

平成25年4月26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3月分)について

平成25年3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3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、3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274件のうち、公表可能な177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274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 | 1 件 | (0.4%) |
| 〔郵送や窓口で受領した書類の担当部署への回付漏れ等、受付時の誤り〕 | | |
| (2) 確認・決定誤り | 130 件 | (47.5%) |
| 〔届書内容の確認誤り、金融機関等のコード記入誤り等、事実関係の誤認や法令の適用誤り〕 | | |
| (3) 未処理・処理遅延 | 28 件 | (10.2%) |
| 〔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 | 10 件 | (3.6%) |
| 〔数字や氏名等の入力誤り、一部項目の入れ違い等、入力時の誤り〕 | | |
| (5) 通知書等の作成誤り | 11 件 | (4.0%) |
| 〔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 | 13 件 | (4.7%) |
| 〔別の送付先への書類混入等の誤送付、誤送信、誤交付等、配付時の誤り〕 | | |
| (7) 説明誤り | 6 件 | (2.2%) |
| 〔窓口、電話等での制度説明誤り、申請書等の指示誤り等、相談時の誤り〕 | | |
| (8) 受理後の書類管理誤り | 5 件 | (1.8%) |
| 〔受理した申請書、添付書類の紛失等〕 | | |
| (9) 記録訂正誤り | 3 件 | (1.1%) |
| 〔別人の記録を訂正、別人の記録を統合〕 | | |
| (10) 事故等 | 67 件 | (24.5%) |
| 〔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 274 件 (100.0%)

2 制度等別件数

(1) 厚生年金適用関係	29 件	(10.6%)
(2) 厚生年金徴収関係	18 件	(6.6%)
(3) 国民年金適用関係	20 件	(7.3%)
(4) 国民年金徴収関係	46 件	(16.8%)
(5) 年金給付関係	101 件	(36.9%)
(6) 船員保険関係	0 件	(0.0%)
(7) その他	60 件	(21.8%)

合計 274 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)	11 (2)	10 (0)	4 (1)	1 (0)	0 (0)	0 (0)	2 (0)	0 (0)	1 (1)	29 (4)
厚生年金 徴収関係	0 (0)	9 (0)	2 (0)	0 (0)	3 (1)	4 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	18 (1)
国民年金 適用関係	0 (0)	11 (4)	5 (1)	0 (0)	0 (0)	3 (1)	0 (0)	1 (0)	0 (0)	0 (0)	20 (6)
国民年金 徴収関係	0 (0)	23 (2)	6 (1)	2 (2)	5 (1)	4 (0)	1 (0)	1 (0)	0 (0)	4 (1)	46 (7)
年金給付 関係	1 (1)	76 (15)	5 (3)	4 (1)	2 (1)	2 (1)	5 (2)	1 (1)	3 (0)	2 (0)	101 (25)
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)	60 (54)	60 (54)
計	1 (1)	130 (23)	28 (5)	10 (4)	11 (3)	13 (2)	6 (2)	5 (1)	3 (0)	67 (56)	274 (97)

(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・・・・・・・・・・・・・・・・・・154件 (56.3%)
 [窓口装置操作の際にキータッチ等を誤ったもの・入力を漏らしていたもの、通知書等の封入封緘時における内容物や宛先の確認を漏らしていたもの等]
- ② 適用・認識誤り・・・・・・・・・・・・・・・・36件 (13.1%)
 [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 (4.0%)
 [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・・・・・・・・・・・・・・・・・・73件 (26.6%)
 [不正行為、不適正な事務処理、事故等]

合計 274件 (100.0%)

(2) 原因別・事務処理誤り等区分別内訳

表 2 原因別・事務処理誤り等区分別内訳一覧表

	受付時の書類 管理誤り	確認・ 決定誤り	未処理・ 処理遅延	入力誤り	通知書 等の作成誤り	誤送付・ 誤送信	説明誤り	受理後の書類 管理誤り	記録訂 正誤り	事故等	計
確認不足	1 (1)	101 (17)	13 (2)	9 (3)	8 (2)	12 (2)	3 (1)	3 (1)	3 (0)	1 (1)	154 (30)
適用・認識誤り	0 (0)	24 (5)	6 (1)	0 (0)	3 (1)	0 (0)	3 (1)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	36 (8)
届書等の放置	0 (0)	0 (0)	8 (2)	1 (1)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	2 (0)	0 (0)	0 (0)	11 (3)
その他	0 (0)	5 (1)	1 (0)	0 (0)	0 (0)	1 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	66 (55)	73 (56)
計	1 (1)	130 (23)	28 (5)	10 (4)	11 (3)	13 (2)	6 (2)	5 (1)	3 (0)	67 (56)	274 (97)

(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	21 (3)	12 (1)	16 (4)	29 (7)	76 (15)	0 (0)	0 (0)	154 (30)
適用・認識誤り	4 (0)	3 (0)	2 (1)	8 (0)	19 (7)	0 (0)	0 (0)	36 (8)
届書等の放置	3 (0)	2 (0)	2 (1)	2 (0)	2 (2)	0 (0)	0 (0)	11 (3)
その他	1 (1)	1 (0)	0 (0)	7 (0)	4 (1)	0 (0)	60 (54)	73 (56)
計	29 (4)	18 (1)	20 (6)	46 (7)	101 (25)	0 (0)	60 (54)	274 (97)

(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	8 (1)	11 (1)	15 (4)	30 (4)	21 (9)	0 (0)	60 (54)	145 (73)
1万円未満	0 (0)	2 (0)	0 (0)	5 (1)	1 (0)	0 (0)	0 (0)	8 (1)
1万円以上 5万円未満	4 (0)	1 (0)	3 (1)	4 (1)	13 (2)	0 (0)	0 (0)	25 (4)
5万円以上 10万円未満	3 (0)	0 (0)	0 (0)	2 (1)	8 (2)	0 (0)	0 (0)	13 (3)
10万円以上 50万円未満	9 (2)	3 (0)	2 (1)	3 (0)	24 (6)	0 (0)	0 (0)	41 (9)
50万円以上 100万円未満	2 (0)	1 (0)	0 (0)	1 (0)	17 (1)	0 (0)	0 (0)	21 (1)
100万円以上 500万円未満	3 (1)	0 (0)	0 (0)	1 (0)	14 (5)	0 (0)	0 (0)	18 (6)
500万円以上	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	3 (0)	0 (0)	0 (0)	3 (0)
計	29 (4)	18 (1)	20 (6)	46 (7)	101 (25)	0 (0)	60 (54)	274 (97)

(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)	24	17,288,439	720,351
未払い (年金等の額を少なく支払った件)	51	36,023,330	706,339
過徴収 (保険料金額を多く徴収した件)	18	2,145,683	119,204
未徴収 (保険料金額を少なく徴収した件)	13	1,510,413	116,185
誤還付 (保険料金額を誤ってお返しした件)	3	288,420	96,140
その他	20	75,096,020	3,754,801
計	129	132,352,305	1,025,986

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

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

(注3) 「その他」の内訳は以下のとおりである。

過徴収と未徴収がある件	2 件	153,467 円
未払いと未徴収がある件	4 件	1,182,659 円
過払いと未徴収がある件	3 件	2,986,081 円
過払いと過徴収がある件	7 件	3,729,248 円
過払いと未払いがある件	4 件	67,044,565 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・・・・・・・・・・・・・・・・ 114 件 (41.6%)
- (2) 日本年金機構外部からの通報等により判明・・・・・・ 101 件 (36.9%)
- (3) その他 (事件・事故等)・・・・・・・・・・・・・・・・ 59 件 (21.5%)

合計 274 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 20 日	特別支給の老齢厚生年金に係る支給停止解除処理の誤りについて	4 名	過払い	50,446

(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 3 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3月分の事務処理誤り等一覧(1～44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		7P	整理番号	26～42
3. 国民年金適用関係		12P	整理番号	43～56
4. 国民年金徴収関係		16P	整理番号	57～95
5. 年金給付関係		26P	整理番号	96～171
6. その他		44P	整理番号	172～177

(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3月分 システム事故等一覧(45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	育児休業等取得者申出書の処理誤りについて	確認・決定誤り	福岡	事務センター	2010年 12月24日	2011年 12月16日	○年金事務所より、育児休業等取得者申出書の審査について照会があり、確認したところ、育児休業等取得者申出書の処理誤りが判明しました。	○事業所より育児休業等取得者申出書が提出された際、育児休業を取得できない事業主様の育児休業等取得者申出書を担当者が誤って処理し、確認通知書を送付したものです。 ○担当者が、審査及び入力の段階で誤りに気付かず、入力後のチェック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	—	0	○年金事務所の厚生年金適用調査課長が事業主様にお詫びの上説明しましたが、ご納得いただけませんでした。 ○年金事務所の厚生年金適用調査課長が事業主様に再度お詫びの上説明し、育児休業等取得者申出書(取消届)を提出いただくことで、了承を得ました。 ○事業所より育児休業等取得者申出書(取消届)が提出されました。また、事業主様は報酬を受け取っていなかったため、資格喪失届を受理しました。 ○担当者が入力処理し、申出書の控を事業所あてに送付しました。	○厚生年金第2グループにおいて、今回の事象を職員に説明し、届書審査時においては、内容を十分に確認することを徹底するよう周知しました。	内部
2	算定基礎届に係る標準報酬月額処理誤りについて	確認・決定誤り	長野	飯田	2011年 7月6日	2011年 12月20日	○担当者が中途採用者に係る報酬月額の相談を受け、算定基礎届を確認したところ、算定基礎届に係る標準報酬月額の処理誤りが判明しました。	○月の中途採用のため、月給者でありながら日割り計算で給与が支払われ、報酬月額見込みを下回った場合、本来であれば保険者算定としなければならないところ、担当者が誤った給与支払額で決定し処理したものです。 ○担当者の確認不足及び決裁においても誤りを発見できなかったことによります。	1事業所1名	未徴収	129,686	○厚生年金適用調査課長が事業所にお詫びの上説明し、保険料を次回納付時に請求することで了承を得ました。 ○担当者が訂正処理を行い、決定通知書を訂正しました。	○厚生年金適用調査課において、今回の事象を職員に説明し、標準報酬月額の決定時の確認を慎重に行うよう周知しました。	内部
3	算定基礎届に係る標準報酬月額処理誤りについて	確認・決定誤り	沖縄	浦添	2004年 8月17日	2011年 12月28日	○担当者が厚生年金基金の記録と厚生年金の記録を確認したところ、算定基礎届に係る標準報酬月額の処理誤りが判明しました。	○事業所から提出された算定基礎届に係る標準報酬月額を決定する際に、担当者が20万円とすべきところを19万円と誤って決定し処理したものです。 ○内容審査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	未徴収	23,305	○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、関係書類の記載内容及び入力時の相互チェックを確実にを行うよう周知しました。	内部
4	70歳以上被用者算定基礎届の処理誤りについて	確認・決定誤り	福島	事務センター	2011年 9月16日	2012年 1月10日	○年金事務所より、社会保険労務士から受託事業所に勤務されているお客様の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、70歳以上被用者算定基礎届の処理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、処理誤りにより年金の過払いが発生していました。	○担当者が70歳以上被用者算定基礎届の標準報酬月額相当額を1桁少なく記入し、処理したものです。 ○担当者の確認が不十分であったことによります。	1事業所1名	過払い	507,795	○担当者がお客様にお詫びの上説明し、過払い分は今後支払われる年金から調整することで、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、今回の事象を職員に説明し、届書の審査及び入力後の確認を徹底するよう周知しました。	外部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生年月日	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	二以上事業所勤務被保険者標準賞与額の誤りについて	確認・決定誤り	京都	下京	2011年 12月27日	2012年 1月18日	○社会保険労務士より、受託事業所の賞与に係る保険料額についてお問合せがあり、確認したところ、二以上事業所勤務被保険者に係る標準賞与額の処理誤りが判明しました。	○二以上事業所勤務被保険者の賞与支払届の処理を行う際に、担当者が前回支給分の標準賞与額の確認を漏らしたため年度の累計額が上限を超えていたにもかかわらず上限額を超えた標準賞与額で決定し処理したものです。 ○担当者の確認が不十分であったことによります。	2事業所1名	過徴収	136,193	○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及び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、決定通知書及びお詫びの文書を送付しました。	○厚生年金適用調査課及び厚生年金徴収課において、今回の事象を職員に説明し、双方にて項目ごとに確認することを徹底するよう周知しました。	外部
6	算定基礎届に係る標準報酬月額処理誤りについて	確認・決定誤り	群馬	前橋	2006年 7月26日	2012年 1月12日	○事務センターより、被保険者記録と厚生年金基金記録について照会があり、確認したところ、算定基礎届に係る標準報酬月額の処理誤りが判明しました。	○事業所から提出された算定基礎届の標準報酬月額審査の際に、担当者が誤って支払基礎日数が17日未満の月の報酬月額を含めて計算を行い処理したものです。 ○担当者の審査・入力時における確認が不十分であったことによります。	1事業所2名	未徴収	52,176	○担当者が事業所及びお客様にお詫びの上、説明しました。また、保険料については時効により徴収できないこと及び年金給付には反映することを説明し、了承を得ました。 ○担当者が訂正処理を行い決定通知書を事業所あてに送付しました。	○厚生年金適用調査課において、届書の審査・入力時における確認作業の徹底を周知しました。	内部
7	二以上事業所勤務被保険者に係る70歳以上被用者該当・不該当届の誤りについて	確認・決定誤り	北海道	事務センター	2011年 5月31日	2011年 11月29日	○担当者が70歳以上被用者算定基礎届を点検していたところ、二以上事業所勤務被保険者に係る70歳以上被用者該当・不該当届の誤りが判明しました。	○70歳以上被用者が二以上事業所勤務被保険者に該当した場合、70歳以上被用者該当届の該当年月日と70歳以上被用者不該当届の不該当年月日を同日である1日とすべきところ、担当者が誤って不該当年月日を前日である31日で処理したことにより年金の一部支給停止が行われなかったため年金が過払いとなったものです。 ○また、二以上事業所勤務被保険者が不該当になった際に、担当者が70歳以上被用者不該当届の処理を漏らしたことにより年金が未払いとなったものです。 ○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	その他	312,037	○厚生年金適用第2グループ長が事業所及びお客様にお詫びの上説明し、過払い及び未払いの年金については今後受け取る年金で調整することで、了承を得ました。 ○担当者が処理を行い、確認通知書を事業所あてに送付しました。	○厚生年金適用第2グループにおいて、今回の事象を職員に説明し、二以上事業所勤務被保険者に係る70歳以上該当・不該当届の処理について周知・徹底しました。	内部
8	算定基礎届に係る標準報酬月額処理誤りについて	確認・決定誤り	東京	港	2008年 8月7日	2012年 1月25日	○担当者がねんきん定期便の回答を行うために関係書類を確認したところ、算定基礎届に係る標準報酬月額の処理誤りが判明しました。	○算定基礎届に係る4月の支払基礎日数が31日で報酬月額欄に0円と記載されていたため、本来、支払基礎日数を確認の上、支払基礎日数が17日以上であった他の月の報酬月額を合算し2ヵ月で除し算定すべきところ、3ヵ月で除した金額で標準報酬月額を決定し処理したものです。 ○担当者による確認不足によります。	1事業所1名	未徴収	86,031	○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、算定基礎届の審査段階における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
9	月額変更(基準日)届に係る標準報酬月額処理誤りについて	確認・決定誤り	佐賀	佐賀	2010年5月6日	2012年1月30日	○全国健康保険協会より、月額変更(基準日)届の標準報酬について照会があり、確認したところ、月額変更(基準日)届に係る標準報酬月額の処理誤りが判明しました。	○事業所から提出された月額変更(基準日)届の報酬月額合計欄が33万円と記入されていたため、本来、標準報酬月額を34万円と決定すべきところ、担当者が誤って標準報酬月額欄に記入されていた32万円で決定し処理したものです。 ○担当者の確認が不十分であったことによります。	1事業所1名	未徴収	65,694	○担当者が事業所にお詫びの上説明しましたが、ご納得いただけませんでした。 ○担当者が事業所に再度お詫びの上説明し、了承を得ました。 ○担当者が訂正処理を行いました。 ○未徴収の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、届書内容の審査を徹底するよう周知しました。	外部
10	賞与支払届の処理漏れについて	未処理・処理遅延	東京	港	2006年8月4日	2011年12月22日	○事務センターより、賞与支払届の処理について照会があり、確認したところ、賞与支払届の処理漏れが判明しました。	○事業所から退職後再雇用に係る平成18年7月1日付の資格喪失届及び資格取得届が提出され、資格喪失届を入力する際に、退職後再雇用に係る届出以前に入力済であった平成18年7月7日付賞与記録を取消しましたが、担当者が資格取得後の再入力を失念したものです。 ○入力時における関連届書の確認が不十分であったことによります。	1事業所1名	未徴収	115,046	○厚生年金適用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。 ○担当者が処理を行いました。	○厚生年金適用課において、入力済の記録を取消する際は、十分な確認を行い入力するとともに、その後の入力チェックについても確実にを行うよう周知・徹底しました。	内部
11	賞与支払届の入力漏れについて	未処理・処理遅延	福岡	小倉北	2008年12月頃	2011年12月27日	○事業所より、お客様の賞与記録が漏れているとお問合せがあり、確認したところ、賞与支払届の入力漏れが判明しました。	○事業所からお客様の12月10日支給の賞与支払届が提出され入力処理を行いました。その後、退職後再雇用による12月1日付の資格取得届及び資格喪失届が提出された際に、資格喪失届及び資格取得届に係る処理後の新たな被保険者整理番号で賞与支払届を入力すべきところ、担当者が再入力することを失念したことによりお客様の在職老齢年金の受給調整が行われなかったものです。 ○担当者の確認不足及び入力後の決裁においても誤りに気付かなかったことによります。	1事業所1名	その他	381,100	○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。保険料については時効により徴収できないこと、年金給付には反映すること及び過払いとなった年金について返納していただくことで、了承を得ました。 ○担当者が訂正処理を行い、お客様から受理した返納方法申出書を機構本部に進達しました。	○厚生年金適用調査課において、今回の事象を職員に説明し、退職後再雇用の事務処理を行う際は、資格取得・喪失日の同月に支払われている賞与記録等に注意するよう周知しました。	外部
12	賞与支払届の入力漏れについて	未処理・処理遅延	大阪	豊中	2009年12月22日	2012年1月23日	○事業所より、届出を行った一部の方の賞与が年金記録に反映されていないとお問合せがあり、確認したところ、賞与支払届の入力漏れが判明しました。 ○また、他に1事業所の賞与支払届の入力漏れが判明しました。	○事業所から提出された賞与支払届(FD)に係る被保険者整理番号が違っていたことによりエラーとなりましたが、担当者が再入力することを失念したことによります。 ○担当者の確認不足及び通知書発送時のチェックが不十分であったことによるものです。	2事業所40名	その他	2,259,527	○担当者が事業所及びお客様にお詫びの上説明し、保険料については次回納付時に請求すること、時効に係る保険料については、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。 ○担当者がお客様にお詫びの上説明し、今後支払われる年金から調整することで、了承を得ました。 ○担当者が処理を行い決定通知書を送付しました。	○厚生年金適用調査課において、FDで届出があった際の処理手順を確認し、エラーリスト及び通知発送時のチェックを怠らないよう注意喚起しました。	外部

