

平成25年3月29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25年2月分)について

平成25年2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25年2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、2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261件のうち、公表可能な168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261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 | 0 件 | (0.0%) |
| 〔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 | 101 件 | (38.7%) |
| 〔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 | 27 件 | (10.3%) |
| 〔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 | 8 件 | (3.1%) |
| 〔数字や氏名等の入力誤り、一部項目の入れ違い等、入力時の誤り〕 | | |
| (5) 通知書等の作成誤り | 8 件 | (3.1%) |
| 〔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 | 16 件 | (6.1%) |
| 〔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 | 3 件 | (1.1%) |
| 〔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 | 7 件 | (2.7%) |
| 〔受理した申請書、添付書類の紛失等〕 | | |
| (9) 記録訂正誤り | 1 件 | (0.4%) |
| 〔別人の記録を訂正、別人の記録を統合〕 | | |
| (10) 事故等 | 90 件 | (34.5%) |
| 〔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 261 件 (100.0%)

2 制度等別件数

(1) 厚生年金適用関係	28 件	(10.7%)
(2) 厚生年金徴収関係	20 件	(7.7%)
(3) 国民年金適用関係	22 件	(8.4%)
(4) 国民年金徴収関係	34 件	(13.0%)
(5) 年金給付関係	71 件	(27.2%)
(6) 船員保険関係	0 件	(0.0%)
(7) その他	86 件	(33.0%)

合計 261 件 (100.0%)

3 制度等別・事務処理誤り等区分別内訳

表 1 制度等別・事務処理誤り等区分別内訳一覧表

	受付時 の書類 管理誤 り	確認・ 決定誤 り	未処理・ 処理遅 延	入力誤 り	通知書 等の作 成誤り	誤送付・ 誤送信	説明誤 り	受理後 の書類 管理誤 り	記録訂 正誤り	事故等	計
厚生年金 適用関係	0 (0)	7 (0)	6 (0)	6 (0)	1 (0)	3 (0)	1 (0)	3 (0)	1 (0)	0 (0)	28 (0)
厚生年金 徴収関係	0 (0)	7 (1)	2 (0)	0 (0)	3 (0)	6 (0)	0 (0)	1 (0)	0 (0)	1 (0)	20 (1)
国民年金 適用関係	0 (0)	13 (0)	6 (0)	1 (0)	0 (0)	1 (0)	0 (0)	1 (0)	0 (0)	0 (0)	22 (0)
国民年金 徴収関係	0 (0)	9 (1)	10 (1)	0 (0)	3 (0)	6 (0)	1 (0)	2 (0)	0 (0)	3 (0)	34 (2)
年金給付 関係	0 (0)	64 (11)	3 (2)	1 (0)	1 (0)	0 (0)	1 (0)	0 (0)	0 (0)	1 (0)	71 (13)
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)	1 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	85 (77)	86 (77)
計	0 (0)	101 (13)	27 (3)	8 (0)	8 (0)	16 (0)	3 (0)	7 (0)	1 (0)	90 (77)	261 (93)

(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・・・・・・・・・・・・・・・・・・128件 (49.1%)
 [窓口装置操作の際にキータッチ等を誤ったもの・入力を漏らしていたもの、通知書等の封入封緘時における内容物や宛先の確認を漏らしていたもの等]
- ② 適用・認識誤り・・・・・・・・・・・・・・・・30件 (11.5%)
 [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・・・・・・・・・・・・・・・・11件 (4.2%)
 [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・・・・・・・・・・・・・・・・92件 (35.2%)
 [不正行為、不適正な事務処理、事故等]

合計 261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	0 (0)	79 (10)	12 (2)	8 (0)	8 (0)	16 (0)	2 (0)	2 (0)	1 (0)	0 (0)	128 (12)
適用・認識誤り	0 (0)	22 (3)	7 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	1 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	30 (3)
届書等の放置	0 (0)	0 (0)	8 (1)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	3 (0)	0 (0)	0 (0)	11 (1)
その他	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	2 (0)	0 (0)	90 (77)	92 (77)
計	0 (0)	101 (13)	27 (3)	8 (0)	8 (0)	16 (0)	3 (0)	7 (0)	1 (0)	90 (77)	261 (93)

(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 (0)	17 (1)	16 (0)	21 (2)	55 (9)	0 (0)	1 (0)	128 (12)
適用・認識誤り	6 (0)	1 (0)	3 (0)	6 (0)	14 (3)	0 (0)	0 (0)	30 (3)
届書等の放置	3 (0)	1 (0)	3 (0)	3 (0)	1 (1)	0 (0)	0 (0)	11 (1)
その他	1 (0)	1 (0)	0 (0)	4 (0)	1 (0)	0 (0)	85 (77)	92 (77)
計	28 (0)	20 (1)	22 (0)	34 (2)	71 (13)	0 (0)	86 (77)	261 (93)

(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	17 (0)	15 (0)	13 (0)	27 (1)	7 (1)	0 (0)	86 (77)	165 (79)
1万円未満	1 (0)	3 (1)	5 (0)	2 (0)	3 (1)	0 (0)	0 (0)	14 (2)
1万円以上 5万円未満	1 (0)	0 (0)	2 (0)	1 (0)	12 (3)	0 (0)	0 (0)	16 (3)
5万円以上 10万円未満	1 (0)	2 (0)	0 (0)	0 (0)	9 (2)	0 (0)	0 (0)	12 (2)
10万円以上 50万円未満	5 (0)	0 (0)	2 (0)	3 (0)	21 (5)	0 (0)	0 (0)	31 (5)
50万円以上 100万円未満	2 (0)	0 (0)	0 (0)	1 (1)	4 (1)	0 (0)	0 (0)	7 (2)
100万円以上 500万円未満	1 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	12 (0)	0 (0)	0 (0)	13 (0)
500万円以上	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	3 (0)	0 (0)	0 (0)	3 (0)
計	28 (0)	20 (1)	22 (0)	34 (2)	71 (13)	0 (0)	86 (77)	261 (93)

(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)	15	14,169,656	944,643
未払い (年金等の額を少なく支払った件)	45	23,143,801	514,306
過徴収 (保険料金額を多く徴収した件)	11	1,436,399	130,581
未徴収 (保険料金額を少なく徴収した件)	10	3,281,027	328,102
誤還付 (保険料金額を誤ってお返しした件)	2	199,210	99,605
その他	13	41,727,405	3,209,800
計	96	83,957,498	874,557

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

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

(注3) 「その他」の内訳は以下のとおりである。

過徴収と未徴収がある件	1 件	454 円
過払いと未徴収がある件	1 件	98,741 円
未払いと未徴収がある件	1 件	219,609 円
過払いと過徴収がある件	6 件	1,812,214 円
過払いと未払いがある件	4 件	39,596,387 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・・・・・・・・・・・・・・・・ 98 件 (37.5%)
- (2) 日本年金機構外部からの通報等により判明・・・・・・ 80 件 (30.7%)
- (3) その他 (事件・事故等)・・・・・・・・・・・・・・・・ 83 件 (31.8%)

合計 261 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 4 月 23 日	国民年金保険料還付金に係る「振込手続き完了のお知らせ」の重複送付について	11 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 25 年 2 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25年2月分の事務処理誤り等一覧(1～42ページ)

1. 厚生年金適用関係	1P	整理番号	1～28
2. 厚生年金徴収関係	8P	整理番号	29～47
3. 国民年金適用関係	12P	整理番号	48～69
4. 国民年金徴収関係	18P	整理番号	70～101
5. 年金給付関係	26P	整理番号	102～159
6. その他	41P	整理番号	160～168

