

平成24年7月6日
(照会先)
品質管理部長 竹村 英機
(電話直通 03 - 6892 - 0752)

経営企画部広報室
(電話直通 03 - 5344 - 1110)

報道関係者 各位

事務処理誤り等(平成24年5月分)について

平成24年5月分の事務処理誤り等の件数及び個別の事案等について、別添のとおりお知らせいたします。

なお、日本年金機構においては、引き続き事務処理誤り等の再発防止に努めてまいります。

事務処理誤り等（平成24年5月分）について

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（以下「事務処理誤り等」という。社会保険庁時代のものを含む。）について、5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180件のうち、公表可能な118件及びシステム事故3件について、その概要を日本年金機構HPに掲載しています。

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180件を対象としています。

1 事務処理誤り等区分別件数

- | | |
|---|-------------|
| (1) 受付時の書類管理誤り | 2件 (1.1%) |
| 〔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 | 81件 (45.0%) |
| 〔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 | 21件 (11.7%) |
| 〔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 (5.6%) |
| 〔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 | 6件 (3.3%) |
| 〔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 | 9件 (5.0%) |
| 〔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 (3.3%) |
| 〔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 | 0件 (0.0%) |
| 〔受理した申請書、添付書類の紛失等〕 | |
| (9) 記録訂正誤り | 3件 (1.7%) |
| 〔別人の記録を訂正、別人の記録を統合〕 | |
| (10) 事故等 | 42件 (23.3%) |
| 〔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 180件 (100.0%)

2 制度等別件数

(1) 厚生年金適用関係	34件 (18.9%)
(2) 厚生年金徴収関係	5件 (2.8%)
(3) 国民年金適用関係	7件 (3.9%)
(4) 国民年金徴収関係	27件 (15.0%)
(5) 年金給付関係	68件 (37.8%)
(6) 船員保険関係	0件 (0.0%)
(7) その他	39件 (21.6%)

合計 180件 (100.0%)

3 制度等別・事務処理誤り等区分別内訳

表1 制度等別・事務処理誤り等区分別内訳一覧表

	受付時の書類管理誤り	確認・決定誤り	未処理・処理遅延	入力誤り	通知書等の作成誤り	誤送付・誤送信	説明誤り	受理後の書類管理誤り	記録訂正誤り	事故等	計
厚生年金適用関係	1 (0)	13 (4)	5 (1)	8 (1)	1 (1)	6 (2)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	34 (9)
厚生年金徴収関係	0 (0)	1 (0)	1 (0)	0 (0)	0 (0)	1 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	2 (1)	5 (1)
国民年金適用関係	0 (0)	5 (1)	1 (0)	1 (1)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	7 (2)
国民年金徴収関係	0 (0)	12 (4)	8 (1)	1 (0)	0 (0)	2 (1)	3 (0)	0 (0)	0 (0)	1 (0)	27 (6)
年金給付関係	1 (1)	50 (9)	6 (2)	0 (0)	5 (0)	0 (0)	3 (0)	0 (0)	3 (0)	0 (0)	68 (12)
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)	39 (32)	39 (32)
計	2 (1)	81 (18)	21 (4)	10 (2)	6 (1)	9 (3)	6 (0)	0 (0)	3 (0)	42 (33)	180 (62)

(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

確認不足	109件 (60.6%)
〔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〕	
適用・認識誤り	22件 (12.2%)
〔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〕	
届書等の放置	10件 (5.6%)
〔本来行うべき処理を多忙や失念により適切な時期までに処理を行わなかったもの〕	
その他	39件 (21.6%)
〔不正行為、不適正な事務処理、事故等〕	

合計 180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)	65 (15)	11 (3)	10 (2)	4 (0)	9 (3)	4 (0)	0 (0)	3 (0)	2 (0)	109 (24)
適用・認識誤り	0 (0)	16 (3)	1 (0)	0 (0)	2 (1)	0 (0)	2 (0)	0 (0)	0 (0)	1 (1)	22 (5)
届書等の放置	1 (0)	0 (0)	9 (1)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	10 (1)
その他	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	39 (32)	39 (32)
計	2 (1)	81 (18)	21 (4)	10 (2)	6 (1)	9 (3)	6 (0)	0 (0)	3 (0)	42 (33)	180 (62)

(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	30 (8)	3 (0)	5 (2)	17 (5)	53 (9)	0 (0)	1 (0)	109 (24)
適用・認識誤り	2 (1)	2 (1)	1 (0)	5 (1)	12 (2)	0 (0)	0 (0)	22 (5)
届書等の放置	2 (0)	0 (0)	1 (0)	4 (0)	3 (1)	0 (0)	0 (0)	10 (1)
その他	0 (0)	0 (0)	0 (0)	1 (0)	0 (0)	0 (0)	38 (32)	39 (32)
計	34 (9)	5 (1)	7 (2)	27 (6)	68 (12)	0 (0)	39 (32)	180 (62)

(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	16 (5)	3 (1)	2 (1)	18 (4)	20 (3)	0 (0)	39 (32)	98 (46)
1万円未満	2 (2)	0 (0)	0 (0)	4 (2)	3 (0)	0 (0)	0 (0)	9 (4)
1万円以上 5万円未満	2 (1)	0 (0)	3 (0)	2 (0)	6 (0)	0 (0)	0 (0)	13 (1)
5万円以上 10万円未満	3 (0)	0 (0)	0 (0)	2 (0)	3 (1)	0 (0)	0 (0)	8 (1)
10万円以上 50万円未満	4 (1)	2 (0)	1 (0)	1 (0)	14 (4)	0 (0)	0 (0)	22 (5)
50万円以上 100万円未満	5 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	8 (0)	0 (0)	0 (0)	13 (0)
100万円以上 500万円未満	2 (0)	0 (0)	1 (1)	0 (0)	12 (4)	0 (0)	0 (0)	15 (5)
500万円以上	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	2 (0)	0 (0)	0 (0)	2 (0)
計	34 (9)	5 (1)	7 (2)	27 (6)	68 (12)	0 (0)	39 (32)	180 (62)

(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、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、賞与支払届の金額を誤って入力したが、保険料納付までに保険料納付額を訂正できたものなどで年金や健康保険等の給付、保険料徴収額等に影響のないものをいう。また、影響額の未確定のものも「影響額なし」とする。

(2) 事務処理誤り等による事象別内訳

表 5 事務処理誤り等による事象別一覧表

事 象	件 数	総額(円)	平均金額(円)
過払い(年金等の額を多く払いすぎた件)	19	28,537,011	1,501,948
未払い(年金等の額を少なく支払った件)	27	16,545,002	612,778
過徴収(保険料金額を多く徴収した件)	14	3,411,744	243,696
未徴収(保険料金額を少なく徴収した件)	10	6,817,840	681,784
誤還付(保険料金額を誤ってお返しした件)	3	368,370	122,790
その他	9	9,163,025	1,018,114
計	82	64,842,992	790,768

(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。

過払いと過徴収がある件	1件	12,176円
過徴収と未徴収がある件	3件	107,040円
過徴収と誤還付がある件	2件	252,750円
過払いと誤還付がある件	1件	775,854円
過払いと未払いがある件	2件	8,015,205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・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 71件 (39.4%)
- (2) 日本年金機構外部からの通報等により判明・・・・・・・・・・・・ 77件 (42.8%)
- (3) その他(事件・事故等)・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 32件 (17.8%)

合計 180件 (100.0%)

システム誤りに伴う事故等

表 6 システム事故等一覧表

発生日月	件 名	対象者数	影響区分	総額(円)
2010年1月	税還付支払処理に係る再振込処理の不具合について	9名	未払い	209,476
2011年3月下旬	老齢厚生年金繰下げ加算額の計算誤りについて	13名	未払い	135,005
2010年2月15日	県外管轄外住所変更に係る賞与保険料の計算誤りについて	8事業所 65名	過徴収 未徴収	6,126

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

(注2)システム事故等の詳細は、別添の「日本年金機構の平成24年5月分システム事故等一覧」を参照して下さい。

日本年金機構の平成24年5月分の事務処理誤り等一覧(1～23ページ)

1. 厚生年金適用関係	1 P	整理番号	1 ~ 25
2. 厚生年金徴収関係	6 P	整理番号	26 ~ 29
3. 国民年金適用関係	7 P	整理番号	30 ~ 34
4. 国民年金徴収関係	8 P	整理番号	35 ~ 55
5. 年金給付関係	12 P	整理番号	56 ~ 111
6. その他	23 P	整理番号	112 ~ 118

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

日本年金機構の平成24年5月分 システム事故等一覧(24ページ)

