

平成24年8月17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6月分)について

平成24年6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6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、6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193件のうち、公表可能な128件及びシステム事故2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193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（0.5%）
〔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・・・・・・・・・・・・・・・・ 84件（43.5%）
〔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・・・・・・・・・・・・・・・・ 19件（9.9%）
〔審査決定すべき届書の未処理、社会保険オンラインシステムへの入力漏れ、日本年金機構本部への進達漏れ、関係部署からの返戻書類の未処理等〕
- (4) 入力誤り・・・・・・・・・・・・・・・・ 12件（6.2%）
〔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（5.7%）
〔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・・・・・・・・・・・・・・・・ 6件（3.1%）
〔別の送付先への書類混入等の誤送付、誤送信、誤交付等、配付時の誤り〕
- (7) 説明誤り・・・・・・・・・・・・・・・・ 5件（2.6%）
〔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・・・・・・・・・・・・・・・・ 8件（4.2%）
〔受理した申請書、添付書類の紛失等〕
- (9) 記録訂正誤り・・・・・・・・・・・・・・・・ 1件（0.5%）
〔別人の記録を訂正、別人の記録を統合〕
- (10) 事故等・・・・・・・・・・・・・・・・ 46件（23.8%）
〔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 193件（100.0%）

2 制度等別件数

(1) 厚生年金適用関係	25 件 (12.9%)
(2) 厚生年金徴収関係	6 件 (3.1%)
(3) 国民年金適用関係	10 件 (5.2%)
(4) 国民年金徴収関係	20 件 (10.4%)
(5) 年金給付関係	86 件 (44.6%)
(6) 船員保険関係	0 件 (0.0%)
(7) その他	46 件 (23.8%)

合計 193 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)	10 (1)	7 (1)	5 (1)	1 (0)	0 (0)	0 (0)	1 (0)	0 (0)	0 (0)	25 (3)
厚生年金 徴収関係	0 (0)	1 (0)	1 (1)	0 (0)	0 (0)	4 (2)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	6 (3)
国民年金 適用関係	0 (0)	3 (0)	4 (2)	2 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	1 (0)	0 (0)	0 (0)	10 (2)
国民年金 徴収関係	0 (0)	6 (2)	3 (0)	2 (1)	5 (1)	0 (0)	0 (0)	3 (0)	0 (0)	1 (0)	20 (4)
年金給付 関係	0 (0)	63 (10)	4 (1)	3 (0)	5 (0)	2 (1)	5 (2)	3 (0)	1 (0)	0 (0)	86 (14)
船員保険 関係	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)
その他	0 (0)	1 (1)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	45 (38)	46 (39)
計	1 (0)	84 (14)	19 (5)	12 (2)	11 (1)	6 (3)	5 (2)	8 (0)	1 (0)	46 (38)	193 (65)

(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	120 件 (62.2%)
〔 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	16 件 (8.3%)
〔 法令や通知等に係る解釈を誤っていたもの、理解が不足していたもの等 〕	
届書等の放置	10 件 (5.2%)
〔 本来行うべき処理を多忙や失念により適切な時期までに処理を行わなかったもの 〕	
その他	47 件 (24.3%)
〔 不正行為、不適正な事務処理、事故等 〕	

合計 193 件 (100.0%)

(2) 原因別・事務処理誤り等区分別内訳

表 2 原因別・事務処理誤り等区分別内訳一覧表

	受付時の書類管理誤り	確認・決定誤り	未処理・処理遅延	入力誤り	通知書等の作成誤り	誤送付・誤送信	説明誤り	受理後の書類管理誤り	記録訂正誤り	事故等	計
確認不足	1 (0)	73 (10)	9 (3)	12 (2)	11 (1)	6 (3)	1 (0)	6 (0)	0 (0)	1 (0)	120 (19)
適用・認識誤り	0 (0)	10 (3)	2 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	4 (2)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	16 (5)
届書等の放置	0 (0)	0 (0)	8 (2)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	2 (0)	0 (0)	0 (0)	10 (2)
その他	0 (0)	1 (1)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	1 (0)	45 (38)	47 (39)
計	1 (0)	84 (14)	19 (5)	12 (2)	11 (1)	6 (3)	5 (2)	8 (0)	1 (0)	46 (38)	193 (65)

(注) () 内は、非公表とした事案の件数を再掲したものである。

(3) 原因別・制度等別内訳

表 3 原因別・制度等別内訳一覧表

	厚生年金適用関係	厚生年金徴収関係	国民年金適用関係	国民年金徴収関係	年金給付関係	船員保険関係	その他	計
確認不足	18 (2)	6 (3)	8 (2)	17 (3)	70 (8)	0 (0)	1 (1)	120 (19)
適用・認識誤り	3 (0)	0 (0)	1 (0)	1 (0)	11 (5)	0 (0)	0 (0)	16 (5)
届書等の放置	4 (1)	0 (0)	1 (0)	1 (0)	4 (1)	0 (0)	0 (0)	10 (2)
その他	0 (0)	0 (0)	0 (0)	1 (1)	1 (0)	0 (0)	45 (38)	47 (39)
計	25 (3)	6 (3)	10 (2)	20 (4)	86 (14)	0 (0)	46 (39)	193 (65)

(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	9 (1)	4 (2)	8 (2)	15 (4)	22 (5)	0 (0)	46 (39)	104 (53)
1万円未満	1 (0)	0 (0)	1 (0)	2 (0)	4 (2)	0 (0)	0 (0)	8 (2)
1万円以上 5万円未満	2 (0)	1 (1)	0 (0)	3 (0)	8 (0)	0 (0)	0 (0)	14 (1)
5万円以上 10万円未満	3 (0)	0 (0)	1 (0)	0 (0)	11 (2)	0 (0)	0 (0)	15 (2)
10万円以上 50万円未満	3 (0)	1 (0)	0 (0)	0 (0)	16 (4)	0 (0)	0 (0)	20 (4)
50万円以上 100万円未満	5 (2)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	7 (0)	0 (0)	0 (0)	12 (2)
100万円以上 500万円未満	2 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	12 (0)	0 (0)	0 (0)	14 (0)
500万円以上	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	6 (1)	0 (0)	0 (0)	6 (1)
計	25 (3)	6 (3)	10 (2)	20 (4)	86 (14)	0 (0)	46 (39)	193 (65)

(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	13,073,098	688,058
未払い (年金等の額を少なく支払った件)	42	64,509,670	1,535,945
過徴収 (保険料金額を多く徴収した件)	11	1,283,020	116,638
未徴収 (保険料金額を少なく徴収した件)	9	5,242,120	582,458
誤還付 (保険料金額を誤ってお返しした件)	1	79,800	79,800
その他	7	10,364,383	1,480,626
計	89	94,552,091	1,062,383

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

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

(注 3) 「その他」の内訳は以下のとおりである。

未払いと誤還付がある件	1 件	10,422 円
過払いと未払いと過徴収がある件	1 件	60,586 円
過払いと過徴収がある件	1 件	951,490 円
過払いと未払いがある件	4 件	9,341,885 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	78 件 (40.4%)
(2) 日本年金機構外部からの通報等により判明	71 件 (36.8%)
(3) その他 (事件・事故等)	44 件 (22.8%)
合計	193 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

発生年月日	件 名	対象者数	影響区分	総額 (円)
2010 年 1 月頃	振込不能に係る再振込の不具合について	5 名	未払い	194,256
2011 年 12 月 28 日	平成 24 年 2 月の年金定期支払における所得税の過徴収について	71,083 名	過徴収	1,666,985,363

(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 6 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6月分の事務処理誤り等一覧(1～28ページ)

1. 厚生年金適用関係		1 P	整理番号	1 ~ 2 2
2. 厚生年金徴収関係		6 P	整理番号	2 3 ~ 2 5
3. 国民年金適用関係		7 P	整理番号	2 6 ~ 3 3
4. 国民年金徴収関係		9 P	整理番号	3 4 ~ 4 9
5. 年金給付関係		1 3 P	整理番号	5 0 ~ 1 2 1
6. その他		2 8 P	整理番号	1 2 2 ~ 1 2 8

(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6月分 システム事故等一覧(29ページ)