(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25年2月分 システム事故等一覧(42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	健康保険被扶養者(異動)届の処理誤りについて	確認・決定誤り	東京	文京	2011年 8月9日	2011年 12月16日	○全国健康保険協会より、お客様から配偶者様の健康保険被保険者証が使用できない旨のお問合せがあったとの連絡があり、確認したところ、健康保険被扶養者(異動)届の処理誤りが判明しました。	○事業所から提出された健康保険被扶養者(異動)届にA様の扶養を削除する旨の届出がありました。担当者が誤ってB様の被扶養者番号を記載し処理したことによります。 ○担当者が入力時における確認を怠ったことによるものです。	1事業所1名	—	0	○厚生年金適用調査課長がお客様にお詫びの上説明し、お詫びの文書を送付することで、了承を得ました。 ○担当者が訂正処理を行い、お詫びの文書を事業所あてに送付しました。	○厚生年金適用調査課において、今回の事象を職員に説明し、入力時における届書内容の確認を徹底するよう周知しました。	外部
2	算定基礎届に係る標準報酬月額誤りについて	確認・決定誤り	北海道	室蘭	2008年 8月18日	2011年 12月21日	○担当者が事業所調査の準備のため標準報酬を確認したところ、算定基礎届に係る標準報酬月額誤りが判明しました。	○担当者が算定基礎届の報酬月額平均額欄に金額が13万4千円と記入されていましたが、担当者が金額を見誤り1万3千円と決定したことによります。 ○担当者の確認不足によるものです。	1事業所1名	未徴収	152,236	○厚生年金適用調査課長が事業所及びお客様にお詫びの上、説明しました。また、保険料については時効により徴収できないこと及び年金給付には反映することを説明し、了承を得ました。 ○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、入力を行う場合は、処理結果リストの確認、ダブルチェック等細心の注意を払うよう周知・徹底しました。	内部
3	育児休業等取得者申出書(新規)の処理誤りについて	確認・決定誤り	滋賀	大津	2011年 1月	2011年 12月28日	○担当者が事業所から提出された育児休業等取得者申出書(延長)の審査の際、事業主からの申請であったため、確認したところ、育児休業等取得者申出書(新規)の処理誤りが判明しました。	○事業主は育児休業法の育児休業を取得することができないため、育児休業等取得者申出書(新規)が提出された際にその旨を説明し申出書を返すべきところ、担当者が誤って処理したものです。 ○担当者の審査時の確認漏れ及び入力処理後の確認においても誤りを発見することができませんでした。	1事業所1名	未徴収	2,586,032	○担当者が事業主様にお詫びの上説明しましたがご納得いただけず、社会保険労務士に相談した上で回答するとのことのお申出がありました。 ○社会保険労務士より、お問合せがあり担当者がお詫びの上事象を説明し社会保険労務士より事業主様に説明していただけたとのことのお申出がありましたのでお願いしました。 ○社会保険労務士より事業主に説明したところ、了承を得たところのご連絡がありました。 ○担当者が取消し処理を行い育児休業取得者申出書(延長)申請を返戻しました。 ○未徴収の保険料を納入告知し、納付されたことを確認しました。	○厚生年金適用調査課において、育児休業等取得者申出書の説明をする場合は、事業主は育児休業に該当しないことを説明するよう、また受付する際は、被保険者名と事業主名が同一でないかを十分確認するよう周知・徹底しました。	内部
4	被保険者賞与支払届の処理誤りについて	確認・決定誤り	大阪	堺東	2006年 7月14日	2012年 3月14日	○事務センターより、標準賞与額が厚生年金基金のデータと異なっていると連絡があり、確認したところ、被保険者賞与支払届の処理誤りが判明しました。	○被保険者賞与支払届の賞与額欄が、本来の千円未満切り捨て記載ではなく、四捨五入された賞与額となっていました。担当者が誤りに気付かずそのまま処理したことによるものです。 ○担当者の確認不足によります。	1事業所2名	過徴収	386	○担当者が事業所にお詫びの上説明し、保険料について、次回納付時に調整することで了承を得ました。 ○賞与支払届の訂正処理を行いました。	○厚生年金適用調査課において、賞与支払届の賞与額と実賞与支払額の確認について注意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	被保険者資格喪失届に係る資格喪失原因の入力誤りについて	確認・決定誤り	群馬	事務センター	2012年 3月27日	2012年 8月15日	○お客様より、年金が振込されていな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原因の入力誤りが判明しました。 ○お客様は年金を受給されていましたが、入力誤りにより年金の支払いが保留になりました。	○個人事業主の事業所から提出された資格喪失届の資格喪失原因にはその他と記載されていましたが、備考欄に事業主死亡のためと記載されていたことにより担当者が誤って死亡として入力したものです。 ○担当者による資格喪失原因の確認不足によります。	1事業所1名	未払い	566,548	○担当者がお客様にお詫びの上説明し、了承を得ました。 ○訂正処理を行い、機構本部に支払保留解除の処理を依頼しました。 ○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。	○管理・厚生年金適用グループにおいて、審査時点で届書の補正を行う場合は、事業所又は社会保険労務士に確認を行うことを徹底するよう周知しました。	外部
6	70歳以上被用者該当届に係る該当年月日の処理誤りについて	確認・決定誤り	福井	事務センター	2010年 3月16日	2011年 12月14日	○年金事務所で二以上事業所勤務被保険者に係る70歳以上被用者該当届を確認したところ、70歳以上被用者該当届に係る該当年月日の処理誤りが判明しました。	○二以上事業所勤務被保険者に係る70歳以上被用者該当届を入力する際に、該当年月日を1月31日と入力するところ、担当者が誤って2月1日と入力したものです。 ○担当者による確認不足及び決裁においても誤りに気付かなかったことによります。	1事業所1名	過払い	168,087	○担当者が事業所にお詫びの上説明し、了承を得ました。 ○担当者がお客様にお詫びの上説明し、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。	○管理・厚生年金適用グループにおいて、今回の事象を職員に説明し、事前審査及び決裁時におけるチェックを徹底することとしました。	内部
7	特例納付保険料の計算誤りについて	確認・決定誤り	高知	高知東	2012年 1月16日	2012年 1月20日	○他年金事務所より、特例納付保険料に係る引継ぎ文書及び納付申出書を受理したが、特例納付保険料の金額に誤りがあるとの連絡があり、確認したところ、特例納付保険料の計算誤りが判明しました。	○特例納付保険料の計算を行う際に、本来であれば、標準報酬月額を9千円で計算しなければならないところ、被保険者記録に表示されていた1万円をもとに計算したことによります。 ○担当者の知識不足及び決裁時にも誤りに気付きませんでした。	1事業所1名	—	0	○担当者が事業所にお詫びの上説明し、正しい金額の納付申出書を提出していただくことで、了承を得ました。また、誤った納付勸奨状の返送をお願いしました。 ○正しい金額の納付申出書及び納付勸奨状を事業所あてに送付しました。 ○誤った金額の納付申出書及び納付勸奨状を回収しました。 ○事業所より納付申出書を受理し、処理を行いました。 ○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、今回の事象を職員に説明し、処理結果の相互チェックを周知・徹底しました。	内部
8	賞与支払届の入力漏れについで	未処理・処理遅延	広島	呉	2007年 12月21日	2012年 10月26日	○厚生年金基金より、記録不一致として照会のあった記録について確認したところ、賞与支払届の入力漏れが判明しました。	○賞与支払届の入力処理時に、入力を漏らしたこと及び入力処理後のチェック時においても入力漏れに気付かなかったことによります。	1事業所1名	その他	98,741	○厚生年金適用調査課長が事業所及び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。また、過払いとなった年金は次回支払予定の年金で調整することについても、了承を得ました。 ○担当者が訂正処理を行い、標準賞与額決定通知書を事業所あてに送付しました。 ○過払い分について、お客様の年金で調整されていることを確認しました。	○厚生年金適用調査課において、届書入力後のダブルチェック及び処理結果リストと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
9	高齢任意加入被保険者に係る厚生年金保険料の告知漏れについて	未処理・処理遅延	岡山	倉敷東	2007年 6月21日	2012年 1月13日	○担当が高齢任意加入被保険者について確認したところ、高齢任意加入被保険者に係る厚生年金保険料の告知漏れが判明しました。 ○また、2名のお客様は高齢任意加入後に年金を受給されており、年金が未払いであったことが判明しました。	○事業所から提出された賞与支払届及び月額変更届を入力する際に、高齢任意加入者は喪失被保険者ファイルにも処理を行うべきところ、担当が処理を漏らし厚生年金保険料の計算も漏らしたものです。 ○担当者の事務処理に対する認識不足及び保険料の告知前の記録の確認が不十分であったことによります。	3事業所3名	その他	219,609	○担当が高齢任意加入者2名のお客様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す承を得ました。 ○担当が事業所及びお客様にお詫びの上、説明しました。また、保険料については時効により徴収できないこと及び年金給付には反映することを説明し、了承を得ました。 ○担当が処理を行い関係書類を機構本部に進達しました。 ○お客様に年金が支払われたことを確認しました。	○厚生年金適用調査課及び厚生年金徴収課において、今回の事象を職員に説明し、毎月の保険料納入告知の際に窓口装置と喪失被保険者ファイルの確認を徹底するよう周知しました。	内部
10	船員保険被保険者報酬月額変更(基準日)届の入力漏れについて	未処理・処理遅延	福岡	博多	2011年 10月21日	2011年 11月28日	○事業所より、保険料額が前月に比べて安くなっているとお問合せがあり、確認したところ、船員保険被保険者報酬月額変更(基準日)届の入力漏れが判明しました。	○担当がお客様の年金記録を補正処理する際に、船員保険被保険者報酬月額変更(基準日)届を一旦取消し、補正後に再度入力するところ、担当が再入力することを失念したことによるものです。 ○担当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	—	0	○担当がお客様にお詫びの上説明し、納入告知額通知書を訂正することで、了承を得ました。 ○担当が更正処理を行い、お客様に再度お詫びの上、納入告知額通知書を差替えました。	○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、記録補正の際にはマニュアル等の確認を徹底するよう周知しました。	外部
11	資格喪失届及び適用事業所全喪届の処理遅延について	未処理・処理遅延	兵庫	加古川	2010年 9月22日	2011年 12月1日	○適用事業所全喪届の処理方法についてブロック本部に照会したところ、資格喪失届及び適用事業所全喪届に係る受理後の処理が遅延していることについて指摘があり、資格喪失届及び適用事業所全喪届の処理遅延が判明しました。	○事業所より提出された資格喪失届及び適用事業所全喪届について、資格喪失年月日が遡及しているため事務センターから調査の依頼がありましたが、担当が調査の際に出勤簿等の提出を求めたまま遡及による資格喪失時における添付書類が存在しない場合の対応方法について、判断を誤り処理を保留にしたまま失念したものです。	1事業所1名	過徴収	569,486	○担当が事業所にお詫びの上説明し、お詫びの文書を送付することで、了承を得ました。 ○ブロック本部に取扱いを協議し、全喪届添付書類である「雇用保険適用事業所廃止届」及び厚生年金基金より情報提供のあった「事業所の閉鎖届並びに事業主の同意について」により処理可能との回答があり、担当が処理を行い、お詫びの文書及び決定通知書を事業所あてに送付しました。	○厚生年金適用調査課において、遡及による資格喪失時に添付書類が存在しない場合等で判断に苦慮する場合は、ブロック本部等に照会し速やかに対応するよう周知しました。	内部
12	高齢任意加入被保険者に係る厚生年金保険料の告知漏れについて	未処理・処理遅延	広島	広島西	2011年 9月30日	2012年 1月13日	○担当が高齢任意加入被保険者について確認したところ、高齢任意加入被保険者に係る厚生年金保険料の告知漏れが判明しました。	○厚生年金適用調査課で高齢任意加入被保険者資格取得申出書を入力処理した後、厚生年金徴収課への連絡が不十分であったため、担当が厚生年金保険料の計算を漏らしたものです。	1事業所1名	未徴収	119,100	○担当が事業所及びお客様にお詫びの上説明し、納付書で納付していただくことで、了承を得ました。 ○担当が処理を行い、納付書を事業所あて送付しました。	○厚生年金適用調査課及び厚生年金徴収課において、毎月の保険料納入告知の際にすべての高齢任意加入被保険者について窓口装置により報酬の増減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
13	育児休業等終了時報酬月額変更届の未処理について	未処理・処理遅延	東京	文京	2011年 7月26日	2011年 11月25日	○担当者が保留書類の確認を行っていたところ、育児休業等終了時報酬月額変更届が未処理になっていたことが判明しました。	○育児休業等終了時報酬月額変更届が提出された際に育児休業が育児休業終了予定年月日以前に終了していたため、担当者が事業所に育児休業等取得者終了届の提出を依頼するため処理を保留にしたまま失念したものです。 ○担当者が保留にした育児休業等終了時報酬月額変更届の進捗管理を怠ったことによります。	1事業所1名	—	0	○厚生年金適用調査課長が事業所を受託している社会保険労務士にお詫びの上説明し、了承を得ました。また、事業所に説明していただけたことで、お願いしました。 ○担当者が入力処理を行い、決定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、窓口にて届書を受付した際には、必ず記録を確認するとともに、保留書類を課長がチェックすることとしました。	内部
14	健康保険被扶養者(異動)届に係る生年月日の入力誤りについて	入力誤り	宮城	仙台北	2011年 7月12日	2011年 12月13日	○事務センターより、健康保険被保険者証の被扶養者生年月日が健康保険被扶養者(異動)届と相違しているとの照会があり、確認したところ、健康保険被扶養者(異動)届に係る生年月日の入力誤りが判明しました。	○担当者が事業所より提出された健康保険被扶養者(異動)届を入力する際に、被扶養者生年月日の元号を平成と入力すべきところ、誤って昭和と入力したものです。 ○入力処理における確認不足及び入力後のチェック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、健康保険被保険者証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、年金手帳を送付し、全国健康保険協会から健康保険被保険者証が送付されたことを確認しました。 ○また、記載内容が誤っている健康保険被保険者証は全国健康保険協会に返送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、入力時及び入力後の処理結果のチェックを徹底するよう周知しました。	外部
15	70歳以上被用者算定基礎届に係る標準報酬月額相当額の入力誤りについて	入力誤り	長野	事務センター	2011年 11月2日	2011年 12月6日	○年金事務所より、70歳以上被用者算定基礎届の標準報酬月額相当額について照会があり、確認したところ、70歳以上被用者算定基礎届に係る標準報酬月額相当額の入力誤りが判明しました。	○委託業者が70歳以上被用者算定基礎届に係る標準報酬月額相当額を入力する際に、80万円と入力すべきところ、誤って8万円と入力したため在職老齢年金の一部支給停止が解除され年金が支払われたものです。 ○入力時における確認不足及び決裁においても誤りを発見できなかったことによります。	1事業所1名	過払い	487,012	○管理・厚生年金適用グループ長が事業所及びお客様にお詫びの上説明し、過払いとなった年金については今後支払される年金で調整させていただくことで了承を得ました。返納方法申出書を受理しました。 ○担当者が訂正処理を行い、返納方法申出書を機構本部に進達しました。	○管理・厚生年金適用グループ長が委託業者に今回の事象を説明し、入力時及び入力後のチェックを徹底するよう要請し、担当者に指導した旨の報告がありました。	内部
16	健康保険被扶養者(異動)届の入力誤りについて	入力誤り	兵庫	事務センター	2010年 9月14日	2011年 12月19日	○全国健康保険協会より、健康保険被扶養者記録について照会があり、確認したところ、健康保険被扶養者(異動)届の入力誤りが判明しました。	○委託業者が健康保険被扶養者(異動)届を入力する際に、生年月日及び続柄の入力を誤ったものです。 ○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。	6事業所6名	—	0	○担当者が6事業所にお詫びの上説明し、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、全国健康保険協会より健康保険被保険者証が交付されたことを確認しました。	○委託業者に対し今回の事象を説明し、入力誤りの防止及び入力後のチェックについて要請したところ、担当者に入力時の確認を徹底するよう指導した旨の報告がありました。 ○管理・厚生年金適用第1グループにおいて、入力後のチェックを徹底するよう周知しました。	外部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明契機
17	健康保険被扶養者(異動)届に係る生年月日の入力誤りについて	入力誤り	福島	郡山	2011年 8月26日	2011年 12月14日	○事業所より、健康保険被保険者証の被扶養者の生年月日が誤っていたので確認して欲しいとのお問合せがあり、確認したところ、健康保険被扶養者(異動)届に係る生年月日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健康保険被扶養者(異動)届を入力する際に、被扶養者生年月日の元号を平成と入力すべきところ、誤って昭和と入力したものです。 ○入力処理における確認不足及び入力後のチェックが不十分だ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、お客様にお詫びの文書を送付することで、了承を得ました。また、誤った表記の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お詫びの文書を交付しました。全国健康保険協会より、事業所あてに健康保険被保険者証が送付されたことを確認しました。	○厚生年金適用調査課において、決裁時の点検が形式的なものに陥らないよう確認の重要性を周知・徹底しました。	外部
18	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	北海道	事務センター	2011年 9月15日	2012年 1月12日	○年金事務所より、社会保険労務士から標準賞与額決定通知書の内容が誤っているとお問合せがあった旨の連絡があり、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。	○委託業者において賞与支払届に係る標準賞与額を入力する際に、本来、50万円と入力すべきところ、誤って55万円と入力したものです。 ○入力後の確認においても入力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	12,829	○厚生年金適用第2グループ長が事業所にお詫びの上説明し、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了承を得ました。 ○担当者が訂正処理を行い、標準賞与額決定通知書を訂正しました。	○委託業者に対し、原因調査・今後の入力誤り防止・適正なチェックの実施について要請したところ、入力担当者に事象を説明し入力時の確認を徹底するよう指導した旨の報告がありました。 ○厚生年金適用第2グループにおいて、入力後のチェックを徹底するよう周知しました。	外部