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明契機
1	資格取得届等の所在不明について	受付時の書類管理誤り	宮城	事務センター	2011年6月30日	2011年7月22日	事業所より、厚生年金保険料が相違するとのお問合せがあり、確認したところ、事業所から提出された資格取得届等が所在不明となっていることが判明しました。 また、事務センターの届書受付については郵送又は年金事務所からの回送を前提としていたため、窓口受付の事務分担が不明確であったことによるものです。	事務センターの窓口で受付した事業所からの届書については、本来、受付印押印後に受付簿入力担当者へ回付すべきところ、引き渡し適切にされず、管理体制が不十分であったことによります。 また、事務センターの届書受付については郵送又は年金事務所からの回送を前提としていたため、窓口受付の事務分担が不明確であったことによるものです。	1事業所 122名		0	担当者が事業所にお詫びの上説明し、保険料に関係する届書の再提出を依頼しました。また、所在不明の届書については、調査中である旨説明しました。 事業所より再提出された届書を入力処理し、保険料の更正決定後、決定通知書及び納付書を事業所にお渡ししました。 事務センター内で届書等を発見し、担当者が事業所に再度お詫びの上説明し、当初提出された書類であることを確認の上、再提出済届書については、後日返戻することで了承を得ました。 再提出済届書について事業所に返戻し、国民年金関係届書については、内容審査の上、入力処理を完了しました。	管理・厚生年金適用グループにおいて、受領した届書の保管場所を明示し、窓口受付届書の受付担当者を定め、書類管理の徹底を図ることとしました。 また、受付作業専用スペースの整理を行い、受付届書の紛失等防止を図りました。	外部
2	70歳以上被用者該当・非該当届に係る基礎年金番号の記載誤りについて	確認・決定誤り	千葉	木更津	2010年10月27日	2011年7月4日	A事業所より、事業主様に係る算定基礎届の提出があり、年金記録を確認したところ、B事業所の勤務記録があり、A事業所の事業主様に照会したところ、勤務されていない旨のお申出がありました。 確認したところ、B事業所に70歳以上被用者該当・非該当届を送付する際に、A事業所の事業主様の基礎年金番号を誤って記載の上、送付していたことが判明しました。 また、基礎年金番号を誤って記載したことにより、A事業所の事業主様の年金額が本来の額より多く支給停止されていました。	担当者の届書作成時における確認不足によるものです。 また、処理時の内容審査及び決裁においても誤りに気付かなかったことによります。	2事業所 2名	未払い	221,957	担当者がA事業所の事業主様にお詫びの上、説明しました。報酬月額の見直しを行い、支給停止となった年金の支払時期を後日お伝えすることとしました。 担当者がB事業所にお詫びの上説明し、了承を得ました。 B事業所の被保険者様の年金記録に報酬月額を入力し、A事業所の事業主様の年金記録に誤って登録されていた記録の取消処理を行いました。 支給停止となった年金の支払時期が確定し、担当者がA事業所の事業主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。	厚生年金適用調査課において、対象事業所に70歳以上被用者該当・非該当届を送付する際、70歳到達予定者の資料を同封し、複数名の職員による封入封緘時のチェックを慎重に行い送付することとしました。 また、届書の受付時には、内容を慎重に確認し、決裁時においても、届書と窓口装置により記録を照合し、確実に確認を行うよう周知・徹底しました。	外部
3	社会保障協定適用証明書の作成誤りについて	確認・決定誤り	広島	事務センター	2011年6月9日	2011年7月19日	機構本部より、社会保障協定適用証明書の該当条文について確認の連絡があり、確認したところ、社会保障協定適用証明書の作成誤りが判明しました。	担当職員が審査において就労の形態を十分に確認しないまま誤って該当条文を記入し、入力委託をしていたものです。 また、その後の処理結果リストや決裁時の確認不足によります。	1事業所 1名		0	担当者が事業所にお詫びの上説明し、正しい社会保障協定適用証明書と差替することで了承を得ました。 社会保障協定適用証明書を再作成し、担当者が事業所に再度お詫びの上、社会保障協定適用証明書の差替を完了しました。また、被保険者様には、事業所から説明する旨のお申出があり、お願いしました。	管理・厚生年金適用グループにおいて、審査時の記載内容と入力時の確認を徹底するよう周知しました。 また、添付書類の確認を十分に行い、該当事項にマーカーでアンダーラインの表示をすることとしました。	内部
4	算定基礎届に係る標準報酬月額の決定誤りについて	確認・決定誤り	秋田	事務センター	2010年11月15日	2011年7月27日	年金事務所より、厚生年金基金から事業所の4名の方の従前の標準報酬月額の決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、算定基礎届に係る標準報酬月額の決定誤りが判明しました。	平成22年の算定基礎届において、3名の方は本来、一時帰休が解消したとして、一時帰休のない月の報酬月額を基に標準報酬月額を決定すべきところ、誤って従前等級で決定し、1名の方については、産後休暇の確認漏れにより、本来、算定対象となる月により標準報酬月額を決定すべきところ、誤って保険者決定してしまいました。 内容審査の確認不足によるものです。	1事業所 4名	その他	90,333	担当者が事業所にお詫びの上説明し、保険料については、次回保険料で調整することで了承を得ました。 担当者が算定基礎届の訂正入力を行い、決定通知書を事業所あてに送付しました。	管理・厚生年金適用グループにおいて、算定基礎届に係る内容審査の確認を徹底すること及び入力前審査した別の職員が届書を再度チェック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
5	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	神奈川	事務センター	2011年5月11日	2011年5月16日	事業所より、被扶養対象者の所得額が130万円を超えていたため返戻した被扶養者(異動)届について照会があり、確認したところ、被扶養者(異動)届の処理誤りが判明しました。	被扶養者(異動)届に添付されていた所得証明書により、本来、事業収入であったため必要経費を除く所得金額で扶養認定可能かどうか確認すべきところ、給与所得者であると誤認し、扶養認定不可としたことによります。また、審査の際に、事業所に確認を行わなかったことによるものです。	1事業所1名		0	担当者が事業所にお詫びの上説明し、了承を得ました。また、被扶養者(異動)届の再提出を依頼しました。被扶養者(異動)届を再受付し、審査の上、入力処理しました。健康保険被保険者証が全国健康保険協会より事業所あてに送付されたことを確認しました。	管理・厚生年金適用グループにおいて、被扶養者(異動)届の所得審査について、再度確認の徹底を周知しました。	外部
6	算定基礎届の入力漏れについて	確認・決定誤り	長野	事務センター	2010年8月16日	2011年7月27日	平成23年度算定基礎届を処理したところ入力エラーとなり、確認したところ、平成22年度算定基礎届の入力が漏れていることが判明しました。	入力処理された平成22年7月改定の月額変更届が不該当となり、取消処理する際に、確認不足により平成22年度算定基礎届を入力すべきところ、入力を失念してしまったことによります。また、算定基礎届未提出者一覧表を確認する際も、平成22年7月改定の月額変更届が提出されているとの理由で、窓口装置による記録の確認をしなかったことによるものです。	1事業所1名	未徴収	102,000	担当者が事業所にお詫びの上説明し、保険料について、次回保険料で調整することで了承を得ました。担当者が算定基礎届の入力処理を行い、決定通知書と遡及して請求する保険料の内訳書を事業所あてに送付しました。	管理・厚生年金適用グループにおいて、月額変更届の取消があった場合の対応及び事務処理を慎重に行うよう周知しました。また、算定基礎届未提出者一覧表を確認する際は、窓口装置により記録を確認の上、算定基礎届の提出の要否を判断するよう徹底しました。	内部
7	二以上事業所勤務被保険者賞与保険料登録票の作成誤りについて	確認・決定誤り	愛知	鶴舞	2011年1月7日	2011年8月1日	担当者が二以上事業所勤務被保険者に係る算定基礎届の届出内容等の確認を行っていたところ、賞与に係る保険料が、賞与支払届の提出月以降も徴収されていることが判明しました。	事業所から提出のあった二以上事業所勤務被保険者に係る賞与支払届により、本来賞与保険料登録票を作成すべきところ、誤って保険料登録票を作成し、入力したことによります。厚生年金適用調査課において賞与保険料登録票を作成する際における確認不足と、厚生年金徴収課にて入力する際及び入力後のチェックでも誤りに気付かなかったことによるものです。	1事業所1名	過徴収	783,911	担当者が事業所にお詫びの上説明し、過徴収となった保険料について、次回保険料で調整することで了承を得ました。担当者が過徴収となった保険料の調整及び保険料登録票による訂正入力処理を行い、次回保険料が修正されたことを確認しました。	厚生年金適用調査課及び厚生年金徴収課において、賞与保険料登録票及び保険料登録票の作成時における担当者の再確認の徹底と、二重チェックの徹底を周知しました。また、入力時及び入力後のチェックの徹底も周知しました。	内部
8	資格取得届等の処理誤りについて	確認・決定誤り	広島	呉	2004年4月16日	2011年8月19日	他年金事務所より、ねんきん定期便作成に係る被保険者記録対象者に、厚生年金期間重複者がいるとの照会があり、確認したところ、資格取得届等の処理誤りが判明しました。	事業所より、A様の資格取得届と年金手帳再交付申請書の提出があった際に、担当者が氏名索引により、確認が不十分で同一人と誤って判断したことにより、B様の基礎年金番号でA様の資格取得届及び年金手帳再交付処理をしてしまったことによります。	2事業所2名		0	担当者がA様及びA様の勤務する事業所にお詫びの上説明し、了承を得ました。担当者がB様及びB様の勤務する事業所にお詫びの上説明し、了承を得ました。A様及びB様の基礎年金番号に係る記録補正を行い、担当者が他年金事務所に記録整備が完了したことを連絡しました。	厚生年金適用調査課において、基礎年金番号確認時における基礎年金番号基本情報の再確認を行い、二重チェックの徹底を周知しました。	内部
9	月額変更届に係る改定月の処理誤りについて	確認・決定誤り	茨城	事務センター	2011年9月9日	2011年9月26日	事業所より、保険料が相違しているとの連絡があり、確認したところ、月額変更届の改定月を誤って処理していたことが判明しました。	当事務センターの担当者が、審査の際に算定対象月と改定予定月の整合性を確認すべきところ、正しい改定予定月が記載されていると思い込み、事業所に確認せずに処理したことによります。当事務センターの担当者の確認不足によるものです。	1事業所1名		0	担当者が事業所にお詫びの上説明しました。また、事業所より当月保険料で調整してほしいとのお申出がありました。担当者が月額変更届の訂正入力を行い、年金事務所に保険料更正の依頼をしました。年金事務所でも更正した納入告知書を、当事務センターの担当者が事業所に再度お詫びし、交付したところ、了承を得ました。	管理・厚生年金適用グループにおいて、算定基礎届の審査における点検項目については必ず詳細まで慎重に確認するよう指示しました。また、今回の事象を具体的に示したものをグループ全職員に回覧し、同様な事象の再発防止の周知・徹底を図りました。	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
10	二以上非選択事業所の所在地変更(管轄外)に伴う保険料請求誤りについて	確認・決定誤り	徳島	徳島北	2011年6月16日	2011年8月1日	事務所センターより、二以上非選択事業所であるA事業所の算定基礎届の住所と事務所センターで管理している住所が相違しているとの連絡があり、二以上非選択事業所の所在地変更処理に伴う保険料請求誤りが判明しました。	本来、当所において保険料登録票を作成の上、被保険者様に係る基本保険料を0円にした後、管轄変更後の年金事務所に書類一式を回付し、改めて当所にて保険料登録票を作成の上、二以上事業所勤務被保険者に係る保険料を再登録すべきところ、基本保険料0円の登録を行わないまま管轄外変更処理を行い、当所から請求すべき保険料が、管轄変更後の年金事務所からの請求となってしまったものです。 所在地変更処理に伴って保険料登録関係についても自動的に機械処理されるものと誤った判断をしてしまったことによります。	1事業所1名	未徴収	85,830	担当者が事業所にお詫びの上説明し、保険料について、次回保険料で調整することで了承を得ました。 管轄変更後の年金事務所に保険料登録(削除)処理を依頼し、処理が完了したことを確認の上、当所において保険料登録の入力を行い、次回保険料額が正しく請求されることを確認しました。	厚生年金適用調査課と厚生年金徴収課において、事務処理方法の再周知を行い、管轄外変更については、二以上事業所勤務被保険者に係る保険料登録関係の確認を徹底することとしました。	内部
11	資格喪失届の入力漏れについて	未処理・処理遅延	滋賀	事務所センター	2010年8月27日	2011年7月5日	年金事務所より、お客様から退職後の年金の支給時期のお問合せがあったとの連絡があり、確認したところ、資格喪失届の入力漏れが判明しました。	資格喪失届の入力の際に、お客様の年金が裁定中のため入力できず処理を保留したものです。 入力できなかった届書の事後処理の取扱いが職員間で徹底できていなかったことによります。	1事業所1名	過徴収	576,962	担当者が事業所の受託社会保険労務士にお詫びの上説明し、次回保険料で調整することで了承を得ました。保険料の遡及金額等を文書にて送付しました。 資格喪失届を入力処理し、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、雇用保険受給のため、老齢厚生年金受給権者支給停止事由該当届を受理し、機構本部に進達しました。 退職改定及び支給停止処理を行いました。	委託業者にて入力できなかった届書等については、別途回付されるため、内容を慎重に確認の上、再度処理依頼するよう職員に周知しました。	外部
12	算定基礎届の再入力漏れについて	未処理・処理遅延	長野	事務所センター	2010年10月12日	2011年8月2日	年金事務所より、ねんきん定期便作成に係る被保険者記録確認対象者一覧表を確認したところ、平成22年度の算定基礎届が入力されていないお客様がいるとの連絡があり、確認したところ、遡及した月額変更届の提出があり、入力の際、算定基礎届を取消処理し、月額変更届を入力しましたが、その後、取消した算定基礎届の入力が漏れていたことが判明しました。	担当者が月額変更届入力後、再入力すべき算定基礎届の入力を失念したことによります。 また、担当者の確認不足及び決裁においても入力漏れ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	51,000	管理・厚生年金適用グループ長が事業所の受託社会保険労務士にお詫びの上説明し、次回保険料で調整することで了承を得ました。なお、事業所への説明は社会保険労務士より行うとのことのお申出があり、お願いしました。 担当者が算定基礎届の入力を行い、社会保険労務士あてに決定通知書と遡及して請求する保険料の内訳書を送付しました。	管理・厚生年金適用グループにおいて、遡及した月額変更届の処理手順について再確認し、算定基礎届未提出者一覧表を確認する際は、窓口装置の記録を基に算定基礎届の提出の要否を判断するよう徹底しました。	内部
13	月額変更届の入力漏れについて	未処理・処理遅延	北海道	事務所センター	2011年9月30日	2011年10月25日	事業所より、提出した月額変更届の処理状況の照会があり、窓口装置では処理済となっていない旨の連絡が年金事務所からあり、確認したところ、月額変更届の入力漏れが判明しました。	提出された月額変更届に算定基礎処理済の意味で、入力済と記載している付箋を付し、委託業者に回付したところ、誤って月額変更届入力処理済と判断し、入力を不要としたものです。 担当者が、委託業者から回付された受託表及び納品書の件数が相違していたにもかかわらず、確認が不十分であったため、入力漏れに気付かなかったものです。	1事業所1名	過徴収	47,100	担当者が事業所にお詫びの上説明し、次回保険料で調整することで了承を得ました。 月額変更届の処理を行い、確認通知書を事業所あてに送付しました。	厚生年金適用グループにおいて、書類の回付方法を再確認し、回付時の受託表及び納品書の件数確認を徹底しました。また、付箋の取扱いについて注意喚起しました。 また、委託業者に、今回の事象を説明し、付箋の取扱いについて再度周知しました。	外部
14	資格喪失年月日の再入力漏れについて	未処理・処理遅延	愛知	事務所センター	2009年12月28日	2011年7月15日	事業所より、資格喪失届を提出した従業員の氏名が算定基礎届にあるのはなぜかとのお問合せがあったとの連絡が年金事務所からあり、確認したところ、在職中の賞与支払届を入力するため取消した資格喪失年月日の入力が漏れていたことが判明しました。	在職中の賞与支払届を入力するため、資格喪失年月日を取消し、賞与支払届を入力後に再度資格喪失年月日を入力すべきところ、再入力を失念していたものです。 職員による入力後のチェックで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	過徴収	832,592	担当者が事業所にお詫びの上、経過を説明し、次回保険料で調整することで了承を得ました。 資格喪失届の入力を行い、保険料を調整しました。	厚生年金適用グループにおいて、資格喪失年月日を取消し、再度入力する際は、入力処理完了後に必ず窓口装置で資格喪失年月日が入力されていることを確認するよう周知・徹底しました。	外部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明契機
15	新規適用届に係る事業主氏名の入力誤りについて	入力誤り	群馬	高崎	2009年8月3日	2011年10月24日	事業所から届書を受付した担当者が、窓口装置により事業所記録を確認したところ、新規適用届に係る事業主氏名の入力誤りが判明しました。	新規適用届の事業主氏名欄は正しく記載されていましたが、必要のない事業主代理人欄が記載されており、入力の際に誤って代理人氏名を事業主氏名として入力したことによります。 入力後のチェックでも誤りに気付かなかったことによるものです。	1事業所		0	担当者が事業主様にお詫びの上説明し、了承を得ました。 事業所変更(訂正)届により、事業主氏名の訂正を行いました。	厚生年金適用調査課において、新規適用届の記載内容について再確認し、審査及び入力後における確認の徹底を周知しました。	内部
16	70歳以上被用者月額変更届の入力誤りについて	入力誤り	東京	事務センター	2010年12月24日	2011年7月7日	年金事務所より、事業所から提出された70歳以上被用者算定基礎届の審査を行った際、従前の報酬月額と当該届出書に記載されている報酬月額が相違しているとの連絡があり、確認したところ、以前に提出された70歳以上被用者月額変更届を入力した際に、報酬月額を誤って入力していたことが判明しました。 また、報酬月額の入力誤りにより、お客様の支給停止となる在職老齢年金が支給停止されないまま全額支払されていました。	委託業者が70歳以上被用者月額変更届の入力を行った際、報酬月額を1桁少ない額で入力したことによります。 委託業者の入力誤り及び入力後の二次チェックにおいても、入力誤りを発見できなかったことによるものです。	1事業所1名	過払い	1,123,032	担当者が事業所及びお客様にお詫びの上、説明しました。お客様に過払いした年金について説明し、今後支払される年金で調整することで了承を得ました。 年金事務所で訂正処理を行いました。 また、お客様に今後支払される年金から調整されていることを確認しました。	委託業者に対し、入力誤りの防止及びチェック体制の強化を強く要請しました。 厚生年金適用グループにおいて、回付後のチェックの際には、桁誤りがないか慎重に確認するよう再度徹底しました。	内部
17	国民健康保険組合の被保険者に係る資格取得届の処理誤りについて	入力誤り	東京	武蔵野	2009年8月18日	2011年7月8日	A事業所より、国民健康保険組合を通じて資格喪失届が提出されたため、確認したところ、国民健康保険組合の被保険者として登録されておらず、全国健康保険協会の被保険者として誤って資格取得届を処理していることが判明しました。	A事業所から提出された資格取得届と適用除外承認申請書の入力処理をした際、本来、国民健康保険組合の被保険者として取得区分を処理すべきところ、誤って全国健康保険協会の被保険者として入力したことによります。 また、入力内容を確認する際にも、誤りを見つけることができませんでした。	1事業所1名	過徴収	210,669	担当者がA事業所及びお客様にお詫びの上説明し、了承を得ました。また、保険料は次回保険料で調整することで了承を得ました。 国民健康保険組合の担当者に連絡の上、資格取得届の訂正及び資格喪失処理を行い、決定通知書をA事業所あてに送付しました。 誤って送付された健康保険被保険者証を回収しました。	厚生年金適用調査課において、国民健康保険組合の被保険者に係る適正な入力方法を再度確認するとともに、記入内容を審査する際には、慎重に点検するよう周知・徹底しました。	外部
18	70歳以上被用者算定基礎届の入力誤りについて	入力誤り	岐阜	大垣	2010年7月20日	2011年7月14日	担当者による70歳以上被用者算定基礎届の審査の際に、お客様の前年度の標準報酬月額と大きく相違するため、確認したところ、前年度の70歳以上被用者算定基礎届の入力誤りがあり、お客様の年金に過払いが発生していることが判明しました。	担当者が70歳以上被用者算定基礎届を入力する際、1桁少ない額で入力したことによります。 担当者の確認不足及び他の職員によるチェックでも誤りに気付かなかったことによるものです。	1事業所1名	過払い	890,231	担当者が事業所及びお客様にお詫びの上説明し、了承を得たため、返納方法申出書を受理しました。 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、入力ミスを防止するため、ダブルチェックの徹底、審査段階において入力者・処理結果確認者が十分注意することを改めて周知しました。	内部
19	月額変更届の入力誤りについて	入力誤り	東京	江東	2010年11月18日	2011年7月15日	算定基礎届に係る事業所調査の際に、従前の標準報酬月額を確認したところ、前年提出済の月額変更届の入力誤りが判明しました。	月額変更届を入力した際、報酬月額を1桁少ない額で入力したものです。 入力時において誤入力に気付かなかったこと及び処理結果の確認や決裁時の確認においても誤入力を見落してしまったことによるものです。	1事業所1名	未徴収	1,449,816	担当者が事業所にお詫びの上説明し、保険料の納付について了承を得ました。 標準報酬月額の補正処理を行い、担当者が事業所に再度お詫びの上、納付書をお渡ししました。	厚生年金適用調査課において、入力担当者及びチェック担当者に対し、改めて入力時の確認及び処理結果の相互チェックを慎重に行うよう徹底しました。	内部
20	70歳以上被用者算定基礎届の入力誤りについて	入力誤り	兵庫	事務センター	2010年8月2日	2011年8月2日	担当者による70歳以上被用者算定基礎届の審査の際に、従前の標準報酬月額と大きく相違するため、確認したところ、前年度の70歳以上被用者算定基礎届の入力誤りがあり、お客様の年金に過払いが発生していることが判明しました。	入力派遣職員が報酬月額を1桁少ない額で入力したことによります。 派遣職員の一次チェック及び事務センター職員による二次チェックにおいても、入力誤りに気付かなかったものです。	1事業所1名	過払い	534,466	担当者が事業所及びお客様にお詫びの上説明し、了承を得たため、返納方法申出書を受理し、機構本部に進達しました。 70歳以上被用者算定基礎届の訂正入力を行いました。	管理・厚生年金適用グループにおいて、70歳以上被用者関係届の委託業者から事務センターに回付後の再点検を周知・徹底しました。 入力業務委託の変更に伴い、現在の委託業者に今回の事象を情報提供し、確実な入力、リストチェックをするよう要請しました。	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	健康保険被扶養者(異動)届の処理誤りについて	入力誤り	福井	事務センター	2009年11月4日	2011年8月2日	資格喪失届を提出された社会保険労務士に被扶養者様の健康保険被保険者証(被扶養者)の提出を求めたところ、既に当該被扶養者の削除届が提出済とのお申出があり、確認したところ、被扶養者(異動)届の処理誤りが判明しました。	委託業者が入力する際、本来被扶養者でなくなった日を入力すべきところ、誤って被扶養者になった日を入力していたことによります。そのため、お客様に国民年金第1号被保険者の加入動奨が行われていませんでした。委託業者の入力担当者及び入力後の他の担当者によるチェックにおいて、入力誤りに気付かなかったこと及び入力後の職員のチェックにおいても発見できなかったことによるものです。	1事業所1名		0	担当者が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、事業所には社会保険労務士から説明する旨のお申出があり、依頼しました。事業所から了承を得たことを社会保険労務士に確認しました。 担当者がお客様にお詫びの上説明し、了承を得ました。併せて、国民年金第1号被保険者への種別変更届の提出を依頼しました。 種別変更届を受理し、入力処理を行い、国民年金保険料納付書をお客様あてに送付しました。	委託業者に今回の事象を説明し、入力時における十分な確認及び複数名による入力後のチェックの徹底を強く要請しました。 また、管理・厚生年金適用グループにおいて、入力後の確認の徹底を周知しました。	外部
22	標準賞与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12日	2011年8月23日	A社会保険労務士より、受託していない事業所の通知書が送付されたので、返送する旨の文書と標準賞与額決定通知書の返送があり、確認したところ、誤送付が判明しました。	委託業者が封入作業の際に、前後の書類を誤って一緒に封入したことによります。封緘する際の確認においても、見落したことによるものです。	2社会保険労務士2事業所4名		0	担当者がA社会保険労務士にお詫びの上説明し、了承を得ました。 担当者がB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、事業所への対応について、事業所には社会保険労務士から説明するとのお申出があり依頼し、事業所から了承を得たことを確認しました。	委託業者より、封入封緘作業の担当者に対し今回の事象を説明し、封筒及び通知書の宛名を十分確認し、慎重に作業を行い、封緘の際の確認も周知した旨の報告がありました。	外部
23	資格喪失届(写)の誤送付について	誤送付・誤送信	神奈川	平塚	2011年7月11日	2011年7月15日	社会保険労務士より、受託事業所以外の資格喪失届(写)が送付されてきた旨の連絡があり、誤送付が判明しました。	本来、送付された受付確認用の資格喪失届(写)に受領印を押印し、同封の返信用封筒に封入した上で送付しなければならないところ、同日に受付した別の事業所の資格喪失届(写)を返信用封筒に封入し、送付してしまいました。 送付時の二重チェックが徹底されていなかったことによるものです。	1社会保険労務士2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。また、お詫びの文書と誤送付した資格喪失届(写)の返信用封筒を送付し、後日返送がありました。 担当者が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、送付時における二重チェックを確実にを行うことを周知・徹底しました。	外部
24	被保険者資格記録照会回答票の誤送付について	誤送付・誤送信	沖縄	那覇	2011年7月15日	2011年7月19日	A事業所より、保険料額内訳書が送付されたが、B事業所の被保険者資格記録照会回答票が同封されていたとの連絡があり、確認したところ、誤送付したことが判明しました。	A事業所に、標準報酬月額の見直しを指摘したことにより追加で発生する保険料額内訳書送付の際に、B事業所の被保険者資格記録照会回答票を誤って送付したことによります。 封入封緘する際に2名でダブルチェックを行い送付すべきところ、ダブルチェックしていなかったことによるものです。	2事業所1名		0	適用調査課長がA事業所にお詫びの上説明し、了承を得ました。被保険者資格記録照会回答票を回収しました。 適用調査課長がB事業所にお詫びの上説明し、被保険者資格記録照会回答票をお渡しし、了承を得ました。被保険者様には、事業所より説明する旨のお申出があり、お願いしました。	厚生年金適用調査課において、封入封緘の際には、必ずダブルチェックを行い、封入封緘した担当者は、文書控えに押印することについて、再度周知・徹底しました。	外部
25	賞与支払届の誤送付について	誤送付・誤送信	群馬	事務センター	2011年8月12日	2011年8月18日	A事業所を受託している社会保険労務士より、B事業所の賞与支払届が送付されたところ、年金事務所に持参され、確認したところ、誤送付していたことが判明しました。	委託業者が封入の際、社会保険労務士コードを誤認し、封入したことによります。 封入後の再確認でも発見できなかったことによります。	2社会保険労務士2事業所8名		0	担当者がA事業所及びB事業所の受託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、誤って送付した賞与支払届をB事業所の受託社会保険労務士にお渡しし、B事業所へ説明をしていただけるとのことで、お願いしました。	委託業者に、封入作業時の複数名による確認及び封入後のダブルチェック等、基本的な確認作業を徹底するよう要請し、委託業者より、担当者に説明し、改善を図った旨の報告がありました。	外部