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明契機
1	資格喪失届の回付漏れについて	受付時の書類管理誤り	静岡	事務センター	2011年12月12日	2012年1月31日	○委託業者より、開封済封筒を再点検したところ、資格喪失届の抜き漏れがあったとの報告があり、資格喪失届の回付漏れが判明しました。	○送付された封筒開封時の委託業者による確認が不十分であったものです。	1事業所1名	過徴収	62,121	○資格喪失届を入力し、資格喪失確認通知書を事業所が加入する厚生年金基金経由で事業所あてに送付しました。 ○担当者が事業所にお詫びの上説明し、過徴収した保険料について、次回保険料で調整することで了承を得ました。また、事業所あてに経過説明の文書を送付しました。 ○過徴収した保険料が次回保険料で調整されることを確認しました。	○委託業者に対し、送付物開封時確認の再徹底を要請し、委託業者より担当者に今回の事象を再周知し、送付物開封時における複数名による確認を徹底した旨報告がありました。	内部
2	算定基礎届に係る標準報酬月額決定誤りについて	確認・決定誤り	神奈川	藤沢	2010年9月17日	2011年6月21日	○お客様より、標準報酬月額に誤りがある旨の記載のあるねんきん定期便の年金加入記録回答票が送付され、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。	○事業所から提出された算定基礎届(FD)の記載内容に誤りがありましたが、審査の段階においてもその誤りを見つけることができずに処理を進めてしまったことによります。	1事業所1名	未徴収	699,410	○担当者が事業所にお詫びの上説明し、保険料の遡及請求について、了承を得ました。 ○事業所より訂正届を受理し、訂正処理を行い、次回納付時に請求することを確認しました。 ○担当者がお客様にお詫びの上説明し、正しい記録に訂正したことをお伝えし、了承を得ました。	○厚生年金適用調査課において、FDの一括処理を行う前には、FDに収録されている届書の内容について、慎重に確認することを周知・徹底しました。 ○また、算定基礎届警告リストの内容についても慎重に確認するよう指示しました。	外部
3	資格取得届の処理誤りについて	確認・決定誤り	奈良	大和高田	2011年7月4日	2011年7月12日	○A事業所より、送付された健康保険被保険者証の事業所名が違うとお申出があり、確認したところ、A事業所から提出のあった資格取得届を、同一の事業主様で事業所名も類似しているB事業所のものとして誤って処理していることが判明しました。	○A事業所から資格取得届が送付され、事業所整理記号欄が空欄だったため、当所において記入した際に、担当者が誤認し、誤ってB事業所の事業所整理記号を記入したことによります。 ○担当者の確認不足及びその後のチェックでも気づきませんでした。	2事業所2名	—	0	○厚生年金適用調査課長がA事業所及びB事業所の担当者様にお詫びの上説明し、了承を得ました。 ○誤った事業所整理記号で入力したB事業所分の資格取得届取消処理を行い、A事業所として正しい事業所整理記号で入力処理を行い、A事業所の担当者様に決定通知書をお渡しし、誤って入力した健康保険被保険者証と決定通知書を回収しました。また、正しい健康保険被保険者証は全国健康保険協会から送付されることをお伝えし、了承を得ました。	○厚生年金適用調査課において、届書等の書類を職員が補正する場合は、事業所名称、所在地、事業主名について、慎重にチェックを行うよう周知・徹底しました。	外部
4	算定基礎届に係る標準報酬月額決定誤りについて	確認・決定誤り	新潟	事務センター	2010年8月16日	2011年7月12日	○年金事務所より、社会保険労務士から受託している事業所の算定基礎届の標準報酬月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、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。	○算定基礎届の平均額欄が空欄であったため、当事務センターで平均額を記載した際に、誤って低い平均額を記載し、決定したものです。 ○また、決裁においても見落していました。	1事業所1名	未徴収	159,419	○管理・厚生年金適用グループ長が事業所にお詫びの上、説明しました。記録の補正についてはご理解をいただきましたが、保険料の納付については、了承を得られませんでした。 ○管理・厚生年金適用グループ長が事業所に再度お詫びの上、保険料の納付について了承を得たため、算定基礎届の補正処理を行い、保険料概算額をお伝えしました。 ○保険料が納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、今回の事象を周知し、届書の審査等については慎重に確認を行う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
5	被扶養者(異動)届に係る性別の入力誤りについて	確認・決定誤り	群馬	事務センター	2011年 8月23日	2011年 8月26日	○社会保険労務士より、事業所に届いた健康保険被保険者証(被扶養者)の性別が相違している旨のお問合せがあり、確認したところ、被扶養者(異動)届に係る性別の入力誤りが判明しました。	○急ぎのため、事務センター担当者が入力しましたが、入力後の確認不足によるものです。	1事業所1名	—	0	○担当者が社会保険労務士及び事業所にお詫びの上説明し、早急に健康保険被保険者証(被扶養者)を再作成することで了承を得ました。 ○担当者が被扶養者(異動)届の性別訂正入力を行い、全国健康保険協会に健康保険被保険者証(被扶養者)の事業所送付を依頼しました。 ○担当者が、全国健康保険協会から事業所あてに健康保険被保険者証(被扶養者)が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、急ぎの処理は、担当者の入力後、入力した担当者以外の職員が確認を行うこととしました。	外部
6	資格取得届に係る基礎年金番号の誤りについて	確認・決定誤り	愛知	鶴舞	2003年 11月1日	2011年 9月9日	○A様より、ねんきん定期便に勤務したことのない事業所の記載があるとお問合せがあったとの連絡が他年金事務所からあり、確認したところ、B様の資格取得届の入力の際に、誤ってA様の基礎年金番号で処理していることが判明しました。	○B様の資格取得届の審査の際に、基礎年金番号を新たに払出し付番すべきところ、誤って氏名索引により同姓同名、同一生年月日のA様の基礎年金番号で処理したものです。 ○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2名	—	0	○他年金事務所の担当者がA様にお詫びの上説明し、了承を得ました。また、A様の記録を正しく訂正しました。 ○担当者がB様にお詫びの上説明し、了承を得ました。また、新しい年金手帳を交付し、誤った年金手帳を回収しました。B様の記録を正しく訂正しました。	○厚生年金適用調査課において、資格取得時の氏名索引による基礎年金番号を入力する場合には、慎重に審査・確認を行うよう周知・徹底しました。	外部
7	算定基礎届に係る標準報酬月額決定誤りについて	確認・決定誤り	東京	上野	2009年 8月31日	2011年 9月16日	○事業所より、算定基礎届の標準報酬月額に係るお問合せがあり、確認したところ、標準報酬月額の決定を誤っていることが判明しました。	○事業所から提出された算定基礎届の各月の報酬欄には正しい金額が記載されていましたが、平均額欄の報酬月額が1桁少なく記載されており、誤って決定したものです。 ○届書記載内容についての確認不足及び入力後のチェックにおいても誤りに気付かなかったことによります。	1事業所1名	未徴収	741,281	○担当者が事業所にお詫びの上説明し、次回納付時に請求することで了承を得ました。 ○訂正処理を行い、事業所あてに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、算定基礎届に係る内容審査及びリストのチェックを確実にを行うよう周知・徹底しました。	外部
8	月額変更届に係る標準報酬月額決定誤りについて	確認・決定誤り	大阪	守口	2011年 8月11日	2011年 9月21日	○事業所の受託会計事務所より、標準報酬改定通知書についてお問合せがあり、確認したところ、月額変更届に係る標準報酬月額の決定誤りが判明しました。	○本来、届出された月額変更届の修正平均を基に標準報酬月額を決定すべきところ、単純平均の欄の報酬月額で誤って決定したものです。 ○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事業所1名	過徴収	10,298	○事業所の受託会計事務所にお詫びの上説明し、事業所に対しては会計事務所から伝えるとお申出があり、お願いしました。 ○事業所の受託会計事務所より、事業所に説明したところ、次回保険料で調整することで了承を得たとの連絡があり、訂正入力を行い、標準報酬改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、月額変更届、算定基礎届の入力においては、修正平均欄に記載がある場合の取扱いを再度周知するとともに、ダブルチェックを実施し、決裁を慎重に行うよう周知・徹底しました。	外部
9	健康保険被扶養者(異動)届の続柄等の処理誤りについて	確認・決定誤り	新潟	事務センター	2004年 2月 ～ 2011年 6月	2011年 12月19日	○全国健康保険協会より被扶養者記録確認・補正データの情報提供を受け、確認したところ、被扶養者様に係る続柄及び生年月日の処理誤りが判明しました。	○旧社会保険事務所の担当者が事前審査の際に、被扶養者の入力コードを誤って記載したこと及び委託業者の担当者が生年月日の入力を誤ったことによります。 ○旧社会保険事務所の担当者及び委託業者の担当者の確認不足によるものです。また、委託業者の担当者による入力後のチェックでも誤りに気付かなかったことによります。	10事業所10名	—	0	○担当者が全ての事業所にお詫びの上説明し、了承を得ました。また、全国健康保険協会から正しい健康保険被保険者証を送付する旨を説明し、差替をお願いしました。 ○担当者が被扶養者様に係る訂正入力を行い、全国健康保険協会に健康保険被保険者証の差替を依頼しました。 ○全国健康保険協会に健康保険被保険者証の差替が完了したことを確認しました。	○管理・厚生年金適用グループにおいて、現在事前審査を行っている担当者に事象を説明の上、注意喚起しました。 ○また、委託業者より今回の事象を担当者に説明し、入力後は複数名による確認の徹底を指示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
10	70歳以上被用者賞与支払届の処理誤りについて	確認・決定誤り	福岡	博多	2010年 5月13日	2011年 8月30日	○事務センターより、70歳以上被用者に係る報酬届出の時効について確認するよう連絡があり、届書を確認したところ、70歳以上被用者賞与支払届の処理誤りが判明しました。	○70歳以上被用者賞与支払届の未提出事業所に催告状を発送する際に、本来、時効完成分であるため、送付対象から除外すべきところ、誤って事業所あてに送付したことによります。 ○また、年金事務所及び事務センターの担当者が、2年以上遡及した報酬に関する届書は、時効に該当するとの認識が不足していたことによるものです。	1事業所1名	未払い	828,644	○副所長が事業所及びご本人様にお詫びの上説明し、了承を得ました。 ○担当者が時効に係る70歳以上被用者賞与支払届の取消処理を行い、年金額が調整され、支払時期を確認しました。	○厚生年金適用調査課において、報酬に関する届書の時効の取扱いについて周知しました。	内部
11	賞与支払届の処理漏れについて	未処理・処理遅延	群馬	桐生	2011年 7月20日	2012年 2月2日	○事業所調査において、賞与支払記録のない被保険者様を1名発見したため、確認したところ、賞与支払届の処理漏れが判明しました。	○事業所よりFDによる賞与支払届の提出があり、担当者が処理した際に、被保険者様は既に資格喪失処理済のためエラーリストが配信されましたが、担当者の認識不足により処理不要としたことによります。 ○また、担当者による被保険者様の資格喪失年月日の確認不足によるものです。	1社会保険労務士1事業所1名	未徴収	27,168	○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、保険料は次回納付時に請求することです了承を得ました。また、事業所には社会保険労務士より説明する旨のお申出があり、依頼しました。社会保険労務士に事業所より了承を得た旨を確認しました。 ○担当者が賞与支払届の入力処理を行い、事業所あてに標準賞与額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、賞与支払届処理の際に入力担当者による確認後、入力担当者以外の職員による複数回の確認の徹底を周知しました。 ○また、FDによる届書処理の際に配信される適用関係届書更新エラーリストの処理について再確認しました。	内部
12	賞与支払届の入力漏れについて	未処理・処理遅延	愛知	名古屋北	2007年 7月20日	2011年 8月31日	○事務センターより、平成19年6月の賞与支払届の処理状況について連絡があり、確認したところ、一部入力漏れが判明しました。	○事務センターへ回付した賞与支払届の一部に記載誤りがあり、返戻されましたが、担当者が処理済と誤認したため、入力処理を行わなかったことによります。 ○また、処理状況の確認が不足していたことによるものです。	1事業所16名	未徴収	3,220,739	○厚生年金適用調査課長が事業所にお詫びの上説明し、了承を得ました。また、事業所から被保険者の方に説明し、退職された方には年金事務所から説明することです了承を得ました。 ○事業所より被保険者の方に説明し、了承の上、年金記録に係る確認申立書の提出があったとのことで受理しました。また、退職された方に年金事務所の担当者がお詫びし、了承を得たため、年金記録に係る確認申立書を受理しました。 ○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。	○厚生年金適用調査課において、事務センターからの返戻の際は、必ず処理状況の確認を行い、訂正入力後は、ダブルチェックを徹底するよう周知しました。	内部
13	二以上事業所勤務被保険者に係る70歳以上被用者該当届の処理漏れについて	未処理・処理遅延	滋賀	事務センター	2010年 8月27日	2011年 7月11日	○社会保険労務士に二以上事業所勤務被保険者に係る70歳以上被用者該当届の提出を依頼したところ、既に提出済との回答があり、確認したところ、70歳以上被用者該当届の処理漏れが判明しました。	○当事務センターへ送付された70歳到達の資格喪失届を入力しましたが、主たる事業所、従たる事業所の70歳以上被用者該当届を年金事務所に回付せず、未処理のまま資格喪失届とともに編綴していました。 ○担当者が資格喪失届の通知書へ確認印を押印する際に、70歳以上被用者該当届にも確認印を押印してしまい、入力したと誤認したことによります。	1事業所1名	過払い	88,270	○担当者が事業所及びお客様にお詫びの上、説明しましたが、ご納得いただけませんでした。今後支払する年金で過払い分を調整することをお伝えしました。 ○70歳以上被用者該当届を入力処理し、お客様に支払した年金で調整されたことを確認しました。 ○お客様からお問合せ等はありませんが、お客様からお問合せ等があった場合は引き続き対応していくこととしました。	○管理・厚生年金適用グループにおいて、二以上事業所勤務被保険者に係る事務処理の手順を再確認し、入力時及び入力後の確認の徹底を周知しました。	内部
14	厚生年金第四種被保険者記録訂正に係る未処理について	未処理・処理遅延	神奈川	厚木	2009年 12月22日	2010年 5月20日	○人事異動により、前任者の机を整理していたところ、決裁後の第四種関係書類を発見したため、確認したところ、第四種被保険者記録訂正に係るお客様あての通知書等の送付漏れが判明しました。 ○また、第四種被保険者記録訂正による厚生年金保険料還付事務が未処理となっていました。	○前任者が第四種被保険者記録訂正関係書類を決裁後速やかに厚生年金徴収課へ回付すべきところ、回付を失念したことによります。 ○前任者の管理不足によるものです。	1名	過徴収	81,840	○お客様あてにお詫び文書とともに、第四種被保険者資格喪失通知書及び還付金請求書等を送付しました。 ○お客様より還付金請求書の提出があり、保険料還付処理を行いました。また、お客様に連絡がつかないため、お客様よりお問合せがあった場合、引き続き対応することとしました。	○厚生年金適用調査課において、第四種被保険者の記録訂正に係る事務処理について再確認し、厚生年金徴収課への回付漏れのないよう注意喚起しました。 ○また、課長及び担当者が、保険料還付完了まで、それぞれで進捗状況の確認をすることとしました。	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
15	第三者委員会あっせん事案に係る特例納付保険料の納付勧奨漏れについて	未処理・処理遅延	岡山	津山	2010年9月3日	2011年2月22日	○厚生年金適用調査課において事務担当替えを行ったところ、新たに年金記録確認申立の担当者となった者より事務処理について相談があり、確認したところ、第三者委員会あっせん事案に係る特例納付保険料の納付勧奨漏れが判明しました。	○前担当者が納付勧奨に係る事務処理がわからず、他の職員に確認することもなく、関係書類を自身の書類箱に処理せず保管していたものです。	13事業所14名	未徴収	238,480	○対象事業所に対して納付勧奨を行ったところ、6事業所については納付申出書を受理し、1事業所については対象者不明を確認し、整理しました。1事業所については、事業主様死亡により、申出者の方にお詫びの上、納付対象者であること、特例納付保険料の納入告知書を送付する旨説明し、了承を得ました。 ○特例納付保険料に係る納入告知書を申出者の方あてに送付しました。 ○納付勧奨中の5事業所については、事務手順により引き続き納付勧奨することとしました。	○所内連絡会議を開催し、毎週月曜日に各課・室長による保留書類の一斉確認を行い、所長に報告することとしました。 ○また、ブロック本部による事務処理誤り発生防止に向けた研修を実施しました。	内部
16	賞与支払届の処理遅延について	未処理・処理遅延	静岡	掛川	2011年7月26日	2011年10月28日	○所内のレイアウトを変更したところ、賞与支払届を発見し、確認したところ、未処理であったことが判明しました。	○届書を一時保管するトレイから溢れて、奥の隙間に落ちてしまったことに気がませんでした。	1事業所5名	未徴収	150,675	○担当者が事業所にお詫びの上、説明しました。次回納付時に請求することです承を得ました。 ○入力処理を行い、標準賞与額決定通知書を事業所に交付しました。	○厚生年金適用調査課において、届書等を容易に確認できる保管方法に変更し、進捗管理を適切に行うよう周知・徹底しました。	内部
17	70歳以上被用者該当届の入力誤りについて	入力誤り	東京	事務センター	2010年10月19日	2011年7月25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に記載された報酬月額と、従前の報酬月額が相違している旨の連絡があり、確認したところ、70歳以上被用者該当届の入力誤りが判明しました。	○委託業者が70歳以上被用者該当届の入力の際、報酬月額を1桁少なく入力していたことによります。 ○委託業者の入力ミスと、入力後の二次チェック及び事務センター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	過払い	1,565,843	○担当者が事業所にお詫びの上説明し、了承を得ました。 ○担当者がお客様にお詫びの上、経過を説明し、過払いした年金について、今後支払される年金から調整することです承を得ました。 ○担当者が70歳以上被用者該当届の訂正の入力を行い、決定通知書を事業所あてに送付しました。また、お客様に係る再裁定関係書類を機構本部に進達し、処理が完了し、年金が調整されていることを確認しました。	○委託業者に対し、今回の事象を説明し、再発防止策を含む報告書の提出を求めたところ、入力及び入力後のチェックを慎重に行い、正確な事務処理を行う旨の報告がありました。 ○厚生年金適用グループにおいて、報酬月額の桁数誤りに十分注意し、職員相互のチェック体制を強化するよう周知・徹底しました。	内部
18	氏名変更届に係るカナ氏名の入力誤りについて	入力誤り	福岡	南福岡	2012年1月13日	2012年1月25日	○担当者が受付した被保険者住所変更届の内容点検をしていたところ、届書に記載のカナ氏名と窓口装置のカナ氏名が相違していたため、確認したところ、氏名変更届に係るカナ氏名の入力誤りが判明しました。	○担当者の入力時の確認不足と入力後のチェック及び決裁でも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	—	0	○担当者が事業所にお詫びの上説明し、早急に正しい健康保険被保険者証を交付することです承を得ました。 ○担当者がカナ氏名の訂正入力処理を行いました。 ○全国健康保険協会に正しい健康保険被保険者証と誤った健康保険被保険証の差替が完了したことを確認しました。	○厚生年金適用調査課において、入力時におけるチェック手順を再確認し、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。	内部
