

平成25年6月28日

(照会先)

品質管理部長 竹村 英機

(電話直通 03-6892-0752)

経営企画部広報室

(電話直通 03-5344-1110)

報道関係者 各位

事務処理誤り等(平成25年5月分)について

平成25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25年5月分）について

Ⅰ 概 要

日本年金機構（本部及び年金事務所等）における公的年金業務の事務処理誤り及び業務上発生した事件・事故（社会保険庁時代のものを含む。以下「事務処理誤り等」という。）について、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345件のうち、公表可能な248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。

Ⅱ 状 況

以下の分析については、システム事故等を除く事務処理誤り等の345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 | 5 件 | (1.4%) |
| 〔郵送や窓口で受領した書類の担当部署への回付漏れ等、受付時の誤り〕 | | |
| (2) 確認・決定誤り | 141 件 | (40.9%) |
| 〔届書内容の確認誤り、金融機関等のコード記入誤り等、事実関係の誤認や法令の適用誤り〕 | | |
| (3) 未処理・処理遅延 | 28 件 | (8.1%) |
| 〔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 | 11 件 | (3.2%) |
| 〔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 | 10 件 | (2.9%) |
| 〔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 | 19 件 | (5.5%) |
| 〔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 | 8 件 | (2.3%) |
| 〔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 | 3 件 | (0.9%) |
| 〔受理した申請書、添付書類の紛失等〕 | | |
| (9) 記録訂正誤り | 3 件 | (0.9%) |
| 〔別人の記録を訂正、別人の記録を統合〕 | | |
| (10) 事故等 | 117 件 | (33.9%) |
| 〔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 345 件 (100.0%)

2 制度等別件数

(1) 厚生年金適用関係	35 件	(10.2%)
(2) 厚生年金徴収関係	15 件	(4.3%)
(3) 国民年金適用関係	15 件	(4.3%)
(4) 国民年金徴収関係	40 件	(11.6%)
(5) 年金給付関係	132 件	(38.3%)
(6) 船員保険関係	0 件	(0.0%)
(7) その他	108 件	(31.3%)

合計 345 件 (100.0%)

3 制度等別・事務処理誤り等区分別内訳

表 1 制度等別・事務処理誤り等区分別内訳一覧表

	受付時 の書類 管理誤 り	確認・ 決定誤 り	未処理・ 処理遅 延	入力誤 り	通知書 等の作 成誤り	誤送付・ 誤送信	説明誤 り	受理後 の書類 管理誤 り	記録訂 正誤り	事故等	計
厚生年金 適用関係	0 (0)	8 (0)	7 (1)	8 (0)	1 (0)	11 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	35 (1)
厚生年金 徴収関係	0 (0)	7 (0)	0 (0)	1 (0)	2 (0)	2 (0)	1 (0)	0 (0)	0 (0)	2 (0)	15 (0)
国民年金 適用関係	0 (0)	13 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	2 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	15 (0)
国民年金 徴収関係	1 (0)	18 (6)	7 (2)	2 (1)	2 (0)	3 (0)	1 (0)	2 (0)	0 (0)	4 (0)	40 (9)
年金給付 関係	4 (0)	95 (12)	14 (4)	0 (0)	5 (0)	3 (0)	4 (0)	1 (0)	3 (0)	3 (3)	132 (19)
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)	108 (68)	108 (68)
計	5 (0)	141 (18)	28 (7)	11 (1)	10 (0)	19 (0)	8 (0)	3 (0)	3 (0)	117 (71)	345 (97)

(注) () 内は、非公表とした事案の件数を再掲したものである。

4 事務処理誤り等の原因

(1) 原因別件数

- ① 確認不足・・・・・・・・・・・・・・・・・・186件 (53.9%)
 [窓口装置操作の際にキータッチ等を誤ったもの・入力を漏らしていたもの、通知書等の封入封緘時における内容物や宛先の確認を漏らしていたもの等]
- ② 適用・認識誤り・・・・・・・・・・・・・・・・32件 (9.3%)
 [法令や通知等に係る解釈を誤っていたもの、理解が不足していたもの等]
- ③ 届書等の放置・・・・・・・・・・・・・・・・7件 (2.0%)
 [本来行うべき処理を多忙や失念により適切な時期までに処理を行わなかったもの]
- ④ その他・・・・・・・・・・・・・・・・120件 (34.8%)
 [不正行為、不適正な事務処理、事故等]

合計 345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	4 (0)	115 (15)	16 (4)	11 (1)	10 (0)	19 (0)	6 (0)	1 (0)	2 (0)	2 (0)	186 (20)
適用・認識誤り	0 (0)	24 (3)	5 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	2 (0)	0 (0)	0 (0)	1 (0)	32 (3)
届書等の放置	1 (0)	0 (0)	6 (3)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	7 (3)
その他	0 (0)	2 (0)	1 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	2 (0)	1 (0)	114 (71)	120 (71)
計	5 (0)	141 (18)	28 (7)	11 (1)	10 (0)	19 (0)	8 (0)	3 (0)	3 (0)	117 (71)	345 (97)

(注) () 内は、非公表とした事案の件数を再掲したものである。

(3) 原因別・制度等別内訳

表 3 原因別・制度等別内訳一覧表

	厚生年金適用関係	厚生年金徴収関係	国民年金適用関係	国民年金徴収関係	年金給付関係	船員保険関係	その他	計
確認不足	33 (1)	13 (0)	12 (0)	25 (6)	103 (13)	0 (0)	0 (0)	186 (20)
適用・認識誤り	0 (0)	2 (0)	3 (0)	9 (2)	18 (1)	0 (0)	0 (0)	32 (3)
届書等の放置	2 (0)	0 (0)	0 (0)	1 (1)	4 (2)	0 (0)	0 (0)	7 (3)
その他	0 (0)	0 (0)	0 (0)	5 (0)	7 (3)	0 (0)	108 (68)	120 (71)
計	35 (1)	15 (0)	15 (0)	40 (9)	132 (19)	0 (0)	108 (68)	345 (97)

(注) () 内は、非公表とした事案の件数を再掲したものである。

5 事務処理誤り等による影響

(1) 事務処理誤り等による影響額別内訳

表 4 事務処理誤り等による影響額別一覧表

影響額	厚生年金 適用関係	厚生年金 徴収関係	国民年金 適用関係	国民年金 徴収関係	年金給付 関係	船員保険 関係	その他	計
影響額なし	17 (0)	10 (0)	9 (0)	33 (8)	30 (4)	0 (0)	108 (68)	207 (80)
1万円未満	4 (0)	0 (0)	0 (0)	3 (1)	8 (1)	0 (0)	0 (0)	15 (2)
1万円以上 5万円未満	4 (1)	0 (0)	1 (0)	1 (0)	12 (1)	0 (0)	0 (0)	18 (2)
5万円以上 10万円未満	4 (0)	1 (0)	0 (0)	3 (0)	14 (2)	0 (0)	0 (0)	22 (2)
10万円以上 50万円未満	5 (0)	1 (0)	5 (0)	0 (0)	28 (7)	0 (0)	0 (0)	39 (7)
50万円以上 100万円未満	0 (0)	1 (0)	0 (0)	0 (0)	14 (2)	0 (0)	0 (0)	15 (2)
100万円以上 500万円未満	1 (0)	2 (0)	0 (0)	0 (0)	22 (1)	0 (0)	0 (0)	25 (1)
500万円以上	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	4 (1)	0 (0)	0 (0)	4 (1)
計	35 (1)	15 (0)	15 (0)	40 (9)	132 (19)	0 (0)	108 (68)	345 (97)