19	健康保険被扶養者(異動)届に係る苗字の入力誤りについて	入力誤り	三重	四日市	2011年 12月22日	2012年 1月10日	○社会保険労務士より、被扶養者の氏名についてお問合せがあり、確認したところ、健康保険被扶養者(異動)届に係る苗字の入力誤りが判明しました。	○社会保険労務士から提出された健康保険被扶養者(異動)届に義父・義母であるA様及びB様の苗字が記載されていましたが、担当者が誤って被保険者であるC様の苗字を入力したものです。 ○審査時及び確認時において苗字の確認を怠っていたことによります。	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。事業所には社会保険労務士から連絡していただけるとのお申出がありましたのでお願いしました。誤って送付した健康保険被保険者証を回収しました。 ○担当者が訂正処理を行い、全国健康保険協会より、事業所あてに健康保険被保険者証が送付されたことを確認しました。	○厚生年金適用調査課において、今回の事象を職員に説明し、被扶養者と被保険者の苗字が違う届書を受理した場合には蛍光ペンを塗り確認を徹底することとしました。	外部
20	標準報酬決定通知書に係る記載内容の削除漏れについて	通知書等の作成誤り	長野	松本	2012年 4月10日	2012年 5月21日	○A事業所より、標準報酬決定通知書に他社の方の住所・基礎年金番号・氏名・報酬等の個人情報がかかる状態で送付されてきたとお問合せがあり、確認したところ、標準報酬決定通知書に係る記載内容の削除漏れが判明しました。	○担当者がB事業所の資格取得届を入力する際に誤ってA事業所の記号で入力したために訂正処理を行いました。が、A事業所の標準報酬決定通知書にB事業所のお客様の情報を削除すべきところ削除せず郵送したものです。 ○担当者による入力後のチェック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。	2事業所2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、A事業所が加入している健康保険組合にお詫びの文書を送付することで、了承を得ました。標準報酬決定通知書を回収しました。 ○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。 ○健康保険組合あてにお詫びの文書を送付し、A事業所あてに標準報酬決定通知書を送付しました。	○厚生年金適用調査課において、今回の事象を職員に説明し、届書の適正な入力及び複数名でのチェックの際に決定通知書等の記載についても確認することを徹底するよう周知しました。	外部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明契機
21	標準報酬決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	2011年8月15日	2011年8月24日	○年金事務所より、A事業所からB事業所の標準報酬決定通知書が送付されたとお問合せがあった旨の連絡があり、確認したところ、標準報酬決定通知書の誤送付が判明しました。	○委託業者がB事業所に標準報酬決定通知書を送付する際に、事業所記号が類似しているA事業所あての封筒に誤ってB事業所の標準報酬決定通知書を封入し送付したものです。 ○封入・封緘作業の際の複数名による確認を行ってい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。B事業所の標準報酬決定通知書を回収しました。 ○担当者がB事業所にお詫びの上説明し、了承を得ました。A事業所から回収した標準報酬決定通知書を交付しました。	○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、封入作業の際には、ダブルチェックを徹底するとの報告がありました。	外部
22	賞与支払届及び賞与支払届総括表の誤送付について	誤送付・誤送信	北海道	北見	2011年11月26日	2011年11月30日	○A事業所より、送付された封筒にB事業所のものと思われる賞与支払届及び賞与支払届総括表が入っていたとの連絡があり、確認したところ、賞与支払届及び賞与支払届総括表の誤送付が判明しました。	○A事業所より、賞与支払届及び賞与支払届総括表の作成依頼があった際、担当者が誤ってB事業所の整理記号で賞与支払届及び賞与支払届総括表を作成しA事業所あてに送付したものです。 ○入力後のチェック及び封入・封緘時の確認が不十分であったことによります。	2事業所6名	—	0	○担当者がA事業所にお詫びの上説明し、了承を得ました。A事業所の賞与支払届及び賞与支払届総括表を交付し、B事業所の賞与支払届及び賞与支払届総括表を回収しました。 ○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。	○厚生年金適用調査課において、届書等を作成する場合には、入力後のチェック及び発送物の封入・封緘時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
23	健康保険被保険者証返納のお知らせの誤送付について	誤送付・誤送信	神奈川	厚木	2012年1月11日	2012年1月13日	○A様より、B様の健康保険被保険者証返納のお知らせが送付されたとお問合せがあり、確認したところ、健康保険被保険者証返納のお知らせの誤送付が判明しました。	○健康保険被保険者証返納のお知らせの発送作業を行っていた際、担当者が誤ってA様分の健康保険被保険者証返納のお知らせをB様あての封筒に、B様分の健康保険被保険者証返納のお知らせをA様あての封筒に取り違えたまま封入し送付したものです。 ○送付時における担当者のダブルチェックが不十分であったことによります。	2名	—	0	○厚生年金適用調査課長がA様にお詫びの上説明し了承を得ました。B様あての健康保険被保険者証返納のお知らせを回収しました。 ○厚生年金適用調査課長がB様にお詫びの上説明し了承を得ました。A様あての健康保険被保険者証返納のお知らせを回収しました。 ○A様及びB様に健康保険被保険者証返納のお知らせを送付しました。	○厚生年金適用調査課において、発送時のダブルチェックを慎重に行うことを徹底しました。	外部
24	賞与支払届総括表及び賞与支払届(CD)の誤送付について	説明誤り	東京	北	2011年12月頃	2011年12月21日	○A事業所より、B事業所の賞与支払届総括表及び賞与支払届(CD)が送付されたとの連絡があり、確認したところ、賞与支払届総括表及び賞与支払届(CD)の誤送付が判明しました。	○B事業所より提出された賞与支払届(CD)のデータ内容が確認できなかったため、B事業所に返戻する際に、担当者が誤ってA事業所へ送付したものです。 ○届書の事業所名と封筒の宛名を十分に確認しなかったことによります。	2事業所3名	—	0	○担当者がA事業所にお詫びの上説明し、了承を得ました。誤送付した賞与支払届総括表及び賞与支払届(CD)を回収しました。 ○厚生年金適用課長がB事業所にお詫びの上説明し、お詫びの文書を送付し、賞与支払届総括表及び賞与支払届(CD)を返戻することで了承を得ました。 ○B事業所あてに、お詫びの文書等を送付しました。	○厚生年金適用調査課において、今回の事象を職員に説明し、返戻する届書の封入作業時には、事業所名称と封筒の宛名の確認を2名以上で行うことを徹底するよう周知しました。	外部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生年月日	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
25	算定基礎届の所在不明について	受理後の書類管理誤り	鹿児島	事務センター	2011年 8月26日	2011年 8月31日	○事業所より、事務センターに送付した算定基礎届についてお問合せがあり確認したところ、算定基礎届が所在不明になっていることが判明しました。	○事業所から提出された算定基礎届に不備があったため返戻し、事業所から再提出されましたが所在不明となったものです。 ○担当者による書類の管理が不十分であったことによります。	3名	—	0	○担当者が事業所にお詫びの上説明し、算定基礎届を再度作成していただくことで、了承を得ました。 ○担当者が処理を行い、決定通知書を事業所あてに送付しました。	○管理・厚生年金適用グループ長が委託業者に今回の事象を説明し、郵送物は全て法人文書であることの認識と、郵便物の授受について確実に責任ある対応、個人情報保護の重要性を認識し確実な業務遂行の徹底を行うよう依頼しました。	外部
26	賞与支払届に係る磁気媒体届書(CD)の所在不明について	受理後の書類管理誤り	大阪	堺東	2011年 12月15日	2011年 12月15日	○担当者が事業所から提出された磁気媒体届書(CD)を確認したところ、賞与支払届に係る磁気媒体届書(CD)が所在不明になっていることが判明しました。	○事業所より提出された磁気媒体による賞与支払届を担当者が所定の受付箱に入れず机の上に置いたまま離席した際に所在不明になったものです。	1事業所46名	—	0	○お客様相談室長が事業所にお詫びの上説明しお詫びの文書を送付することで、了承を得ました。再作成していただいた磁気媒体届書(CD)を受理しました。 ○担当者が処理を行い、決定通知書を事業所あてに送付しました。	お客様相談室において、今回の事象を職員に説明し、届出書類の窓口受付から担当課への引継ぎ完了までの手順を明確にし、手順の遵守を徹底するよう周知しました。	内部
27	資格喪失届等の未処理について	受理後の書類管理誤り	東京	文京	2007年 8月31日	2011年 8月5日	○厚生年金徴収課のロッカーを担当者が整理していたところ事業所から提出された資格喪失届が見つかり、確認したところ、資格喪失届の未処理が判明しました。 ○また、他に月額変更届等の未処理が判明しました。	○A事業所から提出された資格喪失年月日に疑義が生じたため確認すべきところ、厚生年金徴収課の担当者が失念し厚生年金適用調査課に引継ぎを行わず未処理になったものです。 ○B及びC事業所から月額変更届等を受理しましたが、添付書類が不足していたため事業所に提出の依頼をしたまま厚生年金徴収課の担当者が失念し厚生年金適用調査課に引継ぎを行わず未処理になったものです。	3事業所6名	—	0	○担当者がA事業所に連絡しましたが、連絡が取れませんでした。 ○担当者がB及びC事業所にお詫びの上説明し了承を得ました。提出された月額変更届は月額変更の要件に該当しないため算定基礎届を提出していただきました。 ○その後、A事業所からお問合せはありませんが、お問合せがあった場合、引き続き対応することとしました。	○厚生年金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周知し、書類を個人で保管しないこと及び管理者による進捗管理を徹底することを周知しました。	内部
28	資格取得届の処理時における基礎年金番号の登録誤りについて	記録訂正誤り	岡山	岡山東	2008年 9月24日	2011年 12月13日	○機構本部より、共済組合に加入されているA様の基礎年金番号がB様の資格記録に収録されていることについて照会があり、確認したところ、資格取得届の処理時における基礎年金番号の登録誤りが判明しました。	○事業所から資格取得届と年金手帳再交付申請書が提出された際、氏名の文字が相違しているにもかかわらず、担当者が誤って共済組合に加入されているA様の基礎年金番号をB様のものと判断し、処理したことによります。 ○入力時の確認が不十分であったことによります。	2事業所2名	—	0	○厚生年金適用調査課長が事業所にお詫びの上、年金手帳及び健康保険被保険者証を差替えさせていただくことで、了承を得ました。年金手帳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、年金手帳を送付し、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。 ○B様に連絡がつかないため、お詫びの文書を送付しました。 ○その後、B様からお問合せはありませんが、お問合せがあった場合、引き続き対応することとしました。	○厚生年金適用調査課において、資格取得届に年金手帳の添付が無い場合、職歴や住所等の確認による本人特定を慎重に行うよう指示しました。	内部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明契機
29	社会保険料の告知誤りについて	確認・決定誤り	群馬	太田	2012年 6月20日	2012年 8月1日	○担当者が事業所の保険料の納付状況を確認したところ、社会保険料の告知誤りが判明しました。	○過誤納保険料について還付処理をする際に、入力すべき項目の処理を漏らしたため、次回納付の保険料が誤って調査決定されたものです。 ○担当者の処理時の確認不足及び処理後の確認を怠ったことによります。	1事業所	—	0	○厚生年金徴収課長が事業所にお詫びの上説明し、了承を得ました。 誤った納入告知書を回収しました。 ○調査決定取消処理を行い、徴収決定済額取消通知書を事業所あてに送付しました。	○厚生年金徴収課において、今回の事象を職員に説明し、決裁時の確認を徹底するよう周知しました。	内部
30	厚生年金保険料等に係る納付目的年月の誤りについて	確認・決定誤り	大阪	吹田	2012年 7月20日	2012年 8月3日	○事業所より保険料を領収しましたが、納付されていないとデータが出力されたため、確認したところ、厚生年金保険料等に係る納付目的年月の誤りが判明しました。	○事業所の担当者様が窓口には保険料納付に来所された際に、平成24年5月分として領収するところ、誤って平成24年6月分として領収したことによります。 ○担当者の確認不足によるものです。	1事業所	—	0	○担当者が事業所にお詫びの上説明し、平成24年6月分の発行済の領収書を回収し、平成24年5月分の社会保険料納入確認書を交付することで、了承を得ました。 ○平成24年6月分領収の取消入力を行い、平成24年5月分領収として訂正処理を行いました。	○厚生年金徴収課において、保険料を領収する際には、複数名で確認するよう周知・徹底しました。	内部
31	二以上事業所勤務被保険者に係る社会保険料の告知誤りについて	確認・決定誤り	大阪	大手前	2012年 8月20日	2012年 8月23日	○事業所より、納入告知金額が相違するとのお問合せがあり、確認したところ、二以上事業所勤務被保険者に係る社会保険料の告知誤りが判明しました。	○資格取得月に二以上事業所勤務被保険者として資格取得した場合、同月内に資格取得・喪失したことになり、その保険料の減額処理を行う必要がありますが、担当者が同月内の資格取得・喪失の確認を失念し、減額処理を漏らしたことによります。	1事業所	—	0	○担当者が事業所にお詫びの上説明し、了承を得ました。 ○減額処理を行い、正しい保険料額の納入告知書を事業所あてに送付しました。 ○金融機関に口座振替の緊急停止依頼を行いました。 ○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、同月内の資格取得・喪失処理をしている旨の有無を処理票に表示する欄を設けることで、確認漏れをなくすよう周知・徹底しました。	外部
32	二以上事業所勤務被保険者に係る保険料の入力漏れについて	確認・決定誤り	山形	米沢	2011年 12月26日	2012年 10月3日	○担当者が二以上事業所勤務被保険者に係る保険料額の確認をしたところ、二以上事業所勤務被保険者に係る保険料の入力漏れが判明しました。	○二以上事業所勤務被保険者の保険料登録の際に、非選択事業所の入力を漏らしたことによります。 ○入力後の確認不足及び登録処理票と処理結果リストとの突合も不十分でした。	1事業所1名	未徴収	94,519	○厚生年金徴収課長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了承を得ました。 ○二以上事業所勤務被保険者に係る保険料の処理を行いました。 ○未徴収額を含めた納入告知書を事業所あてに送付しました。 ○保険料が納付されたことを確認しました。	○厚生年金徴収課において、二以上事業所勤務被保険者の保険料登録票の増減額確認を確実にを行い、入力後は処理結果リストによる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
33	保険料収納時における釣銭の交付誤りについて	確認・決定誤り	東京	港	2012年 12月10日	2012年 12月10日	○当日領収した厚生年金保険料等の集計作業において、領収済額通知書の総合計額より領収した現金が少なかったことから、確認したところ、保険料収納時における釣銭の交付誤りが判明しました。	○担当者が事業主様より現金をお預かりした際に、誤った釣銭額を計算し、事業主様にお渡ししたことによります。 ○担当者が釣銭を事業所に交付する際の確認が不十分であったことによるものです。	1事業所	未徴収	3,500	○厚生年金徴収課長が事業主様にお詫びの上、釣銭を返還していただき、了承を得ました。	○厚生年金徴収課において、収納窓口で金銭を扱う際は、現金確認表を作成し、釣銭を手渡す際には領収書と釣銭を突合せ確認するよう周知しました。	内部
34	第四種被保険者に係る還付額の計算誤りについて	確認・決定誤り	愛知	昭和	2012年 2月23日	2012年 3月2日	○事務センターより、お客様の還付請求書の金額が誤っているとの連絡があり、確認したところ、第四種被保険者に係る還付額の計算誤りが判明しました。	○第四種被保険者の還付額を計算する際に、お客様は前納で保険料を納付されていましたが、担当者が窓口装置の確認を怠ったため、通常の保険料額で計算したものです。 ○担当者の認識不足及び決裁においても誤りに気付きませんでした。	1名	—	0	○厚生年金徴収課長がお客様にお詫びの上説明し、了承を得ました。 ○正しい金額の過誤納額還付通知書と還付請求書を交付し、還付請求書に記入いただき受理し、事務センターに回付しました。 ○誤った還付請求書は事務センターより回収し、過誤納額還付通知書についてはお客様が破棄済であることを確認しました。	○厚生年金徴収課において、第四種被保険者に係る還付処理を行う際は、必ず債権記録の確認を窓口装置で行うこと及び前納の有無を確認することを周知・徹底しました。	内部
35	特例納付保険料納付申出書の未処理について	未処理・処理遅延	兵庫	三宮	2010年 11月18日	2012年 5月16日	○厚生年金徴収課と年金記録課の管理簿を突合せ確認したところ、特例納付保険料納付申出書の未処理が判明しました。	○特例納付保険料納付申出書が年金記録課に郵送で提出され、厚生年金徴収課に引継ぐべきところ、誤って別の書類の中に綴じてしまい納入告知書を発送していなかったものです。	1事業所	未徴収	54,000	○副所長が事業所にお詫びの上説明し、了承を得ました。 ○新しい特例納付保険料納付申出書を受付し、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年金記録課において、引継ぎ確認用の管理台帳を新たに作成し、適正な管理を行うよう周知・徹底しました。	内部
36	介護保険料適用除外該当届2年以上遡及リストの未処理について	未処理・処理遅延	京都	京都南	2011年 2月18日	2012年 4月10日	○厚生年金徴収課の机を確認したところ、介護保険料適用除外届2年以上遡及リストの未処理が判明しました。	○事務センターより介護保険料適用除外届2年以上遡及リストが回付されましたが、担当者の机の奥に未処理のまま放置されていたものです。 ○書類整理及び受付と進捗管理が不十分のまま担当者任せであったことによります。	1事業所1名	過徴収	6,328	○担当者が事業所にお詫びの上説明し、過徴収分の保険料について、次回納付時に調整することで了承を得ました。 ○担当者が処理を行いました。 ○保険料納入告知書・領収済額通知書にお詫びの文書を同封し、事業所あてに送付しました。	○厚生年金徴収課において、2年以上遡及リストが回付された際は、直ちに受付簿に記入し進捗管理を行うよう周知・徹底しました。	内部
37	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等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、児童手当拋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	○厚生年金徴収課長が事業所にお詫びの上説明し、納入告知書不発行通知書の差替えを行うことで、了承を得ました。 ○正しい内容の納入告知書不発行通知書を事業所あてに送付しました。 ○誤った内容の納入告知書不発行通知書が事業所より返送されました。	○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