整理 番号	件名	事故 等の 区分	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明 契機
13	賞与支払届の処理漏れについて	未処理・処理遅延	神奈川	港北	2009年 12月24日	2012年 1月24日	○事業所より、従業員から平成21年12月の賞与支払記録が漏れているとのことのお問合せがあったことについて連絡があり、確認したところ、賞与支払届の処理漏れが判明しました。	○事業所から退職後再雇用に係る平成21年12月1日付の資格喪失届及び資格取得届が提出され資格喪失届を入力する際に、担当者が退職後再雇用に係る届出以前に入力済であった平成21年12月4日付賞与記録を取消しましたが資格取得後の再入力を失念したものです。 ○入力時における関連届書の確認が不十分であったことによります。	1事業所1名	その他	345,454	○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、過払いとなった年金については今後支払わ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。	○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、入力チェック及び補正処理票の作成の際に細心の注意を払うよう周知しました。	外部
14	賞与等支払届の入力漏れについて	未処理・処理遅延	長野	松本	2006年 8月10日	2012年 1月30日	○第三者委員会より、申立人の平成18年7月分賞与等支払届について照会があり、確認したところ、賞与等支払届の入力漏れが判明しました。	○お客様の事業所は組保管掌で平成17年7月に150万円を超える賞与支払届が提出されていました。平成18年7月分賞与等支払届が提出された際に、担当者が平成17年を平成18年と見誤ったため賞与支払額が1ヵ月の上限を超えたものとして入力を不要としたことによります。 ○担当者による賞与支払年月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	その他	394,978	○担当者が事業所及びお客様にお詫びの上、説明しました。また、時効に係る保険料については、時効により徴収できないこと及び年金給付には反映することを説明し、了承を得ました。 ○お客様から年金記録に係る確認申立取下書及び年金額仮計算書を受理し、担当者が処理の上事務センターに送付しました。 ○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において、届書を入力不要とするときはどのような理由で入力不要とするのか理由を付記することを徹底するよう周知しました。	外部
15	厚生年金基金加入事業所に係る脱退処理漏れについて	未処理・処理遅延	大分	別府	1996年 5月	2012年 1月23日	○お客様より、厚生年金基金から送付された証書の月数とねんきん定期便等に記載されている厚生年金基金加入員月数に相違があるとのことのお問合せがあり、確認したところ、厚生年金基金加入事業所に係る脱退処理漏れが判明しました。	○事業所より厚生年金基金を脱退する旨の通知があった際に脱退の処理を行うべきところ、担当者が処理を失念し未処理となったものです。 ○管理及び事務処理手順が徹底されていなかったことによります。	1事業所9名	その他	731,960	○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、次回納付時に請求することで了承を得ました。また、時効に係る保険料については、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。 ○年金を受給者されている3名のお客様は年金が未払いであったため再裁定申出書を受理し担当者が処理の上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において、今回の事象を職員に説明し、基金脱退処理を行う際には届書の受付・処理後のリスト照合を徹底するよう周知しました。	外部
16	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	岡山西	2009年 7月29日	2012年 1月6日	○他年金事務所より、高齢任意加入されている方の賞与が喪失被保険者ファイルに収録されていないとの照会があり、確認したところ、2名の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。	○事業所から賞与支払届が提出された際に窓口装置に賞与支払届を入力しましたが、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、担当者が処理及び厚生年金保険料の計算を漏らしたものです。 ○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。	1事業所2名	未徴収	109,312	○担当者が事業所及びA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了承を得ました。また、時効に係る保険料については、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。 ○担当者が保険料に係る事業主負担の同意を受けていないB様にお詫びの上説明し、保険料を次回納付時に請求することで了承を得ました。 ○担当者が処理を行い保険料納入告知書を事業所及びB様あてに送付しました。	○厚生年金適用調査課及び厚生年金徴収課において、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