19	賞与支払届の入力誤りについて	入力誤り	静岡	事務センター	2011年12月20日	2012年1月26日	○担当者が賞与支払届と賞与額決定通知書について確認したところ、賞与支払届の入力誤りが判明しました。	○委託業者が賞与額を誤って入力したことによります。 ○入力対象の賞与額が記載欄の枠に重なっており、賞与額を見誤ったことによるものです。	1事業所1名	未徴収	548	○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、次回納付時に請求することです承を得ました。 ○事務センターの担当者が訂正入力を行い、決定通知書を事業所あてに送付しました。	○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、委託業者より入力担当者に今回の事象を説明し、入力誤りのないよう注意喚起を行ったこと及び入力項目の賞与額が判断困難な場合は、届書との比較確認の上入力するよう周知したとの報告がありました。	内部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明契機
20	被扶養者(異動)届に係る性別の入力誤りについて	入力誤り	長野	事務センター	2012年1月20日	2012年1月30日	○社会保険労務士より、送付された健康保険被保険者証の性別が相違している旨の文書と健康保険被保険者証の送付があり、確認したところ、被扶養者(異動)届に係る性別の入力誤りが判明しました。	○委託業者が被扶養者(異動)届処理の際に、被扶養者様の性別を誤って入力したことによります。 ○委託業者の入力時の確認不足、担当者による入力後の確認及び決裁でも誤りを発見できなかったことによるものです。	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、正しい健康保険被保険者証を事業所あてに送付することで了承を得ました。 ○担当者が被扶養者(異動)届の訂正入力を行いました。 ○担当者が全国健康保険協会に正しい健康保険被保険者証を事業所あてに送付するよう依頼し、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、担当者による入力後の確認を慎重に行うよう周知しました。 ○委託業者に今回の事象を説明し、入力時及び入力後の確認の徹底について要請し、改めて担当者に的確な処理を行うよう周知した旨の報告がありました。	外部
21	健康保険被保険者手帳の交付誤りについて	通知書等の作成誤り	神奈川	厚木	2012年1月31日	2012年1月31日	○お客様から健康保険被保険者手帳の交付申請があり、交付後、担当者が申請書を確認したところ、交付した健康保険被保険者手帳の種類を誤って作成し、交付していたことが判明しました。	○お客様から健康保険被保険者手帳交付申請書があった際に、本来、介護保険非該当者用のものを交付すべきところ、誤って介護保険該当者用のものを交付してしまいました。 ○担当者がお客様が65歳に到達していることの確認を怠ったことによるものです。	1事業者1名	—	0	○担当者がお客様及び事業所にお詫びの上説明し、正しい健康保険被保険者手帳と差替することで了承を得ました。 ○担当者が正しい健康保険被保険者手帳を作成し、お客様に再度お詫びの上、正しい健康保険被保険者手帳と差替し、了承を得ました。	○厚生年金適用調査課において、今回の事象を説明し、健康保険被保険者手帳の交付については、複数名により内容確認を行い、交付することとしました。 ○また、現行担当者1名による業務処理について、複数名で対応できるように勉強会を実施することとしました。	内部
22	月額変更届の所在不明について	受理後の書類管理誤り	千葉	事務センター	2011年12月頃	2012年2月1日	○年金事務所より、月額変更届を提出した事業所から処理状況の照会があったので確認してほしいとの連絡があり、確認したところ、月額変更届の所在不明が判明しました。	○受付簿を確認したところ、月額変更届を事業所より郵送受付し、その後の処理状況の記載がなく、月額変更届の所在を確認しましたが、発見することができませんでした。 ○月額変更届受付後における書類管理が不十分であったことによるものです。	1事業所1名	—	0	○事務センターの担当者が事業所にお詫びの上説明し、届書を引き続き検索することで了承を得ました。また、新たに作成した月額変更届を受理しました。 ○月額変更届の入力処理を行い、事業所あてに標準報酬改定通知書を送付しました。 ○事務センターの担当者が事業所へ再度お詫びし、事務センター及び年金事務所において引き続き届書を検索していることをお伝えし、発見次第連絡することで了承を得ました。	○管理・厚生年金適用グループにおいて、受付簿記載後、担当者の氏名及び届書の処理経過を記載し、新たに定めた書類保管場所にて進捗管理することとしました。	外部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明契機
23	債権差押に係る対象事業所誤りについて	確認・決定誤り	北海道	札幌東	2012年 1月24日	2012年 1月30日	○事業所名と事業主が同一であるA事業所及びB事業所の事業主様より、B事業所の預金が差押されたので返金してほしいとお申出があり、確認したところ、A事業所の預金を差押すべきところ、誤ってB事業所の預金を差押していたことが判明しました。	○金融機関で預金調査を行った際に、同一事業所名、同一事業主であったことから、B事業所をA事業所であると誤認して預金を差押したことによります。 ○預金調査の際の法人住所の確認不足によるものです。	2事業所	過徴収	101,428	○厚生年金徴収課長が事業主様にお詫びの上説明し、還付についてブロック本部に対応を確認することで了承を得ました。 ○ブロック本部に経過を報告し、機構本部からの回答により差押債権の取消及びB事業所口座への振込を完了しました。 ○厚生年金徴収課長が事業主様に再度お詫びし、B事業所の口座への振込を確認しました。また、A事業所に係る保険料の納付協議を行いました。	○厚生年金徴収課において、対象事業所の財産調査を行う場合は、事業所名だけではなく登記等の住所と相違しないか十分確認し、決裁においても内容の確認漏れのないよう周知・徹底しました。	外部
24	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 9月26日	2011年 9月29日	○A事業所より、B事業所分の増減内訳書が同封されていると年金事務所に連絡があり、確認したところ、B事業所へ送付すべき増減内訳書を誤ってA事業所の封筒へ封入し、送付していたことが判明しました。	○委託業者において、A事業所分のみを引き抜き、封入作業を行い、封緘時に再度確認して送付すべきところ、十分な確認をせずにB事業所分の増減内訳書を封入してしまったものです。 ○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。	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、了承を得ました。B事業所あてに増減内訳書を送付しました。	○委託業者に増減内訳書が複数枚ある場合の確認を強く要請しました。 ○委託業者より、作業手順を確認し、事故防止を徹底させる旨の顛末書の提出がありました。	外部
25	算出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19日	2011年 10月26日	○A事業所より、「B事業所から算出内訳書が送付された」とのお申出が年金事務所にあり、確認したところ、A事業所の算出内訳書をB事業所に誤送付していることが判明しました。	○委託業者が算出内訳書の抽出の際に、送付を希望していないA事業所の算出内訳書を誤って抽出し、さらに封入時にB事業所の封筒に誤って封入していました。 ○委託業者の封緘時における確認においても見落していたものです。	2事業所	—	0	○年金事務所の担当者がA事業所にお詫びの上説明し、算出内訳書は事業所で保管していただくことで了承を得ました。 ○年金事務所の担当者がB事業所にお詫びの上説明し、了承を得ました。	○委託業者に確認を徹底するよう強く要請しました。 ○委託業者から、作業手順を確認し、事故防止を徹底させると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
26	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	新潟	上越	2010年8月3日	2011年9月22日	○担当者が65歳未満喪失予定年月日到達者リストを確認したところ、満額の老齢基礎年金を受給希望のお客様の国民年金任意加入に係る資格喪失予定年月日を誤って処理していたことが判明しました。	○お客様から国民年金任意加入資格取得申出書を受理した際に、共済組合期間を誤って計算したことによります。 ○また、入力後の決裁においても、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、説明したところ、保険料については、口座振替前納の割引と同額で納付したいとおの申出があり、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、担当者がお客様に再度お詫びの上、口座振替前納の割引と同額で現金領収し、了承を得ました。 ○納付記録の訂正処理を行いました。	○国民年金課において、審査の二重チェック体制の徹底及びチェック時には細心の注意を払うよう指示しました。	内部
27	国民年金第3号被保険者該当届書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6月30日	2012年1月23日	○管内の年金事務所より、他の年金事務所から第3号被保険者記録が別人記録に登録されているとの問合せがあった旨連絡があり、確認したところ、A様の第3号被保険者該当届処理の際、誤ってB様の基礎年金番号で処理していることが判明しました。	○事業所から提出されたA様の第3号被保険者該当届に基礎年金番号の記載がなかったため、担当者が氏名索引により、誤ってB様の基礎年金番号を記載したことによります。 ○担当者の基礎年金番号確認時の確認不足及び入力後の確認、決裁においても誤りを発見できなか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。 ○他の年金事務所を管轄する事務センターにB様の記録補正を依頼し、処理が完了したことを確認しました。また、当事務センターにおいて、A様の第3号該当届及び記録補正の入力処理を行い、第3号該当通知書をA様あてに送付しました。 ○B様にお詫びの文書を送付し連絡しましたが、連絡が取れないため、B様からお問合せがあった場合、引き続き対応することとしました。	○国民年金グループにおいて、書類審査時における氏名索引については、氏名、性別、生年月日、住所の確認を徹底するよう周知しました。 ○また、氏名索引により基礎年金番号を確認する場合は、対象となる記録を一次チェック及び二次チェック時に確認点検するよう改めました。	内部
28	国民年金任意加入に係る資格喪失年月日の訂正誤りについて	確認・決定誤り	大阪	東大阪	2009年8月4日	2011年8月23日	○お客様から厚生年金期間判明に伴う再裁定の処理状況についてお問合せがあり、確認したところ、国民年金任意加入に係る資格喪失年月日の訂正誤りが判明しました。	○昭和32年に6ヵ月の厚生年金期間が判明しましたが、本来、昭和61年4月以降の厚生年金期間と合わせて1年に満たない場合は、受給資格期間に算入できないところ、誤って算入されるものとして、国民年金任意加入の資格喪失年月日を訂正したことによるものです。	1名	誤還付	79,800	○担当者がお客様にお詫びの上、説明しました。また、誤還付した国民年金保険料の返納について了承を得ました。 ○国民年金任意加入資格喪失年月日を元の状態に訂正処理を行いました。 ○担当者がお客様に再度お詫びの上、再裁定による支払時期をお伝えし、了承を得ました。お客様あてに返納納付書を送付しました。	○年金記録課において、年金受給要件を再確認し、特に特例的な取扱いは、上司等に確認の上、相談対応及び記録訂正を行うように周知しました。	内部
29	資格取得届の未処理について	未処理・処理遅延	兵庫	事務センター	2010年8月23日	2012年1月27日	○年金事務所より、役場から資格取得届の処理がされていないのではないかと照会があった旨の連絡があり、確認したところ、資格取得届の未処理が判明しました。	○委託業者が入力後、処理結果リストの確認が不十分であったため、入力漏れを見落したことによります。 ○事務センターの担当者的入力後のチェックでも発見できなかったことによるものです。	1名	—	0	○役場の担当者よりお客様にお詫びの上、説明したところ、経過した期間について免除申請したいとの希望があり、機構本部と協議することとしました。 ○機構本部より、申請期限の過ぎている免除は認められない旨の回答があり、年金事務所、役場を通じてお客様に再度お詫びし、免除申請が認められない旨お伝えしたところ、了承を得ました。 ○資格取得届の入力処理を行いました。	○国民年金グループにおいて、届書入力後のチェックの徹底を周知しました。 ○また、発生時の委託業者が契約終了となっているため、現在の委託業者に今回の事象を説明し、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
30	国民年金20歳適用勤奨漏れについて	未処理・処理遅延	愛知	半田	2010年9月7日	2011年5月25日	○お客様より、20歳の時に国民年金の加入案内が送付されなかったとお申出があり、確認したところ、20歳適用勤奨及び職権適用を行っていなかったことが判明しました。 ○また、他にも適用漏れがないか確認したところ、6名のお客様を適用していないことが判明しました。	○市町村より20歳到達予定者のデータの提供を受け、入力処理の際、エラーとなった方のリストが出力されましたが、本来、このエラーリストが出力された場合は補正処理を行うべきところ、担当者が失念していたことによります。 ○そのため、基礎年金番号が付番されず、20歳適用勤奨を行う対象者から漏れ、職権適用からも漏れてしまいました。	7名	過徴収	1,270	○国民年金課長がお客様にお詫びの上、説明しました。平成22年10月から平成24年3月までの前納と同額での納付を希望されたため、機構本部と協議することとしました。 ○機構本部から、平成23年5月分からの前納額での現金領収が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、保険料を現金領収し、平成23年4月分以前の保険料は、納付書で納付される旨のお申出があり、納付書を交付しました。 ○6名のお客様に適用勤奨を行い、3名のお客様から資格取得届の提出があり、提出されなかった3名のお客様に職権適用を行い、お客様あてに年金手帳等を送付しました。	○国民年金課において、エラーリスト出力時・エラー事象を複数名で確認するよう周知・徹底しました。	外部
31	国民年金第3号被保険者該当届の入力誤りについて	入力誤り	青森	八戸	2008年7月30日	2012年1月30日	○担当者が第3号被保険者に係る記録の確認をしていたところ、お客様の第3号被保険者該当届を誤ってご主人様の届書として入力していることが判明しました。	○お客様から第3号被保険者該当届の提出があり、入力の際に担当者がご主人様の届書であると誤認し入力したことによります。 ○第3号被保険者該当届の入力時の確認不足及び入力後の決裁でも誤りを発見できなかったことによるものです。	2名	—	0	○担当者がお客様にお詫びの上説明し、お客様及びご主人様の記録を訂正することで了承を得ました。 ○お客様の第3号被保険者該当届の入力処理を行い、ご主人様の第3号被保険者記録の取消処理を行いました。 ○お客様あてに正しい年金加入記録を送付しました。	○国民年金課において、届書入力の際は項目の確認を慎重に行い、複数名による確認の徹底を周知しました。	内部
32	国民年金資格喪失申出書の入力誤りについて	入力誤り	沖縄	コザ	2012年1月6日	2012年2月3日	○担当者が保険料還付金に係るリストを点検の際、還付金が調査決定されていないものがあったため、確認したところ、資格喪失申出書に係る資格喪失年月日の入力誤りが判明しました。 ○また、入力誤りにより、お客様から保険料還付請求書を受理していました。	○資格喪失申出書の入力の際に、担当者が平成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るものです。 ○担当者の入力時における確認不足及び入力後、決裁時に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、還付請求書に係る取消及び訂正後の記録をお渡しすることで了承を得ました。 ○事務センターに資格記録訂正、納付記録訂正及び還付請求書の取消を依頼し、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、記録訂正が完了したことをお伝えし、訂正後の年金記録をお渡しし、了承を得ました。	○国民年金課において、資格喪失申出書の審査時に、資格喪失申出年月日及び受付年月日に蛍光ペン等でマークし確認を行うとともに、入力後の年金記録を添付の上、決裁するよう改めました。	内部
33	国民年金第3号被保険者種別変更届の所在不明について	受理後の書類管理誤り	広島	事務センター	2010年8月5日	2010年11月8日	○お客様より、国民年金第3号被保険者のはずなのに、国民年金保険料納付勤奨の電話があったとお問合せがあり、確認したところ、国民年金第3号被保険者種別変更届が所在不明となっていることが判明しました。	○健康保険被保険者(異動)届を処理後、管理・厚生年金適用グループから国民年金グループに国民年金第3号被保険者種別変更届を回付する際に、指定の場所に届書を入れるのみで、進捗管理ができていませんでした。 ○両グループの担当者による確認不足によるものです。	6事業所12名	—	0	○担当者が2事業所にお詫びの上説明し、再提出を依頼し、了承を得ました。 ○届書を受理し、担当者が届書の入力処理を行い、お客様あてに第3号被保険者該当通知書を送付しました。担当者がお問合せのあったお客様にお詫びの上説明し、了承を得ました。 ○4事業所については届書が発見されたため、担当者が事業所にお詫びの上説明し、了承を得ました。担当者が届書の入力処理を行い、お客様あてに第3号被保険者該当通知書を送付しました。	○管理・厚生年金適用グループ及び国民年金グループにおいて、届書の管理方法を再確認し、注意喚起を行いました。 ○また、届書の回付整理簿を作成し、届書の確認と押印をすることで進捗管理の徹底を図ることとしました。	外部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明契機
34	国民年金加入時における付加年金の説明不足について	確認・決定誤り	東京	練馬	2008年5月4日	2010年9月21日	○お客様のお父様より、お客様の付加年金についてお問合せがあり、確認したところ、お客様の国民年金加入時における付加年金についての説明不足が判明しました。	○お客様より、20歳到達による国民年金加入の際に、付加年金について説明の上、加入意思を確認すべきところ、確認を行わなかったことによります。	1名	未徴収	4,400	○担当者がお客様のお父様にお詫びの上、説明しましたが、了承を得られませんでした。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、遡及しての付加年金加入手続き及び保険料納付は認められない旨の回答がありました。 ○お客様あてに機構本部からの回答結果とお詫びの内容の文書を送付しました。その後、お客様のお父様よりお問合せがないため、お問合せがあった場合、引き続き対応することとしました。	○国民年金課において、20歳到達による国民年金加入時における付加年金の説明及び加入意思の確認の徹底を周知しました。 ○また、付加年金の説明を適切に行うためのチェックリストを作成することとしました。	外部
35	国民年金前納保険料納付書の作成漏れについて	確認・決定誤り	広島	事務センター	2010年8月9日	2010年11月11日	○お客様より、納付書が届かないとのお問合せがあり、確認したところ、国民年金前納保険料納付書の作成漏れが判明しました。	○資格取得届審査の際に、誤って学生納付特例申請者と判断したことにより、納付書抑制表示を行い、入力委託したことによります。 ○一次審査及び二次審査の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、平成22年8月からの前納による納付について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、平成22年11月から平成23年3月までの期間について、前納の取扱いが可能との回答があり、担当者がお客様に再度お詫びの上、保険料を領収しました。また、平成22年8月から平成22年10月までの保険料が納付されていたことを確認しました。	○国民年金グループにおいて、届書の審査時の確認について注意喚起を行い、審査体制の確認を行いました。 ○また、審査時に該当箇所にマーカーで印をするとともに、入力後の内容点検をすることとしました。	外部
36	国民年金被保険者記録等の取消誤りについて	確認・決定誤り	群馬	前橋	2009年4月30日	2011年9月13日	○お客様より、以前のねんきん定期便で納付となっていた国民年金保険料が、今回送付されたねんきん定期便では未納となっており、お問合せがあり、確認したところ、納付記録を誤って取消していることが判明しました。	○お客様は、強制加入被保険者として保険料を納付されましたが、配偶者様が厚生年金に加入されていたため任意加入期間となり、納付された保険料を還付すべきところ、誤って資格記録と併せて納付記録を取消したものです。 ○また、決裁においても気付きませんでした。	1名	過徴収	12,500	○ブロック本部に確認の上、資格記録の追加と過誤納記録の追加処理を行い、担当者がお客様にお詫びの上説明し、説明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と説明の文書を送付しました。 ○お客様から還付請求書を受理し、還付処理を行いました。	○国民年金課において、資格記録の入力取消等の処理を行った際の保険料の取扱いについて、確認を徹底するよう指示しました。	外部