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生日月日	判明日月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明契機
38	振替不能の案内の記載誤りについて	通知書等の作成誤り	島根	事務センター	2012年11月6日	2012年11月7日	○年金事業所より、事業所から口座振替不納による納入告知書に同封されている振替不能の案内の記載内容が誤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、振替不能の案内の記載誤りが判明しました。	○平成24年9月分保険料に係る口座振替不能事業所あてに送付した納入告知書に同封した振替不能の案内について、口座振替不能対象月を平成24年9月分と記載すべきところ、平成24年8月分と記載していました。 ○決裁においても誤りに気付きませんでした。	465事業所	—	0	○お客様あてにお詫びの文書及び正しいお知らせ文書を送付しました。	○管理・厚生年金適用グループにおいて、今回の事象を職員に説明し、お客様あてにお送りする文書の内容確認を慎重に行うよう周知しました。	外部
39	年金事務所のFAX番号の記載誤りについて	通知書等の作成誤り	高知	高知東	2012年11月29日	2012年12月4日	○インターネット公売の買受人様から書類がFAXで届く予定であったが、届かないことから、メール送信した連絡文書を確認したところ、年金事務所のFAX番号の記載誤りが判明しました。 ○インターネット公売の買受人様からFAX番号の持ち主であるA様あてに、誤ってFAX3通が送られていることが判明しました。	○連絡文書作成時の確認不足及び複数名でのチェック時においても年金事務所のFAX番号の誤りに気付きませんでした。	4名	—	0	○厚生年金徴収課長がA様にお詫びの上説明し、了承を得ました。誤って届いたFAX3通については、破棄されていることを確認しました。 ○担当者が3名の買受人様にお詫びの上説明し、了承を得ました。	○厚生年金徴収課において、電話番号やFAX番号等を案内する際は細心の注意を払い、複数名での確認を慎重に行うよう周知・徹底しました。	内部
40	事業所あて通知文書の誤送付について	誤送付・誤送信	沖縄	那覇	2011年10月7日	2011年10月11日	○A事業所より、B事業所あての通知文書が届いたとお問合せがあり、確認したところ、事業所あて通知文書の誤送付が判明しました。	○封入・封緘作業時に、A事業所あての封筒にB事業所あての通知文書を封入し、B事業所あての封筒にA事業所あての通知文書を封入したものです。 ○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	—	0	○担当者がA事業所にお詫びの上説明し、了承を得ました。B事業所あての通知文書を回収しました。 ○担当者がB事業所にお詫びの上説明し、了承を得ました。A事業所あての通知文書を回収しました。	○厚生年金徴収課において、事業所あてに文書を送付する際は、送付物と封筒のあて先を十分確認し、ダブルチェックで再度確認した上で封入・封緘するよう周知・徹底しました。	外部
41	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	滋賀	事務センター	2012年5月18日	2012年5月23日	○A事業所より、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お問合せがあり、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。	○保険料納入告知額・領収済額通知書の封入・封緘後に、文書を封入し忘れたことが判明し、手作業により再封入を行った際に、誤って混入したものです。 ○保険料納入告知額・領収済額通知書の発行枚数と再封入した封筒の枚数の確認を行わなか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。	○管理・厚生年金適用グループにおいて、今回の事象を職員に説明し、封入・封緘作業時には細心の注意を払って行うよう周知・徹底しました。	外部
42	納入告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8月20日	2012年8月21日	○年金事務所より、A事業所から納入告知書が届いたが、B事業所のものも同封されていたとお問合せがあったとの連絡があり、確認したところ、納入告知書の誤送付が判明しました。	○委託業者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え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B事業所の納入告知書を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不足によります。	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事業所の納入告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、B事業所の納入告知書を送付することで、了承を得ました。 ○B事業所あてに納入告知書を送付しました。	○委託業者に対し、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
43	FAXの誤送信について	誤送付・誤送信	埼玉	春日部	2012年 8月29日	2012年 8月29日	○お客様より、年金事務所よりFAXが送られてきたが、あて先が違うのではないかとのお問合せがあり、確認したところ、FAXの誤送信が判明しました。	○事業所より文書の写しをFAXしてほしいとお申出があり、FAX番号を聴取・復唱し2名の職員が確認した上でFAX送信をしましたが、聴取したFAX番号に誤りがあったことによるものです。	1事業 所1名	—	0	○厚生年金徴収課長がお客様にお詫びの上説明し、了承を得ました。誤送信したFAX文書を回収しました。 ○厚生年金徴収課長が事業所にお詫びの上説明し、了承を得ました。FAX文書を交付しました。	○厚生年金徴収課において、今回の事象を職員に説明し、やむを得ずFAXを使用する場合は、テスト送信を実施するよう周知・徹底しました。	外部
44	納入告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 10月19日	2012年 10月30日	○年金事務所より、A事業所から納入告知書が届いたが、B事業所の納入告知書が同封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、納入告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、誤って複数枚の封入が発生しましたが、機械が検知できなかったものです。 ○また、委託された納入告知書の枚数と発送件数のチェックを怠ったことにより、複数枚の封入に気がませんでした。	2事業 所	—	0	○担当者がA事業所にお詫びの上説明し、了承を得ました。B事業所の納入告知書を回収しました。 ○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事業所の納入告知書を交付しました。	○委託業者に対し、委託した納入告知書の枚数と発送件数のチェックを行うよう指導しました。 ○委託業者より事故原因と再発防止策について報告がありました。	外部
45	保険料等還付請求書の誤送付について	誤送付・誤送信	千葉	木更津	2012年 11月29日	2012年 11月30日	○A事業所より、保険料等還付請求書の提出があり、確認したところ、保険料等還付請求書の誤送付が判明しました。	○本来、B事業所に送付すべき保険料等還付請求書をA事業所に送付していたものです。 ○封入・封緘時に封筒のあて名と保険料等還付請求書の送り先の確認及びダブルチェックが不十分であったことによります。	2事業 所	—	0	○厚生年金徴収課長がA事業所にお詫びの上説明し、提出いただいた保険料等還付請求書については年金事務所において破棄することで、了承を得ました。 ○厚生年金徴収課長がB事業所にお詫びの上説明し、了承を得ました。新しい保険料等還付請求書を受付し、事務センターに回付しました。	○厚生年金徴収課において、郵便物を封入・封緘する際は、あて名の確認及びダブルチェックを行い、チェックシートに担当者と確認者が確認済のサインをすることを周知・徹底しました。	内部
46	領収証(歳入金以外用)の所在不明について	受理後の書類管理誤り	三重	四日市	2012年 4月	2012年 4月3日	○年金事務所の保管庫を確認したところ、領収証(歳入金以外用)が所在不明となっていることが判明しました。 ○また、他に領収証書の所在不明が10件あることが判明しました。	○帳簿等一式を保管庫に格納する際に現物確認を怠ったことによります。 ○また、厚生年金徴収課長が帰宅時に保管庫を施錠する際に、領収書等が厚生年金徴収課員の人数分あるかの確認を怠ったことによります。	11事業 所	—	0	○担当者が11事業所にお詫びの上説明し、了承を得ました。 ○事務所掲示板に所在不明となった領収証(歳入金以外用)の無効公示を掲示しました。 ○年金事務所内及び領収証を持参し外出を行った場所等の搜索を続けましたが発見には至りませんでした。	○厚生年金徴収課において、領収証等の取扱いについて厳重に注意するよう周知・徹底しました。	内部
47	郵便事業株式会社社員による郵便物の隠匿について	事故等	福岡	小倉南	2011年 10月20日	2012年 2月20日	○郵便事業株式会社より、配達していない郵便物がある旨の報告があり、確認したところ、保険料納入告知書・領収済額通知書等12通の未送達が判明しました。	○郵便事業株式会社の社員が郵便物を隠匿していたものです。	11事業 所 115名	—	0	○郵便事業株式会社の担当者が11事業所及びお客様にお詫びの上説明し、保険料納入告知書・領収済額通知書等を交付し、了承を得ました。 ○他に郵便物が隠匿されていないことを確認しました。	○郵便事業株式会社に再発防止策を要請したところ、社員に対する指導を強化する旨の顛末書が提出されました。	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	国民年金第3号被保険者資格取得年月日の入力誤りについて	確認・決定誤り	三重	事務センター	2011年3月4日	2011年11月7日	○年金事務所より、第3号被保険者納付勧奨対象者リストの記録について照会があり、確認したところ、国民年金第3号被保険者資格取得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健康保険被扶養者異動届の被扶養者になった日に、誤った年月日が記載されていたため、担当者が正しい年月日に訂正を行いましたが、複写となっている3枚目の国民年金第3号被保険者資格取得届の資格取得年月日については訂正を行わず、入力処理を行ってしまったことによります。	1名	誤還付	195,210	○年金事務所の国民年金課長がお客様にお詫びの上、還付した保険料の返納が必要なことを説明し、了承を得ました。 ○資格記録の補正処理を行った上で返納金納入告知書を交付しました。	○国民年金グループにおいて、管理・厚生年金適用グループでの入力・訂正処理が国民年金及び年金給付の記録に大きな影響を及ぼすことがあることを注意喚起するとともに、健康保険被扶養者異動届の訂正を行った場合には3枚目の国民年金第3号被保険者資格取得届についても必ず確認を行うよう周知・徹底しました。	内部
49	国民年金被保険者種別変更年月日の確認漏れについて	確認・決定誤り	広島	広島東	1998年7月1日	2012年1月30日	○事務センターより、お客様の老齢基礎年金裁定請求書の審査の際、第1号被保険者とすべき期間が第3号被保険者期間のままになっているとの連絡があり、確認したところ、国民年金被保険者種別変更年月日の確認漏れが判明しました。	○年金事務所において、本来であれば、お客様の配偶者様が65歳に到達した日において受給権の有無を確認し、第1号被保険者に種別変更を行うべきところ、確認を漏らしたことにより、共済組合を退職した時点で第1号被保険者に種別変更を行ってしまいました。	1名	—	0	○副所長とお客様相談室長がお客様にお詫びの文書を持参の上、種別変更年月日の訂正届の提出を依頼したところ、お詫びの文書については受け取っていただきましたが、訂正届については提出いただけませんでした。 ○機構本部に取扱いを確認し、正しい記録により裁定する必要があるとの回答があり、年金記録を訂正の上、年金の裁定を行いました。 ○年金証書及び国民年金第1号被保険者種別変更通知を送付しました。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、種別変更届の審査の際は、配偶者様の年金記録を必ず確認すること及び複数名によるダブルチェックを行うよう周知・徹底しました。 ○お客様相談室及び年金記録課において、年金相談及び裁定手続きの際に、年金記録に見落としがないよう周知・徹底しました。	内部
50	国民年金第3号被保険者期間の決定誤りについて	確認・決定誤り	神奈川	厚木	1997年3月27日	2012年2月15日	○お客様より、老齢年金の裁定請求書を受理し、添付書類を確認したところ、国民年金第3号被保険者期間の決定誤りが判明しました。	○お客様は平成6年9月から障害共済年金を受給しており、その受給額が扶養認定基準である年額180万円以上であったため、本来であれば、第3号被保険者期間とはならない平成8年10月から平成9年5月までの期間について、確認を失念したことにより第3号被保険者期間とし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、第3号被保険者期間から第1号被保険者期間に記録を訂正するとともに、この期間が法定免除期間に該当することを説明し、了承を得ました。 ○資格記録の訂正及び法定免除の入力を行い、訂正後の記録を送付しました。	○国民年金課において、障害年金については非課税ではあるが、収入であるため、受給額が年額180万円以上の場合には、国民年金第3号被保険者には該当しないことを周知・徹底しました。	内部
51	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	練馬	2008年12月25日	2012年2月14日	○担当者が65歳未満喪失予定年月日到達者リストの確認を行ったところ、国民年金任意加入に係る資格喪失予定年月日の誤りが判明しました。	○任意加入時に、老齢基礎年金の納付月数が480月に到達する月数の計算を行った際、誤って全額免除期間も含めて計算したことにより、3ヵ月分の国民年金保険料を納付することができなくなったものです。	1名	—	0	○担当者がお客様にお詫びの上、説明しました。 ○機構本部に取扱いを協議し、前納金額で領収可能との回答があり、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。	○国民年金課において、資格取得申出書を受付する際には、お客様の全加入期間及び納付期間について複数名で確認するよう周知・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
52	国民年金 第3号被保 険者届の 処理誤り について	確 認 ・ 決 定 誤 り	埼玉	春日部	2012年 3月2日	2012年 4月11日	○事務センターより、老齢年金裁定請求書の処理内容を確認したところ、国民年金第3号被保険者記録に不備があるとの連絡があり、確認したところ、国民年金第3号被保険者届の処理誤りが判明しました。	○お客様あてに年金確保支援法成立前に第3号被保険者特例届を送付しましたが、法施行後届出がされたため、本来、年金確保支援法該当による処理をすべきところ、誤って第3号被保険者特例届として処理したことによります。 ○担当者及び決裁者の確認不足によるものです。	1名	未払い	43,600	○担当者がお客様にお詫びの上、説明しました。 ○ブロック本部に取扱いを協議し、訂正処理可能との回答があり、機構本部に再裁定関係書類を進達しました。 ○訂正処理が完了し、担当者がお客様に再度お詫びの上、支払時期をお伝えし、了承を得ました。	○国民年金課において、担当者相互でのダブルチェックを行い、決裁においても確認を徹底するよう周知しました。	内部
53	国民年金 任意加入 に係る資格喪失 予定年月日の 入力漏れ について	確 認 ・ 決 定 誤 り	愛媛	新居浜	2008年 6月30日	2012年 4月23日	○お客様より、平成24年度の口座振替についてのお問合せがあり、確認したところ、国民年金任意加入に係る資格喪失予定年月日の入力漏れが判明しました。	○任意加入時に、本来であれば、老齢基礎年金の納付月数が480月に到達する平成25年3月で資格喪失予定年月日を入力すべきところ、入力を漏らしたことにより平成25年3月分が振替されたことによります。 ○決裁においても見落としていたことによるものです。	1名	過徴収	550	○担当者がお客様にお詫びの上、平成24年4月分から平成25年2月分については前納納付書で納付していただくこと及び口座振替については緊急停止することを説明し、了承を得ました。 ○資格喪失予定年月日を入力し、前納納付書を交付しました。 ○保険料の納入及び口座振替緊急停止を確認しました。	○国民年金課において、入力処理時及び事後の決裁時において入力漏れがないか十分確認するよう周知・徹底しました。	外部
54	国民年金 任意加入 に係る資格喪失 予定年月日の 誤りに ついて	確 認 ・ 決 定 誤 り	東京	大田	2008年 3月31日	2012年 5月25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、本来ならば、厚生年金の資格を同月内に取得及び喪失した月については、納付月数に含めることができないにもかかわらず、誤って納付月数に含めてしまったことによります。 ○担当者の確認不足によるものです。	1名	—	0	○国民年金課長がお詫びの上、説明しました ○機構本部に取扱いを協議し、既に納付されている定額保険料と付加を含む口座振替による前納保険料との差額で領収可能との回答があり、担当者がお客様に再度お詫びの上、現金領収し、了承を得ました。 ○納付記録の補正処理を行いました。	○国民年金課において、資格喪失予定年月日を入力する際は、その資格喪失予定年月日において老齢基礎年金が満額となる480月到達又は受給権発生するのかを、必ず複数名でチェックするよう周知・徹底をしました。	内部
55	国民年金 被保険者 資格喪失 届に係る 資格喪失 年月日の 処理漏れ について	確 認 ・ 決 定 誤 り	北海道	事務 センター	2011年 12月2日	2012年 7月23日	○年金事務所より、お客様から資格喪失年月日の訂正処理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、国民年金被保険者資格喪失届に係る資格喪失年月日の訂正処理漏れが判明しました。	○資格喪失年月日の訂正届の記載内容を確認した際、本来であれば60歳到達による資格喪失年月日である平成23年8月から、老齢年金受給権発生による資格喪失年月日である平成21年8月に訂正すべきところ、処理不要と判断し処理を漏らしてしまいました。 ○その後の決裁においても気付かなかったことによります。	1名	未払い	3,670	○年金事務所の担当者がお客様にお詫びの上、平成21年8月分の保険料を還付することについて説明し、了承を得ました。 ○資格喪失年月日の訂正処理を行い、還付請求書を送付しました。 ○還付請求書を受理し、還付金の支払を確認しました。	○国民年金グループにおいて、処理不要等の処理手順を改め、決裁時に見落とさないよう周知しました。 ○国民年金第1グループ長から年金事務所の国民年金課長に連絡し、窓口受付時における国民年金関係届の記載に係る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
56	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	江戸川	2010年 11月18日	2012年 7月13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、本来であれば厚生年金の資格喪失月から国民年金任意加入月の前月までの期間を算入せずに資格喪失予定年月日を平成25年6月と入力すべきところ、誤ってこれを算入して資格喪失予定年月日を平成24年6月と入力したことによるものです。	1名	—	0	○担当者がお客様にお詫びの上説明し、了承を得ました。 ○資格喪失予定年月日を訂正し、納付書を送付しました。	○国民年金課において、任意加入の処理を行う際は、受給要件を確認する計算書の内容も含め、ダブルチェックを徹底するよう周知しました。	内部
57	20歳適用に係る年金手帳の重複作成について	確認・決定誤り	北海道	札幌北	2012年 7月17日	2012年 8月3日	○お客様より、年金手帳が2冊送付されたとのことのお問合せがあり、確認したところ、20歳適用に係る年金手帳を重複して作成していることが判明しました。	○お客様が20歳到達による資格取得届を提出する際、前納及び年金手帳の早期交付を希望されたため、本来であれば、光学式処理読取装置による処理の引抜きを行った上で、窓口装置による処理を行うところ、引抜きを失念したことにより、重複した処理を行い、窓口装置による資格取得処理については資格取得済によりエラーとなったにもかかわらず、年金手帳を重複して作成し送付したことによります。 ○決裁においても気付かなかったことによります。	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。重複送付した年金手帳を回収し、了承を得ました。	○国民年金課において、個人情報、書類管理、年金手帳の重要性に係る認識を徹底するよう周知しました。	外部
58	国民年金第3号被保険者届(資格喪失届)等の誤入力について	確認・決定誤り	東京	墨田	2008年 11月6日	2012年 2月20日	○他年金事務所より、国民年金第3号被保険者届を誤入力しているのではないかとの連絡があり、確認したところ、国民年金第3号被保険者届(資格喪失届)の誤入力及び国民年金第3号被保険者該当(種別確認)関係届の未処理が判明しました。	○事業主様より離婚による国民年金第3号被保険者届(資格喪失届)が提出された際、本来であれば事業主様に返戻し、お客様に国民年金被保険者種別変更届を勧奨すべきところ、誤って資格喪失届を入力したため、お客様が保険料を納付する機会を失ってしまいました。	1名	未徴収	236,880	○他年金事務所の担当者がお客様にお詫びの上、説明しました。 ○機構本部に取扱いを協議し、保険料については、徴収する権利が消滅したものとして取り扱うとの回答があり、協議結果について説明したところ、後納制度を利用することで、了承を得ました。 ○資格記録の補正処理を行いました。	○国民年金課において、マニュアルの再確認及び正しい事務処理方法について周知・徹底しました。	内部
59	国民年金任意加入に係る資格喪失予定年月日の誤りについて	確認・決定誤り	埼玉	浦和	2009年 3月2日	2012年 6月13日	○区役所より、お客様から老齢基礎年金が満額になっていない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、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、20歳から60歳までの加入記録を確認した上で480月の資格喪失予定年月日を入力すべきところ、60歳以降の厚生年金加入期間も含めて480月の資格喪失予定年月日を入力したことによります。	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、既に納付済の保険料と平成23年4月から8月分の付加保険料を含む前納保険料額との差額を領収可能との回答があり、現金領収し、了承を得ました。 ○納付記録の補正処理を行いました。	○国民年金課において、資格喪失予定年月日の確認について、周知徹底しました。 ○老齢基礎満額受給希望者(480月)の資格喪失予定日の再点検を行い、誤りがないことを確認しました。	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 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	八王子	2010年 5月18日	2012年 8月28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。	○60歳以降の厚生年金加入期間は老齢基礎年金額に反映しないことを担当者が認識していなかったことにより、本来であれば、480月の到達予定月を平成25年7月とすべきところ、誤って平成24年7月としてしまいました。	1名	過徴収	100	○担当者がお客様にお詫びの上、平成24年7月と8月分については早割の金額で納付できないこと及び付加保険料の納期限であったため納付書にて納付いただくことについて説明し、了承を得ました。 ○資格喪失予定年月日の訂正処理を行いました。	○国民年金課において、老齢基礎年金に反映する加入期間を再度、周知・徹底しました。	内部
61	国民年金 保険料学生納付特 例申請書の送付漏 れについて	未処理・処理遅延	愛知	事務 センター	2010年 3月1日	2012年 1月20日	○お客様のお父様より、委託業者から納付督促の電話を受けたが、学生納付特例の申請状況がどのようになっている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用紙の送付漏れが判明しました。	○お客様が20歳に到達したことにより、年金手帳及び国民年金保険料学生納付特例申請書を送付しましたが、あて所不明との理由により郵便局より返戻されたため、本来であれば速やかに住民票の確認を行い再送付すべきところ、その確認を怠り、未送付のままにしていました。結果として、お客様が国民年金保険料学生納付特例申請書を提出することができませんでした。	1名	—	0	○国民年金グループ長がお客様にお詫びの上、説明しました。 ○機構本部に取扱いを協議し、学生納付特例は認められないとの回答があり、国民年金グループ長がお客様に再度お詫びの上、回答内容をお伝えしたところ、経過を含めたお詫びの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を送付しました。	○国民年金グループにおいて、未送達となった書類については市町村役場に確認を行い、届書に電話番号の記載がある場合には、電話で確認を行うよう周知・徹底しました。	外部
62	国民年金 第3号被保 険者資格 取得届(控)の誤 送付につ いて	未処理・処理遅延	千葉	事務 センター	2012年 8月7日	2012年 8月9日	○社会保険労務士より、A様の国民年金第3号被保険者資格取得届(控)が送付されてきたが、当所より届出したものではないとのお問合せがあり、確認したところ、国民年金第3号被保険者資格取得届(控)の誤送付が判明しました。	○B様の国民年金第3号被保険者資格取得届(控)に添付されていた社会保険労務士あての返信用封筒が、誤ってA様の国民年金第3号被保険者資格取得届(控)に添付されていたことによります。 ○返信用封筒の管理が不十分であったことによるものです。	1名	—	0	○担当者が社会保険労務士にお詫びの上説明し、お詫びの文書と本来送付すべきB様の国民年金第3号資格取得届(控)を送付することで、了承を得ました。誤って送付したA様の国民年金第3号被保険者資格取得届(控)を回収しました。 ○担当者がA様にお詫びの上説明し、了承を得ました。 ○お詫びの文書とB様の国民年金第3号資格取得届(控)を送付しました。	○国民年金グループにおいて、書類受付時に届書を1件ごとファイルに入れること、また、届書に添付書類等がある場合には、他の書類と混在しないよう、届書と添付書類をホチキスで留めた上で担当課に回付するよう周知・徹底しました。	外部
63	国民年金 被保険者 種別変更 届の処理 漏れにつ いて	未処理・処理遅延	愛知	一宮	2008年 12月1日	2012年 5月29日	○市役所より、市役所で管理している記録と年金事務所の記録が相違しているとのお問合せがあり、確認したところ、国民年金被保険者種別変更届の処理漏れが判明しました。	○国民年金被保険者種別変更届の生年月日が誤って記載されていたため、旧共同事務センターで入力エラーとなり旧社会保険事務所に返戻された際、本来であれば、速やかにエラー分を補正した上で処理を行うべきところ、失念したことによります。	1名	未徴収	28,820	○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、既に時効が成立している平成20年11月から12月分の保険料については納付できないとの回答があり、後納制度による納付について説明したところ、了承を得ました。 ○国民年金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、届書が正しく処理されているかの確認作業を改めて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
64	国民年金被保険者資格取得届の進達遅延について	未処理・処理遅延	福井	事務センター	2012年 4月24日	2012年 5月17日	○年金事務所より、20歳になられたお客様のお父様から、国民年金保険料の納付書が届いたが5月分保険料からの前納納付書しか送付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、市役所における国民年金被保険者資格取得届の進達遅延が判明しました。	○市役所において国民年金被保険者資格取得届を受付した際、4月分保険料からの前納を希望されていたため、本来であれば、年金事務所に届書を即時FAX送信する等、至急処理依頼をすべきところ、失念したことによります。	1名	過徴収	530	○国民年金グループ長がお客様にお詫びの上、説明しました。 ○機構本部に取扱いを協議し、既に納付していただいた保険料と、平成24年4月から平成25年3月までの1年前納の保険料との差額を還付可能との回答があり、国民年金グループ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。 ○還付請求書を受理し、入力処理を確認しました。	○市役所に対し、資格取得届を受理する際に緊急を要するものについては、メールかFAXで至急依頼を行うよう要請したところ、市役所より改善を図った旨の報告がありました。	外部
65	国民年金被保険者資格取得届の送付漏れについて	未処理・処理遅延	栃木	栃木	2012年 7月4日	2012年 8月24日	○お客様のお母様より、20歳の誕生日に市役所で国民年金の資格取得の手続きを行ったが年金手帳が送付されないとのお問合せがあり、確認したところ、市役所における国民年金被保険者資格取得届の送付漏れが判明しました。	○市役所で資格取得届を受理し、異動報告書を作成する際、誤入力したため、新規取得の異動報告書が帳票出力されず、年金事務所への送付が漏れてしまったことにより、お客様が保険料を前納することができませんでした。	1名	—	0	○担当者がお客様にお詫びの上、説明しました。 ○機構本部に取扱いを協議し、前納保険料額と同等の保険料を領収可能との回答があり、担当者がお客様に再度お詫びの上、現金領収し、了承を得ました。 ○資格取得届の処理を行い、年金手帳を送付しました。	○市役所に入力内容の確認及び届書と異動報告書の突合せの徹底を申し入れました。 ○また、国民年金課において、今回の事象を職員に説明し、同様の事象が発生しないよう周知・徹底しました。	外部