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	口座振替の緊急停止に係る確認及び説明不足について	確認・決定誤り	大阪	天満	2012年1月16日	2012年1月31日	事業所より、資格喪失届を提出した際に、保険料を支払う必要がないとの説明を受けたが、保険料が口座振替されているとお申出があり、確認したところ、口座振替の緊急停止に係る確認及び説明不足が判明しました。	事業所から平成24年1月に、平成23年12月に遡及した全被保険者様の資格喪失届の提出があり、本来、事業所が金融機関に口座振替の緊急停止を依頼すべきところ、担当者の認識誤りにより、十分説明しなかったことによります。 また、担当者が資格喪失届を受付した際に、保険料計算日の確認が不十分であり、保険料請求されることの確認を怠っていました。	1事業所	過徴収	386,309	担当者が事業所にお詫びの上説明し、了承を得ました。 口座振替された保険料調査決定の取消を行い、還付請求書を事業所より受理し、還付金支払処理をしました。 担当者が事業所に再度お詫びし、還付金の振込が完了していることを確認し、了承を得ました。	厚生年金徴収課において、遡及して提出された届書による保険料については、保険料を納付する必要の有無及び保険料計算日を必ず確認の上、その対応について説明するよう周知しました。	外部
27	二以上事業所勤務被保険者保険料登録票に係る入力漏れについて	未処理・処理遅延	愛媛	松山東	2010年5月18日 2010年12月7日	2011年10月27日	担当者が二以上事業所に係る保険料を確認した際、過去の二以上勤務事業所保険料登録票について、入力処理が行われていないことが判明しました。	事業所からの届出に基づき、厚生年金適用調査課で作成された二以上勤務事業所保険料登録票の回付が厚生年金徴収課にありましたが、入力を漏らしていたものです。 二以上勤務事業所保険料登録票について、全件処理が行われていることの確認及び保険料額の事後確認が不十分であったことによります。	3事業所	過徴収	444,731	厚生年金徴収課長が各事業所の事業主様にお詫びの上説明し、過徴収となった保険料については、翌月以降の保険料で調整することで了承を得ました。 二以上勤務事業所保険料登録票の入力を行いました。	厚生年金徴収課において、相互チェックの徹底を指示しました。 また、二以上管理台帳を作成し、厚生年金適用調査課担当者と厚生年金徴収課担当者が毎月保険料計算日に確認することとしました。	内部
28	増減内訳書の誤送付について	誤送付・誤送信	東京	事務センター	2011年10月21日	2011年10月25日	年金事務所より、A事業所から増減内訳書が送付されたが、B事業所の増減内訳書も同封さ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、誤送付していたことが判明しました。 また、同様の事象が他に1件判明しました。	委託業者の封入時及び封緘時における確認不足によるものです。	4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事業所の増減内訳書を回収しました。 担当者がB事業所にお詫びの上説明し、増減内訳書の送付を希望されていないため、年金事務所で保管することとしました。 担当者がC事業所にお詫びの上説明し、了承を得ました。D事業所の増減内訳書を回収し、D事業所にお詫びの上説明し増減内訳書をお渡しし、了承を得ました。	委託業者に再発防止を含む顛末書の提出を要請しました。 委託業者より、作業手順を確認し、事故防止を徹底するとの顛末書の提出がありました。	外部
29	保険料納入告知書の封緘漏れについて	事故等	東京	事務センター	2011年10月20日	2011年10月27日	事業所より、送付された保険料納入告知書が封緘されていない状態で届いた旨のお申出があったとの連絡が年金事務所からあり、確認したところ、委託業者が封筒を封緘しないまま送付していたことが判明しました。	委託業者において、機械を使用して封入・封緘作業を行い、封入・封緘事故が起こった場合には、封入物を確認して、正しく封入し直した上で封緘しますが、手作業で接着部分に水を付けずに封緘してしまったため、接着されないまま送付されてしまったものです。 封入事故が起こった場合における担当者の確認不足によります。	1事業所		0	年金事務所の担当者が事業所にお詫びの上説明し、了承を得ました。	委託業者に、確認を徹底するよう要請し、封入・封緘事故が起こった場合の手順について再度確認し、強化した旨の顛末書の提出がありました。	外部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生年月日	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	国民年金第3号被保険者種別変更届の処理誤りについて	確認・決定誤り	宮城	事務センター	2010年9月17日	2011年8月19日	お客様の配偶者様より、お客様の国民年金第3号被保険者期間についてお問合せがあり、確認したところ、国民年金第3号被保険者種別変更届の処理誤りが判明しました。	国民年金第3号被保険者種別変更届の提出があった際に、配偶者様が既に70歳以上であり、処理は必要ありませんでしたが、担当者の確認・認識不足により誤って処理したことによります。 担当者が入力処理する際に、国民年金第3号被保険者種別変更届の受給権確認表示を誤って受給権なしのコードで入力したことによるものです。	1名	その他	30,650	担当者がお客様にお詫びの上、説明しました。保険料の取扱いについて、機構本部と協議することとしました。 機構本部より、誤って還付した保険料は返納金とし、口座振替できなかった保険料は口座振替による早割と同額で取り扱うとの回答があり、お客様にお伝えし、了承を得ました。 お客様から返納金及び口座振替できなかった保険料を1ヵ月毎の定額保険料で納付したいとお申出があり、1ヵ月毎の納付書を交付し、納付されたことを確認しました。	国民年金グループにおいて、国民年金第3号被保険者種別変更届の処理に係る受給権確認表示項目について再度周知し、担当者自身で判断できない事項については上司等に確認を行い、確認内容を届書に記載し、経過を残しておくよう改めました。	外部
31	国民年金関係届書に係る資格喪失年月日の記載誤りについて	確認・決定誤り	神奈川	鶴見	2011年7月26日	2011年10月5日	区役所より、国民年金資格喪失年月日を誤っていた旨の連絡があり、確認したところ、国民年金関係届書に係る資格喪失年月日の記載誤りが判明しました。 また、国民年金資格喪失年月日の誤りにより、国民年金保険料を誤還付していたことも判明しました。	区役所の担当者が国民年金関係届書を作成の際に、本来、資格喪失年月日を平成23年7月と記載すべきところ、誤って平成22年7月と記載し、送付されたものです。 区役所の担当者の確認不足によるものです。	1名	誤還付	135,470	区役所の担当者がお客様にお詫びの上、誤還付した国民年金保険料の返納について説明し、再度納付していただくことで了承を得ました。 返納金納付書をお客様あてに送付し、納付されていることを確認しました。 お客様あてに納付記録訂正後の被保険者記録を送付しました。	区役所に対し、書類記入時においては記入誤りがないことの確認を徹底するよう申し入れし、再発防止に努めるとの報告書の提出がありました。	外部
32	国民年金資格取得申出書の受理誤りについて	確認・決定誤り	神奈川	鶴見	2010年11月12日	2011年10月27日	年金記録課において、お客様から提出された年金加入期間照会の確認を行っていたところ、老齢基礎年金の繰上げ請求後に国民年金資格取得申出書を誤って受理していることが判明しました。	国民年金資格取得申出書を受付の際に、本来、老齢基礎年金を繰上げ請求した場合は、国民年金任意加入はできないことを説明しなければならないところ、説明を漏らし受理したことによります。 お客様に係る年金受給記録の確認を漏らしたことが及び事務センターにおいても入力前審査及び入力後のチェックが不十分であったことによるものです。	1名	過徴収	15,100	担当者がお客様にお詫びの上説明し、了承を得ました。 国民年金任意加入記録の取消処理を行い、還付請求書をお客様に送付し、後日提出があり、入力処理を行いました。	国民年金課において、国民年金資格取得申出書を受付する際には、必ず年金受給記録の確認を行うことを周知徹底しました。 事務センターに今回の事象を情報提供し、入力前審査及び入力後のチェックの確認の徹底を依頼しました。	内部
33	国民年金種別変更届の処理誤りについて	確認・決定誤り	東京	事務センター	2011年5月24日	2011年7月21日	年金事務所より、重複付番者一覧表を他年金事務所処理したところ、A様の国民年金第3号被保険者記録に誤りがある旨の連絡があり、確認したところ、誤ってB様の基礎年金番号で種別変更届を処理していることが判明しました。	担当者が内容審査の際、誤った基礎年金番号が記載されていることに気付かず委託業者に回付し、入力処理用の磁気テープを作成してしまいました。 磁気テープにより入力処理を行った場合は、氏名、住所等全ての項目が上書き更新されるため、処理結果リスト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。 担当者の審査時における確認不足によります。	2名		0	担当者がA様にお詫びの上説明し、改めて正しい国民年金第3号被保険者該当通知書を送付する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。 A様に係る種別変更届を入力し、B様の国民年金被保険者記録を正しい記録に訂正しました。 A様より、誤った該当通知書の返送があり、訂正後の該当通知書を送付しました。	国民年金グループにおいて、第3号被保険者関係届書点検シートにより、内容審査を慎重に行うよう指示しました。	内部
34	国民年金被保険者資格関係報告書の入力漏れについて	未処理・処理遅延	兵庫	尼崎	2009年6月頃	2011年6月23日	市役所より、第3号被保険者から第1号被保険者への種別変更届を受理し、国民年金被保険者資格関係報告書にて事務センターへ進達したが、処理されていないとの連絡があり、確認したところ、国民年金被保険者資格関係報告書の入力漏れが判明しました。 また、国民年金被保険者資格関係報告書による種別変更の入力漏れにより、お客様の平成21年4月分保険料が時効により納付できなくなりました。	事務センターでは、第3号被保険者該当届の入力処理が行われていなかったため、国民年金被保険者資格関係報告書による種別変更を保留分として当所へ送付されましたが、担当者が送付された際、確認不足により保留分の処理を行わなかったことによるものです。	1名	未徴収	14,660	国民年金課長がお客様にお詫びの上、説明しましたが、時効により納付できなくなった保険料について納付を希望されたため、機構本部に協議することとしました。 機構本部より、平成21年4月分は徴収権が消滅したものとして取り扱うとの回答があり、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。	国民年金課において、受付した書類については、最後の1枚まで確認すること及び保留分の処理については完結するまで後追い処理を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	発生日月	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額(単位:円)	対応	対策	判明契機
35	口座振替緊急停止の処理誤りについて	確認・決定誤り	埼玉	春日部	2011年4月25日	2011年5月10日	担当者が口座振替の緊急停止を行ったお客様の振替再開の処理状況を確認していた際に、お客様の口座振替緊急停止手続きに代理で来所されたお客様の口座振替を誤って緊急停止していたことが判明しました。	お客様の口座振替の緊急停止の依頼があった際に、口座振替緊急停止依頼受付票に窓口対応者がお客様の年金記録を添付したことにより、誤ってお客様の口座振替を緊急停止してしまいました。 担当者の確認不足によるものです。	2名	過徴収	14,970	担当者がお客様及びお母様にお詫びの上、説明しました。機構本部と協議することとしました。 機構本部からの回答により、お母様は早割と同額を領収し、了承を得ました。また、誤って口座振替したお客様の保険料については、還付請求書を受理しました。 誤って停止した口座振替の再開処理を行いました。	国民年金課において、口座振替緊急停止の確認の徹底及び決裁時においてもチェックを強化するよう指示しました。	内部
36	国民年金保険料免除の審査誤りについて	確認・決定誤り	東京	事務センター	2010年8月30日	2011年7月14日	年金事務所より、市役所から国民年金保険料免除の審査結果についての照会があったとの連絡があり、確認したところ、半額免除を承認すべきところ、審査誤りにより全額免除を承認していたことが判明しました。	担当者がお客様と配偶者様の所得を対象に審査した際、お客様の離職票を配偶者様のものと誤認し、配偶者様の所得を審査対象から除外し、承認してしまいました。 担当者が審査の際、添付書類の内容確認が不十分であったこと及び入力後の確認においても、誤りに気付かなかったことによります。	1名	未徴収	90,480	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、誤って作成した免除申請承認通知書については見つからない旨のお申出があり、発見した場合には連絡していただくようお願いしました。 全額免除承認の取消処理及び再度審査を行い、半額免除申請承認通知書及び保険料納付書をお客様あてに送付しました。	国民年金グループにおいて、失業による免除申請の審査事務を再度確認し、併せて、入力処理後の確認における添付書類と審査結果の整合性について、改めてチェックすることとしました。	外部
37	国民年金保険料の1年前納に係る処理誤りについて	確認・決定誤り	和歌山	事務センター	2011年4月11日	2011年7月11日	お客様より、平成23年度1年前納保険料が還付されたことについてお問合せがあり、確認したところ、クレジットカード納付された収納年月日の確認漏れによる平成23年度1年前納保険料の処理誤りが判明しました。	お客様より納付された平成23年度1年前納保険料について、既に手続きをされていたクレジットカード納付が先に窓口装置に登録されたため、平成23年度1年前納分が過誤納となり、過誤納者整理票処理の際に、平成23年度1年前納分に係る領収済通知書過誤納発生者一覧表による収納年月日の確認をすべきところ、不十分であったことによります。 収納年月日の確認の不徹底によるものです。	1名	その他	222,100	担当者がお客様にお詫びの上説明し、機構本部と協議することで了承を得ました。 機構本部よりクレジットカード納付による納付済保険料は還付し、1年前納に係る還付金の返納及び納付記録の1年前納への追加との回答がありました。 担当者がお客様に再度お詫びし、協議回答をお伝えし、了承を得ました。納付記録を訂正の上、お客様に返納金納付書をお渡しし、後日納付されたことを確認しました。また、クレジットカード納付分に係る還付処理が完了しました。	国民年金グループにおいて、過誤納者整理票を処理する場合は、領収済通知書過誤納発生者一覧表による収納年月日の確認を徹底するよう周知しました。	外部
38	国民年金保険料免除理由該当届の受理誤りについて	確認・決定誤り	愛知	豊川	2009年7月10日	2011年8月3日	市役所より、障害年金受給者に係る照会があった際に確認したところ、障害年金が支給停止後3年経過しているお客様であるにもかかわらず、国民年金保険料免除理由該当届を誤って受理していることが判明しました。	お客様より国民年金保険料免除・猶予申請書を受理した際に、誤って必要のない国民年金保険料免除理由該当届の届出勧奨をしたことによります。 また、担当者が国民年金保険料免除理由該当届が提出された際に、障害年金停止事由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ものです。	1名		0	担当者がお客様にお詫びの上説明し、申請可能な期間に係る免除について機構本部に協議することで了承を得ました。 機構本部からの回答により、改めて免除申請書を受理し、審査の上、承認通知書をお客様あてに送付しました。	国民年金課において、国民年金保険料免除理由該当届を受理、進達する際には、受給権者原簿記録回答票を添付し、障害年金の受給及び停止状態の確認を徹底するよう指示しました。	内部
39	国民年金保険料全額免除の継続審査に係る審査誤りについて	確認・決定誤り	神奈川	事務センター	2011年1月18日	2011年8月11日	市役所より、お客様から平成23年度国民年金保険料全額免除申請の却下理由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、平成22年度全額免除申請の継続審査に係る審査誤りが判明しました。	市役所から回付された継続審査処理票の連絡票に、世帯主様の所得は未申告と記載があり、本来、世帯主様の所得も所得審査の対象とすべきところ、誤って世帯主の所得を審査対象とせず、お客様のみの所得により審査を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		0	担当者がお客様にお詫びの上、説明しました。また、保険料免除・納付猶予申請書の申請について、機構本部に協議することで了承を得ました。 機構本部より、申請期限を経過した保険料免除・納付猶予申請書を受付して差し支えないとの回答があり、お客様から申請書を受理し、若年者納付猶予承認の決定を行い、お客様あてに承認通知書と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、世帯構成と未申告者特定の確認作業を慎重に行うよう周知・徹底しました。 また、未申告者がいた場合における継続審査処理票の別紙連絡票の様式を変更して、配偶者・世帯主の氏名を記載するよう改めました。	外部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生日月	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額(単位:円)	対応	対策	判明契機
40	国民年金保険料免除申請書の処理誤りについて	確認・決定誤り	京都	事務センター	2011年9月30日	2011年10月20日	市役所より、保険料免除・納付猶予申請承認通知書発行者一覧表に、平成23年度免除申請の承認が半額免除と4分の1免除の両方に該当するお客様がいるとの連絡があり、確認したところ、お客様に係る平成23年度免除を2度処理し、承認していることが判明しました。	委託業者が平成22年度と平成23年度の免除申請に係る帳票を各々作成すべきところ、平成22年度免除申請の帳票を平成23年度分として誤って作成し、処理していました。また、職員によるチェックでも、承認期間が平成23年7月から平成24年6月承認と正しく処理されていたため、承認結果取消後の再入力処理であったことに気付きませんでした。	1名		0	担当者がお客様にお詫びの上説明し、了承を得ました。誤って送付した承認通知書及び納付書を返送いただきました。再度審査を行い、正しい承認通知書をお客様あてに送付しました。	国民年金グループにおいて、処理内容確認の際に、見誤りを防ぐため承認通知書発行一覧表と免除申請書を照合し、相互チェックを行うよう改めました。また、委託業者に誤入力の防止及びチェック体制の強化を要請し、再発防止策を含む顛末書を受理しました。	外部
41	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	愛知	大曽根	2011年7月14日	2011年7月14日	国民年金保険料延滞金を窓口装置から入力する際、お客様から領収した延滞金に誤差が生じたため、確認したところ、延滞金の計算を誤って多く徴収していたことが判明しました。	担当者が延滞金の計算をする際に、差押の日から差押の解除の日までの期間の計算を誤っていたことによります。また、窓口装置で滞納金額内訳を作成し、滞納金額明細書と突合し確認すべきところ、確認が不十分で誤りに気付かなかったことによるものです。	1名	過徴収	50	担当者がお客様にお詫びの上説明し、了承を得ました。過誤納額還付通知書及び還付請求書をお客様あてに送付しました。	国民年金課において、延滞金計算に係る事務手順について再確認し、複数名によるチェックを必ず行うよう周知・徹底しました。	内部