37	付加保険料納付書の作成漏れについて	確認・決定誤り	島根	事務センター	2011年12月5日	2012年2月2日	○年金事務所より、お客様から付加保険料納付書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、付加保険料納付書の作成漏れが判明しました。	○お客様が付加保険料を納付期限経過後に納付されたため、付加納付取消処理を行い、一部期間納付書を作成交付した後に、再度お客様から付加保険料納付申出書の提出があり、申出書を入力した際、本来納付書が自動作成されず手作業にて作成すべきところ、作成を漏らしたことによります。 ○担当者の付加保険料納付書が自動作成されないことについて認識誤りによるものです。	1名	—	0	○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、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、付加保険料の領収が可能との回答があり、年金事務所の国民年金課長がお客様に再度お詫びの上、付加保険料を現金領収し、納付記録の訂正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、付加保険料納付申出書入力の際における納付書作成手順を周知・徹底しました。	外部
38	国民年金免除申請書の処理漏れについて	未処理・処理遅延	京都	事務センター	2011年6月頃	2012年1月31日	○担当者が処理済の国民年金免除申請書の再確認をしていたところ、免除申請書の処理漏れが判明しました。	○担当者が免除申請書の審査の際に、本来、窓口装置で基礎年金番号を入力の上、氏名・生年月日・住所・納付記録により確認すべきところ、基礎年金番号を誤って入力したにもかかわらず免除承認済の納付記録のみで処理不要と誤って判断したことによります。 ○担当者の確認不足及び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	—	0	○お客様あてにお詫びと経過説明の文書を送付しました。 ○担当者がお客様のお母様にお詫びの上説明し、承認通知書を送付することで了承を得ました。 ○担当者が免除申請書の審査及び入力処理を行い、お客様あてに免除承認通知書を送付しました。	○国民年金グループにおいて、免除処理不要と判断したものには、国民年金記録の全項目表示のものを添付し、一次審査した担当者ではない担当者による二次審査を行うよう改めました。	内部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明契機
39	口座振替緊急停止の解除漏れについて	未処理・処理遅延	東京	世田谷	2011年7月初旬	2011年7月12日	○担当者より、口座振替緊急停止の解除が漏れていたとの申出があり、確認したところ、金融機関による口座振替辞退届の入力誤りにより、お客様の保険料の取扱いについて機構本部と協議中であったため、口座振替を緊急停止しましたが、その後の解除を漏らしていたことが判明しました。	○本来、口座振替入力締切日までに口座振替の再開処理をすべきところ、担当者が失念していたことによります。 ○処理スケジュール及び処理内容の確認が不十分だったことによります。	3名	—	0	○国民年金課長がお客様にお詫びの上、説明しました。お客様より、口座振替1ヵ月前納と同額で納付したい旨のお申出があり、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、国民年金課長がお客様に再度お詫びの上、保険料を現金領収し、了承を得ました。納付記録を追加し、お客様に年金記録回答票を送付しました。 ○口座振替の再開処理を行い、口座振替が再開していることを確認しました。	○国民年金課において、事務処理誤り等が発生した際には、必ず工程表を作成し、担当者及び担当課長が進捗管理を行うことを周知・徹底しました。	内部
40	口座振替緊急停止の解除漏れについて	未処理・処理遅延	東京	上野	2012年1月	2012年1月20日	○担当者が口座振替停止者一覧表をチェックしていたところ、口座振替の緊急停止をしたお客様の口座振替緊急停止の解除が漏れていることが判明しました。	○お客様より、申出月は納付書による定額納付で、翌月より口座振替による早割での納付方法の変更があり、口座振替の緊急停止をしましたが、本来、翌月分の変更入力締切日までに緊急停止の停止解除をすべきところ、停止解除処理を行わなかったことによります。 ○担当者の誤認と確認が不十分であ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、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、口座振替の緊急停止により納付できなかった早割による保険料と同額で領収しても差し支えないとの回答があり、担当者がお客様に再度お詫びの上、保険料を領収し、了承を得ました。 ○納付記録を入力処理しました。	○国民年金課において、緊急停止一覧表に緊急停止後の処理状況を記載し、翌月の変更入力締切日までに担当者の再チェック及び課長の決裁を受けるように改めました。	内部
41	国民年金保険料口座振替依頼書の入力誤りについて	入力誤り	静岡	事務センター	2010年7月13日	2011年6月7日	○年金事務所より、お客様から自身の口座で子どもの国民年金保険料を振替するよう手続きしたが、振替されていないとのお問合せがあったとの連絡があり、確認したところ、国民年金保険料口座振替依頼書の口座名義人の入力誤りが判明しました。	○委託業者が口座名義人の入力を誤っていました。 ○また、職員による二次チェックでも見落していたものです。	1名	過徴収	3,040	○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。取扱いについて、機構本部と協議することとしました。 ○機構本部から、口座振替による1年前納と同額の保険料で領収する旨の回答を得ました。 ○年金事務所の担当者がお客様に再度お詫びの上、協議回答をお伝えしたところ、既に納付書で納付した金額での納付でよいとのお申出があり、了承を得ました。	○国民年金グループにおいて、委託業者による2回のチェックに加え、職員において処理結果リストと口座振替納付申出書原本の照合による3回目のチェックを行うよう改めました。 ○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、入力時及び入力後の確認について注意喚起しました。	外部
42	国民年金保険料免除勧奨対象者の抽出誤りについて	通知書等の作成誤り	大阪	枚方	2011年7月11日	2011年7月12日	○お客様より、国民年金保険料免除・納付猶予申請書が届いたのはなぜかとのお問合せがあり、確認したところ、免除申請の対象者の抽出条件を誤ったことにより、送付すべきでないお客様に国民年金保険料免除・納付猶予申請書を送付していたことが判明しました。	○国民年金保険料免除勧奨対象者の抽出の際、在学期間を指定しなかったため、学生納付特例の対象である在学中の方に対して誤った勧奨を行ったものです。	1,421名	—	0	○担当者がお問合せのあった3名のお客様にお詫びの上説明し、了承を得ました。 ○1,418名のお客様あてに、お詫びと説明の文書を送付しました。	○国民年金課において、勧奨文書等を作成する際には、抽出条件の確認をすることを再度徹底し、決裁時においても改めて抽出条件を確認するよう申し合せました。	外部
43	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	横浜南	2011年5月6日	2012年1月23日	○お客様より、納付したはずの付加保険料が納付記録に反映していないとのお問合せがあり、確認したところ、付加保険料納付書の作成誤りが判明しました。	○お客様より納付書の作成依頼があり、本来、付加保険料を含む納付書を作成すべきところ、誤って付加保険料を含まない納付書を作成したことによります。 ○担当者が納付書を作成する際に、誤って保険料種別を入力したこと及び入力後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、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、付加保険料領収可能との回答があり、担当者がお客様に再度お詫びし、付加保険料を領収し、了承を得ました。 ○お客様の付加保険料納付記録を整備し、お客様あてに付加保険料納付記録を送付しました。	○国民年金課において、納付書を発行する際の複数名による確認を周知・徹底しました。 ○また、納付書を送付する際には、納付書、被保険者記録、封筒をそれぞれ確認し、封入封緘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	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明契機
44	国民年金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	愛媛	新居浜	2011年 5月30日	2012年 1月12日	○担当者が付加保険料未納者一覧表を確認したところ、付加保険料納付書の作成誤りが判明しました。	○納付書作成の際に、本来、保険料種別を付加保険料ありと入力すべきところ、誤って付加保険料なしと入力したことによります。 ○納付書作成時に、付加申出の有無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るものです。	1名	—	0	○担当者がお客様にお詫びの上説明し、取扱いを機構本部と協議することとしました。 ○機構本部より、付加保険料を領収して差し支えないとの回答があり、担当者がお客様に再度お詫びの上、付加保険料を領収し、了承を得ました。 ○担当者が納付記録の入力処理を行いました。	○国民年金課において、付加保険料加入の有無の確認、入力時の保険料種別の確認及び決裁時の確認の徹底を周知しました。 ○また、納付書の保険料額を保険料額早見表により複数名で確認することとしました。	内部
45	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	鹿児島	事務センター	2011年 4月11日	2012年 2月7日	○担当者が追納可能期間ありとの理由で発生した過誤納保険料について確認したところ、国民年金保険料追納納付書の作成誤りが判明しました。	○お客様より申請のあった平成20年5月から平成23年3月までの追納期間について、一括入力すると本来の納付期限が表示されないため、担当者が納付期限毎に追納申込書の記入内容を訂正した際に、誤って平成21年3月から平成22年2月までの期間の記入を漏らしたため、その間の納付書が作成されませんでした。 ○入力後、担当者のチェックを行いました、期間の誤りに気付かなかったものです。	1名	過徴収	29,760	○担当者がお客様のお母様にお詫びの上、過誤納保険料については一旦還付し、その後追納することで了承を得ました。 ○お客様あてに還付請求書及び追納納付書を送付しました。 ○お客様より還付請求書の提出があり、還付処理を行いました。	○国民年金グループにおいて、お客様からの追納申込期間について、全ての納付書が作成されているか慎重に確認するよう周知しました。 ○また、追納申込書にお客様の納付記録を添付し、お客様の申込み期間をマーカーで表示し、作成された納付書と突合せすることとしました。	内部
46	口座振替申出書の所在不明について	受理後の書類管理誤り	京都	京都西	2011年 6月16日	2011年 8月19日	○高齢任意加入をされたお客様より、口座振替の案内が遅いとお問合せがあり、確認したところ、口座振替申出書が所在不明となっていることが判明しました。	○書類不備のため、事務センターより資格取得申出書及び口座振替申出書が返戻された際に、書類の管理が不十分であったこと及び進捗管理がされていなかったことによるものです。	1名	—	0	○国民年金課長がお客様にお詫びの上説明し、了承を得ました。 ○事務センターより口座振替申出書の写の回付を受け、担当者が入力処理を行い、お客様に口座振替の案内を送付しました。	○国民年金課において、書類の厳重な管理・保管と処理状況の把握を周知・徹底しました。	外部
47	国民年金保険料免除申請書の所在不明について	受理後の書類管理誤り	兵庫	事務センター	2011年 8月頃	2011年 8月31日	○事務センターの担当者による免除申請書の審査において、委託業者に作成依頼した入力帳票件数と入力処理結果件数が相違していたため、確認したところ、免除申請書が所在不明となっていることが判明しました。	○事務センターの担当者による審査事務において、束による進捗管理を行っていますが、その束毎の件数確認が不十分であったことによるものです。	3名	—	0	○担当者が3名のお客様にお詫びの上、経過を説明し、了承を得ました。また、免除申請書の再提出について了承を得たため、受理しました。 ○免除申請書の審査を行い、入力処理の上、お客様あてに承認通知書を送付しました。	○国民年金グループにおいて、免除申請書の束毎の依頼件数と入力帳票作成件数の確認を周知・徹底しました。 ○処理確認票に担当者確認印と件数チェック欄を設け、委託業者への引継時の件数確認を徹底するよう改めました。	内部
48	国民年金保険料クレジットカード納付(変更)申出書の所在不明について	受理後の書類管理誤り	東京	目黒	2008年 4月	2011年 5月16日	○他年金事務所より、クレジットカード納付申出書(1年前納)の処理を依頼したが、進展がないことについてお客様からお問合せがあった旨の連絡があり、確認したところ、当時の課長がお客様からのお申出に対して機構本部と協議を行わないままクレジットカード納付申出書が所在不明となっていたことが判明しました。	○当時の課長が機構本部への協議を行わずに書類を放置したこと及び異動時に後任の課長へ事案の引継ぎが行われず、その後の対応経過に係る連絡もされなかったことによるものです。 ○また、処理経過簿に進捗状況を記載していませんでした。	1名	—	0	○他年金事務所の担当者がお客様のご家族にお詫びの上、説明しました。平成20年度の国民年金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、他年金事務所の担当者がお客様のご家族に再度お詫びの上、クレジットカード納付による前納はできないことを説明し、了承を得たため、保険料を現金領収しました。 ○当該課長を停職12日の処分としました。 (平成23年9月9日、公表及び日本年金機構ホームページに掲載済)	○役職会議において、各課・室における事務処理の進捗状況を再確認するよう徹底するとともに、各課・室長より全職員に対して今回の事象を説明し、注意喚起を行いました。	外部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明契機
49	別人の国民年金保険料納付書による納付について	事故等	東京	八王子	2011年 2月2日	2011年 5月19日	○ A様より、誤って配達されたB様の納付書で保険料を納付してしまったとお申出があり、確認したところ、郵便局が誤配した納付書でA様が誤って納付していたことが判明しました。	○ B様と同じ建物にお住まいのA様あてにB様の納付書が配達された際、A様が氏名を確認せずに納付されたものです。 ○ 郵便局の配達員の誤配によります。	2名	過徴収	14,410	○ 担当者がA様にお詫びの上説明したところ、誤って納付した保険料の還付を希望されたため、機構本部と協議することとしました。 ○ 機構本部より、還付が可能との回答があり、担当者がB様にお詫びの上説明し、A様に受領を委任する還付請求書に記名押印を受けた還付請求書を受理しました。 ○ 担当者がA様に再度お詫びの上、B様より受理した還付請求書の受取入欄に記名押印していただきました。 ○ A様が誤って納付されたB様の納付記録を取消し、A様に還付処理を行いました。	○ 郵便事業株式会社に今回の事象を説明し、再発防止を要請しました。 ○ 郵便事業株式会社より、配達担当者に注意喚起し、再発防止をする旨の回答がありました。	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
50	配偶者加給年金の加算漏れについて	確認・決定誤り	愛知	昭和	1992年12月	2011年1月28日	○機構本部より、お客様の死亡されたご主人様の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。	○ご主人様の厚生年金老齢年金裁定時の配偶者状態表示の入力誤りによるものです。 ○担当者の事前審査が十分でなかったことと、配偶者状態表示の再確認を怠ったことによります。	1名	未払い	87,409	○お客様相談室長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、時効を適用せず遡及して支払するとの回答があり、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。 ○お客様相談室長がお客様に再度お詫びの上、支払時期をお伝えし、了承を得ました。	○お客様相談室において、年金裁定請求書受付時における年金請求者及び配偶者様の年金記録及び配偶者様の年金受給状況の確認の徹底と、事務センターへの回付時における請求書類の再確認の徹底を周知しました。	内部
51	共済組合期間との重複による国民年金老齢年金の裁定誤りについて	確認・決定誤り	神奈川	港北	2009年6月11日	2011年2月14日	○事務センターより、お客様から提出された遺族厚生年金審査時に、死亡されたご主人様の国民年金期間と共済組合期間が重複しているため、国民年金老齢年金の裁定誤りではないかとの連絡があり、確認したところ、共済組合期間との重複による国民年金老齢年金の裁定誤りが判明しました。	○ご主人様の国民年金記録が判明した際に、担当者が共済組合期間との重複に気付かなか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	その他	2,076,668	○副所長がお客様のご家族にお詫びの上説明し、了承を得ました。還付請求書及び返納方法申出書を受理しました。 ○機構本部に、国民年金老齢年金裁定取消関係書類一式を進達し、取消処理が完了したことを確認しました。また、国民年金保険料還付処理が完了したことも確認しました。 ○お客様より、国民年金老齢年金に係る返納金が納付された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、お客様からの年金加入記録の確認及び年金裁定請求書の提出の際における記録については、必ず全ての記録を確認し、聴取することを周知・徹底しました。	内部
52	旧法共済の退職年金受給による老齢厚生年金の裁定誤りについて	確認・決定誤り	千葉	千葉	1992年4月20日	2010年10月1日	○機構本部より再裁定報告書の返戻があり、確認したところ、お客様の老齢年金について旧法共済の退職年金受給による厚生年金老齢年金を裁定すべきところ、誤って老齢厚生年金を裁定していることが判明しました。 ○また、老齢年金裁定誤りにより、配偶者様の老齢基礎年金に誤って振替加算を支払っていました。	○老齢年金裁定請求書受付時における他年金受給状況の確認漏れによるものです。 ○担当者がお客様の記録等の確認を怠ったことによります。	2名	その他	6,146,335	○担当者がお客様及び配偶者様にお詫びの上説明し、了承を得ました。お客様の厚生年金老齢年金裁定請求書及び配偶者様の返納方法申出書を受理しました。 ○ブロック本部に協議し、処理可能との回答により、機構本部にお客様の厚生年金老齢年金裁定請求書関係書類及び配偶者様の老齢基礎年金訂正報告書、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。 ○担当者が配偶者様に再度お詫びの上、お客様の年金の支払時期及び配偶者様の過払いに係る内払調整についてお伝えし、了承を得ました。	○お客様相談室において、共済年金受給者における老齢年金の旧法新法対象者の取扱いについて再度確認の上、他年金受給状況の確認の徹底を周知しました。	内部
53	国民年金通算老齢年金の裁定誤りについて	確認・決定誤り	大阪	豊中	2008年12月17日	2011年5月23日	○機構本部より、国民年金加入期間判明による時効特例に係る書類の返戻があり、確認したところ、国民年金任意加入期間に係る保険料免除期間を誤って算入し、国民年金通算老齢年金として裁定していることが判明しました。	○厚生年金の受給要件を満たした後の期間は国民年金が任意加入となり、保険料免除対象とはなりません。が、免除期間を含んだまま誤って国民年金通算老齢年金を裁定していたものです。 ○厚生年金期間の確認が不十分であったため、国民年金保険料免除期間を取消ししなかったことによります。	1名	—	0	○免除期間を取消し、機構本部に再裁定を依頼し、処理が完了したことを確認しました。 ○お客様に連絡がつかないため、お詫びの文書を送付しました。 ○その後、お客様から連絡はありませんが、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、旧法では老齢年金が240月で満了した場合には、国民年金が任意加入となることを周知しました。 ○また、裁定請求書受付時には、お客様の年金記録をよく確認するよう周知・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