66	国民年金第3号被保険者資格喪失届の返戻処理遅延について	未処理・処理遅延	神奈川	川崎	2012年 8月29日	2012年 10月13日	○担当者が未処理となっている届書の状況を確認したところ、国民年金第3号被保険者資格喪失届の返戻処理遅延が判明しました。	○窓口で受理した国民年金第3号被保険者資格喪失届に不備があったため、本来であれば、事業所に連絡の上速やかに返戻すべきところ、失念したことによります。 ○担当者及び決裁者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	○所長及び国民年金課長が事業所にお詫びの上説明し、国民年金第3号被保険者資格喪失届を再提出いただくことで、了承を得ました。 ○国民年金第3号被保険者資格喪失届を受理し、入力処理を行いました。	○国民年金課において、事務処理の迅速化及び届書の整理、整頓を徹底するよう周知しました。	内部
67	国民年金付加保険料納付該当届の入力誤りについて	入力誤り	千葉	佐原	2008年 10月1日	2012年 5月30日	○市役所より、農業者年金基金において農業者年金と国民年金の記録を突合していたところ、不整合記録が判明したとの連絡があり、確認したところ、国民年金付加保険料納付該当届の入力誤りが判明しました。	○担当者が農業者年金加入者であるお客様より提出された国民年金付加保険料納付該当届を入力処理した際、本来であれば、付加年金強制加入者として入力すべきところ、誤って付加年金任意加入者として入力してしまったため、期限経過後の付加保険料納付と判断し、保険料を誤還付してしまいました。 ○その後の決裁時においても誤りに気付くことができませんでした。	1名	誤還付	4,000	○国民年金課長がお客様にお詫びの上、誤って還付した付加保険料を返納していただく必要がある旨説明したところ、了承を得ました。 ○付加記録及び納付記録の補正処理を行い、返納の納入告知書を送付しました。 ○返納金の納入を確認しました。	○国民年金課において、入力誤り等を防止するために決裁者以外の複数名によるチェックを徹底するよう周知・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
68	国民年金被保険者資格取得届(控)の誤送付について	誤送付・誤送信	宮城	大河原	2012年 5月21日	2012年 5月22日	○A役場の担当者より、年金事務所から送付された書類の中に、B役場あての書類が混入しているとお問合せがあり、確認したところ、国民年金被保険者資格取得届(控)の誤送付が判明しました。	○年金事務所の窓口で受理した国民年金被保険者資格取得届を入力処理後、本来お客様の住所地を管轄するB役場に資格取得届(控)を送付すべきところ、誤ってA役場あての封筒に封入し送付してしまいました。 ○ダブルチェックにおいても気付かなかったことによります。	2役場	—	0	○国民年金課長がA役場にお詫びの上説明し、了承を得ました。誤って送付した資格取得届(控)を回収しました。 ○国民年金課長がB役場にお詫びの上説明し、資格取得届(控)を送付することで、了承を得ました。 ○資格取得届(控)をB役場あてに送付しました。	○国民年金課において、封入・封緘に係る作業手順及びダブルチェックの徹底について周知を行いました。	外部
69	国民年金被保険者資格取得届及び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	京都	舞鶴	2011年 11月24日	2012年 3月6日	○お客様より、資格取得届及び口座振替納付申出書を提出したが、国民年金の加入勧奨状が届いたとお問合せがあり、確認したところ、国民年金被保険者資格取得届及び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。	○国民年金被保険者資格取得届及び口座振替納付申出書を受付した際、月末の入力期限までに処理を行うため、本来であれば、受付担当者から口座振替担当者に速やかに引継ぎを行った上で処理を行うべきところ、受付簿記載後の管理不足により、所在不明となりました。	1名	—	0	○担当者がお客様にお詫びの上、届書の検索を行ったが発見できなかったことを説明し、再提出いただくことで、了承を得ました。 ○国民年金被保険者資格取得届及び口座振替納付申出書を受理し、入力処理を行いました。	○国民年金課において、受付簿を記載した後は、速やかに担当者に引継ぎするために、新たに引継ぎ簿を作成し、管理者が週次で確認することを周知しました。	外部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明契機
70	国民年金保険料納付書の誤交付について	確認・決定誤り	埼玉	春日部	2011年 12月20日	2011年 12月20日	○担当者が納付相談後の対応事蹟を確認したところ、国民年金保険料納付書の誤交付が判明しました。	○担当者がA様の納付書を作成する際、誤って手元にあったB様の記録をもとに納付書を作成してしまったことによります。 ○担当者が基礎年金番号、住所、氏名等の確認を怠り、納付書を交付したことによるものです。	2名	—	0	○担当者がA様にお詫びの上説明したところ、既にB様の納付書で納付済とのことでしたので、領収書を回収させていただくことで、了承を得ました。A様より領収書を回収し、控除証明書を送付しました。 ○担当者がB様にお詫びの上説明し、了承を得ました。 ○機構本部の回答に基づき、納付記録の訂正処理を行いました。	○国民年金課において、納付書を作成し交付する際には、基礎年金番号・氏名・住所等の記載内容についてダブルチェックを行い、お客様にもご確認いただくことを周知・徹底しました。	内部
71	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	神奈川	事務センター	2011年 8月30日	2012年 2月8日	○年金事務所より、お客様から夫婦2名分の平成23年度の国民年金保険料免除決定がいつになるのかとのお問合せがあったとの連絡があり、確認したところ、国民年金保険料免除・納付猶予申請書の決定誤りが判明しました。	○お客様より平成23年度の国民年金保険料免除・納付猶予申請書の提出があり、その審査結果を登録処理する際、本来であれば、平成23年度を4分の3免除として決定すべきところ、申請年度を誤認したことにより、既に却下の決定を行っている平成22年度分の免除記録として決定したことによります。	2名	未払い	157,800	○担当者がお詫びの上、平成22年度分の4分の3免除については免除承認期間とならないこと及び平成23年度分の免除については、早期に登録・処理を行うことを説明し、了承を得ました。 ○訂正処理が完了し、正しい承認通知書及び納付書を交付しました。誤って交付した通知書については見当たらないとのことなので、見つけ次第送付をお願いしました。	○国民年金グループにおいて、登録処理後のダブルチェックの徹底及び年度の切替り時期の審査確認の徹底について周知しました。	外部
72	国民年金保険料納付書(付加保険料を含む)の作成漏れについて	確認・決定誤り	東京	中央	2012年 3月7日	2012年 5月15日	○お客様より、口座振替納付からクレジットカード納付に変更を行ったが、平成24年3月分の国民年金保険料が口座から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、国民年金保険料納付書の作成漏れが判明しました。	○口座振替納付からクレジットカード納付に変更処理を行う際、平成24年3月分の保険料については口座振替が行われないため、付加保険料を含む国民年金保険料納付書を作成しなければならないところ、クレジットカード納付申出書の事務処理の認識不足により失念してしまいました。 ○その後のダブルチェックにおいても作成漏れに気付くことができませんでした。	1名	—	0	○担当者がお客様にお詫びの上、説明しました。 ○機構本部に取扱いを協議し、付加保険料を領収可能との回答があり、担当者がお客様に再度お詫びの上、現金領収し、了承を得ました。 ○納付記録の補正処理を行いました。	○国民年金課において、改めてクレジットカード納付申出書の事務処理の取扱いについて周知・徹底しました。	外部
73	国民年金保険料口座記録の確認漏れについて	確認・決定誤り	神奈川	港北	2012年 4月19日	2012年 5月10日	○お客様の配偶者様より、お客様の国民年金保険料が口座引落しされたことについてお問合せがあり、確認したところ、国民年金保険料口座記録の確認漏れが判明しました。	○国民年金基金の加入員で基金による国民年金保険料の口座引落しを行っているお客様より、厚生年金保険に加入したため、今後の口座振替に係る対応についてお問合せがあった際、本来であれば、お客様の被保険者記録の基金記録を確認した上で国民年金基金及びご指定の金融機関に対し、口座を止めるためのご案内を行うべきところ、確認を怠ったことによります。	1名	過徴収	175,990	○担当者がお客様にお詫びの上、早期に保険料の還付処理を行う旨説明し、了承を得ました。 ○還付請求書を受理し、入力処理を行いました。 ○お客様の配偶者様に還付金の支払いを確認しました。	○国民年金課において、国民年金基金に加入されているお客様が基金による口座引落しを行っている場合は、記録を詳細に確認するとともに、説明漏れや誤りがないよう周知・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
74	国民年金基金加入者に対する国民年金付加保険料納付申出書の入力誤りについて	確認・決定誤り	福島	事務センター	2004年9月14日	2012年8月20日	○担当者が年金裁定請求書の審査を行っていたところ、国民年金基金加入者に対する国民年金付加保険料納付申出書の入力誤りが判明しました。	○国民年金付加保険料納付申出書を審査する際に、国民年金基金加入者であること及び入力した際に窓口装置に表示される警告メッセージを見落としたことによるものです。 ○決裁においても誤りに気付きませんでした。	1名	過徴収	13,600	○国民年金グループ長及び年金事務所のお客様相談室長がお客様にお詫びの上、付加保険料納付申出の取消及び付加保険料の還付について説明し、了承を得ました。 ○付加保険料納付申出の取消処理を行い、還付請求書を送付しました。 ○還付請求書を受理し、保険料還付金の支払いを確認しました。	○国民年金グループにおいて、付加保険料納付申出書を審査する際は、国民年金基金加入の有無について確認すること、入力時における警告メッセージの確認をすることを周知・徹底しました。	内部
75	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	東京	立川	2012年3月29日	2012年5月2日	○お客様から、平成24年度の国民年金保険料を1年前納するので納付書の送付を依頼したが、納期限までに納付書が届かなかったため、保険料を1年前納することができなかった旨のお申出があり、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。	○お客様から平成24年度については学生納付特例を申請せず、1年前納で納付したい旨の連絡を受けた際、本来であれば、平成24年度以降に卒業予定年月の登録がされている方については、平成24年度定時分納付書が発行されないため、手作業により納付書を作成し送付すべきところ、定時分納付書が送付されるという誤認識のもと、納付書を作成しなかったことによります。	1名	—	0	○国民年金課長がお客様にお詫びの上、説明しました。 ○機構本部に取扱いを協議し、1年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。	○国民年金課において、免除・学生納付特例申請者から1年前納納付書の送付依頼があった場合には、納付書発行事蹟及び免除・学生納付特例記録を必ず確認し、納付書が発行されないものについては、この記録を保管の上、4月に再確認することを周知・徹底しました。	外部
76	国民年金付加保険料納付書の作成漏れについて	確認・決定誤り	熊本	事務センター	2012年2月16日	2012年5月7日	○お客様の配偶者様より、付加保険料納付申出書及びクレジットカード納付申出書を同時に提出したが、付加保険料の納付書が送付されていないとのお問合せがあり、確認したところ、国民年金付加保険料納付書の作成漏れが判明しました。	○付加保険料納付申出書とクレジットカード納付申出書を同一サイクルで入力した場合、納付書の発行が抑止されるため、本来であれば、納付書発行履歴及び入力サイクルを十分確認した上で入力処理を行うべきところ、認識が不足していたことによります。	1名	—	0	○年金事務所の担当がお客様にお詫びの上、説明しました。 ○機構本部に取扱いを協議し、付加保険料を領収可能との回答があり、年金事務所の担当がお客様に再度お詫びの上、現金領収し、了承を得ました。 ○納付記録の補正処理を行いました。	○国民年金グループにおいて、クレジットカード納付申出書の入力処理後、確認が終了するまでの間は随時分納付書の発行が抑止されることを説明し、クレジットカード納付申出書の処理後、随時分納付書発行状況を確認するよう周知・徹底しました。	外部
77	国民年金保険料口座振替辞退に係る処理誤りについて	確認・決定誤り	東京	大田	2012年5月1日	2012年5月29日	○お客様より、国民年金保険料が口座振替されていない旨のお申出があり、確認したところ、金融機関における国民年金保険料口座振替辞退に係る処理誤りが判明しました。	○同一口座より3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1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2名分の口座振替辞退として処理してしまったことによります。	1名	—	0	○金融機関の担当がお詫びの上、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年前納保険料額で領収可能との回答があり、現金領収し、了承を得ました。 ○口座振替記録の補正処理を行いました。	○金融機関に対し、同様の処理誤りを発生させないよう再発防止に努めていただきたい旨を要請しました。 ○金融機関より、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
78	国民年金付加保険料納付申出書の処理漏れについて	未処理・処理遅延	愛知	半田	2010年 4月15日	2012年 5月7日	○市役所より、国民年金保険料口座振替額通知書を持参したお客様から付加保険料額が含まれていないとのお問合せがあったとの連絡があり、確認したところ、国民年金付加保険料納付申出書の処理漏れが判明しました。	○国民年金被保険者種別変更届及び国民年金付加保険料納付申出書を受付し、入力処理を行った際、種別変更処理のみを行い、付加保険料納付申出書の処理を漏らしてしまいました。 ○その後の決裁においても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、付加保険料を領収可能との回答があり、担当者がお客様に再度お詫びの上、現金領収し、了承を得ました。 ○国民年金付加保険料納付申出書の入力処理及び納付記録の補正処理を行いました。	○国民年金課において、入力処理をする際は、担当者と決裁者のダブルチェックにより入力漏れを防止するよう周知・徹底しました。	外部
79	国民年金付加保険料納付申出書の進達漏れについて	未処理・処理遅延	東京	武蔵野	2011年 11月28日	2012年 2月2日	○お客様より、付加保険料の申出を行ったが通知等が届かないとのお問合せがあり、確認したところ、市役所における国民年金付加保険料納付申出書の進達漏れが判明しました。	○市役所においてお客様より受理した国民年金被保険者資格取得届と国民年金付加保険料納付申出書のデータを入力する際、国民年金付加保険料納付申出書の入力を漏らしてしまったため、年金事務所に進達がされませんでした。	1名	—	0	○市役所の担当者がお客様にお詫びの上、説明しました。 ○機構本部に取扱いを協議し、付加保険料を領収可能との回答があり、担当者がお客様に再度お詫びの上、現金領収し、了承を得ました。 ○国民年金付加保険料納付申出書の入力処理及び納付記録の補正処理を行いました。	○市役所より、届書の点検・進達の際の注意事項の再確認について周知・徹底した旨の顛末書の提出がありました。	外部
80	国民年金付加保険料納付申出書の進達漏れについて	未処理・処理遅延	埼玉	川越	2012年 4月27日	2012年 9月27日	○市役所より、お客様から付加保険料納付申出書が処理されているかとのお問合せがあったとの連絡があり、確認したところ、市役所における国民年金付加保険料納付申出書の進達漏れが判明しました。	○市役所において受付した国民年金付加保険料納付申出書について、本来であれば、速やかに事務センターに進達すべきところ、管理、点検不足により、市役所内に保管したままとなっていました。	1名	—	0	○市役所の担当者がお客様にお詫びの上、説明しました。 ○機構本部に取扱いを協議し、付加保険料を領収可能との回答があり、担当者がお客様に再度お詫びの上、現金領収し、了承を得ました。 ○納付記録の補正処理を行いました。	○市役所より、受付した書類を進達する際には、進達件数と市役所の控えの件数の確認を必ず行うよう周知・徹底した旨の報告書の提出がありました。	外部
81	国民年金付加保険料納付申出書の処理漏れについて	未処理・処理遅延	東京	板橋	2012年 4月20日	2012年 5月2日	○担当者が、区役所から送付された届書のうち、FAX送信済と記載された国民年金付加保険料納付申出書を確認したところ、国民年金付加保険料納付申出書の処理漏れが判明しました。	○区役所において、国民年金付加保険料納付申出書を受付した際、お客様より1年前納納付書の至急送付依頼があったため、本来であれば、区役所より年金事務所へ届書を即時FAX送信する等処理依頼をすべきところ、失念したことにより、お客様に1年前納による付加保険料を納付する機会を失わせてしまいました。	1名	—	0	○担当者がお客様にお詫びの上、説明しました。 ○機構本部に取扱いを協議し、付加保険料を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を行いました。	○区役所より、届書の点検・進達の際の処理経過の再確認について周知・徹底する旨の再発防止に係る顛末書が提出されました。	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
82	国民年金保険料口座振替の再開処理漏れについて	未処理・処理遅延	新潟	三条	2011年 12月9日	2011年 12月21日	○お客様より、国民年金保険料口座振替不能のお知らせが送付されたところ、国民年金保険料口座振替の再開処理漏れが判明しました。	○早割により国民年金保険料を納付しているお客様からの依頼により、口座振替の緊急停止を行いました、その後の再開処理を失念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、既に納付済みの保険料額と早割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。 ○口座振替の再開処理を行いました。 ○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、口座振替入力締切日に口座振替の再開処理漏れがないよう確認を徹底するよう周知しました。	外部
83	国民年金保険料口座振替の再開処理漏れについて	未処理・処理遅延	大阪	平野	2011年 6月1日	2012年 4月26日	○担当者が口座振替緊急停止後の再開処理状況を再点検したところ、国民年金保険料口座振替の再開処理漏れが判明しました。	○平成23年5月に口座振替の緊急停止を行いました、その後の再開処理が必要であることを認識していなかったため、平成24年度分の口座振替による1年前納が行われませんでした。	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、平成24年度口座振替による1年前納保険料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。 ○納付記録の訂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、口座振替緊急停止後に、再開処理が必要なこと及び緊急停止依頼の翌月に再点検を行うことを周知・徹底しました。	内部
84	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	世田谷	2012年 5月30日	2012年 8月9日	○お客様より、付加保険料納付書の送付についてお問合せがあり、確認したところ、国民年金付加保険料納付書の作成漏れが判明しました。	○担当者が資格取得申出書及び付加保険料納付申出書の入力処理を行う際、本来であれば、年金裁定中は付加保険料の納付書が自動作成されないため、別途手作業により作成しなければならぬところ、これを怠ったことによります。	1名	—	0	○担当者がお客様にお詫びの上、説明しました。 ○機構本部に取扱いを協議し、付加保険料を領収可能との回答があり、担当者がお客様に再度お詫びの上、現金領収し、了承を得ました。 ○納付記録の補正処理を行いました。	○国民年金課において、付加保険料納付申出者が年金裁定中の場合は、付加保険料の納付書を別途手作業で作成するよう周知・徹底しました。	外部
85	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	未処理・処理遅延	大阪	貝塚	2011年 6月1日	2012年 4月11日	○お客様のお母様より、学生納付特例の申請を行ったはずだが納付書が届いたところ、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。	○事務センターより学生納付特例申請書が書類不備により返戻され、その後別の申請書にて再受付した際、先に受付していた申請書の返戻状況を確認しないまま、重複申請として処理不要としてしまったことによります。 ○受付処理簿を十分に確認していなかったこと及び照会中の事案について、定期的に確認をしていなかったことによるものです。	1名	—	0	○担当者がお客様にお詫びの上、学生納付特例申請書に係る事務処理を速やかに行うことを説明し、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、長期間保留している届書及び申請書等については、受付処理簿及び窓口装置により現状確認を行うとともに、市町村への照会に係る回答状況を確認するなど、定期的に進捗管理を行い再発防止に努めるよう周知・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
86	国民年金 付加保険 料納付申 出書の進 達遅延に ついて	未処 理・処 理遅延	京都	事務 センター	2012年 4月16日	2012年 5月25日	○担当者が区役所より進達された国民年金異動届を確認したところ、区役所における国民年金付加保険料納付申出書の進達遅延が判明しました。	○区役所において平成24年3月末に受付した国民年金付加保険料納付申出書を平成24年4月16日までに事務センターに進達すべきところ、進達を漏らし、納付期限が経過のため付加保険料を納めることができませんでした。	1名	—	0	○区役所の担当者がお客様にお詫びの上、説明しました。 ○機構本部に取扱いを協議し、付加保険料を領収可能との回答があり、担当者がお客様に再度お詫びの上、現金領収し、了承を得ました。 ○納付記録の補正処理を行いました。	○区役所より再発防止に係る顛末書が提出され、進達の際には遅延が発生しないよう再確認を徹底するなど、再発防止に向けた取組みを着実に実施するよう強く要請しました。	内部
87	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	神奈川	鶴見	2011年 5月31日	2012年 4月27日	○担当者が口座振替不能者調査一覧表を確認したところ、国民年金付加保険料納付書の作成誤りが判明しました。	○口座振替不能者調査一覧表に基づき、クレジットカード納付の停止者に対し納付書を作成する際、本来であれば、付加保険料を含む納付書を作成しなければならないところ、確認を怠り定額納付書のみを作成してしまったことによります。	1名	未徴 収	4,340	○担当者がお客様のお母様にお詫びの上、説明しました。 ○機構本部に取扱いを協議しましたが、お客様より付加保険料を辞退する旨の申出があったため、国民年金付加保険料辞退申出書の提出をお願いし、了承を得ました。 ○国民年金付加保険料辞退申出書を受付し、入力処理を行いました。	○国民年金課において、改めて届書及び処理結果リストと納付書の確認について周知・徹底を行いました。	内部
88	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	佐賀	佐賀	2011年 8月15日	2012年 8月8日	○お客様より、付加保険料の納付状況についてお問合せがあり、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。	○担当者が国民年金保険料納付書を再作成する際、保険料種別を誤って作成したことによります。 ○担当者の確認不足及び入力後のダブルチェックにおいても誤りに気付かなかったことによるものです。	1名	—	0	○担当者がお客様にお詫びの上、説明しました。 ○機構本部に取扱いを協議し、付加保険料を領収可能との回答があり、担当者がお客様に再度お詫びの上、現金領収し、了承を得ました。 ○納付記録の補正処理を行いました。	○国民年金課において、納付書の作成依頼を受けた際は、付加保険料の申出が確認できる記録画面を印字の上、作成した納付書に添付し、ダブルチェック後に印字した記録画面に確認者印を押印することを周知・徹底しました。	外部
89	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	山口	岩国	2011年 5月12日	2012年 2月21日	○担当者が付加保険料未納者一覧表を確認したところ、国民年金付加保険料納付書の作成誤りが判明しました。	○お客様より付加保険料を含む前納納付書の作成依頼があった際、誤って定額保険料で前納納付書を作成し送付していました。 ○担当者の確認不足及び入力後のダブルチェックにおいても誤りに気付かなかったことによるものです。	1名	—	0	○国民年金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、付加保険料前納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を行いました。	○国民年金課において、納付書作成後及び封入・封緘時のダブルチェックの徹底について改めて周知しました。	内部
90	国民年金 保険料前 納納付書 の誤送付 について	誤送 付・誤 送信	静岡	浜松西	2011年 7月29日	2011年 8月3日	○A様のお父様より、国民年金保険料の前納を希望したが、別人の前納納付書が送付されたところ、国民年金保険料前納納付書の誤送付が判明しました。	○担当者がA様及びA様と同姓で同じ生年月日であるB様の前納納付書を作成し送付する際、確認を怠ったことにより、お互いの納付書を取り違えて送付してしまったことによります。 ○封入後のダブルチェックを行っていなかったことによるものです。	2名	—	0	○担当者がA様のお父様にお詫びの上説明し、前納納付書を交付し、了承を得ました。誤って送付したB様の納付書を回収しました。 ○担当者がB様にお詫びの上説明したところ、既に送付された前納納付書で納付済みとのことでしたので、A様の基礎年金番号等の表示された領収書等を回収し、納付確認書を交付し、了承を得ました。 ○A様の納付記録を取消し、B様に納付記録を追加しました。	○国民年金課において、郵送物でダブルチェックを行っていないものがないか点検し、改めてダブルチェックの徹底を周知しました。	外部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明契機
91	国民年金保険料納付書の誤送付について	誤送付・誤送信	千葉	木更津	2011年 11月25日	2011年 11月29日	○事務センターより、A様のご家族から、送付された封筒の中にB様の国民年金保険料納付書が混入している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、国民年金保険料納付書の誤送付が判明しました。	○担当者が納付書を封入する際、A様あての納付書が入った封筒に、B様の納付書も封入してしまったことによります。 ○封入後のダブルチェックを行っていなかったことによるものです。	2名	—	0	○国民年金課長がA様にお詫びの上説明し、了承を得ました。誤って送付したB様の納付書を回収しました。 ○国民年金課長がB様にお詫びの上、誤送付した納付書を速やかに回収することを説明し、了承を得ました。 ○B様より、引き続き口座振替による納付を希望するため、納付書の送付は必要ない旨の連絡がありました。	○国民年金課において、お客様あてに封筒で文書や納付書を送付する際には、必ず発送前に複数名による点検を行うよう周知・徹底しました。	外部
92	国民年金保険料納付書の誤送付について	誤送付・誤送信	東京	文京	2012年 3月2日	2012年 3月10日	○海外居住者であるA様の国内協力者様より、B様の納付書が送付されてきたとのことのお問合せがあり、確認したところ、国民年金保険料納付書の誤送付が判明しました。	○担当者がA様とB様の国民年金保険料納付書を作成し送付する際、確認を怠ったことにより、お互いの納付書を取り違えて送付してしまったことによります。なお、誤ってB様あてに送付したA様の納付書については、あて名不完全のため年金事務所に返戻されました。	2名	—	0	○国民年金課長が国内協力者様にお詫びの上説明したところ、既にご送付されたB様の納付書で納付済みとのことでしたので、B様の領収書等を回収の上A様の納付確認書を交付し、了承を得ました。 ○国民年金課長がB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、国内協力者様が納付したB様の保険料についてはA様の納付記録として訂正し、B様の保険料については前納保険料額で領収可能との回答があり、B様より現金領収し、了承を得ました。 ○B様分の納付記録を取消し、A様の納付記録に訂正し、現金領収したB様の納付記録を登録しました。	○国民年金課において、今回の事象を職員に説明し、誤送付防止のダブルチェックの徹底について改めて周知を行いました。	外部
93	国民年金保険料納付書の誤送付について	誤送付・誤送信	埼玉	大宮	2012年 4月5日	2012年 4月10日	○A様のお母様より、送付された国民年金保険料納付書にB様の納付書が混入しているとのことのお問合せがあり、確認したところ、国民年金保険料納付書の誤送付が判明しました。	○担当者が国民年金保険料納付書を作成し送付する際、誤ってA様の納付書にB様の納付書を封入し送付してしまいました。 ○封入作業時の確認不足が原因です。	2名	—	0	○担当者が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様の納付書を回収しました。 ○担当者がB様にお詫びの上説明し、納付書を送付することで、了承を得ました。 ○B様の納付書を送付しました。	○国民年金課において、今回の事象を職員に説明し、誤送付防止のダブルチェックの徹底について改めて周知しました。	外部
94	国民年金保険料納付書の誤交付について	誤送付・誤送信	静岡	清水	2012年 5月2日	2012年 5月7日	○担当者がA様の納付書を送付するため、封入・封緘のチェックを行ったところ、納付書の中にB様の納付書が混入していたため確認したところ、B様に対しA様の国民年金保険料納付書を誤交付していたことが判明しました。	○A様のお母様が来所され納付書の作成依頼があったため、納付書を作成しましたが、誤って同じプリンタで直前に作成し窓口交付していたB様に対しA様の納付書を交付したことによります。 ○納付書を交付する際、担当者の住所・氏名等の確認が不十分であったことによるものです。	2名	—	0	○国民年金課長がB様のお母様にお詫びの上説明し、了承を得ました。B様の納付書を交付し、誤って交付したA様の納付書を回収しました。 ○国民年金課長及び担当者がA様にお詫びの上説明し、了承を得ました。 ○A様あてに納付書を送付しました。	○国民年金課において、窓口でお客様に納付書を交付する際は、住所、氏名等のダブルチェック及び納付書作成処理票に押印することを周知・徹底しました。	内部