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	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	広島南	2006年 10月24日	2012年 1月17日	○担当者が高齢任意加入被保険者の賞与が喪失被保険者ファイルに収録されていないため確認したところ、4名の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。	○事業所から賞与支払届が提出された際に窓口装置に賞与支払届を入力しましたが、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、担当者が処理及び厚生年金保険料の計算を漏らしたことにあります。 ○高齢任意加入被保険者に係る賞与支払届の事務処理についての認識不足によるものです。	4事業所4名	その他	30,281	○担当者が事業所及び2名の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。 ○担当者が保険料に係る事業主負担の同意を受けていない2名のお客様にお詫びの上説明し、保険料を請求することで、了承を得ました。 ○担当者が処理を行い保険料納入告知書を2名のお客様に送付しました。 ○担当者が処理を行い2名のお客様の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、毎月の保険料納入告知の際に双方の課で高齢任意加入被保険者について確認を徹底するよう周知しました。	内部
18	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	倉敷西	2009年 12月15日	2012年 1月18日	○担当者が高齢任意加入被保険者の賞与が喪失被保険者ファイルに収録されていないため確認したところ、2名の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、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。	○事業所から賞与支払届が提出された際に窓口装置に賞与支払届を入力しましたが、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、担当者が処理及び厚生年金保険料の計算を漏らしたことにあります。 ○高齢任意加入被保険者に係る賞与支払届の事務処理についての認識不足によるものです。	2事業所2名	その他	25,440	○担当者が事業所及びお客様にお詫びの上、説明しました。また、保険料については時効により徴収できないこと及び年金給付には反映することを説明し、了承を得ました。 ○担当者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、毎月の保険料納入告知の際に双方の課で高齢任意加入被保険者について確認を徹底するよう周知しました。	内部
19	健康保険被扶養者(異動)届に係る解除処理の未処理について	未処理・処理遅延	大阪	平野	2010年 12月8日	2012年 1月17日	○担当者が機の引き出しを整理していたところ健康保険被扶養者(異動)届が保管されていたため、確認したところ、健康保険被扶養者(異動)届に係る解除処理の未処理が判明しました。	○社会保険労務士からお預かりした健康保険被扶養者(異動)届の記載事項等について社会保険労務士に確認するため機の引き出しに入れ、失念したものです。 ○担当者による書類の管理が不十分であったことにあります。	1社会保険労務士1事業所1名	—	0	○担当者が社会保険労務士及び事業所にお詫びの上説明し、了承を得ました。 ○担当者が解除処理を行いました。	○厚生年金適用調査課において、窓口で受付けた書類を不備等で保留する場合は、自身で保管しないことを徹底するよう周知しました。	内部
20	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	北海道	事務センター	2010年 9月1日	2011年 8月2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。 ○また、同様の事象がないか確認したところ、「70歳以上被用者標準報酬月額改定のお知らせ」の標準報酬月額相当額の記載誤りが及び入力誤りが32件判明しました。	○委託業者が、70歳以上被用者算定基礎届の入力の際、標準報酬月額相当額を、1桁少なく入力したために正しい金額での支給停止が行われず1名のお客様に年金の過払いが発生したものです。 ○また、担当者が「70歳以上被用者標準報酬月額改定のお知らせ」の標準報酬月額相当額を誤って記載し送付したことにあります。 ○職員による事後チェック及び決裁においても入力誤りに気付かなかったことにあります。	32事業所33名	過払い	1,889,024	○年金事務所の厚生年金適用調査課長が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することで、了承を得ました。 ○担当者が処理を行い、31事業所にお詫びの文書を送付しました。 ○誤って送付した文書が返送されました。	○委託業者に対し、誤入力の防止及びチェック体制の強化を要請したところ、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。 ○管理・厚生年金適用グループにおいて、入力後のチェックを徹底するよう周知しました。	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
21	事業所名称の入力誤りについて	入力誤り	群馬	高崎	1980年11月～2003年4月	2011年12月14日	○担当者が届書を審査していたところ、窓口装置の事業所名称が誤っていたため、確認したところ、事業所名称の入力誤りが判明しました。 ○また、他に19事業所の事業所名称の入力誤りが判明しました。	○個人事業所の事業所名称には事業所名称と事業主氏名を入力しますが、担当者が入力を失念したものです。 ○新規適用届の入力時の担当者及び決裁者の確認が不十分であったことによります。	20事業所58名	—	0	○担当者がすべての事業所にお詫びの上、訂正処理を行うことで、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、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、新規適用届の入力時の確認を徹底するよう周知しました。	内部
22	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	長野	事務センター	2011年5月20日	2011年12月16日	○担当者が全国健康保険協会から提供された被扶養者記録データを確認したところ、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。	○委託業者が健康保険被扶養者(異動)届を入力する際に、昭和と入力すべきところ誤って平成と入力したものです。 ○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	○管理・厚生年金適用グループ長が事業所にお詫びの上説明し、健康保険被保険者証を差替することで、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。 ○記載が誤っている健康保険被保険者証が返送されました。	○委託業者に対し、今回の事象を情報提供し、入力を慎重に行い、入力後のダブルチェックを強化するよう要請しました。	内部
23	確認通知書等に係る確認年月日の誤りについて	通知書等の作成誤り	北海道	事務センター	2012年1月6日	2012年1月19日	○委託業者より、確認通知書の確認印の日付を誤って押印し送付しているとの報告があり、確認したところ、確認通知書等に係る確認年月日の誤りが判明しました。	○委託業者が平成24年1月中旬に届書の処理に伴う確認通知書に確認印を押印する際に、本来、西暦表示を2012とすべきところ2011と表示したまま押印し、送付したものです。 ○押印後のチェックにおいても月日のみの確認をしていたため、西暦誤りに気がませんでした。	11社会保険労務士2605事業所	—	0	○すべての事業所にお詫びの文書を送付しました。 ○お問合せのあった7事業所に担当者がお詫びの上説明し、確認通知書等を返送していただき正しい日付で確認印を押印することで、了承を得ました。 ○その後、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。	○委託業者より担当者に対して厳重注意を行い、重ねて関係する全社員に対して今回の事象を周知し、注意を指示した旨の報告がありました。	内部
24	健康保険被扶養者(異動)届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26日	○事業所より、健康保険被保険者証の発行時期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届書を窓口で受付し担当課に回付する間の管理が不十分であったことにより届書が所在不明になったものです。	1事業所1名	—	0	○担当者が事業所にお詫びの上説明し、了承を得ました。届書の再提出を依頼し受理しました。 ○担当者が入力処理を行い、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、受付書類の管理及び他課への引継ぎ等が必要な場合は確実に手渡しすることを徹底するよう周知しました。	外部
25	健康保険被扶養者(異動)届書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6日	2012年1月10日	○事業所より、健康保険被保険者証の発行が遅いとお問合せがあり、確認したところ、健康保険被扶養者(異動)届書が所在不明になっていることが判明しました。	○事業所より健康保険被扶養者(異動)届が窓口提出されましたが、受付後担当課に回付するまでの間に届書が所在不明になったものです。 ○受付した書類の管理が不十分であったことによります。	1事業所1名	—	0	○厚生年金適用調査課長が事業所にお詫びの上説明し、届書を再提出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、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、受付書類の管理及び他課への引継ぎ等が必要な場合は確実に手渡し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
26	納入告知書の発送に係る誤りについて	確認・決定誤り	長野	事務センター	2012年 2月8日	2012年 2月10日	○年金事務所より、口座振替不能により納入告知書の引抜き依頼を行った事業所に納入告知書が送付されているとの連絡があり、確認したところ、納入告知書の発送に係る誤りが判明しました。 ○また、事業所に送付すべき納入告知書を年金事務所に送付していることが判明しました。	○委託業者が引抜き作業を行う際に、誤った指示を行い、発送の段階においても発送件数と引抜き件数の確認を怠ったことによります。 ○決裁においても誤りに気がありませんでした。	274事業所	—	0	○担当者が179事業所にお詫びの上説明し、了承を得ました。 ○連絡の取れない31事業所にお詫びと経過を説明した文書を送付しました。 ○本来、事業所に送付すべきところ、年金事務所に送付した64事業所の納入告知書については、年金事務所から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、各年金事務所からの納入告知書引抜き依頼の連絡が任意の様式であったため、連絡の様式を統一することとしました。 ○また、発送件数と引抜き件数の確認を徹底するよう周知しました。	内部
27	口座振替の緊急停止の依頼漏れについて	確認・決定誤り	福島	平	2012年 2月29日	2012年 3月6日	○担当者が東日本大震災による社会保険料免除に該当する事業所の調査決定額の更正処理を行っていたところ、口座振替の緊急停止の依頼漏れが判明しました。 ○また、他に3事業所の口座振替の緊急停止漏れが判明しました。	○担当者が口座振替の緊急停止の依頼を失念したことによります。 ○免除整理簿を基にした作業リストを使用せず、口座振替の緊急停止リストを作成したこと及び金融機関に依頼したリストと決裁用のリストが相違し、ダブルチェックにおいても誤りに気がありませんでした。	4事業所	過徴収	264,922	○厚生年金徴収課長が3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、還付することで、了承を得ました。事業所より還付請求書を受理し、処理が完了したことを確認しました。 ○厚生年金徴収課長が1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。	○厚生年金徴収課において、口座振替の緊急停止の依頼を漏れなく行うよう作業手順を改め、ダブルチェックの体制を徹底するよう周知しました。	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	三重	松阪	2012年 4月頃	2012年 5月11日	○事業所より、4月分保険料の金額についてお問合せがあり、確認したところ、二以上事業所勤務被保険者に係る保険料の登録誤りが判明しました。	○二以上事業所勤務被保険者に係る保険料の児童手当拠出金の料率変更を処理した際に、担当者が重複入力を行ったと誤認し、入力処理を取消したことによるものです。 ○担当者の確認不足によります。	59事業所 91名	未徴収	4,552	○担当者が58事業所にお詫びの上説明し、未徴分について、次回納付時に請求することで了承を得ました。 ○担当者が1事業所にお詫びの上説明し、未徴収分については、更正処理を行うことで了承を得ました。 ○担当者が訂正処理を行いました。	○厚生年金適用徴収課において、二以上事業所勤務被保険者に係る保険料の登録処理の際は、入力後の保険料金額を登録票等で確認を徹底するよう周知しました。	外部
29	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	京都南	2012年 5月23日	2012年 10月19日	○事業所より、保険料の内訳についてお問合せがあり、確認したところ、二以上事業所勤務被保険者に係る保険料の登録誤りが判明しました。	○二以上事業所勤務被保険者に係る遡及した月額変更届の処理を行う際に、本来、遡及した月額変更の差額分のみを入力すべきところ、月額変更後の保険料額全額を入力したため過徴収となりました。 ○担当者の確認不足及び決裁においても誤りに気がありませんでした。	2事業所 1名	過徴収	242,198	○担当者が2事業所にお詫びの上説明し、速やかに還付することで、了承を得ました。還付請求書を受理しました。 ○還付請求書を事務センターに回付し、保険料が還付されたことを確認しました。	○厚生年金徴収課において、二以上事業所勤務被保険者に係る保険料の登録をする際は、細心の注意を払い処理し、ダブルチェックを行うよう周知・徹底しました。	外部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明契機
30	社会保険料口座振替緊急停止の処理誤りについて	確認・決定誤り	神奈川	小田原	2012年 8月13日	2012年 10月22日	○担当者が充当未済一覧表を確認したところ、社会保険料口座振替緊急停止の処理誤りが判明しました。	○厚生年金徴収課員が厚生年金適用調査課より全喪した事業所について遡った届出により保険料が調整される旨の連絡を受け、詳細を確認しないまま7月分保険料の口座振替の緊急停止及び督促状の引抜きを行ったものです。 ○遡って届出されたのは賞与支払届であったため、本来、事業所が納付すべき保険料であり、未徴収となったものです。 ○担当者の確認不足及び厚生年金適用調査課と厚生年金徴収課の連絡不足によります。	1事業所	未徴収	821,741	○厚生年金徴収課長が事業所にお詫びの上説明し、保険料について、納付書で納付していただくことで、了承を得ました。 ○保険料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、それぞれの課で十分に連絡を行うよう周知・徹底しました。	内部
31	二以上事業所勤務被保険者に係る保険料の処理誤りについて	確認・決定誤り	宮城	大河原	2012年 10月5日	2012年 11月1日	○事業所より、保険料の金額についてのお問合せがあり、確認したところ、二以上事業所勤務被保険者に係る保険料の処理誤りが判明しました。	○3事業所勤務者が2事業所勤務者となった際に、該当する2事業所については正しく処理しましたが、非該当となった事業所に係る保険料の減額処理を漏らしていたことによります。 ○処理結果リストによるチェック及び決裁時にも誤りに気がませんでした。	1事業所1名	過徴収	5,004	○厚生年金適用徴収課長が事業所にお詫びの上説明し、保険料について、次回納付時に調整することで了承を得ました。 ○担当者が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。	○厚生年金適用徴収課において、処理内容と処理結果リストによるダブルチェックを徹底するよう周知しました。	外部
32	健康保険組合解散に係る社会保険料の告知誤りについて	確認・決定誤り	熊本	熊本西	2012年 5月21日	2012年 5月25日	○事業所より、社会保険料の金額についてのお問合せがあり、確認したところ、健康保険組合解散に係る社会保険料の告知誤りが判明しました。	○健康保険組合の解散以前から被保険者である方が引き続き被保険者として勤められるとシステム上は、健康保険組合解散の日をもって資格喪失、取得の処理がされます。そのため、健康保険組合の解散以前から被保険者である方が健康保険組合の解散に属する月に資格喪失された場合、健康保険組合解散の日で資格取得として処理されており、同月内での資格取得・喪失とみなされるため、本来、この月に係る保険料を減額処理すべきところ、その処理を漏らしたことによります。	1事業所5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。 ○社会保険料を更正処理しました。 ○厚生年金徴収課長が事業所にお詫びの上、正しい金額の納入告知書を交付し、了承を得ました。	○厚生年金徴収課において、今回の事象を職員に説明し、厚生年金徴収関係の文書を職員全員で閲覧し、処理を行うよう周知・徹底しました。	外部
33	社会保険料等の告知誤りについて	確認・決定誤り	愛媛	今治	2012年 5月31日	2012年 6月21日	○社会保険労務士より、受託している事業所の保険料額が間違っているとのお問合せがあり、確認したところ、社会保険料の告知誤りが判明しました。	○2年以上遡及した算定基礎届の標準報酬月額訂正による保険料を減額調整する際に、本来、必要のない増額調整を行ったことによります。 ○また、保険料調整処理した際の納入告知額の再確認を漏らし、誤った保険料額のまま納入告知を行ったものです。 ○担当者の認識不足及び処理後の確認不足によります。	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、正しい金額の納入告知書を送付することで、了承を得ました。 ○担当者が訂正処理を行い、正しい金額の納入告知書を事業所あてに送付しました。また、金融機関に口座振替の緊急停止を依頼しました。 ○保険料の納付を確認しました。	○厚生年金徴収課において、保険料を調整する際の注意喚起を行い、保険料調整後の納入告知額の確認を周知・徹底しました。	外部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明契機
34	社会保険料の告知誤りについて	確認・決定誤り	石川	金沢北	2012年 7月20日	2012年 10月24日	○担当者が2年以上遡及した被保険者記録訂正による保険料還付に係る決議書を確認したところ、社会保険料の告知誤りが判明しました。	○2年以上遡及した被保険者記録訂正による保険料還付の処理を行った際に、本来、必要ない保険料の調整入力を行ったため、過徴収となったものです。 ○決裁において不要である調整処理がされていることに気付かなかったことによります。	2事業所	過徴収	113,256	○厚生年金徴収課長が2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。 ○担当者が訂正処理を行いました。	○厚生年金徴収課において、保険料の調整を行う際は、入力を慎重に行うとともに、保険料計算に正しく反映されているか確認するよう周知・徹底しました。	内部
35	口座振替辞退通知書の処理漏れについて	未処理・処理遅延	東京	杉並	2012年 5月1日	2012年 6月1日	○社会保険労務士より、受託している事業所の口座振替辞退通知書を提出したが、保険料が口座振替されたところのお問合せがあり、確認したところ、口座振替辞退通知書の処理漏れが判明しました。	○担当者が口座振替辞退通知書を受付後、他の口座振替の受付書類と併せて書庫の引き出しに保管した際に、引き出しの奥に挟まってしまい、これに気付かなかったことによるものです。 ○書類整理及び進捗管理が不十分であったことによります。	1事業所	—	0	○厚生年金徴収課長が社会保険労務士にお詫びの上説明し、了承を得ました。 ○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。 ○担当者が口座振替辞退通知書の処理を行い、事業所あてに控えを送付しました。	○厚生年金徴収課において、受付した書類は書庫で保管すること及び進捗管理を徹底するよう周知しました。 ○また、厚生年金徴収課長が毎月末と保険料計算日前日に未処理分の書類をチェックすることとしました。	外部
36	日雇印紙ちょう付不能調書及び誤ちょう付調書の未処理について	未処理・処理遅延	福岡	大牟田	2011年 10月11日	2012年 8月31日	○休職者に未処理の書類がないか確認したところ、日雇印紙ちょう付不能調書及び誤ちょう付調書の未処理が判明しました。	○厚生年金適用調査課より回付された日雇印紙ちょう付不能調書及び誤ちょう付調書の未処理の確認がされていなかったことによります。 ○職員より病気休暇の届があったときに担当業務の未処理の確認を怠ったことによるものです。	5事業所	その他	25,180	○担当者が3事業所にお詫びの上説明し、未徴収分について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2事業所にお詫びの上説明し、過徴収分について早期に還付することで、了承を得ました。還付請求書を受理しました。 ○未徴収分の保険料が納付されたことを確認しました。 ○過徴収分について保険料が還付されたことを確認しました。	○厚生年金徴収課において、日雇関係届書整理簿を作成し、進捗管理を確実にを行うよう周知しました。 ○また、他に放置書類がないか確認し、所定のクリアケースに保管し遅滞なく処理をするよう周知・徹底しました。	内部
37	口座振替不能による納入告知書の作成誤りについて	通知書等の作成誤り	滋賀	事務センター	2011年 12月9日	2011年 12月12日	○年金事務所より、口座振替不能による納入告知書について照会があり、確認したところ、口座振替不能による納入告知書の作成誤りが判明しました。 ○また、口座振替不能事業所すべての590事業所に作成を誤った納入告知書を送付していることが判明しました。	○委託業者が事業所あての口座振替不能による納入告知書を作成する際に、誤って金融機関あてに使用する口座振替用の納入告知書を使用し、作成及び送付したことによります。 ○委託業者の確認不足によります。	590事業所	—	0	○口座振替不納による納入告知書の再作成を行い、お詫びと重複納付を防ぐための説明の文書を同封し、送付しました。	○委託業者に処理チェック体制の見直しなどの業務改善報告を求め、改善報告書を受理しました。	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
38	保険料納入告知額・領収済額通知書の送付誤りについて	通知書等の作成誤り	茨城	水戸南	2011年 12月20日	2012年 3月8日	○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口座振替されなかったとお問合せがあり、確認したところ、保険料納入告知額・領収済額通知書の送付誤りが判明しました。	○東日本大震災による保険料免除の特例措置に該当していた事業所より遡及した月額変更の提出があり、免除基準に該当しなくなったため、既に免除済の期間については不該当となりました。保険料の調整及び確認が必要となるため、口座振替の緊急停止を行いました。○また、事業所からの申出により納付書を送付しましたが、事業所の納付が指定期限日後であったため延滞金が発生したものです。○担当者の確認不足によります。	1事業所	—	0	○担当者が事業所にお詫びの上、説明しました。 ○機構本部に取扱いを協議し、指定期限内の納付可能な時期に納付書が送付されていることから、延滞金の調査決定取消はできない旨の回答があり、協議結果の文書を事業所あてに送付しました。 ○その後、お客様からお問合せはありませんが、お問合せがあった場合は、引き続き対応することとしました。	○厚生年金徴収課において、口座振替の緊急停止を行った際は、保険料納入告知額・領収済額通知書の引抜きと納入告知書の発送を複数名で確認することを周知・徹底しました。	外部
39	口座振替納付申出書のFAX誤送信について	誤送付・誤送信	東京	葛飾	2012年 4月5日	2012年 4月5日	○金融機関より、口座振替納付申出書の内容確認のため届書の写しのFAX依頼があり送信しましたが、依頼した届書の写しが受信されないとの連絡があり、確認したところ、口座振替納付申出書のFAX誤送信が判明しました。	○口座振替納付申出書に訂正箇所があり金融機関に確認したところFAX依頼があり、金融機関の担当者からFAX番号を聴取、メモを取り復唱した後に2名が立会の上FAX送信しましたが、伝えられたFAX番号が誤りであったことによります。	1事業所1名	—	0	○厚生年金徴収課長が事業所にお詫びの上、説明しました。 ○担当者が誤送信先のお客様に電話連絡及びFAXにより連絡したところ、誤送信した文書については破棄されていたことを確認しました。 ○担当者が事業所に再度お詫びの上、誤送信した文書は破棄されている旨を説明し、了承を得ました。	○厚生年金徴収課において、やむを得ずFAXを利用する際は、複数名での送信作業を行い、必ずテスト用の送信票を送信し、送信先からの受信が確認できたことを受け、リダイヤル送信を行うことを周知・徹底しました。	外部
40	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	大阪	市岡	2012年 6月25日	2012年 6月26日	○A事業所より、B事業所の保険料納入告知額・領収済額通知書が届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。	○担当者がA事業所あての封筒をB事業所あてと誤認し、誤ってB事業所の保険料納入告知額・領収済額通知書を封入し、送付したものです。 ○封入・封緘の際の確認が不十分であったことによります。	2事業所	—	0	○担当者がA事業所にお詫びの上説明し、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。 ○担当者がB事業所を訪問しましたが留守のため、お詫びの文書とともにB事業所の保険料納入告知額・領収済額通知書を送付しました。 ○B事業所より連絡はありませんが、連絡があった場合は、引き続き対応することとしました。	○厚生年金徴収課において、あて名シールに、事業所整理記号及び事業所名称を新たに表記することで、封入・封緘時の確認を徹底するよう周知しました。	外部