(注1) ()内は、非公表とした事案の件数を再掲したものである。

(注2) 影響額の区分は、事務処理誤り等によって年金や健康保険等の給付、保険料徴収額等に影響のあった額を表示した。

(注3) 影響額の区分欄の「影響額なし」とは、①誤送付などで年金や健康保険等の給付額、保険料徴収額等に影響のないもの、②賞与支払届の金額を誤って入力したが、保険料納付までに保険料納付額を訂正できたものなどで年金や健康保険等の給付、保険料徴収額等に影響のないものをいう。また、影響額の未確定のものも「影響額なし」とする。

(2) 事務処理誤り等による事象別内訳

表 5 事務処理誤り等による事象別一覧表

事 象	件 数	総額 (円)	平均金額 (円)
過払い (年金等の額を多く払いすぎた件)	23	30,848,270	1,341,229
未払い (年金等の額を少なく支払った件)	56	86,397,820	1,542,818
過徴収 (保険料金額を多く徴収した件)	19	2,201,413	115,863
未徴収 (保険料金額を少なく徴収した件)	8	3,980,698	497,587
誤還付 (保険料金額を誤ってお返しした件)	5	476,220	95,244
その他	27	15,625,270	578,713
計	138	139,529,691	1,011,084

(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	12 件	6,195,393 円
未払いと未徴収がある件	1 件	3,617,321 円
過払いと未払いがある件	9 件	3,079,406 円
過徴収と未徴収がある件	2 件	1,900,320 円
未払いと誤還付がある件	2 件	773,708 円
過払いと未徴収がある件	1 件	59,122 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・・・・・・・・・・・・・・・・ 131 件 (38.0%)
- (2) 日本年金機構外部からの通報等により判明・・・・・・ 106 件 (30.7%)
- (3) その他 (事件・事故等)・・・・・・・・・・・・・・・・ 108 件 (31.3%)

合計 345 件 (100.0%)

Ⅲ システム誤りに伴う事故等

表 6 システム事故等一覧表

発生年月日	件 名	対象者数	影響区分	総額 (円)
2013 年 2 月 20 日	住民票コード誤収録によるねんきん定期便 (再送付分) の送付誤りについて	4 名	—	0
2012 年 10 月	国民年金保険料口座振替額通知書における金融機関名称の誤りについて	84 名	—	0
2004 年 6 月 15 日	旧三共済年金の在職支給停止に係る計算処理誤りについて	1,000 名	その他	188,050,836

(注2) システム事故等の詳細は、別添の「日本年金機構の平成 25 年 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25年5月分の事務処理誤り等一覧(1～47ページ)

1. 厚生年金適用関係	1P	整理番号	1～34
2. 厚生年金徴収関係	8P	整理番号	35～49
3. 国民年金適用関係	12P	整理番号	50～64
4. 国民年金徴収関係	16P	整理番号	65～95
5. 年金給付関係	23P	整理番号	96～208
6. その他	47P	整理番号	209～248

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

○日本年金機構の平成25年5月分 システム事故等一覧(48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	賞与支払届に係る標準賞与額の処理誤りについて	確認・決定誤り	沖縄	浦添	2004年 8月17日	2011年 12月27日	○担当者が厚生年金基金と厚生年金の記録を確認したところ、賞与支払届に係る標準賞与額の処理誤りが判明しました。	○事業所から提出された賞与支払届に係る標準賞与額を決定する際に担当者が誤ってA様について41万7千円とすべきところを41万千円としB様について3万円とすべきところを30万円として決定し処理したものです。 ○内容審査及び入力後のチェックが不十分であったことによります。	1事業 所2名	その他	60,429	○厚生年金適用調査課長が事業所及びお客様にお詫びの上、説明しました。また、保険料については時効により徴収できないこと及び年金給付には反映することを説明し、了承を得ました。 ○担当者が訂正処理を行いました。	○厚生年金適用調査課において、関係書類の記載内容及び入力時の相互チェックを確実に行うよう周知しました。	内部
2	被保険者報酬月額算定基礎届に係る標準報酬月額の算定誤りについて	確認・決定誤り	愛媛	今治	2006年 8月8日	2012年 4月26日	○事務センターより、お客様の厚生年金記録について厚生年金基金から照会があった旨の連絡があり、確認したところ、算定基礎届に係る標準報酬月額の誤りが判明しました。	○算定基礎届を審査した際に、本来、標準報酬月額を18万円と算定すべきところ、誤って17万円で算定し処理したものです。 ○担当者及び決裁時における確認が不十分であったことによります。	1事業 所1名	未徴収	13,532	○担当者が事業所及びお客様にお詫びの上、説明しました。また、保険料については時効により徴収できないこと及び年金給付には反映することを説明し、了承を得ました。 ○担当者が訂正処理を行いました。	○厚生年金適用調査課において、今回の事象を説明し、算定基礎届等の入力時には入力の確認を徹底するよう周知しました。	内部
3	賞与支払届の入力漏れについて	確認・決定誤り	鹿児島	鹿児島南	2007年 4月23日	2012年 5月7日	○事務センターより、お客様の厚生年金記録と厚生年金基金記録の賞与記録が相違しているとの照会があり、確認したところ、賞与支払届の入力漏れが判明しました。	○事業所からお客様の平成18年7月支給の賞与支払届が提出され入力処理を行いました。その後、退職後再雇用による平成18年1月の資格取得届及び資格喪失届が提出された際に、資格喪失届及び資格取得届の処理後に新たな被保険者整理番号で賞与支払届を入力すべきところ、担当者が再入力することを失念したことによりお客様の在職老齢年金の受給調整が行われなかったものです。 ○担当者の確認不足及び入力後の決裁においても誤りに気付かなかったことによります。	1事業 所1名	その他	59,122	○担当者が事業所及びお客様にお詫びの上説明し、保険料については、時効により徴収できないこと及び年金給付には反映することを説明し、了承を得ました。また、過払いとなった年金について返納方法申出書を提出していただきました。 ○担当者が訂正処理を行い、返納方法申出書を機構本部に進達しました。	○厚生年金適用調査課において、退職後再雇用に伴う被保険者に係る届出で遡及する場合の取扱いを説明し確認を徹底するよう周知しました。	内部