54	国民年金第3号被保険者期間の誤りによる老齢基礎年金の裁定誤りについて	確認・決定誤り	埼玉	事務センター	2011年3月17日	2011年6月7日	○機構本部より、再裁定報告書の返戻があり、確認したところ、お客様の国民年金第3号被保険者期間を誤ったまま老齢基礎年金を裁定していることが判明しました。	○お客様の国民年金第3号被保険者期間とご主人様の厚生年金期間を確認の上、お客様の年金記録を訂正すべきところ、訂正せずに裁定したものです。 ○担当者の年金裁定請求書受付時及び審査時におけるお客様の第3号被保険者期間の確認不足によります。また、決裁においても誤りに気付かなかったことによります。	1名	過払い	405,000	○お客様相談室長がお客様にお詫びの上説明し、了承を得ました。お客様より国民年金種別変更届、年金額仮計算書、返納方法申出書を受理しました。 ○事務処理について、ブロック本部に協議の上、処理可能との回答により、お客様の国民年金種別変更届を入力の上、機構本部に再裁定関係書類一式を進達しました。 ○再裁定処理が完了し、お客様の年金額が訂正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おける年金請求者及び配偶者様の年金記録の確認の徹底を周知しました。 ○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
55	老齢基礎年金繰上げ請求時におけるお客様の意思確認漏れによる裁定誤りについて	確認・決定誤り	兵庫	事務センター	2010年11月19日	2011年6月10日	○年金事務所より、お客様から年金受取額が増えていないのはなぜ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、退職共済年金受給者の方にもかかわらず、老齢基礎年金繰上げ請求時におけるお客様の意思確認漏れによる裁定誤りが判明しました。	○共済組合期間を含む裁定請求書が市町村から回付され、繰上げ請求書等が正確に整備されていたため、繰上げ請求における説明が十分行われていると誤認し、お客様に繰上げ請求した場合の意思確認を行っていませんでした。 ○裁定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ものです。	1名	その他	734,950	○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。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。 ○ブロック本部より、繰上げ請求を取消する旨の回答があり、担当者がお客様に再度お詫びの上説明し、繰上げ請求を取消し、今後支払される年金で調整することで了承を得たため、繰上げ請求取消に関する申立書等を受理しました。 ○機構本部に取消に係る書類一式を進達し、支払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、市町村受付の請求書のうち、国民年金以外の期間が含まれている請求書を受理した場合は、十分に説明がされていることを確認した上で、裁定処理を進めるよう周知・徹底しました。	外部
56	繰下げ申出書の受理漏れについて	確認・決定誤り	北海道	新さっぽろ	2011年5月17日	2011年6月28日	○お客様より、年金証書が届いたが、年金請求時に繰下げを依頼したにもかかわらず、65歳に遡って決定されているとお問合せがあり、確認したところ、繰下げ申出書を受理していないことが判明しました。	○お客様の代理人が老齢基礎年金裁定請求書を提出された際、担当者が繰下げ意思の確認を怠り、65歳からの請求のお申出として老齢基礎年金裁定請求書を受理したことによるものです。	1名	過払い	4,204,053	○お客様相談室長がお客様にお詫びの上、説明しました。お客様より、繰下げ請求を強く希望されたため、取扱いを機構本部と協議することとしました。 ○機構本部から、裁定取消を行い、繰下げ申出書を受理した上で、70歳からの繰下げ支給として裁定する旨の回答があり、お客様相談室長がお客様に再度お詫びの上説明し、了承を得たため、繰下げ申出書及び返納方法申出書を受理し、機構本部に進達しました。 ○繰下げ後の初回支払及びお客様から過払い分が返納されたことを確認しました。	○お客様相談室において、65歳以上及び65歳目前の年金請求者の方に、必ず繰下げ請求の意思について、老齢給付年金請求書受付確認票により確認を徹底するよう周知しました。 ○また、お客様に確認した事項について、必ず事跡登録することを指示しました。	外部
57	裁定請求書入力時における厚生年金期間と共済組合期間に係る重複期間の処理誤りについて	確認・決定誤り	静岡	沼津	2002年2月28日	2011年6月17日	○事務センターより、お客様の配偶者様の裁定請求書の審査において、お客様の記録に疑義が生じたとの連絡があり、確認したところ、裁定請求書入力時における厚生年金期間と共済組合期間に係る重複期間の処理誤りが判明しました。	○厚生年金期間と共済組合期間が重複していた場合、本来、厚生年金期間を削除して裁定すべきところ、共済組合期間を削除し、裁定したものです。 ○担当者が加入記録が重複していた場合の取扱いを正しく把握していなかったことによります。	1名	過払い	4,107	○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。 ○ブロック本部より、訂正処理可能との回答があり、担当者がお客様に再度お詫びの上、今後支払される年金で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、関係書類とともに機構本部に進達しました。 ○処理が完了し、支払された年金で調整されたことを確認しました。	○お客様相談室において、裁定請求書の受理時の審査時には細心の注意を払うよう周知しました。 ○また、今回の事象を事務センターに情報提供し、注意喚起しました。	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
58	老齢基礎年金の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	松山西	2007年4月～2009年5月	2011年7月6日	○ブロック本部からの情報提供により、国民年金被保険者資格喪失一覧表の確認をしたところ、老齢基礎年金の65歳裁定後に納付した国民年金保険料が、年金額に反映されていないことが判明しました。	○国民年金の任意加入被保険者であったお客様の65歳到達時の老齢給付裁定請求書(はがき)の入力処理が行われた後、国民年金保険料が口座振替により納付されたため、本来、機構本部に再裁定の依頼をすべきところ、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ができていなかったことによるものです。	7名	未払い	36,678	○担当者が7名のお客様にお詫びの上説明し、了承を得たため、再裁定に係る書類を受理しました。 ○機構本部に書類一式を進達し、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、国民年金被保険者資格喪失一覧表の確認を徹底するよう指示しました。	内部
59	特別支給の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	滋賀	草津	1996年9月5日	2011年6月28日	○機構本部より、進達した再裁定関係書類の返戻があり、確認したところ、特別支給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。	○お客様は国民年金第3号被保険者特例届により、受給要件を満たしたため、第3号被保険者特例届出日をもって受給権発生として裁定すべきところ、誤って60歳に遡及して裁定したものです。 ○担当者の確認不足及び決裁においても気付かなかったものです。	1名	過払い	6,933	○担当者がお客様にお詫びの上、説明しました。訂正処理を行い、今後支払される年金で調整することで了承を得ました。 ○機構本部に連絡し、訂正処理に係る書類一式を進達し、処理が完了し、お客様に支払された年金で調整されたことを確認しました。	○お客様相談室において、年金裁定請求書等の受付の際に、お客様の年金記録の確認を十分行うよう周知しました。 ○また、事務センターに今回の事象を情報提供し、注意喚起しました。	内部
60	加給年金の加算漏れについて	確認・決定誤り	北海道	小樽	1992年12月20日	2011年5月2日	○事務センターより、お客様から請求された遺族厚生年金を審査したところ、配偶者様の老齢厚生年金の配偶者状態表示の入力が誤っているのではないかととの連絡があり、確認したところ、加給年金の加算漏れが判明しました。	○配偶者様の老齢厚生年金の裁定処理の際、加給年金対象者であるお客様が国民年金通算老齢年金及び通算退職年金を受給されているため、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、誤って加算しないと入力処理したことによります。 ○審査時及び入力処理時の確認不足、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	未払い	5,145,919	○お客様相談室長がお客様のご家族にお詫びの上、説明しました。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、時効を適用せず遡及して支払する旨の回答があり、機構本部に関係書類一式を進達しました。 ○処理が完了し、支払時期が確定したため、お客様相談室長がお客様のご家族に再度お詫びの上、支払済であることを確認し、了承を得ました。	○お客様相談室において、年金裁定請求書等の受理の際には、年金裁定請求書及び配偶者様の年金受給状況及び年金記録について、複数名による確認をするよう改めて周知しました。	内部
61	特別支給の老齢厚生年金に係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	川内	2001年3月21日	2011年7月13日	○事務センターより、お客様の特別支給の老齢厚生年金の裁定に疑義があるとの連絡があり、確認したところ、共済組合期間の算入を誤り裁定していることが判明しました。	○特別支給の老齢厚生年金を審査・入力する際に、本来、共済組合期間を合算対象期間として入力すべきところ、誤って共済組合期間として入力していました。 ○また、決裁時にも誤りに気付かなかったものです。	1名	過払い	75,918	○お客様相談室長がお客様にお詫びの上説明し、過払い分の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。 ○機構本部に返納方法申出書等を進達しました。	○お客様相談室において、年金相談時には再度記録の確認を慎重に行い、正しく年金が支給されているか確認を徹底するよう周知しました。	内部
62	特別支給の老齢厚生年金に係る旧三共済期間の厚生年金への移管漏れによる裁定誤りについて	確認・決定誤り	広島	事務センター	2011年6月2日	2011年7月12日	○年金事務所より、旧三共済期間が厚生年金に移管されないまま裁定が行われているとの連絡があり、確認したところ、特別支給の老齢厚生年金に係る旧三共済期間の厚生年金への移管漏れによる裁定誤りが判明しました。	○平成9年に旧三共済が厚生年金に統合されたことにより、お客様の旧三共済期間は厚生年金期間とみなし裁定すべきところ、共済組合期間として裁定していました。 ○担当者が機構本部に記録を移管処理依頼する必要があることに気付かずに通常の共済組合期間混在者と同様に判断したこと及び審査、決裁においても気付かなかったことによります。	1名	未払い	99,328	○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。移管処理を行い、完了後に再裁定を行うことで了承を得ました。 ○機構本部に連絡の上、移管処理を依頼しました。 ○移管処理後、再裁定処理が完了したことを確認しました。	○年金給付グループにおいて、今回の事象を説明し、共済組合期間の移管処理を再確認し、審査を慎重に行うよう周知・徹底しました。 ○また、検討会を開催し、事例の検証と点検時の注意項目を確認しました。	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
63	支払機関変更届に係る金融機関コードの処理誤りについて	確認・決定誤り	広島	事務センター	2011年 5月11日	2011年 7月13日	○年金事務所より、お客様から年金が振込されていないとお問合せがあったとの連絡があり、確認したところ、支払機関変更届の金融機関コードを誤って処理していたことが判明しました。	○委託業者が年金事務所から回付された支払機関変更届を受付・点検した際に、変更後の金融機関コードを誤って記入し、その後、事務センター職員が届書の審査をした際にも金融機関コードの記入誤りに気付かず、そのまま委託業者に入力依頼の回付をしたため、誤った金融機関コードのまま入力処理が行われたものです。 ○また、委託業者による入力後のチェック、事務センター職員の決裁時においても気付かせませんでした。	1名	未払い	87,116	○年金事務所のお客様相談室長がお客様にお詫びの上、説明しました。再振込の時期をお伝えし、了承を得ました。 ○再振込の処理及び支払機関訂正の処理を行いました。 ○再振込の手続きが完了していることを確認しました。	○年金給付グループにおいて、委託前、入力後の審査、決裁時の審査・点検を段階ごとにポイントを絞った点検方法に工夫するよう、検討会を開催し、金融機関コードの記入には細心の注意を払うよう周知しました。 ○委託業者に対し、今回の事象を説明し、金融機関コードの記入には細心の注意を払うこと及び記入後のチェックを行うことを追加指示するとともに、入力の処理結果リストのチェック時にも確認を確実に行うことを徹底するよう指示しました。	外部
64	障害基礎年金の子の加算に係る処理誤りについて	確認・決定誤り	大阪	貝塚	2011年 6月21日	2011年 7月14日	○市役所より、お客様が受給中の障害基礎年金に加算されている子の加算額の終期に係る文書照会に対する回答があったが、児童扶養手当は平成23年4月分より受給されているにもかかわらず、子の加算が平成23年4月分まで加算されているとの回答になっているとの連絡があり、確認したところ、子の加算の不該当年月日を誤って処理していたことが判明しました。	○子の加算の不該当となった日を平成23年3月31日とすべきところ、児童扶養手当認定通知書の詳細部分の確認を漏らし、児童扶養手当請求日である平成23年4月21日と誤って記載し、機構本部に進達してしまいました。 ○また、決裁においても見落していました。	1名	過払い	18,916	○担当者がお客様にお詫びの上、説明しました。返納について、今後支払される年金で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ました。 ○機構本部に不該当年月日の訂正処理を依頼し、返納方法申出書を進達しました。 ○市役所に文書の差替を依頼し、完了しました。	○お客様相談室において、児童扶養手当の内容を確認できる書類を点検する際、請求日だけでなく、支給開始年月も併せて確認するよう周知・徹底しました。	外部
65	老齢厚生年金裁定時における共済組合期間の算入誤りについて	確認・決定誤り	北海道	室蘭	1989年 6月22日	2011年 8月22日	○お客様から遺族厚生年金裁定請求書を受付し、内容審査の際に、死亡されたご主人様の老齢厚生年金の原簿記録を確認したところ、老齢厚生年金裁定時の共済組合期間の算入誤りが判明しました。	○ご主人様の老齢厚生年金裁定時に、本来、共済組合期間と入力すべきところ、誤って合算対象期間として入力し、誤って裁定したことによります。 ○年金加入期間確認通知書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るものです。	1名	未払い	5,415,416	○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、時効を適用せず遡及して支払するとの回答があり、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。	○お客様相談室において、加給年金・振替加算について説明の上、窓口対応時には慎重な対応と確認を周知しました。 ○また、進達時の審査も慎重に行うよう徹底しました。	内部
66	戦時加算の算入漏れについて	確認・決定誤り	宮城	石巻	1990年 5月17日	2011年 8月22日	○お客様より、ご主人様の厚生年金期間判明による再裁定関係書類の提出があり、事務センターへ回付したところ、お客様が受給されている遺族厚生年金に、戦時加算の算入漏れが判明しました。	○遺族厚生年金裁定の際に、ご主人様の厚生年金記録及び老齢年金給付記録の確認不足により、戦時加算記録の入力が漏れていたことによるものです。	1名	未払い	1,534,004	○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、訂正処理依頼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。 ○担当者がお客様に再度お詫びの上、支払時期をお伝えし、了承を得ました。	○お客様相談室において、裁定請求書受付時の年金記録の確認を慎重に行い、説明するよう周知しました。 ○また、事務センターに今回の事象を情報提供し、注意喚起を行いました。	内部
67	厚生年金第四種期間の削除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	千葉	千葉	2005年 9月15日	2011年 8月22日	○機構本部より、進達した再裁定関係書類の返戻があり、確認したところ、第四種期間の削除漏れによる老齢厚生年金の裁定誤りが判明しました。	○お客様の厚生年金期間が判明したことにより、受給要件を満たしたため、本来、第四種期間を取消し裁定すべきところ、誤って取消せずに裁定したことによります。また、再裁定の際にも年金額仮計算書を誤って作成し、お客様へ送付していたものです。 ○記録統合時における担当者の受給要件の確認不足によるものです。	1名	その他	951,490	○担当者がお客様あてにお詫びと経過説明の文書を送付したところ、お客様より年金額仮計算書及び返納方法申出書の提出があり、了承した旨の文書が同封されていました。 ○他年金事務所に、第四種期間の取消を依頼し、取消処理が完了したこと及び第四種保険料の還付処理が完了したことを確認しました。 ○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、記録統合時における被保険者記録と受給記録の確認の徹底及び第四種期間を有する方の記録の確認を慎重に行うよう周知しました。	内部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明契機
68	老齢基礎年金に係る共済組合期間の算入誤りについて	確認・決定誤り	富山	高岡	1993年 9月16日	2011年 8月23日	○お客様から、ご主人様の死亡による遺族厚生年金裁定請求書の提出があり、担当者がご主人様の原簿記録を確認したところ、共済組合期間の算入誤りによる老齢基礎年金の裁定誤りが判明しました。	○ご主人様は、旧法共済年金を受給していたため、本来、合算対象期間とすべきところ、誤って共済組合期間として裁定したことによります。 ○共済年金証書に記載されていた年金種別及び年金加入期間確認通知書の確認不足によるものです。	1名	過払い	2,080,049	○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。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、年金証書における新法・旧法の取扱いを再確認し、判断困難な場合は、上司等に確認すること及び年金加入期間確認通知書の確認は慎重に行うよう周知しました。	内部
69	障害基礎年金に係る受給権発生年月日の裁定誤りについて	確認・決定誤り	神奈川	事務センター	2011年 8月11日	2011年 8月22日	○市役所より、お客様の障害基礎年金の受給権発生年月日について照会があり、確認したところ、障害基礎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。	○裁定請求書の審査の際に、初診日から1年6ヵ月経過後に症状が重くなったため、本来、受給権発生年月日を裁定請求書の受付日とすべきところ、誤って初診日から1年6ヵ月経過した日としたことによります。 ○裁定請求書審査時における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	—	0	○担当者がお客様にお詫びの上説明し、訂正することです了承を得ました。 ○担当者が支払保留を入力し、機構本部へ訂正報告書を進達し、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、裁定請求書の審査時における相互チェックを確実に行うよう周知・徹底しました。 ○また、受給権発生年月日については、3回以上チェックを行うこととしました。	外部
70	遺族厚生年金に係る短期要件・長期要件の裁定誤りについて	確認・決定誤り	千葉	千葉	1993年 7月15日	2011年 8月26日	○機構本部より再裁定関係書類の返戻があり、確認したところ、遺族厚生年金に係る短期要件・長期要件の裁定誤りが判明しました。	○お客様のご主人様が障害厚生年金の受給権者の方で、短期要件及び長期要件のいずれも満たしていましたが、遺族厚生年金裁定請求書受付の際に年金額の確認不足により長期要件該当として受付したことによります。	1名	未払い	2,237,317	○担当者がお客様にお詫びの上説明し、了承を得ました。 ○機構本部に協議し、訂正処理可能との回答があり、訂正処理依頼書を機構本部に進達し、処理が完了したことを確認しました。 ○担当者が機構本部に支払時期を確認し、お客様に再度お詫びの上、支払時期を説明し、了承を得ました。	○お客様相談室において、遺族厚生年金裁定請求書受付の際は、受給要件を慎重に確認するよう周知しました。 ○また、受給要件について、短期要件・長期要件の両方満たす場合は、お客様に十分説明し、決定するよう徹底しました。	内部