41	事業所あて通知文書の誤送付について	誤送付・誤送信	京都	舞鶴	2012年 7月6日	2012年 8月3日	○A事業所より、B事業所あての郵便物が届いているとお問合せがあり、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。	○担当者がB事業所あての通知文書を、社名が類似しているA事業所あての封筒に誤って封入してしまったことによります。 ○担当者が封入・封緘時の際に、宛名と送付物の確認が不十分だったこと及びダブルチェックの際も誤りに気付かなかったことによるものです。	2事業所	—	0	○担当者がA事業所にお詫びの上説明し、了承を得ました。B事業所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事業所より回収した通知文書を交付しました。	○厚生年金徴収課において、文書の送付の際の確認を慎重に行うよう周知・徹底しました。	外部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生年月日	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
42	郵便事業株式会社社員による保険料納入告知額・領収済額通知書の誤配達について	誤送付・誤送信	山形	鶴岡	2012年 12月21日	2012年 12月25日	○郵便事業株式会社より、A事業所からB事業所の保険料納入告知額・領収済額通知書が配達されていると連絡があった旨の説明があり、保険料納入告知額・領収済額通知書の誤配達が判明しました。	○郵便事業株式会社の社員による誤配達によるものです。	2事業所	—	0	○郵便事業株式会社の担当者が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。 ○郵便事業株式会社の担当者がB事業所にお詫びの上説明し、了承を得ました。保険料納入告知額・領収済額通知書をを交付しました。	○厚生年金徴収課において、今回の事象を職員に説明し、注意喚起を行いました。 ○郵便事業株式会社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
43	区役所における国民年金被保険者資格取得年月日の処理誤りについて	確認・決定誤り	東京	大田	2005年 1月7日	2012年 2月10日	○お客様より、ねんきん定期便の厚生年金の資格喪失年月日と国民年金の資格取得年月日との間に1ヵ月間の空白期間があるとお問合せがあり、確認したところ、区役所における国民年金被保険者資格取得年月日の処理誤りが判明しました。	○区役所において、国民年金被保険者資格取得届を受理した際、本来、資格取得年月日を平成16年11月と記入すべきところ、誤って平成16年12月と記入し処理したことによります。	1名	未徴収	13,300	○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、徴収する権利が消滅したものとして取扱うこととの回答があり、協議結果について説明しましたが、ご納得いただけませんでした。 ○資格取得年月日の記録訂正処理を行い、協議結果及び後納納付のご案内の文書をお客様あてに送付しました。 ○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。	○区役所において、国民健康保険と国民年金の届書を複写式にすることにより、資格取得年月日の誤りを防止するための対策を講じた旨の報告がありました。	外部
44	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	茨城	水戸北	2012年 1月23日	2012年 4月18日	○お客様より老齢基礎年金を満額受給するのに5ヵ月不足しており、5月に平成24年4月分から平成24年8月分が口座振替されると聞いていたが、1年前納口座振替の通知が届いたとお問合せがあり、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、老齢基礎年金の納付月数が480月に到達する平成24年9月で資格喪失予定年月日を入力すべきところ、入力を漏らして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	○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、資格喪失年月日を平成24年9月と入力した上で、平成24年4月分から平成24年8月分の付加保険料を含む前納保険料額と同額で領収可能との回答があり、担当者がお客様に再度お詫びの上、現金領収し、了承を得ました。 ○資格喪失予定年月日を入力し、納付記録の補正を行いました。	○国民年金課において、任意加入時において、老齢基礎年金満額受給希望者については、資格喪失予定年月日の入力漏れがないかダブルチェックを徹底するよう周知しました。	外部
45	国民年金任意加入に係る資格喪失予定年月日の誤りについて	確認・決定誤り	群馬	高崎	2009年 10月21日	2012年 6月8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。	○任意加入予定月数の計算誤りにより、本来、資格喪失予定年月日を平成25年5月と処理しなければならないところを、担当者が誤って平成24年5月として処理したものです。	1名	過徴収	50	○国民年金課長がお客様にお詫びの上、停止した口座振替については平成24年6月末から開始されること及び平成24年5月分については早割納付にならないことを説明し、了承を得ました。 ○資格記録及び口座振替の訂正処理を行い、平成24年5月分以降の引落しを確認しました。	○国民年金課において、任意加入の入力の際には、資格喪失予定年月日の確認を複数名で行うよう周知・徹底しました。	内部
46	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	神奈川	事務センター	2012年 5月17日	2012年 6月14日	○担当者が国民年金保険料学生納付特例申請書の入力後の確認を行っていたところ、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。	○お客様より平成23年度分及び平成24年度分の国民年金保険料学生納付特例申請書が同時に申請され処理を行った際、本来、平成23年度分について年度の登録が必要なところ、失念したため、平成24年度分として処理を行い却下処分としてしまったことによります。 ○通知書発送の際の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	—	0	○担当者がお客様のお母様にお詫びの上説明し、改めて審査及び処理することで、了承を得ました。誤って決定した却下通知書を回収しました。 ○学生納付特例申請書の入力処理を行い、平成23年度分の却下通知書及び平成24年度分の承認通知書を送付しました。	○国民年金グループにおいて、4月中に学生納付特例申請書を受付する場合は前年度分と当年度分の申請書が混在するため、審査時において、前年度の申請書に係る年度の登録漏れに注意するよう周知・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
47	国民年金 任意加入 に係る資格喪失予 定年月日 の誤りにつ いて	確 認 ・ 決 定 誤 り	東京	立川	2010年 3月26日	2012年 8月29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 年月日の入力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、誤って免除期間も含め て計算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、1年 前納金額の差額について領収可能 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。 ○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、今回の事 象を職員に説明し、任意加入の審査 及び決裁において、加入月数の計 算誤りを起こさないよう周知・徹底し ました。	内 部
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	確 認 ・ 決 定 誤 り	長野	飯田	2007年 9月11日	2012年 7月24日	○お客様より年金額改定通知書の受 給金額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、本来、20歳から60 歳までの加入記録を確認した上で480 月の資格喪失予定年月日を入力すべ きところ、60歳以降の厚生年金加入期 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	○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 記録を補正し1ヵ月分の国民年金保 険料を領収可能との回答がありまし た。 ○国民年金課長がお客様に再度お 詫びの上説明したところ、納付を希 望しないとお申出があり、了承を 得ました。	○国民年金課において、受給資格 期間の確認及び65歳未満喪失予定 年月日到達者リストの確認を複数名 で行うことを周知・徹底しました。	外 部
49	国民年金 任意加入 に係る資格喪失予 定年月日 の誤りにつ いて	確 認 ・ 決 定 誤 り	福岡	博多	2008年 10月23日	2012年 8月15日	○区役所より、国民年金に任意加入さ れているお客様から、保険料が引落と しされていないが満額(480月)の納付 になってい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、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	○副所長がお客様にお詫びの上、 説明しました。 ○機構本部に取扱いを協議し、既に 納付済の保険料と付加を含む前納 保険料額との差額について領収可 能との回答があり、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、年 金見込額回答票を送付しました。	○国民年金課及びお客様相談室に おいて、資格取得申出書を受理する 際は、受給資格期間計算表で確実 に期間を確認し、チェックシート及び 年金見込額を試算し老齢基礎年金 額に反映した月数の確認を周知・徹 底しました。	外 部
50	区役所における国 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	大田	2011年 11月4日	2012年 4月20日	○お客様より、付加保険料の納付を希 望したが、送付された納付書に付加保 険料が含まれていないとお問合せが あり、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処 理漏れが判明しました。	○区役所において、国民年金被保険者 関係届書を作成する際、付加保険料納 付申出書の入力処理を漏らしたこと 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、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。 ○付加保険料納付申出書の処理及 び納付記録の補正処理を行いました。 。	○区役所に対し、届書の入力につい ては、複数名でチェックを確実に 行い事故防止を図るよう申し入れま した。 ○区役所より、再発防止に係る顛末 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
51	国民年金被保険者関係届書の処理遅延について	未処理・処理遅延	東京	立川	2012年 6月7日	2012年 7月3日	○担当者より処理を保留して進捗状況の確認を継続していた届書の入力処理を失念したとの報告があり、確認したところ、国民年金被保険者関係届書の処理遅延が判明しました。	○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理した際、届書の備考欄に「3号手続中」との記載があり、入力処理が完了していなかったため、本来、担当部署に国民年金第3号被保険者届の入力処理を依頼した上で、速やかに種別変更届及び付加保険料納付申出書の入力処理を行うべきところ、処理を保留としたまま進捗状況の確認を失念したことによります。 ○担当者及び管理者の未処理届書の確認・点検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。 ○機構本部に取扱いを協議し、付加保険料について領収可能との回答があり、担当者がお客様に再度お詫びの上、現金領収し、了承を得ました。 ○種別変更届及び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、個人的な未処理書類の管理はせず、クリアファイルを活用した進捗管理の徹底について周知しました。	内部
52	20歳到達時の資格取得届処理時における年金手帳の作成漏れについて	未処理・処理遅延	大阪	堺東	2012年 4月6日	2012年 5月1日	○事務センターより、お客様のお母様から子どもが20歳になり国民年金の加入手続きを行ったが年金手帳が届か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、20歳到達時の資格取得届処理時における年金手帳の作成漏れが判明しました。	○20歳に到達したお客様の資格取得届について、付加保険料を含む1年前納希望であったため、年金事務所において入力処理を行った際、同時に行うべき年金手帳の作成を失念したことによります。	1名	—	0	○担当者がお客様のお母様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。 ○年金事務所よりお客様あてにお詫びの文書を送付しました。 ○事務センターより年金手帳をお客様あてに送付しました。	○国民年金課において、資格取得届の審査時には、生年月日の確認を行い、20歳到達者であれば「20歳 要手帳作成」と朱書きすること及びダブルチェックにおいては朱書きした届書と年金手帳の突合せを行うことを周知・徹底しました。	外部
53	国民年金被保険者関係届書等の未処理について	未処理・処理遅延	東京	府中	2012年 9月28日	2012年 10月22日	○お客様のお父様より、国民年金被保険者関係届書と国民年金付加保険料納付申出書を送付しているが、届書の提出がないとの理由で、職権で年金手帳が送付されてきたとのお問合せがあり、確認したところ、国民年金被保険者関係届書等の未処理が判明しました。	○お客様より20歳到達前に国民年金被保険者関係届書と国民年金付加保険料納付申出書が提出されたため、本来、再提出を依頼すべきところ、届書等を担当者の引き出しに入れ未処理のまま失念し、放置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、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を行い、納付書を送付しました。	○国民年金課において、未処理の届書等は保留期間が短期間であっても個人管理をせず、相互チェックを的確に行うよう周知・徹底しました。	外部
54	年金手帳の誤送付について	誤送付・誤送信	神奈川	事務センター	2012年 5月8日	2012年 5月14日	○A様の配偶者様より、B様の年金手帳が届いているとのお問合せがあり、確認したところ、年金手帳の誤送付が判明しました。	○担当者が、B様の年金手帳再交付処理を行った際、処理票に「入力済」印を押し忘れたまま入力処理作業を一時中断し、その後入力作業を再開したところ、誤って既に作成済みであるB様の年金手帳を二重作成してしまいました。その際、宛名シールを1部しか作成していなかったため、1冊目の年金手帳は宛名シールによりB様に送付し、2冊目の年金手帳を同時に再交付処理を行っていたA様宛に手書きした封筒で送付していたことによります。 ○決裁において、二重に発行した年金手帳については、一冊を廃棄したものと考え、担当者に確認を行わなかったことによるものです。	2名	—	0	○担当者がA様の配偶者様にお詫びの上説明し、了承を得ました。B様の年金手帳を回収しました。 ○担当者がB様にお詫びの上説明し了承を得ました。A様に誤送付してしまった年金手帳を回収の上廃棄処分することで、了承を得ました。	○国民年金グループにおいて、送付物のダブルチェックについて、細心の注意を払いチェックを行うことを周知・徹底しました。 ○また、決裁において、送付物も合わせて確認を行い、不備があった場合には、その都度必ず入力担当者に確認することを徹底しました。	外部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明契機
55	国民年金保険料学生納付特例申請書の誤送付について	誤送付・誤送信	福岡	事務センター	2012年9月21日	2012年9月25日	○A様のお父様より、別人の学生納付特例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、国民年金保険料学生納付特例申請書の誤送付が判明しました。	○B様から提出された学生納付特例申請書の記載内容に不備があり申請書を返戻する際、A様あて名の封筒に申請書を封入し、送付したことによります。 ○担当者が封入及び封緘時の確認を漏らし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、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を回収しました。 ○担当者がB様のお母様にお詫びの上説明し、了承を得ました。 ○B様あてに学生納付特例申請書を返戻しました。	○国民年金グループにおいて、封入・封緘時のダブルチェックを徹底するよう周知しました。	外部
56	国民年金被保険者資格喪失届の返戻処理漏れについて	受理後の書類管理誤り	北海道	事務センター	2012年2月28日	2012年7月20日	○役場より、お客様から国民年金被保険者資格喪失届の処理状況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の返戻処理漏れが判明しました。	○役場より進達された国民年金被保険者資格喪失届の記載内容を確認したところ、資格喪失理由欄の確認が必要であったため、本来、書類を返戻する旨の決裁を行い、返戻整理簿に記載の上速やかに年金事務所に返戻すべきところ、誤って処理済書類と一緒に保管して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	過徴収	11,250	○国民年金グループ長がお客様の配偶者様にお詫びの上、速やかに資格喪失届の処理を行い、還付請求書を送付することを説明し、了承を得ました。 ○資格喪失届の入力処理を行い、還付請求書を送付しました。 ○還付請求書を受理し、支払いを確認しました。	○国民年金グループにおいて、返戻手順の現行の問題点・改善について話し合い、処理済書類への混入を防ぐため手順を見直しを徹底するよう周知しました。	外部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生日月	判明日月	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明契機
57	区役所における国民年金保険料免除申請に係る所得情報の提供誤りについて	確認・決定誤り	東京	上野	2009年頃	2011年7月1日	○A様及びB様のお母様より、国民年金保険料免除・納付猶予申請書の申請履歴についてお問合せがあり、確認したところ、区役所における国民年金保険料免除申請に係る所得情報の提供誤りが判明しました。 ○また、他に5名の所得情報の提供誤りが判明しました。	○区役所が年金事務所に所得情報を提供する際、本来、上場株式等譲渡所得を除くべきところ、確認不足により、合算したまま提供したことによります。	7名	—	0	○担当者がA様及びB様にお詫びの上、改めて正しい所得額で審査を行う旨説明し、了承を得ました。 ○区役所の担当者が5名のお客様にお詫びの上説明し、了承を得ました。 ○区役所より正しい所得情報の提供を受け、入力処理を行いました。 ○お客様あてにお詫びの文書及び承認通知書を送付しました。 ○誤って送付した通知書については6名のお客様は既に廃棄しており、1名分は発送前であったため引抜きを行いました。	○区役所より、同様の事務処理誤りが発生しないよう再確認を行った旨の再発防止に係る報告書が提出されました。	外部
58	延滞金納付書の送付誤りによる重複納付について	確認・決定誤り	静岡	静岡	2011年11月29日	2011年12月6日	○担当者が領収済通知書の収納処理をする際、延滞金納付書の重複納付による重複納付が判明しました。	○破産管財人からの延滞金免除申請により、延滞金が一部免除されているお客様に、一部免除されない延滞金納付書が自動作成された際に、引抜きを怠り、誤って送付したため、延滞金が重複納付されたものです。	1名	過徴収	450	○担当者がお客様にお詫びの上、延滞金が還付となる旨説明し、了承を得ました。 ○お客様に還付請求書を送付しました。 ○還付請求書を受理し、入力処理を行いました。 ○還付金の支払を確認しました。	○国民年金課において、延滞金調定リスト等の確認を徹底し、送付しなければならない延滞金納付書かどうかのチェックを複数名で行うよう周知・徹底しました。	内部
59	国民年金保険料クレジットカード納付辞退申出書の受付誤りについて	確認・決定誤り	大阪	堺東	2011年8月1日	2011年12月5日	○お客様より、クレジットカードで国民年金保険料を納付しているのに納付書が届いたとのことのお問合せがあり、確認したところ、国民年金保険料クレジットカード納付辞退申出書の受付誤りが判明しました。	○お客様よりクレジットカード納付辞退申出書を受付しましたが、その後の相談で辞退申出をせず、引き続きクレジットカードで納付するとの申出があったため、本来、窓口でお客様に辞退申出書をお返しすべきところ、そのまま受付し担当課に回付したことによります。	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、定額及び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。 ○クレジットカード納付申出書を受理し、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、窓口対応時、届書を受理しないこととなった際には、速やかにお客様へお返しするよう窓口担当の職員に対して周知・徹底しました。	外部
60	国民年金保険料口座振替の緊急停止誤りについて	確認・決定誤り	佐賀	佐賀	2011年11月25日	2011年12月7日	○お客様より、国民年金保険料の口座振替が行われていないとのことのお問合せがあり、確認したところ、国民年金保険料口座振替の緊急停止誤りが判明しました。	○口座振替の緊急停止を行う際、本来、お客様に口座振替辞退の意思確認を行った上で金融機関に依頼すべきところ、最終的な意思確認を怠ったことにより、お客様が希望していないにもかかわらず、口座振替の緊急停止を行ったことによります。	1名	未徴収	15,020	○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、保険料の口座再振替については対応できないとの回答があり、国民年金課長がお客様に再度お詫びの上、現金で領収させていただきたい旨説明したところ、了承を得ました。 ○口座振替の再開処理を行い、保険料を現金領収しました。	○国民年金課において、口座振替の緊急停止を行う際は、必ずお客様に口座振替を辞退するか否かの意思確認を慎重に行うよう周知・徹底しました。	外部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生年月日	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
61	国民年金保険料免除理由該当届の決定誤りについて	確認・決定誤り	大阪	事務センター	2011年 6月28日	2011年 12月16日	○担当者がお客様の年金相談の際に、納付記録を確認したところ、国民年金保険料免除理由該当届の決定誤りが判明しました。	○市役所より障害年金受給による国民年金保険料免除理由該当届が提出され審査を行う際に、本来、障害厚生年金3級の受給者については法定免除に該当しないところ、確認不足により、該当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、了承を得ました。 ○法定免除記録を取消、以前に承認されていた一部免除記録の入力処理を行いました。 ○免除理由該当通知書を回収しました。	○国民年金グループにおいて、今回の事象を職員に説明し、審査時のダブルチェックの徹底について周知しました。	内部
62	破産手続き開始者に対する交付要求漏れ及び督促状等の送付誤りについて	確認・決定誤り	東京	八王子	2011年 1月12日	2011年 12月22日	○国民年金保険料の強制徴収対象者であるお客様が住所変更を行ったため、転出先を管轄する年金事務所に事務の引継ぎを行う際、確認したところ、破産手続き開始者に対する交付要求漏れ及び督促状等の送付誤りが判明しました。	○強制徴収対象者であるお客様の破産手続き開始通知書を受理した際、本来、破産管財人に督促状を発行した上で交付要求を行うべきところ、徴収事蹟の確認不足により、交付要求を行わず、その後お客様に督促状及び差押予告通知書を送付したものです。	1名	—	0	○国民年金課長がお客様にお詫びの上、督促状及び差押予告通知書の返送を依頼し、了承を得ました。 ○機構本部に取扱いを協議し、督促状の発行自体を取消すことはできないため、転出先年金事務所に事務を引継ぎぐこととしました。 ○お客様より書類一式について既に廃棄した旨の回答書を受けました。	○国民年金課において、被保険者記録の照会の際には、資格記録や納付記録だけでなく、徴収事蹟の確認を行うこと及び破産手続き開始通知書等の外部機関からの書面を受理した際は、受付後、速やかに国民年金課長に報告を行った上で交付要求の手続きを行うよう周知・徹底しました。	内部
63	国民年金保険料還付請求書の処理漏れについて	確認・決定誤り	神奈川	事務センター	2010年 4月5日	2011年 12月26日	○担当者が国民年金保険料還付請求書の未提出者に対して送付した文書の発送日を管理台帳に転記していたところ、国民年金保険料還付請求書の処理漏れが判明しました。	○お客様より提出された国民年金保険料還付請求書を入力処理する際、本来2件の還付処理を行うべきところ、1件の還付処理を漏らしたことによります。 ○担当者が国民年金保険料還付請求書と国民年金過誤納保険料還付決定通知書と照合を怠ったことによるものです。	1名	未払い	29,220	○担当者がお客様にお詫びの上説明し、了承を得ました。 ○担当者が入力処理を行いました。 ○保険料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、国民年金保険料還付請求書を入力処理する際は、国民年金保険料還付請求書と国民年金過誤納保険料還付決定通知書の照合及び確認を徹底するよう周知しました。	内部
64	国民年金保険料追納申込書に係る納付期限の入力誤りについて	確認・決定誤り	大阪	東大阪	2011年 12月14日	2012年 2月24日	○お客様より、追納した保険料が納付記録に反映されているかとのお問合せがあり、確認したところ、国民年金保険料追納申込書に係る納付期限の入力誤りが判明しました。	○お客様より提出された国民年金保険料追納申込書を入力処理する際、本来、納付期限を65歳の誕生日の前々日で入力すべきところ、お客様の生年月日及び老齢基礎年金の受給権者であることの確認を怠ったため、誤って年度末で入力してしまったことに納付期限後の納付となり、保険料を還付することになってしまいました。 ○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	過徴収	551,370	○お客様相談室長がお客様にお詫びの上、説明しました。 ○機構本部に取扱いを協議し、追納を認めることはできないとの回答があり、担当者がお客様に再度お詫びの上、追納保険料については過誤納処理となり、後日還付請求書を送付する旨説明しました。 ○お客様に還付請求書を送付し、後日保険料が還付されていることを確認しました。	○国民年金課において、老齢基礎年金の受給権者は追納ができないことを担当者に周知し、追納申込書の処理時に生年月日の確認及び老齢基礎年金の受給権者であるかの確認を慎重に行うよう周知しました。	外部