整理 番号	件名	事故 等の 区分	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明 契機
4	算定基礎届に係る標準報酬月額処理誤りについて	確認・決定誤り	鹿児島	川内	2009年 9月1日	2012年 5月9日	○事務センターより、厚生年金基金の記録と厚生年金の記録が相違すると の照会があり、確認したところ、算定基礎届に係る標準報酬月額の処理誤りが判明しました。	○お客様の資格取得時の標準報酬月額は24万円でしたが、その後に資格取得時報酬訂正届が提出され、標準報酬月額は22万円に訂正されました。お客様の算定基礎届に係る標準報酬月額は保険者算定することになりましたが、従前の標準報酬月額が資格取得時の標準報酬であったため、本来、22万円決定すべきところ、誤って24万円決定したものです。 ○担当者の確認が不十分であったことによります。	1事業所1名	過徴収	28,304	○厚生年金適用調査課長が事業所にお詫びの上説明し、保険料について、次回納付時に調整することで了承を得ました。 ○担当者が訂正処理を行いました。	○厚生年金適用調査課において、今回の事象を説明し、保険者算定時の標準報酬月額の確認を徹底するよう周知しました。	内部
5	算定基礎届に係る標準報酬月額処理誤りについて	確認・決定誤り	沖縄	浦添	2006年 8月9日	2011年 12月27日	○担当者が厚生年金基金と厚生年金の記録を確認したところ、算定基礎届に係る標準報酬月額の処理誤りが判明しました。	○事業所から提出された算定基礎届に係る標準報酬月額を決定する際に担当者が誤ってA様について16万円とすべきところを15万円としB様について26万円とすべきところを24万円として決定し処理したものです。 ○内容審査及び入力後のチェックが不十分であったことによります。	1事業所2名	未徴収	61,832	○厚生年金適用調査課長が事業所及びお客様にお詫びの上、説明しました。また、保険料については時効により徴収できないこと及び年金給付には反映することを説明し、了承を得ました。 ○担当者が訂正処理を行いました。	○厚生年金適用調査課において、関係書類の記載内容及び入力時の相互チェックを確実にを行うよう周知しました。	内部
6	70歳以上被用者月額変更届に係る標準報酬月額相当額の処理誤りについて	確認・決定誤り	富山	事務センター	2012年 1月24日	2012年 5月10日	○担当者が事業所から提出された70歳以上被用者月額変更届を確認したところ、70歳以上被用者月額変更届に係る標準報酬月額相当額の処理誤りが判明しました。	○70歳以上被用者該当届の報酬月額の訂正届が提出された際、月額変更届に該当するとして処理すべきところ、70歳以上被用者該当時の標準報酬訂正で決定し処理したものです。 ○担当者の確認不足及び決裁においても誤りを発見できなかったことによります。	1事業所1名	過払い	310,250	○管理・厚生年金適用グループ長が事業所及びお客様にお詫びの上説明し、過払いについては今後支払される年金で調整することで了承を得ました。 ○担当者が訂正処理を行いました。	○管理・厚生年金適用グループにおいて、今回の事象を説明し、入力前の点検を慎重に行うよう周知・徹底しました。	内部
7	資格取得時報酬訂正届の処理誤りについて	確認・決定誤り	東京	事務センター	2012年 5月7日	2012年 5月7日	○担当者より、資格取得時報酬訂正届の入力の際に誤って資格取消処理を行ってしまったとの報告があり、確認したところ、資格取得時報酬訂正届の処理誤りが判明しました。	○事業所様より提出された資格取得時報酬訂正届を処理する際に、本来、届書コードを訂正届として処理すべきところ、担当者が誤って取消届で処理したため被保険者整理番号が取消しになったものです。 ○担当者の認識不足によるものです。	1事業所1名	—	0	○担当者が事業所お詫びの上説明し、健康保険被保険者証の差替及びお詫びの文書を送付することで、了承を得ました。 ○担当者が処理を行い、全国健康保険協会から健康保険被保険者証が交付され、差替の健康保険被保険者証が回収されたことを確認しました。	○厚生年金適用第3グループにおいて、今回の事象を説明し、訂正届処理における取扱いの確認を徹底するよう周知しました。	内部

整理 番号	件名	事故 等の 区分	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明 契機
8	70歳被用者非該当届の受理漏れについて	確認・決定誤り	大阪	大手前	2008年 4月16日	2011年 10月13日	○他年金事務所より、お客様から年金振込み額が減額されていることについてお問合せがあり、70歳被用者非該当届について確認したところ、70歳被用者非該当届の受理漏れが判明しました。	○事業所から資格喪失届が提出された際に、お客様が70歳以上であったため70歳被用者非該当届を受理すべきところ担当者が受理を漏らしたものです。	1事業 所1名	—	0	○担当者がお客様にお詫びの上説明しましたが、ご納得いただけませんでした。 ○お客様あてにお詫びの文書を送付しました。 ○お客様より連絡はありませんが、今後、お問合せがあった場合には、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、今回の事象を説明し、70歳以上の方の資格取得・喪失等届を受理する際には70歳被用者該当・非該当届の受理を徹底するよう周知しました。	外部
9	厚生年金特例納付保険料に係る納付申出書の送付遅延について	未処理・処理遅延	長野	松本	2012年 3月頃	2012年 5月31日	○担当者が書類の再確認を行った際、厚生年金特例納付保険料に係る納付申出書送付の処理遅延及び、処理遅延のため特例納付保険料額が本来の加算額に2年分の加算額を上乗せした金額となることが判明しました。	○第三者委員会であっせんが行われた場合、記録訂正の上該当事業所に納付申出書を送付し、納付申出書受理後に役員等の住所地を管轄する年金事務所に引継ぐべきところ、事業所所在地を管轄する年金事務所が特例納付保険料納付申出書を送付済みであると担当者が認識を誤っていたことにより納付申出書を送付していなかったものです。 ○担当者の確認不足によります。	1事業 所	過徴 収	116	○担当者が事業所にお詫びの上、説明しました。事業所より処理経過及び処理遅延を書面で報告するようにとのお申出があり、事業所あてにお詫びの文書を送付しました。 ○機構本部に取扱いを協議し、平成24年度の加算率を適用した保険料を納付していただくこととの回答があり、協議結果の文書を事業所あてに送付しました。 ○事業所より特例納付保険料納付申出書を受理し、関係書類とともに事業所所在地を管轄する年金事務所に引継ぎしました。 ○特例納付保険料の納付を確認しました。	○厚生年金適用調査課において、今回の事象を職員に説明し、特例納付保険料納付を求める場合、必要な手続きの状況確認及び関係書類の送付を迅速に行うよう周知・徹底しました。	内部
10	賞与支払届に係る標準賞与額の未処理について	未処理・処理遅延	大阪	東大阪	2006年 7月20日	2012年 5月22日	○事務センターより、厚生年金基金と厚生年金の賞与支払記録が相違しているとの連絡があり、確認したところ、賞与支払届の未処理が判明しました。	○賞与支払届の標準賞与額に赤で斜線が入っていたため、担当者が入力不要と勘違いし、事業所に確認をせずに入力しなかったことによるものです。 ○担当者による確認が不十分であったことによります。	1事業 所1名	未徴 収	161,670	○担当者が事業所及びお客様にお詫びの上、説明しました。また、保険料については時効により徴収できないこと及び年金給付には反映することを説明し、了承を得ました。 ○担当者が訂正処理を行いました。	○厚生年金適用調査課において、今回の事象を説明し、届書を入力した際には入力後のダブルチェックを徹底するよう周知しました。	内部