42	国民年金保険料追納申込時の確認及び説明不足について	確認・決定誤り	福島	東北福島	2011年4月26日	2011年7月13日	お客様より、追納した国民年金保険料が年金額に反映されていないとお申出があり、確認したところ、国民年金保険料追納申込時の確認及び説明不足により、老齢基礎年金の受給権発生時以降に追納保険料を納付させていたことが判明しました。	追納申込の際に、お客様に65歳以降追納することはできない旨説明すべきところ、説明を漏らしてしまいました。お客様が65歳になられる時期の確認不足によります。	1名	過徴収	15,350	担当者がお客様にお詫びの上説明し、追納保険料の還付について了承を得ました。お客様より国民年金保険料還付請求書を受理しました。	国民年金課において、追納申込時には、お客様の意思の確認を慎重に行い、窓口において年金給付も含めた丁寧な説明を行うよう周知しました。	外部
43	債権管理簿及び督促事蹟管理票に係る収納金額の記載漏れについて	未処理・処理遅延	福島	郡山	2009年3月23日	2011年7月14日	担当者が延滞金の収納未済一覧表の点検の際に、収納未済額がマイナス表示されていたため、確認したところ、債権管理簿及び督促事蹟管理票への収納金額の記載漏れが判明しました。また、このことにより、誤った納付催告が行われていました。	当時の担当者の債権管理簿及び督促事蹟管理票への収納金額の記載漏れによるものです。	3名	過徴収	83,900	担当者が3名のお客様にお詫びの上説明し、了承を得ました。また、過徴収となっている2名の方については、還付について説明しました。過徴収となった2名のお客様より還付請求書を受理し、機構本部へ還付処理を依頼しました。債権管理簿及び督促事蹟管理票に収納金額を記載しました。	国民年金課において、領収済報告書送付時及び窓口収納後の事務処理について再確認し、債権管理簿・督促事蹟管理票を添付の上、決裁を受けるよう周知・徹底しました。	内部
44	口座振替緊急停止の再開処理漏れについて	未処理・処理遅延	奈良	奈良	2010年4月21日	2011年5月30日	お客様より、前年度に口座振替納付申出書を提出したが、保険料が口座振替されていないとお申出があり、確認したところ、口座振替緊急停止の再開処理漏れが判明しました。	お客様は1ヵ月前納による口座振替をされていたが、付加申出と1年前納への変更のため、1年前納納付書により納付されました。そのため口座振替を緊急停止しましたが、その後の再開処理を行わなかったものです。担当者は、口座振替納付申出書の変更入力を行うことで振替が再開されるものであると誤認していました。	1名		0	担当者がお客様にお詫びの上説明し、1年前納と同額による保険料の納付について、機構本部に協議することとしました。機構本部からの回答により、お客様から保険料を領収し、了承を得ました。	国民年金課において、口座振替の緊急停止の処理を行う際には、十分注意を払うよう周知しました。	外部
45	納付書未送達登録の解除漏れについて	未処理・処理遅延	東京	練馬	2011年2月10日	2011年6月22日	お客様より、平成23年度分の国民年金保険料納付書が未着であるため、1年前納することができなかつたとお申出があり、確認したところ、納付書が作成されていなかったことが判明しました。	納付書が郵便局より返送されたことにより、未送達登録をしましたが、その後、納付書を送付し、保険料が納付された際に、未送達登録の解除処理を怠ったことによるものです。	1名		0	担当者がお客様にお詫びの上、説明したところ、ご納得いただけず、機構本部に協議することとしました。機構本部より、平成23年度分について、1年前納と同額で取り扱うよう回答があり、担当者がお客様に再度お詫びし、既に納付済の保険料額と平成23年度1年前納額との差額について、還付することです了承を得たため、還付請求書をお客様あてに送付しました。お客様より還付請求書の提出があり、還付請求書の入力処理を行いました。	国民年金課において、納付書が郵便局から返送された場合には、速やかに現住所を確認し、居住されていることが確認できた場合には未送達登録を解除し、納付書の送付漏れがないよう周知・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
46	国民年金付加保険料納付申出の入力漏れについて	未処理・処理遅延	北海道	札幌北	2011年5月30日	2011年7月13日	お客様のご家族より、付加申出をしたが、付加保険料の納付書が届かないとお問合せがあり、確認したところ、付加納付申出の入力漏れが判明しました。	担当者が既に20歳到達による適用済のお客様の資格取得届であったため、審査の際に付加納付申出の表示を見落とし、資格取得届とともに誤って処理不要として保管したことによります。 また、担当者が誤って処理不要としたため、本来、事務センターに回付すべきところ、回付漏れとなったものです。	1名		0	担当者がお客様にお詫びの上説明し、付加保険料の納付について、機構本部と協議することとしました。 機構本部からの回答により、納付可能となった付加保険料をお客様から領収し、了承を得ました。	国民年金課において、資格取得届等については、内容審査を速やかに行い、処理不要としたものについても、決裁を受け、他の書類と同様のサイクルで遅滞なく事務センターへ回付することとしました。	外部
47	国民年金保険料免除申請書の処理遅延について	未処理・処理遅延	宮城	事務センター	2008年11月17日	2011年6月16日	市役所より、お客様から受付した免除申請書が保留となったまま現在まで保管しているとの連絡があり、免除申請書の処理遅延が判明しました。	市役所の担当者が、旧社会保険事務所から送付された免除申請書の所得が確認できない方について所得申告を勧奨し、その督促等の対応をしていなかったことによります。	65名		0	市役所の担当者が来所し、免除申請書を提出されたお客様に対して、訪問、電話及び文書送付により、お詫びの上説明し、了承を得たとの報告がありました。 62名のお客様は所得を確認の上、送付された免除申請書については、承認又は却下処理の上、お客様あてに通知書を送付しました。 また、3名の未申告のお客様に勧奨文書送付後、却下処理の上、お客様あてに通知書を送付しました。	市役所より、書類管理の徹底、国民年金保険料免除・猶予申請書の速やかな事務処理及び書類保管の方法の徹底について報告を受けました。 また、事務センターにおいても進捗管理をより徹底し、市役所あてに送付した申請書の進捗管理を徹底することとしました。	外部
48	国民年金保険料前納納付書の作成漏れについて	未処理・処理遅延	埼玉	越谷	2011年4月20日	2011年7月13日	お客様のご家族より、1年前納の納付書が届かないとの連絡があり、確認したところ、1年前納納付書の作成漏れが判明しました。	国民年金保険料免除取消申請書を受付した際、申請書の備考欄に1年前納納付書の送付依頼の旨の記載があったにもかかわらず、担当者が記載内容の確認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、1年前納と同額での納付を希望されたため、機構本部に協議することとしました。 機構本部からの回答により、お客様から保険料を領収し、了承を得ました。	国民年金課において、1年前納に係る取扱いについて再確認を行い、チェック体制の強化を周知・徹底しました。	外部
49	国民年金免除申請書の未処理について	未処理・処理遅延	大阪	守口	2009年7月頃	2011年8月22日	書類搬送に係る箱詰め作業のため、届出書類を整理していたところ、処理経過の記載のない平成21年度免除申請書が発見されたため、確認したところ、未処理であることが判明しました。	転入者であったお客様の免除審査に必要な所得確認のため、お客様に所得確認の同意書の提出を求めるべきところ、前任者から引き継ぎを受けた担当者が、その事務処理を失念していたことによります。 また、未処理書類の管理が不十分であったことによるものです。	5名		0	5名のお客様あてに、お詫びと届出についての文書を送付しました。 2名のお客様は同意書の提出があり、所得審査の上、処理を行い、承認通知書をお客様あてに送付しました。 また、3名のお客様は同意書の提出がなく、所得審査ができないため却下し、却下通知書をお客様あてに送付しました。	国民年金課において、未処理書類の管理場所を整備し、返戻事跡も受付簿に記載の上、処理状況を進捗管理することとしました。	内部
50	国民年金保険料口座振替納付申出書の入力誤りについて	入力誤り	群馬	桐生	2011年6月30日	2011年8月1日	金融機関より、お客様の国民年金保険料口座振替の口座番号が違う旨の連絡があり、確認したところ、口座番号を誤って入力していたことが判明しました。	担当者が国民年金保険料口座振替納付申出書に記載されている口座番号を誤って入力したことによります。 また、入力後の担当者による二重チェック及び決裁においても入力誤りを発見することができませんでした。	1名	過徴収	50	担当者がお客様にお詫びの上説明し、了承を得ました。 誤って入力した国民年金保険料口座振替申出書について、再度正しい口座番号の入力を行いました。	国民年金課において、届書に係る入力誤りのないよう注意喚起を行うとともに、入力後の二重チェック時及び決裁時における確実な点検の実施に努めるよう指示しました。	外部
51	国民年金保険料免除却下通知書の誤送付について	誤送付・誤送信	東京	練馬	2011年8月19日	2011年8月23日	A様より、送付された納付書にB様の国民年金保険料免除却下通知書が同封されていたとお申出があり、確認したところ、国民年金保険料免除却下通知書の誤送付が判明しました。	担当者が免除却下通知書を発送する際に、A様とB様が同一町にお住まいで、同一姓であったため、見誤ったことにより、免除却下通知書を取り違えて封入したことによります。 担当者3名により封入封緘作業を行いました。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A様及びB様にお詫びの上説明し、了承を得ました。 また、誤送付した免除却下通知書をA様及びB様から回収し、正しい通知書をお渡ししました。	国民年金課において、封入封緘作業における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
52	国民年金保険料口座振替依頼書送付時の金融機関への説明漏れについて	説明誤り	東京	武蔵野	2011年4月28日	2011年7月12日	お客様より、平成23年5月分の保険料が口座振替されていないとお申出があり、確認したところ、金融機関で既に処理済となっていた1月毎の口座振替を誤って振替停止していたことが判明しました。	お客様より、1年前納から1月毎の口座振替方法の変更のお申出があり、変更を行った時点で、入力処理日の締切を過ぎていたため、お客様から金融機関に変更前の口座振替の停止をお申出いただくよう説明すべきところ、担当者がその説明を漏らしたことによります。 また、担当者がお客様から変更前の口座振替停止依頼のある旨を金融機関に連絡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説明し、平成23年5月分の付加保険料の納付について、機構本部と協議することとしました。 機構本部からの回答により、定額及び付加保険料をお客様から領収しました。 口座振替の入力処理を行い、振替されていることを確認しました。	国民年金課において、金融機関に口座振替変更申出書を送付する際には、変更前の口座振替について停止のお申出がある等、その旨を連絡するとともに、新たな口座振替が確実に実施できるよう確認することを周知・徹底しました。	外部
53	国民年金保険料免除申請手続きの説明誤りについて	説明誤り	兵庫	三宮	2011年2月頃～5月頃	2011年9月15日	お客様より、平成22年度国民年金保険料免除申請が承認されていないとお申出があり、確認したところ、免除申請手続きの説明誤りが判明しました。	国民年金資格喪失後に免除申請があったお客様の場合は、再取得時に改めて免除申請書が必要であると説明すべきところ、担当者が免除承認期間を1年と誤認したことにより、申請の必要なしと説明したものです。	1名		0	担当者がお客様にお詫びの上説明し、免除申請手続きについて機構本部と協議することとしました。 機構本部より再度免除申請書を受理した上で、免除処理を行うとの回答があり、お客様より改めて平成22年度の免除申請書を提出していただきました。 審査が完了し、お客様あてに免除承認通知書を送付しました。	国民年金課において、保険料免除申請に係る相談の際は、必ず窓口装置でお客様の国民年金記録の免除の始期、終期、申請日を確認するよう周知しました。	外部
54	学生納付特例に係る説明誤りについて	説明誤り	島根	出雲	2011年6月21日	2011年8月10日	○お客様より、学生納付特例の却下通知書についてお問合せがあり、確認したところ、市役所における説明誤りが判明しました。	○お客様は科目履修生であるため、学生納付特例の対象となりませんが、学生納付特例を提出するよう市役所の担当者が誤って説明したものです。 市役所の担当者の認識不足によるものです。	1名		0	担当者がお客様にお詫びの上、説明しました。納付猶予にしてほしい旨のお申出があり、免除・納付猶予申請書を受付し、取扱いを機構本部と協議することと了承を得ました。 ○機構本部から、免除・納付猶予申請書を審査するよう回答があり、事務センターにて審査を行い、納付猶予承認通知書をお客様あてに送付しました。	○市町村に対し、今回の事象を説明し、窓口での対応誤りを防ぐため、さらに周知の徹底を要請し、研修を実施していくこととしました。	外部
55	国民年金保険料に係る領収年月日の誤りについて	事故等	高知	幡多	2011年8月1日	2011年9月13日	お客様より、平成21年6月分国民年金保険料を納付したが、時効後納付として還付請求書が送られてきたとの連絡があり、確認したところ、金融機関による領収年月日の誤りが判明しました。	納付受託機関である金融機関が、お客様が時効前に納付された国民年金保険料を、当日中に歳入代理店に持ち込みできなかったため、領収年月日を翌日としたことにより、時効後納付となったものです。	1名		0	金融機関の担当者がお客様にお詫びの上、説明しました。平成21年6月分の国民年金保険料の取扱いについて、機構本部と協議することと了承を得ました。 機構本部より、過誤納を取消した上で納付記録を追加する旨の回答があり、訂正処理を行い、お客様あてに納付記録を送付しました。	金融機関より、経過及び今後の再発防止策について顛末書の提出があり、月末等で納付受託と同日中の歳入代理店への払込が不可能な場合は、直接歳入代理店又はコンビニエンスストアでの納付をお客様にお願いするよう要請しました。	外部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明契機
56	老齢厚生年金の共済組合移管済記録に係る裁定誤りについて	確認・決定誤り	福岡	小倉北	1996年1月20日	2011年5月18日	お客様から遺族厚生年金の請求があり、その際、死亡されたご主人様の厚生年金期間と共済期間の重複があるとの連絡が他年金事務所からあり、確認したところ、ご主人様の老齢厚生年金の共済組合移管済記録に係る裁定誤りが判明しました。	ご主人様の老齢厚生年金裁定の際に、厚生年金期間について、既に共済組合に移管済の期間であるにもかかわらず、誤って厚生年金期間として裁定したことにより、 担当者の共済組合移管済記録の確認漏れによるものです。	1名	過払い	1,002,917	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が、返納についてご了解をいただけませんでした。 他年金事務所の担当者がお客様に再度お詫びの上説明し、返納方法申出書を受領し、再裁定関係書類とともに機構本部に進達しました。	お客様相談室において、お客様が共済組合期間を有している場合は、移管記録の有無について確認漏れのないよう周知・徹底しました。	内部
57	老齢厚生年金に係る受給権発生年月日の裁定誤りについて	確認・決定誤り	千葉	千葉	2003年6月12日	2010年11月1日	機構本部より、進達した再裁定報告書の返戻があり、確認したところ、お客様の老齢厚生年金に係る受給権発生年月日の裁定誤りが判明しました。	農林共済組合が厚生年金に統合されたことにより、農林共済期間と厚生年金期間とを合算して12ヵ月以上の期間を有しているお客様は、本来統合日である平成14年4月1日付で、特別支給の老齢厚生年金の受給権発生年月日と裁定すべきところ、65歳に達した日としてしまったものです。 担当者の農林共済期間を有する厚生年金被保険者に係る受給権発生年月日の認識不足により、	1名	未払い	6,600	お客様あてに経過説明とお詫びの文書及び年金額仮計算書を送付し、お客様より、年金額仮計算書の提出がありました。 機構本部に確認の上、訂正処理依頼書及び再裁定関係書類を進達し、処理が完了したことを確認しました。 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。	お客様相談室において、未統合の年金記録が判明した際は、農林共済期間等、他年金の記録を確認し、届出に係る説明漏れがないよう周知しました。 また、再裁定関係書類を機構本部に進達する前に、記録・記載内容の確認を2名以上で行うことを徹底しました。	内部
58	老齢基礎年金裁定請求書及び繰上げ請求書の受付漏れについて	確認・決定誤り	愛媛	今治	2011年3月31日	2011年6月20日	お客様より、初回の年金振込通知書についてお問合せがあり、確認したところ、老齢基礎年金裁定請求書及び繰上げ請求書の受付漏れが判明しました。	お客様は、60歳到達による繰上げ請求を希望されており、本来、1日生れであったため、前日である前月末で繰上げ請求書の提出を求めるべきところ、翌日の提出となったものです。 繰上げ請求時における生年月日の確認不足及び受付日と支払月に対する認識が不足していたことにより、	1名	未払い	37,783	お客様相談室長がお客様にお詫びの上、説明しました。 機構本部に協議し、60歳到達時点からの繰上げ請求としての再裁定報告書を機構本部に進達し、処理が完了したことを確認しました。 お客様から繰上げ請求の訂正に伴う年金額について相談があり、文書を送付しました。その後、お客様からお問合せはありませんが、お問合せがあった場合は引き続き対応することとしました。	お客様相談室において、1日生れの方の繰上げ請求に係る相談時においては、お客様の意思を十分に確認し、対応するよう周知しました。	外部
59	老齢基礎年金繰上げ請求時における説明不足について	説明誤り	埼玉	所沢	2011年1月17日	2011年6月20日	お客様より、老齢基礎年金を繰上げ請求したため、共済年金の定額部分が支給停止となってしまったとお申出があり、確認したところ、繰上げ請求時における説明不足が判明しました。	お客様から共済組合に年金請求している旨のお申出がなく、担当者も老齢基礎年金の繰上げ請求書提出時における説明が十分できていなかったことにより、	1名		0	担当者がお客様にお詫びの上、説明したところ、繰上げ請求を取消してほしいとお申出があり、機構本部に協議することとしました。 機構本部より、お客様が老齢基礎年金繰上げ請求時に退職共済年金を請求していたことは確認できないため、繰上げ請求の裁定は取消できない旨の回答がありました。 担当者がお客様に再度お詫びし、協議結果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、老齢基礎年金繰上げ請求時における他年金の受給、請求状況を詳しく確認するよう指導徹底しました。	外部