整理 番号	件名	事故 等の 区分	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明 契機
65	国民年金 保険料の 誤還付に ついて	確認・ 決定誤り	鹿児島	事務 センター	2012年 3月9日	2012年 3月12日	○担当者が国民年金保険料還付請求書の入力処理後の確認を行っていたところ、国民年金保険料の誤還付が判明しました。	○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と国民年金保険料還付請求書を受付した際、本来、既に納付いただいた国民年金保険料を還付せずに種別変更処理後の未納期間に納付記録を追加すべきところ、確認不足により、誤って還付してしまったことによります。	1名	誤還 付	45,060	○担当者がお客様にお詫びの上、誤って還付した保険料を返納していただく旨説明し、了承を得ました。 ○誤って還付した期間の納付記録を追加しました。 ○お客様あてに返納金の納入告知書を送付しました。	○国民年金グループにおいて、今回の事象を職員に説明し、審査確認を慎重に行うよう周知・徹底しました。	内部
66	国民年金 基金加入 者に係る 国民年金 保険料免除 の処理誤りにつ いて	確認・ 決定誤り	福島	事務 センター	2011年 3月	2012年 2月28日	○国民年金基金より、国民年金基金加入者であるにもかかわらず国民年金保険料免除を承認されたお客様がいるとの連絡があり、確認したところ、国民年金基金加入者に係る国民年金保険料免除の決定誤りが判明しました。	○お客様より、国民年金保険料免除申請書を受付する際、本来、国民年金基金加入者であるかの確認を行い、加入者であった場合は国民年金保険料の免除が承認されると国民年金基金を脱退することとなる旨説明を行った上で受付すべきところ、確認を行わずに申請書を受付し、処理を行ったことによります。 ○審査の際にも誤りに気付かなかったことによります。	101名	—	0	○担当者がすべての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、お客様が国民年金基金に加入していることの確認不足により免除承認されたが、そのことをもって処分決定を取消すことはできないとの回答があり、お客様にお詫びの上、引き続き国民年金基金の加入を希望される場合は、国民年金保険料免除納付猶予取消申請書を提出いただき、改めて国民年金基金に加入手続きを行っていたかよう説明し、了承を得ました。 ○国民年金基金の加入を希望されるお客様より、国民年金保険料免除納付猶予取消申請書を受理し、入力処理を行いました。	○国民年金グループにおいて、今回の事象を職員に説明し、免除申請書の審査時に国民年金基金加入者かどうかの確認を行うよう周知・徹底しました。	外部
67	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	奈良	事務 センター	2012年 8月6日	2012年 8月22日	○市役所より、免除申請書の免除等区分欄の納付猶予を審査しないよう記載して申請したはずなのに納付猶予の承認通知書が届い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。	○お客様より提出いただいた国民年金保険料免除・納付猶予申請書を審査及び処理する際、本来、免除等区分欄に納付猶予を審査しない旨の記載があった場合は、その区分を審査しないにもかかわらず、その区分も含め全ての区分を入力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、正しい承認通知書及び納付書を送付することを説明し、了承を得ました。誤って決定した承認通知書を回収しました。 ○国民年金保険料免除・納付猶予申請書の補正処理を行いました。 ○半額免除承認通知書及び納付書を送付しました。	○国民年金グループにおいて、免除申請書の審査後、入力委託する前に再度入力項目の記入に誤りがないかの確認を行うこと及び入力後は、必ず複数名でチェックするよう周知・徹底しました。	外部
68	国民年金 保険料免除・納付猶 予申請書の却下年 度誤りにつ いて	確認・ 決定誤り	北海道	事務 センター	2012年 9月27日	2012年 10月1日	○区役所より、免除申請書の却下年度が相違している旨のお問合せがあり、確認したところ、国民年金保険料免除・納付猶予申請書の却下年度誤りが判明しました。	○お客様より提出された平成23年度の免除申請書に平成24年度の所得額等が添付されていたため、本来、審査時に年度誤りに気付くべきところ、確認不足により平成24年度分の申請として却下処理を行ってしまったことによります。 ○入力後のチェック及び決裁においても誤りに気付かなかったことが原因です。	1名	—	0	○担当者がお客様にお詫びの上、改めて正しい年度で処理させていただくことを説明し、了承を得ました。 ○国民年金保険料免除・納付猶予申請書の訂正処理を行い、平成23年度の却下通知書を交付しました。 ○誤って決定した却下通知書等についてはお客様から紛失したとのことのお申出がありました。	○国民年金グループにおいて、今回の事象を職員に説明し、基本項目の再確認と複数名によるチェックの徹底について周知しました。	外部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明契機
69	国民年金保険料還付請求書の入力誤りについて	確認・決定誤り	滋賀	事務センター	2012年 9月28日	2012年 10月22日	○年金事務所より、お客様のお父様から保険料還付金の振込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請求書の入力誤りが判明しました。	○国民年金保険料還付請求書の審査を行う際、誤った金融機関コードを記入し、そのまま入力してしまったことによります。 ○入力後のチェックにおいても誤りに気付かなかったことによります。	1名	未払い	103,500	○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。 ○お客様より早期に入金するようご依頼があり、担当者が入力処理を行いました。 ○保険料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、国民年金保険料還付請求書の審査を行う際、金融機関コードは必ずコード表にて確認をした上で記入を行うこと及び入力後の確認の徹底について周知をしました。	外部
70	国民年金保険料延滞金の計算誤りについて	確認・決定誤り	静岡	掛川	2011年 9月14日	2011年 9月16日	○担当者が領収した延滞金を窓口装置に入力する際、エラーが発生したため、確認したところ、国民年金保険料延滞金の計算誤りが判明しました。	○延滞金を計算する際、延滞金除外期間の終了日を、本来、充当日当日で入力すべきところ、認識不足により、誤って充当日前日で入力したため、延滞金除外期間が短くなり、延滞金を過徴収したことによります。	1名	過徴収	250	○担当者がお客様にお詫びの上説明し、了承を得ました。 ○お客様に還付請求書を送付しました。 ○還付請求書を受理し、入力処理を行いました。 ○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、差押時に延滞金除外期間を確認する際には、督促保険料関係記録照会画面で当日における延滞金見込額を確認の上領収することを周知・徹底しました。	内部
71	国民年金保険料クレジットカード辞退申出書の受理漏れについて	確認・決定誤り	沖縄	コザ	2012年 4月4日	2012年 5月1日	○お客様より、夫婦2名分のクレジットカード納付の振替方法を平成24年4月より半年前納から毎月納付に変更する手続きを行ったが、平成24年10月から変更する旨の通知が送付されたところ、お問合せがあり、確認したところ、国民年金保険料クレジットカード辞退申出書の受理漏れが判明しました。	○担当者が、クレジットカード納付申出書の振替方法の変更の依頼を受けた際、本来、振替方法の変更申出書と同時に辞退申出書を受理しなければならないところ、認識不足により失念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、説明しました。 ○機構本部に取扱いを協議し、クレジットカード会社からお客様への6ヵ月前納保険料分の請求について緊急停止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。 ○納付記録の補正処理を行いました。 ○平成24年4月分の納付書を送付し、平成24年5月分よりクレジットカードでの毎月納付が開始となることを確認しました。	○国民年金課において、クレジットカード納付申出書及び辞退申出書を受付する際、必ず口座振替情報記録を確認するよう注意し、受付の際の確認事項を周知しました。	外部
72	国民年金保険料クレジットカード納付に係る振替不能原因の確認漏れについて	確認・決定誤り	滋賀	彦根	2012年 5月24日	2012年 6月22日	○機構本部より、クレジットカード納付が振替不能となったお客様の再振替依頼について、クレジットカード会社の責任によるものか再確認するよう連絡があり、確認したところ、国民年金保険料クレジットカード納付に係る振替不能原因の確認漏れが判明しました。	○担当者がクレジットカード納付の振替不能原因について確認する際、本来、クレジットカード会社に確認した上で再振替依頼の対象となるかを判断すべきところ、確認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、既に納付されている平成24年4月分から平成25年3月分の保険料と、平成24年4月分の付加を含む定額保険料及び平成24年5月分から平成25年3月までの付加を含む前納保険料との差額について領収可能との回答があり、担当者がお客様に再度お詫びの上、現金領収し、了承を得ました。 ○納付記録の補正処理を行いました。	○国民年金課において、クレジットカード納付及び振替不能となった場合の事務処理についての説明を行い、同様の事務処理誤りを発生させないよう周知・徹底しました。	内部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生年月日	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
73	国民年金保険料免除・納付猶予申請書の審査誤りについて	確認・決定誤り	栃木	事務センター	2012年 6月6日	2012年 11月2日	○お客様より、平成24年度申請免除の結果に対するお問合せがあり、審査内容を確認したところ、国民年金保険料免除・納付猶予申請書の審査誤りが判明しました。	○お客様より提出された平成23年度及び平成24年度の国民年金保険料免除・納付猶予申請書の審査を行う際、お客様が住所不定者であったため、本来、事実上居住していた市町村から住所を有していたことの認定を受け、所得の申告を行った上で所得証明書を提出いただくべきところ、認識不足により、平成23年度については所得申立書、平成24年度については簡易申告書の所得内容により処理決定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、市町村に所得の申告を行う必要があること及び申告ができない場合は未申告による却下となることを説明し、了承を得ました。 ○お客様より依頼を受け、市町村に住所を有していたことの認定を受けられるか確認したところ、できないとの回答があり、平成23年度及び平成24年度の国民年金保険料免除・納付猶予申請免除申請については未申告による却下となる旨説明しました。 ○誤って決定した平成23年度及び平成24年度の承認通知書等を回収し、免除記録を訂正した上で却下通知書を送付しました。	○国民年金グループにおいて、今回の事象を職員に説明し、審査を行う際及び入力後の内容確認を徹底するよう周知しました。	内部
74	国民年金保険料追納申込書に係る納付期限の誤りについて	確認・決定誤り	福島	白河	2011年 11月7日	2012年 4月3日	○事務センターより、領収済通知書入力エラー一覧表を確認したところ、65歳到達日以降に追納され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に係る納付期限の誤りが判明しました。	○お客様より提出された国民年金保険料追納申込書を入力処理する際、本来、納付期限を65歳の誕生日の前々日で入力すべきところ、お客様の生年月日及び老齢基礎年金の受給権者であることの確認を怠ったため、誤って年度末で入力してしまったことにより納付が納付期限後になり、保険料を還付することになってしまいました。 ○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	過徴収	115,520	○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、追納を認めることはできないため、追納保険料については過誤納として処理を行う旨の回答があり、国民年金課長がお客様に再度お詫びの上、還付請求書を送付することを説明し、了承を得ました。 ○お客様に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。	○国民年金課において、国民年金保険料追納申込書の受付時には、生年月日を確認の上、お客様に納付期限について十分説明を行い、審査入力時においても生年月日を確認の上入力処理を行うよう周知・徹底しました。	内部
75	市役所における国民年金保険料免除申請に係る所得情報の提供誤りについて	確認・決定誤り	岡山	岡山東	2011年 8月12日	2011年 8月15日	○市役所より、継続免除申請の承認通知書発行一覧表の中で、未申告でありながら免除が承認されている方がいるとの連絡があり、確認したところ、市役所における国民年金保険料免除申請に係る所得情報の提供誤りが判明しました。	○市役所が委託している業者による、所得情報プログラムの誤りによるものです。	27名	—	0	○市役所の担当者が27名のお客様にお詫びの上、改めて正しい所得額で審査を行う旨説明し、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、入力処理を行いました。 ○免除承認通知書を送付しました。	○市役所より、同様の事務処理誤りが発生しないよう再確認を行った旨の再発防止に係る報告書が提出されました。	外部
76	市役所における国民年金保険料免除申請に係る所得情報の提供誤りについて	確認・決定誤り	沖縄	平良	2011年 2月14日	2011年 7月8日	○お客様より、国民年金保険料免除・納付猶予申請に係る審査結果についてお問合せがあり、確認したところ、市役所における国民年金保険料免除申請に係る所得情報の提供誤りが判明しました。	○市役所において、所得情報システムの改修を行った際に不具合が生じてしまったことによります。	59名	—	0	○担当者がお客様にお詫びの上、改めて正しい所得額で審査を行う旨説明し、了承を得ました。 ○市役所の担当者及び年金事務所の担当者が58名のお客様にお詫びの上説明し、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、入力処理を行いました。	○市役所より、同様の事務処理誤りが発生しないよう再確認を行った旨の再発防止に係る報告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
77	市役所における国民年金保険料免除申請に係る所得情報の提供誤りについて	確認・決定誤り	大分	佐伯	2012年 7月20日	2012年 8月20日	○市役所より、平成24年度分の継続免除処理において、所得情報の提供誤り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保険料免除申請に係る所得情報の提供誤りが判明しました。	○市役所が委託している業者において、所得情報システムの改修を行った際に不具合が生じたことによります。	29名	—	0	○市役所の担当者が29名のお客様にお詫びの上、改めて正しい所得額で審査を行う旨説明し、了承を得ました。誤って送付した通知書等を回収しました。 ○市役所より正しい所得情報の提供を受け、入力処理を行いました。 ○免除承認通知書を送付しました。	○市役所より、同様の事務処理誤りが発生しないよう再確認を行った旨の再発防止に係る報告書が提出されました。	外部
78	金融機関における国民年金保険料口座振替の処理漏れについて	未処理・処理遅延	東京	世田谷	2011年 11月30日	2011年 12月19日	○お客様より、口座振替の開始月についてお問合せがあり、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の処理漏れが判明しました。	○国民年金保険料口座振替納付申出書を受付した金融機関において、口座振替を開始するための処理を失念したことによるものです。	1名	—	0	○国民年金課長がお客様にお詫びの上、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、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処理の確認を行いました。	○国民年金課長が金融機関に対し、事務処理を再確認するよう依頼したところ、担当者に口座振替時の取扱い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
79	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	三重	事務センター	2012年 3月19日	2012年 4月16日	○年金事務所より、お客様のお母様から付加保険料の納付申出を行ったが、最初の月分が定額保険料のみの納付書で送付されてきた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漏れが判明しました。	○事務センターで国民年金付加保険料納付申出書の入力処理を行った際、本来、付加保険料の納付書が自動作成される処理基準日を経過していることを確認した上で、付加保険料納付書を作成すべきところ、失念したことにより、平成24年2月分の付加保険料を納付することができませんでした。 ○決裁においても誤りに気付かなかったことによります。	1名	—	0	○担当者がお客様にお詫びの上、説明しました。 ○機構本部に取扱いを協議し、平成24年2月分の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。	○国民年金グループにおいて、届書受付時における審査確認、入力後のチェック及びスケジュール確認について周知・徹底しました。	外部
80	国民年金保険料還付請求書の未処理について	未処理・処理遅延	福井	福井	2011年 5月2日	2012年 5月1日	○担当者が国民年金関係届書の受付箱の引き出しを外して書類を確認したところ、国民年金保険料還付請求書が未処理となっていることが判明しました。	○国民年金窓口で受理した国民年金関係届書を引き出し式の受付箱に保管する際、書類の管理が不十分であったため、一杯となった書類が他課が管理する下段の引き出しに混入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、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。 ○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、今回の事象を職員に説明し、受付箱を新設することにより受付書類の管理徹底を図りました。	内部
81	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	埼玉	事務センター	2011年 12月5日	2012年 5月23日	○年金事務所より、国民年金保険料免除申請書の処理状況について照会があり、確認したところ、国民年金保険料学生納付特例申請書の処理遅延が判明しました。	○事務センターから年金事務所に記載不備の学生納付特例申請書を送付する際、本来、回付票を作成した上で送付すべきところ、作成を漏らしたことにより、送付した申請書が所在不明となり、学生納付特例申請書が処理遅延となったものです。	2名	—	0	○担当者が搜索したところ、学生納付特例申出書を発見しました。 ○年金事務所の担当者が2名のお客様にお詫びの上説明し、記載不備事項を整備していただき学生納付特例申請書を受理し、了承を得ました。 ○学生納付特例申請書の入力処理を行い、承認通知書を交付しました。	○国民年金グループにおいて、文書等回送及び未処理届書の確認・点検を徹底するよう周知しました。	内部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明契機
82	区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について	未処理・処理遅延	東京	新宿	2012年 4月6日	2012年 7月31日	○お客様より、送付された納付書に付加保険料が含まれていなかったため納付しなかったとお問合せがあり、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漏れが判明しました。	○区役所において、国民年金被保険者資格取得届及び国民年金付加保険料納付申出書を受付し、年金事務所に送付する帳票を作成する際に、付加保険料納付申出の入力を漏らしたことによります。	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。 ○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。	○区役所より、今回の事象を踏まえ、帳票への登録漏れがないよう周知・徹底を図った旨の報告書が提出されました。	外部
83	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	相模原	2011年 4月21日	2012年 9月24日	○担当者がお客様より提出されたねんきん定期便の年金加入記録回答票を確認したところ、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り、入力処理を行う際、本来、保険料種別を付加保険料込み納付書と入力しなければならなところ、誤って定額保険料納付書と入力したことによります。 ○ダブルチェックにおいても誤りに気付きませんでした。	1名	—	0	○担当者がお客様にお詫びの上、説明しました。 ○機構本部に取扱いを協議し、1年前納の付加保険料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、納付書を発行する際には、お客様の付加記録を必ず確認すること及び納付書を送付する際には他の担当者が最終チェックを行うことを周知・徹底しました。	外部
84	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	神奈川	相模原	2012年 3月16日	2012年 4月13日	○市役所より、お客様から追納保険料納付書が届いたが金額が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、国民年金保険料追納納付書の作成誤りが判明しました。	○市役所で国民年金保険料追納申込書を受付した際、平成23年度の追納加算額で納付書を作成するために、本来、年金事務所にメール等で至急依頼すべきところ、通常どおり事務センターに回付したため、平成24年度の追納加算額で納付書を作成し、送付したことによります。 ○事務センターの入力締切日及びそれに伴う受付書類の年金事務所への回付締切日を市役所に周知していなかったことによるものです。	1名	過徴収	1,190	○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、追納保険料の額については、追納を承認した年月日により政令で定める額を加算して決定するものであるため、平成23年度の加算金額で追納を行うことはできないとの回答があり、国民年金課長がお客様に再度お詫びの上、平成24年度の追納加算額で追納を行っていただくことを説明し、了承を得ました。	○国民年金課長から市役所に対し、お客様との対応経過を説明した上で、今後は年金事務所と市役所担当者との連絡を密に行い、事務処理スケジュールの周知を徹底することとしました。	外部
85	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	長崎	長崎南	2011年 12月1日	2011年 12月7日	○事務センターより、領収済通知書入力エラー一覧表を確認したところ、65歳到達日以降に追納され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納付書の作成誤りが判明しました。	○お客様が年金事務所の窓口で国民年金保険料追納申込書を提出した際、本来、老齢基礎年金の受給権者は追納を行うことができないことを説明すべきところ、認識不足により申込書を受理し追納納付書を窓口交付してしまったことによります。 ○入力処理後の決裁においても誤りに気付かなかったことによります。	1名	過徴収	282,140	○副所長がお客様にお詫びの上説明し、追納保険料を反映しない年金見込額照会回答票を交付し、了承を得ました。 ○お客様に連絡の上、還付請求書を送付しました。 ○還付請求書を受理し、事務センターで処理されたことを確認しました。	○国民年金課において、追納申込に係る対応及び窓口における各種届書等の受付、処理を行う際は、複数名で確認を行い、入力処理後の決裁においても十分な内容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
86	国民年金保険料の継続免除対象者に対する所得証明書の依頼誤りについて	通知書等の作成誤り	神奈川	事務センター	2011年11月4日	2011年11月29日	○お客様より、国民年金保険料の継続免除対象者であるはずなのに、所得証明書の提出を求める文書が送付されたところ、確認したところ、国民年金保険料継続免除対象者に対する所得証明書の依頼誤りが判明しました。 ○同様の事象について、確認したところ他に14名のお客様に対し誤った依頼をしていることが判明しました。	○国民年金保険料の継続免除対象者に係る所得情報の取得については、本来であれば市区町村に対して継続審査処理票を回付することにより行うべきところ、誤ってお客様に所得証明書の提出を求める文書を送付したことによります。	15名	—	0	○担当者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。 ○お客様あてにお詫びの文書を送付しました。 ○担当者が14名のお客様にお詫び上説明し、了承を得ました。 ○市役所より所得情報の提供を受け、全額免除承認処理が完了したことを確認しました。	○国民年金グループにおいて、今回の事象を職員に説明し、お客様あてに送付する文書の確認を徹底するよう周知しました。	外部
87	国民年金保険料追納納付書の誤送付について	誤送付・誤送信	愛知	中村	2012年3月29日	2012年4月2日	○お客様の配偶者様より、追納納付書が前住所に送付されており、納付期限までに納付できなかったところ、国民年金保険料追納納付書の誤送付が判明しました。	○お客様より提出された国民年金保険料追納申込書を入力する際、担当者が変更後の住所の入力を行わずに追納納付書を作成したことによります。	1名	未徴収	73,800	○担当者がお客様にお詫びの上、平成23年度の追納加算額による追納保険料額として現金領収ができないこと及び改めて追納申込書を送付することを説明しました。 ○お客様に追納申込書を送付しました。 ○追納申込書を受理し、納付書を送付しました。後日、全期間が納付されていることを確認しました。	○国民年金課において、今回の事象を職員に説明し、追納納付書を作成及び送付する際には、必ず複数名での確認を行うことを改めて周知・徹底しました。	外部
88	国民年金保険料還付請求書の返戻時における添付書類の誤送付について	誤送付・誤送信	神奈川	事務センター	2011年10月13日	2011年10月14日	○A様より、B様の預金通帳の写しが添付されて国民年金保険料還付請求書が返戻されてきたところ、国民年金保険料還付請求書の返戻時における添付書類の誤送付が判明しました。	○A様より提出された国民年金保険料還付請求書の記載内容に不備があったため返戻する際、A様の請求書に誤ってB様の預金通帳の写しを添付し、送付したことによります。 ○封入・封緘時においても確認を漏らし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様の預金通帳の写しを回収しました。 ○担当者がB様にお詫びの上、A様より預金通帳の写しを回収したことを説明し、了承を得ました。 ○A様及びB様の還付請求書を受理し入力処理を行いました。 ○A様及びB様の保険料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、届書等を返戻する際には、請求書一式の原本、封筒、事務所控の3点についてダブルチェックを行った上で、封入・封緘作業を行うことを周知・徹底しました。	外部
89	国民年金保険料追納納付書の誤送付について	誤送付・誤送信	東京	板橋	2012年3月30日	2012年4月6日	○お客様のお父様より、追納納付書が届かないところ、国民年金保険料追納納付書の誤送付が判明しました。	○お客様より提出された国民年金保険料追納申込書の入力処理を行い、納付書を送付する際、本来、お客様の送付希望先の住所に送付すべきところ、誤って、窓口装置の登録上の住所に送付したことによります。 ○担当者の確認不足によるものです。	1名	過徴収	4,080	○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、前年度の金額で追納することはできず、改めて追納申込を行う必要があるとの回答があり、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。 ○お客様あてに追納申込書を送付しました。 ○追納申込書を受理し、追納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、申込書等の送付誤りがないか十分確認するよう周知・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
90	特別催告状の誤送付について	誤送付・誤送信	北海道	苫小牧	2012年 5月21日	2012年 5月28日	○A様のお母様より、特別催告状が送付されてきたが、B様の特別催告状が同封されているとお問合せがあり、確認したところ、特別催告状の誤送付が判明しました。	○特別催告状の作成後、特別催告状の文面が変更となり差替を行った際、本来、不要とすべきであったB様の変更前の催告状を、誤ってA様に送付したことによります。 ○封入・封緘時の確認が不十分であっ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、了承を得ました。誤って送付したB様の特別催告状を回収しました。 ○担当者がB様にお詫びの上説明し、了承を得ました。	○国民年金課において、今回の事象を職員に説明し、送付対象者と送付対象物の確認の徹底について周知しました。	外部
91	国民年金保険料追納制度の説明誤りについて	説明誤り	兵庫	明石	2011年 11月9日	2012年 4月13日	○事務センターより、老齢基礎年金の受給権者から追納申込書が提出されたため、お客様に説明したところ、年金事務所で追納可能と説明されたとの申出があった旨の連絡があり、確認したところ、国民年金保険料追納制度の説明誤りが判明しました。	○老齢基礎年金の受給権者より、国民年金の追納希望があった際、本来、受給権者は追納することできない旨説明すべきところ、担当者の認識不足により追納可能である旨の説明をしたことによります。	1名	—	0	○担当者がお客様にお詫びの上、追納ができないことを説明しましたが、ご納得いただけませんでした。また、未納保険料については納入可能なため納付書を送付する旨説明しました。 ○未納分の納付書を送付し、後日納入されている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、今後お問合せがあった場合は、引き続き対応することとしました。	○国民年金課において、今回の事象を職員に説明し、追納制度に関する文書の回覧を行いました。	内部
92	国民年金保険料還付請求書の所在不明について	受理後の書類管理誤り	群馬	桐生	2011年 9月上旬	2011年 10月14日	○A様より、国民年金保険料還付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、国民年金保険料還付請求書が所在不明となることが判明しました。	○お客様より提出いただいた国民年金保険料還付請求書が所在不明となり、入力処理を行っていませんでした。 ○受理した請求書の管理が不十分であったことによるものです。	1名	未払い	1,673,020	○担当者がお客様にお詫びの上、還付請求書の再提出を依頼し、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。 ○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、今回の事象を職員に説明し、請求書等の進捗状況の確認を徹底するよう周知しました。	外部
93	コンビニエンスストアにおける国民年金保険料の収納処理誤りについて	事故等	本部	国民年金部	2011年 4月6日	2012年 7月20日	○事務センターより、A様から国民年金保険料をコンビニエンスストアで納付したが納付した月の催告状兼納付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、国民年金保険料の収納処理誤りが判明しました。	○コンビニエンスストアの従業員がA様及びB様の国民年金保険料を領収する際、誤ってB様のバーコード情報を二重登録しA様のバーコード情報を読み取らずに領収証書を交付した上、取りまとめ部署で二重登録されていたものをエラーとして削除したものです。 ○店舗の従業員の確認不足及び取りまとめ部署においても確認が不十分であったことによります。	2名	—	0	○コンビニエンスストアがお客様あてにお詫びの文書を送付しました。 ○コンビニエンスストアからの事故報告に基づき、年金事務所に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、今回の事象を全店舗に周知し、収納代行業務をマニュアル通り正確に行うことを徹底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
94	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6月4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。	○お客様が平成22年2月分及び平成22年5月分の国民年金保険料納付書を持参され処理する際に、平成22年2月分は収納期限切れのため処理できず平成22年5月分は収納されましたがコンビニエンスストアの従業員が領収書をお客様へ交付する際に誤って、収納された平成22年5月分の納付書を返却し、収納期限切れの平成22年2月分の領収証書を交付したものです。	1名	—	0	○担当者がお客様にお詫びの上説明し、了承を得ました。お客様は領収証書を紛失されたとのことでした。	○コンビニエンスストアに対し今回の事象を説明し、再発防止の要請を行ったところ、代行収納の取り扱い及び収納期限切れの取り扱いについて再教育及び公金取り扱いに関する重要性の意識改善指導を行った旨の報告がありました。	外部
95	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2日	2012年12月28日	○年金事務所より、お客様からねんきん定期便に納付の記載がされているはずの国民年金保険料について未納の表記になっているとのお問合せがあった旨の連絡があり、確認したところ、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及び年金事務所の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。 ○コンビニエンスストアより収納データの受信を確認し、年金事務所に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