整理 番号	件名	事故 等の 区分	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明 契機
11	厚生年金 基金加入 事業所の 基金脱退 処理漏れ について	未処 理・ 処理 遅延	広島	三次	1998年 4月1日	2012年 5月25日	○厚生年金基金より、既に厚生年金基金を脱退している事業所が厚生年金基金に加入したままになっているのではないかとの照会があり、確認したところ、厚生年金基金の脱退処理漏れが判明しました。	○厚生年金基金に加入している事業所が厚生年金基金を脱退した際に脱退処理を行うべきところ、脱退処理を行っていなかったことによります。 ○その後提出された資格取得届等の種別が厚生年金基金加入者ではなく一般被保険者で届出されていることに気がませんでした。	1事業 所13 名	その他	3,617,321	○厚生年金適用調査課長が事業所及びお客様にお詫びの上、説明しました。また、保険料については時効により徴収できないこと及び年金給付には反映することを説明し、了承を得ました。 ○担当者が訂正処理を行いました。	○厚生年金適用調査課において、今回の事象を説明し、厚生年金基金の加入・脱退の事務処理を行う際には複数名での確認を徹底するよう周知しました。	外部
12	適用事業 所所在地 名称変更 届の未処 理につい て	未処 理・ 処理 遅延	大阪	吹田	2012年 5月22日	2012年 6月20日	○他年金事務所より、事業所移管の完了確認ができない旨の照会があり、確認したところ、適用事業所所在地名称変更届の未処理が判明しました。	○届書に記入漏れがあり、事業所に確認を行うべきものを担当者が確認を漏らしたため処理が遅延し、管轄変更年月日が遅延したものです。 ○届書の進捗管理が不十分であったことによります。	1事業 所	—	0	○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。 ○担当者が処理を行いました。	○厚生年金適用調査課において、今回の事象を説明し、保留文書等は進捗管理BOXを用いて管理を行うことを徹底するよう周知しました。	内部
13	資格取得 届の未処 理につい て	未処 理・ 処理 遅延	神奈川	厚木	2009年 12月1日	2010年 4月1日	○担当者が机のまわりを整理していたところ机の隙間に封筒があったため、確認したところ、資格取得届の未処理が判明しました。	○事業所から封書で届いた資格取得届を机上に置いた際に机の隙間に落とし放置したものです。 ○書類の管理が不十分であったことによります。	1事業 所1名	未徴 収	136,385	○担当者が事業所にお詫びの上説明し、保険料について、次回納付時に請求することで了承を得ました。 ○担当者が処理を行い、全国健康保険協会より、事業所あてに健康保険被保険者証が送付されたことを確認しました。	○厚生年金適用調査課において、今回の事象を説明し、届書及び封筒は専用のボックスにて管理することを徹底するよう周知しました。	内部
14	厚生年金 特例法に 係る保険 料納付申 出勸奨状 の未処理 について	未処 理・ 処理 遅延	神奈川	藤沢	2010年 2月23日	2011年 4月28日	○第三者委員会からあっせんのあった事案に係る厚生年金特例法に関する処理の進捗状況を確認したところ、厚生年金特例法に係る保険料納付申出勸奨状の未処理が判明しました。	○第三者委員会からあっせんを受けた際には速やかに保険料の納付勸奨を行わなければならないところ、担当者が処理を失念していたものです。 ○担当者及び決裁における確認が不十分であったことによります。	52事業 所	過徴 収	87,191	○担当者が全ての事業所にお詫びの上説明し、処理遅延により平成23年度加算利率において納付勸奨することについて説明し了承を得ました。 ○担当者が処理を行い保険料納付勸奨状を送付しました。	○厚生年金適用調査課及び年金記録課において今回の事象を説明し、担当課長及び副所長による進捗管理を徹底することとしました。	内部
15	厚生年金 基金脱退 年月日の 入力誤り について	入力 誤り	北海道	釧路	1998年 2月26日	2012年 4月20日	○事務センターより、厚生年金基金の脱退年月日の訂正依頼があり、確認したところ、厚生年金基金脱退年月日の入力誤りが判明しました。	○厚生年金基金の脱退年月日を入力する際に、本来、脱退年月日を平成10年1月と入力するところ、担当者が誤って平成9年12月と入力したものです。 ○担当者的入力後の確認が不十分であったことによります。	1事業 所34 名	過徴 収	297,280	○担当者が事業所にお詫びの上説明し、保険料について、次回納付時に調整することで了承を得ました。 ○担当者が訂正処理を行いました。	○厚生年金適用調査課において、入力後のダブルチェックを徹底するよう周知しました。	内部

整理 番号	件名	事故 等の 区分	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明 契機
16	健康保険被扶養者(異動)届に係る生年月日の入力誤りについて	入力誤り	長野	事務センター	2012年 2月1日	2012年 4月26日	○全国健康保険協会より、健康保険被保険者証に係る被扶養者の生年月日について照会があり、確認したところ、健康保険被扶養者(異動)届に係る生年月日の入力誤りが判明しました。	○委託業者が事業所から提出された健康保険被扶養者(異動)届を入力する際に、被扶養者生年月日の元号を昭和と入力すべきところ、誤って平成と入力したものです。 ○入力処理における確認不足及び入力後のチェックが不十分だったことによります。	1事業 所1名	—	0	○担当者が事業所にお詫びの上説明し、了承を得ました。 ○担当者が処理を行い、全国健康保険協会から健康保険被保険者証が交付されたことを確認しました。 ○誤って交付した健康保険被保険者証を回収し、全国健康保険協会に回付しました。	○委託業者に対し、誤入力の防止及びチェック体制の強化を要請したところ、入力担当者に事象を説明し入力時の確認を徹底するよう指導した旨の報告がありました。	外部
17	賞与支払届に係る標準賞与額の入力誤りについて	入力誤り	鹿児島	加治木	2004年 12月22日	2012年 5月15日	○事務センターより、厚生年金基金と厚生年金の記録が相違するとの照会があり、確認したところ、賞与支払届に係る標準賞与額の入力誤りが判明しました。	○事業所から提出された賞与支払届を入力する際に、本来、30万6千円と入力すべきところ、誤って306万3千円と入力したものです。 ○担当者及び決裁における入力後の確認が不十分であったことによります。	1事業 所1名	過徴 収	291,724	○全喪事業所であったため、担当者が精算人にお詫びの上説明し、保険料について還付することです了承を得ました。 ○担当者が処理を行い、還付請求書を精算人に送付しました。 ○還付請求書が提出され、支払いが終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、入力後のダブルチェックを徹底するよう周知しました。	内部
18	健康保険被扶養者(異動)届の入力誤りについて	入力誤り	長野	事務センター	2012年 4月26日	2012年 5月18日	○社会保険労務士より、受託事業所の被扶養者の性別を確認してほしいとの連絡があり、確認したところ、健康保険被扶養者(異動)届の入力誤りが判明しました。	○委託業者が健康保険被扶養者(異動)届を入力する際に被扶養者の性別を誤って入力したものです。 ○入力後のダブルチェックが不十分であったことによります。	1事業 所1名	—	0	○担当者が社会保険労務士にお詫びの上説明し、了承を得ました。事業所には社会保険労務士から説明していただけたとの申出がありお願いしました。 ○担当者が訂正処理を行い、全国健康保険協会から健康保険被保険者証が送付されたことを確認しました。	○委託業者に対し、今回の事象を説明し、入力誤りの防止及び入力後のチェックについて要請したところ、担当者に入力時の確認を徹底するよう指導した旨の報告がありました。	外部
19	賞与支払届に係る標準賞与額の入力誤りについて	入力誤り	大阪	東大阪	2006年 8月7日	2012年 5月18日	○事務センターより、厚生年金基金と厚生年金の賞与支払記録が相違しているとの連絡があり、確認したところ、賞与支払届に係る標準賞与額の入力誤りが判明しました。	○賞与支払届の標準賞与額を入力する際に、本来30万円と入力すべきところ担当者が誤って31万円と入力したことによります。 ○入力後の確認が不十分であったことによります。	1事業 所1名	過徴 収	2,010	○担当者が事業所にお詫びの上説明し、保険料について、次回納付時に調整することです了承を得ました。 ○担当者が訂正処理を行いました。	○厚生年金適用調査課において、今回にの事象を説明し、届書を入力した際には入力後のダブルチェックを徹底するよう周知しました。	内部
20	賞与支払届に係る標準賞与額の入力誤りについて	入力誤り	鹿児島	加治木	2008年 12月4日	2012年 5月22日	○年金事務所より、厚生年金基金と厚生年金の賞与支払記録が相違しているとの連絡があり、確認したところ、賞与支払届に係る標準賞与額の入力誤りが判明しました。	○賞与支払届の標準賞与額を入力する際に、本来、22万7千円と入力すべきところ担当者が誤って32万7千円と入力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ります。	1事業 所1名	過徴 収	19,326	○担当者が事業所にお詫びの上説明し、保険料について、次回納付時に調整することです了承を得ました。 ○担当者が訂正処理を行いました。	○厚生年金適用調査課において、今回にの事象を説明し、届書を入力した際には入力後のダブルチェックを徹底するよう周知しました。	内部