60	老齢年金裁定時における農林共済期間の算入誤りについて	確認・決定誤り	岩手	花巻	2006年5月18日	2011年7月19日	機構本部より再裁定書類の返戻があり、確認したところ、老齢年金裁定時における農林共済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、誤って共済期間として裁定していました。 担当者の確認及び認識不足によるものです。	1名	未払い	582,341	担当者がお客様にお詫びの上説明し、了承を得ました。 機構本部へ再裁定書類を進達し、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、農林共済期間に係る裁定は、必ず農林共済に確認すること及び受給者記録確認の徹底を周知しました。	内部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生日月	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額(単位:円)	対応	対策	判明契機
61	共済組合期間に係る再裁定誤りについて	確認・決定誤り	岩手	花巻	2010年10月28日	2011年7月20日	機構本部より、再裁定済の書類について、裁定に誤りがあるとの連絡があり、確認したところ、判明した共済組合期間に係る再裁定誤りが判明しました。	判明した共済組合期間について、お客様より年金加入期間確認通知書の提出があり、旧法通算退職年金受給を確認できたことから、本来、合算対象期間とすべきところ、担当者の確認不足により、共済期間として、年金額仮計算書を作成し、再裁定書類を進達したことによるものです。 また、機構本部における再裁定処理時の確認不足によります。	1名	過払い	138,000	担当者がお客様にお詫びの上説明し、了承を得ました。また、返納方法申出書を受理しました。 機構本部に再裁定関係書類一式を進達しました。	お客様相談室において、再裁定の書類の進達の際には、共済加入期間確認通知書の内容と受給権者の記録の確認を周知・徹底しました。	内部
62	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	鹿児島	加治木	2004年4月30日	2011年7月20日	担当者が、お客様から提出されたねんきん特別便の再確認をしていたところ、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。	お客様から老齢年金裁定請求を受付した際に添付されていた年金加入期間確認通知書の共済期間について誤った期間を入力し、そのまま裁定したことによります。 担当者の共済期間に対する確認不足及び入力後のチェックがされていないことによるものです。	1名	未払い	3,500	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、年金額仮計算書を受理しました。 機構本部に再裁定関係書類を進達し、処理が完了したことを確認しました。	お客様相談室において、年金請求時における年金加入期間確認通知書の内容の確認について再度周知しました。 また、届書等の入力後のチェックについては、2名以上で確認するよう周知しました。	内部
63	障害基礎年金に係る子の加算漏れについて	確認・決定誤り	富山	富山	2004年9月15日	2011年7月22日	障害年金加算改善法の施行に伴い、過去に裁定した障害年金裁定請求書の再点検をしたところ、障害基礎年金に係る子の加算漏れが判明しました。	障害基礎年金裁定請求書には、戸籍謄本、世帯全員の住民票の添付があったにもかかわらず、加算額の対象者及び生計維持証明欄が未記入だったため、加給対象者を見落していたことによります。 障害基礎年金裁定請求書の審査時及び入力後の確認が漏れていたことによるものです。	1名	未払い	819,450	担当者がお客様にお詫びの上説明し、了承を得ました。また、生計維持申立書の提出を依頼し、受理しました。 ブロック本部に協議し、処理可能との回答により、機構本部に訂正処理依頼書を進達し、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、障害年金裁定請求書受付時のお子様の有無及び加算対象者であるかの確認を慎重に行うよう周知しました。	内部
64	国民年金第3号被保険者期間の確認漏れについて	確認・決定誤り	大阪	吹田	1992年4月30日	2011年7月22日	担当者がねんきん特別便について調査確認していたところ、老齢年金裁定時における国民年金第3号被保険者期間の確認漏れが判明しました。	配偶者様の65歳到達による厚生年金資格喪失の確認漏れにより、本来、第1号被保険者とすべきところ、誤って60歳まで第3号被保険者としてしまいました。 裁定請求書の審査時に、配偶者様の年金記録の確認が不足していたことによるものです。	1名	過払い	12,500	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、お客様より再裁定申出書及び返納方法申出書を受理しました。 機構本部に再裁定申出書及び返納方法申出書を進達し、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、第3号被保険者期間を有するお客様から老齢年金裁定請求書の提出があった場合は、配偶者様の年金記録を必ず確認するよう周知・徹底しました。	内部
65	厚生年金期間の算入漏れによる老齢厚生年金の裁定誤りについて	確認・決定誤り	神奈川	事務センター	2011年2月24日	2011年4月12日	街角の年金相談センターより、お客様から老齢基礎・老齢厚生年金を請求したが、老齢厚生年金が支給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、厚生年金期間の算入漏れによる老齢厚生年金の裁定誤りが判明しました。	記録統合後裁定処理する際に、厚生年金期間の一部に脱退手当金の支給済期間があったため、担当者が合算対象期間と誤認し、誤って厚生年金加入期間の全てを老齢厚生年金の支給対象期間としないコードで入力したことによります。 担当者の厚生年金の加入記録の確認不足及び記録統合処理後の年金記録添付漏れにより決裁時にも誤りを発見できなかったことによるものです。	1名	未払い	373,141	街角の年金相談センター長がお客様にお詫びの上説明し、訂正処理することです了承を得ました。 機構本部に処理スケジュールを確認の上、訂正関係書類を進達し、処理が完了したことを確認しました。 担当者がお客様に再度お詫びし、処理が完了したこと及び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、年金手帳記号番号統合処理を行った場合は、記録統合後の被保険者記録回答票を添付の上、十分に確認し、年金裁定処理することを周知・徹底しました。	外部
66	戦時加算の算入誤りについて	確認・決定誤り	愛知	一宮	1989年8月21日	2011年7月26日	機構本部より、進達した再裁定の返戻があり、確認したところ、戦時加算の算入誤りが判明しました。	老齢年金の裁定の際に、戦時加算の月数を確認不足により誤って入力し、裁定したことによります。 また、新規裁定時の裁定結果の確認漏れによるものです。	1名	未払い	1,148,342	担当者がお客様にお詫びの上説明し、了承を得ました。 ブロック本部に協議し、処理可能との回答により、訂正処理依頼書等関係書類を機構本部に進達し、処理が完了したことを確認しました。 担当者がお客様に再度お詫びし、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、処理結果リストの確認を必ず複数名で行うこと及び裁定結果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
67	老齢年金に係る受給権発生年月日の裁定誤りについて	確認・決定誤り	高知	高知東	2005年8月	2011年7月27日	お客様が戸籍謄本等を持参され、国民年金第3号被保険者について相談のために来所された際、お客様の年金記録を確認したところ、老齢年金の受給権発生年月日を誤って裁定していたことが判明しました。	お客様に過去の婚姻歴を聴き取り、元配偶者様の厚生年金加入期間に基づく合算対象期間を含めて裁定すべきところ、その確認が漏れていたことによります。 担当者が、合算対象期間の確認を怠ったこと及びその後の決裁においてもチェックができなかったことによるものです。	1名	未払い	539,099	担当者がお客様にお詫びの上説明し、機構本部に協議することで了承を得ました。 機構本部より訂正処理可能との回答があり、訂正処理依頼書を進達し、処理が完了したことを確認しました。 担当者がお客様に再度お詫びの上、支払時期をお伝えし、了承を得ました。	お客様相談室において、合算対象期間の取扱いを説明し、年金請求時における確認の徹底を周知しました。	内部
68	老齢厚生年金裁定時における国民年金第3号被保険者期間の記録訂正誤りについて	確認・決定誤り	大阪	事務センター	2007年8月17日	2011年7月26日	年金事務所より、遺族年金裁定請求書を受付したお客様の国民年金第3号被保険者期間に誤りがあるのではないかと連絡があり、確認したところ、お客様の老齢厚生年金裁定時に国民年金第3号被保険者期間を誤って訂正していることが判明しました。	お客様の老齢厚生年金裁定時に、配偶者様の65歳到達年齢を誤認して、国民年金第3号被保険者期間を、本来、平成15年1月と訂正すべきところ、誤って平成14年1月と訂正したことによります。 年金裁定請求書審査時の確認不足及び決裁においても、誤りに気付かなかったことによるものです。	1名	未払い	69,266	担当者がお客様にお詫びの上、経緯及び支払予定時期を説明し、了承を得ました。 機構本部に確認の上、再裁定関係書類を進達し、処理が完了したことを確認しました。	年金給付グループにおいて、裁定請求書審査時における記録補正については、配偶者記録等をよく確認の上、慎重に行うよう周知・徹底しました。	内部
69	障害基礎年金に係る子の加算漏れについて	確認・決定誤り	富山	魚津	2008年4月10日	2010年7月21日	町役場より、障害基礎年金の子の加算について照会があり、確認したところ、お客様の障害基礎年金裁定時に子の加算を漏らしていたことが判明しました。	添付されている書類から、お子様の氏名等が確認できる状況であったにもかかわらず、裁定請求書の加算額の記載がなかったため、加算しなかったものです。 審査担当者のお子様の生計維持関係に係る確認不足及び決裁においても気付かなかったものです。	1名	未払い	227,900	担当者がお客様にお詫びの上説明し、了承を得ました。 ブロック本部に協議し、訂正処理可能との回答により、関係書類を機構本部に進達しました。 お客様に支払されていることを確認しました。	お客様相談室において、裁定請求書受付時における加算対象者に係る生計維持関係の確認の徹底を周知しました。	外部
70	障害基礎年金に係る受給権発生年月日誤りについて	確認・決定誤り	岡山	事務センター	2011年6月16日	2011年8月1日	年金事務所より、お客様の障害基礎年金の受給権発生年月日に疑義があるとの照会があり、裁定者一覧表を確認したところ、受給権発生年月日を誤っていることが判明しました。	障害基礎年金の裁定の際、受給権発生年月日を20歳到達日とすべきところ、診断書に誤って記載されていた生年月日で裁定したものです。 裁定請求書の審査及び決裁においても誤りに気付かなかったことによるものです。	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。 診断書を作成した医師に生年月日の記載部分の訂正を依頼し、訂正された診断書が送付され、機構本部に訂正処理を依頼しました。	年金給付グループにおいて、審査担当者は裁定請求書の受付時に、診断書及び戸籍謄本等を確認し、生年月日等に不備があれば返戻を行うことの徹底を指示しました。	内部
71	老齢基礎年金65歳裁定後に納付された国民年金保険料の年金額への算入漏れについて	確認・決定誤り	愛媛	今治	2003年9月30日	2011年8月1日	事務センターより、当所から回付した遺族厚生年金裁定請求書を提出されたお客様の老齢基礎年金について照会があり、確認したところ、お客様の老齢基礎年金額に国民年金納付済期間が反映されていないことが判明しました。	65歳到達時の裁定請求書(はがき)の入力処理が行われた後にお客様が納付された国民年金保険料を確認し、機構本部に再裁定を依頼すべきところ、依頼していなかったことによるものです。 国民年金被保険者資格喪失一覧表の確認を怠り、また、決裁においても、気付かなかったものです。	1名	未払い	14,436	担当者がお客様にお詫びの上説明し、年金額仮計算書を受理し、機構本部に再裁定を依頼しました。 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。	お客様相談室及び国民年金課において、被保険者資格喪失一覧表の確認の徹底を周知しました。	内部
72	年金受給選択申出書の処理誤りについて	確認・決定誤り	愛媛	事務センター	2011年4月12日	2011年8月2日	お客様より、年金の選択替についての相談が年金事務所にあり、確認したところ、当事務センターから誤った選択替の案内文書を送付したことから、誤った年金選択をされていることが判明しました。	老齢厚生年金より障害厚生年金の方が支給額が多かったため、障害厚生年金に選択替の方が有利である旨の文書を送付しましたが、厚生年金基金の受給の有無を確認した上で、支給額の比較を行うべきところ、その比較を行わないまま誤った案内を送付したものです。 また、決裁時においてもチェックができなかったものです。	1名	過払い	22,135	担当者がお客様にお詫びの上、説明しました。機構本部と協議することとしました。 機構本部より、選択替の訂正処理を遡って行うとの回答があり、担当者がお客様に再度お詫びの上、選択替の訂正処理を行い、支払調整することを説明し、了承を得ました。 機構本部に年金受給選択申出書の訂正処理を依頼し、処理が完了したことを確認しました。	年金給付グループにおいて、年金受給額の比較の際には、厚生年金基金からの支給額を確認するよう周知・徹底しました。 また、年金事務所に今回の事象を情報提供し、注意喚起を行いました。	内部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明契機
73	振替加算の加算誤りについて	確認・決定誤り	東京	練馬	2010年10月12日	2011年3月1日	事務センターより、遺族年金を請求された方の老齢基礎年金に振替加算が誤って加算されているとの連絡があり、確認したところ、加算の対象とならない配偶者様の氏名等を記載し回付したため、誤って加算していたことが判明しました。	お客様は一度離婚されていたため、本来、戸籍謄本の添付は不要でしたが、戸籍謄本を添付し、配偶者様の氏名等を記載した老齢基礎年金裁定請求書を事務センターに回付したため、振替加算が加算されてしまいました。老齢基礎年金裁定請求書受付時の確認不足によるものです。	1名	過払い	93,500	担当者がお客様にお詫びの上説明し、了承を得たため、返納方法申出書を受理しました。 機構本部に再裁定報告書及び返納方法申出書を進達しました。	お客様相談室において、振替加算の要件確認の際は、65歳時点の状態を確認するのみではなく、配偶者様に加給年金が加算された時点からの生計維持・同一関係を確認すること、また、書類については複数名での二重チェックを行うよう改めて周知・徹底しました。	内部
74	老齢基礎年金の一部繰上げ請求による裁定誤りについて	確認・決定誤り	茨城	土浦	2006年7月20日	2011年8月16日	共済組合より、共済組合の特例により、60歳から定額部分を受給している退職共済年金受給者の方で、60歳から老齢基礎年金を一部繰上げ受給しているのを調べてほしいとの連絡があり、確認したところ、老齢基礎年金の一部繰上げ請求による裁定誤りが判明しました。	共済組合発行の年金加入期間確認通知書の支給開始年齢の特例該当及び定額支給開始年齢欄が無記入だったため、一部繰上げ請求ができるものとして裁定したことによるものです。	1名	過払い	1,548,689	共済組合の担当者より、お客様にお詫びの上説明し、了承を得た旨の連絡がありました。 担当者がお客様にお詫びの上説明し、返納方法申出書を受理しました。 共済組合より、年金加入期間確認通知書の送付があり、再裁定関係書類とともに、機構本部に進達し、処理が完了したことを確認しました。	お客様相談室において、共済年金の支給開始年齢の特例について説明し、共済年金受給者の繰上げ請求時における共済特例の有無について、確認の徹底を周知しました。 共済組合に、年金加入期間確認通知書の記載内容に記載漏れがないように要請しました。	外部
75	老齢年金裁定時における受給権発生年月日の誤りについて	確認・決定誤り	神奈川	平塚	1995年7月1日	2011年9月5日	他年金事務所より、機構本部から再裁定が返戻されたため確認の依頼があり、確認したところ、老齢年金裁定時に受給権発生年月日を誤って裁定していたことが判明しました。 また、お客様の配偶者様に配偶者加給年金が加算されていたにもかかわらず、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時において、合算対象期間を確認しなかったこと及び共済年金の受給権発生時の受給要件の確認不足によるものです。 また、配偶者状態表示の登録誤りにより、お客様の振替加算漏れとなったものです。	1名	未払い	3,375,015	他年金事務所の担当者がお客様にお詫びの上説明し、機構本部と協議することとしました。 機構本部より、受給権発生年月日を訂正した上で、時効分の年金を支払するとの回答があり、再裁定報告書を進達しました。 お客様相談室の担当者がお客様に再度お詫びの上、支払時期をお伝えし、了承を得ました。	お客様相談室において、裁定請求書受付時には、振替加算額対象者の有無、受給権発生日及び合算対象期間の確認を徹底するよう周知しました。	内部
76	所得状況届の確認漏れについて	確認・決定誤り	広島	事務センター	2011年8月26日	2011年9月22日	担当者が所得状況届連名簿の事後確認を行ったところ、A様から所得証明書の提出がありました。誤って所得未確認者として処理していたことが判明しました。	A様から平成23年度所得証明書の郵送による受付をした担当者が、ご家族のB様の所得証明書が同封されていたため、B様から重複して提出されたものと思ひ込み、B様の書類にホチキス止めしたことにより、未処理となったものです。 担当者の確認不足及びその後の審査でも誤りに気付かなかったことによりです。	1名	未払い	164,350	担当者がA様にお詫びの上、支払が差止になることについて説明し、支払時期をお伝えし、了承を得ました。 年金受給権者現況届処理票の入力を行いました。	年金給付グループにおいて、年金給付業務は添付書類を確認することが多いため、入力前の2回審査に加え、事後の点検作業においても、支払保留となる受給権者の点検項目に添付書類の再確認を加えることとしました。	内部
77	振替加算の加算誤りについて	確認・決定誤り	大阪	豊中	1989年11月16日	2011年9月26日	事務センターより、お客様の老齢年金の振替加算について問合せがあり、確認したところ、振替加算の加算誤りが判明しました。	裁定時に、配偶者状態表示の入力を誤って入力処理したため、お客様の老齢年金に振替加算額が加算されました。 配偶者様が旧法の受給権者であることの確認を漏らしたことによりです。	1名	過払い	1,048,050	担当者がお客様にお詫びの上、返納について説明し、返納方法申出書を受理しました。 機構本部に返納方法申出書及び老齢年金の訂正依頼を送付し、処理が完了したことを確認しました。	お客様相談室において、年金裁定請求書受付時の配偶者様の年金受給状況の確認の徹底を周知しました。	内部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生日月	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明契機
