当した場合の処理方法を説明し、注意喚起を行いました。	外部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額(単位:円)	対応	対策	判明契機
13	賞与支払届の入力漏れについて	未処理・処理遅延	埼玉	熊谷	2005年1月4日	2011年8月24日	○事務センターより、お客様の賞与記録について照会があり、確認したところ、賞与支払届の入力漏れが判明しました。	○事業所よりFDによる賞与支払届が提出されましたが、年金裁定中のため入力できずエラーリストが出力されたところ、担当者が年金裁定後に再入力を行うことを失念したものです。 ○担当者及び決裁における確認が不十分であったことによります。	1事業所3名	その他	902,018	○担当者が事業所及び年金受給者である3名のお客様にお詫びの上説明し、保険料については、時効により徴収できないこと及び年金給付には反映することを説明し、了承を得ました。 ○担当者が賞与支払届の入力処理を行いました。 ○ブロック本部に取扱いを協議し、訂正処理可能との回答があり、訂正処理依頼書を機構本部に進達しました。 ○訂正処理が完了し、支払時期が確定したことを確認しました。	○厚生年金適用調査課においてFDを一括入力しエラーになった場合は、担当者及び決裁者が情報を共有し、処理経過を明らかにするとともに、事業所への通知書とFDの内容一覧との確認を複数名で行うことを徹底するよう周知しました。	内部
14	育児休業等取得者終了届等の処理漏れについて	未処理・処理遅延	千葉	事務センター	2010年11月10日 ～ 2011年8月17日	2012年2月6日	○担当者が処理不要として保管していた書類の箱を確認したところ、育児休業等取得者終了届の処理漏れが判明しました。 ○また、70歳以上被用者算定基礎届及び月額変更届の未処理が判明しました。	○担当者が育児休業等取得者終了届の審査の際、育児休業開始月の同月内に終了の申出があったため、登録済みの育児休業届を取消すべきものを処理不要としました。また、育児休業終了届が育児休業終了日前に提出されたため返戻すべきものをそのまま保管していたものです。 ○70歳以上被用者該当届及び前年度以前の70歳以上被用者算定基礎届が提出されていない方から70歳以上被用者算定基礎届が提出されたため、届を返戻すべきところ担当者が確認せずに処理不要として保管していたものです。 ○担当者が月額変更届の審査の際に記載内容に疑義があったため事業所に確認すべきものを処理を保留にしたまま失念していたものです。 ○担当者の確認不足及び書類の管理が不十分であったことによります。	7事業所7名	その他	1,259,523	○担当者が2事業所にお詫びの上説明し、育児休業等取得者終了届が未処理であったことにより未徴収となった保険料については、次回納付時に請求することで、了承を得ました。 ○担当者が4事業所にお詫びの上、標準報酬に変動が無かったため年金額に影響が無いことを説明し、了承を得ました。 ○担当者が1事業所にお詫びの上説明し、過徴収した保険料については、次回納付時に調整することで了承を得ました。 ○訂正等の処理を行い、確認通知書等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、当日中に処理を行うことができない届書については、グループ内共通の保管場所で保管しグループ長が確認を行うこととしました。	内部
15	賞与支払届に係る標準賞与額の入力誤りについて	入力誤り	広島	広島南	2006年12月	2011年12月5日	○他年金事務所より、お客様から標準賞与額が誤っているとの理由で年金記録確認申立書が提出されたことについて連絡があり、確認したところ、賞与支払届に係る標準賞与額の入力誤りが判明しました。	○担当者が事業所から提出された賞与支払届の標準賞与額を決定する際に、標準賞与額の桁を誤って入力したものです。 ○担当者及び決裁における確認が不十分であったことによります。	1事業所1名	未徴収	195,712	○厚生年金適用調査課長が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。 ○標準賞与額の訂正入力を行いました。 ○お客様より年金記録確認申立取下書が提出されましたので、申立てをされた年金事務所に回付しました。	○厚生年金適用調査課において、審査の際には届書に記載されている内容の確認を徹底するよう職員に周知しました。	外部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額(単位:円)	対応	対策	判明契機
16	資格喪失届に係る資格喪失年月日の入力誤りについて	入力誤り	大阪	平野	2011年12月28日	2012年1月19日	○お客様より、全国健康保険協会に健康保険任意継続被保険者資格取得申出書を提出したところ提出期限を経過しているとの理由で申出書が返戻されたことについてのお問合せがあり、確認したところ、資格喪失届に係る資格喪失年月日の入力誤りが判明しました。	○事業所から提出された資格喪失届の資格喪失年月日は12月25日で届出されていましたが、担当者が誤って12月15日で入力したことにより、申出書の提出期限内に申出がされなかったとして申出書が返戻されたものです。 ○担当者的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事業所1名	—	0	○担当者がお客様にお詫びの上説明し、速やかに訂正処理することで、了承を得ました。 ○担当者が訂正処理を行い、全国健康保険協会に任意継続資格取得処理を依頼しました。 ○全国健康保険協会では任意継続資格取得処理が完了したことを確認しました。	○厚生年金適用調査課において、事務所で入力を行う際には入力時及び入力後のダブルチェックを徹底するよう周知しました。	外部
17	新規適用届入力時における事業所名称の入力誤りについて	入力誤り	栃木	今市	1989年4月	2011年12月7日	○担当者が事業所名称を確認したところ、新規適用届入力時における事業所名称の入力誤りが判明しました。	○新規適用届を入力する際に、担当者が事業所名称の漢字の一部を誤って入力したものです。 ○入力後の確認が不十分であったことによります。	1事業所2名	—	0	○厚生年金適用徴収課長が事業所にお詫びの上、健康保険被保険者証が変更になることを説明し、了承を得ました。誤って交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、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。	○厚生年金適用徴収課において、新規適用届入力後のチェックを複数名で行うことを徹底するよう周知しました。	内部
18	資格喪失届に係る資格喪失年月日の入力誤りについて	入力誤り	埼玉	事務センター	2011年10月17日	2012年2月3日	○年金事務所より、事業所から還付請求書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、資格喪失届に係る資格喪失年月日の入力誤りが判明しました。	○事業所から提出された資格喪失届の資格喪失年月日を入力する際に、担当者が誤って直前に入力した別人の資格喪失年月日で入力したことにより誤った還付請求額による還付請求書を送付したものです。 ○入力後のチェック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1名	—	0	○担当者が事業所にお詫びの上、正しい還付請求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、更正決定した還付請求書を事業所あてに送付しました。 ○還付請求書が提出されましたのでお詫びの文書を送付したところ、事業所の事業主様より了承したとのご連絡がありました。	○管理・厚生年金適用グループにおいて、入力後のダブルチェックを徹底するよう周知しました。	外部
19	新規適用届入力時の事業主氏名及び事業主代理人氏名の入力誤りについて	入力誤り	群馬	高崎	2008年12月3日	2012年2月13日	○事業主が亡くなられたため事業所の担当者様が来所され、担当者が窓口装置を確認したところ、新規適用届入力時の事業主氏名及び事業主代理人氏名の入力誤りが判明しました。	○担当者が新規適用届入力時に事業主氏名欄に誤って事業主様でない方の氏名を入力したものです。 ○また、事業主代理を選任する必要のない事業所であるにもかかわらず事業主代理人欄に事業主様の氏名を誤って入力したものです。 ○担当者の認識不足及び入力後の確認が不十分であったことによります。	1事業所2名	—	0	○担当者が事業所にお詫びの上説明し、了承を得ました。 ○担当者が訂正処理を行いました。	○厚生年金適用調査課において、届書を入力した際に、ダブル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
20	資格喪失届に係る資格喪失年月日の入力誤りについて	入力誤り	静岡	事務センター	2012年4月6日	2012年4月13日	○事業所より、資格喪失確認通知書が届いたが、届出した4名中、1名の資格喪失年月日が異なっているので確認してほしいとお問合せがあり、確認したところ、資格喪失届に係る資格喪失年月日の入力誤りが判明しました。	○委託業者が資格喪失届の入力の際に、資格喪失年月日を本来4名とも平成24年4月で入力すべきところ、誤って1名のみ平成24年1月で入力していたものです。 ○入力誤り及び入力処理後の確認不足によります。	1事業所1名	—	0	○担当者が事業所にお詫びの上説明し、訂正後の保険料については納付書で納付していただくことで、了承を得ました。 ○担当者が訂正処理の上、決定通知書を訂正し、事業所あてに送付しました。 ○年金事務所に保険料更正の依頼を行い、納付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
21	資格喪失確認通知書の誤送付について	誤送付・誤送信	東京	北	2012年2月6日	2012年2月9日	○A社会保険労務士より、受託事業所でないB事業所の資格喪失確認通知書が送付されたとお問合せがあり、確認したところ、資格喪失確認通知書の誤送付が判明しました。	○C事業所から決定通知書等をA社会保険労務士あてに送付するよう依頼があり、担当者が事務センターの受付経過管理システムに送付先の登録を行う際、担当者が誤ってB事業所の整理記号を登録したことによりA社会保険労務士にB事業所の資格喪失確認通知書を送付したものです。 ○送付先の登録を行う際の確認が不十分であったことによります。	1社会保険労務士1事業所1名	—	0	○担当者がA社会保険労務士にお詫びの上説明し、了承を得ました。誤って送付したB事業所の資格喪失確認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、資格喪失確認通知書を送付することで了承を得ました。 ○C事業所の資格喪失確認通知書をA社会保険労務士あてに送付しました。	○厚生年金適用調査課において、事業所から決定通知書等を社会保険労務士あてに送付するよう依頼があった場合の登録の際は、送付先の確認を複数名で行うことを徹底するよう周知しました。	外部
22	決定通知書の誤送付について	誤送付・誤送信	静岡	事務センター	2012年4月6日	2012年4月13日	○年金事務所より、社会保険労務士が受託していない事業所の決定通知書を持参されたとの連絡があり、確認したところ、決定通知書の誤送付が判明しました。	○事業所から提出された資格喪失届に社会保険労務士の提出代行の表記はされていませんでしたが、担当者が誤って社会保険労務士のあて名シールを貼付し、委託業者に決定通知書の送付を委託したものです。 ○送付時の確認が不十分であったことによります。	1社会保険労務士1事業所2名	—	0	○担当者が社会保険労務士にお詫びの上説明し、了承を得ました。誤送付した決定通知書を回収しました。 ○担当者が事業所にお詫びの上説明し、決定通知書を送付することで了承を得ました。 ○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、社会保険労務士あてのあて名シールが貼付されている場合には、提出代行の表記について確認すること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対して、あて名シールが貼付されていても届書に提出代行者の表記がない場合には、管理・厚生年金適用グループの確認を受けるよう依頼しました。	外部
23	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9月6日	2012年9月7日	○A社会保険労務士より、受託事業所以外の標準報酬月額改定通知書が送付されたとお問合せがあり、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。	○担当者がB社会保険労務士から受託事業所の標準報酬月額改定通知書の送付依頼があった際、社会保険労務士コードを誤認し、B社会保険労務士が受託している事業所の標準報酬月額改定通知書を誤ってA社会保険労務士あての封筒に封入し送付したことによります。 ○封入後の再確認でも発見できなかったものです。	2社会保険労務士1事業所1名	—	0	○担当者がA社会保険労務士にお詫びの上説明し、了承を得ました。誤って送付した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社会保険労務士にお詫びの上説明し、事業所の標準報酬月額改定通知書を送付することで了承を得ました。また、事業所に説明していただけたとのことで、お願いしました。 ○事業所の標準報酬月額改定通知書をB社会保険労務士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、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
24	算定基礎届総括表の誤送付について	誤送付・誤送信	埼玉	事務センター	2012年6月7日	2012年6月8日	○年金事務所より、A事業所からB事業所の算定基礎届総括表が届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、算定基礎届総括表の誤送付が判明しました。 ○また、算定基礎届受付簿の確認をしたところ、9事業所に誤送付していたことが判明しました。	○委託業者が封入時にあて名シールと算定基礎届の事業所整理記号を確認せず封入し、ダブルチェックも怠ったことによるものです。	11事業所 53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。A事業所の算定基礎届総括表を手渡し、誤って送付したB事業所の算定基礎届総括表を回収しました。 ○年金事務所の厚生年金適用調査課長が、10事業所にお詫びの上説明し、了承を得ました。正しい算定基礎届総括表を交付し、誤った算定基礎届総括表を回収しました。	○委託業者に対し、封入・封緘作業の作業工程の再確認とダブルチェックを確実にを行うよう指示しました。 ○委託業者より顛末書と改善に向けた取り組みについて書面の提出があり、受理しました。	外部
25	保険料口座振替納付申出書の所在不明について	受理後の書類管理誤り	千葉	船橋	2012年2月8日	2012年6月21日	○社会保険労務士より、新規適用届を提出した事業所の保険料が口座振替されていないとのお問合せがあり、確認したところ、保険料口座振替納付申出書が所在不明になっていることが判明しました。	○窓口で受付した新規適用届は窓口担当者から厚生年金適用調査課の担当者に回付しますが、窓口審査後の新規適用届及び保険料口座振替納付申出書の管理及び確認が不十分であったことにより保険料口座納付振替申出書が所在不明になったものです。	1事業所	—	0	○厚生年金適用調査課長が社会保険労務士にお詫びの上説明し、了承を得ました。 ○担当者が事業所にお詫びの上説明し、保険料口座振替納付申出書を再度提出していただくことで了承を得ました。 ○事業所より保険料口座振替納付申出書が提出され担当者が処理を行いました。	○厚生年金適用調査課において、チェックシートを作成し、窓口における添付書類等の確認を行うとともに保険料口座振替納付申出書の受付簿を作成し、窓口受付から厚生年金徴収課へ回送するまでの事跡を管理することとしました。	外部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額(単位:円)	対応	対策	判明契機
26	二以上事業所勤務被保険者に係る保険料の登録誤りについて	確認・決定誤り	京都	下京	2012年4月5日	2012年4月13日	○担当者が二以上事業所勤務被保険者に係る処理済登録票の登録結果を確認したところ、二以上事業所勤務被保険者に係る保険料の登録誤りが判明しました。	○児童手当拋出金について、誤った金額を登録したことによります。 ○担当者の確認不足及び相互チェック、決裁時にも誤りに気付かなかったことによるものです。	1事業所1名	未徴収	131	○担当者が事業所にお詫びの上説明し、未徴収分について、次回納付時に請求することです承を得ました。 ○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、二以上事業所勤務被保険者の保険料登録処理を行う際は、入力項目の確認を確実に行うよう徹底しました。	内部
27	二以上事業所勤務被保険者に係る保険料の登録誤りについて	確認・決定誤り	愛媛	新居浜	2012年2月10日	2012年10月26日	○担当者が二以上事業所勤務被保険者に係る保険料登録を確認したところ、二以上事業所勤務被保険者に係る保険料の登録誤りが判明しました。	○厚生年金適用調査課より回付された二以上事業所勤務被保険者保険料登録票の金額に誤りがありましたが、厚生年金徴収課の担当者が誤りに気付かず入力したものです。 ○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1名	過徴収	8	○厚生年金徴収課長が事業所にお詫びの上説明し、過徴収となった保険料について、次回納付時に調整することです承を得ました。 ○二以上事業所勤務被保険者に係る保険料の訂正処理を行いました。	○厚生年金徴収課及び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、チェックの強化をするよう周知・徹底しました。	内部
28	二以上事業所勤務被保険者に係る保険料の登録誤りについて	確認・決定誤り	福島	平	2011年1月6日	2012年3月8日	○担当者が二以上事業所勤務被保険者台帳で過去の標準報酬及び保険料等の確認をしたところ、二以上事業所勤務被保険者に係る保険料の登録誤りが判明しました。	○選択事業所が厚生年金基金の加入事業所で非選択事業所が厚生年金基金に加入していない場合、本来、非選択事業所も一般保険料率から免除保険料率を差し引いた保険料率をもとに厚生年金保険料額を計算すべきところ、誤って一般保険料率をもとに厚生年金保険料を計算していたことによるものです。 ○担当者の確認が不十分であったことによります。	1事業所1名	過徴収	247,046	○厚生年金適用調査課長が事業所にお詫びの上説明し、過徴収分について、次回納付時に調整することです承を得ました。 ○二以上事業所勤務被保険者に係る保険料の訂正処理を行いました。 ○減額調整された納入告知書を事業所あてに送付しました。 ○保険料の納付を確認しました。	○厚生年金徴収課及び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、二以上事業所勤務被保険者の保険料登録処理を行う際は、ダブルチェックを徹底するよう周知しました。	内部
29	二以上事業所勤務被保険者に係る保険料の登録漏れについて	確認・決定誤り	山口	宇部	2012年4月頃	2012年4月18日	○担当者が平成24年3月分告知額の保険料額と二以上事業所勤務被保険者整理簿の算出金額を確認したところ、二以上事業所勤務被保険者に係る保険料の登録漏れが判明しました。	○健康保険料の料率改定と月額変更保険料登録を処理しなければいけないところ、月額変更保険料登録のみ処理を行ったことによります。 ○担当者が健康保険料の料率改定の処理が不要と誤った認識をしていたことによります。	2事業所1名	未徴収	5,340	○担当者が事業所にお詫びの上説明し、未徴収の保険料について、次回納付時に請求することです承を得ました。 ○二以上事業所勤務被保険者に係る保険料の訂正処理を行いました。	○厚生年金徴収課において、処理不要の帳票について、理由を記入すること及び決裁者はその内容を確認することで処理漏れを防止するよう周知・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
30	納入告知書不発行通知書の作成誤りについて	通知書等の作成誤り	奈良	桜井	2012年 5月21日	2012年 5月22日	○担当者が納入告知書不発行通知書の発送について確認したところ、納入告知書不発行通知書の作成誤りが判明しました。	○納入告知書不発行通知書を作成した際に、超過保険料(拠出金)の児童手当拠出金欄の桁を誤り記載したことによるものです。 ○記載内容についてのダブルチェックを怠ったこと及び決裁完了前に送付したことによります。	1事業所	—	0	○担当者が破産管財人弁護士事務所の担当者様にお詫びの上、説明しました。 ○担当者が破産管財人弁護士事務所の担当者様に再度お詫びの上説明し、納入告知書不発行通知書の差替を行い、了承を得ました。	○厚生年金徴収課において、納入告知書不発行通知書を作成する際は、充当未済額一覧表により確認しダブルチェックを行うこと及び必ず決裁完了してから送付するよう周知・徹底しました。	内部
31	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	東京	事務センター	2012年 7月20日	2012年 7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。	○委託業者は機械を使用して封入作業を行っており、封入事故が発生した場合には、本来、封筒の封入物を確認して封筒を差替する作業を作業管理者が行うべきところ、作業管理者が行わず作業担当者が行いダブルチェックも怠ったため、B事業所の保険料納入告知額・領収済額通知書をA事業所あての封筒に混入させてしまいました。 ○担当者の認識不足及び封入の確認を怠ったことによります。	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。 ○年金事務所の担当者がB事業所にお詫びの上説明し、了承を得ました。B事業所の保険料納入告知額・領収済額通知書を交付しました。	○委託業者に作業工程の確認及び事故防止の徹底をするよう厳重注意しました。 ○委託業者より顛末書の報告があり、受理しました。	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