整理 番号	件名	事故 等の 区分	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明 契機
21	賞与支払届に係る標準賞与額の入力誤りについて	入力誤り	大阪	福島	2005年 1月5日	2012年 5月23日	○年金事務所より、厚生年金基金と厚生年金の賞与支払記録が相違しているとの連絡があり、確認したところ、賞与支払届に係る標準賞与額の入力誤りが判明しました。	○賞与支払届の標準賞与額を入力する際に、本来、40万4千円と入力すべきところ担当者が誤って40万千円と入力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ります。	1事業 所1名	未徴 収	336	○担当者が事業所及びお客様にお詫びの上、説明しました。また、保険料については時効により徴収できないこと及び年金給付には反映することを説明し、了承を得ました。 ○担当者が訂正処理を行いました。	○厚生年金適用調査課において、今回にの事象を説明し、届書を入力した際には入力後のダブルチェックを徹底するよう周知しました。	内部
22	賞与支払届に係る標準賞与額の入力誤りについて	入力誤り	奈良	事務センター	2009年 8月4日	2012年 5月22日	○年金事務所より、厚生年金基金と厚生年金の賞与支払記録が相違しているとの連絡があり、確認したところ、賞与支払届に係る標準賞与額の入力誤りが判明しました。	○委託業者が賞与支払届の標準賞与額を入力する際に、本来0円と入力すべきところ担当者が誤って1万円と入力したことによります。 ○入力後の確認が不十分であったことによります。	1事業 所1名	過徴 収	1,158	○年金事務所の担当者が事業所にお詫びの上説明し、保険料について、次回納付時に調整することで了承を得ました。 ○年金事務所の担当者がお客様にお詫びの上、年金額に影響がないことを説明し了承を得ました。 ○担当者が訂正処理を行いました。	○委託業者に対し、今回の事象を説明し、入力誤りの防止及び入力後のチェックについて要請しました。 ○委託業者より担当者に入力時の確認を徹底するよう指導した旨の報告がありました。	内部
23	労働保険概算・確定保険料申告のチラシに係る受付時期の記載誤りについて	通知書等の作成誤り	福島	東北福島	2012年 5月21日	2012年 5月22日	○他年金事務所より、事業所から徴収事務センター名で郵送された労働保険概算・確定保険料申告時期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、労働保険概算・確定保険料申告のチラシに係る受付時期の記載誤りが判明しました。	○算定説明会に同封する労働保険概算・確定保険料申告受付時期のチラシに本来の受付時期よりも早い日程を記載し送付したものです。 ○担当者の確認が不十分であったことによります。	28,103 事業 所	—	0	○担当者が連絡をいただいた事業所にお詫びの上説明し了承を得ました。 ○労働局にお詫びの上説明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。 ○県内の年金事務所に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。	○案内チラシを作成する際には年金事務所はもとより、関係各署に内容確認を行い記載内容の点検を徹底するよう周知しました。	外部
24 ～ 30	厚生年金関係通知書等の誤送付について	誤送付・誤送信	沖縄 東京 神奈川 鹿児島 北海道 静岡 愛媛	事務センター 港 横浜西 事務センター 札幌東 浜松東 新居浜	2012年 2月16日 ～ 2012年 4月24日	2012年 2月17日 ～ 2012年 4月26日	○事業所より、別の事業所の書類が送付されたとの連絡があり、確認したところ、厚生年金関係通知書等の誤送付が判明しました。	○ご連絡をいただいた事業所あてに厚生年金関係通知書等を送付する際に、担当者が誤って別の事業所に送付する厚生年金関係通知書等を封入し送付したものです。 ○封入・封緘時における担当者の確認が不十分であったことによります。	1社会 保険労 務士 11事業 所 228名	—	0	○担当者がご連絡をいただいた事業所にお詫びの上説明し了承を得ました。誤って送付した厚生年金関係通知書等を回収しました。 ○担当者が本来、送付する事業所にお詫びの上説明し、了承を得ました。 ○担当者が本来送付する事業所あてに厚生年金関係通知書等を送付しました。	○厚生年金適用調査課において、今回の事象を説明し、お客様あてに文書を送付する際は封入・封緘時に複数名でダブルチェックを行うことを徹底するよう周知しました。	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
31 ～ 33	厚生年金 関係届書 等の誤送 付につい て	誤送 付・誤送 信	群馬 香川 北海道	事務セン ター 事務セン ター 事務セン ター	2012年 2月22日 ～ 2012年 4月20日	2012年 2月23日 ～ 2012年 4月27日	○事業所より、別の事業所の書類が送付されたとの連絡があり、確認したところ、厚生年金関係通知書等の誤送付が判明しました。	○委託業者がご連絡をいただいた事業所あてに厚生年金関係届書等を送付する際に、誤って別の事業所に送付する厚生年金関係通知書等を封入し送付したものです。 ○封入・封緘時における委託業者の確認が不十分であったことによります。	2社会 保険労 務士 4事業 所 4名	—	0	○担当者がご連絡をいただいた事業所にお詫びの上説明し了承を得ました。誤って送付した厚生年金関係通知書等を回収しました。 ○担当者が本来、送付する事業所にお詫びの上説明し、了承を得ました。 ○担当者が本来送付する事業所あてに厚生年金関係通知書等を送付しました。	○委託業者に対し、今回の事象を説明し、お客様あてに文書を送付する際は封入封緘時に複数名でダブルチェックを行うことを徹底するよう要請しました。 ○委託業者より担当者に説明し、周知徹底を図った旨の報告がありました。	外部
34	厚生年金 関係通知 書等の誤 送付につ いて	誤送 付・誤送 信	兵庫	事務セン ター	2012年 3月21日	2012年 3月23日	○事業所より、別の事業所の書類が送付されたとの連絡があり、確認したところ、郵便局の配達員による厚生年金関係通知書等の誤配達が判明しました。	○郵便局の配達員が郵便物を配達する際に、誤配達したものです。	2事業 所	—	0	○郵便局の担当者がご連絡をいただいた事業所にお詫びの上説明し了承を得ました。誤って送付した厚生年金関係通知書等を回収しました。 ○郵便局の担当者が本来、送付する事業所にお詫びの上説明し、了承を得ました。 ○年金事務所の担当者が本来送付する事業所あてに厚生年金関係通知書等を送付しました。	○郵便局に対し今回の事象を説明し、お客様あてに文書を配達する際は確認を十分に行った上で配達するよう要請したところ、担当者に指導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