71	年金受給選択申出書の処理誤りについて	確認・決定誤り	静岡	沼津	2011年 5月23日	2011年 8月26日	○老齢厚生年金受給権者のお客様より、障害厚生年金額改定請求書を提出したが、その結果減額となったところ、額改定請求時に提出された年金受給選択申出書の記載誤りによる処理誤りが判明しました。	○お客様は、厚生年金基金年金を受給されているため、本来、老齢厚生年金と障害基礎年金を選択する旨年金受給選択申出書に記載すべきところ、誤って備考欄に有利な年金を選択すると記載された年金受給選択申出書を使用したことによります。 ○また、受付した担当者の受理時の確認不足によるものです。	1名	その他	383,932	○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す了承を得ました。また、過払い分は、未払い分で調整することです了承を得ました。 ○ブロック本部より、処理可能との回答があり、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。 ○担当者が窓口装置で支払時期が確定したことを確認し、お客様に再度お詫びの上、支払時期をお伝えし、了承を得ました。	○お客様相談室において、年金受給選択申出書の記載について再度説明し、お客様にも選択内容を十分説明し、確認するよう周知しました。 ○また、有利選択の取扱いについて確認の徹底を行いました。	外部
72	特別支給の老齢厚生年金に係る配偶者加給年金の加算漏れについて	確認・決定誤り	徳島	徳島北	1999年 2月25日	2011年 8月26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、特別支給の老齢厚生年金の新規裁定時における配偶者状態表示の入力誤りによる配偶者加給年金の加算漏れが判明しました。	○お客様の特別支給の老齢厚生年金の受給権発生日が、配偶者様の特別支給の老齢厚生年金の受給権発生日より前であることの確認ができなかったため、本来、裁定時以降、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、新規裁定時から誤って入力していたことによります。 ○また、老齢・障害給付加給年金額支給停止事由該当届の提出を求めていなかったこと及び審査時においてもその確認が不足していたことによるものです。	1名	未払い	75,332	○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。また、老齢・障害給付加給年金額支給停止事由該当届を受理しました。 ○機構本部に協議し、訂正処理可能との回答により、再裁定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。 ○お客様相談室長がお客様に再度お詫びの上、支払時期をお伝えし、了承を得ました。	○お客様相談室において、年金裁定請求書受付時における年金記録の確認の徹底を周知しました。 ○また、事務センターに今回の事象を説明し、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	別人の基礎年金番号による遺族厚生年金の裁定誤りについて	確認・決定誤り	高知	高知東	2005年 9月29日	2011年 8月31日	○機構本部より、遺族厚生年金受給権者の基礎年金番号が別人のものである可能性があるとの連絡があり、確認したところ、遺族厚生年金裁定時に誤って別人の基礎年金番号により裁定していたことが判明しました。	○遺族厚生年金裁定請求書受付の際に、請求者であるA様の氏名索引で、本来、氏名、生年月日、住所等を確認の上、基礎年金番号を特定すべきところ、確認が不十分であったことにより、誤ってB様の基礎年金番号で裁定してしまったことによります。 ○担当者による基礎年金番号の確認誤り及び確認不足と審査時においても姓の違い・住所の違い等の確認ができていなかったことによるものです。	2名	—	0	○お客様相談室長がA様にお詫びの上説明し、訂正することで了承を得ました。 ○A様及びB様の基礎年金番号を整備の上、A様の年金受給記録の訂正処理を行いました。 ○B様に複数回連絡しましたが、連絡がつかないので、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、氏名索引による基礎年金番号の特定については、住所・氏名・性別・生年月日及び職歴の確認を徹底することを周知しました。	内部
74	配偶者加給年金の加算漏れについて	確認・決定誤り	千葉	千葉	1996年 8月8日	2011年 8月31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、特別支給の老齢厚生年金に係る配偶者状態表示の入力誤りによる配偶者加給年金の加算漏れが判明しました。	○お客様の老齢年金を配偶者様の老齢年金裁定後、配偶者様より前に遡及して裁定されたため、本来、裁定時以降に配偶者状態表示を変更すべきところ、誤って当初より配偶者状態表示のコードを入力していたことによります。 ○裁定請求書の審査時及び入力後の確認不足、決裁時でも誤りが発見できなかったことによるものです。	1名	未払い	411,316	○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、住民票等の提出を依頼し、受理しました。 ○ブロック本部に協議し、訂正処理可能との回答により、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。 ○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おける年金記録の確認、添付書類漏れの再確認及び事務センター回付時における内容点検を周知・徹底しました。 ○また、受給権者に係る受給者原簿の確認を十分行うよう周知しました。	内部
75	配偶者加給年金の加算漏れについて	確認・決定誤り	千葉	千葉	1988年 3月	2010年 9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、老齢厚生年金の裁定時における配偶者状態表示の登録誤りによる配偶者加給年金の加算漏れが判明しました。	○お客様の老齢厚生年金裁定時に、配偶者加給年金を加算すると入力すべきところ、配偶者加給年金を誤って加算しないと入力し、裁定したことによります。 ○老齢厚生年金裁定時の確認不足によるものです。	1名	未払い	3,015,349	○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、加給年金額加算開始事由該当届と関係書類を受理しました。 ○機構本部に協議し、時効を適用せず遡及して支払するとの回答があり、再裁定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の上、支払時期をお伝えし、了承を得ました。	○お客様相談室において、年金請求時における配偶者様の有無及び配偶者様の年金受給状況の確認の徹底を周知しました。 ○また、年金請求時に必要な書類について再確認しました。	内部
76	特別支給の老齢厚生年金裁定請求書受付時の受取金融機関の確認漏れについて	確認・決定誤り	愛媛	新居浜	2011年 7月20日	2011年 9月15日	○お客様より、年金が振込されていない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請求書を受理した際、誤って配偶者様名義の金融機関口座が記載された裁定請求書と通帳の写しを受理し、金融機関口座の登録を誤り、年金が振込不能となっていることが判明しました。	○老齢年金裁定請求書受付時における、担当者の確認不足によるものです。 ○また、裁定請求書の審査時及び決裁時においても誤りを発見できませんでした。	1名	未払い	973,632	○担当者がお客様にお詫びの上説明し、再振込予定日について説明しましたが、ご納得いただけず、機構本部に早期支払の依頼を行いました。 ○担当者がお客様に再度お詫びの上、再振込予定日をお伝えし、了承を得ました。	○お客様相談室において、窓口受付時の確認及び事務センターに回付する前の確認を徹底するよう注意喚起しました。 ○また、事務センターに今回の事象を情報提供し、審査時の確認について注意喚起しました。	外部
77	特別支給の老齢厚生年金に係る障害者特例請求書の受理漏れについて	確認・決定誤り	東京	墨田	2011年 8月12日	2011年 9月7日	○事務センターより、老齢年金裁定請求書の受理時における障害者特例の説明の有無について照会があり、確認したところ、障害者特例の確認を漏らしていたことが判明しました。	○特別支給の老齢厚生年金裁定請求書を受理する際、お客様は既に障害基礎年金を受給されていたため、本来、障害者特例請求書を受理すべきところ、提出を求めず、年金額の少ない障害基礎年金を選択させたものです。 ○担当者が障害者特例に該当するかの確認を行っていませんでした。	1名	未払い	22,808	○担当者がお客様のご家族にお詫びの上説明し、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、選択方法の訂正可能との回答があり、担当者がお客様のご家族に再度お詫びの上、障害者特例請求書及び年金受給選択申出書を受理し、機構本部に進達しました。 ○処理が完了し、お客様に支払されたことを確認しました。	○お客様相談室において、障害年金受給権者の方が特別支給の老齢厚生年金を請求される際には、障害者特例についての説明を確実に行うこと及び事務センターへの回付前チェックにおいても障害者特例請求書の添付について必ず確認することを周知・徹底しました。	内部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明契機
78	振替加算の加算誤りについて	確認・決定誤り	神奈川県	高津	1994年 8月17日	2011年 8月1日	○お客様の厚生年金記録が新たに判明し、年金額仮計算書を持参された際に、年金記録を確認したところ、振替加算の加算誤りが判明しました。	○お客様の年金を裁定する際、配偶者様が旧法共済年金を受給されていたため、本来、配偶者状態表示を振替加算を加算しないと入力すべきところ、誤って加算すると入力したことによります。 ○裁定時における配偶者様の年金受給状況の確認不足によります。	1名	過払い	1,293,100	○担当者がお客様にお詫びの上、説明しました。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。 ○機構本部に返納方法申出書等書類一式を進達しました。	○お客様相談室において、年金裁定請求書を受理する際には、配偶者様の共済年金の受給の有無及びその内容について十分確認することを徹底しました。	内部
79	遺族厚生年金の裁定誤りについて	確認・決定誤り	鹿児島県	鹿児島北	1990年 11月29日	2011年 9月16日	○機構本部より、年金受給選択申出書が返戻され、確認したところ、遺族厚生年金の裁定誤りが判明しました。	○お客様は短期要件による遺族共済年金を受給されているため、本来、長期要件による遺族厚生年金を受給できませんが、受給要件を確認せずに誤って裁定したものです。 ○審査時及び決裁時の確認が不十分であったことによります。	1名	過払い	39,150	○担当者がお客様にお詫びの上説明し、返納について了承を得ました。 ○お客様より返納方法申出書を受理し、機構本部に進達しました。また、事務センターに裁定取消を依頼しました。	○お客様相談室において、年金裁定請求書等の受付時における年金受給状況確認の徹底を周知しました。 ○また、事務センターに今回の事象を情報提供し、注意喚起を行いました。	内部
80	年金受給選択申出書の処理誤りについて	確認・決定誤り	長野県	事務センター	2011年 6月11日	2011年 9月16日	○機構本部より、年金受給選択申出書が返戻され、確認したところ、お客様が希望された選択処理がされていないことが判明しました。	○お客様は老齢年金と遺族年金の選択の際、税金等を考慮し、年金額の低い遺族年金の受給を希望されていましたが、誤って金額の多い有利選択で処理してしまいました。 ○担当者の処理時の確認不足と、その後の決裁においても誤りを見落したることによるものです。	1名	過払い	60,332	○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。 ○ブロック本部より、訂正処理可能との回答があり、担当者がお客様に再度お詫びの上説明し、今後支払される年金で調整することです承を得たため、機構本部に書類一式を進達しました。 ○処理が完了し、お客様に支払された年金で調整がされていることを確認しました。	○年金給付グループにおいて、年金受給選択申出書処理時の注意点を再度周知し、慎重に確認を行うよう徹底しました。	内部
81	年金受給選択申出書の処理誤りについて	確認・決定誤り	東京都	千代田	2011年 5月11日	2011年 9月13日	○お客様より、障害厚生年金より特別支給の老齢厚生年金の方が受給額が多いのではないかとのお問合せがあり、確認したところ、厚生年金基金の受給額を確認せずに年金受給選択申出書を受理していたことが判明しました。	○お客様は既に障害厚生年金を受給されていますが、年金受給選択申出書を受理する際に、厚生年金基金の受給についての確認を漏らしたものです。 ○年金受給選択申出書の備考欄に、有利選択の記載をしたまま受付し、進達したことによるものです。	1名	過払い	334,546	○担当者がお客様にお詫びの上説明し、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、選択処理を訂正する旨の回答があり、お客様に再度お詫びの上説明し、過払い分については特別支給の老齢厚生年金の遡及支払分で調整することです承を得たため、関係書類一式を機構本部に進達しました。 ○処理が完了し、年金の支払で過払い額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、年金受給選択申出書を受理する際には、必ず、厚生年金基金受給の有無について確認することを周知・徹底しました。	外部
82	老齢厚生年金に係る子の加給年金の加算漏れについて	確認・決定誤り	大阪府	事務センター	2002年 2月28日	2011年 9月21日	○お客様より、老齢厚生年金に子の加給年金が加算されていないとお問合せが年金相談センターにあり、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。	○老齢厚生年金の裁定時に、加給年金対象者が3名いたにもかかわらず、1名分の入力を漏らしたものです。 ○年金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ります。	1名	未払い	671,798	○担当者がお客様にお詫びの上説明し、遡及支払についてブロック本部と協議することです承を得ました。 ○ブロック本部より処理可能との回答があり、機構本部に関係書類を進達しました。 ○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、年金裁定請求書等の審査の際には、確認を慎重に行うよう指示しました。	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	配偶者加給年金の加算漏れについて	確認・決定誤り	愛媛	今治	1993年 4月20日	2011年 8月21日	○機構本部より、再裁定関係書類の返戻があり、確認したところ、特別支給の老齢厚生年金に係る配偶者加給年金の加算漏れが判明しました。	○お客様の老齢年金裁定請求書を受付した際に、特別支給の老齢厚生年金の受給権発生日が配偶者様の特別支給の老齢厚生年金の受給権発生日より前であることの確認を漏らしたことにより、お客様の受給権発生時の配偶者状態表示のコードを誤って入力していたこと及び配偶者様の受給権発生時に配偶者状態表示のコードを変更するため、お客様に老齢・障害給付加給年金額支給停止事由該当届の提出を求めなかったことによるものです。 ○審査時においても見落していました。	1名	未払い	16,000	○担当者がお客様にお詫びの上説明し、遡及支払についてブロック本部と協議することとしました。 ○ブロック本部より、訂正処理可能との回答があり、担当者がお客様に再度お詫びの上、説明しました。 ○機構本部に訂正に係る書類一式を進達し、支払時期が確定したため、担当者がお客様に改めてお詫びの上、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、遡及請求の場合には、配偶者様の受給権発生日日の確認を徹底するよう指示しました。	内部
84	老齢基礎・老齢厚生年金の裁定誤りについて	確認・決定誤り	岡山	岡山西	1989年 1月7日	2010年 12月22日	○事務センターより、お客様の遺族厚生年金裁定請求書等審査の際に、死亡されたご主人様が旧法退職年金の受給者の方であるにもかかわらず、老齢基礎・老齢厚生年金が裁定されているとの連絡があり、確認したところ、老齢基礎・老齢厚生年金の裁定誤りが判明しました。	○ご主人様は、旧法退職年金を受給されていたことから、本来、厚生年金老齢年金及び国民年金通算老齢年金として請求の上、裁定すべきところ、誤って新法による老齢年金として請求し、裁定していたものです。 ○担当者が老齢年金裁定請求書を受理する際の他年金受給状況についての確認不足によるものです。	1名	未払い	4,888,982	○担当者がお客様にお詫びの上説明し、了承を得ました。お客様から厚生年金老齢年金裁定請求書及び国民年金通算老齢年金裁定請求書を受理しました。 ○機構本部に厚生年金裁定請求書等、関係書類一式を進達しました。 ○処理が完了し、未支給年金が決定されていることを確認しました。	○お客様相談室において、年金裁定請求書を受理する際に、他年金の受給状況を正確に聴取し、年金裁定請求書の該当欄に正確に記載していただくよう周知・徹底しました。 ○また、年金受給状況について、窓口装置による再確認を行うよう周知しました。	内部
85	配偶者加給年金の加算漏れについて	確認・決定誤り	鹿児島	鹿児島南	2006年 4月20日	2012年 1月24日	○お客様より、配偶者加給年金についてお問合せがあり、確認したところ、特別支給の老齢厚生年金に係る配偶者状態表示の入力誤りにより、配偶者加給年金の加算漏れが判明しました。	○老齢年金裁定請求書受付の際に、本来、生計維持関係を確認の上、配偶者加給年金を加算すべきところ、生計維持関係の確認を怠り、配偶者加給年金加算なしと誤って裁定したことによります。 ○また、書類審査時及び入力後決裁においても確認を漏らしたものです。	1名	未払い	2,689,033	○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、生計維持関係書類を受理しました。 ○ブロック本部に協議し、訂正処理可能との回答により、機構本部に訂正処理依頼書及び生計維持関係書類を進達し、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、チェックシートを活用し、受給要件について研修で再周知しました。 ○また、年金裁定請求書受付時における年金記録の確認及び添付書類の確認の徹底を周知しました。	外部
86	遺族厚生年金に係る戦時加算の加算漏れについて	確認・決定誤り	鹿児島	加治木	1994年 10月17日	2012年 1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、戦時加算の加算漏れが判明しました。	○遺族厚生年金裁定の際に、本来、死亡されたご主人様の老齢年金受給者原簿に戦時加算があったにもかかわらず、誤って戦時加算を入力せずに裁定したことによります。 ○また、遺族年金裁定請求書の審査誤り及び入力後の確認不足によるものです。	1名	未払い	35,389	○お客様相談室長がお客様にお詫びの上説明し、了承を得ました。 ○ブロック本部に協議し、訂正処理可能との回答により、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。 ○お客様相談室長がお客様に再度お詫びの上、支払時期をお伝えし、了承を得ました。	○お客様相談室において、年金裁定請求書を受付する際の被保険者記録と受給者原簿の確認の徹底を周知しました。	内部
87	配偶者加給年金の加算漏れについて	確認・決定誤り	大阪	事務センター	2008年 5月20日	2012年 1月27日	○年金事務所より、進達した再裁定関係書類について、裁定誤りの疑いがあるとのことで機構本部から返戻されたとの連絡があり、確認したところ、老齢厚生年金に係る配偶者状態表示の入力誤りにより、配偶者加給年金の加算漏れが判明しました。	○老齢厚生年金裁定の際に、配偶者状態表示を配偶者加給年金を加算すると入力し、配偶者様の受給権発生をもって配偶者状態表示の変更報告書を機構本部に進達すべきところ、誤って配偶者加給年金を加算しないと入力したことによります。 ○裁定請求書の審査時の確認不足及び決裁でも誤りが発見できなかったことによるものです。	1名	未払い	33,000	○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。 ○担当者がお客様にお詫びの上経過を説明し、支払時期をお伝えし、了承を得ました。また、年金事務所に訂正処理が完了したことを連絡しました。	○年金給付グループにおいて、裁定請求書の審査時の確認及び決裁時の確認の徹底を周知しました。	内部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明契機