32	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	2012年1月23日	2012年6月12日	○担当者が第3号被保険者種別変更届の処理済の届書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ることが判明しました。	○事務センターから届書が返送された際、内容を確認し、速やかに処理すべきところ、未処理のまま現在に至ったものです。 ○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	—	0	○担当者がお客様にお詫びの上説明し、速やかに処理を行うことで、了承を得ました。 ○国民年金第3号被保険者種別変更届の入力処理を行いました。	○国民年金課において、未処理届書と処理済届書を厳正に区分し、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
33	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	千葉	幕張	2009年2月20日	2010年9月13日	○お客様が老齢年金の裁定請求に来所され、記録を確認したところ、国民年金資格取得申出書の受理誤りが判明しました。	○任意加入時に、お客様が障害基礎年金受給者であり、昭和49年6月から平成20年12月分まで法定免除の届出ができることを確認し、国民年金に任意加入しなくても老齢年金の受給権を得ることができることを説明すべきところ、確認不足により、誤加入させてしまいました。	1名	その他	4,099,178	○担当者がお客様にお詫びの上、任意加入を取消し保険料を還付することを説明し、了承を得ました。 ○機構本部に取扱いを協議し、平成21年3月分まで遡り、障害基礎年金から特別支給の老齢厚生年金に変更し、障害者特例による年金を支給することが可能との回答があり、回答書と関係書類を機構本部に進達しました。 ○資格取得記録を取消し、保険料還付金の支払及び年金の振込を確認しました。	○国民年金課及びお客様相談室において、相談時における記録確認及び任意加入時の審査を慎重に行うよう周知・徹底しました。	内部
34	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	神奈川	厚木	2008年4月30日	2011年2月14日	○お客様より、任意加入期間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誤りが判明しました。	○任意加入時に、老齢基礎年金が満額となる月数である480月を計算する際に、お客様は1日生まれのため、本来、誕生月の前月分の納付状況を確認すべきところ、未納となっていたことの確認を漏らしたることによります。 ○担当者の確認が不十分であったことによります。	1名	過徴収	14,560	○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、既に納付済みの保険料額との差額について還付可能との回答があり、説明したところ、了承を得ました。 ○還付請求書を受理し、支払いを確認しました。	○国民年金課において、任意加入の入力処理の際は、月数計算表を使用して加入月数の確認誤りを起こさないよう周知・徹底しました。	外部
35	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	東京	葛飾	2008年10月29日	2012年3月1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、本来、20歳から60歳までの加入記録を確認した上で480月の資格喪失予定年月日を入力すべきところ、20歳前の厚生年金加入期間も含めて480月の資格喪失予定年月日を入力していました。 ○資格取得申出書の受付及び入力時、また決裁においても誤りに気付かなかったことによります。	1名	—	0	○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年前納との差額を領収可能との回答がありました。 ○協議結果をお伝えしたところ、老齢基礎年金が満額にならないのであれば、これ以上納付する気が無くなったとお申出があり、資格喪失予定年月日を元に戻し、了承を得ました。	○国民年金課において、老齢基礎年金に算入される期間を再確認するとともに任意加入のお申出をいただき資格喪失予定年月日の審査を行う際には、見込額の提示を行うよう周知・徹底しました。	内部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額(単位:円)	対応	対策	判明契機
36	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	枚方	2005年6月6日	2011年12月6日	○お客様より、老齢年金の請求について相談があった際に、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、合算対象期間の確認を漏らし、その後の点検・審査においても気付くことができなかったことによります。	1名	その他	1,057,744	○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、合算対象期間の確認が不十分であったとして時効消滅した年金の支払について遡及して支給することが可能との回答があり、担当者がお客様に再度お詫びの上説明し、了承を得ました。 ○資格取得記録を取消し、保険料還付金の支払い及び年金の振込みを確認しました。	○国民年金課において、任意加入の受付の際に、合算対象期間に係るチェックシートに基づき、お客様及び添付書類による確認を行うよう周知・徹底しました。	内部
37	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	東京	立川	2007年4月2日	2011年12月26日	○お客様より、老齢基礎年金が満額になっていな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誤りが判明しました。	○お客様が老齢基礎年金を満額で受給するためには、16ヵ月の保険料納付が必要であったところ、担当者の誤認により、6ヵ月と判断して登録したことによります。	1名	未徴収	149,680	○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、資格喪失予定年月日を取消し、時効の到来していない期間について納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、納付書を送付する旨説明し、了承を得ました。 ○保険料の納付を確認しました。	○国民年金課において、任意加入の処理を行う際に、加入期間に計算誤りがないか複数名でチェックを行うよう周知・徹底しました。	外部
38	国民年金任意加入に係る資格取得申出書の受理誤りについて	確認・決定誤り	北海道	札幌東	2008年7月7日	2012年1月19日	○お客様より、老齢年金を受給しながら任意加入により国民年金保険料を支払うことが大変であるとお問合せがあり、確認したところ、国民年金任意加入に係る資格取得申出書の受理誤りが判明しました。	○任意加入時に、お客様が老齢基礎年金の繰上げ受給者であったにもかかわらず、年金受給記録の確認を失念し、資格取得申出書を受理してしまいました。	1名	過徴収	606,970	○担当者がお客様にお詫びの上、老齢基礎年金の繰上げ請求をした場合は任意加入ができないため、遡って資格を取消し、納付した保険料については還付することを説明し、了承を得ました。 ○任意加入の資格取消処理及び還付請求書の入力処理を行いました。	○国民年金課において、任意加入時にはチェックリストを作成し審査を行うことを周知・徹底しました。	外部
39	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	岐阜	高山	2004年10月28日	2011年9月6日	○お客様が老齢基礎年金の請求のため街角の年金相談センターに来所され、内容を確認したところ、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、本来対象とならない昭和36年3月以前の厚生年金加入期間2ヵ月分を、合算対象期間としてしま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、65歳以降の期間について任意加入の申出があったものとみなし、時効の到来していない期間について納付可能との回答あり、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。 ○保険料の納入及び老齢基礎年金の請求を確認しました。	○国民年金課において、任意加入の審査時に、対象期間とならない昭和36年3月以前の厚生年金期間について、書類の審査及び入力後のダブルチェックの周知・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
40	国民年金 任意加入 に係る資格喪失 予定年月日の誤りにつ いて	確認・決定誤り	滋賀	事務 センター	2011年 3月28日	2012年 3月12日	○市役所より、任意加入の資格喪失予定年月日が老齢基礎年金の満額時期ではないとの連絡があり、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誤りが判明しました。	○任意加入時に、本来、老齢基礎年金の満額受給の月数に到達しないことから、資格喪失予定年月日を空欄にすべきところ、60歳以降の厚生年金加入期間も含めて480月の資格喪失予定年月日を入力していました。	1名	—	0	○担当者がお客様にお詫びの上、説明しました。 ○機構本部に取扱いを協議し、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、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。 ○資格記録及び納付記録の補正処理を行いました。	○国民年金グループにおいて、任意加入の資格喪失予定年月日の審査の際は、年金見込額の照会を行い、年金額を確認すること、また、その結果についても複数名で確認を行うよう周知・徹底しました。	外部
41	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	2008年 10月28日	2012年 2月2日	○お客様が老齢基礎年金の裁定請求に来所され、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予定年月日の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、学生期間のカラ期間の確認を漏らしたことにあります。	1名	過徴収	324,930	○担当者がお客様にお詫びの上、受給権が遡及すること及び保険料が還付となることを説明し、了承を得ました。 ○還付請求書を受理し、支払を確認しました。	○国民年金課において、年金受給権の確認については、カラ期間の確認を漏れなく行うことを周知・徹底しました。	内部
42	国民年金 任意加入 に係る資格喪失 予定年月日の誤りにつ いて	確認・決定誤り	北海道	札幌東	2008年 9月16日	2012年 7月9日	○担当者が任意加入被保険者の資格喪失予定年月日の再確認をしたところ、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、脱退手当金支給期間と国民年金納付期間の重複期間に気付かず、そのまま入力処理をしてしまったことにあります。	1名	未徴収	29,960	○担当者がお客様にお詫びの上、2ヵ月分の納入が必要であることを説明し、了承を得ました。 ○納付書を送付し、後日、納入を確認しました。	○国民年金課において、資格取得申出書の処理時において、資格喪失予定年月日を入力する場合には、改めて複数名でチェックするよう周知・徹底しました。	内部
43	国民年金 第3号被保 険者種別 変更届の 入力漏れ について	確認・決定誤り	滋賀	事務 センター	2011年 9月21日	2011年 12月13日	○お客様より、国民年金第3号被保険者種別変更届を提出したが通知書が届かないとのお問合せがあり、確認したところ、国民年金第3号被保険者種別変更届の入力漏れが判明しました。	○国民年金第3号被保険者種別変更届を入力する際、担当者が電話番号のみを入力し、種別変更の入力を失念したことにあります。 ○担当者による確認が不十分であったことにあります。	1名	—	0	○担当者がお客様にお詫びの上説明し、了承を得ました。 ○国民年金第3号被保険者種別変更届の入力を行い、国民年金第3号被保険者該当通知書と被保険者記録回答票をお詫び文書に同封し、お客様あてに発送しました。	○国民年金グループにおいて、入力チェック時の手順及び担当者の再確認、処理の流れの確認を徹底しました。	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
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	神奈川	相模原	2011年4月4日	2012年1月11日	○お客様より、老齢基礎年金の年金額が満額ではな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誤りが判明しました。 ○また、1年前納いただいた保険料の内10ヵ月分を誤還付してしまいました。	○老齢基礎年金の年金額に反映されない60歳以降の厚生年金加入期間を見落したことにより、納付可能月数の計算を誤ったことによります。	1名	誤還付	148,800	○担当者がお客様にお詫びの上、誤って還付した10ヵ月分の保険料を改めて前納の額にて納付いただいた上で、納付記録を元に戻すことを説明したところ、了承を得ました。 ○誤還付に係る返納金の納付書を送付しました。 ○返納金の納付が確認できたため、納付記録を追加しました。	○国民年金課において、老齢基礎年金の年金額計算の対象となる保険料納付済期間について再確認の上、満額受給に必要なとなる任意加入期間を審査する際には、必ず複数名で確認するよう周知・徹底しました。	外部
45	国民年金任意加入の決定誤りについて	確認・決定誤り	北海道	旭川	2010年6月22日	2012年1月17日	○事務センターより、国民年金任意加入の資格取得年月日について照会があり、確認したところ、国民年金任意加入の決定誤りが判明しました。	○65歳まで任意加入されていましたが、年金受給資格期間を満たすことができなかったお客様より、改めて66歳到達時に任意加入のお申出があった際、本来であれば、65歳時点でお申出があったものとみなし決定すべきところ、担当者の認識不足により誤って66歳到達時のお申出として決定したものです。	1名	過徴収	60,080	○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、65歳時点で任意加入があったものとみなし、時効完成していない期間については納付書を送付すること及び資格喪失年月日を訂正し、資格喪失後の保険料は還付すべきとの回答があり、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。 ○保険料の納付を確認し、資格喪失年月日を訂正した上で、資格喪失日以降に納付された保険料を還付しました。	○国民年金課において、65歳以降に任意加入のお申出のあった場合の取扱いについて、改めて周知しました。	内部
46	国民年金任意加入に係る資格喪失予定年月日の誤りについて	確認・決定誤り	奈良	奈良	2009年6月24日	2012年2月10日	○事務センターより、年金事務所で受付した老齢厚生年金の裁定請求書について、受給権を満たすための期間が1ヵ月足りないとの連絡があり、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誤りが判明しました。	○任意加入時に、本来であれば昭和61年4月については国民年金第3号被保険者制度ができたことにより、カラ期間として計上することができないのにもかかわらず誤ってカラ期間として計上してしまったことによります。	1名	未徴収	15,020	○副所長とお客様相談室長がお客様にお詫びの上、受給資格を得るまでに、1ヵ月分納付が必要であることを説明したところ、了承を得ました。 ○納付書を窓口交付し、納入を確認しました。	○国民年金課において、任意加入時には納付必要月数をダブルチェックするよう周知・徹底しました。	内部
47	国民年金第3号被保険者該当届の未処理について	未処理・処理遅延	神奈川	横浜南	2011年11月16日	2012年2月7日	○お客様から、年金記録についてのお問合せがあり、確認したところ、国民年金第3号被保険者該当届の未処理が判明しました。	○未入力の届書を入力処理済書類に混入させてしまったこと及び届書等を綴る際の確認不足によるものです。	1名	—	0	○担当者がお客様にお詫びの上説明し、早急に処理を行い、処理後の被保険者記録照会回答票を送付することで、了承を得ました。 ○国民年金第3号被保険者該当届の入力処理を行い、被保険者記録照会回答票を送付しました。	○国民年金課において、改めて届書等の管理を徹底すること、処理済書類の整理時においても入力内容の確認を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
48	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	入力誤り	埼玉	大宮	2008年6月3日	2012年4月12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、資格喪失予定年月日を平成24年6月と入力すべきところ、誤って平成24年3月と入力したことによります。 ○また、決裁時にも誤りに気がませんでした。	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。 ○資格記録及び納付記録の訂正を行いました。	○国民年金課において、任意加入に係る資格喪失予定年月日について、必ず複数名で確認を行うよう注意喚起を行いました。	内部
49	国民年金任意加入に係る資格喪失予定年月日の誤りについて	入力誤り	徳島	徳島北	2008年8月27日	2012年5月14日	○担当者が65歳未満喪失予定年月日到達者リストを確認したところ、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、平成25年4月資格喪失予定と入力するべきところ、誤って平成24年4月資格喪失予定と入力したため、平成24年4月末における早割での保険料の口座振替がされず、1ヵ月前納の50円割引が適用できませんでした。 ○入力後にも十分なチェックができていませんでした。	1名	—	0	○国民年金課長がお客様にお詫びの上、説明しました。 ○機構本部に取扱いを協議し、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。 ○資格喪失予定年月日及び保険料の納付記録を補正しました。	○国民年金課において、審査点検時及び入力時に十分なチェックを行うよう周知・徹底しました。	内部
50	国民年金被保険者資格喪失年月日の入力誤りについて	入力誤り	神奈川	鶴見	2009年1月21日	2012年3月23日	○お客様が区役所に来所され、区役所からの連絡により、国民年金被保険者資格喪失年月日の入力誤りが判明しました。	○任意加入時に、本来であれば資格喪失年月日を60歳到達日の平成21年1月と入力するところ、誤認して平成20年1月と入力してしまったことによります。 ○決裁時にも気付くことができませんでした。	1名	—	0	○国民年金課長がお客様にお詫びの上説明し、了承を得ました。 ○資格喪失年月日の訂正処理を行い、訂正後の被保険者記録照会回答票を交付しました。	○国民年金課において、入力時の確認及び処理後の確認を徹底するよう注意喚起しました。	外部
51	国民年金任意加入に係る説明誤りについて	説明誤り	東京	青梅	2011年10月31日	2012年3月19日	○お客様が老齢年金の裁定請求手続きのために来所され、ご提出いただいた戸籍の確認をしたところ、国民年金任意加入に係る説明誤りが判明しました。	○お客様が60歳以降の任意加入及び年金受給のご相談のため来所された際、戸籍を確認の上、配偶者様の氏名索引を行いました。が、本来、氏名、生年月日に加えて氏名の漢字や住所履歴、職歴等を基に本人特定をした上で、任意加入後32ヵ月で老齢年金の受給権が発生する旨をご説明すべきところ、氏名、生年月日だけで配偶者様を特定し、別人と記録を取り違えて任意加入後5ヵ月で老齢年金の受給権が発生すると誤認したまま、任意加入の加入手続きのご案内をしていました。	1名	—	0	○担当者がお客様にお詫びの上、後納制度により、保険料を27ヵ月分納付いただければ、老齢年金の受給権を満たすことができる旨を説明し、了承を得ました。 ○後納制度による納入を確認しました。	○国民年金課において、合算対象期間の確認調査は年金相談窓口で行い、配偶者様の職歴まで確認し誤認を防止するよう周知しました。 ○また、調査後の資格手続は国民年金課で行い、ダブルチェックを行うよう周知・徹底しました。	内部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額(単位:円)	対応	対策	判明契機
52	口座振替納付申出書の処理誤りについて	確認・決定誤り	神奈川	事務センター	2011年4月4日	2011年6月15日	○年金事務所より、お客様から口座振替の申出を行ったが振替になっていないとのお問合せがあり、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。	○口座振替納付申出書の審査の際に、金融機関の支店名を見誤り、誤った金融機関コードを記載し、処理したことによります。 ○また、チェック時及び決裁時においても誤りに気付かなかったことによるものです。	1名	未徴収	46,160	○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23年4月分の付加を含む定額保険料及び5月・6月分の付加を含む早割り口座振替額で領収可能との回答がありました。 ○お客様に連絡を行いました。が、接触ができなかったため、納付の意思を確認する旨の文書と付加保険料不該当通知を送付しました。 ○その後、今回の事象に係る説明の文書と定額保険料納付書を送付しました。 ○お客様からお問合せはありませんが、お問合せがあった場合は、引き続き対応することとしました。	○国民年金グループにおいて、処理結果リストのチェック時及び決裁時において、口座番号・口座名義人・金融機関名等を慎重にチェックするよう周知・徹底しました。	外部