35	口座振替 の緊急停 止漏れに ついて	確認・ 決定誤り	神奈川	港北	2012年 10月1日	2012年 10月2日	○社会保険労務士より、納付書で納付する約束をしていた平成24年8月分保険料について口座振替されたところ、お問合せがあり、確認したところ、口座振替の緊急停止漏れが判明しました。	○事業所から納付書による納付のお申出があったにもかかわらず、担当者が口座振替の緊急停止の処理を漏らしたことによるものです。	1事業 所	過徴 収	744,508	○厚生年金徴収課長が事業所にお詫びの上説明し、早期に還付することで、了承を得ました。還付請求書を受理しました。 ○還付請求書を事務センターに回付し、還付金の支払が完了したことを確認しました。	○厚生年金徴収課において、納付書で納付の申出があった場合は、金融機関への口座振替金停止措置を確実に行うよう周知・徹底しました。	外部
36	二以上事業所勤務被保険者に係る保険料の登録誤りについて	確認・ 決定誤り	大阪	守口	2012年 3月30日	2012年 11月6日	○担当者が算定基礎届による変更後の保険料について確認したところ、二以上事業所勤務被保険者に係る保険料の登録誤りが判明しました。	○二以上事業所勤務被保険者に係る保険料を登録する際に、金額の転記を誤り入力したことにより、児童手当拠出金については過徴収となり、健康保険料及び厚生年金保険料については未徴収となったものです。 ○担当者の入力時及び決裁時の確認不足によるものです。	1事業 所3名	その他	1,839,891	○厚生年金徴収課長が事業所にお詫びの上説明し、過徴収となった保険料については還付をすること及び未徴収となった保険料については次回納付時に請求することで了承を得ました。 ○担当者が二以上事業所勤務被保険者に係る保険料の訂正処理を行いました。 ○還付請求書を受理し、保険料の還付を確認しました。 ○未徴収の保険料について納付されたことを確認しました。	○厚生年金徴収課において、二以上事業所勤務被保険者に係る保険料の登録処理を行う際は、転記や入力チェックに細心の注意を払うよう周知・徹底しました。	内部
37	差押に係る処理誤りについて	確認・ 決定誤り	鹿児島	奄美大島	2010年 6月15日	2012年 11月20日	○破産管財人より、交付要求についての照会があり、確認したところ、差押えに係る処理誤りが判明しました。	○全喪処理が遡ってされたことから保険料の調査決定取消又は減額処理をすべきところ、これを漏らしたことにより、保険料が存在したままとなりました。 ○また、消滅している保険料に係る債権の差押を実施し保険料に充当したことによります。 ○管理者による確認が徹底されていなかったことによるものです。	1事業 所	過徴 収	108,506	○担当者が破産管財人にお詫びの上説明し、還付処理することで、了承を得ました。 ○還付請求書を受理し、事務センターに回付しました。 ○還付処理が完了したことを確認しました。	○厚生年金適用徴収課において、今回の事象を職員に説明し、日々の点検確認を徹底するよう周知しました。	外部
38	延滞金の調査決定誤りについて	確認・ 決定誤り	山口	宇部	2005年 8月頃	2012年12 月18日	○担当者が差押調書と差押等事業所一覧表との確認を行ったところ、延滞金の調査決定誤りが判明しました。	○担当者が誤って差押が継続しているにもかかわらず窓口装置に差押解除の登録を行ったことにより、誤った延滞金の調査決定が行われたものです。 ○担当者の確認不足によるものです。	1事業 所	過徴 収	98,600	○担当者が事業所にお詫びの上説明し、過徴収した延滞金については過去の滞納保険料に充てることで、了承を得ました。 ○担当者が訂正処理を行いました。	○厚生年金徴収課において、今回の事象を職員に説明し、処理前後のチェックを徹底するよう周知しました。	内部
39	厚生年金保険料等に係る納付目的年月日の誤りについて	確認・ 決定誤り	兵庫	加古川	2013年 2月25日	2013年 3月7日	○担当者が受託証券等報告書と納付書の実合せをしたところ、厚生年金保険料等に係る納付目的年月日の誤りが判明しました。	○窓口において現金領収及び証券の納付受託を行った際に、平成24年12月分を現金領収すべきところ、納付受託すべき平成25年1月分として誤って領収したことによります。 ○担当者の確認不足によるものです。	1事業 所	—	0	○担当者が事業所にお詫びの上説明し、領収証書の差替を行うことで、了承を得ました。 ○納付目的年月の訂正処理を行いました。	○厚生年金徴収課において、領収証書発行の際は、複数名での確認を徹底するよう周知しました。	内部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明契機
40	延滞金の確認決定誤りについて	確認・決定誤り	兵庫	姫路	2012年 7月23日	2012年 12月20日	○担当者が差押不動産に係る競売事件の確認作業を行ったところ、延滞金の確認決定誤りが判明しました。	○担当者が誤って差押が継続しているにもかかわらず窓口装置に差押解除の登録を行ったことにより、誤った延滞金の調査決定が行われたものです。 ○担当者の確認不足によるものです。	1事業所	—	0	○担当者が事業所にお詫びの上説明し、了承を得ました。誤った延滞金納入告知書については所在不明との申出がありました。 ○担当者が訂正処理を行い、正しい延滞金納入告知書を事業所あてに送付しました。	○厚生年金徴収課において、今回の事象を職員に説明し、事務処理前後のチェックを徹底するよう周知しました。	内部
41	延滞金の確認決定誤りについて	確認・決定誤り	滋賀	大津	2004年 10月4日	2012年 10月30日	○担当者が差押調書及び入力帳票等を確認したところ、延滞金の確認決定誤りが判明しました。	○担当者が差押(解除)処理票の差押年月日を誤って記入し窓口装置に登録したことにより、誤った延滞金の調査決定が行われたものです。 ○担当者の確認不足及び相互チェックを怠ったことによるものです。	1事業所	—	0	○担当者が事業所にお詫びの上説明し、了承を得ました。誤った延滞金納入告知書については所在不明との申出がありました。 ○担当者が訂正処理を行い、訂正後の延滞金納入告知書を事業所あてに送付しました。	○厚生年金徴収課において、今回の事象を職員に説明し、事務処理後の確認を徹底するよう周知しました。	内部
42	二以上事業所勤務被保険者に係る保険料の登録誤りについて	入力誤り	三重	松阪	2011年 12月28日	2012年 5月8日	○事業所より、社会保険料の金額についてのお問合せがあり、確認したところ、二以上事業所勤務被保険者に係る保険料の登録誤りが判明しました。	○事業所から遡った二以上事業所勤務被保険者の資格取得届の提出があり、保険料の登録処理を行った際に、誤った金額を入力したことによります。 ○担当者の確認不足によります。	1事業所1名	未徴収	3,495,863	○担当者が事業所にお詫びの上説明し、未徴収となった保険料については、次回納付時に請求することで了承を得ました。 ○担当者が二以上事業所勤務被保険者に係る保険料の訂正処理を行いました。	○厚生年金適用徴収課において、二以上事業所勤務被保険者に係る保険料の登録処理を行う際は、必ず複数名で確認をするよう周知・徹底しました。	外部