88	老齢年金裁定請求書に係る振込先口座の預金種別誤りについて	確認・決定誤り	北海道	帯広	2011年10月27日	2012年1月17日	○事務センターより、老齢年金を新規裁定したお客様の初回支払ができないとの連絡があり、確認したところ、振込先口座の預金種別の誤りが判明しました。	○担当者が老齢年金裁定請求書を受付した際に、振込先預金通帳より、通帳の記号番号は確認しましたが、預金種別の確認を漏らしたことにあります。 ○また、事務センター回付時における確認の際にも見落したことになるものです。	1名	未払い	73,508	○担当者がお客様にお詫びの上説明し、訂正処理をすることで了承を得ました。また、新しい振込先への変更届を受理しました。 ○担当者が振込先口座の訂正入力を行いました。 ○担当者が支払時期を確認し、お客様に再度お詫びの上、支払時期をお伝えし、了承を得ました。	○お客様相談室において、年金裁定請求書受付時における年金振込先口座の確認について、特に慎重に行うよう周知・徹底しました。	内部
89	特別支給の老齢厚生年金に係る金融機関の入力誤りについて	確認・決定誤り	愛知	事務センター	2011年12月1日	2012年2月1日	○機構本部より、特別支給の老齢厚生年金新規裁定者の初回支払が振込不能となった旨の連絡があり、確認したところ、特別支給の老齢厚生年金に係る金融機関の入力誤りが判明しました。	○特別支給の老齢厚生年金裁定時に、金融機関の確認不足により、誤った入力をしたことにあります。 ○入力後の確認及び決裁において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	176,951	○担当者がお客様にお詫びの上説明し、再振込することで了承を得ました。 ○担当者が金融機関の訂正入力を行い、機構本部に再振込の処理を依頼しました。 ○担当者が窓口装置で支払時期を確認しました。	○年金給付グループにおいて、年金裁定時の事務処理を再確認し、金融機関について、十分確認するよう周知・徹底しました。	内部
90	老齢基礎年金に係る配偶者状態表示の入力誤りについて	確認・決定誤り	神奈川	事務センター	2008年11月27日	2012年1月26日	○担当者がお客様のご主人様の老齢年金裁定請求書を審査していた際に、お客様の受給原簿を確認したところ、老齢基礎年金に係る配偶者状態表示の入力誤りが判明しました。	○お客様の老齢基礎年金裁定時、ご主人様は退職共済年金の定額部分を受給していなかったため、本来、振替加算は発生しないにもかかわらず、誤って加算すると処理したことによります。 ○老齢基礎年金裁定請求書審査の際に、ご主人様の年金受給状況の確認が不足していたことによるものです。	1名	過払い	583,574	○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、老齢基礎年金額加算開始事由該当届及び返納方法申出書を受理しました。 ○機構本部に再裁定関係書類を進達しました。	○年金給付グループにおいて、老齢基礎年金裁定時における振替加算の加算開始時期は細心の注意を払い、配偶者状態表示の審査を行うよう周知・徹底しました。	内部
91	特別支給の老齢厚生年金裁定時に係る雇用保険被保険者番号の入力誤りについて	確認・決定誤り	神奈川	厚木	2009年1月6日	2012年2月3日	○お客様より、雇用保険を受給していないが老齢厚生年金受給権者支給停止事由該当届が送付されてきた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雇用保険被保険者番号の入力誤りが判明しました。	○老齢年金裁定請求書受付の際に、年金裁定請求書に記載された雇用保険被保険者番号と雇用保険被保険者証との確認不足によります。 ○また、事務センターでも老齢年金裁定請求書に添付された雇用保険被保険者証の写しの確認が不十分であったことにより、記載誤りに気付かないまま年金を裁定したことによります。	1名	未払い	153,133	○お客様相談室長がお客様にお詫びの上説明し、訂正処理することで了承を得ました。 ○機構本部に連絡の上、訂正報告書類一式を進達し、処理が完了したことを確認しました。 ○お客様相談室長がお客様に再度お詫びの上、支払時期をお伝えし、了承を得ました。	○お客様相談室において、年金裁定請求書受付時における年金裁定請求書記載内容と添付書類の確認の徹底を周知しました。 ○また、事務センターに今回の事象を情報提供し、年金裁定請求書記載内容と添付書類の確認について注意喚起しました。	外部
92	特別支給の老齢厚生年金に係る金融機関コードの処理誤りについて	確認・決定誤り	愛知	事務センター	2011年11月24日	2012年2月2日	○機構本部より、新規裁定者の方の初回支払が振込不能となった旨の連絡があり、確認したところ、特別支給の老齢厚生年金の裁定時における金融機関コードを誤って処理していることが判明しました。	○金融機関名称が類似していたため、年金裁定請求書に誤った金融機関コードが記載されていましたが、担当者の審査時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。 ○担当者の確認不足によるものです。	1名	未払い	353,049	○担当者がお客様にお詫びの上、説明しました。 ○担当者が金融機関コードの訂正入力を行い、機構本部に再振込の処理を依頼しました。 ○処理が完了し、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。	○年金給付グループにおいて、金融機関名称が類似している場合の金融機関コードの審査については、より慎重に確認を行うよう周知しました。 ○また、類似する金融機関について、一覧表を作成し、審査誤り防止のため各担当者に配布しました。	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
93	再裁定後の未支給年金の決定誤りについて	確認・決定誤り	本部	支払部	2011年 11月16日	2012年 2月3日	○他グループより、再裁定後の未支給年金の処理で支払予定額に疑義があるとの連絡があり、確認したところ、再裁定後に死亡された方について、再裁定分が振込不能となっており、その分を含まず未支給年金を誤って裁定していることが判明しました。 ○再裁定後死亡者リストを確認したところ、他に18名のお客様に未払いとなっていることが判明しました。	○未支給年金の支払の際に、再裁定後の未払い分について、リストで確認した上で裁定すべきところ、リストの確認を怠り、未支給年金に含めずに裁定したものです。 ○また、決裁においても気付きませんでした。	19名	未払い	7,653,484	○19名のお客様あてにお詫びと説明の文書を送付しました。 ○振込処理を行い、お客様に未支給年金が支払されたことを確認しました。	○再裁定後死亡者リストを複数名で確認するよう周知・徹底しました。	内部
94	配偶者加給年金の支給停止処理漏れについて	確認・決定誤り	本部	支払部	2009年 5月11日	2012年 3月28日	○担当者が事務センターから進達された年金受給選択申出書を審査していたところ、配偶者加給年金の支給停止処理を漏らしていたことが判明しました。	○担当者が生計維持申立書の処理の際に、配偶者加給年金の停止処理をすべきところ、処理を漏らしていました。 ○担当者及び決裁者が支給停止の処理を漏らしていることを見落していたことによります。	1名	過払い	786,176	○担当者がお客様にお詫びの上説明し、過払い分の返納について了承を得たため、支給額変更通知書、返納方法申出書、年金受給選択申出書をお客様あてに送付しました。 ○お客様から返納方法申出書等を受理し、加給年金の停止及び年金受給選択申出書の処理を行い、返納方法申出書を担当部署へ回付しました。	○担当者及び決裁者に、届出書のチェックについて慎重に行うよう周知・徹底しました。	内部
95	障害厚生年金裁定時における口座番号の確認漏れについて	確認・決定誤り	本部	障害年金業務部	2011年 10月31日	2012年 4月13日	○コールセンターより、お客様のご家族から年金の振込がない旨のお問合せがあったとの連絡があり、確認したところ、障害厚生年金裁定時における口座番号の確認漏れにより、障害厚生年金裁定請求書に記載された口座番号と添付された通帳(写)の口座番号が相違しており、年金が振込されていないことが判明しました。	○年金事務所におけるチェック時及び機構本部における審査時において、裁定請求書に記載されていた口座番号の誤りに気付かなかったものです。	1名	未払い	1,950,742	○担当者がお客様のご家族にお詫びの上、説明しました。振込の遅延についてご納得いただけませんでした。再度お詫びの上、経過とお詫びの文書を送付することで了承を得たため、お客様あてに送付しました。 ○正しい口座番号に訂正し、再振込処理がされたことを確認しました。	○審査時において、担当者、決裁者ともに、口座番号について年金事務所の確認印の有無を確認し、さらに通帳のコピー等が添付されている場合は必ず照合することを改めて周知・徹底しました。	外部
96	障害厚生年金に係る加給年金対象者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 4月19日	2012年 5月16日	○他部署より、当部から回付した障害厚生年金に係る加給年金額加算開始事由該当届について照会があり、確認したところ、お客様の配偶者様を加給年金の対象として誤って登録し、誤った年金証書等をお客様あてに送付していることが判明しました。	○受給権発生後に婚姻された配偶者様を、受給権発生時に加給年金額対象者として誤って登録してしまいました。 ○担当者の確認不足及び決裁においても誤りに気付きませんでした。	1名	—	0	○再裁定を行い、初回支払額に影響のないことを確認し、訂正後の年金証書等とお詫びの文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等の返送がありました。	○年金裁定請求書に加給年金額加算開始事由該当届が添付されている場合は、担当者及び決裁者は、配偶者様の状況について慎重に確認するよう周知・徹底しました。	内部
97	障害厚生年金裁定時における住所の入力誤りについて	確認・決定誤り	本部	障害年金業務部	2012年 5月10日	2012年 5月23日	○年金事務所より、お客様から年金証書の住所に誤りがあるとのお申出があったとの連絡があり、確認したところ、障害厚生年金裁定時における住所の入力誤りが判明しました。	○担当者が障害厚生年金裁定請求書の審査の際に、お客様が裁定請求書に記入された住所(郵便番号)の誤りを見落していました。 ○入力後のチェック時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	○お客様あてに正しい住所に変更後の年金証書及びお詫びと今後送付する決定通知書についての説明文書を同封し、送付しました。 ○お客様から誤った年金証書の返送がありました。	○年金裁定請求書に記載された郵便番号とおお客様の年金記録の郵便番号との相互チェックを担当者及び決裁者がともに行うことを周知・徹底しました。	外部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明契機
98	老齢基礎年金の繰上げ請求書の受理誤りについて	確認・決定誤り	大阪	淀川	2010年12月24日	2011年4月5日	○お客様より、繰上げ請求したが、旧三共済の特別支給の退職共済年金の定額部分の支給停止について説明を受けていないとお問合せがあり、確認したところ、繰上げ請求書の受理誤りが判明しました。	○繰上げ請求する場合、旧三共済の特別支給の退職共済年金の定額部分の支給が停止になる旨を説明をしていなかったため、お客様が制度を十分理解されないまま繰上げ請求書を受理したものです。	1名	過払い	259,331	○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。 ○ブロック本部より、訂正処理可能との回答があり、担当者がお客様に再度お詫びの上説明し、今後支払される年金で調整することです承を得たため、機構本部に訂正処理依頼書を進達しました。 ○処理が完了し、お客様に支払された年金で調整がされていることを確認しました。	○お客様相談室において、年金額の説明については適切・慎重を期すとともに、疑義があれば確認し、説明不足を防止するよう指導徹底しました。	外部
99	年金額仮計算書の記載誤りについて	確認・決定誤り	群馬	桐生	2011年10月13日	2012年1月27日	○お客様より、未支給年金請求書の提出があった際に、年金記録が判明し、年金額仮計算書を受理し、機構本部に進達しましたが、返戻があり、確認したところ、年金額仮計算書の記載誤りが判明しました。	○本来、複数の記録が判明した場合、増額又は減額にかかわらず全ての記録について訂正を行うか訂正を行わないか記載すべきところ、年金額が増額する国民年金は記録を訂正し、年金額を再計算するとして受理し、減額となる厚生年金は第四種期間を含む年金記録の訂正は必要ないとして受理したことによります。 ○複数の年金記録訂正が行われた場合の再裁定の対応についての認識誤りによるものです。	1名	その他	60,586	○お客様相談室長がお客様にお詫びの上説明し、過払い分は未払い分と調整することです承を得ました。また、年金額仮計算書については、年金記録を訂正し、年金額を再計算すると訂正していただき受理しました。 ○他年金事務所に年金記録(第四種)の訂正を依頼し、お客様から提出された還付請求書を受理したことを確認しました。 ○機構本部に再裁定関係書類一式を進達し、処理が完了したことを確認しました。 ○お客様相談室長がお客様に再度お詫びの上、未支給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、複数の年金記録が判明した場合の対応について、資料を配布の上、再度周知しました。 ○また、年金記録判明時の年金額仮計算書の受理時の確認の徹底を周知しました。	内部
100	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	広島	三原	2002年5月23日	2012年2月2日	○機構本部より再裁定関係書類の返戻があり、確認したところ、老齢年金裁定時における農林共済期間の算入誤りが判明しました。	○お客様は農林共済の退職共済年金の受給権が発生しないため、本来、農林共済期間を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たことによります。 ○審査担当者の認識不足によります。また、決裁時において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	127,184	○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す承を得ました。また、お客様に支払予定時期を説明したところ、訂正内容は支払通知書で確認することのお申出があり、不明な点があった場合に連絡していただくよう依頼しました。 ○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、年金裁定請求書及び再裁定を受付する際の受給者原簿の確認の徹底を周知しました。 ○また、年金加入期間確認通知書等の内容の確認を慎重に行うよう周知し、点検連絡票のチェック欄に色付けすることで添付漏れ防止を図ることとしました。	内部
101	老齢厚生年金に係る配偶者加給年金の加算漏れについて	確認・決定誤り	香川	善通寺	1995年2月16日	2012年2月3日	○お客様より、ご主人様死亡による未支給年金の請求があり、事務センター回付前審査において確認したところ、お客様の老齢厚生年金に配偶者加給年金の加算漏れが判明しました。	○お客様の特別支給の老齢厚生年金裁定の際に、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、誤って加給年金を加算しないと入力したことによります。 ○裁定処理の際の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ものです。	1名	未払い	3,848,330	○担当者がお客様にお詫びの上説明し、了承を得ました。取扱いを機構本部と協議することとしました。 ○機構本部より、時効を適用せず支払するとの回答があり、再裁定関係書類一式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、窓口相談時におけるご夫妻の加算額の確認を徹底するよう周知しました。 ○また、事務センター回付前事前審査においても確認漏れがないよう周知しました。	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
102	年金加入期間の確認勸奨のお知らせに係る老齢基礎年金受給要件の特例の記載誤りについて	確認・決定誤り	本部	年金給付部	2012年1月10日	2012年3月16日	○ブロック本部より、日本年金機構で管理している年金加入期間のみでは受給資格が確認できない方に送付している、年金加入期間の確認について(はがき)に誤りがある旨の連絡があり、確認したところ、老齢基礎年金受給要件の特例の記載に誤りがあることが判明しました。	○平成24年1月以降の送付対象者の年金を受けるために必要な加入期間を、厚生年金保険及び共済組合等の加入期間の合計が21年(252ヵ月)以上と記載すべきところ、誤って20年(240ヵ月)以上と記載していました。 ○作成時の内容確認が不十分であったことによります。	32,180名	—	0	○年金事務所等に、お知らせを持参されたお客様から受給資格期間についての相談があった場合は、生年月日により受給資格期間が異なる旨の説明を行うよう依頼しました。 ○また、正しく記載した様式に変更しました。	○お客様向けに送付するお知らせ文書の校正確認を徹底し、特に制度改正に係る内容については、ダブルチェックを行うこととしました。	内部
103	未支給年金請求書の進達漏れについて	未処理・処理遅延	東京	事務センター	2011年3月25日	2012年1月12日	○担当者が未支給年金請求書の処理状況について受付簿で確認していたところ、未支給年金請求書の進達漏れが判明しました。	○お客様より、事務センターで処理する脱退手当金請求書の未支給年金請求と機構本部で処理する厚生年金遺族年金の未支給年金請求を1枚の未支給年金請求書に厚生年金遺族年金の年金コードと脱退手当金分と記載し提出がありましたが、担当者の確認不足により脱退手当金の未支給年金請求分として使用したため、厚生年金遺族年金の未支給年金請求書が未処理となったことによります。 ○未支給年金請求書が1部しか受理されていなかったこと、事務センターの担当者が受付の際及び脱退手当金未支給年金処理の際に十分確認していなかったことによります。	1名	未払い	78,667	○年金事務所のお客様相談室長がお客様にお詫びの上説明し、了承を得ました。 ○機構本部に事務センター処理済未支給年金請求書の写により処理可能であることを確認の上、機構本部に厚生年金遺族年金未支給年金請求書を進達し、処理が完了したことを確認しました。 ○年金事務所のお客様相談室長がお客様に再度お詫びの上、支払時期をお伝えし、了承を得ました。	○年金給付グループにおいて、事務センターで処理すべき未支給年金請求書に機構本部で処理すべき年金コードが記載されていた場合の対応について再度確認の上、周知しました。 ○年金事務所に今回の事象を説明し、事務センター処理と機構本部処理分が同時発生する未支給年金請求書は、それぞれお客様から提出していただくように依頼しました。	内部
104	特例納付保険料に係る納付勸奨の処理遅延について	未処理・処理遅延	大阪	平野	2010年3月30日	2011年8月22日	○機構本部に報告書を提出するため関係資料を確認していたところ、特例納付保険料に係る納付勸奨の処理遅延が判明しました。	○前任者が事務処理を途中のまま放置していたことによります。 ○また、進捗管理が不十分であったことによるものです。	20事業所	—	0	○担当者が18事業所にお詫びの上、経過を説明し、了承を得ました。また、納付勸奨を完了しました。 ○2事業所は、所在調査中で、引き続き対応することとしました。	○年金記録課において、受付書類の進捗確認を複数名により行い、処理遅延を防止するとともに、課長による現物確認を定期的に行うよう改めました。	内部
105	脱退一時金請求書の処理漏れについて	未処理・処理遅延	本部	業務渉外部	2011年5月2日	2011年9月28日	○お客様より、脱退一時金の支給額についてお問合せがあり、確認したところ、お客様から提出された2枚の脱退一時金請求書のうち1枚を処理していないことが判明しました。 ○また、基礎年金番号の重複取消も行っていないませんでした。	○お客様から別の基礎年金番号が記載された2枚の請求書が提出されましたが、担当者が同一の記載内容と誤認し、1枚の請求書の支払処理を行い、もう1枚の請求書を処理不要として支払済の書類に添付していました。 ○お客様の基礎年金番号が重複していることに気付かなかったことにより、本来、重複取消を行い支払すべきところ、重複取消を行っていませんでした。	1名	未払い	518,200	○担当者がお客様に連絡し、お詫びの上、説明しました。 ○基礎年金番号の重複取消及び再度審査を行い、差額支払分の支給決定通知書をお客様あてに送付しました。 ○担当者がお客様に連絡し、再度お詫びの上、支払されていることを確認し、了承を得ました。	○脱退一時金裁定請求書の受付時に、1つの封筒に複数の裁定請求書が封入されていた際は、同一のお客様からの請求でないか確認することを周知徹底しました。	外部