整理 番号	件名	事故 等の 区分	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明 契機
95	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	神奈川	事務センター	2012年 8月15日	2012年 8月17日	○A様のお母様より、送付された免除申請承認通知書の間に、B様の通知書が入っ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申請承認通知書の誤送付が判明しました。	○A様の免除申請承認通知書を年度途中で免除の区分に変更があるため2部送付する必要があり、クリップ止めをしておいたところ、B様の通知書がクリップに挟みこまれてしまったことによります。 ○また、封入時においても気付かなかったことによるものです。	2名	—	0	○国民年金グループ長がA様にお詫びの上説明し、了承を得ました。 誤って送付したB様の承認通知書を回収しました。 ○国民年金グループ長がB様にお詫びの上説明し、お詫びの文書と承認通知書を送付することで、了承を得ました。 ○B様あてにお詫びの文書と承認通知書を送付しました。	○国民年金グループにおいて、通知書発送における封入・封緘時のダブルチェック及び承認通知書を一人に対して複数枚送付する際、通知書に記載されている氏名及び住所を慎重に確認するよう周知・徹底しました。	外部
96	国民年金追納保険料に係る納付期限の説明誤りについて	説明誤り	本部	年金相談部	2012年 9月7日	2012年 11月2日	○年金事務所より、お客様から10月末に納付期限が到来した国民年金保険料追納申込書が届いたため、お客様に確認したところ、コールセンターで11月末まで納付が可能と案内されたとのことのお申出があったとの連絡があり、国民年金追納保険料に係る納付期限の説明誤りが判明しました。	○委託業者の担当者が、本来、追納保険料は10年後の当月末までに納めなければならないと説明すべきところ、誤って通常の保険料の使用期限と混同し納付期限が翌月末であると説明したことによります。 ○担当者の知識不足によるものです。	1名	—	0	○担当者がお客様にお詫びの上、説明しました。 ○担当部署に取扱いを協議しましたが、追納保険料の納付は認められないとの回答がありました。 ○お客様あてにお詫びの文書を送付しました。 ○お客様からお問合せはありませんが、お問合せがあった場合は、引き続き対応していくこととしました。	○委託業者に今回の事象を説明したところ、再発防止策として全担当者に事象を説明しお客様に対して正確な説明を行うことを徹底した旨の報告がありました。	内部
97	国民年金付加保険料納付書の送付漏れについて	受理後の書類管理誤り	茨城	事務センター	2012年 9月12日	2012年 10月5日	○お客様より、付加保険料納付書が届かないとお問合せがあり、確認したところ、4名のお客様に対する国民年金付加保険料納付書の送付漏れが判明しました。	○担当者が国民年金付加保険料納付申出書及び納付書作成処理を行い、発送までの間、一時的に処理済の書類を収納する共有の棚に保管を行ったところ、その後の送付を失念してしまったことによります。	4名	未徴収	1,600	○担当者が4名のお客様にお詫びの上、平成24年8月分の付加保険料が納付できなくなったことを説明したところ、9月分からの納付でかまわないとのことのお申出があり、了承を得ました。 ○国民年金付加保険料納付申出書を受付及び入力し、受理通知書を送付しました。	○国民年金グループにおいて、業務の週毎の締めに合わせて、週に一度必ず保管書類のなかに未発送物等がないか確認することを周知・徹底しました。	外部
98	国民年金保険料免除・納付猶予申請書の未処理について	受理後の書類管理誤り	神奈川	横浜南	2010年 5月10日	2012年 2月20日	○担当者より窓口装置を設置している足元の棚に、国民年金保険料免除・納付猶予申請書が1枚落ちていたとの報告があり、確認したところ、未処理であることが判明しました。	○国民年金保険料免除・納付猶予申請書の審査中に、窓口装置を設置している台の引き出し部分に書類が巻き込まれていました。また、管理・確認が不足していたことによります。 ○お客様は継続申請を希望していたため、全額免除及び若年者納付猶予が承認となった場合には翌年度以降の保険料等に影響が生じることとなります。	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、お客様は平成21年10月分から平成23年10月分までの国民年金保険料を全て納付し、納付を優先した処理を希望しているため、平成21年7月分から平成21年9月分については若年者納付猶予とし、平成21年10月分から平成23年10月分の納付済の保険料はそのままとする旨の回答があり、改めてお詫びの上説明し、了承を得ました。	○国民年金課において、改めて届書等の管理徹底について周知を行いました。 ○窓口装置、機の引出し等の届書が入り込む可能性がある箇所の点検を実施しました。	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	コンビニエンスストア従業員による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9月1日	2012年9月19日	○コンビニエンスストアより、従業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、コンビニエンスストアの従業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。	○コンビニエンスストアの従業員がお客様から国民年金保険料の払込みを受けた際、領収(納付受託)済通知書と現金を預かり、レジに代行収納登録を行った後に、登録の取消操作を行い、現金を入金していなかったことによります。 ○コンビニエンスストアにおける管理が不十分であったことによるものです。	1名	—	0	○コンビニエンスストアの店長がお客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より収納データを収納日に合わせて登録し、納付記録が反映されていることを確認しました。 ○コンビニエンスストアより警察に被害届を提出したとの報告がありました。	○コンビニエンスストアより、今回の事象を全営業所に注意喚起し、再発防止に係る取扱いを店舗責任者及び全従業員に周知したとの報告書の提出がありました。	外部
100	コンビニエンスストア従業員による国民年金保険料領収証書の交付誤りについて	事故等	本部	国民年金部	2012年4月20日	2012年4月23日	○コンビニエンスストアより、国民年金保険料の納付月を誤って報告している旨の連絡があり、確認したところ、国民年金保険料領収証書の交付誤りが判明しました。	○お客様は平成22年8月分及び平成22年9月分の納付書を持参されましたが、お客様が所持金不足のため8月分の納付を希望され、本来であれば8月分のバーコードを読み取るべきところ、コンビニエンスストアの従業員が誤って9月分のバーコードを読み取ったにもかかわらず、8月分の領収証書を交付し、9月分の納付書を返却したものです。	1名	—	0	○コンビニエンスストアの担当者がお客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の事故報告に基づき、年金事務所に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。	○コンビニエンスストアより、お客様から清算前に支払いの取消のお申出があった場合には、納付書のバーコードを読み取ること及びお客様側の画面に表示しお客様の承認を受けるシステムに変更した旨の報告がありました。	外部
101	コンビニエンスストア従業員による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5月10日	2012年11月28日	○年金事務所より、お客様から国民年金保険料をコンビニエンスストアにて納付したが、納付した月の納付書が送付されてきたとのことのお申出があった旨の連絡があり、確認したところ、コンビニエンスストアの従業員が国民年金保険料を着服していることが判明しました。	○お客様の息子であるコンビニエンスストアの従業員が、お客様より納付書と保険料を預かり納付依頼を受けた際に、収納受付の処理を行わず領収印を押印し、お客様に交付したものです。	1名	—	0	○コンビニエンスストアの担当者がお客様に経過を説明したところ、お客様がコンビニエンスストアに調査の取下げを申出されました。 ○年金事務所の担当者が納付書を再作成してお客様に交付し、納付されたことを確認しました。	○コンビニエンスストアより、従業員に対して収納業務の重要性や領収書発行等の徹底について指導・注意喚起を行うとの報告がありました。	外部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明契機
102	死亡失権及び未支給請求書の処理漏れについて	確認・決定誤り	本部	支払部	2009年11月5日	2011年2月14日	○年金事務所より、市役所から市の情報では死亡している受給者が日本年金機構においても死亡者になっているかとの照会があった旨の連絡があり、確認したところ、再裁定処理時における死亡失権及び未支給請求書の処理漏れが判明しました。	○死亡者に係る再裁定処理の際に、本来、支払保留を入力の上死亡失権及び未支給請求に係る入力処理をすべきところ、これを怠っていたことにより、死亡後の年金が死亡した受給者様の口座に振り込まれたものです。	1名	過払い	4,749,672	○未支給を請求されたお客様にお詫びの文書を送付しました。 ○受給者様のご子息より連絡があり担当者がお詫びの上説明しましたが手続きに要した費用の補償を求める文書が送付されました。 ○費用の補償はできない旨の文書を送付しました。 ○返納方法申出書が提出されましたので担当グループに回付しました。	○再裁定第2グループにおいて、死亡失権している原簿に係る再裁定処理をする際には、必ず支払保留の処理を行い、決定後の諸変更処理を漏らさないよう周知・徹底しました。	外部
103	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	1994年8月4日	2011年10月24日	○機構本部より、進達した再裁定関係書類について照会があり、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、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。 ○審査入力時の確認不足によります。	1名	未払い	70,832	○担当者がお客様にお詫びの上説明し、了承を得ました。 ○ブロック本部に取扱いを協議し、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、支払時期が確定したことを確認しました。	○お客様相談室において、書類確認の徹底と入力処理を行った際のチェック方法について周知しました。	内部
104	特別支給の老齢厚生年金裁定請求書受付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	新潟	新発田	2008年3月25日	2011年8月4日	○お客様より、障害者特例請求についてお問合せがあり、確認したところ、特別支給の老齢厚生年金裁定請求書受付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。	○お客様より特別支給の老齢厚生年金裁定請求書を受付した際に、身体障害者手帳の提示を受けていたにもかかわらず、手帳の内容の確認が不十分であったことにより、障害者特例請求書の提出を求めていなかったことによります。	1名	未払い	1,751,300	○担当者がお客様にお詫びの上説明し、了承を得ました。お客様より障害者特例請求書を受理しました。 ○ブロック本部に取扱いを協議し、訂正処理可能との回答があり、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、障害者特例請求の取扱いについて再度説明し、お客様より提示された身体障害者手帳等十分確認の上、障害者特例請求書の受理漏れがないよう周知しました。	外部
105	老齢基礎年金繰上げ請求書の受理漏れについて	確認・決定誤り	京都	京都南	2011年5月24日	2011年8月12日	○お客様より雇用保険の基本手当受給中も老齢基礎年金の繰上げ請求ができるのかとのお問合せがあり、確認したところ、老齢年金裁定請求書受付の際に、老齢基礎年金繰上げ請求書の受理漏れが判明しました。	○老齢年金裁定請求書受付の際に、お客様は雇用保険の基本手当を受給中であったため、老齢基礎年金の繰上げ請求についての意思確認を行う必要がありましたが、確認を怠り、老齢基礎年金支給繰上げ請求書の提出を求めていなかったことによるものです。	1名	未払い	32,033	○担当者がお客様にお詫びの上、説明しました。 ○機構本部に取扱いを協議し、訂正処理可能との回答があり、訂正処理依頼書等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、支払時期をお伝えし、了承を得ました。	○お客様相談室において、雇用保険と年金の調整について説明を行い、老齢基礎年金繰上げ請求の意思確認の徹底と、お客様に制度説明を行うよう周知しました。	外部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明契機
106	厚生年金被保険者期間中の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	千葉	千葉	1994年 9月28日	2010年 6月14日	○お客様より、配偶者様の死亡による遺族厚生年金裁定請求書の提出があり、確認したところ、配偶者様の厚生年金被保険者期間中に老齢基礎年金支給繰上げ請求書を誤って受理していることが判明しました。	○本来、配偶者様の生年月日では厚生年金被保険者期間中に老齢基礎年金の繰上げ請求ができないにもかかわらず、誤って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。 ○老齢基礎年金繰上げ請求時の年金加入記録の確認漏れによるものです。	1名	その他	21,340,422	○担当者がお客様にお詫びの上説明し、了承を得ました。お客様より未支給年金請求書等関係書類を受理しました。 ○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、今回の事象を職員に説明し、老齢基礎年金繰上げ請求書に係る年金加入記録の判明時及び再裁定時の確認について徹底するよう周知しました。	内部
107	老齢基礎年金裁定請求書受付時の請求書の受付年月日に係る申立書の受理漏れについて	確認・決定誤り	大阪	堺東	2011年 6月24日	2011年 9月29日	○お客様より、老齢基礎年金の繰上げ請求による支給開始月について説明を受けた月より遅くなっているとお問合せがあり、確認したところ、老齢基礎年金裁定請求書受付の際に請求書の受付年月日に係る申立書の受理漏れが判明しました。	○お客様は1日生まれで老齢基礎年金の繰上げ請求を60歳到達時より請求する旨のお申出がありましたが、60歳到達日が休日であったため、本来、老齢基礎年金支給繰上げ請求書とともに請求書の受付年月日に係る申立書の提出を求めるべきところ、これを怠ったことによります。 ○担当者の1日生まれのお客様の老齢基礎年金繰上げ請求書の取扱いについての認識不足によります。	1名	未払い	325	○担当者がお客様にお詫びの上、説明しました。 ○ブロック本部に取扱いを協議し、訂正処理可能との回答があり、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、1日生まれのお客様に係る繰上げ請求の取扱いについて再度周知し、お客様の繰上げ請求意思確認の徹底と必要な届書の受理漏れのないよう注意喚起しました。	外部
108	厚生年金被保険者期間中の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	埼玉	川越	1988年 3月28日	2011年 11月29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、配偶者様の厚生年金被保険者期間中に老齢基礎年金支給繰上げ請求書を誤って受理していることが判明しました。	○本来、お客様の生年月日では厚生年金被保険者期間中に老齢基礎年金の繰上げ請求ができないにもかかわらず、誤って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。 ○老齢基礎年金繰上げ請求時の年金加入記録の確認漏れによるものです。	1名	その他	8,339,287	○担当者がお客様にお詫びの上、説明しました。 ○ブロック本部に取扱いを協議し、訂正処理可能との回答があり、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、老齢基礎年金繰上げ請求の取扱いについて説明し、お客様対応時における老齢基礎年金繰上げ請求者に係る年金記録の確認の徹底を周知しました。	内部
109	配偶者加給年金の加算漏れについて	確認・決定誤り	東京	八王子	1996年 4月18日	2010年 12月24日	○機構本部より、再裁定関係書類の返戻があり、確認したところ、配偶者加給年金の加算漏れが判明しました。	○お客様の老齢年金裁定時に、配偶者加給年金を加算すると入力すべきところ、誤って加算しないと入力したことによります。 ○担当者による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	206,308	○担当者がお客様にお詫びの上、説明しました。 ○機構本部に取扱いを協議し、訂正処理可能との回答があり、訂正処理依頼書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、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。	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
110	配偶者加給年金の加算漏れについて	確認・決定誤り	大阪	貝塚	2001年 1月11日	2011年 11月18日	○機構本部より、進達した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、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。 ○審査入力時の確認不足によります。	1名	未払い	24,975	○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、支払時期が確定したことを確認しました。	○お客様相談室において、裁定請求書受付時の配偶者様の年金記録の確認を徹底するよう周知しました。	内部
111	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	佐賀	武雄	2011年 9月21日	2011年 12月12日	○お客様より、支給額変更通知書が届いたが年金額が少なくなっているとのお問合せがあり、確認したところ、老齢基礎年金支給繰上げ請求書の受理誤りが判明しました。	○お客様が老齢基礎年金繰上げ請求時、既に特別支給の老齢厚生年金の定額部分支給開始年齢に到達していたにもかかわらず、担当者がその確認を漏らしたことによります。 ○お客様の年齢及び受給者原簿の確認が不十分であったことによるものです。	1名	未払い	27,200	○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、老齢基礎年金繰上げ請求時における留意事項について再確認し、チェックシートの活用、年金見込額の確認及び受給者原簿の確認を周知・徹底しました。	外部
112	老齢基礎年金裁定時における国民年金保険料免除期間の算入漏れについて	確認・決定誤り	徳島	徳島北	2001年 7月頃	2011年 12月20日	○記録突合センターより、国民年金納付記録と受給者原簿が相違しているとの連絡があり、確認したところ、老齢基礎年金裁定時における国民年金保険料免除期間の算入漏れが判明しました。	○お客様より老齢基礎年金の繰上げ請求があり、裁定後に国民年金保険料免除申請書の承認処理がされたため、本来、再裁定の対象者であることの確認を対象者リストにより行うべきところ、これを漏らしたことによります。	1名	未払い	9,945	○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。	○年金記録課及びお客様相談室において、今回の事象を職員に説明し、事務処理過程におけるリストの確認を慎重に行い適切な事務処理を行うよう周知・徹底しました。また、被保険者記録確認時における点検項目の再周知を行いました。	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	静岡	沼津	1994年 1月27日	2011年 12月14日	○紙台帳とコンピューター記録の突合による記録補正のため関係書類を機構本部に進達したところ、加給年金について確認するよう連絡があり、確認したところ、配偶者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、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 ○審査入力時の確認不足によります。	1名	未払い	298,097	○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、入力誤りや確認誤りを防止するよう改めて受付・審査の流れの確認を周知しました。	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
114	老齢基礎年金裁定時における国民年金保険料納付記録の算入漏れについて	確認・決定誤り	埼玉	越谷	2004年2月	2011年10月26日	○事務センターより、国民年金記録と受給者原簿が相違していると連絡があり、確認したところ、老齢基礎年金裁定時における国民年金保険料納付記録の算入漏れが判明しました。	○お客様より老齢基礎年金繰上げ請求があり、裁定後に国民年金保険料を納付されたため、本来、再裁定の対象者であることの確認を対象者のリストにより行うべきところ、これを漏らしたことによります。	1名	未払い	11,417	○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、今回の事象を職員に説明し、事務処理過程におけるリストの確認を慎重に行い適切な処理を行うよう周知・徹底しました。	内部
115	老齢基礎年金の繰上げ請求に係る裁定誤りについて	確認・決定誤り	福島	事務センター	2011年12月15日	2012年1月10日	○年金事務所より、お客様の代理人様から年金証書の年金額が年金見込額と相違し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、老齢基礎年金の繰上げ請求に係る裁定誤りが判明しました。	○お客様より一部繰上げ請求として老齢基礎年金支給繰上げ請求書を受理したにもかかわらず、誤って審査の際に全部繰上げ請求のコードを裁定請求書に記載し入力したことによります。 ○裁定請求書の審査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	過払い	23,633	○年金事務所の担当者がお客様の代理人様にお詫びの上、説明しました。過払い分については、今後支払される年金で調整される旨説明したところ、お客様には代理人様より説明する旨お申出があり、依頼しました。その後、代理人様に、お客様に説明の上了承を得た旨確認しました。 ○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、お客様の年金で調整されていることを確認しました。	○年金給付グループにおいて、裁定請求書及び添付の請求書等の記載内容を慎重に確認の上、事務処理を行うよう周知・徹底しました。	外部
116	配偶者加給年金の加算漏れについて	確認・決定誤り	東京	立川	1992年3月19日	2011年11月8日	○記録突合センターから紙台帳とコンピューター記録の突合の際に、配偶者状態表示の誤りについて連絡があり、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、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。 ○担当者の確認不足によります。	1名	未払い	562,430	○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、支払時期が確定したことを確認しました。	○お客様相談室において、書類確認の徹底及び入力処理後のチェック方法について周知しました。	内部
117	年金請求勧奨通知書に係る年金見込額試算誤りについて	確認・決定誤り	長野	岡谷	2011年10月20日	2012年1月10日	○お客様より、通知を受けていた年金額と今回振込された年金額が相違しているとお問合せがあり、確認したところ、年金請求勧奨通知書に係る年金見込額試算誤りが判明しました。	○お客様の厚生年金期間判明により年金見込額の試算をする際に、お客様は繰上げ請求者であるとして入力すべきところ、誤って本来請求者として入力したことによります。 ○年金見込額試算時に、繰上げ請求者であることの確認が不十分であったことによります。	1名	—	0	○担当者がお客様にお詫びの上説明しましたが、了承を得られませんでした。 ○お客様相談室長がお客様に再度お詫びの上説明し、正しい年金額を記載した文書を送ることで、了承を得ました。 ○お客様あてに正しい年金額を記載した文書を送付しました。	○お客様相談室において、年金見込額を試算しお客様あてに年金請求勧奨通知書を送付する場合は、ダブルチェックを行い確認者の押印を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
118	老齢基礎年金の全部繰上げ請求に係る裁定誤りについて	確認・決定誤り	京都	事務センター	2011年10月11日	2012年1月13日	○年金事務所より、お客様から老齢基礎年金額が全部繰上げになっているかとのお問合せがあったとの連絡があり、確認したところ、老齢基礎年金の全部繰上げ請求に係る裁定誤りが判明しました。	○お客様より老齢基礎年金裁定請求書及び全部繰上げ請求書を受付し、裁定時に全部繰上げと朱書きしていたにもかかわらず、審査の際及び入力後のチェックにおいても全部繰上げのコードの記載、入力漏れに気付かなかったことによります。 ○審査時及び入力後のチェックが不十分であったことによります。また、決裁においても誤りに気付きませんでした。	1名	未払い	132,675	○担当者がお客様にお詫びの上、説明しました。 ○ブロック本部に取扱いを協議し、訂正処理可能との回答があり、機構本部に再裁定関係書類を進達しました。 ○訂正処理が完了し、担当者がお客様に再度お詫びの上、支払時期をお伝えし、了承を得ました。	○年金給付グループにおいて、お客様から提出された関係書類については慎重に審査を行い、入力後のチェックにおいても確認漏れのないよう周知・徹底しました。 ○また、審査時に請求書に大きく繰上げ請求の旨を朱書きすることとしました。	外部
119	配偶者加給年金の加算漏れについて	確認・決定誤り	大阪	堀江	1999年8月12日	2012年2月8日	○記録突合センターより、紙台帳とコンピューター記録の突合の際に、配偶者状態表示の誤りについて連絡があり、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。 ○審査入力時の確認不足によります。	1名	未払い	88,234	○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、裁定請求書受付時の配偶者様の年金記録の確認を徹底するよう周知しました。	内部
120	特別支給の老齢厚生年金裁定時における共済組合期間の算入誤りについて	確認・決定誤り	埼玉	事務センター	2011年11月25日	2012年1月13日	○年金事務所より、お客様から年金額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、特別支給の老齢厚生年金裁定時における共済組合期間の算入誤りが判明しました。	○お客様の特別支給の老齢厚生年金裁定請求書審査の際に、共済組合期間について、本来、裁定請求書の共済記録に平成24年4月と記載すべきところ、誤って平成12年4月と記載し入力したことによります。 ○裁定請求書審査時に年金加入期間通知書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きませんでした。	1名	未払い	20,867	○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。 ○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。	○年金給付グループにおいて、共済組合期間を有する方の裁定請求書審査内容を再確認し、裁定請求書等関係書類について慎重に確認を行うよう周知・徹底しました。	外部
121	老齢厚生年金加給年金額加算開始事由該当届の受理漏れについて	確認・決定誤り	大阪	堺西	2008年2月7日	2012年1月20日	○お客様より、配偶者様の年金相談のお申出があり、ご夫婦の年金記録等を確認したところ、老齢厚生年金加給年金額加算開始事由該当届の受理漏れが判明しました。	○お客様の老齢年金裁定時に、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なかったことによります。 ○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	未払い	605,268	○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。	○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の漏れがないよう書類の確認を徹底するよう周知しました。	内部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明契機
122	老齢厚生年金裁定時における第四種被保険者期間の削除漏れについて	確認・決定誤り	岡山	倉敷東	1987年2月1日	2011年8月23日	○お客様より、配偶者様の死亡による遺族厚生年金裁定請求書の提出があり、確認したところ、配偶者様の老齢厚生年金裁定時における第四種被保険者期間の削除漏れが判明しました。	○配偶者様は第四種被保険者期間を含む厚生年金期間が240月を超えていたため、老齢厚生年金裁定の際に、本来、第四種被保険者期間の一部について削除すべきところ、誤って削除を漏らしたことによります。 ○年金記録の確認不足によるものです。	1名	その他	664,112	○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等関係書類を受理しました。 ○機構本部に取扱いを確認し、第四種被保険者記録を訂正の上、再裁定関係書類一式を機構本部に進達しました。 ○訂正処理が完了し、担当者がお客様に再度お詫びの上、返納告知書の送付時期をお伝えし、了承を得ました。また、第四種に係る厚生年金保険料還付金が支払されたことを確認しました。	○お客様相談室において、第四種被保険者の取扱いについて確認を行い、第四種被保険者期間を有するお客様の相談については、厚生年金期間が240月を超えていないか確認するよう周知・徹底しました。	内部
123	配偶者加給年金の加算漏れについて	確認・決定誤り	福岡	西福岡	1993年7月22日	2012年3月23日	○機構本部より、進達した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、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。 ○担当者の確認不足によります。	1名	未払い	264,300	○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たことを確認しました。	○事務センターに今回の事象を説明し、配偶者状態表示の登録に注意するよう周知しました。	内部
124	老齢基礎年金に係る全部繰上げ請求書の受理誤りについて	確認・決定誤り	奈良	桜井	2011年9月29日	2012年2月6日	○お客様より、繰上げ請求をしたら退職共済年金の減額通知が届いたとのこととお問合せがあり、確認したところ、老齢基礎年金に係る全部繰上げ請求書の受理誤りが判明しました。	○お客様より繰上げ請求手続きの際に、退職共済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、確認を怠り老齢基礎年金全部繰上げ請求書を誤って受理したことによります。 ○担当者によるお客様の退職共済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	326,049	○担当者がお客様にお詫びの上、説明しました。 ○機構本部に取扱いを協議し、訂正処理可能との回答があり、訂正処理依頼書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、訂正処理が完了したこと及び今後の支払についてお伝えし、了承を得ました。	○お客様相談室において、退職共済年金受給者の繰上げ請求に係る取扱いについて再度説明し、請求書等受付時におけるお客様の年金受給状況の確認を周知・徹底しました。	外部