78	年金記録に係る確認申立書の記録訂正誤りについて	確認・決定誤り	東京	墨田	2011年4月8日	2011年8月22日	事務センターより、第三者委員会へ回付すべき事案であるとの連絡があり、年金記録に係る確認申立書の記録訂正誤りが判明しました。	お客様から年金記録に係る確認申立書の提出があり、内容審査をした際に、確認不足により、誤って年金事務所段階での記録回復が可能と判断したことによります。 あっせん事案に係る事業所と同一事業所に同一時期に勤務していた方の年金記録の訂正についての認識が不足してい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、改めて第三者委員会に年金記録に係る確認申立書を回付する旨をお伝えしました。 訂正した年金記録を元に戻し、事務センター経由で年金記録に係る確認申立書を回付しました。 担当者がお客様に改めてお詫びの上、第三者委員会よりあっせんの通知があった旨をお伝えし、了承を得ました。	年金記録課において、年金記録に係る確認申立書について、年金事務所段階での記録回復が可能な事案について説明し、確認の徹底を周知しました。	内部
79	配偶者加給年金の加算漏れについて	確認・決定誤り	香川	高松東	1999年3月頃	2011年9月28日	機構本部より、再裁定の関係書類が返戻され、確認したところ、特別支給の老齢厚生年金の裁定を誤り、配偶者加給年金の加算が漏れていたことが判明しました。	特別支給の老齢厚生年金を遡及して裁定した以降、配偶者様の特別支給の老齢厚生年金の受給権発生時に、配偶者状態表示を変更すべきところ、当初から誤って入力していたことによります。 裁定時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るものです。	1名	未払い	108,042	お客様相談室長がお客様にお詫びの上、説明しました。取扱いについて、ブロック本部と協議することとしました。 ブロック本部と協議し、訂正処理可能との回答により、機構本部に訂正処理に係る書類一式を進達し、処理が完了したことを確認しました。 担当者がお客様に再度お詫びの上、支払時期をお伝えし、了承を得ました。	お客様相談室において、老齢年金が遡及して請求された場合の配偶者の年金受給状況の確認を周知しました。 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
80	配偶者加給年金の加算漏れについて	確認・決定誤り	山口	下関	1995年6月頃	2011年5月20日	機構本部より、進達した再裁定について連絡があり、確認したところ、お客様の老齢年金裁定時に、配偶者状態表示の登録誤りがあり、配偶者加給年金の加算漏れが判明しました。	配偶者様は厚生年金と共済年金の加入期間があり、共に老齢要件満了していないので加給年金を加算として登録すべきところ、誤って加算しないとしていました。 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るものです。	1名	未払い	866,249	担当者がお客様にお詫びの上、説明しました。取扱いについて、ブロック本部と協議することとしました。 ブロック本部から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及びお客様から受理した収入要件申立書を送付しました。 処理が完了し、担当者がお客様に再度お詫びの上、支払時期をお伝えし、了承を得ました。	お客様相談室において、裁定請求書の添付書類及び配偶者様の記録を慎重に確認するよう指示しました。	内部
81	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	熱田	1990年7月12日	2011年10月28日	記録突合センターより、お客様の紙台帳とコンピュータ記録の突合の際に、第四種被保険者期間を削除せずに老齢厚生年金を裁定している旨の連絡があり、確認したところ、老齢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請求時に、厚生年金加入期間が240月以上となっているにもかかわらず、第四種被保険者期間の削除を失念し、裁定したことによります。 裁定時の確認不足によるものです。	1名	その他	12,176	担当者がお客様にお詫びの上、説明しました。補正処理を行い、第四種保険料の還付をすること及び過払いした年金について返納いただくことでの了承を得ました。 お客様から年金額仮計算書、返納方法申出書、保険料等還付請求書を受理し、補正処理等を行い、関係書類一式を機構本部に進達しました。	○お客様相談室において、裁定請求書等受付時の確認の徹底を周知しました。	内部
82	死亡保留の処理誤りについて	確認・決定誤り	熊本	熊本西	2011年9月12日	2011年10月24日	お客様より、年金が振込されていない旨のお申出があり、確認したところ、お客様の配偶者様の死亡に伴う未支給年金請求の際に、お客様の年金に死亡保留の処理誤りをしていることが判明しました。	街角の年金相談センターの担当者が、本来、お客様の配偶者様の死亡保留処理票を作成すべきところ、誤ってお客様の死亡保留処理票を作成したことによります。 街角の年金相談センターの担当者及び入力担当した年金事務所の担当者の確認不足によります。	1名	未払い	131,483	担当者がお客様にお詫びの上、説明しました。 機構本部に死亡保留解除を依頼し、支払時期が確定したため、担当者がお客様に再度お詫びの上、支払時期をお伝えし、了承を得ました。	街角の年金相談センターにおいて、死亡保留の処理依頼を行う際には、対象となる方の確認を慎重に行い、複数名で確認するよう周知・徹底しました。 お客様相談室において、死亡保留処理の際は、該当者の氏名、生年月日、基礎年金番号の確認の徹底を周知しました。	外部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生年月日	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
83	老齢年金 裁定時における農 林共済期 間の算入 誤りにつ いて	確認・ 決定誤 り	東京	事務 センター	2011年 2月2日	2011年 10月25日	年金事務所より、お客様から年金額が少ないとのお申出があった旨連絡があり、確認したところ、老齢年金裁定時における農林共済期間の算入誤りが判明しました。	担当者が入力時に農林共済対象の方であることを農林共済組合に確認しましたが、退職共済年金の待機者と誤認したため、本来、農林共済期間を厚生年金期間とすべきところ、誤って共済期間として裁定したものです。担当者の確認不足によるものです。	1名	未払い	143,934	担当者がお客様にお詫びの上、説明しました。再度、農林共済組合に確認の上、機構本部に再裁定依頼書を進達しました。処理が完了し、担当者がお客様に再度お詫びの上、支払時期をお伝えし、了承を得ました。	年金給付グループにおいて、農林共済組合への確認の際は、詳細に照会内容を確認するよう周知・徹底しました。	外部
84	配偶者加 給年金の 加算漏れ について	確認・ 決定誤 り	岡山	倉敷西	2001年 5月31日	2011年 10月26日	機構本部より再裁定の返戻があり、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配偶者加給年金の加算漏れが判明しました。	お客様の配偶者様の年金受給状況の確認不足により、本来、配偶者状態表示を加給年金を加算すると入力すべきところ、加給年金を加算しないと入力したことによりです。また、その後の決裁においても誤りを発見できませんでした。	1名	未払い	275,750	担当者がお客様にお詫びの上、説明しました。ブロック本部と協議することで了承を得ました。ブロック本部より、訂正処理可能との回答があり、機構本部へ関係書類一式を進達しました。処理が完了し、お客様に支払されていることを確認しました。	お客様相談室において、裁定請求書受付時に配偶者様の年金受給状況を慎重に確認するよう指示しました。また、事務センターに今回の事象を情報提供し、注意喚起しました。	内部
85	老齢福祉 年金との 併給調整 漏れにつ いて	確認・ 決定誤 り	本部	支払部	2010年 12月9日	2011年 9月5日	事務センターより、時効特例給付の支払額内訳について照会があり、確認したところ、既に支払した時効特例給付金と遅延特別加算金について、老齢福祉年金との併給調整を行わず支払したことが判明しました。	担当者の審査時に、老齢福祉年金に係る添付書類の確認不足により、厚生年金通算老齢年金を全額支払してしまったことによりです。また、決裁においても、見落していました。	1名	過払い	12,359,604	担当者がお客様にお詫びの上、説明しましたが、ご納得いただけず、お詫びと説明の文書を送付しました。担当者がお客様に再度お詫びし、正しい金額が記載された時効特例給付支払決定通知書、遅延特別加算金支払決定通知書、支払内訳書及び過払い額がわかる返納納入告知書を送付することで了承を得ました。お客様に納入告知書等を送付しました。お客様が一括返納され、担当者がお客様に改めてお詫びし、了承を得ました。	朝礼において、添付書類の確認を徹底するとともに、審査時の他年金との併給調整の確認漏れがないよう周知・徹底しました。	内部
86	障害厚生 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	2009年 7月16日	2011年 12月1日	年金事務所より、お客様から遅延特別加算金の支払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、障害厚生年金の裁定誤りにより、時効特例給付金及び遅延特別加算金を支払していないことが判明しました。	お客様の年金記録が新たに判明し、納付要件を満たしたことにより受理した障害厚生年金裁定請求書について、本来、年金記録判明後の受付年月日にて裁定すべきところ、年金記録判明前の受付年月日にて裁定処理を行ったため、消滅時効を適用しない裁定処理となり、時効特例給付金と遅延特別加算金が支払されなかったものです。担当者の時効特例法に関する認識不足によるものです。	1名	その他	5,368,092	年金事務所の担当者がお客様にお詫びの上、訂正することで了承を得ました。過払い分を未払いの時効特例給付額で調整することとなり、返納方法申出書を受理しました。再裁定処理を行い、処理が完了し、正しい年金証書、時効特例給付支払決定通知書及び遅延特別加算金支払決定通知書にお詫びの文書を添えて、お客様あてに送付しました。	今回の事象を職員に説明し、時効特例に該当する場合の処理について再度周知・徹底しました。	外部
87	老齢基礎 年金繰上 げ請求書 の処理誤 りにつ いて	確認・ 決定誤 り	本部	支払部	2007年 7月15日	2012年 1月16日	コールセンターより、65歳から退職共済年金が下がったのはなぜかとお客様からお問合せがあったとの連絡があり、確認したところ、退職共済年金は正しい額でしたが、老齢基礎年金繰上げ請求書等の繰上げ請求年齢の処理誤りにより老齢基礎年金額が誤っていることが判明しました。	退職共済年金の定額開始年齢を60歳前の勸奨退職のため、60歳と入力すべきところ、通常の定額開始年齢の63歳と誤って入力したことによりです。担当者及び決裁者の確認不足によるものです。	1名	過払い	745,191	お客様あてにお詫びと説明の文書を送付しました。年金事務所のお客様相談室長がお客様にお詫びの上、過払い分の返納と今後の年金額について説明し、了承を得ました。担当者が繰下げ請求年齢の訂正処理を行いました。お客様から分割による返納方法申出書の提出があり、担当部署に回付し、お客様あてに分割納付書を送付しました。	担当者と決裁者に、届書等の内容確認及び定額開始年齢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
88	加算額・加給年金額対象者不該当届の処理誤りについて	確認・決定誤り	静岡	事務センター	2011年7月22日	2011年7月25日	お客様の配偶者様が、障害基礎年金に係る所得状況届による生計維持確認の提出に市役所に来所され、市役所からの連絡により確認したところ、お客様から提出された加算額・加給年金額対象者不該当届の処理誤りが判明しました。	お客様から提出された障害給付加算額・加給年金額加算開始事由該当届及び加算額・加給年金額対象者不該当届の審査において、添付されていた児童扶養手当額調書を担当者が誤認したことにより、加算額・加給年金額対象者不該当届の記載についてお客様が誤って記載したものと訂正し、本来、不該当とすべきお子様を該当とし、該当とすべきお子様を不該当として処理したことにより、加算額・加給年金額対象者不該当届を訂正する際、児童扶養手当額調書の記載内容について市役所の担当課に確認せず届書を補正したことによるものです。	1名		0	担当者がお客様のお詫びの上説明し、加給年金額対象者を正しく登録する処理を機構本部にて早急に行うことをお伝えし、了承を得ました。機構本部に処理可能である旨確認し、訂正処理依頼書を進達し、訂正処理が完了したことを確認しました。	年金給付グループにおいて、届書に添付された書類により、提出された届書について職員による補正を行う場合は、入念に確認した後で補正すること及び判断困難な場合は、添付書類の交付元市町村の担当課に確認の上、補正するよう周知しました。	外部
89	配偶者加給年金額の加算漏れについて	確認・決定誤り	大阪	東大阪	1991年12月頃	2011年5月20日	お客様より、死亡されたご主人様の厚生年金期間判明による再裁定の提出があり、機構本部へ進達したところ返戻があり、確認したところ、配偶者加給年金額の加算漏れが判明しました。	老齢年金の新規裁定時に、本来、配偶者状態表示を加給年金額を加算すると入力すべきところ、加給年金額を加算しないと入力していたことにより、配偶者様の記録等の審査、入力時及び入力後の確認不足によるものです。	1名	未払い	539,666	機構本部に協議し、処理可能との回答を受け、訂正処理依頼書を機構本部に進達しました。処理が完了し、支払時期を確認しました。担当者がお客様にお詫びの上経過説明し、支払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、入力処理結果リストは、入力担当者との担当者により、複数名で確認することを周知・徹底しました。	内部
90	老齢年金に係る受給権発生年月日の裁定誤りについて	確認・決定誤り	東京	八王子	2003年2月25日	2011年7月26日	お客様の配偶者様に、新たに厚生年金期間が確認できたため、お客様の記録を再確認したところ、老齢年金に係る受給権発生年月日の裁定誤りが判明しました。	お客様より老齢年金裁定請求書を受付した際に、年金加入記録が昭和36年4月以前の厚生年金期間のみであり、本来、配偶者様の公的年金の加入状況を確認の上、国民年金記録を整備し、国民年金第3号被保険者特例措置該当届により受給権発生年月日を平成12年5月とすべきところ、誤って平成9年12月と誤って裁定したことにより、新規裁定時の審査及び入力処理において、確認が不足していたこと及び入力後の点検においても誤りが発見できなかったことによるものです。	1名		0	担当者がお客様にお詫びの上説明し、了承を得ました。また、受給権発生年月日訂正に伴う過払い分については、時効消滅する旨説明しました。機構本部に再裁定関係書類及び経過書を進達し、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、老齢年金裁定請求書受付の際に、年金加入記録が昭和36年4月1日以前の厚生年金期間のみの場合は、必ず配偶者様の被用者年金の加入状況を調査確認することについて周知・徹底しました。	内部
91	年金記録に係る確認申立書の記録訂正誤りについて	確認・決定誤り	茨城	下館	2010年4月12日	2011年7月29日	機構本部からの指示により、記録回復処理済の年金記録に係る確認申立書を確認したところ、誤って記録訂正処理していたことが判明しました。	お客様から年金記録に係る確認申立書の提出があり、内容審査をした際に、確認不足により、誤って年金事務所段階での記録回復が可能と判断したことにより、あっせん事案に係る事業所と同一事業所に同一時期に勤務していた方の年金記録の訂正についての認識が不足していたことによるものです。	1名		0	担当者がお客様にお詫びの上説明し、了承を得ました。また、年金記録を訂正前の記録に戻した上、年金記録に係る確認申立書を第三者委員会へ回付する旨説明し、了承を得ました。お客様の年金記録に係る確認申立書を第三者委員会へ回付しました。また、お客様の年金記録を元の状態に戻しました。	年金記録に係る確認申立書に係る年金事務所段階での記録回復が可能な事案について再度周知し、事務処理全般の再確認を行いました。	内部
92	再裁定報告書の作成誤りについて	確認・決定誤り	神奈川	横須賀	2011年3月18日	2011年6月14日	お客様より、支給額変更通知書についてお問合せがあり、確認したところ、再裁定報告書の作成誤りによる未払いが判明しました。	国民年金納付月訂正に伴う再裁定報告書の作成誤りにより、再度、訂正のため再裁定報告書を作成した際に申出受付年月日を前回提出分と同日とすべきところ、誤って報告書作成日にしてしまったことにより、担当者の再裁定報告書作成に係る知識不足及び時効起算日についての認識誤りによるものです。	1名	未払い	15,864	担当者がお客様にお詫びの上説明し、決定後、支払時期を連絡することで了承を得ました。機構本部に再裁定報告書を進達し、処理が完了したことを確認しました。担当者がお客様に再度お詫びの上、支払時期をお伝えし、了承を得ました。	お客様相談室において、再裁定報告書の作成に係る詳細について周知し、進達時における確認及び決裁での慎重な確認を徹底しました。	外部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明契機
93	配偶者加給年金の加算漏れについて	確認・決定誤り	愛知	瀬戸	1987年2月	2011年4月22日	機構本部より再裁定の返戻があり、確認したところ、配偶者加給年金の加算漏れが判明しました。	老齢年金裁定時に、本来、配偶者状態表示を加給年金を加算すると入力すべきところ、加給年金を加算しないと入力したことによります。 裁定請求書受付時及び決裁時における確認不足によるものです。	1名	未払い	931,765	担当者がお客様にお詫びの上説明し、ブロック本部と協議することで了承を得ました。 ブロック本部より、訂正処理可能との回答があり、機構本部へ関係書類一式を進達しました。 処理が完了し、お客様に支払されていることを確認しました。	お客様相談室において、受付及び審査時に、より慎重な確認をするよう周知しました。	内部
94	老齢年金の繰下げ意思確認書受理漏れについて	確認・決定誤り	神奈川	港北	2011年5月31日	2011年8月15日	お客様より、老齢年金の決定内容についてお問合せがあり、確認したところ、お客様から老齢年金の繰下げ意思確認書の受理を漏らしたことにより、老齢年金を誤って本来額で裁定していたことが判明しました。	お客様より、老齢年金裁定請求書を受理した際、65歳以降の老齢年金は70歳まで繰下げするとの確認をしていたにもかかわらず、担当者が老齢年金の繰下げ意思確認書の提出を求めなかったことによります。 担当者の老齢年金の繰下げ意思確認書に係る認識不足によるものです。	1名	過払い	2,891,504	担当者がお客様にお詫びの上、説明しました。機構本部と協議することとしました。 機構本部より、65歳裁定の取消処理可能との回答があり、お客様から返納方法申出書を受理し、関係書類を機構本部に進達し、処理が完了したことを確認しました。 担当者がお客様に再度お詫びし、機構本部から返納金納付書が送付される旨をお伝えし、了承を得ました。後日、返納金が納付されたことを確認しました。	お客様相談室において、老齢年金裁定請求書の受付時におけるお客様の繰上げ・繰下げの意思確認の徹底及び関係届書の受理について周知しました。	外部