53	国民年金保険料免除申請に係る審査誤りについて	確認・決定誤り	愛知	事務センター	2011年7月1日	2011年8月9日	○年金事務所より、お客様から平成23年度の継続免除却下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、市役所より提供された所得情報に誤りがあることが判明しました。	○市役所における所得情報のプログラム誤りにより、誤った所得情報に基づき免除審査を行ったことによります。	13名	過徴収	266,860	○国民年金課長がお客様にお詫びの上、正しい所得情報にて再審査及び処分変更を行うことを説明し、了承を得ました。 ○市役所より正しい所得情報の提供を受け、再審査及び処分変更を行いました。 ○13名のお客様に全額免除承認通知書を送付し、内2名のお客様については還付請求書の受理及び入力処理を行いました。 ○誤って送付した通知書については回収又は紛失されていることを確認しました。	○市役所において、システム改修が終了したことを確認しました。また、再発防止に係る顛末書を受理しました。	外部
54	国民年金保険料追納申込書の受付誤りについて	確認・決定誤り	長野	松本	2010年9月6日	2012年1月26日	○事務センターより、受給者原簿と納付記録が相違しているとの連絡があり、確認したところ、国民年金保険料追納申込書の受付誤りが判明しました。	○国民年金保険料の追納申込書を受付する際、老齢基礎年金受給権者であることを見落としてしまったことによります。	1名	過徴収	360,360	○国民年金課長及び担当者がお客様にお詫びの上、保険料が還付となる旨説明し、了承を得ました。 ○還付請求書の入力処理及び支払を確認しました。	○国民年金課において、追納申込書の受付及び入力処理の際には、老齢基礎年金受給権者でないかを必ず確認するよう周知・徹底しました。	内部
55	国民年金保険料免除・納付猶予申請書の決定誤りについて	確認・決定誤り	青森	事務センター	2011年8月9日	2012年5月15日	○年金事務所より、お客様から平成22年度の全額免除承認期間が平成22年12月からにな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、国民年金保険料免除・納付猶予申請書の決定誤りが判明しました。	○平成22年度の国民年金保険料全額免除承認期間について、本来、同時に提出された種別変更届を確認し、平成22年7月からとすべきところ、誤って配偶者様の厚生年金保険資格喪失記録を確認したため、平成22年12月からとしたものです。	1名	—	0	○副所長と国民年金課長がお客様にお詫びの上、全額免除承認期間を正しい期間に訂正することについて説明し、了承を得ました。 ○免除承認期間を訂正し、改めて免除承認通知書を作成し送付しました。なお、誤って送付した通知書についてはお客様が紛失されたことを確認しました。	○国民年金グループにおいて、免除申請書の審査の際には、事前及び事後確認を確実に行之、資格関係届等と同時に提出された場合は必ず届書等の確認を行うことを周知・徹底しました。	外部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額(単位:円)	対応	対策	判明契機
56	国民年金保険料学生納付特例申請書の審査誤りについて	確認・決定誤り	東京	上野	2010年4月16日	2012年2月23日	○機構本部より、年金加入記録回答票の回付があり、記載内容を確認したところ、国民年金保険料学生納付特例申請書の審査誤りが判明しました。	○平成22年2月に20歳になったお客様より国民年金保険料学生納付特例申請書を受付した際、学生納付特例を受けようとする期間の記載が平成22年2月から平成24年3月と年度を跨いでいたため、本来であれば、申請書を年度毎に提出いただくべきところ、お客様への確認を怠り、平成22年度の期間についてのみ承認としてしま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、平成22年2月から平成22年3月の国民年金保険料学生納付特例申請について、平成22年度分の申請書をもって審査可能との回答があり、担当者がお客様に再度お詫びの上説明し、了承を得ました。 ○学生納付特例申請書の入力処理を行い、年金加入記録回答票と承認通知書を送付しました。	○国民年金課において、前年度分と今年度分の申請が可能な4月においては、学生納付特例を受けようとする期間の記載について、前年度と今年度を跨ぐ期間の記載がないかを必ず確認し、記載がある場合には、必ずお客様に年度毎の申請書の提出を求めることを周知・徹底しました。 ○区役所にも上記の確認の徹底を依頼しました。	内部
57	国民年金保険料口座振替辞退申出書の処理誤りについて	確認・決定誤り	愛媛	松山東	2011年5月12日	2012年5月23日	○お客様より、口座振替額通知書が届いたが、引落しされていないとのお問合せがあり、確認したところ、国民年金保険料口座振替辞退申出書の処理誤りが判明しました。	○金融機関において1名分の国民年金保険料口座振替辞退申出書を受理及び入力した際に、誤って同一口座の2名分の口座の辞退処理を行ったことによります。	1名	—	0	○金融機関の担当者がお客様にお詫びの上、説明しました。 ○機構本部に取扱いを協議し、口座振替による1年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。 ○納付記録の補正処理及び口座振替の再開処理を行いました。	○国民年金課において、口座振替辞退の申出がある場合は、同じ口座で複数人の口座振替をしていないか確認を徹底するよう指示しました。 ○金融機関より経過書の提出を受けました。	外部
58	国民年金保険料口座振替辞退申出書の処理誤りについて	確認・決定誤り	神奈川	高津	2012年5月1日	2012年5月28日	○お客様より、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り、確認したところ、国民年金保険料口座振替辞退申出書の処理誤りが判明しました。	○同一口座より4名分の国民年金保険料の口座振替を行っていましたが、うち2名が口座振替辞退届を提出し、処理を行った際、金融機関において誤って4名とも口座振替辞退として処理してしまったことによります。	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、平成24年4月分から平成25年3月分について、口座振替による付加保険料を含む1年前納保険料額で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、現金領収し、了承を得ました。 ○納付記録の補正処理を行い、記録照会回答票を送付しました。	○金融機関に対し、同一の口座にて別のご家族様から口座振替辞退届が提出された場合は、お客様に確認を行うよう申し入れました。	外部
59	国民年金保険料免除・納付猶予申請書の処理漏れについて	確認・決定誤り	大阪	城東	2011年7月1日	2012年6月6日	○お客様より、ご家族様分と併せて免除申請を行ったが、未納の通知が届いているとのお問合せがあり、確認したところ、国民年金保険料免除・納付猶予申請書の処理漏れが判明しました。	○平成23年7月に免除申請書を受付した際、直前に区役所で平成22年度分を受付していたため、本来であれば平成23年度分として受付すべきところ、申請年度の確認を怠ったため、平成22年度分として重複受付し、処理不要と完結していたことによります。	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。 ○事務センターへ平成23年度分の免除処理を至急依頼し、入力処理を確認しました。	○国民年金課において、両年度の申請が可能な7月に受付した免除申請書については、受付時にお客様に申請年度を確認し、明記するよう周知・徹底しました。	外部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額(単位:円)	対応	対策	判明契機
60	国民年金保険料口座振替辞退申出書の処理誤りについて	確認・決定誤り	東京	大田	2012年4月2日	2012年5月1日	○お客様より、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り、確認したところ、国民年金保険料口座振替辞退申出書の処理誤りが判明しました。	○金融機関にお客様の配偶者様分の国民年金保険料口座振替辞退申出書の提出があった際、金融機関の担当者が同口座が複数契約であることの確認を怠ったため、お客様の口座についても辞退処理を行ってしま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、金融機関において誤った口座振替の終了処理がされたことが原因である旨を説明しました。 ○機構本部に取扱いを協議し、平成24年2月分から4月分の付加を含む定額保険料額を領収可能との回答があり、担当者がお客様に再度お詫びの上、現金領収し、了承を得ました。 ○金融機関に報告し、口座振替の再開処理を行いました。	○金融機関に対し、今後同様の事務処理誤りを発生させないよう、再発防止に努めていただく旨要請を行いました。 ○金融機関より再発防止に係る顛末書を受理しました。	外部
61	国民年金保険料学生納付特例申請書の受理誤りについて	確認・決定誤り	茨城	事務センター	2009年6月10日	2011年12月20日	○市役所より、国民年金保険料学生納付特例の申請対象者として科目履修生が該当となるのかとのお問合せがあり、確認したところ、国民年金保険料学生納付特例申請書の受理誤りが判明しました。	○市役所にて国民年金保険料学生納付特例申請書を受付する際、学生証の写し等を確認しているが、科目履修生が対象外であることを認識していなかったことによります。	1名	—	0	○市役所の担当者より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、免除申請書を新たに受付可能との回答があり、免除申請書を受理し、了承を得ました。 ○免除申請書の入力処理を行い、承認通知書を送付しました。	○市役所に対し、科目履修生や研修生については学生納付特例の対象とならないことを周知・徹底しました。 ○市役所より、再発防止にかかる顛末書を受理しました。	外部
62	国民年金保険料口座振替の再開処理漏れについて	確認・決定誤り	東京	世田谷	2011年6月16日	2012年5月21日	○お客様より、1年前納の口座振替が行われていないとのお問合せがあり、確認したところ、口座振替の再開処理漏れが判明しました。	○担当者が入力確認等の進捗管理を怠ったことにより、入力締切日までに口座振替の再開処理を行わ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、口座振替による1年前納の金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。 ○納付記録の補正処理及び口座振替の再開処理を行いました。	○国民年金課において、事務処理の経過等の進捗管理を行い、複数名で共有していくことを周知・徹底しました。	外部
63	国民年金保険料前納納付書の作成漏れについて	確認・決定誤り	岐阜	岐阜北	2012年4月2日	2012年5月2日	○お客様より、1年前納を希望していたが納付書が届いていないとのお問合せがあり、確認したところ、国民年金保険料前納納付書の作成漏れが判明しました。	○お客様が国民年金第3号被保険者から第1号被保険者への種別変更届を提出され、前納での納付を希望された際、本来であれば、事務処理の期間を想定し、窓口で納付書を作成し交付すべきところ、通常の事務処理の流れに基づき市町村に住基確認をした後、事務センターで処理を行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、1年前納金額と同額で領収可能との回答があり、既に納付された金額と前納額との差額を還付する旨説明し、了承を得ました。 ○保険料還付金の支払を確認しました。	○国民年金課において、窓口において届書の受付を行った際には、必ず前納希望の有無のゴム印を押印し、決裁者がチェックできる体制を作りました。	外部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額(単位:円)	対応	対策	判明契機
64	国民年金付加保険料納付書の作成漏れについて	未処理・処理遅延	東京	立川	2011年5月12日	2011年12月5日	○担当者が入力処理済の届出書類を確認していたところ、2名分の国民年金付加保険料納付書の作成漏れが判明しました。	○国民年金付加保険料納付申出書の入力時に、既に平成23年5月分付加保険料の口座振替締切日を経過していたため、本来であれば、平成23年5月分の国民年金付加保険料納付書を別途作成して送付すべきところ、口座振替に間に合うものと誤認したことにより、付加保険料の納付書を作成しなかったことによります。	2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5月分の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に再度お詫びの上、現金領収し、了承を得ました。 ○付加保険料の納付記録を訂正しました。	○国民年金課において、国民年金付加保険料納付申出書を受付した際には、必ず振替方法を確認し、付加保険料の納付書が必要なお客様かどうかを判断するよう周知しました。 ○決裁時において納付書作成の有無についても点検するようしました。	内部
65	国民年金保険料免除・納付猶予申請書の処理漏れについて	未処理・処理遅延	京都	事務センター	2010年8月頃	2012年1月31日	○担当者が処理不要分の国民年金免除・納付猶予申請書について処理誤り及び事跡登録漏れ等の再確認をしたところ、国民年金保険料免除・納付猶予申請書の処理漏れが判明しました。	○担当者が被保険者の納付記録を確認した際、平成21年度と平成22年度を見誤り、平成22年度が承認済みの年度であったため、処理不要としたものです。 ○担当者以外のダブルチェックがなく、その後も処理不要分の再確認が行われなかったことによります。	1名	—	0	○お客様に連絡が取れないため、お詫びの文書を送付しました。 ○免除処理が完了したため、お詫びの文書を添えて平成22年度分4分の1免除承認通知書及び一部免除納付書を送付しました。 ○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。	○国民年金グループにおいて、免除処理不要の判断の際は、国民年金記録の全項目印字の被保険者記録照会画面を添付の上保管し、後日再チェックを行う時には、添付した被保険者記録照会画面と窓口装置による直近の納付記録を確認するよう周知・徹底しました。	内部
66	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	茨城	土浦	2011年9月16日	2011年10月6日	○お客様のお母様より、クレジットカード納付について、6ヵ月前納を希望したが、送付された開始通知書を見ると毎月払いに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。	○20歳資格取得届の入力を待っていたため、クレジットカード納付(変更)申出書の入力が遅れ、6ヵ月前納ができなかったことによります。 ○クレジットカード納付(変更)申出書を受付後、資格取得届の処理状況を確認し、締切日までに入力を行わなかったことによるものです。	1名	過徴収	730	○国民年金課長及び担当者がお客様にお詫びの上、平成23年度については毎月払いになること及び割引額のお支払ができないことを説明し、了承を得ました。 ○平成23年度については毎月納付、平成24年度は1年前納にて納入されていることを確認しました。	○国民年金課において、資格取得時にクレジットカード納付のお申出があった場合、クレジットカード納付(変更)申出書の入力スケジュールと同時に資格取得届の入力スケジュールの突合せを行い、資格取得届入力の処理を確認し申出書を入力するよう周知・徹底しました。	外部
67	国民年金保険料口座振替納付申出書の処理漏れについて	未処理・処理遅延	熊本	熊本西	2012年5月1日	2012年5月15日	○金融機関より、処理誤りにより1年前納保険料の振替を2名分漏らしてしまったとの連絡があり、確認したところ、国民年金保険料口座振替納付申出書の処理漏れが判明しました。	○金融機関の担当者の確認不足により、本来、口座振替をするべき2名分について、口座振替処理を行っていなかったことによります。	2名	—	0	○金融機関の担当者がお客様にお詫びの上、説明しました。 ○機構本部に取扱いを協議し、口座振替による1年前納額で領収可能との回答があり、担当者がお客様1名に再度お詫びの上、現金領収し、了承を得ました。 ○もう1名のお客様については、厚生年金に加入するとのお申出があったため、付加を含む保険料4、5月分を現金領収し、了承を得ました。	○金融機関に再発防止の依頼を行い、顛末書を受理しました。	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
68	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	未処理・処理遅延	北海道	小樽	2012年3月30日	2012年5月30日	○お客様より、口座振替による前納保険料が引落としになっていないとのお問合せがあり、確認したところ、国民年金保険料口座振替納付申出書の処理誤りが判明しました。	○資格取得申出書及び口座振替納付申出書の入力処理を行いました。被保険者氏名のフリガナに誤りがあり、資格取得申出書の取消処理を行い、正しいフリガナで再入力を行いました。取消処理を行った際、口座振替情報が取消しされることの認識が不足していたこと及び決裁時における確認不足により、口座振替納付申出書の再入力を漏ら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、口座振替による前納保険料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。 ○納付記録の補正処理及び口座振替の訂正処理を行いました。	○国民年金課において、資格取得取消入力を行う場合は口座振替情報の確認を行うこと、また、訂正処理により記録が正常になる場合は訂正処理により補正をするよう、十分確認及び相談を行うことを指示しました。	外部
69	クレジットカード納付(変更)申出に係る再開処理漏れについて	未処理・処理遅延	大阪	平野	2011年5月30日	2012年5月31日	○お客様より、クレジットカードによる1年前納が実施されていないとのお問合せがあり、確認したところ、クレジットカード納付(変更)申出に係る再開処理漏れが判明しました。	○平成23年度のクレジットカード納付による1年前納が限度額超過により立替されず、その後、平成23年度については納付書により前納を行い、平成24年度よりクレジットカードによる1年前納を行うとのお申出があったにもかかわらず、認識不足により、納付書での納付確認後、再開処理を行わ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、クレジット会社に対し、付加保険料を含む1年前納額の立替依頼を行うとの回答があり、担当者がお客様に再度お詫びの上説明し、了承を得ました。 ○納付記録の補正処理及びクレジットカード納付(変更)申出書の再入力を行いました。	○国民年金課において、クレジットカード納付が振替不能になった場合、再開処理もしくは再度納付(変更)申出書が必要なことを周知・徹底しました。	外部
70	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	2011年10月24日	2011年12月8日	○年金事務所より、お客様から口座振替の手続きを行ったが保険料が引落しになっ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、国民年金保険料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を入力する際、本来、当座口座と入力すべきところ、誤って普通口座と入力したため、指定口座なしの理由により平成23年10月分及び11月分が振替されなかったものです。 ○ダブルチェックの際にも入力誤りを見落と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、説明しました。 ○機構本部に取扱いを協議し、平成23年10月分付加保険料は有効なものとして処理し、併せて同年11月分保険料の早割差額50円を還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、了承を得ました。 ○還付請求書の入力処理を行い、支払いを確認しました。	○委託業者に対し、入力及び処理結果リストの突合せの際には細心の注意を払うよう指導しました。 ○委託業者の責任者より今回の事象に対する顛末書を受理し、改めて各作業において確実な確認作業を行い、再発防止を徹底するよう指示しました。	外部
71	国民年金保険料口座振替納付申出書の入力誤りについて	入力誤り	埼玉	春日部	2011年10月25日	2012年5月8日	○国民年金電話相談センターより、お客様から1年前納による口座振替納付申出書を提出したにもかかわらず、振替が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、国民年金保険料口座振替納付申出書の入力誤りが判明しました。	○担当者が口座番号を読み違い入力を行ってしまったこと、また、ダブルチェック及び決裁でもその誤りを見落としてしま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、付加保険料を含む保険料について、口座振替による1年前納に相当する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。 ○納付記録の補正を行いました。	○国民年金課において、口座振替納付申出書のチェック事項を周知・徹底しました。 ○また、お客様の記載内容に不明な点があった場合は、ご連絡し再確認を行うよう指示を行いました。	外部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額(単位:円)	対応	対策	判明契機