106	障害厚生年金裁定請求書に係る金融機関コードの入力誤りについて	入力誤り	本部	障害年金業務部	2011年6月30日	2011年8月17日	○年金事務所より、お客様から年金が振込まれていないとのお問合せがあったとの連絡があり、確認したところ、障害厚生年金裁定請求書に係る金融機関コードの入力誤りが判明しました。	○委託業者の担当者が障害厚生年金裁定請求書入力時に金融機関コードを誤って入力していました。 ○また、チェックリストの確認時においても見落していたことによります。	1名	未払い	395,298	○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。再振込の時期をお伝えし、了承を得ました。 ○受取金融機関の補正処理を行い、再振込処理がされていることを確認しました。	○委託業者に今回の事象を説明し、再発防止策を含む報告書の提出を求め、チェックリストの確認を行う際には、二重チェックの徹底を図るため、チェック者として管理者を配するよう改めたとの報告がありました。	外部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明契機
107	未支給年金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	業務管理部	2012年4月16日	2012年4月20日	○委託業者より、未支給年金請求書の口座番号を誤って入力したとの報告があり、確認したところ、口座番号を誤って入力したことにより、未支給年金の振込が不能となったことが判明しました。	○委託業者の担当者が未支給年金請求書の口座番号を誤って入力したしたことによります。 ○また、委託業者が要領に基づく報告期限までに入力誤りの報告をしなかったことにより、訂正処理を行うことができませんでした。	1名	未払い	233,216	○再振込処理を行い、お客様あてにお詫びと説明の文書及び未支給年金決定通知書等を送付しました。 ○お客様からお問合せはありませんが、お問合せがあった場合は、引き続き対応することとしました。	○委託業者より、再発防止に係る顛末書の提出があり、要領等に定められた取扱いの徹底を指示しました。	内部
108	未支給年金請求書に係る金融機関コード等の入力誤りについて	入力誤り	本部	業務管理部	2012年5月15日	2012年5月17日	○事務センターより、お客様から未支給年金決定通知書に覚えのない金融機関名が記載されているとお問合せがあったとの連絡があり、確認したところ、金融機関コードの入力誤りが判明しました。 ○また、その後の調査により、他に37名のお客様の金融機関コード、口座番号等の入力誤りが判明しました。	○委託業者が未支給年金請求書の金融機関コード等を誤って入力していました。 ○また、委託要領に基づく入力結果一覧表の確認においても発見できなかったものです。	38名	未払い	5,147,360	○担当者がお問合せのあったお客様にお詫びの上説明し、再振込の予定時期をお伝えし、了承を得ました。 ○未支給年金請求書に記載された金融機関コード、口座番号等に訂正後、再振込処理を行いました。	○委託業者より、再発防止に係る顛末書の提出があり、要領等に定められた取扱いの徹底を指示しました。	外部
109	脱退手当金支給済期間に係る厚生年金期間照会回答書の作成誤りについて	通知書等の作成誤り	兵庫	姫路	2009年9月頃	2009年12月18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、脱退手当金支給済期間に係る厚生年金期間照会回答書の作成誤りが判明しました。	○厚生年金期間照会に係る回答書作成の際に、旧台帳により脱退手当金支給の有無を確認すべきところ、確認を漏ら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、経緯を説明しましたが、了承を得られませんでした。 ○お客様あてに、今回の顛末についての文書を送付しました。 ○副所長がお客様に再度お詫びし、年金記録の確認申立書の提出を求め、第三者委員会に回付することで了承を得ました。	○年金記録課において、今回の事象を説明し、旧台帳に係る年金記録については、旧台帳の確認漏れのないよう周知・徹底しました。	内部
110	年金記録調査回答書の作成誤りについて	通知書等の作成誤り	東京	世田谷	2011年1月17日	2011年1月27日	○A様より、ねんきん定期便による年金記録調査回答書(以下、回答書という)に記載誤りがあるとお問合せがあり、確認したところ、回答書の作成誤りが判明しました。 ○また、同様の誤りがないか再点検したところ、B様についても同様の事象が判明しました。	○担当者が回答書を作成する際に、本来、新規フォーマットを使用すべきところ、誤って既にデータ入力されて不具合が生じているフォーマットを使用したため、回答書と回答書控の内容が相違していました。 ○担当者が、回答書を作成する際の確認が不十分であったこと及び回答書とコンピュータ記録の確認不足によるものです。	2名	—	0	○担当者がA様及びB様にお詫びの上説明し、回答書を差替することで了承を得ました。 ○A様及びB様あてにお詫び文書とともに正しい回答書を送付しました。A様から誤った回答書の送付がありました。 ○担当者がB様に再度お詫びし、誤った回答書の返却を依頼したところ、廃棄したとお申出がありました。	○年金記録課において、回答書を作成する際のフォーマットについては新規のものを使用するよう再確認しました。 ○また、回答書については、コンピュータ記録と十分確認することを周知・徹底しました。	外部
111	国民年金保険料納付記録の照会についての回答書の作成誤りについて	通知書等の作成誤り	大阪	天満	2011年2月8日	2011年3月22日	○お客様から年金記録に係る確認申立書の提出があり、添付資料である国民年金保険料納付記録の照会についての回答書について、氏名のフリガナが相違しているとお申出があり、確認したところ、回答書の作成誤りが判明しました。	○担当者が回答書作成の際に、前回使用したフォーマットにより作成し、フリガナ氏名の書換えを漏らしてしまったことによります。 ○作成時及び送付時における二重チェックが漏れていたこと及び決裁時にも誤りに気付かなかったことによるものです。	1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、お客様に誤った回答書と正しい回答書の差替を依頼しました。 ○正しい回答書を作成の上、お客様あてに送付しました。お客様より誤った回答書の送付がありました。	○年金記録課において、回答書の作成時及び送付時における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。 ○決裁時においても、二重チェックを行うこととしました。	外部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明契機
112	未支給年金請求書提出に係る勸奨文書の送付誤りについて	通知書等の作成誤り	千葉	事務センター	2011年 6月22日	2011年 6月23日	○年金事務所より、お客様のご家族から未支給年金請求書の提出依頼文書の送付があったが、既に提出している旨のお問合せがあったとの連絡があり、確認したところ、未支給年金請求書提出に係る勸奨文書を誤って送付していたことが判明しました。	○未支給年金請求書提出に係る勸奨文書の作成の際に、お客様の未支給年金請求書の受付状況の確認が不十分であったことによるものです。	1名	—	0	○担当者がお客様にお詫びの上、説明しましたが、お客様は既に未支給年金請求に係る書類を取得しており、費用の弁済をしてほしいとお申出があり、弁済できない旨をお伝えしましたが、ご理解いただけませんでした。 ○お客様に費用の弁済ができない旨を記載したお詫びと未支給年金の処理状況を記載した文書を送付しました。 ○その後、お客様からお問合せはありませんが、お問合せがあった場合は引き続き対応していくこととしました。	○お客様に文書を送付する際には、受付処理状況等を十分に確認した上で送付するよう周知・徹底しました。	外部
113	返納金に係る納入告知書の作成誤りについて	通知書等の作成誤り	本部	業務渉外部	2012年 2月27日	2012年 5月18日	○お客様より、送付した納入告知書に係るお問合せがあり、確認したところ、返納金に係る納入告知書の作成誤りが判明しました。	○再裁定に伴う返納告知書の作成の際に、告知対象外の金額を算入し、誤って納入告知書を作成していました。 ○内容審査においても、誤りに気がありませんでした。	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。 ○誤った納入告知の取消を行い、お客様あてにお詫びの文書を送付しました。 ○担当者がお客様に改めてお詫びしたところ、お客様より返納金を納付した旨のお申出があり、後日誤って送付した納入告知書の返送がありました。	○入力後に入力事項の確認だけではなく、入力内容の再確認を行うよう改めました。	外部
114	ねんきん定期便の送付誤りについて	誤送付・誤送信	本部	記録管理部	2012年 1月20日	2012年 2月2日	○年金事務所より、年金事務所を経由してお客様に送付するねんきん定期便が届かないとの連絡があり、確認したところ、年金事務所に送付せず、直接お客様に送付していることが判明しました。	○委託業者に提供した、年金事務所を経由して送付するお客様を抽出するデータの一部に不備があったことによります。 ○委託業者においても、上記データとねんきん定期便作成のための情報から、該当するお客様の確認がされていませんでした。また、委託業者から提出された一覧表との確認が不十分でした。	86名	—	0	○再作成したねんきん定期便にお詫びの文書を添えて年金事務所に送付し、お客様からお問合せがあった場合の対応を依頼しました。 ○お客様からお問合せはありませんが、お問合せがあった場合は引き続き対応していくこととしました。	○機構本部にてデータ作成する際に、不備がないかのチェック機能を追加しました。 ○委託業者より、プログラムの改修及び運用方法の見直しを行った旨の報告がありました。	内部
115	通算老齢年金に係る受給要件の説明誤りについて	説明誤り	徳島	徳島南	2011年 8月18日	2011年 8月25日	○お客様から死亡一時金の請求があり、事務センターに回付したところ、通算老齢年金の受給権ありとのことで返戻されたため、お客様に年金請求手続きを説明し、年金裁定請求書を受理する際に記録を確認したところ、通算老齢年金に係る受給要件の説明誤りが判明しました。	○事務センターで死亡一時金の審査の際、本来、国民年金の納付月数及び免除月数等により通算老齢年金の受給要件の有無を確認すべきところ、誤って未納期間も含んで判断したことによります。 ○また、当所でも受給要件の有無の確認を十分行わなかったことによります。	1名	—	0	○お客様相談室長がお客様にお詫びの上説明し、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。 ○事務センターに死亡一時金請求書を回付し、決定されたことを確認しました。	○お客様相談室において、通算老齢年金の受給要件について再確認し、慎重にお客様に対応するよう周知しました。 ○また、事務センターに今回の事象を情報提供し、注意喚起しました。	内部
116	遺族厚生年金受給権者に係る老齢年金との併給調整説明誤りについて	説明誤り	兵庫	西宮	2011年 3月29日	2011年 6月16日	○お客様より、年金額が増えていないとお申出があり、確認したところ、遺族厚生年金受給権者に係る老齢年金との併給調整の説明誤りにより、老齢基礎年金の繰上げ請求を受理していたことが判明しました。	○本来、65歳未満で複数の年金の受給権を保有している場合は、遺族厚生年金と繰上げた老齢基礎年金及び特別支給の老齢厚生年金の報酬比例部分は選択関係にあると説明すべきところ、併給できると説明していました。 ○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。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、老齢基礎年金繰上げ請求を取消する旨の回答があり、担当者がお客様に再度お詫びの上、老齢基礎年金の繰上げを取消することです了承を得ました。 ○機構本部に老齢基礎年金繰上げ請求の取消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。	○お客様相談室において、担当者のスキルチェックを定期的に行い、知識の不足している担当者については、所内研修を行うこととしました。	外部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明契機
117	未支給年金の支払に係る説明誤りについて	説明誤り	福岡	八幡	2011年 2月15日	2011年 6月16日	○機構本部より、お客様から未支給年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、未支給年金の支払に係る説明誤りが判明しました。	○お客様のご主人様に加給年金の過払いがあり、本来、過払いを未支給年金で調整する旨説明すべきところ、誤って全額支払すると説明したことによります。 ○担当者の知識不足によるものです。	1名	—	0	○副所長がお客様にお詫びの上、経過を説明しましたが、了承を得られず、機構本部に確認の上、回答する旨説明しました。 ○副所長がお客様に再度お詫びの上、機構本部に確認の結果、過払い分を未支給年金で調整するので支払はない旨をお伝えし、了承を得ました。	○お客様相談室において、年金裁定請求書等を受付する際の内容確認の徹底及び過払い金がある場合の未支給年金の取扱いを周知しました。	外部
118	共済組合加入期間確認通知書の所在不明について	受理後の書類管理誤り	千葉	事務センター	2011年 7月19日	2011年 9月15日	○お客様より、共済組合加入期間確認通知書の送付依頼文書が送付されたが、既に提出済とお申出があり、確認したところ、加入期間確認通知書が所在不明となっていることが判明しました。	○担当者が審査を行うため、年金記録を審査時点のものに差替した際、誤って加入期間確認通知書を引き抜き、廃棄したと思われます。 ○お客様から受理した書類管理の不徹底によるものです。	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。 ○お客様から委任状を受理し、共済組合に加入期間確認通知書の再発行を依頼しました。 ○共済組合よりお客様の加入期間確認通知書が送付され、年金裁定請求書に添付し、裁定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、年金記録が印字された用紙の差替を行う際には、廃棄する前に他の添付書類等が混入していないかどうか再確認してから廃棄することを周知・徹底しました。	外部
119	障害厚生年金裁定請求書の所在不明について	受理後の書類管理誤り	本部	障害年金業務部	2008年 12月頃	2011年 8月10日	○年金事務所より、お客様から提出した障害厚生年金裁定請求書の進捗状況のお問合せがあったとの連絡があり、確認したところ、お客様の障害厚生年金裁定請求書が所在不明であることが判明しました。	○お客様の障害厚生年金裁定請求書の入力委託後の進捗管理の不足によるものです。 ○システムによる進捗管理が正しく行われていなかったことによるものです。	1名	未払い	2,307,000	○裁定請求書を検索しましたが、発見できなかったため、年金事務所の裁定請求書等の写しにより審査を行い、障害手当金を決定し、お客様あてに決定通知書、振込通知書及びお詫びの文書を送付しました。 ○お客様からお問合せはありませんが、今後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。	○システムの登録漏れを整備し、進捗管理を徹底するよう職員に指示しました。 ○また、システムを活用し、処理が完結していない裁定請求書等については、定期的に処理状況を確認することを徹底しました。	外部
120	未支給年金請求書等の所在不明について	受理後の書類管理誤り	埼玉	事務センター	2010年 3月頃	2012年 2月6日	○お客様より、死亡されたご主人様の65歳裁定請求書が届いたが、既に提出済の未支給年金請求書の処理状況についてお問合せがあったとコールセンターより連絡があり、確認したところ、機構本部に進達した未支給年金請求書等が当事務センターに返戻後、所在不明となっていることが判明しました。	○年金給付グループ内の担当者間の引継ぎ連絡の不備及び返戻書類の進捗管理の不備によります。	1名	未払い	207,983	○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、未支給年金請求書等を再度記入していただき、受理しました。 ○機構本部に、訂正依頼書とともに未支給年金請求書等を進達し、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。	○年金給付グループにおいて、今回の事象を説明し、返戻書類に係る届書放置、処理遅延防止のため、書類引継ぎの連絡を徹底し、進捗管理を確実に行うよう周知しました。	外部
121	共済組合期間に係る情報提供誤りによる国民年金保険料の還付誤りについて	記録訂正誤り	本部	記録管理部	2008年 7月2日	2012年 2月8日	○年金事務所より、平成20年に共済組合からの資格取得年月日訂正情報により訂正処理を行い、国民年金保険料を還付したが、平成23年の情報では元の資格取得年月日に戻されているとの照会があり、確認したところ、平成20年の共済組合からの情報が誤っていたことにより訂正処理を行い、国民年金保険料を還付していたことが判明しました。	○共済組合から誤った資格取得日訂正の情報が提供されたことにより、共済組合期間に引き続く直前の国民年金期間の喪失年月日の訂正を行ったことによるものです。	1名	その他	10,422	○担当者がお客様にお詫びの上説明し、誤って還付した国民年金保険料の返納及び老齢基礎年金の再裁定申出をしていただくことで了承を得ました。 ○年金事務所に国民年金記録の訂正及び再裁定の手続きを依頼しました。 ○国民年金記録を訂正し、お客様が返納金を納付され、再裁定に係る書類の提出が年金事務所にあり、機構本部に進達し、処理が完了したことを確認しました。	○共済組合に、情報提供データに誤りがないように再発防止策を講じるよう申し入れしました。	内部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明契機
122	ねんきん定期便等の未送達について	事故等	本部	総務部	2011年9月～10月頃	2012年2月20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、ねんきん定期便2通及び公的年金源泉徴収票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。	3名	—	0	○ねんきん定期便等を再発行し、郵便物を郵便事業株式会社の担当者に手渡ししました。 ○郵便事業株式会社の担当者が3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がありました。	○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の提出がありました。	外部
123～128	不審電話について	事故等	山形 埼玉 和歌山 香川 香川 沖縄	山形 秩父 田辺 高松東 高松西 浦添	2012年6月	2012年6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、口座番号を教えてほしいとの電話があったとのことでした。(4年金事務所) 2)社会保険事務所や社会保険事務局を名乗る者から、郵便で医療費の払い戻しの件についてお知らせを送付したが、手続きをされていないので、フリーダイヤルに連絡するようにとの電話があったとのことでした。(2年金事務所)	8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6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	振込不能に係る再振込の不具合について	2010年 1月頃	2011年 8月22日	○振込不能対応のテストを行ったところ、振込不能となった場合の再振込がプログラムの不具合により行われていないことが判明しました。	○年金の支払が振込不能となり、その後に金融機関変更が行われた場合、自動的に再振込を行うことになっていますが、プログラム作成時の調査が不十分であったことにより、再振込されなかったものです。	5名	未払い	194,256	○プログラム修正を行い、5名のお客様の支払処理を行いました。 ○5名のお客様あてにお詫びと説明の文書及び源泉徴収票を送付しました。	○プログラム作成時において、網羅的な検討・確認を行うことを徹底していくこととしました。	内部
2	平成24年2月の年金定期支払における所得税の過徴収について	2011年 12月28日	2012年 2月10日	○年金事務所より、お客様から税金が多く引かれているとお問合せが例年より多いとの連絡があり、確認したところ、平成24年分公的年金等の受給者の扶養親族等申告データの収録漏れにより、所得税を多く源泉徴収していることが判明しました。	○委託業者が受給者様から提出していただいた扶養親族等申告書の電算処理において、一部収録漏れを起こしたため、扶養親族等申告書を提出されなかった方として取り扱い、所得税を過徴収したものです。	71,083名	過徴収	1,666,985,363	○お客様あてにお詫びの文書を送付しました。 ○収録を漏らした扶養親族等申告書の処理を行い、正しい源泉徴収税額を算出し、その差額を平成24年3月15日に支払しました。 (平成24年2月13日、公表及び日本年金機構ホームページに掲載済)	○調査委員会を設置し、誤りが生じた原因や背景の事実確認と分析及び関係部署で策定された再発防止策に対する評価を実施し、事務処理の全体について検証を実施しました。 (平成24年6月21日、公表及び日本年金機構ホームページに掲載済)	外部