95	老齢年金裁定時の入力誤りについて	確認・決定誤り	福島	郡山	2010年4月26日 2010年6月7日	2011年10月27日	事務センターより、お客様の年金が誤って裁定されているとの連絡があり、確認したところ、老齢年金裁定時に合算対象期間とすべき期間を共済組合員期間として算入し、さらに納付済であった国民年金任意加入期間を誤って訂正し、保険料を還付していたことが判明しました。	お客様は旧法による共済年金が裁定されているため、共済組合員期間は老齢基礎年金の支給対象期間とすべきではなかったものを裁定時に誤って入力したため、老齢基礎年金に過払いが発生したものです。 年金請求書の審査時の確認不足及び国民年金任意加入期間の確認不足によります。	1名	その他	775,854	担当者がお客様にお詫びの上説明し、過払い分については今後支払する年金から調整することで了承を得たため、返納方法申出書を受理し、機構本部へ進達しました。 また、誤還付した国民年金保険料について、返納金として取り扱うこととし、お客様から分割納付申出書を受理し、分割納付書を送付しました。	お客様相談室において、請求書の審査・入力時等の確認は十分に行うことを周知しました。 また、事務センターに事象を情報提供し、注意喚起しました。	内部
96	記録判明時における国民年金記録の訂正誤りについて	確認・決定誤り	鳥取	米子	2011年5月27日	2011年7月14日	機構本部より、再裁定の内容について確認するよう連絡があり、確認したところ、年金記録確認のお知らせにより厚生年金期間が判明した際に、国民年金記録を誤って訂正していたことが判明しました。 また、お客様に誤った内容の還付請求書を送付していることも判明しました。	担当者が記録訂正の際に、厚生年金記録と国民年金記録の重複した期間の確認が不足していたことによるものです。 また、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	0	0	担当者がお客様にお詫びの上説明し、了承を得ました。誤って送付した還付請求書は、所在不明のため回収できなかったため、発見した場合、お知らせいただくこととしました。 記録の補正処理を行い、機構本部に連絡の上、再裁定関係書類を再進達し、処理が完了したことを確認しました。 誤った還付決定を取消し、正しい期間の還付決定処理を行い、お客様に還付請求書を送付しました。	年金記録課において、記録補正の際は、資格取得日、資格喪失日等の確認を慎重に行うよう周知しました。 また、入力チェック時の手順の再確認及び入力担当者その他の担当者による二重チェックの徹底を周知しました。	内部
97	年金からの特別徴収漏れについて	未処理・処理遅延	本部	業務管理部	2012年4月13日	2012年5月16日	A市役所より、平成24年4月支払分から後期高齢者医療保険の保険料に係る特別徴収を開始する予定で異動情報を機構に回付したが、エラーとなった方が多数いるとお問合せがあり、確認したところ、後期高齢者医療保険の保険料の特別徴収漏れが判明しました。	A市の市制施行に伴い、市町村コードの変更情報を作成し、登録すべきところ、市町村コード変更情報の作成を漏らしていたことによります。	126名	未徴収	4,752,600	担当者が市役所にお詫びの上説明し、お詫びの文書を送付しました。 市役所より、後期高齢者医療保険の保険料徴収は特別徴収から普通徴収へ切替する旨の説明文書とともに、機構で作成したお詫びの文書を同封し、お客様あてに送付しました。	市町村コード変更情報作成時のチェックを複数名で行うよう改めました。	外部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明契機
98	年金加入記録回答票の処理遅延について	未処理・処理遅延	京都	京都西	2008年10月1日	2011年5月25日	事務センターより、お客様から提出されたねんきん定期便に、年金記録の回答が未だ届かないとの記載があるとの連絡があり、確認したところ、お客様から受付した年金加入記録回答票が相談受付票に綴られており、未処理となっていることが判明しました。 相談受付票の全件を確認したところ、他に4名のお客様に同様の事象が判明しました。	記録相談完了分として、誤って編綴されていたことによります。	5名	未払い	294,460	4名のお客様あてに、記録調査の結果、記録が判明しなかった旨の年金記録照会回答票及びお詫びの文書を同封し、送付しました。 記録が判明したお客様に、担当がお詫びの上説明し、年金記録照会回答票と年金額仮計算書を送付することで了承を得ました。 お客様より年金額仮計算書の提出があり、機構本部に再裁定関係書類を進達し、処理が完了したことを確認しました。	年金記録課において、年金記録に係る相談受付票及び年金加入記録回答票の内容を複数名で確認・点検するよう周知しました。	外部
99	審査請求書の回付漏れについて	未処理・処理遅延	沖縄	平良	2011年6月10日	2011年7月29日	窓口で受付した書類を点検したところ、厚生局への審査請求書の回付漏れが判明しました。	受付した審査請求書の受付簿への登載漏れによります。 書類の進捗管理及び点検が不十分であったため、書類の存在に気付かなかったことによるものです。	1名		0	担当がおお客様にお詫びの上説明し、了承を得ました。 審査請求書を厚生局に回付しました。	お客様相談室において、受付書類の受付簿記載の徹底及び日々の進捗管理の徹底を周知しました。	内部
100	所得状況届の送付漏れについて	未処理・処理遅延	東京	立川	2011年9月1日	2011年9月27日	お客様より、所得状況届の再送付を依頼したが、送付されない旨のお申出があり、確認したところ、担当の誤認により、所得状況届を送付していなかったことが判明しました。	所得状況届の再送付依頼を受けた後、お客様から市役所へ出向く旨の連絡を受けたため、担当はおお客様が市役所で手続きをされると誤認し、所得状況届を送付していなかったことによります。 担当がおお客様に市役所で手続き済であったかどうかの確認不足によるものです。	1名		0	担当がおお客様にお詫びの上説明しましたが、ご納得いただけず、後日文書を送付させていただくことで了承を得ました。 お客様より所得状況届の提出があり、処理を行いました。 お客様に文書を送付しました。	お客様相談室において、お客様対応の際に、お客様のお申出をしっかりと聞き取り及び再送付を行った場合の処理経過について、一覧表により管理することを周知・徹底しました。	外部
101	年金額仮計算書に係る年金見込額の記載誤りについて	通知書等の作成誤り	千葉	千葉	2011年5月23日	2011年7月15日	機構本部の依頼により、記録判明した記録回答票を確認したところ、お客様に送付した年金額仮計算書に係る年金見込額の記載誤りが判明しました。	年金見込額の算出をした際、お客様の配偶者様の被用者年金期間が240ヵ月以上あるため、加給年金が受給できないことを確認していたにもかかわらず、誤って加給年金額を含んだ見込額を算出し、年金額仮計算書をお客様へ送付したものです。 担当の処理結果の確認漏れ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名		0	担当がおお客様にお詫びの上経過を説明し、了承を得ました。また、誤った金額が記載された年金額仮計算書を返送していただきました。 正しい金額を記載した年金額仮計算書をお客様あてに送付しました。	年金記録課において、年金見込額を試算する際は、他の職員が試算条件を確認すること及び決裁を受けてから送付することを周知・徹底しました。	内部
102	訂正通知書の重複送付について	通知書等の作成誤り	ブロック本部	東北	2011年7月19日	2011年7月27日	委託業者の受電担当者より、お客様から2週続けて同じ内容の文書が送付された旨の電話があったとの報告があり、確認したところ、訂正通知書を重複して送付していたことが判明しました。	記録突合センターの担当が毎週月曜日に訂正通知書作成依頼用のデータを登録していますが、誤って同じデータを2週続けて登録したことによります。 担当のデータ登録時の注意不足及び確認不足によるものです。	288名		0	電話によるお問合せのあったお客様に、委託業者の受電担当がお詫びの上説明し、了承を得ました。 同一文書を重複して送付した全てのお客様あてに、お詫びの文書を送付しました。 未登録となっていたデータを登録し、お客様あてに訂正通知書を送付しました。	記録突合センターにおいて、訂正通知書作成用データの登録について、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
103	厚生年金加入記録のお知らせの回答票に係る回答文書の作成誤りについて	通知書等の作成誤り	岐阜	美濃加茂	2011年8月15日	2011年8月19日	お客様が当所より送付した厚生年金加入記録のお知らせの回答票に係る回答文書を持参され、未支給年金の相談があり、確認したところ、回答文書を誤って作成し、送付していたことが判明しました。	死亡された配偶者様の未統合の国民年金期間が判明しましたが、国民年金記録に通算老齢年金裁定済の表示があるにもかかわらず、未支給の通算老齢年金として回答文書に誤って記載したことによります。 担当者が国民年金記録に表示のあった通算老齢年金裁定済の確認不足及び決裁時のチェック漏れによるものです。	1名		0	機構本部に、お客様の配偶者様の年金記録の確認を依頼し、未支給年金を含む国民年金通算老齢年金が既に支払済であることを確認しました。 担当者がお客様にお詫びの上、機構本部に確認の結果、国民年金通算老齢年金が既に支払済であることを説明し、了承を得ました。	年金記録課において、回答文書の複数名によるチェック体制の強化を図りました。	外部
104	年金記録に関する紙台帳等の調査結果のお知らせの作成誤りについて	通知書等の作成誤り	ブロック本部	北関東・信越	2011年6月17日	2011年8月17日	お客様からの調査結果に対する回答に基づき、記録補正処理を行うための確認をしたところ、お客様へ送付した通知内容が誤っていたことが判明しました。	コンピュータの月額変更記録が紙台帳に記載がないため、本来、コンピュータ記録を取消して年金額の試算をすべきところ、そのまま年金見込額を試算し、通知書を送付したことによります。 記録突合時の見落としと、その後の決裁で気付かなかったことによるものです。	1名		0	記録突合センターの担当者がお客様にお詫びの上説明し、正しい内容に訂正した通知書を送付することで了承を得ました。 通知書の訂正を行い、お客様あてに正しい内容の通知書を送付しました。	記録突合センターにおいて、審査及び確認作業を慎重に行うよう周知・徹底しました。	内部
105	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	埼玉	事務センター	2011年4月4日	2011年7月22日	お客様から遺族年金の審査請求があり、ブロック本部から連絡を受け、確認したところ、遺族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。	お客様に送付した不支給決定通知書について、本来、遺族厚生年金・遺族基礎年金の不支給について通知すべきところ、誤って遺族厚生年金のみの不支給決定通知書を作成し、送付していました。 遺族基礎年金と遺族厚生年金が同時に発生する場合の不支給決定通知書について、遺族厚生年金についてのみの文面でよいと誤った認識をしていたことによるものです。	3名		0	担当者がお客様にお詫びの上説明し、正しい不支給決定通知書を送付することで了承を得ました。 正しい不支給決定通知書を作成し、お客様あてに送付しました。	年金給付グループにおいて、不支給決定通知書の作成を慎重に行うことを周知しました。 また、決裁時の確認を徹底することとしました。	内部
106	加給年金に係る説明誤りについて	説明誤り	北海道	砂川	2011年9月13日	2011年10月26日	お客様より、加給年金が加算されていない旨のお申出があり、確認したところ、加給年金に係る説明誤りが判明しました。	支給額変更通知書の基本額に加給年金が含まれて通知されていたにもかかわらず、加算額欄に金額の記載がなかったため、誤って改めて通知が届くと回答したことによります。 相談の際、窓口装置で金額、処理経過の確認を怠ったことによるものです。	1名		0	担当者がお客様にお詫びの上、支給額変更通知書の基本額の中に加給年金額分も含まれていることを説明しましたが、ご納得いただけませんでした。 お客様相談室長がお客様に再度お詫びの上説明したところ、加給年金の支払がされていることについてはご理解いただけましたが、見込額の説明については了承を得られませんでした。 その後、お客様からご連絡がないため、お問合せがあった場合、引き続き対応していくこととしました。	お客様相談室において、年金相談の際は必ず窓口装置で記録を確認の上、回答するよう周知・徹底しました。	外部
107	障害年金加算改善法に係る説明誤りについて	説明誤り	本部	年金相談部	2012年1月13日	2012年1月25日	年金事務所より、お客様が電話相談において、障害年金加算改善法で配偶者が加算の対象になると案内されて、添付書類を持参の上来所されたが、既に配偶者加給年金が支払されているとの連絡があり、確認したところ、コールセンターのオペレーターの説明誤りが判明しました。	委託業者のオペレーターが電話相談の際に、お客様の年金受給状況を確認し、本来、配偶者加給年金は既に受給中であると説明すべきところ、誤って支給されますと説明したことによります。 委託業者のオペレーターが年金受給状況の確認をしなかったことによるものです。	1名		0	委託業者の管理者がお客様にお詫びの上、説明しました。書類等に要した費用の返還を求められましたが、できない旨をお伝えしたところ、ご納得いただけませんでした。 お客様から連絡はありませんが、今後お問合せ等があった場合は、引き続き対応することとしました。	委託業者より、担当者へ今回の事象の説明を行い、注意喚起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
108	老齢厚生年金に係る受給要件の説明誤りについて	説明誤り	奈良	奈良	2011年7月25日	2011年7月25日	お客様より、老齢厚生年金の受給要件について再度お問合せがあり、確認したところ、老齢厚生年金の受給要件に係る説明誤りが判明しました。	お客様は、厚生年金期間と共済組合期間を合算すると20年以上であるため、本来、被用者年金加入者の特例に該当し、老齢厚生年金受給要件ありと説明すべきところ、誤って受給要件なしと説明したことによります。担当者が厚生年金加入期間のみで20年必要であると認識誤りしてい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、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。その後、お客様より老齢厚生年金裁定請求書の提出があり、裁定処理が完了したことを確認しました。	お客様相談室において、老齢年金の受給要件について再確認し、特に特例の取扱いについては注意するよう周知しました。	外部
109	年金記録の統合誤りについて	記録訂正誤り	福島	白河	2009年3月16日	2011年7月15日	他年金事務所より、A様の年金記録に統合された厚生年金記録について取消依頼があり、確認したところ、B様の厚生年金記録を誤ってA様の年金記録に統合していたことが判明しました。	記録統合時、A様がお申出された事業所名称と厚生年金記録上の事業所名称及び所在地等の確認が不十分なまま、誤ってB様の厚生年金記録を統合したことによるものです。	2名	過払い	1,683,532	担当者がA様にお詫びの上説明し、返納について了承を得たため、返納方法申出書を受理しました。担当者がB様にお詫びの上説明し、了承を得ました。A様とB様の記録を整備の上、返納方法申出書を機構本部に進達しました。	年金記録課において、記録統合時には、職歴との整合を図ること及び別人記録の可能性を確認することを徹底しました。	内部
110	年金記録の統合誤りについて	記録訂正誤り	愛知	名古屋北	2008年10月3日	2011年8月22日	他年金事務所より、厚生年金保険被保険者加入期間照会申出書の提出のあったB様の記録照会があり、確認したところ、同姓同名、同一生年月日のA様に誤って厚生年金記録を統合していたことが判明しました。	A様から記録相談があった際に、確認不足により誤って記録統合したことによります。氏名索引により判明した厚生年金記録と、ご本人様のお申出の確認が不十分であったことによるものです。	2名	誤還付	8,500	担当者がA様にお詫びの上説明し、了承を得ました。また、誤還付した国民年金保険料の返納についても了承していただき、納付書を交付し、納付されたことを確認しました。担当者がA様に係る訂正入力を行い、納付記録を入力の上、A様あてに被保険者記録回答票を送付しました。他年金事務所の担当者がB様にお詫びの上説明し、訂正後の記録を送付することで了承を得ました。B様あてに記録統合処理後の被保険者記録回答票を送付しました。	お客様相談室において、年金記録の相談時における記録統合処理は、ご本人様の記録であるかの確認を十分行うよう周知・徹底しました。	内部
111	共済組合期間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30日	2012年2月29日	共済組合より、お客様の共済組合記録は別人の記録である旨の連絡があり、確認したところ、共済組合記録の統合誤りが判明しました。また、共済組合期間と重複した国民年金期間について、誤って保険料を還付していたことが判明しました。	委託業者が共済組合記録を統合する際に、所属共済組合を確認しないまま誤って別人の記録を統合したものです。	2名	誤還付	224,400	担当者がお客様にお詫びの上、説明しました。誤還付した国民年金保険料を返納していただき、記録を元に戻すことで了承を得ました。誤った共済組合記録の統合取消を行い、年金事務所にて国民年金記録の補正を行い、返納に係る納付書をお客様あてに送付しました。お客様あてに経過とお詫びの文書を送付しました。誤って統合した共済組合記録については、お客様の連絡先が不明のため、統合前の状態に記録を戻しました。	記録管理グループにおいて、共済組合記録の統合時は、ご本人様のお申立内容と、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周知しました。また、現在契約している委託業者に今回の事象を情報提供し、共済組合記録の統合処理について注意喚起しました。	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
112	契約書の記載誤りについて	事故等	本部	調達部	2011年11月28日	2012年2月29日	契約書の整理をした際、記載されている委託期間が誤った契約書があり、確認したところ、委託期間を誤って契約を締結していたことが判明しました。	契約書に記載する委託期間の終期を契約締結の日から平成24年12月31日とすべきところ、平成25年3月31日として契約を締結したものです。 契約何の決裁後、決裁された契約書(案)と委託業者に交付する契約書の内容を十分確認せず、交付してしまいました。	9事業所		0	担当者が9事業所にお詫びの上説明し、変更契約することで了承を得ました。 変更契約の締結が完了しました。	契約書が必要な調達案件については、契約書作成時に複数名で確認することを徹底し、チェックリストによる確認を行うよう改めました。	内部
113 ~ 118	不審電話について	事故等	千葉 東京 東京 愛知 京都 和歌山	幕張 荒川 中野 笠寺 下京 和歌山西	2012年5月	2012年5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ったものです。 1) 社会保険庁又は社会保険事務所を名乗る者から、医療費の還付金があるので、指定の電話番号に電話するよう指示されたとのことでした。(4年金事務所) 2) 社会保険庁を名乗る者から、医療費の還付金があるので、ATMに行き、指定の電話番号に電話するよう指示されたとのことでした。(2年金事務所)	6名		0	現在、社会保険庁や社会保険事務所は存在しないことをお伝えしました。 また、医療費の還付金の取扱いは年金事務所で行っていないこと及び折り返しの電話をしないようお伝えしました。	日本年金機構内部にお客様に注意を促すように指示しています。 日本年金機構ホームページに、不審電話及び不審な訪問に関する注意を促す内容を掲載しています。	事件等