72	国民年金保険料免除勸奨状(ハガキ形式)の作成誤りについて	通知書等の作成誤り	長野	松本	2011年11月	2011年11月29日	○市役所より、60歳以上の国民年金任意加入申出者にハガキ形式の免除申請書が送付されているとお問合せがあり、確認したところ、国民年金保険料免除勸奨状(ハガキ形式)の作成誤りが判明しました。	○国民年金保険料免除勸奨(ハガキ形式)対象者の抽出条件を設定する際、60歳以上の任意加入未納者を含めて抽出してしま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ことによります。	22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。 ○21名様のお客様に対して、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。	○国民年金課において、抽出処理前に複数名によるチェックを行うことを周知・徹底しました。	外部
73	国民年金付加保険料納付書の作成誤りについて	通知書等の作成誤り	東京	世田谷	2011年5月18日	2011年12月16日	○区役所より、お客様から平成23年5月分以降について付加保険料を含む前納保険料を納付したはずだが、定額納付になっているとお問合せがあったとの連絡があり、確認したところ、国民年金付加保険料納付書の作成誤りが判明しました。	○お客様から前納納付書の送付依頼があった際、お客様は付加保険料納付申出者であったため、本来であれば付加保険料を含む前納納付書を作成して送付すべきところ、誤って定額保険料のみの前納納付書を作成して送付してしまいました。 ○担当者の作成時及び決裁時に付加記録の確認を失念していたことによります。	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、平成23年5月分から平成24年3月分までの付加保険料について、前納による金額と同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。 ○お客様へお詫びの文書、控除証明書、記録補正後の納付記録を送付しました。	○国民年金課において、納付書作成時は、必ず付加保険料納付申出者かどうか記録を確認の上で作成すること、作成した納付書は他の職員の確認を受けてから送付することを周知・徹底しました。	外部
74	国民年金後納保険料申込書の印刷誤りについて	通知書等の作成誤り	本部	国民年金部	2012年11月21日	2012年11月30日	○A様より、送付された国民年金後納保険料申込書の裏面に別人の記録のようなものが印刷されているとお問合せが国民年金保険料専用ダイヤルにあり、確認したところ、廃棄すべき個人情報を入力した用紙の裏面に後納保険料申込書の記載内容を印刷し送付していることが判明しました。	○個人情報の印字ミスが発生した場合、印字した用紙を溶解処理しますが、委託業者が後納保険料申込書を印刷する際に誤って印字ミスのあったB様の用紙の裏面に後納保険料申込書を印刷しA様に送付したものです。 ○印字ミスした用紙の管理及び封緘前の内容物の確認が不十分であったことによります。	2名	—	0	○国民年金保険料専用ダイヤルの担当者がA様にお詫びの上説明し、B様の個人情報が印字された後納保険料申込書を返送していただくことで了承を得ました。 ○国民年金保険料専用ダイヤルの担当者がB様にお詫びの上説明し、了承を得ました。 ○A様あてに、後納保険料申込書を送付しました。A様より、B様の個人情報が印字された後納保険料申込書が返送されました。	○委託業者より印字ミスをした用紙の溶解処理及び封緘時の確認を徹底し再発防止に努める旨の報告書が提出されました。	外部
75	国民年金保険料追納納付書の作成誤りについて	通知書等の作成誤り	大分	大分	2011年4月8日	2012年2月8日	○お客様のお母様より、納付した追納保険料の記録を確認したいとお問合せがあり、確認したところ、国民年金保険料追納納付書の作成誤りが判明しました。	○追納申込書の入力時に、申込期間以前の追納可能期間があることを見落としたことによります。 ○その後の決裁においても誤りに気付かなかったものです。	1名	—	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、還付請求書及び正しい期間の追納納付書を交付するよう回答があり、国民年金課長が説明の上了承を得ました。 ○還付請求書及び追納納付書を交付しました。 ○還付金の支払い及び追納保険料の納付を確認しました。	○国民年金課において、追納申込書の決裁時には、必ず納付記録画面を添付するよう、周知・徹底しました。また、即時交付の場合は決裁後に交付するよう周知・徹底しました。	外部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額(単位:円)	対応	対策	判明契機
76	国民年金保険料追納納付書の作成誤りについて	通知書等の作成誤り	福岡	中福岡	2011年5月9日	2012年3月16日	○事務センターより、65歳経過後の追納による警告リストが出力されたとの連絡があり、確認したところ、国民年金保険料追納納付書の作成誤りが判明しました。	○追納納付書を作成した際、お客様の年齢の確認を怠ったため、納付書の使用期限を65歳以降である平成24年3月としたことによります。	1名	過徴収	273,820	○担当者がお客様にお詫びの上、保険料の還付について説明し、了承を得ました。 ○還付請求書を受理し、事務センターに回付しました。 ○保険料還付金の支払を確認しました。	○国民年金課において、追納申込時及び納付書作成時には、お客様の年齢及び受給権の有無について注意して確認するよう周知・徹底しました。	内部
77	国民年金保険料還付金等振込手続き完了ハガキの作成誤りについて	通知書等の作成誤り	本部	国民年金部	2012年10月24日	2012年11月2日	○事務センターより、お客様から還付金等振込手続き完了ハガキの支払予定日についてお問合せがあったとの連絡があり、確認したところ、国民年金保険料還付金等振込手続き完了ハガキの作成誤りが判明しました。	○お客様に送付する国民年金保険料還付金等振込手続き完了ハガキ作成する際に、振込予定日のデータを誤って作成し、委託業者に委託したものです。 ○担当者による確認が不十分であったことによります。	2,753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。 ○還付金等の支払いは既に行われていますが、お客様からのお問合せがあった場合の対応方法について年金事務所に対応を依頼しました。 ○年金機構のホームページに事象を掲載し周知しました。	○委託業者に委託するデータの確認を複数名で行うことを徹底するよう周知しました。	外部
78	国民年金保険料免除申請承認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	2011年12月2日	2011年12月13日	○A様より、国民年金保険料納付書が届いたが、B様の国民年金保険料免除申請承認通知書が同封されているとのことのお問合せがあり、確認したところ、国民年金保険料免除申請承認通知書の誤送付が判明しました。	○封書発送の際は封入と封緘をそれぞれ別の担当者が行い、内容物のチェックを行うことになっていましたが、国民年金保険料納付書の宛名と免除申請承認通知書の宛名の違いに気付かないまま封入し、封緘者もこれに気付かず封緘し発送してしまったことによります。	2名	—	0	○担当者がA様にお詫びの上説明し、了承を得ました。誤って送付したB様の免除申請承認通知書を回収しました。 ○担当者がB様にお詫びの上説明し、お詫びの文書と免除申請承認通知書を送付することで、了承を得ました。 ○B様にお詫びの文書と免除申請承認通知書を送付しました。	○委託業者に対し、封入・封緘時のダブルチェックの際、確実に内容確認を行うよう指示しました。再発防止に係る顛末書を受理しました。 ○国民年金グループにおいて、改めて封入・封緘時のダブルチェックの際、確実に内容確認を行うよう指示しました。	外部
79	国民年金保険料学生納付特例申請書に係る本人控えの誤送付について	誤送付・誤送信	兵庫	加古川	2011年12月27日	2012年5月18日	○A様のお母様より、B様の学生納付特例申請書の控えが送付されているとのことのお問合せがあり、確認したところ、国民年金保険料学生納付特例申請書に係る本人控えの誤送付が判明しました。	○A様の学生納付特例申請書の記載内容に不備があり、学生納付特例申請書を返戻する際、担当者が誤ってA様の返戻書類にB様の学生納付特例申請書の控えを同封して返戻してしまいました。 ○複数名による封入物の確認を怠り、封緘したことが原因です。	2名	—	0	○国民年金課長がA様のお母様にお詫びの上説明し、了承を得ました。誤って送付したB様の学生納付特例申請書の控えを回収しました。 ○B様に連絡がとれないため、文書を送付したところ、連絡があり、誤送付した学生納付特例請書の控えとお詫びの文書を送付することで、了承を得ました。 ○B様あてに学生納付特例申請書の控えとお詫びの文書を送付しました。	○国民年金課において、封筒の封緘前に、複数名で内容を確認した上で送付することを周知・徹底しました。	外部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額(単位:円)	対応	対策	判明契機
80	クレジットカード納付(変更)申出書及び付加保険料に係る説明誤りについて	説明誤り	千葉	千葉	2011年10月13日	2012年2月16日	○お客様より、付加保険料の納付記録についてのお問合せがあり、確認したところ、クレジットカード納付(変更)申出書及び付加保険料に係る説明誤りが判明しました。	○口座振替からクレジットカード納付に変更されたお客様の付加保険料の納付について、本来であれば、後日送付する納付書で納付していただくよう説明すべきところ、クレジットカード納付の開始月に係る認識が誤っていたため、クレジットカード納付が適用されるとの誤った説明をしていました。	1名	未徴収	1,600	○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ましたが、付加保険料の納付については納付期限経過により納付は認められないとの回答がありました。 ○国民年金課長がお客様に再度お詫びの上、協議の回答結果について説明し、了承を得ました。	○国民年金課において、口座振替からクレジットカード納付への変更に伴う注意点を説明し、口座振替及びクレジットカード納付の事務処理スケジュールを確認してからお客様に説明するよう周知・徹底しました。	外部
81	国民年金保険料追納申込期間に係る説明誤りについて	説明誤り	大阪	貝塚	2010年9月24日	2011年5月23日	○担当者が平成23年5月受付の追納申込書の記載内容を確認したところ、国民年金保険料追納申込期間に係る説明誤りが判明しました。	○平成22年9月にお客様が来所され追納申込期間についての説明を行った際、本来であれば、10年以内であれば申込が可能と説明すべきところ、誤って10年1ヵ月と説明したため、平成23年5月に追納申込書を受付した時点で、平成13年4月分の追納ができなくなっていました。	1名	—	0	○担当者がお客様にお詫びの上、説明しました。 ○機構本部に取扱いを協議し、説明誤りであっても追納はできないとの回答があり、お客様あてにお詫びの文書を送付しました。 ○お客様より連絡があり、担当者が改めてお詫びし、了承を得ました。	○国民年金課において、追納保険料の納付期限を説明する際は十分確認して回答するよう周知・徹底しました。	内部
82	国民年金保険料学生納付特例申請書の所在不明について	受理後の書類管理誤り	鹿児島	鹿児島北	2011年7月	2011年10月14日	○お客様より、年金事務所の窓口で学生納付特例の申請をしたにもかかわらず、委託業者から納付勧奨の電話を受けたところ、国民年金保険料学生納付特例申請書が所在不明になっていることが判明しました。	○受付段階における学生納付特例申請書と受付簿との突合せが不十分であったこと及び受付後の申請書類の管理が不十分だ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、再度、学生納付特例申請書の提出についてお願いしたところ、了承を得ました。 ○学生納付特例の承認を確認し、お客様にお伝えしました。	○国民年金課において、申請書等各種書類受付時の確認、受付簿への記入、窓口装置への事跡登録を慎重かつ確実に行うこと及び受付後の書類管理を厳重に行うように周知・徹底しました。	外部
83	国民年金保険料学生納付特例申請書の処理遅延について	受理後の書類管理誤り	静岡	静岡	2011年1月27日	2011年12月21日	○お客様のお母様より、郵送にて学生納付特例の申請をしたにもかかわらず結果の通知が届かないところ、国民年金保険料学生納付特例申請書の処理遅延が判明しました。	○区役所に書類を手渡すための進達ボックスの周辺を捜したところ、進達ボックスの一番下に学生納付特例申請書が落ちているのを発見しました。 ○受付書類の管理誤りが原因です。	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。 ○学生納付特例申請書の入力処理を行い、お客様あてに承認通知書を送付しました。	○国民年金課において、区役所職員に書類を手渡すときは、必ずすべての進達ボックスを開けて書類等が下に落ちていないことを確認するよう周知・徹底しました。 ○また、区役所との受け渡し書類について管理簿を作成し、管理簿と年金事務所の受付簿とを照合することとしました。	外部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額(単位:円)	対応	対策	判明契機
84	国民年金保険料口座振替不能について	事故等	本部	国民年金部	2012年10月1日	2012年10月16日	○金融機関より、口座振替の手続き誤りのためお客様の口座振替を行えなかったとの連絡があり、確認したところ、国民年金保険料口座振替が不能になっていることが判明しました。	○金融機関において一部の作業を手作業で行っていましたが、担当者がその作業を誤ったことにより国民年金保険料の口座振替処理が行われず、振替不能となったものです。	1名	—	0	○金融機関の担当者がお客様にお詫びの上説明し、了承を得ました。 ○金融機関からの事故報告により、今回の事象に係る国民年金保険料をお客様から領収するよう年金事務所に指示しました。 ○年金事務所の担当者がお客様より国民年金保険料を領収しました。	○金融機関より、口座振替を行う際の確認の徹底及び今回の事象についてシステム化を行う旨の報告がありました。	外部
85	国民年金保険料の着服について	事故等	本部	国民年金部	2012年1月26日	2012年3月23日	○金融機関より、社員が国民年金保険料を着服したとの連絡があり、確認したところ、金融機関の社員が国民年金保険料を着服していたことが判明しました。	○金融機関の社員がお客様から国民年金保険料の払込みを受けた際、納付依頼書に払込金額等を印字せず領収証書にのみ日附印を押印し領収書をお客様に交付したものです。 ○国庫金の払込みを受付けした際は、他の検査者又は取扱者以外の社員が検査しなければならないところ、これを怠っていたことによります。	6名	—	0	○金融機関の店長が6名のお客様にお詫びの上説明し、了承を得ました。 ○金融機関からの事故報告に基づき、年金事務所に6名のお客様に係る国民年金保険料の納付記録等の補正を指示しました。 ○金融機関より警察に被害届を提出したとの報告がありました。	○金融機関より、今回の事象を全店長に注意喚起し再発防止に係る取扱いを全社員に周知したとの報告書の提出がありました。	外部
86	領収済通知書の誤交付及び国民年金保険料納付記録の取消し誤りについて	事故等	本部	国民年金部	2012年4月4日	2012年7月13日	○年金事務所より、A様からコンビニエンスストアで国民年金保険料を納付し領収書を持っているが催告状兼過年度納付書が届いたとのことのお問合せがあったとの連絡があり、確認したところ、コンビニエンスストアにおける領収済通知書の誤交付及び国民年金保険料納付記録の取消し誤りが判明しました。	○A様がコンビニエンスストアで家族2名の分を含む3名分の国民年金保険料を納付され、その後にB様が国民年金保険料を納付した後に納付の取消しを申出された際にコンビニエンスストアの従業員が誤ってA様が納付された国民年金保険料を取消しB様にA様からお預かりした現金及び領収印の取消し表示をした領収済通知書を交付したものです。 ○また、その後にコンビニエンスストアが店舗を管轄する地区事務所にA様の国民年金保険料納付記録データを取り消すように依頼したため、年金機構に国民年金収納情報が報告されずA様あてに催告状兼過年度納付書が送付されたものです。 ○コンビニエンスストア従業員の確認が不十分であったことによります。	4名	—	0	○コンビニエンスストアの従業員がB様にお詫びの上説明し、了承を得ました。また、誤って交付した現金及び領収済通知書を回収しました。 ○コンビニエンスストアの従業員がA様にお詫びの上説明し、了承を得ました。 ○コンビニエンスストア本部からの事故報告に基づき、年金事務所にA様が納付された3名分の国民年金保険料の納付記録等の補正を指示しました。	○コンビニエンスストア本部より、全加盟店へ料金収納時の正しい受付方法・注意点等について注意喚起を行った旨の報告書の提出がありました。	外部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額(単位:円)	対応	対策	判明契機
87	配偶者加給年金の加算漏れについて	確認・決定誤り	神奈川	横浜南	1990年8月30日	2011年4月22日	○機構本部より、再裁定関係書類の返戻があり、確認したところ、老齢年金の裁定時における配偶者加給年金の加算漏れが判明しました。	○お客様の老齢年金裁定の際に、本来、配偶者加給年金を加算すると入力すべきところ、誤って加算しないと入力したことによります。 ○担当者が配偶者様の年金受給状況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	49,099	○担当者がお客様にお詫びの上説明し、了承を得ました。 ○機構本部に取扱いを協議し、訂正処理可能との回答があり、訂正処理依頼書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、お客様に支払されていることを確認しました。	○お客様相談室において、配偶者状態の登録の際には、配偶者様の年金受給記録を確認するよう周知・徹底しました。	内部
88	老齢厚生年金請求時における障害者特例請求書の受理漏れについて	確認・決定誤り	福岡	八幡	2011年1月19日	2011年6月1日	○お客様より、老齢厚生年金請求時に障害者特例請求の説明がなかったため障害者特例請求ができなかったとのお問合せがあり、確認したところ、老齢厚生年金請求時における障害者特例請求書の受理漏れが判明しました。	○お客様が老齢厚生年金の請求の際に、持参された身体障害者手帳を確認の上、障害者特例請求の説明を行い、障害者特例請求書の提出を求めるべきところ、説明を漏らし誤って繰上げ請求書を受理してしまいました。 ○担当者が身体障害者手帳の記載内容の確認が不十分で、障害者特例請求に該当しないと誤った判断を行ったことによります。	1名	その他	1,352,239	○お客様相談室長がお客様にお詫びの上説明し、過払い分については、未払い分と相殺することで了承を得ました。 ○機構本部に取扱いを協議し、訂正処理可能との回答があり、訂正処理依頼書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、お客様相談室長がお客様に再度お詫びの上、年金が振込されていることを確認し、了承を得ました。	○お客様相談室において、老齢厚生年金裁定請求書受付の際に、お客様に障害者特例請求の説明及び確認を行うよう周知・徹底しました。	外部
89	年金受給選択申出書に係る受理時の確認漏れについて	確認・決定誤り	滋賀	大津	2010年10月22日	2011年6月24日	○お客様より、支払いされた年金額が少ないとのお問合せが街角の年金相談センターにあり、確認したところ、年金受給選択申出書に係る受理時の確認漏れが判明しました。	○お客様より老齢厚生年金裁定請求書及び年金受給選択申出書を受付した際に、お客様から60歳までは共済組合から遺族年金を受給し、60歳以降は老齢厚生年金を受給する旨確認したにもかかわらず、年金受給選択申出書の備考欄に誤って支払年金額の多い方の年金を選択する旨のゴム印を押印したことによります。 ○街角の年金相談センターの担当者が、年金受給選択申出書を受理する際に、申出書の内容の確認が不十分であったことによります。	1名	未払い	237,368	○街角の年金相談センターの担当者がお客様にお詫びの上説明し、了承を得ました。 ○ブロック本部に取扱いを協議し、訂正処理可能との回答があり、訂正処理依頼書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、お客様に年金が支払されていることを確認しました。	○街角の年金相談センターにおいて、年金受給選択申出書に「年金額が多い方を選択」のゴム印は、事前に押印しないこと及びお客様の意思を十分確認した上で、届書を作成するよう周知・徹底しました。 ○お客様相談室において、今回の事象を職員に周知し、注意喚起を行いました。	外部
90	年金受給選択申出書の処理誤りについて	確認・決定誤り	神奈川	鶴見	2010年8月9日	2011年7月7日	○お客様より、企業年金連合会から返納の通知が届いたとのお問合せがあり、確認したところ、年金受給選択申出書の処理誤りが判明しました。	○機構本部から送付された年金受給選択申出書の提出についてお客様より相談があった際に、企業年金連合会から年金を受給しているとお申出があったにもかかわらず、老齢年金と障害年金の年金額のみを比較し受理したことによります。 ○担当者がお客様からお申出のあった企業年金連合会から支給する独自給付についての確認が不十分であったことによります。	1名	その他	3,541,439	○担当者がお客様にお詫びの上、説明しました。 ○機構本部に取扱いを協議し、訂正処理可能との回答があり、担当者がお客様に再度お詫びの上、協議結果を説明し、了承を得たため返納方法申出書を受理しました。 ○機構本部に訂正処理依頼書等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、厚生年金基金受給者のお客様から年金受給選択申出書の提出があった場合は、受付時に独自給付部分の受給の有無を確認するよう周知・徹底しました。	外部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額(単位:円)	対応	対策	判明契機