43	保険料の徴収決定済額の更正通知の作成誤りについて	通知書等の作成誤り	香川	高松東	2013年 3月12日	2013年 3月19日	○担当者が平成25年2月分調査決定額の確認をしたところ、保険料の徴収決定済額の更正通知の作成誤りが判明しました。	○保険料の徴収決定済額の更正通知の表示を本来、平成25年1月分とすべきところ、平成24年1月分と誤って作成したものです。 ○担当者の確認不足及び決裁時の確認が不十分であったことによります。	1事業所1名	—	0	○担当者が事業所にお詫びの上説明し、正しい保険料の徴収決定済額の更正通知に差替することで、了承を得ました。 ○正しい保険料の徴収決定済額の更正通知にお詫びの文書を同封し、事業所あてに送付しました。 ○誤った保険料の徴収決定済額の更正通知が事業所より返送されました。	○厚生年金徴収課において、手作業による変更等作業については、特に慎重にチェックを行うよう周知・徹底しました。	内部
44	納入告知書作成誤りについて	通知書等の作成誤り	北海道	釧路	2012年 12月5日	2013年 4月3日	○担当者が金融機関より領収証書を受け取り、確認したところ、納入告知書の作成誤りが判明しました。	○保険料納入告知書を作成した際、誤って延滞金用の納入告知書の様式を使用し作成したものです。 ○担当者の確認不足及び決裁においても誤りに気付きませんでした。	1事業所	—	0	○厚生年金徴収課長が事業所にお詫びの上、領収証書が誤った様式であることを説明し、社会保険料納入証明書を交付することで、了承を得ました。 ○社会保険料納入証明書を事業所あてに送付しました。	○厚生年金徴収課において、納入告知書の作成時の様式の確認及び決裁時の確認を徹底するよう周知しました。	内部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明契機
45	保険料納入告知額通知書の誤送付について	誤送付・誤送信	三重	事務センター	2012年11月22日	2012年11月22日	○年金事務所より、A事業所から保険料納入告知額通知書が届いたが、B事業所の保険料納入告知額通知書も同封されていたとお問合せがあったとの連絡があり、確認したところ、保険料納入告知額通知書の誤送付が判明しました。	○委託業者が封入・封緘作業をする際に、誤ってA事業所あての封筒にB事業所の保険料納入告知額通知書を混入させたことによります。 ○封入・封緘時の確認不足及び発送件数の確認誤りによるものです。	2事業所	—	0	○管理・厚生年金適用グループ長がA事業所にお詫びの上説明し、了承を得ました。B事業所あての保険料納入告知額通知書を回収しました。 ○管理・厚生年金適用グループ長がB事業所にお詫びの上説明し、了承を得ました。A事業所より回収した保険料納入告知額通知書を交付しました。	○委託業者に対し、作業工程の確認及び数量点検の徹底を要請しました。○委託業者より再発防止策についての文書を受理しました。	外部
46	延滞金納入告知書の誤送付について	誤送付・誤送信	大阪	難波	2013年2月28日	2013年3月1日	○A事業所より、B事業所あての延滞金納入告知書が送付されてきたとお問合せがあり、確認したところ、延滞金納入告知書の誤送付が判明しました。	○A事業所あての封筒とB事業所あての封筒が一つに合わさり、まとめてA事業所に送付したことによります。 ○封緘時及び郵便局への引き渡し時の確認不足によるものです。	2事業所	—	0	○厚生年金徴収課長がA事業所にお詫びの上説明し、了承を得ました。B事業所あての延滞金納入告知書については返送していただきました。 ○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事業所あての延滞金納入告知書を交付しました。	○厚生年金徴収課において、今回の事象を説明し、郵便物の発送時のチェックを徹底するよう周知しました。	外部
47	委託業者による厚生年金保険料等電話納付勧奨業務における督促状の指定期限日の説明誤りについて	説明誤り	中部	ブロック本部	2012年12月頃	2012年12月26日	○年金事務所より、事業所から納付勧奨を受けた際に説明を受けた指定期限日と実際の指定期限日が相違しているとお問合せがあった旨連絡があり、確認したところ、委託業者による厚生年金保険料等電話納付勧奨業務における督促状に係る指定期限日の説明誤りが判明しました。 ○同様に誤った説明を受け、指定期限日内に納付できなかった事業所が7事業所あることが判明しました。	○委託業者が電話納付勧奨業務を行った際に、本来、平成24年12月25日が指定期限日であると説明すべきところ、平成24年12月26日が指定期限日であると説明したことによります。 ○委託業者の担当者の確認不足によります。	8事業所	—	0	○担当者が8事業所にお詫びの上、督促状において正しい指定期限日をお知らせしていたことから、延滞金の納付が必要となる旨説明したところ、了承を得ました。	○委託業者に対し、再発防止策についての報告書を提出するよう指示したところ、常に指定期限日を確認し、業務結果報告書を必ず業務担当者と管理者でダブルチェックを行う旨の顛末書の提出がありました。	外部
48	事業所訪問時における保険料滞納情報の漏えいについて	事故等	埼玉	川越	2011年12月2日	2011年12月5日	○事業主様より、なぜ事業所の保険料滞納情報を母親に知らせるのかとお問合せがあり、確認したところ、事業所訪問時における保険料滞納情報の漏えいが判明しました。	○厚生年金徴収課の担当者が事業所訪問した際に、事業主様が不在であったため事業主様の母親に事業主あての不在連絡票を封入・封緘せず交付したことによります。 ○担当者の認識誤りによるものです。	1事業所1名	—	0	○厚生年金徴収課長が事業主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。 ○事業主様より後日連絡する旨のお申出がありました。その後、事業主様からお問合せはありません。お問合せがあった場合は、引き続き対応することとしました。	○厚生年金徴収課において、今回の事象を職員に説明し、あわせて所内研修を実施し、保険料滞納情報の重要性について周知・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
49	郵便事業株式会社社員による納入告知書の誤配達について	事故等	山梨	大月	2012年 1月8日	2012年 1月10日	○郵便事業株式会社より、別事業所に誤配達した封筒が開封された状態でポストに投函されていたとの連絡があり、確認したところ、郵便事業株式会社社員による納入告知書の誤配達が判明しました。	○郵便事業株式会社の社員による誤配達によるものです。	1事業 所	—	0	○郵便事業株式会社の担当者が事業所にお詫びの上、説明しました。納入告知書については、すでに開封されていることを理由に受け取りについては拒否されました。 ○担当者が事業所にお詫び上、再発行した納入告知書を交付しました。また、誤配達先については不明であることを説明しました。 ○担当者が事業所に再度お詫びの上、郵便事業株式会社より顛末書の提出があった旨説明し、了承を得ました。	○郵便事業株式会社に対し、正確な配達の徹底を要請しました。 ○郵便事業株式会社より、再発防止に係る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