日本年金機構の平成24年5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	税還付支払処理に係る再振込処理の不具合について	2010年1月	2011年6月15日	システム運用部から連絡があり、税額のみ還付となったお客様の振込不能に係る再振込一括変更処理において、再振込処理されていないことが判明しました。	再振込に係る一括変更処理における、プログラム作成時の調査が不十分であったことによるものです。	9名	未払い	209,476	入力処理を行い、お客様に支払しました。お客様あてに正しい源泉徴収票とお詫びの文書を送付しました。	プログラム作成依頼の内容を見直すとともに、関係部署と情報を共有し、指示漏れを防ぐ体制を構築することとしました。	内部
2	老齢厚生年金繰下げ加算額の計算誤りについて	2011年3月下旬	2011年11月16日	記録突合センターからの照会により、老齢厚生年金に加算される繰下げ加算額が誤っていることが判明しました。	老齢厚生年金の繰下げ加算額は、本来、繰下げ請求により受給権発生以前の被保険者期間に基づき計算されるべきところ、65歳以前の被保険者期間のみで計算されたため、本来の年金額より少額となったものです。システム開発時の調査が不十分であったことによります。	13名	未払い	135,005	13名のお客様の再裁定を行い、振込通知書とお詫びの文書をお客様あてに送付しました。お客様に支払されたことを確認しました。	システムの設計に当たり、細部に渡って確認を行うことを徹底していくこととしました。	内部
3	県外管轄外住所変更に係る賞与保険料の計算誤りについて	2010年2月15日	2012年3月8日	年金事務所より、県外から住所変更した事業所の賞与保険料額を確認してほしいとの連絡があり、確認したところ、賞与支払届を磁気媒体集信処理した際に、住所変更前の都道府県の保険料率で計算していることが判明しました。	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。	8事業所 65名	過徴収 3事業所 43名 未徴収 5事業所 22名	過徴収 総額 5,170 未徴収 総額 956	年金事務所に対応を依頼し、全ての事業所にお詫びの上説明し、平成24年3月分の保険料にて調整することで了承を得たため、平成24年3月分保険料を調整しました。プログラムの修正を行いました。	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しました。	内部