91	年金受給選択申出書の受理漏れについて	確認・決定誤り	鹿児島	事務センター	2010年11月28日	2011年7月15日	○年金事務所より、お客様から年金額が少ないので確認してほしいとの問合せがあったとの連絡があり、確認したところ、年金受給選択申出書の受理漏れが判明しました。	○障害年金受給者であるお客様より特別支給の老齢厚生年金裁定請求書、障害者特例請求書及び年金受給選択申出書を受理した際に、本来、年金受給選択申出書を特別支給の老齢厚生年金受給権発生時のものと障害者特例請求書提出時のものを受理すべきところ、誤って特別支給の老齢厚生年金受給権発生時のもののみ受理したことによります。 ○担当者が障害者特例の適用が提出月の翌月分からであるものを、特別支給の老齢厚生年金の受給権発生日の翌月からと誤認していたことによるものです。	1名	未払い	182,816	○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。お客様より年金受給選択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を進達しました。 ○訂正処理が完了し、年金事務所の担当者が、お客様に再度お詫びの上、支払時期をお伝えし、了承を得ました。	○年金給付グループにおいて、障害者特例請求書の取扱いについて説明し、年金受給の選択時期を慎重に確認の上、お客様に年金受給選択申出書の提出を求めるよう周知しました。 ○また、事務処理誤り事案について説明し、勉強会を開催することとしました。	外部
92	配偶者加給年金の加算漏れについて	確認・決定誤り	福島	東北福島	1993年6月20日	2011年8月3日	○機構本部より、再裁定関係書類の返戻があり、確認したところ、老齢年金の裁定時における配偶者加給年金の加算漏れが判明しました。	○お客様の老齢年金裁定時に、配偶者様の年金受給状況の確認を漏らしたことにより配偶者状態表示のコードの入力を誤っていたことによるものです。	1名	未払い	221,075	○担当者がお客様にお詫びの上説明し、了承を得ました。 ○機構本部に取扱いを協議し、訂正処理可能との回答があり、訂正処理依頼書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、支払時期を確認しました。	○お客様相談室において、年金裁定請求書受付時における配偶者様の年金受給記録を確認するよう周知・徹底しました。	内部
93	配偶者加給年金の加算漏れについて	確認・決定誤り	千葉	佐原	2001年6月21日	2011年9月16日	○機構本部より、再裁定関係書類の返戻があり、確認したところ、配偶者加給年金の加算漏れが判明しました。	○老齢年金を審査する際、配偶者様の記録確認を誤り、本来、配偶者加給年金を加算すると入力し裁定すべきところ、誤って加算しないと入力し裁定したことによります。 ○審査入力時の確認不足及び決裁時にも誤りに気が付かなかったものです。	1名	未払い	862,570	○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、お客様に年金が支払されていることを確認しました。	○お客様相談室において、加給年金の対象者記録を確認するよう周知・徹底しました。 ○また、事務センターに今回の事象を情報提供し、配偶者状態を慎重に確認するよう注意喚起しました。	内部
94	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	堺東	2011年3月16日	2011年11月7日	○区役所で受付した障害給付加算額・加給年金加算開始事由該当届を審査したところ、お客様の障害基礎年金裁定時に子の加算を漏らしていたことが判明しました。	○裁定請求書に加算対象者の記載がなかったため、加算しなかったものです。 ○区役所で障害基礎年金裁定請求書受付時に加算対象者の確認を怠ったことによるものです。	2名	未払い	378,335	○区役所の担当者がお客様にお詫びの上、説明しました。年金事務所の担当者からも改めて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等関係書類を進達し、訂正処理が完了したことを確認しました。 ○区役所の担当者が、お客様に支払時期をお伝えし、了承を得ました。	○区役所に対し、今後はすべての裁定請求書について加算対象者の有無の確認の徹底を依頼しました。 ○お客様相談室において、事務処理誤りを発生させないよう受付時の再確認を指示しました。	内部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額(単位:円)	対応	対策	判明契機
95	配偶者加給年金の加算漏れについて	確認・決定誤り	北海道	札幌東	2001年10月18日	2011年9月22日	○機構本部より、再裁定関係書類の返戻があり、確認したところ、老齢年金の裁定時における配偶者加給年金の加算漏れが判明しました。	○お客様の老齢年金裁定の際に、本来、配偶者加給年金を加算すると入力すべきところ、誤って加算しないと入力したことによります。 ○担当者が配偶者様の年金受給状況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	22,125	○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等関係書類を進達し、訂正処理が完了したことを確認しました。	○お客様相談室において、年金請求時における配偶者様の年金受給状況を確認するよう周知・徹底しました。	内部
96	振替加算の加算誤りについて	確認・決定誤り	鹿児島	川内	1995年10月19日	2011年11月9日	○お客様より、配偶者様の死亡に伴う遺族年金の手続きの際に、受給者原簿を確認したところ、振替加算の加算誤りが判明しました。	○お客様の老齢年金の裁定時に、誤った配偶者状態表示のコードを入力したことによります。 ○担当者が配偶者様の年金受給状況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	1,050,868	○副所長及びお客様相談室長がお客様にお詫びの上、説明しました。また、返納についても了承を得たため、返納方法申出書を受理しました。 ○機構本部に返納方法申出書等関係書類を進達しました。	○お客様相談室において、相談時には、記録を慎重に確認するよう周知・徹底しました。	内部
97	配偶者加給年金の加算漏れについて	確認・決定誤り	神奈川	横須賀	1991年11月	2011年10月28日	○機構本部より、再裁定関係書類の返戻があり、確認したところ、老齢年金裁定時における配偶者加給年金の加算漏れが判明しました。	○お客様の老齢年金裁定の際に、本来、配偶者加給年金を加算すると入力すべきところ、誤って加算しないと入力したことによります。 ○担当者が配偶者様の年金受給状況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	150,300	○担当者がお客様にお詫びの上、説明しました。お客様より生計維持確認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を機構本部に進達しました。 ○訂正処理が完了し、支払時期を確認しました。 ○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、年金裁定請求書の受付及び相談時には、配偶者様の年金受給状況の確認の徹底を周知しました。 ○また、事務センターへ今回の事象を情報提供し、注意喚起を行いました。	内部
98	配偶者加給年金の加算漏れについて	確認・決定誤り	栃木	栃木	1992年4月30日	2011年12月5日	○機構本部より、再裁定関係書類の返戻があり、確認したところ、配偶者加給年金の加算漏れが判明しました。	○お客様の老齢年金裁定の際に、本来、配偶者加給年金を加算すると入力すべきところ、誤って加算しないと入力したことによります。 ○担当者が配偶者様の年金受給状況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	916,392	○担当者がお客様にお詫びの上説明し、了承を得ました。お客様より老齢厚生年金加給年金額加算開始事由該当届等を受理しました。 ○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、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、今回の事象を職員に説明し、裁定請求書受付時に配偶者様の年金受給状況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	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額(単位:円)	対応	対策	判明契機
99	障害基礎年金に係る現況届の差止め解除処理誤りについて	確認・決定誤り	奈良	事務センター	2011年10月11日	2011年12月7日	○お客様より、障害基礎年金に係る定時届の診断書の提出があり、障害認定の審査の結果、非該当となり支給停止に係る報告書作成のため、受給者原簿を確認したところ、障害基礎年金に係る現況届の差止め解除処理誤りが判明しました。	○お客様より定時届の診断書が提出期限より遅れて提出された場合、本来、診断書による認定結果を確認の上、差止め解除、又は、支給停止の進達処理すべきところ、誤って先に差止め解除処理を行ったことによります。 ○担当者の処理状況の確認が不十分であったことによるものです。	1名	過払い	65,742	○担当者がお客様にお詫びの上説明し、了承を得ました。過払い分についても、返納告知書により返納することで、了承を得ました。 ○機構本部に連絡の上、額改定報告書(支給停止)を進達しました。 ○機構本部よりお客様あてに返納告知書が送付されたことを確認しました。	○年金給付グループにおいて、障害基礎年金に係る定時届の所得状況届及び診断書の提出遅延の場合の取扱いについて再度確認し、お客様に診断書の認定結果により事務処理を行うことを説明するよう周知しました。 ○また、定時届の診断書・現況届処理について勉強会を行い周知しました。	内部
100	配偶者加給年金の加算誤りについて	確認・決定誤り	岐阜	大垣	1988年頃	2011年12月8日	○お客様より、遺族年金の相談を受けた際、受給者原簿を確認したところ、配偶者加給年金の加算誤りが判明しました。	○老齢年金を審査する際、配偶者様の記録確認を誤り、本来、配偶者状態表示のコードを加給年金を加算しないと入力すべきところ、誤って加算すると入力したことによります。 ○審査入力時の確認不足によります。	1名	過払い	1,139,050	○担当者がご家族にお詫びの上説明し、了承を得ました。また、返納方法申出書を受理しました。 ○機構本部に返納方法申出書等関係書類を進達しました。 ○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、裁定請求書受付時の配偶者様の年金記録等を確認するよう周知・徹底しました。	内部
101	配偶者加給年金の加算漏れについて	確認・決定誤り	埼玉	川越	1997年1月20日	2011年7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、配偶者加給年金の加算漏れが判明しました。	○お客様の老齢年金裁定の際に、本来、配偶者加給年金を加算すると入力すべきところ、誤って加算しないと入力したことによります。 ○担当者が配偶者様の年金受給状況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	191,675	○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。お客様より加給年金の請求に関する申立書及び収入要件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、お客様相談室長がお客様に再度お詫びの上、支払済であることを確認し、了承を得ました。	○お客様相談室において、裁定請求書受付時の配偶者様の年金記録等を確認するよう周知・徹底しました。	内部
102	老齢基礎・老齢厚生年金の裁定誤りについて	確認・決定誤り	長崎	佐世保	1996年9月19日	2011年10月20日	○事務センターより、お客様の配偶者様の厚生年金老齢年金裁定請求書の返戻があり、確認したところ、お客様の老齢基礎・老齢厚生年金の裁定誤りが判明しました。	○お客様より国民年金第3号被保険者特例届及び老齢基礎・老齢厚生年金裁定請求書の提出があり、本来、第3号被保険者特例届の入力処理を行い、その後に老齢基礎・老齢厚生年金の裁定を行うべきところ、誤って老齢基礎・老齢厚生年金を裁定後第3号被保険者特例届の入力処理をしたことによります。 ○担当者の第3号被保険者特例届の処理状況の確認が不十分であったことによります。	1名	過払い	60,900	○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。 ○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。	○お客様相談室において、裁定請求書を受付する際に、お客様及び配偶者様の年金記録の確認の徹底及び第3号被保険者特例届等年金記録の補正が必要なものについては、裁定請求書に補正ありの旨を記載し、事務センターに連絡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
103	配偶者加給年金の加算漏れについて	確認・決定誤り	岐阜	大垣	2010年7月1日	2011年12月12日	○機構本部より、再裁定関係書類の返戻があり、確認したところ、配偶者加給年金の加算漏れが判明しました。	○お客様の老齢年金裁定の際に、本来、配偶者加給年金を加算すると入力すべきところ、誤って加算しないと入力したことによります。 ○担当者が配偶者様の年金受給状況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	298,099	○担当者がお客様にお詫びの上説明し、了承を得ました。 ○機構本部に取扱いを協議し、訂正処理可能との回答があり、訂正処理依頼書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、今回の事象を職員に周知し、入力チェック時には配偶者様の年金記録の確認を十分確認するよう注意喚起しました。	内部
104	配偶者加給年金の未払いについて	確認・決定誤り	香川	善通寺	1987年4月20日	2011年12月26日	○記録突合センターより、紙台帳とコンピュータ記録の突合せの際に、お客様の配偶者加給年金について再確認の依頼があり、確認したところ、配偶者加給年金の未払いが判明しました。	○配偶者様の老齢年金を裁定した際、誤って厚生年金老齢・障害年金加給年金額支給停止事由該当届(旧)の受付・処理を行ったため、支給すべき配偶者加給年金が支給停止となりました。 ○受付、審査入力時の確認不足によります。	1名	未払い	5,550,480	○担当者がお客様にお詫びの上説明し、了承を得ました。 ○機構本部に取扱いを協議し、訂正処理可能との回答があり、訂正処理依頼書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、今回の事象を職員に説明し、裁定請求書受付時の配偶者様の年金記録等を確認するよう周知・徹底しました。	内部
105	遺族厚生年金に係る戦時加算の加算誤りについて	確認・決定誤り	山口	宇部	1989年3月23日	2012年2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、遺族厚生年金に係る戦時加算の加算誤りが判明しました。	○遺族厚生年金裁定の際に、戦時加算の月数を、本来、6月と入力すべきところ、誤って0. 6月と入力したことによります。 ○決裁時においても誤りに気付かなかったことによるものです。	1名	未払い	220,000	○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、お客様に年金が支払いされたことを確認しました。	○お客様相談室において、戦時加算制度と被保険者記録画面の種別表示による加算月数及び年金見込み額における戦時加算月数について、研修を実施しました。 ○また、受給者の記録を窓口で点検する際は、受給者原簿と被保険者記録の月数を確認の上、マーカ等でチェックを行い十分気を付けるように周知しました。	内部
106	振替加算の加算誤りについて	確認・決定誤り	富山	魚津	2003年3月27日	2012年2月1日	○事務センターより、お客様の老齢基礎年金に振替加算が誤って加算されているのではないかとの連絡があり、確認したところ、振替加算の加算誤りが判明しました。	○お客様の老齢基礎年金裁定の際に、本来、振替加算が加算されないにもかかわらず、誤って振替加算を加算すると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	過払い	858,416	○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、担当者がお客様に再度お詫びの上、機構本部からお客様あてに返納金納付書が送付されることを説明しました。	○お客様相談室において、今回の事象を職員に周知し、相談時には年金記録及び年金受給状況の確認を慎重に行い、お客様対応するよう周知しました。 ○また、事務センターに今回の事象を情報提供し、注意喚起を行いました。	内部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額(単位:円)	対応	対策	判明契機
107	子の加給年金額対象者の登録漏れについて	確認・決定誤り	香川	事務センター	2011年9月29日	2012年2月15日	○お客様より、子の加給年金額についてお問合せがあり、確認したところ、子の加給年金額対象者の登録漏れが判明しました。	○老齢年金を審査する際、添付書類の確認が不足したことより、子の加給年金額対象者の登録を漏らしたことによります。 ○裁定請求書審査時の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	—	0	○担当者がお客様にお詫びの上説明し、了承を得ました。 ○機構本部に取扱いについて確認の上、訂正処理依頼書等関係書類を機構本部に進達しました。 ○お客様の子の加給年金額対象者の登録処理が完了したとことを確認しました。	○年金給付グループにおいて、加給年金額対象者の審査確認を慎重に行うよう周知・徹底しました。	外部
108	振替加算の加算誤りについて	確認・決定誤り	鹿児島	鹿児島北	1995年4月27日	2012年2月15日	○他年金事務所より、お客様の老齢基礎年金に誤って振替加算が加算されているのではないかと連絡があり、確認したところ、振替加算の加算誤りが判明しました。	○お客様の老齢基礎・老齢厚生年金裁定の際に、配偶者状態表示のコードを誤って入力したため、老齢基礎年金に振替加算が誤って加算されたものです。 ○配偶者様の年金受給状況の確認が不十分であったことによります。	1名	過払い	1,047,350	○担当者がお客様にお詫びの上説明し、了承を得たため、年金額仮計算書及び返納方法申出書の提出を依頼しました。 ○お客様から年金額仮計算書及び返納方法申出書を受理し、機構本部に再裁定報告書とともに進達しました。 ○機構本部で再裁定処理が完了したことを確認しました。	○お客様相談室において、年金裁定請求書受付時におけるお客様の年金記録及び配偶者様の年金受給状況を確認するよう周知・徹底しました。	内部
109	振替加算の加算漏れについて	確認・決定誤り	埼玉	大宮	1995年3月2日	2011年11月16日	○お客様より、死亡された配偶者様の未支給年金の請求の際に、配偶者様の受給者原簿等を確認したところ、老齢基礎年金に振替加算の加算漏れが判明しました。	○配偶者様の老齢年金裁定の際に、担当者がお客様は新法による共済組合の退職共済年金受給者であったにもかかわらず、旧法の退職年金受給者と誤認したため、誤った配偶者状態表示のコードを入力し裁定したことによります。 ○配偶者様の老齢年金裁定時及び決裁時において、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ます。	1名	未払い	3,488,400	○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、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、加給年金と振替加算の取扱いについて説明し、相談時に受給者原簿により加給年金の開始及び振替加算の開始等正しい処理が行われているか確認するよう周知しました。	内部
110	配偶者加給年金の加算漏れについて	確認・決定誤り	愛知	一宮	2008年2月8日	2012年2月24日	○お客様の配偶者様より、老齢基礎年金請求の相談があり、お客様の受給者原簿を確認したところ、配偶者加給年金の加算漏れが判明しました。	○お客様の老齢年金を審査する際、既に定額部分支給開始年齢に達していたにもかかわらず、生計維持関係の確認を漏らしたことによります。 ○裁定請求書審査時の確認不足によります。	1名	未払い	2,931,401	○担当者がお客様にお詫びの上説明し、了承を得ました。お客様より生計維持関係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、裁定請求書受付時の配偶者加給年金対象者に漏れが無いよう書類の確認の徹底を周知しました。	内部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額(単位:円)	対応	対策	判明契機
111	加給年金の支給停止処理漏れについて	確認・決定誤り	本部	支払部	2009年3月9日	2012年11月13日	○年金事務所より、年金相談に来訪されたお客様に支給停止されるべき加給年金が支給されているとの連絡があり、確認したところ、再裁定後における加給年金額の支給停止処理漏れが判明しました。	○加給年金の対象者である配偶者様が老齢満了の退職共済年金を受給しているため、加給年金額加算開始処理と同時に加給年金額支給停止を処理すべきところ担当者が処理を漏らしたものです。 ○書類審査時の確認が不十分であったことによります。	1名	過払い	1,779,100	○年金事務所の担当者がお客様にお詫びの上説明し、機構本部より文書を送付することで了承を得ました。 ○お客様にお詫びの文書と返納方法申出書を送付したところ、返納方法申出書が提出されました。 ○担当者が処理を行い、過払い額が年金で調整されていることを確認しました。	再裁定第2グループにおいて、再裁定による年金額への影響の確認を慎重に行い併給関係や加給年金額の支給の有無について確認を徹底するよう周知しました。	内部