125	配偶者加給年金の加算誤り及び振替加算の加算漏れについて	確認・決定誤り	千葉	船橋	1989年3月23日	2011年9月16日	○お客様が遺族厚生年金を請求するために来所された際、受給者原簿を確認したところ、配偶者様に配偶者加給金の加算誤り及びお客様に振替加算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、配偶者様の年金受給状況の確認を怠り、誤って配偶者状態表示のコードの登録を行ったことによります。 ○担当者による配偶者様の年金受給状況の確認不足及び決裁においても誤りに気がませんでした。	2名	その他	5,616,062	○担当者がお客様にお詫びの上説明し、了承を得ました。お客様より返納方法申出書を受理しました。 ○機構本部に取扱いを協議し、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。 ○担当者がお客様に再度お詫びの上、未払いの年金の支払時期と返納金納入告知書の送付時期をお伝えし、了承を得ました。	○お客様相談室において、相談時における配偶者様の年金状況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
126	配偶者加給年金の加算漏れについて	確認・決定誤り	東京	練馬	1996年 3月28日	2012年 2月28日	○記録突合センターから紙台帳とコンピュータ記録の突合の際に、配偶者状態表示の誤りについて連絡があり、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、本来、加給年金を加算すると入力すべきところ、誤って加算しないと入力したことによります。 ○担当者の確認不足によります。	1名	未払い	3,987,760	○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、年金が支払されたことをお伝えし、了承を得ました。	○お客様相談室において、年金裁定請求書受付時や年金相談時には、年金記録の確認に注意するよう周知しました。	内部
127	老齢基礎年金に係る繰上げ請求書の受理誤りについて	確認・決定誤り	東京	練馬	2011年 12月20日	2012年 3月16日	○お客様より、老齢基礎年金を繰上げ請求したが、遺族共済年金を受給しているのでは65歳までは受給できないのではないかとのお問合せがあり、確認したところ、老齢基礎年金に係る繰上げ請求書の受理誤りが判明しました。	○本来、老齢基礎年金の繰上げ請求の申出があった場合は、他年金受給の有無を確認の上、65歳までは併給調整により1年金の受給となることから、お客様の他年金受給の有無を確認すべきところ、この確認を怠ったことによります。 ○担当者によるお客様の年金受給状況の確認漏れによります。	1名	—	0	○担当者がお客様にお詫びの上、説明しました。 ○ブロック本部に取扱いを協議し、老齢基礎年金の繰上げ請求については取消可能との回答があり、訂正処理依頼書等関係書類を事務センター及び機構本部に進達しました。 ○担当者がお客様に再度お詫びの上、老齢基礎年金の繰上げ請求取消処理が完了したことをお伝えし、了承を得ました。	○お客様相談室において、老齢基礎年金の繰上げ請求に係る取扱いについて再度説明し、お客様の他年金受給の有無の確認を周知・徹底しました。 ○受付した老齢基礎年金繰上げ請求書については、窓口装置により複数名で確認することとしました。	外部
128	配偶者加給年金の加算漏れについて	確認・決定誤り	滋賀	草津	1994年 1月6日	2012年 1月13日	○事務センターより、進達した再裁定関係書類について照会があり、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、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。 ○担当者の確認不足によります。	1名	未払い	197,234	○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。	○事務センターに今回の事象を説明し、配偶者状態表示の登録時の注意事項について周知しました。	内部
129	障害者特例請求書の受理誤りについて	確認・決定誤り	香川	善通寺	2012年 1月23日	2012年 5月22日	○機構本部より、障害者特例請求書の返戻があり、確認したところ、障害者特例請求書の受理誤りが判明しました。 ○また、誤って受理したことにより、本来受付すべき厚生年金の資格喪失時に受付をしていませんでした。	○障害者特例請求は厚生年金の被保険者である間は適用されないため、本来、お客様に厚生年金の資格喪失後に提出していただくよう説明すべきところ、誤って受理したことによります。 ○担当者の厚生年金被保険者記録の確認漏れによるものです。	1名	未払い	65,566	○担当者がお客様にお詫びの上説明し、了承を得ました。お客様より再度、障害者特例請求書及び年金受給選択申出書を受理しました。 ○機構本部に取扱いを協議し、訂正処理可能との回答があり、障害者特例請求書及び年金受給選択申出書を機構本部に進達しました。 ○訂正処理が完了し、担当者がお客様に再度お詫びの上、支払時期をお伝えし、了承を得ました。	○お客様相談室において、障害者特例請求について再度説明し、年金額に影響を与える届書については、受付時の被保険者記録を慎重に確認するよう周知しました。 ○また、受付後の再チェック及び事務センターの回付前審査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
130	老齢基礎年金裁定時における共済組合期間の算入誤りについて	確認・決定誤り	神奈川	事務センター	2012年1月26日	2012年3月30日	○機構本部より、時効特例給付対象者報告書により対象者として報告したお客様の老齢基礎年金の共済組合期間について再確認の連絡があり、確認したところ、老齢基礎年金裁定時における共済組合期間の算入誤りが判明しました。	○お客様は旧法共済組合の退職年金を受給されており、老齢基礎年金裁定の際に、本来、共済組合期間を合算対象期間と入力すべきところ、誤って共済組合期間として入力したことによります。 ○担当者の確認不足と決裁においても誤りに気付かなかったことによるものです。	1名	過払い	3,029,696	○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。 ○機構本部に再裁定関係書類を進達しました。 ○訂正処理が完了し、過払い分がお客様の年金で調整されていることを確認しました。	○年金給付グループにおいて、老齢基礎年金の審査時に、お客様の共済年金が新法か旧法か慎重に確認の上、共済組合期間の算入誤りが発生しないよう周知・徹底しました。	内部
131	配偶者加給年金の加算漏れについて	確認・決定誤り	福井	福井	2004年6月10日	2012年4月3日	○機構本部より、進達した再裁定関係書類について照会があり、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、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。 ○担当者の確認不足によります。	1名	未払い	250,425	○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、裁定請求書等の確認を慎重に行うよう周知・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、注意喚起を行いました。	内部
132	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	2001年3月14日	2011年12月28日	○紙台帳とコンピューター記録の突合による記録補正のため関係書類を機構本部に進達したところ、加給年金について確認するよう連絡があり、確認したところ、配偶者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、配偶者様の年金記録の確認を誤り、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。 ○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	388,944	○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、支払時期が確定したことを確認しました。	○事務センターに今回の事象を説明し、配偶者状態表示の登録時の注意事項について周知しました。	内部
133	遺族厚生年金裁定時における第四種被保険者期間の削除漏れについて	確認・決定誤り	鹿児島	川内	1984年1月12日	2012年4月17日	○機構本部より、再裁定関係書類の返戻があり、確認したところ、遺族厚生年金裁定時における第四種被保険者期間の削除漏れが判明しました。	○死亡された配偶者様は第四種被保険者期間を含む厚生年金期間が240月を超えていたため、遺族厚生年金裁定の際に、本来、第四種被保険者期間の一部について削除すべきところ、誤って削除を漏らしたことによります。 ○年金記録の確認不足によるものです。	1名	その他	93,136	○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等関係書類を受理しました。 ○機構本部に取扱いを確認し、第四種被保険者記録を訂正の上、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、お客様の年金が調整されていること及び第四種に係る厚生年金保険料還付金が支払されたことを確認しました。	○お客様相談室において、第四種被保険者期間を有するお客様から年金裁定請求書の提出があった場合、年金記録の確認を慎重に行うよう周知・徹底しました。	内部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明契機
134	配偶者加給年金の加算漏れについて	確認・決定誤り	鹿児島	鹿児島南	1996年9月5日	2012年5月17日	○機構本部より、進達した再裁定関係書類について照会があり、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、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。 ○担当者の確認不足によります。	1名	未払い	43,216	○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、配偶者様の年金記録の確認の徹底を周知しました。 ○また、事務センターに今回の事象を情報提供し、注意喚起を行いました。	内部
135	老齢厚生年金裁定時における第四種被保険者期間の削除漏れについて	確認・決定誤り	山形	寒河江	1994年1月27日	2011年11月11日	○事務センターより、遺族厚生年金裁定請求書の返戻があり、確認したところ、配偶者様の老齢厚生年金裁定時における第四種被保険者期間の削除漏れが判明しました。	○配偶者様は第四種被保険者期間を含む厚生年金期間が240月を超えていたため、老齢厚生年金裁定の際に、本来、第四種被保険者期間の一部について削除すべきところ、誤って削除を漏らしたことによります。 ○年金記録の確認不足によるものです。	1名	その他	493,240	○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等関係書類を受理しました。 ○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、第四種被保険者期間を訂正の上、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、お客様に第四種に係る厚生年金保険料還付金が支払されたことを確認しました。	○お客様相談室において、年金裁定請求書受付時の年金記録の確認の徹底を周知しました。 ○また、第四種被保険者期間を有するお客様の相談については、特に年金記録の確認を慎重に行うよう周知しました。	内部
136	配偶者加給年金の加算漏れについて	確認・決定誤り	福井	敦賀	1995年9月20日	2012年5月17日	○機構本部より、配偶者様の年金支払いに関する協議依頼を行う過程で、お客様の加給年金について照会があり、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、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。 ○担当者の確認不足によります。	1名	未払い	200,550	○担当者がお客様にお詫びの上説明し、了承を得ました。 ○機構本部に取扱いを協議し、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、裁定請求書受付時における年金記録の確認を慎重に行うよう周知・徹底しました。	内部
137	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	小樽	1995年6月15日	2012年5月21日	○機構本部より、進達した再裁定関係書類について照会があり、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、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。 ○審査入力時の確認不足及び決裁時においても誤りに気付きませんでした。	1名	未払い	133,932	○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。 ○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、年金が支払されたことをお伝えし、了承を得ました。	○お客様相談室において、年金裁定請求書の受付・進達前審査時、入力時及び決裁時には、複数名による確認チェックを確実に行うよう周知・徹底しました。	内部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明契機
138	配偶者加給年金及び子の加算の加算漏れについて	確認・決定誤り	鹿児島	鹿児島南	2006年12月28日	2012年6月1日	○市役所より、お客様から年金請求に必要な添付書類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、配偶者加給年金及び子の加算の加算漏れが判明しました。	○お客様の老齢年金裁定請求時に、老齢厚生年金加給年金額加算開始事由該当届の提出が必要であることを説明し受理すべきところ、その処理を怠ったことによります。 ○裁定請求書の審査時及び決裁においても添付書類の確認を漏らしたことにあります。	1名	未払い	3,598,924	○担当者がお客様にお詫びの上説明し、了承を得ました。お客様より老齢厚生年金加給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、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、老齢厚生年金加給年金額加算開始事由該当届についての研修を行い、添付書類を漏らさないよう周知しました。 ○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
139	老齢年金裁定請求書受付年月日の入力誤りについて	確認・決定誤り	兵庫	事務センター	2012年2月24日	2012年6月4日	○機構本部より、障害者特例請求書の返戻があり、確認したところ、老齢厚生年金裁定時における老齢年金裁定請求書受付年月日の入力誤りが判明しました。	○お客様より提出された老齢厚生年金裁定請求書に不備があり返戻受付印が2回押印されましたが、裁定の際に本来、初回受付年月日を入力すべきところ、誤って再受付年月日を入力し、裁定したことによります。 ○担当者の確認不足と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。 ○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、受付年月日を入力する請求書等について、2個以上受付印が押印されている場合は、最も古い受付年月日で処理するよう周知しました。	内部
140	配偶者加給年金の加算漏れについて	確認・決定誤り	滋賀	彦根	1995年4月13日	2012年6月4日	○機構本部より、進達した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。 ○審査入力時の確認不足及び決裁においても誤りに気付きませんでした。	1名	未払い	114,566	○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。 ○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、年金の請求については、入念に確認を行うよう周知しました。 ○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
141	老齢厚生年金裁定時における第四種被保険者期間の削除漏れについて	確認・決定誤り	愛知	中村	1988年8月22日	2012年8月14日	○事務センターより、機構本部から進達した記録訂正関係書類の返戻があったとの連絡があり、確認したところ、お客様の老齢厚生年金裁定時における第四種被保険者期間の削除漏れが判明しました。	○お客様の老齢厚生年金裁定の際に、新たに厚生年金期間が判明し、第四種被保険者期間を含む厚生年金期間が240月を超えたため、本来、第四種被保険者期間の一部について削除すべきところ、誤って削除を漏らしたことによります。 ○年金記録の確認不足によるものです。	1名	その他	303,235	○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等関係書類を受理しました。 ○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、第四種被保険者期間を訂正の上、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、お客様に第四種に係る厚生年金保険料還付金が支払されたことを確認しました。	○お客様相談室において、年金裁定請求書受付時における年金記録確認の徹底及び第四種被保険者期間を有するお客様の記録確認を慎重に行うよう周知しました。	内部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明契機
142	配偶者加給年金の加算漏れについて	確認・決定誤り	徳島	徳島南	1993年 1月14日	2012年 6月13日	○機構本部より、進達した再裁定関係書類について確認依頼があり、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時に、本来、配偶者加給年金を加算すると入力すべきところ、誤って加算しない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きませんでした。	1名	未払い	86,008	○担当者がお客様にお詫びの上説明し、了承を得ました。お客様より加給年金額支給停止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、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、年金の請求については、入念に確認を行うよう周知・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、注意喚起を行いました。	内部
143	老齢年金裁定時における共済組合期間の算入誤りについて	確認・決定誤り	東京	事務センター	2009年 10月8日	2012年 6月20日	○年金事務所より、お客様から老齢年金の裁定内容について照会があったとの連絡があり、確認したところ、老齢年金裁定時における共済組合期間の算入誤りが判明しました。	○お客様の老齢年金裁定時に、本来、共済組合期間と入力すべきところ、誤って合算対象期間として入力したことによります。 ○年金加入期間確認通知書の確認が不十分であったこと及び決裁においても誤りに気付かなかったことによります。	1名	未払い	164,183	○担当者がお客様にお詫びの上、説明しました。 ○ブロック本部に取扱いを協議し、訂正処理可能との回答があり、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、年金裁定請求書審査時における年金加入期間確認通知書の記載内容の確認を慎重に行うよう周知・徹底しました。	外部
144	配偶者加給年金の加算漏れについて	確認・決定誤り	佐賀	佐賀	2003年 3月6日	2012年 7月3日	○機構本部より、進達した再裁定関係書類について確認依頼があり、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時に、本来、配偶者加給年金を加算すると入力すべきところ、誤って加算しない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	未払い	30,666	○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。	○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注意喚起を行いました。	内部
145	老齢基礎年金に係る全部繰上げ請求書の受理誤りについて	確認・決定誤り	千葉	佐原	2011年 10月11日	2011年 12月21日	○お客様より、共済組合から老齢基礎年金の全部繰上げ請求は共済年金の支給額に不利益が生じるとの連絡があったとのことのお申出があり、確認したところ、老齢基礎年金に係る全部繰上げ請求書の受理誤りが判明しました。	○お客様は退職共済年金の支給開始年齢の特例該当者であり、本来、老齢基礎年金の一部繰上げ請求書を受理すべきところ、年金加入期間確認通知書の確認を漏らし、誤って全部繰上げ請求書を受理したことによります。 ○担当者の退職共済年金の支給開始年齢の特例に係る認識不足によるものです。	1名	過払い	87,209	○担当者がお客様にお詫びの上、説明しました。また、過払い分については、今後の支払で調整される旨説明し、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、訂正後の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、退職共済年金の支給開始年齢の特例の取扱いについて説明し、共済組合期間を有するお客様より老齢年金裁定請求書及び繰上げ請求書受付の場合は、年金加入期間確認通知書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
146	老齢基礎年金に係る全部繰上げ請求書の受理誤りについて	確認・決定誤り	埼玉	熊谷	2011年 10月26日	2011年 12月6日	○お客様より、老齢基礎年金を全部繰上げ請求したが、一部繰上げ請求ができると聞いたところ、確認したところ、老齢基礎年金に係る全部繰上げ請求書の受理誤りが判明しました。	○お客様は退職共済年金の支給開始年齢の特例該当者であり、本来、老齢基礎年金の一部繰上げ請求書を受理すべきところ、年金加入期間確認通知書の確認を漏らし、誤って全部繰上げ請求書を受理したことによります。 ○担当者の共済組合の支給開始年齢の特例に係る認識不足によるものです。	1名	過払い	61,600	○担当者がお客様にお詫びの上説明し、了承を得ました。お客様より返納方法申出書を受理しました。 ○機構本部に取扱いを協議し、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、訂正後の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、退職共済年金の支給開始年齢の特例の取扱いについて説明し、共済組合期間を有するお客様より老齢年金裁定請求書及び繰上げ請求書受付の場合は、年金加入期間確認通知書を慎重に確認するよう周知しました。	外部
147	老齢基礎年金に係る国民年金第3号被保険者特例届出期間の算入漏れについて	確認・決定誤り	愛媛	新居浜	1995年 12月14日	2012年 1月16日	○記録突合センターより、お客様の国民年金記録と受給者原簿が相違しているとの連絡があり、確認したところ、老齢基礎年金に係る国民年金第3号被保険者特例届出期間の算入漏れが判明しました。	○お客様より老齢基礎年金裁定請求書及び第3号被保険者特例届の提出があり、本来、老齢基礎年金裁定後に第3号被保険者特例届による年金額改定を旧社会保険業務センターに訂正依頼すべきところ、この訂正依頼を怠っていたことによります。 ○担当者の確認が不十分であったことによります。	1名	未払い	1,492,117	○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、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、支払時期をお伝えし、了承を得ました。	○お客様相談室及び国民年金課において、今回の事象を職員に説明し、老齢基礎年金受給者の第3号被保険者特例届を処理した際は、国民年金課よりお客様相談室にその写しを回付することとしました。 ○また、対象者リストにより確認漏れのないように周知しました。	内部
148	老齢基礎年金に係る繰上げ請求書の受理誤りについて	確認・決定誤り	山梨	甲府	2012年 1月26日	2012年 3月16日	○お客様より、老齢基礎年金の繰上げ請求書を提出したが、共済組合より退職共済年金が減額されるとの説明があったところ、確認したところ、老齢基礎年金に係る繰上げ請求書の受理誤りが判明しました。	○お客様より繰上げ請求書等裁定請求書関係書類を受理する際に、退職共済年金の支給開始年齢の特例該当であるにもかかわらず、その確認及びお客様の繰上げ請求意思確認を怠り、誤って繰上げ請求書を受理したことによります。 ○担当者の退職共済年金支給開始年齢の特例に係る認識不足によるものです。	1名	未払い	15,507	○担当者がお客様にお詫びの上、説明しました。また、お客様より年金支払は止めてほしいとお申出があり、支払保留処理を行いました。 ○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、退職共済年金受給者の繰上げ請求に係る取扱いについて再度説明し、繰上げ請求について事前に共済組合に確認していただいたことを確認し、請求書余白にその旨記載することとしました。	外部
149	老齢基礎年金裁定時における国民年金保険料納付済期間の算入漏れについて	確認・決定誤り	東京	渋谷	1992年 10月22日	2012年 1月31日	○お客様より、年金額についてお問合せがあり、確認したところ、老齢基礎年金裁定時における国民年金保険料納付済期間の算入漏れが判明しました。	○お客様の老齢年金裁定の際に、厚生年金期間と重複していた国民年金期間について特例納付済期間であったため、本来、国民年金記録訂正後に特例納付による納付が可能な未納期間に納付記録を登録の上裁定すべきところ、この特例納付による納付記録の登録前に誤って裁定処理したことによります。 ○年金給付課と国民年金課の連絡が不十分であったことによります。	1名	未払い	1,009,583	○担当者がお客様にお詫びの上、説明しました。 ○機構本部に取扱いを協議し、時効を適用せず遡及して支給するとの回答があり、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。	○お客様相談室及び国民年金課において、他制度と重複する国民年金期間について納付記録の変更を伴う資格記録の訂正は、相互に連絡するよう周知しました。 ○また、裁定請求書を事務センターに回付する際は、資格記録及び納付記録の確認を行うよう周知しました。	外部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明契機
150	老齢厚生年金裁定時における共済組合期間の算入誤りについて	確認・決定誤り	愛知	鶴舞	1996年 11月7日	2012年 4月9日	○事務センターより、死亡された配偶者様の老齢年金について裁定内容確認の連絡があり、確認したところ、老齢年金裁定時における共済組合期間の算入誤りが判明しました。	○お客様は共済組合より旧法退職年金を受給しており老齢厚生年金裁定の際に、本来、共済組合期間を合算対象期間と入力すべきところ、誤って共済組合期間とし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るものです。	1名	過払い	2,806,083	○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。 ○機構本部に再裁定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、今回の事象を職員に説明し、老齢年金裁定請求書受付の際に共済年金を受給されている場合は、旧法受給者か新法受給者か慎重に確認するよう周知しました。	内部
151	老齢基礎年金に係る全部繰上げ請求書の受理誤りについて	確認・決定誤り	宮城	古川	2011年 8月30日	2012年 6月12日	○お客様より、共済組合から老齢基礎年金を全部繰上げ請求しているが、一部繰上げの方が有利であるとの連絡があったので内容を確認したいとのお問合せがあり、確認したところ、老齢基礎年金の全部繰上げ請求書の受理誤りが判明しました。	○お客様より繰上げ請求書等裁定請求書関係書類を受理する際に、年金加入期間確認通知書に退職共済年金支給開始年齢の特例に該当する旨記載があり、本来、年金額が有利な一部繰上げ請求書を受理すべきところ、誤って全部繰上げ請求書を受理したことによります。 ○担当者の年金加入期間確認通知書の確認が不十分であったことによります。	1名	過払い	178,008	○担当者がお客様にお詫びの上、説明しました。お客様より全部繰上げから一部繰上げに訂正してほしいとのお申出があり、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、過払い分を調整し支払されることをお伝えし、了承を得ました。	○お客様相談室において、退職共済年金受給者の繰上げ請求に係る取扱いについて再度説明し、共済組合期間を有するお客様より請求書等を受理する際は、年金加入期間確認通知書を慎重に確認するよう周知しました。	外部
152	配偶者加給年金の加算漏れについて	確認・決定誤り	東京	港	1997年 9月25日	2012年 6月13日	○他年金事務所より、受付した再裁定関係書類について照会があり、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、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きませんでした。	1名	未払い	345,700	○他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。 ○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。	○お客様相談室において、裁定請求書の受付、審査について十分注意するよう周知・徹底しました。	内部
153	特別支給の老齢厚生年金裁定時における共済組合期間の算入誤りについて	確認・決定誤り	岩手	宮古	1997年 6月12日	2010年 4月2日	○事務センターより、お客様のねんきん特別便関係書類の送付があり、確認したところ、特別支給の老齢厚生年金裁定時における共済組合期間の算入誤りが判明しました。	○お客様は共済組合より旧法退職年金を受給しており特別支給の老齢厚生年金裁定の際、本来、共済組合期間を合算対象期間として入力すべきところ、誤って共済組合期間として入力したことによります。 ○入力後の確認が不十分であったこと及び決裁においても誤りに気付かなかったことによるものです。	1名	過払い	2,013,533	○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を機構本部に進達しました。 ○訂正処理が完了し、お客様の年金で調整されていることを確認しました。	○お客様相談室において、共済組合期間を有するお客様の老齢年金の取扱いについて周知し、裁定請求書受付時における年金記録の確認を慎重に行うよう周知しました。	内部