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
96	配偶者加給年金の加算誤りについて	確認・決定誤り	埼玉	春日部	2006年 10月23日	2010年 8月10日	○お客様が老齢給付の請求に来所された際に、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。	○配偶者様が離婚に伴う氏名変更等届出をされた際に、本来、加給年金額対象者不該当届など関係書類の提出の説明をすべきところ、これを漏らしていたことによります。	1名	過払い	1,389,583	○担当者がお客様にお詫びの上説明し、了承を得ました。返納方法申出書等関係書類を受理しました。 ○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、今回の事象を職員に説明し、年金記録の確認を徹底するよう周知しました。	内部
97	遺族厚生年金裁定時における年金記録の整備誤りについて	確認・決定誤り	滋賀	草津	2009年 12月10日	2011年 3月2日	○機構本部より、遺族厚生年金の裁定内容について照会があり、確認したところ、遺族厚生年金裁定時における年金記録の整備誤りが判明しました。	○遺族厚生年金裁定の際に、農林共済移管記録を誤って厚生年金記録として裁定したことによります。 ○担当者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	—	0	○担当者がお客様にお詫びの上、年金記録の訂正のみで年金額に変更がないことを説明し、了承を得ました。 ○機構本部に年金記録の整備及び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、農林共済組合加入期間を有するお客様の年金記録が判明した場合は、農林共済組合の移管記録でないか確認するよう周知・徹底しました。	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	大阪	天満	1995年 9月28日	2012年 1月30日	○事務センターより、再裁定関係書類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。	○お客様の老齢年金を裁定する際に、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。 ○年金記録の確認が不十分であったことによるものです。	1名	未払い	560,141	○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ました。 ○訂正処理依頼書等関係書類一式を機構本部に進達し、支払いを確認しました。	○お客様相談室において、今回の事象を職員に説明し、年金記録の確認を徹底するよう周知しました。	内部
99	特別支給の老齢厚生年金裁定時における農林共済組合期間の算入漏れについて	確認・決定誤り	鹿児島	川内	1996年 8月27日	2011年 11月11日	○記録突合センターより、お客様の老齢年金の裁定内容について照会があり、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農林共済組合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、農林共済組合期間について、本来、共済組合期間として入力すべきところ、入力を漏ら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	未払い	2,010,239	○担当者がお客様にお詫びの上説明し、了承を得ました。 ○機構本部に取扱いを確認し、再裁定関係書類を機構本部に進達しました。 ○訂正処理が完了し、担当者がお客様に再度お詫びの上、お客様に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説明し、相談時において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
100	配偶者加給年金の加算漏れについて	確認・決定誤り	栃木	宇都宮西	1993年 3月20日	2012年 1月26日	○機構本部より、再裁定関係書類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。	○お客様の老齢年金を裁定する際に、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。 ○年金記録の確認が不十分であったことによるものです。	1名	未払い	525,275	○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ました。 ○訂正処理依頼書等関係書類一式を機構本部に進達し、支払いを確認しました。	○お客様相談室において、今回の事象を職員に説明し、年金記録の確認を徹底するよう周知しました。 ○また、事務センターに情報提供し、連絡体制を強化することで再発防止の徹底を行いました。	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
101	老齢年金裁定における農林共済組合期間の算入誤りについて	確認・決定誤り	北海道	旭川	2003年 4月3日	2011年 9月14日	○記録突合センターより、お客様の老齢年金の裁定内容について照会があり、確認したところ、老齢年金裁定時における農林共済組合期間の算入誤りが判明しました。	○お客様の老齢年金裁定の際に、農林共済組合期間について、本来、厚生年金期間として裁定すべきところ、誤って共済組合期間として裁定したことによります。 ○担当者の確認不足によるものです。	1名	未払い	1,747,462	○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。 ○担当者がお客様に再度お詫びの上、お客様に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、農林共済組合期間の取扱いを説明し、裁定請求書を受付する際の年金記録の確認の徹底を周知しました。	内部
102	特別支給の老齢厚生年金の受給権発生年月日に係る裁定誤りについて	確認・決定誤り	埼玉	川越	2006年 6月1日	2011年 10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、お客様の特別支給の老齢厚生年金の受給権発生年月日を誤って裁定していることが判明しました。	○農林共済組合が平成14年4月1日に厚生年金に統合されたことに伴い、お客様の厚生年金期間が1年未満であっても農林共済組合期間と合わせて1年以上であれば平成14年4月1日に特別支給の老齢厚生年金の受給権が発生することになりますが、誤って65歳で老齢厚生年金の受給権が発生すると裁定したことによります。 ○担当者の農林共済組合期間に係る取扱い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、遺族年金受給により、訂正後の老齢年金の支払いがないことを説明し、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。 ○訂正処理が完了したことを確認しました。	○お客様相談室において、農林共済組合期間を有する方の受給権発生年月日について再度周知し、老齢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うよう周知・徹底しました。	内部
103	特別支給の老齢厚生年金裁定時における農林共済組合期間の算入誤りについて	確認・決定誤り	和歌山	事務センター	2011年 8月25日	2011年 10月19日	○お客様より、振込された年金額が年金見込額と相違しているとのことのお問合せがあり、確認したところ、特別支給の老齢厚生年金裁定時における農林共済組合期間の算入誤りが判明しました。	○特別支給の老齢厚生年金裁定の際に、農林共済組合期間について、本来、厚生年金期間として裁定すべきところ、誤って共済組合期間として裁定したことによります。 ○担当者の確認不足によるものです。	1名	未払い	38,934	○担当者がお客様にお詫びの上説明し、了承を得ました。 ○機構本部に訂正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、農林共済組合期間を有する方の取扱いについて再度説明し、年金記録を慎重に確認するよう周知・徹底しました。	外部
104	厚生年金通算老齢年金の裁定誤りについて	確認・決定誤り	滋賀	草津	2009年 11月10日	2011年 3月2日	○機構本部より、厚生年金通算老齢年金の裁定内容について照会があり、確認したところ、厚生年金通算老齢年金の裁定誤りが判明しました。	○新たに判明した記録が、本来、農林共済移管記録であるにもかかわらず、誤って一般の厚生年金記録として裁定したことによります。 ○担当者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	過払い	838,236	○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。 ○機構本部に厚生年金通算老齢年金の裁定取消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、農林共済組合加入期間を有するお客様の年金記録が判明した場合は、農林共済組合の移管記録でないか確認するよう周知・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
105	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	広島	呉	1979年 12月1日	2011年 11月24日	○お客様より、再裁定申出書の提出があり、受給者原簿を確認したところ、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	197,856	○担当者がお客様にお詫びの上説明し、了承を得ました。お客様より返納法申出書等関係書類を受理しました。 ○お客様の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、第四種被保険者期間を有するお客様より相談があった場合は、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
106	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	相模原	2003年 10月10日	2012年 3月2日	○他の年金事務所より、相談を行ったお客様の年金記録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。	○お客様の老齢年金を裁定する際に、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。 ○生計維持申立書の受理を漏らしたなど、確認が不十分であったことによるものです。	1名	未払い	1,120,826	○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ました。 ○訂正処理依頼書等関係書類一式を機構本部に進達し、支払いを確認しました。	○お客様相談室において、相談窓口及び内容点検の際には、生計維持申立書等添付書類の確認を確実にを行うよう周知しました。	内部
107	特別支給の老齢厚生年金の受給権発生年月日に係る裁定誤りについて	確認・決定誤り	神奈川	藤沢	2004年 10月7日	2011年 11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、お客様の死亡された配偶者様の特別支給の老齢厚生年金の受給権発生年月日に係る裁定誤りが判明しました。	○農林共済組合が平成14年4月1日に厚生年金に統合されたことに伴い、お客様の厚生年金期間が1年未満であっても農林共済組合期間と合わせて1年以上であれば平成14年4月1日に特別支給の老齢厚生年金の受給権が発生することになりますが、誤って65歳で老齢厚生年金の受給権が発生すると裁定したことによります。 ○担当者の農林共済組合期間に係る取扱いの知識不足によるものです。	1名	未払い	79,100	○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、お客様に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、農林共済組合期間を有する方の受給権発生年月日について再度周知し、老齢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うよう周知・徹底しました。	内部
108	配偶者加給年金の加算漏れについて	確認・決定誤り	兵庫	姫路	1993年 5月20日	2012年 3月15日	○機構本部より、再裁定関係書類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。	○お客様の老齢年金を裁定する際に、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。 ○年金記録の確認が不十分であったことによるものです。	1名	未払い	661,703	○担当者がお客様の代理人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ました。 ○訂正処理依頼書等関係書類一式を機構本部に進達し、支払いを確認しました。	○お客様相談室において、今回の事象を職員に説明し、年金記録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
109	配偶者加給年金の加算漏れについて	確認・決定誤り	長崎	諫早	1995年 4月20日	2012年 4月13日	○機構本部より、再裁定関係書類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。	○お客様の老齢年金を裁定する際に、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。 ○年金記録の確認が不十分であったことによるものです。	1名	未払い	300,600	○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ました。 ○訂正処理依頼書等関係書類一式を機構本部に進達し、支払いを確認しました。	○事務センターに情報を提供し、年金記録の確認を徹底するよう周知しました。	内部
110	特別支給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について	確認・決定誤り	徳島	事務センター	2008年 11月26日	2012年 1月6日	○配偶者様の老齢年金裁定請求書を回付した事務センターより、お客様の年金記録に誤りがあるとの連絡があり、確認したところ、特別支給の老齢厚生年金裁定時に第四種被保険者期間の削除漏れが判明しました。	○お客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、特別支給の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	その他	1,097,318	○担当者がお客様にお詫びの上説明し、了承を得ました。お客様より返納法申出書等関係書類を受理しました。 ○お客様の第四種被保険者記録の訂正を行い、再裁定関係書類を機構本部に進達しました。 ○訂正処理が完了し、お客様に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。	○年金給付グループにおいて、年金裁定請求書審査時に、第四種被保険者の有無を確認し、確認漏れのないように周知しました。	内部
111	老齢年金裁定時における農林共済組合期間の算入誤りについて	確認・決定誤り	群馬	事務センター	2011年 3月17日	2011年 12月1日	○お客様より、年金額と年金見込額が相違しているとのことのお問合せがあり、確認したところ、老齢年金裁定時における農林共済組合期間の算入誤りが判明しました。	○老齢年金裁定の際に、農林共済組合期間について、本来、厚生年金期間として裁定すべきところ、誤って共済組合期間として裁定したことによります。 ○担当者の確認不足によるものです。	1名	未払い	228,793	○担当者がお客様にお詫びの上説明し、了承を得ました。 ○再裁定関係書類を機構本部に進達しました。 ○訂正処理が完了し、お客様に年金が支払されたことを確認しました。	○年金給付グループにおいて、農林共済組合期間を有する方の取扱いについて再度説明し、年金記録を慎重に確認するよう周知・徹底しました。	外部
112	配偶者加給年金の加算漏れについて	確認・決定誤り	大阪	守口	1993年 7月13日	2012年 4月18日	○機構本部より、再裁定関係書類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。	○お客様の老齢年金を裁定する際に、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。 ○年金記録の確認が不十分であったことによるものです。	1名	未払い	298,100	○担当者がお客様の代理人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ました。 ○訂正処理依頼書等関係書類一式を機構本部に進達し、支払いを確認しました。	○お客様相談室において、今回の事象を職員に説明し、加入記録の確認を徹底するよう周知しました。 ○また、事務センターに情報提供し、再発防止のための周知を行いました。	内部
113	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誤りについて	確認・決定誤り	徳島	徳島北	1992年 5月28日	2012年 1月6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納付記録の算入漏れが判明しました。	○当時、国民年金保険料の納付記録については、市町村より国民年金保険料納付記録のデータの提供を受け、旧社会保険事務所においてコンピュータに登録処理を行っていましたが、その登録前に年金裁定処理が行われたことによります。 ○また、保険料の納付記録が登録後に、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	23,629	○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免除期間の算入漏れについて	確認・決定誤り	徳島	徳島北	1994年7月	2012年1月23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あります。	1名	未払い	20,309	○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。 ○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、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。	内部
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	八王子	1995年4月1日	2010年12月24日	○機構本部より、再裁定関係書類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。	○お客様の老齢年金を裁定する際に、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。 ○年金記録の確認が不十分であったことによるものです。	1名	未払い	664,957	○担当者がお客様の代理人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ました。 ○訂正処理依頼書等関係書類一式を機構本部に進達し、支払いを確認しました。	○お客様相談室において、請求書審査時の配偶者様を含む年金記録の確認を徹底するよう周知しました。	内部
116	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	栃木	栃木	2012年1月31日	2012年2月23日	○お客様より、年金事務所で交付を受けた老齢基礎年金繰上げ請求書の写しを共済組合に提出したところ、共済組合から繰上げ内容について確認するようにとの連絡があったところのお問合せがあり、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るものです。	1名	過払い	33,483	○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、お客様より一部繰上げ請求書等関係書類を受理し、訂正処理依頼書等関係書類とともに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
117	配偶者加給年金の加算漏れについて	確認・決定誤り	大分	大分	1994年2月20日	2012年6月25日	○機構本部より、再裁定関係書類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。	○配偶者様の年金を裁定する際に、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。 ○年金記録の確認が不十分であったことによるものです。	1名	未払い	1,117,691	○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、お客様に支払わ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、年金記録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
118	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	埼玉	川越	1999年 3月4日	2012年 3月13日	○機構本部より、未支給年金請求書及び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。	○遺族厚生年金裁定の際に、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、本来、第四種被保険者期間の一部を削除すべきところ、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	433,183	○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の訂正を確認の上、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、未支給年金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、今回の事象を職員に説明し、年金請求書受付時における年金記録の確認について周知・徹底しました。	内部
119	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	釧路	1994年 4月28日	2012年 5月15日	○機構本部より、再裁定関係書類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。	○お客様の老齢年金を裁定する際に、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。 ○年金記録の確認が不十分であったことによるものです。	1名	未払い	16,366	○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ました。 ○訂正処理依頼書等関係書類一式を機構本部に進達し、支払いを確認しました。	○お客様相談室において、今回の事象を職員に説明し、配偶者様を含む年金記録の確認を徹底するよう周知しました。	内部
120	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	1987年 1月23日	2012年 7月6日	○機構本部より、再裁定関係書類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。	○お客様の老齢年金を裁定する際に、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。 ○年金記録の確認が不十分であったことによるものです。	1名	未払い	862,987	○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ました。 ○訂正処理依頼書等関係書類一式を機構本部に進達し、支払いを確認しました。	○事務センターに情報提供し、年金記録の確認を徹底するよう周知しました。	内部
121	老齢基礎年金の繰上げ請求に係るに受給権発生年月日の裁定誤りについて	確認・決定誤り	愛媛	事務センター	2012年 2月10日	2012年 3月29日	○年金事務所より、お客様から振込された年金額についてお問合せがあり、確認したところ、老齢基礎年金の繰上げ請求に係る受給権発生年月日の裁定誤りが判明しました。	○担当者が繰上げ請求による老齢基礎年金裁定請求書を入力する際に、本来、受付日を平成24年1月と入力すべきところ、誤って平成23年1月と入力したことによります。 ○入力後の確認及び決裁においても誤りに気付かなかったことによります。	1名	過払い	511,229	○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する年金で調整となる旨説明し、了承を得ました。 ○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、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、今回の事象を職員に説明し、入力時及び入力後の確認は慎重に行うよう注意喚起しました。	外部
122	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	1995年 8月21日	2012年 9月3日	○機構本部より、再裁定関係書類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。	○お客様の老齢年金を裁定する際に、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。 ○加入記録の確認が不十分であったことによるものです。	1名	未払い	438,944	○担当者がお客様の代理人であるご家族にお詫びの上説明し、了承を得ました。 ○ブロック本部に取扱いを協議し、訂正処理可能との回答がありました。 ○訂正処理依頼書等関係書類一式を機構本部に進達し支払いを確認しました。	○お客様相談室において、今回の事象を職員に説明し、配偶者状態の確認を十分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