112	振替加算の加算漏れについて	確認・決定誤り	鹿児島	加治木	1996年1月4日	2012年2月29日	○事務センターより、未支給年金請求書に記載されている死亡された配偶者様について、老齢基礎年金に振替加算が漏れているとの連絡があり、確認したところ、振替加算の加算漏れが判明しました。	○未支給年金請求者であるお客様から老齢年金裁定請求書を受付した際に、死亡された配偶者様の老齢基礎年金額加算開始事由該当届の提出を求めなかったことによります。 ○担当者の確認不足及び決裁においても気付かなかったことによるものです。	1名	未払い	3,484,049	○担当者が未支給年金請求中に死亡されたお客様のご家族にお詫びの上説明し、了承を得ました。ご家族より未支給年金請求書等関係届書を受理しました。 ○機構本部に取扱いを協議し、時効を適用せず遡及して支払するとの回答があり、訂正処理依頼書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、担当者がご家族に再度お詫びの上、未支給年金が支払されていることを確認し、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には、お客様及び配偶者様の年金記録及び年金受給状況を慎重に確認し、必要な届書については受付漏れのないように周知・徹底しました。	内部
113	配偶者加給年金の加算漏れについて	確認・決定誤り	福岡	南福岡	1996年8月26日	2012年3月5日	○機構本部より、再裁定関係書類の返戻があり、確認したところ、配偶者加給年金の加算漏れが判明しました。	○老齢年金を審査する際、配偶者様の記録確認を誤り、本来、配偶者状態の表示を変更し加給年金の加算を開始すべきところ、その処理を怠ったことによります。 ○審査入力時の確認不足によります。	1名	未払い	216,100	○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、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、お客様に年金が支払されていることが判明しました。	○お客様相談室において、年金請求の相談や届書の受理に際しては配偶者様の状況の確認を徹底するよう周知しました。	内部
114	厚生年金通算老齢年金に係る受給権発生年月日の裁定誤りについて	確認・決定誤り	栃木	栃木	1994年5月19日	2012年3月12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、お客様の厚生年金通算老齢年金に係る受給権発生年月日を誤って裁定していることが判明しました。	○共済組合の退職年金が昭和45年12月に受給権が発生しているお客様の厚生年金通算老齢年金裁定請求書審査の際に、本来、他制度満了年月欄に昭和45年12月と記載すべきところ、誤って昭和60年10月と記載し裁定したことによります。 ○担当者による受給権発生年月日の確認が不十分であったことによるものです。	1名	未払い	21,100	○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確認し、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、年金裁定請求書受付時における受給権発生年月日の取扱いについて再確認し、お客様の対応時には慎重に確認の上、説明するように周知・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
115	配偶者加給年金の加算漏れについて	確認・決定誤り	東京	板橋	2003年12月18日	2012年1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、配偶者加給年金の加算漏れが判明しました。 ○また、加算漏れにより老齢年金と障害年金との選択においても、受給額の低い年金を選択することとなっていました。	○お客様の老齢年金裁定の際に、本来、配偶者加給年金を加算すると入力すべきところ、誤って加算しないと入力したことによります。 ○担当者が配偶者様の年金受給状況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	305,015	○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、配偶者加給年金の加算及び年金受給に係る選択処理について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、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、今回の事象を職員に周知し、裁定請求書受付時の配偶者様の年金記録等を確認するよう周知・徹底しました。	内部
116	振替加算の加算漏れについて	確認・決定誤り	大阪	天王寺	2003年9月19日	2012年3月19日	○他年金事務所より、お客様の老齢基礎年金に振替加算が加算されていないのではないかとの連絡があり、確認したところ、振替加算の加算漏れが判明しました。	○お客様の配偶者様から老齢年金裁定請求書の提出があった際に、ご夫妻の生計維持関係を確認していたにもかかわらず、お客様の老齢基礎年金額加算開始事由該当届の提出を求めていなかったことによります。 ○受付時におけるお客様の年金受給状況及び配偶者様の年金記録の確認が不十分であったことによります。	1名	未払い	1,480,625	○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年金額加算開始事由該当届を受理しました。 ○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、老齢基礎年金額加算開始事由該当届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、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、裁定請求書等受付時には、お客様及び配偶者様の年金記録及び年金受給状況を慎重に確認し、必要な届書については受付漏れのないように周知・徹底しました。 ○また、老齢年金裁定請求書の審査について、複数名による確認を行うこととしました。	内部
117	配偶者加給年金の加算漏れについて	確認・決定誤り	山梨	竜王	1989年8月1日	2012年4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、配偶者加給年金の加算漏れが判明しました。	○お客様の老齢年金裁定の際に、本来、配偶者加給年金を加算すると入力すべきところ、誤って加算しないと入力したことによります。 ○担当者が配偶者様の年金受給状況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	78,307	○担当者がお客様にお詫びの上説明し、了承を得ました。 ○ブロック本部に取扱いを協議し、訂正処理可能との回答があり、訂正処理依頼書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、年金請求の相談や届書の受理に際しては配偶者様の状況の確認を徹底するよう周知しました。	内部
118	障害厚生年金裁定請求書に係る預金通帳の口座番号の確認誤りについて	確認・決定誤り	島根	松江	2011年9月29日	2012年3月15日	○お客様のお母様より、障害厚生年金が振込されていないとのお問合せがあり、確認したところ、障害厚生年金裁定請求書に係る預金通帳の口座番号の確認誤りが判明しました。 ○また、その後お客様より年金受給権者支払機関変更届を提出していただきましたが、事務センターに回付したため、入力締切日以降の入力処理となり、支払遅延が発生しました。	○お客様より障害厚生年金裁定請求書を受付した際に、年金振込の可能な口座番号の確認を怠ったものです。 ○また、お客様より年金受給権者支払機関変更届を受付した際に、処理スケジュールの確認を漏らし届書を事務センターに回付したことによります。	1名	未払い	1,681,059	○担当者がお客様のお母様にお詫びの上経過を説明し、了承を得ました。 ○お客様から受理した年金受給権者支払機関変更届を処理しました。 ○担当者がお客様のお母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年金振込可能口座番号の確認の徹底を周知しました。 ○また、年金受給権者支払機関変更届等については、受付時に処理スケジュールを確認の上、緊急処理すべき届書については、受付担当者が届書に「至急」と赤ペンにより記載の上付箋を貼り、点検担当者が誤って事務センターに回付しないよう明示することとしました。	外部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額(単位:円)	対応	対策	判明契機
119	遺族厚生年金に係る戦時加算の加算漏れについて	確認・決定誤り	北海道	留萌	1996年 5月16日	2012年 4月19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、戦時加算の月数の入力を漏らしたことによります。 ○決裁時においても、誤りに気付かなかったことによるものです。	1名	未払い	2,023,750	○担当者がお客様にお詫びの上説明し、了承を得ました。 ○ブロック本部に取扱いを協議し、訂正処理可能との回答があり、訂正処理依頼書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、事務処理にあたっては処理結果リストの複数名による確認及び決裁時の確認を徹底するよう周知しました。 ○また、事務センターに今回の事象を情報提供し、注意喚起を行いました。	内部
120	障害基礎年金に係る支給停止事由の処理誤りについて	確認・決定誤り	高知	事務センター	2012年 1月20日	2012年 4月25日	○ブロック本部より、審査請求に係る意見書の報告依頼があり、確認したところ、障害基礎年金に係る支給停止事由を誤って処理していることが判明しました。	○障害基礎年金の障害状態確認届の認定の結果、本来、障害認定審査医員が国民年金障害認定書に3級該当と記載し、事務センター担当者が国年短期額改定報告書(支給停止)に停止事由コードを記載するべきところ、国民年金障害認定書の国年令別表に非該当とのみ記載されていたため、誤って停止事由コードを障害不該当と記入し機構本部に報告したことによります。 ○障害認定審査医員による国民年金障害認定書への詳細内容の記載漏れ及び事務センター担当者の障害認定審査医員に認定結果の確認を怠ったことによるものです。	1名	—	0	○担当者がお客様及び代理人様にお詫びの上説明し、了承を得ました。 ○機構本部に支給停止の解除及び額改定報告書(支給停止)を進達し、訂正後の年金決定通知書・支給額変更通知書の回付を受けました。 ○担当者がお客様及び代理人様に再度お詫びの上、通知書の差替えと誤通知による審査請求の取下書及び正しい理由による審査請求書を受理しました。 ○審査請求書等を厚生支局の社会保険審査官あてに送付しました。	○年金給付グループにおいて、障害状態確認届の認定については、事前に診断書の内容を十分確認し、認定結果に疑義が生じた場合は、障害認定審査医員に認定結果の詳細を確認することとしました。 ○また、認定結果が等級変更となる事案については、慎重に取り扱うよう注意喚起しました。	内部
121	配偶者加給年金の加算漏れについて	確認・決定誤り	愛知	鶴舞	2003年 9月25日	2012年 5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、配偶者加給年金の加算漏れが判明しました。	○お客様の老齢年金裁定の際に、本来、配偶者加給年金を加算すると入力すべきところ、誤って加算しないと入力したことによります。 ○担当者が配偶者様の年金受給状況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	883,665	○担当者がお客様にお詫びの上説明し、了承を得ました。 ○ブロック本部に取扱いを協議し、訂正処理可能との回答があり、訂正処理依頼書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、年金請求の相談や届書の受理に際しては配偶者様の状況の確認を徹底するよう周知しました。	内部
122	配偶者加給年金の加算漏れについて	確認・決定誤り	北海道	苫小牧	1998年 5月14日	2012年 5月7日	○記録突合センターより、紙台帳とコンピュータ記録の突合せにより記録整備の依頼があり、確認したところ、配偶者加給年金の加算漏れが判明しました。	○お客様の老齢年金裁定の際に、本来、配偶者加給年金を加算すると入力すべきところ、誤って加算しないと入力したことによります。 ○担当者が配偶者様の年金受給状況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	88,541	○担当者がお客様にお詫びの上説明し、了承を得ました。 ○ブロック本部に取扱いを協議し、訂正処理可能との回答があり、訂正処理依頼書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、裁定請求書受付時の加給金対象者の確認を徹底するよう周知しました。	内部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生年月日	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
123	基礎年金番号整理のお知らせの記載漏れについて	確認・決定誤り	本部	記録管理部	2012年1月17日	2012年9月28日	○事務センターより、年金額が増額するにもかかわらず再裁定されていないとの照会があり、確認したところ、基礎年金番号整理のお知らせの記載漏れが判明しました。	○お客様あてに基礎年金番号を整理した旨のお知らせを送付した際に、担当者が年金額の影響の判定を誤り、年金額が増額する旨の記載を漏らし送付したものです。 ○基礎年金番号を整理する際における年金額の影響の確認が不十分であったことによります。	1名	未払い	64,467	○年金額が増額する旨のお詫びの文書をお客様あてに送付しました。 ○担当部に再裁定を依頼し、年金の支払いを確認しました。 ○お客様からお問合せはありませんが、お問合せがあった場合は引き続き対応していくこととしました。	○記録業務第1グループにおいて、基礎年金番号整理のお知らせ作成時には年金額の影響の確認を徹底するよう周知しました。	内部
124	配偶者加給年金の加算漏れについて	確認・決定誤り	静岡	三島	1996年10月31日	2012年3月28日	○機構本部より、再裁定関係書類の返戻があり、確認したところ、配偶者加給年金の加算漏れが判明しました。	○お客様の老齢年金裁定の際に、本来、配偶者加給年金を加算すると入力すべきところ、誤って加算しないと入力したことによります。 ○担当者が配偶者様の年金受給状況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	274,150	○担当者がお客様にお詫びの上説明し、了承を得ました。 ○ブロック本部に取扱いを協議し、訂正処理可能との回答があり、訂正処理依頼書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、年金請求の相談や届書の受理に際しては配偶者様の状況の確認を徹底するよう周知しました。	内部
125	老齢基礎年金に係る国民年金保険料納付記録の算入漏れについて	確認・決定誤り	大阪	事務センター	2005年2月4日	2012年5月28日	○お客様の年金記録統合による年金額変更の処理の際に、お客様の老齢基礎年金に国民年金保険料納付記録の算入漏れが判明しました。	○お客様は65歳まで国民年金に任意加入し、口座振替により保険料納付をされており、65歳直前の1ヵ月が年金額に反映されていませんでした。 ○65歳裁定請求書(ハガキ)処理時において、本来、納付いただいた月数をすべて反映のうえ、年金裁定をすべきところ、口座振替情報が収録される前に裁定を行ったことによります。	1名	未払い	14,600	○担当者がお客様にお詫びの上説明し、了承を得ました。 ○ブロック本部に取扱いを協議し、訂正処理可能との回答があり、訂正処理依頼書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。	○年金給付グループにおいて、今回の事象を職員に説明し、注意喚起を行いました。	内部
126	国民年金第3号被保険者特例届出期間に係る老齢基礎年金の裁定漏れ及び振替加算の加算漏れについて	確認・決定誤り	神奈川	事務センター	2010年1月14日	2012年1月17日	○年金事務所より、配偶者様の死亡手続きに来所されたお客様の老齢基礎年金が裁定されていないとの連絡があり、確認したところ、国民年金第3号被保険者特例届出期間に係る老齢基礎年金の裁定漏れ及び振替加算の加算漏れが判明しました。	○お客様の老齢基礎・老齢厚生年金の裁定の際に、厚生年金期間と国民年金期間は76歳時に提出された国民年金第3号被保険者特例届出期間のみであり、本来、老齢厚生年金裁定後65歳時の老齢基礎年金が裁定されないため、年金訂正報告書を機構本部に進達すべきところ、これを怠っていたことによります。 ○担当者が年金訂正報告書の作成指示を受けていたにもかかわらず失念したこと及び決裁時においても確認を漏らしたことによります。	1名	未払い	1,758,000	○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、年金訂正報告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。	○年金給付グループにおいて、処理に関する指示事項については、年金裁定請求書に記載の上、処理状況の確認をするよう周知・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
127	振替加算の加算誤りについて	確認・決定誤り	奈良	事務センター	2002年10月31日	2012年6月19日	○機構本部より、進達した再裁定関係書類の内容について照会があり、確認したところ、振替加算の加算誤りが判明しました。	○お客様の老齢基礎年金裁定請求書の審査の際に、配偶者様の特別支給の老齢厚生年金について定額部分の支給開始年齢に到達していないにもかかわらず、配偶者状態表示のコードを振替加算が加算されると記載を誤り、入力し裁定されたことによります。 ○入力後の審査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。また、過払い分については、時効により返納金が発生しないことを説明し、了承を得ました。 ○機構本部に取扱いを確認し、訂正処理依頼書等関係書類を機構本部に進達しました。 ○訂正処理が完了したことを確認しました。	○年金給付グループにおいて、今回の事象を職員に説明し、配偶者状態の審査について勉強会を行い周知・徹底しました。 ○また、老齢年金裁定請求書の内容審査について、年金請求者と配偶者様の資格記録及び年金受給状況の確認の徹底を周知しました。	内部
128	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	佐賀	事務センター	2010年2月25日	2012年7月2日	○年金事務所より、お客様の遺族厚生年金に戦時加算が漏れているのではないかと連絡があり、確認したところ、遺族厚生年金に係る戦時加算の加算が漏れていることが判明しました。	○遺族厚生年金裁定の際に、担当者が配偶者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	21,405	○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。	○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。	内部
129	老齢厚生年金に係る受給権発生年月日の裁定誤りについて	確認・決定誤り	神奈川	事務センター	2012年1月12日	2012年6月21日	○年金事務所より、共済組合からお客様の老齢年金の受給権発生年月日についてお問合せがあったとの連絡があり、確認したところ、老齢厚生年金に係る受給権発生年月日を誤って裁定していることが判明しました。	○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、受給権発生年月日が本来より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	過払い	13,033	○担当者がお客様にお詫びの上説明し、了承を得ました。過払い分については、今後支払される年金で調整することで、了承を得ました。また、担当者が共済組合に経過説明をしました。 ○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、年金裁定時における厚生年金期間と共済組合期間が重複している場合の取扱いについて再度説明し、審査確認を慎重に行うよう周知・徹底しました。	外部
130	障害年金裁定請求書の受付年月日の裁定誤りについて	確認・決定誤り	本部	障害年金業務部	1996年8月29日	2012年6月29日	○事後重症請求から認定日請求に処分変更となったお客様の親族より、当初請求の受付年月日での裁定にいつ変更してもらえるのかとのお問合せがあり、確認したところ、障害年金裁定請求書の受付年月日を誤って裁定していることが判明しました。	○平成22年の額改定請求時に提出された診断書から、認定日での裁定が可能であったと判断され、新法から旧法への裁定替えを行いました。管理者が受付年月日を平成8年4月と指示すべく、平成22年9月として指示したため、誤って処理したことによります。 ○決裁においても受付年月日の補正の指示誤りに気付かなかったものです。	1名	未払い	6,547,024	○担当者が訂正処理を行い、お客様あてにお詫びの文書及び再裁定後の年金証書を送付しました。 ○再裁定による差額をお支払いしました。 ○お客様から再裁定前の年金証書が返送されました。 ○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は、引き続き対応していくこととしました。	○障害年金第2グループにおいて、裁定請求書の審査の際は、提出書類等の確認を十分に行うよう周知しました。	外部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額(単位:円)	対応	対策	判明契機