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
154	配偶者加給年金の加算漏れについて	確認・決定誤り	新潟	新潟東	2005年 9月6日	2012年 9月6日	○お客様の配偶者様より、老齢年金の請求があり、配偶者様の記録を確認したところ、配偶者加給年金の加算漏れが判明しました。	○老齢年金裁定の際、定額部分の支給開始年齢以降の請求につき、老齢厚生年金加給年金額加算開始事由該当届の提出が必要であることを説明し受理すべきところ、これ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	2,704,558	○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、支払時期が確定したことを確認しました。	○お客様相談室において、定額部分発生年齢到達後の年金請求については、加給年金額加算開始事由該当届が必要であることを周知・徹底しました。	内部
155	第三者行為に係る支給停止の解除漏れについて	未処理・処理遅延	本部	業務渉外部	2010年 2月17日	2012年 10月24日	○他のグループより、お客様から年金が支給停止されていることについてお問合せがあったとの連絡があり、確認したところ、第三者行為に係る支給停止の解除漏れが判明しました。	○第三者行為による支給停止の入力を行った際に、お客様は既に支給停止解除年月日が到来していたため支給停止の入力後に速やかに解除処理を行うところ、担当者が入力を漏らしたものです。 ○担当者の確認が不十分であったことによります。	1名	未払い	1,780,000	○他のグループの担当者がお客様にお詫びの上説明し、了承を得ました。 ○担当者が支給停止解除処理を行い、年金が支払われたこと確認しました。	○渉外グループにおいて、今回の事象を職員に説明し、支給停止処理を行う際には確認を徹底するよう周知しました。	外部
156	加給年金の支給停止漏れ及び老齢基礎年金の繰上げ支給取消漏れについて	入力誤り	本部	支払部	2009年 5月29日	2013年 1月17日	○事務センターより、再裁定の処理結果について照会があり、確認したところ、加給年金の支給停止漏れ及び老齢基礎年金の繰上げ支給取消漏れが判明しました。	○年金記録が追加されたことによる再裁定を行った際に加給年金を加算しましたが、お客様の配偶者様が老齢満了の特別支給の老齢厚生年金を受給しているため加給年金額支給停止処理をすべきところ、担当者が処理を漏らしていたものです。 ○また、お客様は老齢基礎年金を繰上げ受給していましたが期間追加により増額された特別支給の老齢厚生年金受給のほうが有利であったためお客様へ説明の上、繰上げ支給処分取消を行うべきところ漏らしていたものです。	1名	その他	4,300,616	○事務センターの担当者がお客様にお詫びの上説明し、加給年金額の過誤払いと老齢基礎年金の繰上げ取消による特別支給の老齢厚生年金の未払いを相殺することで了承を得ました。 ○お客様より繰上げ老齢基礎年金の取消及び65歳裁定請求書が送付され、担当者が処理を行いました。	○再裁定第2グループにおいて、今回の事象を職員に説明し、再裁定による年金額への影響の確認を慎重に行うことを徹底するよう周知しました。	内部
157	障害厚生年金に係る不支給決定通知書の作成誤りについて	通知書等の作成誤り	本部	障害年金業務部	2012年 11月6日	2013年 1月28日	○他のグループより、審査請求をされたお客様の新規裁定に係る不支給決定通知書について照会があり、確認したところ、障害厚生年金に係る不支給決定通知書の作成誤りが判明しました。	○お客様の障害認定日が昭和59年であったため旧法様式で不支給決定通知書を作成すべきところ、担当者が誤って新法様式で作成したものです。 ○担当者の認識不足及び決裁においても誤りに気付かなかったことによります。	1名	—	0	○担当者が審査請求代理人にお詫びの上説明し、お客様にお詫びの文書と訂正後の不支給決定通知書を送付することで了承を得ました。 ○担当者が訂正処理を行い、不支給決定通知書を送付しました。 ○お客様から誤って送付した不支給決定通知書が返送されました。	○障害年金第2グループにおいて、障害認定日が旧法となる不支給決定をする場合は、請求書に旧法と記載した付箋を貼り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
158	雇用保険の基本手当と老齢年金との調整に係る説明誤りについて	説明誤り	神奈川	藤沢	2012年 8月21日	2012年 9月18日	○機構本部より、お客様から年金事務所とコールセンターで説明が相違しているとお問合せがあった旨の連絡があり、確認したところ、雇用保険の基本手当と老齢年金との調整に係る説明誤りが判明しました。	○お客様より雇用保険の基本手当受給終了に伴う老齢年金の支給開始時期について相談があった際に、本来、ハローワークで求職申込をした翌月から基本手当の所定日数により老齢年金の支給停止期間を説明すべきところ、誤って求職申込を行った月を支給停止期間に含めて支給開始時期を説明したことによります。 ○担当者の認識不足によります。	1名	—	0	○お客様相談室長がお客様にお詫びの上説明し、支給開始時期をお伝えしたところ、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、雇用保険の基本手当と老齢年金の調整について再度説明し、お客様の年金受給状況を慎重に確認の上、支給開始時期を説明するよう周知・徹底しました。	外部
159	郵便事業株式会社社員による郵便物の隠匿について	事故等	本部	総務部	2011年 12月1日	2012年 5月11日	○郵便事業株式会社より、配達していない郵便物がある旨の報告があり、確認したところ、ねんきん定期便等9通の未送達が判明しました。	○郵便事業株式会社の社員が郵便物を隠匿していたものです。	9名	—	0	○郵便事業株式会社の担当者がすべてのお客様にお詫びの上、郵便物を交付し、了承を得ました。	○郵便事業株式会社に対し再発防止を要請したところ、再発防止策として、事故防止の徹底を図る旨の顛末書が提出されました。	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
160	調達に係る業者の決定誤りについて	確認・決定誤り	本部	調達部	2013年 1月28日	2013年 1月30日	○日本年金機構ホームページの見積依頼(結果)の公表を確認した事業者から、見積書を投函箱に提出したにもかかわらず「該当者なし」と公表されているという照会があり、確認したところ、調達に係る業者の決定誤りが判明しました。	○見積書の提出締切後に投函箱を確認すべきところ、担当者が投函箱の回収・確認を失念したものです。	1事業所	—	0	○担当者が事業者にお詫びの上説明し、本件の審査決定のやり直しについて了承を得ました。 ○他に見積書を提出された業者がなく当該業者を落札者として決定し、ホームページの公表内容を訂正しました。	○契約グループにおいて、今回の事象を説明し注意喚起しました。また、投函箱の開錠確認を毎日一定時間に行うことを徹底し、鍵の管理をグループ長が行うこととしました。	外部
161 ～ 168	不審電話について	事故等	群馬 東京 山梨 兵庫 鳥取 広島 高知 佐賀	高崎 足立 竜王 加古川 米子 福山 高知西 佐賀	2013年 2月	2013年 2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。(4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)	9名	—	0	○現在、社会保険事務所や社会保険事務局は存在しないことをお伝えしました。 ○また、医療費の還付の取扱いは年金事務所で行っていないこと及び折り返しの電話をしないようお伝えしました。	○日本年金機構内部にお客様に注意を促すように指示しています。 ○日本年金機構ホームページに、不審電話及び不審な訪問に関する注意を促す内容を掲載しています。	事件等

日本年金機構の平成25年2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	国民年金保険料還付金に係る「振込手続き完了のお知らせ」の重複送付について	2012年 4月23日	2012年 6月4日	○他のグループより、事務センターから国民年金保険料還付金が支払済の方に対して「振込手続き完了のお知らせ」が重複して送付されているとの連絡があり、「振込手続き完了のお知らせ」の作成済データを確認したところ、重複送付が判明しました。	○「振込手続き完了のお知らせ」は、本来、お知らせ済みである場合は作成しないところ、システムの不具合により、「振込手続き完了のお知らせ」を重複して作成し送付したものです。 ○プログラム作成時の調査が不十分であったことによります。	11名	—	0	○お客様あてにお詫びの文書を送付しました。 ○10名のお客様から「振込手続き完了のお知らせ」が返送されました。 ○1名のお客様から「振込手続き完了のお知らせ」を破棄したとの連絡がありました。	○システムの仕様を決定する際には、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