123	老齢基礎年金支給繰上げ請求書の受理漏れについて	確認・決定誤り	岩手	盛岡	2012年 2月28日	2012年 4月13日	○お客様より、老齢基礎年金の繰上げ請求をしたが、支払額が繰上げ請求額になっていないとお問合せがあり、確認したところ、老齢基礎年金支給繰上げ請求書の受理漏れが判明しました。	○お客様に年金見込額により繰上げ請求についての手続きを事前に説明しましたが、裁定請求書受付の際に、老齢基礎年金の繰上げ請求に係る意思確認を怠り、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ります。	1名	未払い	43,925	○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、老齢基礎年金請求時における繰上げ、繰下げ請求の意思確認について、年金見込額をお客様に十分説明の上、関係届書の受理漏れのないように周知・徹底しました。	外部
124	配偶者加給年金の加算漏れについて	確認・決定誤り	愛媛	事務センター	2008年 12月25日	2012年 8月23日	○お客様が年金事務所で老齢年金の請求に来所された際に、年金加入記録の確認を行ったところ、配偶者加給年金の加算誤りが判明しました。 ○また、同様事案がないか調査したところ、他に1名のお客様にも同様の誤りがあることが判明しました。	○お客様の老齢年金を裁定する際に、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。 ○年金記録の確認が不十分であったことによるものです。	2名	未払い	755,865	○担当者が2名の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ました。 ○訂正処理依頼書等関係書類一式を機構本部に進達し、支払いを確認しました。	○年金給付グループにおいて、年金記録及び添付書類の確認を徹底するよう周知しました。	外部
125	老齢基礎年金の全部繰上げ請求書の受理誤りにについて	確認・決定誤り	宮城	古川	2010年 3月17日	2012年 6月14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すると退職共済年金の定額部分が支給停止になるとの連絡があった旨お申出があり、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。	○お客様より老齢基礎年金の全部繰上げ請求書を受付する際に、お客様が退職共済年金支給開始年齢の特例に該当していることの確認を漏ら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及び確認が不十分であったことによるものです。	1名	過払い	683,817	○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、過払い分が調整の上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、共済組合期間を有するお客様より繰上げ請求書等老齢年金裁定請求書を受付する際は、年金加入期間確認通知書の確認及び支給開始年齢の特例について、お客様に十分確認の上受理するよう周知しました。	外部
126	老齢基礎年金の一部繰上げ請求に係る裁定誤りについて	確認・決定誤り	福岡	東福岡	2007年 4月6日	2012年 5月18日	○ねんきんダイヤルより、お客様から老齢基礎年金の繰上げ請求内容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、老齢基礎年金の一部繰上げ請求に係る裁定誤りが判明しました。	○お客様は共済組合の減額による退職共済年金を受給しており、一部繰上げ請求による老齢基礎年金裁定の際に、減額による退職共済年金受給者であることの登録を漏らしたことにより、老齢基礎年金に過払いが発生したものです。	1名	過払い	845,500	○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、老齢基礎年金繰上げ請求時における共済年金受給状況の確認を周知・徹底しました。	外部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明契機
127	老齢基礎年金の全部繰上げ請求書に係る裁定誤りについて	確認・決定誤り	東京	事務センター	2012年4月19日	2012年5月25日	○年金事務所より、お客様から老齢基礎年金の全部繰上げ請求したが、特別支給の老齢厚生年金が支給されているとのお問合せがあった旨連絡があり、確認したところ、老齢基礎年金の全部繰上げ請求に係る裁定誤りが判明しました。	○お客様の老齢年金裁定請求書の一次審査及び二次審査において、老齢基礎年金支給繰上げ請求書が提出されていたにもかかわらず、誤って繰上げ請求のコードを記載しなかったことによります。 ○入力後のチェック及び決裁においても誤りに気付かなかったことによります。	1名	未払い	111,083	○担当者がお客様にお詫びの上説明し、了承を得ました。 ○機構本部に取扱いを確認し、再裁定関係書類を機構本部に進達しました。 ○訂正処理が完了し、担当者がお客様に再度お詫びの上、支払済であることを説明し、了承を得ました。	○年金給付グループにおいて、老齢年金裁定請求書に繰上げ又は繰下げ請求書が添付されている場合は、慎重に審査の上、該当コードの記載漏れのないよう周知・徹底しました。	外部
128	老齢基礎年金繰上げ請求書の受理誤りについて	確認・決定誤り	福島	郡山	2012年4月11日	2012年6月11日	○お客様より、老齢基礎年金の繰上げ請求による年金額についてお問合せがあり、確認したところ、老齢基礎年金支給繰上げ請求書の受理誤りが判明しました。	○お客様より60歳6ヵ月で老齢年金裁定請求書を受付した際に、お客様より63歳時点で繰上げ請求する旨のお申出があったにもかかわらず、担当者が誤って老齢基礎年金支給繰上げ請求書の提出を求め、受理したことによります。 ○担当者が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るものです。	1名	過払い	27,375	○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、過払い分は今後支払する年金で調整することで了承を得ました。 ○ブロック本部に取扱いを協議し、訂正処理可能との回答があり、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、過払い分が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、繰上げ請求書を受付する場合は、お客様に繰上げ請求による注意点の説明を行い、繰上げ請求の意思確認を行うよう周知・徹底しました。	外部
129	配偶者加給年金の加算漏れについて	確認・決定誤り	長崎	佐世保	1999年7月～9月	2012年8月20日	○機構本部より、再裁定関係書類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。	○お客様の老齢年金を裁定する際に、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。 ○年金記録の確認が不十分であったことによるものです。	1名	未払い	66,375	○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ました。 ○訂正処理依頼書等関係書類一式を機構本部に進達し、支払いを確認しました。	○事務センターに情報提供し、年金記録の確認を徹底するよう周知しました。	内部
130	障害基礎・厚生年金の裁定誤りについて	確認・決定誤り	本部	障害年金業務部	2012年8月30日	2012年9月27日	○年金事務所より、初診日が65歳以上であるにもかかわらず、障害基礎年金が裁定されているとの照会があり、確認したところ、障害基礎・厚生年金の裁定誤りが判明しました。	○初診日において65歳以上の厚生年金の被保険者であった場合、障害基礎年金は受給できないにもかかわらず、誤って障害基礎年金を裁定したものです。 ○また、保険料納付要件について、初診日が65歳以上であり、3分の2要件を適用すべきところ、初診日の前々月までの直近1年間に未納がないとして、誤った裁定をしたものです。 ○担当者及び決裁者の確認が不十分であったことによります。	1名	過払い	285,913	○年金事務所の担当者がお客様にお詫びの上説明し、過払いとなった年金を受給されている年金で調整することで、了承を得ました。 ○担当者が裁定取消処理を行い、お客様に裁定取消し通知書及びお詫びの文書を送付しました。	○障害年金第2グループにおいて、今回の事象を説明し、審査の際には必ず、初診日が65歳以降でないかの確認を行うよう周知・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
131	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	1994年 4月5日	2012年 5月11日	○機構本部より、再裁定関係書類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。	○お客様の老齢年金を裁定する際に、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。 ○年金記録の確認が不十分であったことによるものです。	1名	未払い	831,246	○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ました。 ○訂正処理依頼書等関係書類一式を機構本部に進達し、支払いを確認しました。	○お客様相談室において、請求書審査時の配偶者様を含む年金記録の確認及び入力チェックを徹底するよう周知しました。	内部
132	老齢厚生年金裁定時における第四種被保険者期間の削除漏れについて	確認・決定誤り	東京	江戸川	1998年 1月頃	2012年 3月30日	○他年金事務所より、機構本部から再裁定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、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	263,527	○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。 ○お客様の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、第四種被保険者期間を有するお客様の年金相談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
133	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	静岡	事務センター	2012年 5月14日	2012年 6月19日	○年金事務所より、お客様から繰上げ請求した老齢基礎年金の支払時期のお問合せがあったとの照会があり、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。	○委託業者が入力の際に、繰上げ請求のコード入力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誤りに気付かなかったことによります。	1名	未払い	39,141	○担当者がお客様にお詫びの上説明し、了承を得ました。 ○機構本部に取扱いを確認し、再裁定関係書類を機構本部に進達しました。 ○訂正処理が完了し、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。	○委託業者に今回の事象を説明し、入力項目の確認を十分行い入力漏れの防止及び入力後のチェックを慎重に行うよう要請しました。 ○また、年金給付グループにおいて、繰上げ、繰下げ関係の請求書については、より慎重に審査するよう周知・徹底しました。	外部
134	老齢基礎年金の全部繰上げ請求書の受理誤りについて	確認・決定誤り	佐賀	佐賀	2012年 4月10日	2012年 6月22日	○共済組合より、老齢基礎年金を全部繰上げ請求されたお客様について、退職共済年金の定額部分を受給しており、全部繰上げ請求は不利ではないかとの連絡があり、確認したところ、老齢基礎年金の全部繰上げ請求書の受理誤りが判明しました。	○お客様は退職共済年金支給開始年齢の特例該当者であり、本来、老齢基礎年金の全部繰上げ請求すると退職共済年金の定額部分が支給停止になると説明すべきところ、退職共済年金開始年齢の特例該当者の確認を怠り、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	53,100	○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、今後支払する年金で調整することです了承を得ました。 ○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、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。	○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老齢基礎年金支給繰上げ請求書を受付する場合は、年金記録の確認の徹底と繰上げ請求に係る意思確認を慎重に行うよう周知しました。	外部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生年月日	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	配偶者加給年金の加算誤りについて	確認・決定誤り	北海道	室蘭	1999年 6月24日	2012年 9月20日	○お客様から遺族厚生年金裁定請求書を受付した際、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。	○配偶者様の障害年金受付時に老齢・障害給付加給年金額支給停止事由該当届の提出について、説明すべきところ、これを漏らしていたことによります。	1名	過払い	1,304,966	○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・障害給付加給年金額支給停止事由該当届等関係書類一式を受理し、機構本部に進達しました。	○お客様相談室において、今回の事象を職員に説明し、年金記録の確認を徹底するよう周知しました。	内部
136	老齢基礎年金支給繰上げ請求書の処理誤りについて	確認・決定誤り	大阪	天満	2012年 4月26日	2012年 6月21日	○お客様より、振込された年金が説明された年金額より多いとのこ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処理誤りが判明しました。	○お客様より老齢基礎年金支給繰上げ請求書を受付した際に、受付年月日が判読できない状況であったため、担当者が受付年月日を記載しましたが、誤って1年前の同日付を記載したため、遡及して支払がされました。 ○本来、担当者が再度受付印を押印すべきところ、誤った日付を記載したこと及び機構本部に進達する際の決裁においても誤りに気付かなかったことによります。	1名	過払い	567,352	○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、受付年月日が判読できないものについては再度押印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	鹿児島	鹿児島北	1997年 6月5日	2012年 11月13日	○機構本部より、再裁定関係書類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。	○お客様の老齢年金を裁定する際に、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。 ○年金記録の確認が不十分であったことによるものです。	1名	未払い	108,040	○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ました。 ○訂正処理依頼書等関係書類一式を機構本部に進達し、支払いを確認しました。	○事務センターに情報提供し、年金記録の確認を徹底するよう周知しました。	内部
138	老齢基礎年金の全部繰上げ請求書の受理誤りについて	確認・決定誤り	北海道	新さっぽろ	2012年 3月2日	2012年 5月16日	○共済組合より、老齢基礎年金を全部繰上げ請求されたお客様について、退職共済年金を受給されており老齢基礎年金は一部繰上げ請求が有利ではないかとのこ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。	○お客様は退職共済年金支給開始年齢の特例該当者であり、本来、年金額が有利な老齢基礎年金の一部繰上げ請求書を受理すべきところ、退職共済年金支給開始年齢の特例該当者の確認を怠り、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	—	0	○担当者がお客様にお詫びの上、説明しました。お客様より取下書を受理しました。 ○機構本部に取扱いを確認し、老齢基礎年金に係る裁定取消関係書類を事務センター及び機構本部に進達しました。 ○取消処理が完了し、お客様に本来額で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、共済組合期間を有するお客様より老齢基礎年金の繰下げ請求のお申出があった際は、退職共済年金支給開始年齢の特例該当者でないか確認の上、繰上げ請求書を受理するよう周知しました。	外部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生年月日	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	障害厚生年金の受給権発生年月日の決定誤りについて	確認・決定誤り	本部	障害年金業務部	1989年10月26日	2012年9月14日	○障害厚生年金を受給中であった方から、別疾病による障害年金の請求があり、確認したところ、障害厚生年金の受給権発生年月日の決定誤りが判明しました。	○平成元年7月に事後重症による障害厚生年金の請求があった際に、お客様は昭和59年10月にペースメーカーを装着していたにもかかわらず、担当者が誤って障害認定日ではなく事後重症の年金として決定したことによります。 ○決裁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	その他	39,194,546	○お客様あてにお詫びの文書を送付しました。 ○担当者が訂正処理を行い、年金証書をお客様あて送付しました。 ○お客様から裁定取消を行った年金証書が返送されました。 ○裁定取消した年金の過払いを新規裁定した旧法障害年金で調整を行いました。 ○お客様からの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することとしました。	○障害年金第2グループにおいて、心臓の病気については、担当者、決裁者ともに、診断書の「手術歴」及び手術に関する記述欄を必ず確認することを周知しました。	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	東京	港	1994年2月3日	2012年9月21日	○事務センターより、再裁定関係書類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。	○お客様の老齢年金を裁定する際に、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。 ○年金記録の確認が不十分であったことによるものです。	1名	未払い	49,100	○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ました。 ○訂正処理依頼書等関係書類一式を機構本部に進達し、支払いを確認しました。	○お客様相談室において、裁定請求書審査時の配偶者様を含む年金記録の確認を徹底するよう周知しました。	内部
141	配偶者加給年金の加算漏れについて	確認・決定誤り	東京	新宿	1997年2月13日	2012年8月2日	○機構本部より、再裁定関係書類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。	○お客様の老齢年金を裁定する際に、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。 ○年金記録の確認が不十分であったことによるものです。	1名	未払い	129,649	○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ました。 ○訂正処理依頼書等関係書類一式を機構本部に進達し、支払いを確認しました。	○お客様相談室において、裁定請求書審査時の配偶者様を含む年金記録の確認を徹底するよう周知しました。	内部
142	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	2008年2月9日	2012年12月12日	○事務センターより、紙台帳とコンピュータ記録の突合せによる記録の確認依頼があり、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。	○お客様の老齢年金を裁定する際に、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。 ○年金記録の確認が不十分であったことによるものです。	2名	未払い	759,540	○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、お客様に支払わ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、年金記録の確認を徹底するよう周知しました。	内部
143	配偶者加給年金の加算漏れについて	確認・決定誤り	愛媛	宇和島	1990年6月7日	2012年12月14日	○機構本部より、再裁定関係書類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。	○お客様の老齢年金を裁定する際に、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。 ○年金記録の確認が不十分であったことによるものです。	1名	未払い	32,000	○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ました。 ○訂正処理依頼書等関係書類一式を機構本部に進達し、支払いを確認しました。	○お客様相談室において、裁定請求書審査時の配偶者様を含む年金記録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
144	配偶者加給年金の加算誤りについて	確認・決定誤り	本部	障害年金業務部	2012年11月22日	2012年12月4日	○年金事務所より、受給権発生後の婚姻であるが、受給権発生時から加給年金が加算されていること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誤りが判明しました。	○請求書に、加給年金対象者として配偶者の記載がありましたが、受給権発生後の婚姻であったため、裁定後に追加すべきところ、受給権発生時から加給年金を加算していたものです。 ○担当者の確認が不十分であったことによります。	1名	—	0	○担当者が訂正処理を行い、お詫びの文書及び年金証書をお客様あてに送付しました。 ○お客様から誤った年金証書が返送されました。 ○お客様からの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することとしました。	○障害年金第2グループにおいて、裁定時に加給年金対象者がいる場合には婚姻年月日や子の出生年月日の確認を徹底するよう周知しました。	内部
145	老齢年金裁定時における農林共済組合期間の算入誤りについて	確認・決定誤り	埼玉	事務センター	2009年7月2日	2011年7月29日	○ねんきんダイヤルの担当者より、お客様から年金の決定内容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、老齢年金裁定時における農林共済組合期間の算入誤りが判明しました。	○老齢年金裁定の際に、本来、厚生年金期間として裁定すべきところ、請求書の備考欄に農林共済で別支給する退職共済請求中と記載があったため、退職共済年金の受給権者に該当する者と認識し、誤って共済組合期間として裁定したことによります。 ○担当者の確認及び認識不足によるものです。	1名	未払い	917,600	○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、機構本部に訂正処理依頼書等関係書類を進達しました。 ○訂正処理が完了し、お客様に年金が支払されていることを確認しました。	○年金給付グループにおいて、農林共済組合期間を有するお客様の年金裁定の取扱いについて説明し、裁定時における年金記録の確認の徹底を周知しました。	外部
146	共済期間に係る再裁定の誤りについて	確認・決定誤り	本部	支払部	2012年10月17日	2013年3月6日	○年金事務所より、進達を行った再裁定の進捗状況について照会があり、確認したところ、共済期間に係る再裁定の誤りが判明しました。	○A様より再裁定の請求があった際に、A様の配偶者様であるB様の基礎年金番号にA様の共済期間を算入して再裁定を行ったことによりB様の老齢基礎年金が過払いとなり本来再裁定を行うべきA様の老齢基礎年金が未払いとなったものです。 ○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。	2名	その他	1,641,335	○年金事務所の担当者がA様及びB様にお詫びの上説明し、過払いの年金は納付書で納付していただくことで、了承を得ました。 ○お客様より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。 ○担当者が訂正処理を行い、未払いの年金が支払われたことを確認しました。	○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、共済期間を追加する場合は審査を慎重に行うことを徹底するよう周知しました。	内部
147	再裁定処理時における農林共済組合期間の算入誤りについて	確認・決定誤り	東京	港	2008年8月8日	2011年10月21日	○機構本部より、記録整備関係書類の返戻があり、確認したところ、再裁定処理時における農林共済組合期間の算入誤りが判明しました。	○本来、農林共済組合期間を有するお客様に、農林共済組合期間以前の厚生年金期間が判明した場合は、旧社会保険業務センターに農林共済移管記録の有無を確認すべきところ、これを怠り、誤って一般の厚生年金期間として裁定したことによります。 ○担当者の認識不足によるものです。	1名	過払い	1,808,044	○担当者がお客様及びご家族にお詫びの上、説明しました。 ○担当者がお客様及びご家族に再度お詫びし、了承を得たため、返納方法申出書を受理しました。 ○ブロック本部に取扱いを協議し、訂正処理可能との回答があり、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、農林共済組合期間を有するお客様に新たな記録が判明した場合は、農林共済移管記録の有無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