131	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	2000年11月16日	2012年7月20日	○記録突合センターより、お客様の遺族厚生年金と死亡した配偶者様の年金記録について照会があり、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、担当者がお客様の配偶者様の年金記録には戦時加算の記録があったにもかかわらず、誤って戦時加算の登録を漏らしたことにあります。 ○入力後のチェックにおいても確認が不十分であったことによるものです。	1名	未払い	1,056,984	○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がないよう周知・徹底しました。	内部
132	障害状態確認届に係る診断書コードの入力誤りについて	確認・決定誤り	広島	三次	2007年9月11日	2012年8月8日	○事務センターより、障害状態確認届の審査の際に、前回届出時の診断書について確認依頼があり、確認したところ、障害状態確認届に係る診断書コードの入力誤りが判明しました。	○お客様は精神障がいと肢体障がいの併合による障害基礎年金を受給されており、前回障害状態確認届の審査の際に、精神障がいは5年有期、肢体障がいは永久固定と認定されたにもかかわらず、入力帳票を逆に記載し入力したため、本来、精神障がいの診断書を送付すべきところ、誤って肢体障がいの診断書を送付したことにあります。	1名	—	0	○担当者がお客様のお母様へお詫びの上説明し、了承を得ました。また、精神障がい用の診断書の提出をお願いし、受理しました。 ○事務センターにおいて、訂正入力等障害状態確認届の処理が完了したことを確認しました。	○お客様相談室において、入力帳票作成時及び届書等入力結果の確認を慎重に行うよう周知・徹底しました。 ○事務センターに今回の事象を情報提供し、障害状態確認届の処理手順の見直しを行い、認定調書から入力帳票へ記入の上、入力後に障がい認定担当者が確認していることを確認しました。	内部
133	障害基礎・障害厚生年金の重複裁定について	確認・決定誤り	本部	障害年金業務部	2012年10月18日	2012年10月30日	○社会保険審査官より、審査請求のあったお客様の裁定が重複しているとの連絡があり、確認したところ、障害基礎・障害厚生年金の重複裁定が判明しました。	○お客様から、同じ傷病の請求書が二部提出された際に、担当者が誤って重複裁定したものです。 ○裁定入力前のチェックにおいても裁定原簿の確認を怠り入力したことにあります。	1名	その他	550,838	○担当者が裁定取消処理を行い、お客様あてに裁定取消通知及びお詫びの文書を送付しました。 ○お客様よりお問合せがあり担当者がお詫びの上説明し、過払いの年金については新規に裁定し支払を保留している年金から内払調整することで了承を得ました。 ○担当者が社会保険審査官に経過を説明し、了承を得ました。 ○お客様から裁定取消した年金証書が返送されました。	○障害年金第2グループにおいて、担当者及び決裁者による入力前の裁定原簿及び裁定予定画面のチェックを徹底することとしました。	外部
134	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	埼玉	春日部	2002年6月13日	2011年4月15日	○お客様より、障害基礎年金の子の加算についてのお問合せがあり、確認したところ、障害基礎年金裁定時に子の加算を漏らしていたことが判明しました。	○障害基礎年金の裁定請求書には、加算額の対象者に子の記載があり、必要な添付書類があったにもかかわらず、生計維持証明欄が未記入だったため、加算額対象者を見落していたことにあります。 ○審査及び入力時における確認不足によります。	1名	未払い	1,126,125	○担当者がお客様にお詫びの上説明し、了承を得ました。お客様より生計維持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、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、今回の事象を職員に説明し、入力処理を行う際には書類を慎重に確認するよう周知しました。	外部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額(単位:円)	対応	対策	判明契機
135	老齢基礎・老齢厚生年金の裁定誤りについて	確認・決定誤り	鹿児島	鹿児島北	1997年3月4日	2011年6月7日	○事務センターよりお客様の死亡した配偶者様の通算老齢年金裁定請求書関係書類が機構本部から返戻されたとの連絡があり、確認したところ、老齢基礎・老齢厚生年金の裁定誤りが判明しました。	○配偶者様の老齢基礎・老齢厚生年金裁定の際に、生年月日の情報だけで新法該当者と判断し、共済組合の旧法該当者であることに気付かなかったことによります。 ○審査及び決裁時における年金加入期間確認通知書の確認不足によるものです。	1名	未払い	8,322,927	○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。 ○機構本部に取扱いを協議し、訂正処理可能との回答があり、事務センターより通算老齢年金裁定請求書関係書類を機構本部に進達しました。 ○訂正処理が完了し、お客様相談室長がお客様に再度お詫びの上、支払時期をお伝えし、了承を得ました。	○お客様相談室において、老齢年金裁定請求書を受付する際に、年金加入期間確認通知書を慎重に確認し、新法又は旧法のいずれが該当するか確認するよう周知しました。 ○事務センターに今回の事象を情報提供し、注意喚起を行いました。	内部
136	老齢基礎年金支給繰上げ請求書の受理誤りについて	確認・決定誤り	鳥取	米子	2011年1月4日	2011年6月21日	○お客様より、雇用保険の失業給付受給終了に伴う年金見込額のお問合せがあり、確認したところ、老齢基礎年金支給繰上げ請求書の受理誤りが判明しました。	○本来、雇用保険の失業給付を受給されるお客様の場合、老齢基礎年金の繰上げ請求は、失業給付の受給に関係なく、65歳までの間いつでも請求ができる旨説明し、請求意思の確認をすべきところ、年金請求時の繰上げ請求による年金見込額の説明に終始したため、誤ってお客様より老齢基礎年金支給繰上げ請求書を受理したことによります。 ○お客様への繰上げ請求についての説明不足により、お客様の繰上げ請求に係る意思確認が不十分であったことによります。	1名	過払い	230,174	○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、担当者がお客様に再度お詫びの上、支払時期をお伝えし、了承を得ました。	○お客様相談室において、雇用保険の失業給付を受給されるお客様から老齢基礎年金の繰上げ請求について相談があった場合は、制度内容及び比較対象になる時期の年金見込額を利用して説明するよう周知しました。	外部
137	配偶者加給年金の加算漏れについて	確認・決定誤り	大阪	事務センター	2004年1月28日	2011年8月24日	○担当者が街角の年金相談センターで受付した届書を確認していたところ、配偶者加給年金の加算漏れが判明しました。	○お客様の老齢年金裁定請求書を受理した際に、老齢厚生年金加給年金額加算開始事由該当届の提出を求めているなかったことによります。 ○受付担当者及び審査者の配偶者状態表示のコードに関する認識不足によるものです。	1名	未払い	1,984,705	○街角の年金相談センターの担当者がお客様にお詫びの上説明し、了承を得ました。 ○ブロック本部に取扱いを協議し、訂正処理可能との回答により、機構本部に関係書類を進達し、訂正処理が完了したことを確認しました。 ○街角の年金相談センターの担当者がお客様に再度お詫びの上、支払時期をお伝えし、了承を得ました。	○年金給付グループにおいて、今回の事象を職員に説明し、年金裁定請求書受付時におけるお客様の年金記録及び配偶者様の年金受給状況を確認するよう周知・徹底しました。	内部
138	遅延特別加算金の未払いについて	確認・決定誤り	宮崎	宮崎	2009年7月27日	2011年2月9日	○機構本部より、時効特例給付支払手続用紙の返戻があり、確認したところ、死亡した配偶者様の老齢年金に係る遅延特別加算金の未払いが判明しました。	○死亡した配偶者様の老齢年金について、誤って新法により裁定していたものを旧法に訂正した際に、新たに判明した2ヵ月の厚生年金期間の再裁定を同時に行ったにもかかわらず、受付年月日を旧法受付年月日に訂正を行わなか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名	未払い	4,697	○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の上、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、お客様に年金が支払いされたことを確認しました。	○お客様相談室において、今回の事象を職員に説明し、再裁定時における受付年月日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	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額(単位:円)	対応	対策	判明契機
139	配偶者加給年金の加算漏れについて	確認・決定誤り	埼玉	越谷	1990年4月19日	2011年10月21日	○機構本部より、再裁定関係書類の返戻があり、確認したところ、配偶者加給年金の加算漏れが判明しました。	○お客様の老齢年金裁定時に、配偶者様の年金受給状況の確認を漏らしたことにより配偶者状態表示のコードの入力を誤ったことによるものです。	1名	未払い	893,783	○担当者がお客様にお詫びの上、説明しました。 ○機構本部に取扱いを協議し、時効を適用せず加給年金を支払するとの回答があり、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、支払時期をお伝えし、了承を得ました。	○お客様相談室において、審査においては内容を十分に確認し、再チェックを行うよう周知・徹底しました。	内部
140	子の加給年金の加算漏れについて	確認・決定誤り	愛知	半田	2004年5月11日	2010年5月25日	○機構本部より、再裁定関係書類の返戻があり、確認したところ、子の加給年金の加算漏れ及び処理遅延が判明しました。	○老齢年金を審査する際、お客様の戸籍謄本に子の記載がなかったため、加給年金の対象者はないものと誤った裁定をしていました。また、後日、子の加算に必要な関係書類を提出していただいていたましたが、処理が遅延していました。 ○裁定請求書受付時の確認不足及び認識不足による処理漏れによります。	1名	未払い	1,634,000	○担当者がお客様にお詫びの上説明し、了承を得ました。 ○機構本部に取扱いを協議し、訂正処理可能との回答があり、訂正処理依頼書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、今回の事象を職員に説明し、裁定請求書受付時の加給年金対象者を確認するよう周知・徹底しました。	内部
141	振替加算の加算誤りについて	確認・決定誤り	岩手	宮古	1989年6月15日	2010年9月27日	○機構本部より、お客様の老齢基礎年金に振替加算が誤って加算されているのではないかと連絡があり、確認したところ、振替加算の加算誤りが判明しました。	○お客様の老齢基礎年金裁定の際に、配偶者状態表示のコードを誤って入力したことによります。 ○担当者の確認不足及び決裁においても気付かなかったことによります。	1名	過払い	1,149,883	○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、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。 ○訂正処理が完了したことを確認しました。	○お客様相談室において、加給年金と振替加算の取扱いについて説明し、相談時に受給者原簿により加給年金の開始及び振替加算の開始等正しい処理が行われているか確認するよう周知しました。	内部
142	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	福岡	大牟田	2011年2月3日	2012年2月10日	○機構本部より、遺族年金発生による老齢基礎年金の裁定内容について照会があり、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。	○お客様の場合、平成14年改正前の繰下げ請求要件に該当するため、本来、65歳での裁定とすべきところ、誤って遺族年金請求時に繰下げ申出書を受付し裁定したことによります。 ○平成14年改正の取扱いの経過措置についての認識不足によるものです。	1名	未払い	185,110	○お客様に連絡が取れないため、お客様あてに、お詫びと経過を記載した文書を送付しました。 ○機構本部に取扱いを確認し、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、お客様に年金が振込まれたことを、確認しました。お客様からお問合せはありませんが、お問合せがあった場合、引き続き対応することとしました。	○お客様相談室において、老齢基礎年金の繰下げ請求に係る平成14年改正の取扱いの経過措置について周知し、窓口対応時における注意喚起を行いました。	内部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額(単位:円)	対応	対策	判明契機
143	振替加算の加算誤りについて	確認・決定誤り	神奈川	横須賀	1991年8月頃	2012年5月7日	○事務センターより、お客様の老齢基礎年金に振替加算が誤って加算されているのではないかと連絡があり、確認したところ、振替加算の加算誤りが判明しました。	○お客様の老齢基礎年金裁定の際に、配偶者様が共済組合期間のみで受給要件を満たしていると誤認したことにより、配偶者状態表示のコードを振替加算が加算すると誤って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ります。	1名	過払い	1,077,956	○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。 ○訂正処理が完了したことを確認しました。	○お客様相談室において、共済組合の受給要件と振替加算の取扱いについて再確認し、相談時に受給者原簿により振替加算の開始等正しい処理が行われているか確認するよう周知しました。	内部
144	振替加算の加算漏れについて	確認・決定誤り	香川	高松西	1991年5月18日	2012年4月17日	○お客様より、配偶者様の死亡に伴う遺族厚生年金裁定請求を受付した際に、お客様の受給者原簿を確認したところ、振替加算の加算漏れが判明しました。	○配偶者様は60歳以降も厚生年金に加入され65歳時に老齢年金受給手続きをされましたが、その際既に厚生年金期間が240月を超えていたため、本来、配偶者様の老齢年金裁定後、お客様の配偶者状態表示のコードの整備依頼を旧社会保険業務センターに依頼すべきところ、これを失念していたことによります。 ○また、決裁においても誤りに気付かなかったことによります。	1名	未払い	4,620,428	○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、相談時に受給者原簿により加給年金の開始及び振替加算の開始等正しい処理が行われているか確認するよう周知しました。	内部
145	配偶者加給年金の加算漏れについて	確認・決定誤り	静岡	掛川	2006年6月1日	2012年6月25日	○お客様が配偶者様死亡による手続きに来所の際に、お客様の受給者原簿を確認したところ、配偶者加給年金の加算漏れが判明しました。	○お客様より老齢年金裁定請求書を受付する際に、特別支給の老齢厚生年金の定額部分支給開始年齢に達していたにもかかわらず、生計維持申立書の提出を求めていなかったことによります。 ○担当者のお客様の年金記録の確認が不十分であったことによります。	1名	未払い	2,374,033	○担当者がお客様にお詫びの上説明し、了承を得ました。お客様より生計維持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、裁定請求書受付時の加給年金対象者に漏れが無いよう提出書類を確認するよう周知・徹底しました。	内部
146	年金受給選択申出書の処理誤りについて	確認・決定誤り	千葉	松戸	2011年2月9日	2011年6月10日	○お客様より、障害厚生年金を選択する旨連絡したが、老齢厚生年金の支払の案内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、年金受給選択申出書の処理誤りが判明しました。	○お客様より提出のあった年金受給選択申出書について、障害厚生年金を選択する旨連絡があり、本来、お客様に年金受給選択申出書を返戻し、記載内容の訂正を求めるべきところ、担当者が年金受給選択申出書を作成し、その際に障害厚生年金を選択する旨記載せず、誤って支払年金額の多い方を選択する旨を記載したことによります。	1名	その他	2,597,018	○担当者がお客様にお詫びの上説明し、了承を得ました。お客様より年金受給選択申出書を受理しました。また、過払い分は未払い分で調整することで、了承を得ました。 ○機構本部に取扱いを協議し、訂正が妥当との回答があり、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、調整された年金の支払時期をお伝えし、了承を得ました。	○お客様相談室において、年金受給選択申出書の取扱いについて再度周知し、訂正箇所についてはお客様に訂正を求め、職員が自ら訂正しないように、法令順守について指導徹底しました。	外部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額(単位:円)	対応	対策	判明契機
147	年金受給選択申出書の未処理について	未処理・処理遅延	本部	障害年金業務部	2012年1月20日	2012年10月2日	○年金事務所より、支払いが長期間保留されていることについて照会があり、確認したところ、障害厚生年金新規裁定時の年金受給選択申出書が未処理であることが判明しました。	○お客様の障害厚生年金は当初不支給決定されていましたが、審査請求により処分変更となったため、不支給決定された裁定請求書により新規裁定を行いました。その際、不支給決定時に年金受給選択申出書に貼付した処理不要の付箋を剥がし漏らしたため、裁定請求書に添付されていた年金受給選択申出書の処理を漏らしたものです。	1名	未払い	954,593	○担当者が処理を行い、お詫びの文書をお客様あてに送付しました。 ○未払いとなっていた年金をお支払いしました。 ○お客様からお問合せはありませんが、お問合せがあった場合は引き続き対応していくこととしました。	○障害年金第2グループにおいて、処分変更時には付箋も含めてチェックすることを徹底し、不支給決裁時には年金受給選択申出書等に処理不要の付箋を貼付しないこととしました。	内部
148	障害者特例請求書の未処理について	未処理・処理遅延	滋賀	事務センター	2011年1月6日	2011年5月20日	○担当者が未処理書類の再確認を行ったところ、お客様の障害者特例請求書の未処理が判明しました。	○機構本部から内容不備のため返戻のあった障害者特例請求書に添付する診断書について、お客様より医療機関で整備の上提出されましたが、再整備の必要がありお客様に速やかに返戻すべきところ、返戻していなかったことによります。	1名	未払い	593,813	○担当者がお客様にお詫びの上説明し、了承を得ました。お客様に診断書の整備を再度医療機関で受けていただくように依頼しました。 ○お客様より提出していただいた診断書及び障害者特例請求書を機構本部に進達しました。 ○処理が完了し、担当者がお客様に再度お詫びの上、支払時期をお伝えし、了承を得ました。	○年金給付グループにおいて、返戻届書の受付及び事務処理は速やかに行うよう周知・徹底しました。 ○また、受付簿による進捗管理の徹底を指示しました。	内部
149	障害厚生年金裁定請求書の回付漏れについて	未処理・処理遅延	東京	杉並	2011年6月20日	2011年7月11日	○お客様より、障害基礎年金と同時に請求のあった障害厚生年金裁定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、障害厚生年金裁定請求書の回付漏れが判明しました。	○お客様から障害厚生年金裁定請求書を受付し、事務センターに回付しましたが、書類不備により返戻となり、お客様あてに整備依頼のため返戻しました。その後、お客様から再提出されましたが、同時に受付し医療機関あて照会中であった障害基礎年金裁定請求書の回答書類として誤って保管したことによります。 ○担当者が障害厚生年金のお客様照会の回答文書を障害基礎年金の回答文書として誤認し保管していたことによります。また、障害厚生年金裁定請求書の進捗管理が不十分であったことによります。	1名	—	0	○担当者がお客様にお詫びの上説明し、早急に事務処理を進めることで了承を得ました。 ○障害厚生年金裁定請求書を事務センターに回付し、機構本部に進達されたことを確認しました。機構本部で、不支給決定となったことを確認しました。 ○また、同時に受付しました障害基礎年金が裁定され、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、処理が遅延している裁定請求書等の再チェックを行いました。また、返戻中請求書等の進捗管理を確実に行うよう周知・徹底しました。	外部
150	年金受給選択申出書の未処理について	未処理・処理遅延	本部	障害年金業務部	2009年7月7日	2012年8月31日	○事務センターより、支払いが長期間保留されていることについて照会があり、確認したところ、障害厚生年金新規裁定時の年金受給選択申出書が未処理であることが判明しました。	○年金裁定請求書受付時に、年金受給選択申出書が添付されている場合は、年金裁定後に年金受給選択申出書を引抜き、担当グループに回付しますが、年金裁定請求書に綴られたまま回付しなかったものです。 ○回付時における件数の確認が不十分であったことによります。	1名	—	0	○担当グループにおいて年金受給選択申出書の処理を行い、お客様あてにお詫びの文書を送付しました。 ○お客様からお問合せはありませんが、お問合せがあった場合は引き続き対応していくこととしました。	○障害年金第2グループにおいて、回付時に年金裁定請求書と各種届書の件数が一致していることを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
151	障害等級の改定漏れについて	未処理・処理遅延	本部	障害年金業務部	2010年7月22日	2012年9月7日	○他グループより、障害厚生年金新規裁定時の認定表に改定する旨の記載があったにもかかわらず改定されていないとの連絡があり、確認したところ、障害等級の改定漏れが判明しました。	○障害認定後、新規裁定時の認定表に改定する旨の記載がある場合には、障害等級改定データを作成し担当グループへ回付することになっていますが、担当者が障害等級改定データの作成を漏らし回付しなかったものです。 ○担当者が認定結果を見落としたことによります。	1名	未払い	2,628,492	○担当者が処理を行い、お客様あてにお詫びの文書を送付しました。 ○未払いとなっていた年金をお支払いしました。 ○お客様からお問合せはありませんが、お問合せがあった場合は引き続き対応していくこととしました。	○障害年金第2グループにおいて、裁定時の認定表の確認を徹底することを周知しました。	内部
152	現況届・所得状況届の処理漏れについて	未処理・処理遅延	東京	世田谷	2011年10月頃	2011年10月24日	○A様より、障害基礎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、障害基礎年金に係る現況届・所得状況届の処理漏れが判明しました。 ○また、同様事象について確認したところ、他にB様C様2名のお客様の現況届・所得状況届の処理漏れが判明しました。	○区役所から3名のお客様の障害基礎年金に係る現況届・所得状況届の提出があり、本来、受付担当者から処理票作成担当者を経由し、入力担当者に回付すべきところ、処理票作成担当者が現況届・所得状況届の回付を怠ったため、入力締切日までに入力処理が行われなかったことによります。 ○各担当者による進捗管理不足によります。	3名	未払い	2,802,538	○処理スケジュールにより支払時期を確認の上、3名のお客様の現況届の入力処理を行いました。 ○担当者がA様にお詫びの上説明し、支払時期をお伝えし、了承を得ました。 ○担当者がB様C様にお詫びの上説明し、支払時期をお伝えし、了承を得ました。 ○3名のお客様に、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を徹底し、入力締切日前における入力担当者と受付担当者との連絡を取り、受付書類の処理漏れがないよう相互チェックを行うよう周囲・徹底しました。 ○また、お客様相談室長による進捗管理を徹底することとしました。	外部
153	国民年金第3号被保険者特例届に係る再裁定処理漏れについて	未処理・処理遅延	長崎	長崎北	1995年4月25日	2012年1月23日	○記録突合センターより、お客様の老齢基礎年金について、再裁定手続き漏れと思われる事案であるとの連絡があり、確認したところ、国民年金第3号被保険者特例届に係る再裁定処理漏れが判明しました。	○お客様より第3号被保険者特例届の提出があり、入力処理後機構本部に再裁定報告書を進達すべきところ、処理が漏れていたことによります。 ○担当者の認識不足によるものです。	1名	未払い	242,957	○担当者がお客様にお詫びの上説明し、了承を得ました。 ○機構本部に取扱いを協議し、訂正処理可能との回答があり、訂正処理依頼書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、今回の事象を職員に説明し、年金受給者に係る第3号被保険者特例届の提出時における事務処理について再確認し、再裁定の進達漏れのないよう周知・徹底しました。	内部
154	障害状態確認届に係る額改定報告書の進達漏れについて	未処理・処理遅延	東京	八王子	2007年8月30日	2012年6月20日	○担当者が障害状態確認届の処理にあたり前回認定時の診断書を確認したところ、障害等級が2級から1級に、認定期間が5年から2年に変更されていたにもかかわらず、額改定報告書の進達が漏れていたことが判明しました。	○本来、等級変更に伴い額改定報告書を旧社会保険業務センターに進達すべきところ、担当者が失念していたことによります。	1名	未払い	988,736	○担当者がお客様にお詫びの上説明し、了承を得ました。お客様より診断書を受理しました。 ○診断書の認定結果を受けて、機構本部に額改定報告書を進達しました。 ○処理が完了し、担当者がお客様に再度お詫びの上、支払時期をお伝えし、了承を得ました。	○お客様相談室において、診断書認定結果の管理について周知・徹底しました。 ○また、連名簿へ審査結果等を確実に転記の上進捗管理を行い、額改定報告書の進達を要する場合は複数名で処理後のチェックを行うよう改めました。	内部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額(単位:円)	対応	対策	判明契機
155	障害厚生年金裁定請求書の未処理について	未処理・処理遅延	本部	障害年金業務部	2007年頃	2011年8月10日	○年金事務所より、障害厚生年金裁定請求書の進捗状況について照会があり、確認したところ、4件の障害厚生年金裁定請求書が未処理であることが判明しました。	○旧社会保険事務所から進達された障害厚生年金裁定請求書は旧社会保険業務センターで請求書を審査し裁定すべきところ、進捗管理が正しく行われていなかったことにより、裁定処理が行われていなかったことによります。	4名	未払い	1,724,500	○担当者が1名の支給決定処理を行い、お詫びの文書と決定通知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。 ○担当者が3名の不支給決定処理を行い、お詫びの文書と決定通知書を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、お問合せがあった場合は引き続き対応していくこととしました。	○担当グループにおいて、届書の受付後の進捗管理を徹底するよう担当者に指示しました。 ○また、処理が完結していない裁定請求書等については、定期的に処理状況を確認することを徹底しました。	内部
156	年金受給選択申出書の処理漏れについて	未処理・処理遅延	本部	業務渉外部	2009年4月6日	2012年10月3日	○共済組合より、支給停止すべき障害基礎年金が誤って支払われているとお問合せがあり、確認したところ、年金受給選択申出書の処理漏れが判明しました。	○お客様は退職共済年金を選択する旨の年金受給選択申出書を共済組合連合会に提出され、旧社会保険業務センターに進達されましたが、当時の担当部署の担当者が確認及び処理を漏らしたものです。 ○受付時の確認が不十分であったことによります。	1名	過払い	3,492,427	○現在の担当者がお客様にお詫びの上説明し、過払金については停止解除予定の障害基礎年金より内払調整することで了承を得ました。 ○担当者が処理を行い、過払い額が年金で調整されていることを確認しました。	○渉外グループにおいて、今回の事象を説明し、同様事案が発生しないよう属人的ではなく組織的に仕事をするよう周知しました。	外部
157	障害状態確認届に係る認定期間の入力誤りについて	入力誤り	東京	練馬	2009年7月15日	2012年7月18日	○担当者が障害状態確認届の処理にあたり前回認定時の診断書を確認したところ、障害状態確認届に係る認定期間の入力誤りが判明しました。	○お客様の障害状態確認届の認定結果に基づき、本来、認定期間について5年と入力すべきところ、誤って3年と入力したことによります。その結果、提出の必要のない障害状態確認届の提出案内をしてしまい、それを受けたお客様が提出することとなってしまいました。 ○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	—	0	○担当者がお客様にお詫びの上説明し、障害状態確認届の次回提出時期について訂正することで了承を得ました。また、今回の届書については、不要となるため返送させていただきたい旨を説明したところ、了承を得ました。 ○障害状態確認届に係る認定期間の訂正処理を行い、お客様あてに障害状態確認届を返送しました。	○お客様相談室において、障害状態確認届の処理手順について再確認し、前回認定結果の確認の徹底を周知しました。 ○また、入力結果のチェックを複数名で慎重に行うよう周知しました。	内部
158	金融機関支店コードの入力誤りについて	入力誤り	本部	支払部	2012年7月13日	2012年7月30日	○振込不能補正リストが出力され担当者が未支給請求書を確認したところ、金融機関支店コードの入力誤りが判明しました。	○委託業者が未支給請求書を入力する際に、金融機関の支店コードを誤って入力したため未支給年金が振込不能となったものです。 ○入力後の確認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	53,283	○担当者がお客様にお詫びの上説明し、再振込を行うことで了承を得ました。 ○担当者が訂正処理を行い、振込が完了したことを確認しました。	○支払第1グループ長が委託業者に今回の事象を説明し、再発防止を依頼したところ、委託業者より顛末書の提出がありました。	内部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額(単位:円)	対応	対策	判明契機
159	障害厚生年金新規裁定時の金融機関口座番号の入力誤りについて	入力誤り	本部	障害年金業務部	2012年7月5日	2012年10月4日	○他グループより、お客様の年金支払が振込不能になっているとの連絡があり、確認したところ、障害厚生年金新規裁定時の金融機関口座番号の入力誤りが判明しました。	○委託業者が入力の際、口座番号を誤って入力したものです。 ○入力時及びその後の確認において誤りに気がつかなかったことによります。	1名	未払い	761,649	○担当者が訂正処理を行い、お客様あてにお詫びの文書を送付しました。また、お客様より了承したとの連絡がありました。 ○再振込み処理がされたことを確認しました。	○障害年金第2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、口座番号の入力後の桁数についての確認を徹底する旨の再発防止策の提出がありました。	内部
160	特別障害給付金に係る額改定通知書の作成誤りについて	通知書等の作成誤り	島根	事務センター	2012年6月11日	2012年6月13日	○お客様より、特別障害給付金に係る支払についてお問合せがあり、受給者台帳を確認したところ、額改定通知書の作成誤りが判明しました。	○特別障害給付金額改定通知書の支払調整額欄に、物価スライド後の平成24年度の支払調整額を記載すべきところ、誤って平成23年度の支払調整額が記載されたものです。 ○額改定通知書作成後の支払調整額の確認を怠ったことによるものです。	13名	—	0	○担当者が5名のお客様にお詫びの上説明し、了承を得ました。 ○連絡のつかなかった8名のお客様あてに、お詫びの文書と正しい額改定通知書を送付しました。 ○文書送付後、3名のお客様からお問合せがあり、担当者がお詫びの上説明し、了承を得ました。 ○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。	○年金給付グループにおいて、額改定通知書等の作成に当たり、全項目の確認の徹底を周知しました。 ○また、通知書発行時の決裁について、通知書の全項目の確認を担当者及び決裁者が行うこととしました。	外部
161	老齢厚生年金受給権者支給停止事由該当届提出勸奨状の記載誤りについて	通知書等の作成誤り	本部	支払部	2012年7月20日	2012年8月3日	○年金事務所より、A様から老齢厚生年金受給権者支給停止事由該当届提出勸奨状にB様の基礎年金番号・年金コード及び氏名が記載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、老齢厚生年金受給権者支給停止事由該当届提出勸奨状の記載誤りが判明しました。	○A様あての老齢厚生年金受給権者支給停止事由該当届提出勸奨状を作成する際に、担当者が誤ってB様の基礎年金番号・年金コード、氏名及び住所等を記載し送付したものです。 ○勸奨状発送の確認時に、ダブルチェックを行っていなかったことによります。	2名	—	0	○年金事務所の担当者がA様にお詫びの上説明しましたがご納得いただけず、機構本部から経過を説明した文書を送付することとしました。 ○A様にお詫びの文書を送付したところ、誤って送付した老齢厚生年金受給権者支給停止事由該当届提出勸奨状が返送されました。 ○B様にお詫びの文書を送付しました。 ○お客様からお問合せはありませんが、お問合せがあった場合は引き続き対応していくこととしました。	○支払第5グループにおいて、書類の郵送にあたっては、封書の宛名と同封する書類の記載内容との突き合わせを、担当者と決裁者のそれぞれが確認することを徹底することとしました。	外部
162	厚生年金通算老齢年金に係る請求勸奨誤りについて	説明誤り	滋賀	事務センター	2011年5月16日	2011年7月5日	○機構本部より、厚生年金通算老齢年金裁定請求書の返戻があり、確認したところ、受給要件を満たしていないにもかかわらず説明を誤り裁定請求書の提出を求めていることが判明しました。	○新たに厚生年金期間が判明しましたが、受給要件を満たしていないにもかかわらず、通算老齢年金の裁定請求書を提出していただくように誤って説明したことによります。 ○担当者が合算対象期間の認識を誤っていたことによります。	1名	—	0	○担当者がお客様にお詫びの上、厚生年金通算老齢年金裁定請求書はお返し、改めて脱退手当金請求書の請求手続きの説明を行い、了承を得ました。脱退手当金請求書を受理しました。 ○お客様に脱退手当金をお支払しました。	○年金給付グループにおいて、お客様から提出された年金裁定請求書等の審査時におけるダブルチェックの徹底を周知しました。	内部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額(単位:円)	対応	対策	判明契機
163	障害基礎年金に係る納付要件の説明誤りについて	説明誤り	長野	松本	2011年6月16日	2011年7月25日	○事務センターより、受理した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旨の連絡があり、確認したところ、障害基礎年金に係る納付要件の説明誤りが判明しました。	○お客様の代理人様より障害基礎年金の請求について相談があった際に、納付要件について確認し、本来、合算対象期間については被保険者期間から除くべきところ、被保険者期間及び保険料納付済期間の双方に合算対象期間を誤って算入し、説明したことによります。○また、障害基礎年金裁定請求書受付の際にも、納付要件の確認を誤ったことによります。	1名	—	0	○担当者が代理人様、お客様及びお客様のお母様にお詫びの上説明し、了承を得ました。また、障害基礎年金が不支給になることも説明し、了承を得ました。○事務センターにおいて、不支給決定したことを確認しました。	○お客様相談室において、年金請求時における合算対象期間の取扱いについて再確認し、障害基礎年金の受給要件の確認を慎重に行うよう周知しました。○また、障害年金の納付要件と確認シートの使用について研修を行い、周知・徹底しました。	内部
164	障害年金受給権者の診断書提出に係る説明誤りについて	説明誤り	長崎	長崎南	2011年12月13日	2012年2月9日	○お客様より、障害年金の診断書の提出があり、確認したところ、診断書提出に係る説明誤りが判明しました。	○お客様より診断書提出時期の相談があった際に、受給者原簿の確認不足により、老齢年金の選択により障害年金が全額支給停止となっていたにもかかわらず、誤って診断書を交付し提出を求めたことによります。	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。また、診断書作成にかかった費用については、年金事務所からはお支払できない事を説明したところ、了承を得ました。	○お客様相談室において、年金の選択制度を説明し、相談対応時に、受給者原簿の選択欄、停止事由及び年金額歴史回答票の支給額の有無を慎重に確認するよう周知・徹底しました。	外部
165	年金見込額の試算誤りについて	説明誤り	埼玉	熊谷	2011年8月30日	2012年4月10日	○お客様の配偶者様より、交付を受けた年金見込額回答票と支給額変更通知書の内容が相違しているとお問合せがあり、確認したところ、年金見込額の試算を誤っていることが判明しました。	○担当者が年金見込額試算を行った際に、お客様に標準賞与の見込額を確認の上、年金見込額試算を行うべきところ、これを怠り標準賞与の見込額の入力を漏らしたことによります。	1名	—	0	○お客様相談室長がお客様の配偶者様にお詫びの上説明し、お詫びと経過を記載した文書を送付することとしました。○お客様に、お詫びと経過を記載した文書及び正しい年金見込額回答票を送付しました。○お客様相談室長がお客様の配偶者様に再度お詫びの上、説明しましたが了承は得られず、今後、お客様の報酬、賞与額に変更があり相談が必要な場合は、お客様相談室長が対応する旨を説明し、了承を得ました。	○お客様相談室において、年金見込額試算の際は、お客様の年金記録の確認及び標準賞与の見込額を確認の上算入し、年金見込額試算を行うよう周知・徹底しました。	外部
166	配偶者加給年金に係る年金見込額の試算誤りについて	説明誤り	神奈川	平塚	2012年5月15日	2012年7月12日	○お客様より、説明を受けた年金見込額回答票と年金額の通知内容が相違しているとお問合せがあり、確認したところ、配偶者加給年金に係る年金見込額の試算誤りが判明しました。	○年金見込額試算の際に、配偶者様が厚生年金の中高齢の特例の該当により、配偶者加給年金が支給停止となるにもかかわらず配偶者加給年金が加算されるとして年金見込額を試算し、説明していたことによります。○担当者が配偶者様の年金記録の確認を漏ら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が、了承を得られませんでした。○所長がお客様に再度お詫びの上説明したところ、了承を得ました。	○お客様相談室において、年金見込額試算の際は、お客様及び配偶者様の年金記録の確認を十分行い、配偶者加給年金の支給の有無について慎重に確認説明するよう周知・徹底しました。	外部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額(単位:円)	対応	対策	判明契機
167	年金見込額回答票に係る試算誤りについて	説明誤り	京都	下京	2008年2月9日	2012年8月3日	○お客様より、配偶者様が65歳到達時に、老齢厚生年金から障害厚生年金に年金受給の選択替えをした方が有利との説明を受けているとお申出があり、確認したところ、年金見込額回答票に係る試算誤りが判明しました。	○年金見込額試算の際に、配偶者様が65歳に到達したことにより、本来、配偶者加給年金を加算せずに老齢厚生年金及び障害厚生年金の年金額を試算すべきところ、誤って障害厚生年金に配偶者加給年金を加算したまま年金見込額を試算したことによります。 ○また、その後の説明の際にも確認を漏らし、誤りに気付かなか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が、了承を得られず、お詫びと経過を記載した文書を送付することとしました。 ○お客様あてにお詫びと経過を記載した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は、引き続き対応することとしました。	○お客様相談室において、年金見込額試算の際は、お客様及び配偶者様の年金記録を確認の上、年金見込額回答票の内容確認を慎重に行うよう周知・徹底しました。	外部
168	振替加算に係る説明誤りについて	説明誤り	大阪	平野	2007年7月3日	2012年5月23日	○お客様が振替加算の手続きで来所され、持参された年金見込額回答票及びご夫妻の受給者原簿を確認したところ、振替加算に係る説明誤りが判明しました。 ○また、お客様より振替加算に係る説明誤りがなければ、繰上げ請求はしなかったので、繰上げ請求を取り消してほしいとお申出がありました。	○お客様の年金見込額試算時において、本来、振替加算が加算されないにもかかわらず、誤って振替加算が加算されるとして試算したことによります。 ○配偶者様の年金受給状況の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が、年金見込額の説明誤りがなければ繰上げ請求はしなかったとお申出があり機構本部に協議することで了承を得ました。 ○機構本部に取扱いを協議し、繰上げ請求は取消できないとの回答があったため、お客様相談室長がお客様に再度お詫びの上、協議結果をお伝えし、今後、説明誤りが無いよう徹底してほしいとお申出がありました。	○お客様相談室において、年金見込額試算時における配偶者加給年金及び振替加算を加算する場合は、お客様及び配偶者様の年金記録及び受給者原簿を慎重に確認するよう周知しました。	外部
169	ねんきん定期便の誤配達について	事故等	宮城	大河原	2012年1月	2012年1月4日	○A様より、B様のねんきん定期便が誤って送付されてきたとお申出があり、確認したところ、郵便事業株式会社による誤配達が判明しました。	○郵便事業株式会社の配達員による誤配達によるものです。	2名	—	0	○担当者がA様にお詫びの上経過を説明し、了承を得ました。B様のねんきん定期便を回収しました。 ○B様に連絡が取れないため、B様あてにお詫びと経過を記載した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。	○お客様相談室長が、郵便事業株式会社に再発防止に向けた取組を行うよう依頼したところ、配達員に今回の事象を説明し、配達時における配達先の確認を徹底するよう周知した旨の報告がありました。	外部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額(単位:円)	対応	対策	判明契機
170 ～ 176	不審電話について	事故等	秋田 東京 東京 大阪 香川 香川 愛媛	秋田 中野 足立 玉出 高松西 善通寺 松山東	2012年 12月	2012年 12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。(3年金事務所) 2) 市役所や区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の電話があったとのことでした。(4年金事務所)	7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