148	老齢年金 裁定時における農 林共済組 合期間の 算入誤りについて	確 認 ・ 決 定 誤 り	埼玉	越谷	2005年 7月28日	2011年 10月20日	○事務センターより、農林共済移管記録の調査結果の連絡があり、確認したところ、老齢年金裁定時における農林共済組合期間の算入誤りが判明しました。	○老齢年金裁定の際に、本来、農林共済組合期間を有するお客様に農林共済組合期間以前に厚生年金期間が存在する場合は、旧社会保険業務センターに農林共済移管記録の有無を確認すべきところ、これを怠り、誤って一般の厚生年金期間として裁定したことによります。 ○担当者の認識不足によるものです。	1名	過 払 い	174,555	○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、お客様に返納告知書が送付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、相談時に農林共済組合期間を有する方の年金記録の確認を慎重に行うよう周知しました。	内 部
149	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	木更津	2012年 2月20日	2012年 4月5日	○共済組合より、老齢基礎年金を全部繰上げ請求されたお客様について退職共済年金を受給されており、老齢基礎年金は一部繰上げ請求が有利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、退職共済年金支給開始年齢の特例該当者の確認を怠り、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	142,099	○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、訂正後の年金で過払い分を調整する旨お伝えし、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を受付する際は、年金記録及び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
150	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	北海道	札幌西	2012年 2月10日	2012年 4月16日	○共済組合より、老齢基礎年金を全部繰上げ請求されたお客様について、退職共済年金の定額部分が支給停止になる旨の連絡があり、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。	○お客様より老齢基礎年金の全部繰上げ請求書を受付する際に、お客様が既に退職共済年金の定額部分支給開始年齢に到達していることの確認を漏ら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及び確認が不十分であったことによるものです。	1名	過 払 い	139,890	○担当者がお客様にお詫びの上、説明しました。お客様より取下書及び返納方法申出書を受理しました。 ○機構本部に取扱いを協議し、訂正処理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。	○お客様相談室において、退職共済年金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基礎年金支給繰上げ請求書を受付する場合は、年金記録の確認の徹底と繰上げ請求に係る意思確認を慎重に行うよう周知しました。	外 部
151	配偶者加 給年金の 加算漏れ について	確 認 ・ 決 定 誤 り	兵庫	明石	1992年 3月12日	2012年 6月4日	○機構本部より、再裁定関係書類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。	○お客様の老齢年金を裁定する際に、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。 ○年金記録の確認が不十分であったことによるものです。	1名	未 払 い	3,181,808	○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ました。 ○訂正処理依頼書等関係書類一式を機構本部に進達し、支払いを確認しました。	○お客様相談室において、今回の事象を職員に説明し、年金記録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
152	老齢基礎年金の全部繰上げ請求書の受理誤りについて	確認・決定誤り	滋賀	彦根	2012年 4月3日	2012年 6月8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すると退職共済年金の定額部分が支給停止になるとの連絡があった旨お申出があり、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。	○お客様より老齢基礎年金の全部繰上げ請求書を受付する際に、お客様が退職共済年金の定額部分の支給開始年齢に到達していることの確認を漏ら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及び確認が不十分であったことによるものです。	1名	過払い	51,833	○担当者がお客様にお詫びの上説明し、了承を得ました。お客様より取下書及び返納方法申出書を受理しました。 ○機構本部に取扱いを協議し、訂正処理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、お客様の年金で過払い分が調整されていることを確認しました。	○お客様相談室において、今回の事象を職員に説明し、老齢基礎年金の繰上げ請求時における注意点を配布し、お客様対応時における確認の徹底を周知しました。	外部
153	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	平塚	1989年 4月18日	2012年 8月20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。 ○年金記録の確認が不十分であったことによるものです。	1名	未払い	160,000	○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、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、お客様に支払わ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、年金記録の確認を徹底するよう周知しました。	内部
154	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	1997年 10月25日	2012年 9月14日	○機構本部より、再裁定関係書類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。 ○年金記録の確認が不十分であったことによるものです。	1名	未払い	108,041	○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、お客様に支払わ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、知識の習得と年金記録の確認の徹底を周知しました。	内部
155	旧農林漁業団体職員共済組合法による退職年金に係る説明誤りによる裁定誤りについて	確認・決定誤り	本部	業務 渉外部	2012年 7月9日	2012年 8月13日	○農林漁業団体職員共済組合より、お客様に係る旧法の退職年金は発生しないとの連絡があり、確認したところ、旧農林漁業団体職員共済組合法による退職年金に係る説明誤りによる裁定誤りが判明しました。	○年金事務所から裁定についての照会があった際、本来、農林共済組合員期間と厚生年金期間を合算して特別支給の老齢厚生年金を裁定すべきところ、旧農林漁業団体職員共済組合法による退職年金と特別支給の老齢厚生年金が別に発生する方であると担当者が誤認し、年金事務所に説明したことにより、厚生年金期間のみで特別支給の老齢厚生年金を裁定したものです。 ○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	688,311	○年金事務所の担当者がお客様にお詫びの上説明し、未払いの年金をお支払いし正しい年金証書を送付することです了承を得ました。 ○再裁定を行い、お客様あてに正しい年金証書を送付しました。 ○お客様より誤った年金証書を回収しました。 ○未払いの年金が支払われたことを確認しました。	○農林共済業務グループにおいて、今回の事象を職員に説明し、年金事務所から照会があった場合の対応について周知しました。	外部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明契機
156	配偶者加給年金の加算漏れについて	確認・決定誤り	埼玉	浦和	1997年 8月14日	2012年 2月2日	○機構本部より、再裁定関係書類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。	○お客様の老齢年金を裁定する際に、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。 ○年金記録の確認が不十分であったことによるものです。	1名	未払い	367,341	○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ました。 ○訂正処理依頼書等関係書類一式を機構本部に進達し、支払いを確認しました。	○お客様相談室において、今回の事象を職員に説明し、年金記録の確認を徹底するよう周知しました。	内部
157	再裁定関係書類の未処理について	未処理・処理遅延	東京	墨田	2009年 12月頃	2011年 7月28日	○お客様相談室長が、前任者の書類を整理していたところ、旧社会保険業務センターから返戻された再裁定関係書類が未処理となっていることが判明しました。	○旧社会保険業務センターから返戻された再裁定関係書類について、本来、速やかに再裁定関係書類を整備の上再進達すべきところ、未処理となっていたものです。 ○引継ぎ不足及び進捗管理不足によります。	22名	その他	25,896,647	○お客様相談室長及び担当者が22名のお客様にお詫びの上説明し、了承を得ました。届書が必要となる11名のお客様より関係届書を受理しました。 ○機構本部に取扱いを確認し、お客様から提出の再裁定関係書類一式を、機構本部に進達しました。 ○処理が完了し、お客様に年金等が、支払されたことを確認しました。	○お客様相談室において、返戻された届書等については、受付簿に不備返戻を記載の上、進捗管理を徹底するよう周知しました。 ○また、返戻書類を個人で保管することが無いよう保管場所を定め、速やかに処理を行うよう周知しました。	内部
158	配偶者加給年金の加算漏れについて	未処理・処理遅延	福岡	小倉北	1975年 4月	2012年 10月19日	○お客様から遺族厚生年金裁定請求書を受付た際、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。	1名	未払い	8,910,852	○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、お客様に支払わ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、年金記録の確認を徹底するよう周知しました。	内部
159	老齢基礎年金の繰上げ請求に係る裁定誤りについて	入力誤り	広島	事務センター	2012年 4月26日	2012年 8月20日	○年金事務所より、お客様から老齢基礎年金を繰上げ請求したが、説明を受けた年金額より振込された年金額が少ないとのお問合せがあった旨連絡があり、確認したところ、老齢基礎年金の繰上げ請求に係る裁定誤りが判明しました。	○委託業者が入力の際に、繰上げ請求のコード入力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誤りに気付かなかったことによります。	1名	未払い	94,249	○担当者がお客様にお詫びの上説明し、了承を得ました。 ○機構本部に取扱いを確認し、再裁定関係書類を機構本部に進達しました。 ○訂正処理が完了し、担当者がお客様にお詫びの上、支払時期をお伝えし、了承を得ました。	○委託業者に今回の事象を説明し、入力項目の確認を十分行い入力漏れの防止及び入力後のチェックを慎重に行うよう要請しました。 ○年金給付グループにおいて、繰上げ請求、繰下げ請求の場合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
160	子の加給年金の加算漏れについて	入力誤り	本部	障害年金業務部	2012年9月13日	2012年9月25日	○年金事務所より、障害厚生年金の加給年金対象者が4名であるにもかかわらず、2名しか収録されていないとの照会があり、確認したところ、子の加給年金の加算漏れが判明しました。	○委託業者が裁定請求書を入力する際に、加給年金対象者として配偶者と4名の子の記載がありましたが、2名の子の入力を漏らしたものです。 ○入力時及びその後のチェック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名	未払い	88,002	○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。 ○担当者が再裁定を行い、お詫びの文書と年金証書をお客様に送付しました。 ○お客様から旧年金証書が返送されました。 ○未払いの年金が支払われたことを確認しました。	○委託業者に対して、今回の事象を説明し、入力漏れ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。	内部
161	未支給請求書に係る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	2013年2月15日	2013年3月7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、未支給請求書に係る口座番号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口座番号を誤って入力したため、未支給請求者に振り込みがされず振込不能となったものです。 ○入力後のチェックにおいても誤りに気付かなかったことによります。	1名	未払い	2,413	○担当者が訂正処理を行い、お詫びの文書をお客様あてに送付しました。 ○お客様からのお問合せはありませんが、今後お問合せがあった場合は、引き続き対応することとしました。 ○未払いの年金が支払われたことを確認しました。	○委託業者に対して、今回の事象を説明し、入力時及び入力後の確認の徹底を要請したところ、担当者の再教育を行い、処理体制の強化を図るとの報告がありました。	内部
162	年金証書の記載誤りについて	通知書等の作成誤り	本部	障害年金業務部	2012年10月18日	2012年10月29日	○年金事務所より、来訪されたお客様の年金証書の診断書コードについて照会があり、確認したところ、年金証書の記載誤りが判明しました。	○担当者が年金請求書に診断書コードを記入する際、数字を誤り処理したものです。 ○担当者の確認不足及び決裁においても誤記入を見落としたことによります。	1名	—	0	○年金事務所の担当者がお客様にお詫びの上説明し、了承を得ました。 ○再裁定を行い、正しい年金証書をお客様あてに送付しました。 ○お客様より誤った年金証書を回収しました。	○障害年金第2グループにおいて、年金請求書に診断書コードを記入する際に、数字の確認だけでなく、提出されている診断書の様式を再度確認することを徹底するよう周知しました。	内部
163	時効特例給付支払決定通知書の誤送付について	誤送付・誤送信	本部	支払部	2013年1月7日	2013年2月25日	○A様より、送付された封書にB様の時効特例給付支払決定通知書が入っていた旨の手紙とともにB様あての通知書が同封されていたため、確認したところ、時効特例給付支払決定通知書の誤送付が判明しました。	○委託業者が時効特例給付支払決定通知書封入する作業中に通知書の束が崩れてしまったことにより組み合わせが変わってしまい、A様とB様の時効特例給付支払決定通知書を取り違えて封入し送付したものです。 ○封入・封緘時の確認が不十分であ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。 ○担当者がB様にお詫びの上説明し、了承を得ました。A様の時効特例給付支払決定通知書を確認したところ、通知書は処分されたとの申出がありました。 ○A様及びB様にお詫びの文書及び時効特例給付支払決定通知書を送付しました。	○委託業者より、今回の事象について作業者全員に周知するとともに封入封緘作業及び個人情報保護についての注意喚起を行い、チェック体制の強化に関する報告書の提出がありました。	外部
164	老齢基礎年金繰上げ請求時における年金見込額の説明誤りについて	説明誤り	愛媛	新居浜	2012年3月27日	2012年6月8日	○お客様より、老齢基礎年金の繰上げ請求による年金支給額変更通知書の年金額と年金見込額が相違しているとのお問合せがあり、確認したところ、老齢基礎年金繰上げ請求時における年金見込額の説明誤りが判明しました。	○お客様より繰上げ請求書を受付した際に、本来、繰上げ請求時点での年金見込額を試算し説明すべきところ、誤って65歳時の年金見込額を試算し、説明したことによります。 ○担当者の年金見込額試算時における繰上げ年齢の確認不足によります。	1名	—	0	○お客様相談室長がお客様にお詫びの上説明し、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、年金見込額試算時における条件設定は、お客様の状況を慎重に確認の上設定を行い、お客様への説明時においても設定した条件を再度確認の上説明するよう周知・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
165	老齢年金裁定請求書の添付書類に係る説明誤りについて	説明誤り	三重	津	2013年 2月18日	2013年 2月18日	○お客様より、老齢年金裁定請求書及び関係書類の提出があり、担当者がお客様に改製原戸籍が必要ない旨説明したところ、お客様から改製原戸籍に係る自費弁済のお申出があり、確認したところ、老齢年金裁定請求書の添付書類に係る説明誤りが判明しました。	○お客様から老齢年金請求について相談があった際に、本来、年金加入記録について聴き取りの上、お申出以外の年金記録についても確認すべきところ、これを怠り、誤って合算対象期間確認のための改製原戸籍の提出を求めたことによります。 ○担当者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	—	0	○副所長がお客様にお詫びの上説明し、了承を得ました。 ○お客様の老齢年金の裁定処理が完了し、お客様あてに年金証書が送付され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年金記録等の確認事項について再度周知・徹底しました。	外部
166	老齢基礎年金支払時期に係る説明誤りについて	説明誤り	福岡	西福岡	2012年 3月27日	2012年 6月12日	○お客様より、繰上げ請求した老齢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、老齢基礎年金に係る支払時期の説明誤りが判明しました。	○お客様より特別支給の老齢厚生年金受給権者老齢基礎年金支給繰上げ請求書を受付し、支払予定時期を説明しましたが、その後、請求書が書類不備により機構本部から返戻されました際に、お客様に支払予定時期が変更になったことの連絡を怠ったことによります。 ○担当者の請求書受付時における確認不足と機構本部から請求書が返戻された際に、お客様に支払時期の連絡を怠ったことによります。	1名	—	0	○副所長がお客様にお詫びの上、今回の事象を職員に周知の上、職員指導を行っていく旨説明し、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、特別支給の老齢厚生年金受給権者老齢基礎年金支給繰上げ請求書の記載事項及びチェックポイントについて再度周知・徹底しました。 ○また、各種請求書が機構本部より返戻された際は、速やかに対応の上、支払時期についてお客様に適切に対応するよう周知しました。	外部
167	共済過去記録の統合誤りについて	記録訂正誤り	本部	記録管理部	2009年 10月	2012年 3月27日	○国家公務員共済組合より、お客様の基礎年金番号に収録されている共済記録が同姓同名の別人の記録である可能性があるとの照会があり、確認したところ、共済過去記録の統合誤りが判明しました。	○お客様から提出された「共済組合等加入記録回答票」には、地方職員共済組合期間の記載がありましたが、委託業者が国家公務員共済組合期間と誤認し統合処理を行ったことにより、国民年金保険料を誤還付したものです。 ○審査における確認が不十分であったことによります。	2名	誤還付	198,120	○担当者がお客様に再度お詫びの上説明し、誤還付した保険料を返納していただくことで、了承を得ました。 ○誤って統合した記録に係るお客様に連絡がつかないため記録を元の状態に戻しました。 ○年金事務所より返納金納入告知書をお客様あてに送付しました。	○委託業者に対して今回の事象を説明し、共済記録の統合時は、お客様の申立と統合する記録の所属共済組合、勤務先及び勤務地住所の確認を慎重に行うように周知しました。	外部
168	共済過去記録の統合誤りについて	記録訂正誤り	本部	記録管理部	2010年 3月18日	2012年 6月22日	○年金事務所より、ねんきん定期便を調査したところ、共済記録を誤統合している疑いがあるとの連絡があり、確認したところ、共済過去記録の統合誤りが判明しました。	○A様から提出された「共済組合等加入記録回答票」には、印字されている地方職員共済組合期間は、ご自身の記録であると申立てられていましたが、A様が記載したお勤め先の名称は地方職員共済組合のものではありませんでした。しかしながら、委託業者はそれに気付かずB様の地方公務員組合期間をA様の期間と誤認し、統合処理を行ったことにより、A様の国民年金保険料を誤還付したものです。 ○審査における確認が不十分であったことによります。	2名	誤還付	45,240	○担当者がA様にお詫びの上説明し、誤還付した保険料を返納していただくことで、了承を得ました。 ○担当者がB様にお詫びの上説明し、了承を得ました。 ○担当者が訂正処理を行い、年金事務所より返納金納入告知書をA様あてに送付しました。	○委託業者に対して今回の事象を説明し、共済記録の統合時は、お客様の申立と統合する記録の所属共済組合、勤務先及び勤務地住所の確認を慎重に行うように周知しました。	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
169	共済過去記録の統合誤りについて	記録訂正誤り	本部	記録管理部	2010年1月15日	2012年12月6日	○日本私立学校振興・共済事業団より、日本年金機構から提供された情報に基づき文書を送付したところ、お客様から自分のものではない記録が含まれているとお申出があったとの連絡があり、確認したところ、共済過去記録の統合誤りが判明しました。	○お客様から提出された「共済組合等加入記録回答票」に大学の在学期間の記載がありましたが、委託業者が大学の勤務期間と誤認し統合処理を行ったものです。 ○審査における確認が不十分であったことによります。	2名	—	0	○日本私立学校振興・共済事業団の担当者がお客様にお詫びの上説明し、日本年金機構より正しい記録を送付することで、了承を得ました。 ○担当者が訂正処理を行い、お詫びの文書及び被保険者記録照会回答票をお客様あてに送付しました。 ○誤って統合した記録に係るお客様に連絡がつかないため、記録を元の状態に戻しました。	○委託業者に対して、今回の事象を説明し、共済記録の統合時は、氏名の漢字の相違の有無、本人の申立と統合する記録の所属共済組合、勤務先及び勤務地住所の確認を慎重に行うように周知しました。	外部
170	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	2009年10月	2012年7月10日	○郵便事業株式会社より、配達員が郵便物を配達していなかったとの報告があり、確認したところ、年金定期便12通及びねんきん特別便1通が未送達となっていたことが判明しました。	○郵便事業株式会社の配達員が郵便物を隠匿したことによるものです。	13名	—	0	○郵便事業株式会社の担当者が13名のお客様にお詫びの上説明し、配達を完了した旨の報告を受けました。	○郵便事業株式会社より、職員の指導を徹底し、再発防止を図る旨の顛末書を受理しました。	外部
171	日本郵便株式会社社員による郵便物隠匿について	事故等	本部	総務部	2010年5月	2013年2月15日	○日本郵便株式会社より、郵便物配達局員が郵便物を配達していないとの報告があり、確認したところ、ねんきん定期便等11通の未送達が判明しました。	日本郵便株式会社の社員が郵便物を隠匿していたものです。	10名	—	0	○日本郵便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
172 ～ 177	不審電話について	事故等	群馬 静岡 京都 大阪 広島 広島	桐生 清水 下京 天王寺 福山 広島東	2013年 3月	2013年 3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。(5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。(1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

日本年金機構の平成25年3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	特別支給の 老齢厚生年 金に係る支 給停止解除 処理の誤り について	2012年 4月20日	2012年 4月23日	○担当者が特別支給の老齢厚生年金と雇用 保険法による給付との併給調整処理において お客様の在職の有無を判定する機能に疑義が 生じたため、確認したところ、特別支給の老齢厚 生年金に係る支給停止解除処理の誤りが判明 しました。	○委託業者における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。	4名	過払い	50,446	○お客様あてにお詫びの文書を送付しまし た。 ○お客様から連絡があり今後の支払いで調 整することで了承を得ました。 ○担当者が訂正処理を行い、支払された年 金で調整されていることを確認しました。	○委託業者に対し、プログラム作成時には 設計書の確認作業及びテストの実施を徹底 するよう申し入れました。	内 部