50	国民年金資格関係届の処理時における国民年金手帳番号の確認誤りについて	確認・決定誤り	熊本	玉名	1996年 5月2日	2011年 3月23日	○A様より納付書再発行依頼があり、記録を確認したところ、国民年金資格関係届の処理時における国民年金手帳番号の確認誤りが判明しました。	○B様の国民年金資格関係届の処理を行う際、確認不足により、誤って同一氏名・同一年月日のA様の国民年金手帳番号を記載し、処理を行ったことによります。	2名	—	0	○担当者がA様及びB様にお詫びの上、記録の補正処理をさせていただき旨説明し、了承を得ました。 ○資格記録等の補正処理を行い、補正後の記録を送付しました。	○国民年金課において、今回の事象を説明し、お客様の年金番号の確認を行う際には、氏名・住所のみならず、前住所地や年金加入状況等の確認についても徹底するよう周知を行いました。	内部
51	市役所における国民年金被保険者資格取得申出書の進達漏れについて	確認・決定誤り	北海道	新さっぽろ	2010年 8月26日	2011年 7月29日	○お客様より、市役所で任意加入の申出を行ったが処理されていないとの問合せがあり、確認したところ、市役所における国民年金被保険者資格取得申出書の進達漏れが判明しました。	○市役所において海外転出に係る資格取得申出書を受付し、異動報告書を作成する際、確認不足により、資格取得申出者である旨の記入を漏らしたため、年金事務所に進達されず、お客様が既に送付済みの前納納付書により納入した保険料を誤って還付したことによります。	1名	誤還付	120,060	○市役所の担当者がお客様にお詫びの上、説明しました。 ○機構本部に取扱いを協議し、任意加入を資格取得したものとして資格記録を追加し、還付金については返納告知を行い納付記録を追加可能との回答があり、お客様に改めてお詫びの上説明したところ、了承を得ました。 ○返納金の納入告知を行い、納付を確認しました。 ○資格記録及び納付記録の補正処理を行いました。	○市役所より担当者に対して厳重注意を行い、重ねて関係する全職員に対して今回の事象を周知し、注意を指示した旨の報告がありました。	外部
52	国民年金第3号被保険者該当届の処理時における基礎年金番号の確認誤りについて	確認・決定誤り	茨城	事務センター	2011年 4月26日	2011年 7月29日	○年金事務所より、重複付番者一覧表を確認したところ、別人の3号記録が登録されているお客様がいるとの連絡があり、確認したところ、国民年金第3号被保険者該当届の処理時における基礎年金番号の確認誤りが判明しました。	○A様の国民年金第3号該当届を入力する際、A様の基礎年金番号が不明であったため、氏名索引を行ったところ、確認不足により、誤って同一氏名・同一年月日のB様の基礎年金番号を記載し、入力したことによります。 ○決裁においても誤りに気付かなかったことによります。	2名	—	0	○国民年金グループ長がA様にお詫びの上説明し、了承を得ました。 B様の基礎年金番号が記載された国民年金関係書類を回収しました。 ○担当者がB様にお詫びの文書及び正しい年金記録を送付しました。 ○その後、B様からお問合せはありませんが、お問合せがあった場合、引き続き対応することとしました。 ○資格記録の補正処理を行いました。	○国民年金グループにおいて、今回の事象を説明し、お客様の基礎年金番号を氏名索引する際には、氏名・住所のみならず、前住所地や年金加入状況等の確認についても徹底するよう報告を受けました。	内部
53	役場における基礎年金番号の確認誤りについて	確認・決定誤り	沖縄	事務センター	2011年 4月15日	2011年 12月1日	○年金事務所より、重複付番者一覧表の調査を行ったところ、誤った基礎年金番号で住所変更届が入力されているお客様がいるとの連絡があり、確認したところ、役場における基礎年金番号の確認誤りが判明しました。	○役場においてA様の住所変更届を受付た際、A様の基礎年金番号が不明であったため、氏名索引を行ったところ、確認不足により、誤って同一氏名・同一年月日のB様の基礎年金番号を記載し、事務センターへ進達したことによります。	2名	—	0	○担当者がA様にお詫びの上、改めて住所変更処理させていただき旨説明し、了承を得ました。 ○担当者がB様にお詫びの上、住所記録を元に戻すことをについて説明し、了承を得ました。 ○住所変更記録の補正処理を行いました。	○市役所より、再発防止に係る顛末書が提出され、お客様の基礎年金番号を氏名索引する際には、氏名・住所のみならず、前住所地や年金加入状況等の確認についても徹底するよう報告を受けました。	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 資格記録 の取消誤 りによる誤 還付につ いて	確認・ 決定誤り	京都	京都南	2011年 10月12日	2011年 11月18日	○お客様より、還付金の支払日についてお問合せがあり、確認したところ、国民年金資格記録の取消誤りによる誤還付が判明しました。	○重複期間一覧表により、厚生年金加入期間と国民年金加入期間の重複期間の補正処理を行う際、お客様に対し、現在も厚生年金被保険者であるかの確認を行うべきところ、確認を怠り、誤って国民年金資格記録の取消依頼を事務センターに行ったため、国民年金保険料を誤還付したことによります。	1名	誤還付	213,560	○担当者がお客様にお詫びの上、保険料を返納いただいた上で納付記録を追加する旨説明し、了承を得ました。 ○資格記録の補正処理を行い、納付記録を追加しました。 ○お客様に返納金の納入告知書を送付しました。	○国民年金課において、今回の事象を説明し、記録補正を行う際の事実確認の徹底について、改めて周知しました。	外部
55	国民年金 記録の補 正誤りに 係る誤還 付につい て	確認・ 決定誤り	長野	松本	1997年 4月16日	2011年 12月2日	○記録突合センターより、記録の調査依頼があり、確認したところ、国民年金記録の補正誤りに係る誤還付が2件判明しました。	○年金の裁定請求時に国民年金記録と厚生年金記録が重複していたため、補正処理を行った際、厚生年金記録の資格喪失後に国民年金記録を追加すべきところ、失念してしまったため、国民年金保険料を誤って還付したことによります。 ○決裁においても、誤りに気付かなかったことによります。	2名	その他	197,100	○国民年金課長が2名のお客様にお詫びの上、資格記録及び納付記録を補正すること及び誤還付した保険料の返納については時効であること説明し、了承を得ました。 ○ブロック本部に取扱いを協議し、訂正処理可能との回答があり、再裁定関係書類を機構本部に進達しました。 ○資格記録及び納付記録の補正処理を行いました。 ○訂正処理が完了し、お客様に年金が支払されたことを確認しました。	○国民年金課において、今回の事象を説明し、記録補正を行う際には、補正内容を確認することを、改めて周知しました。	内部
56	市役所における基 礎年金番 号の登録 誤りにつ いて	確認・ 決定誤り	愛知	事務 センター	2011年 10月3日	2011年 12月20日	○年金事務所より、A様から厚生年金保険に加入しているにもかかわらず国民年金保険料納付書が送付されたとのことのお問合せがあったとの連絡があり、確認したところ、市役所における基礎年金番号の登録誤りが判明しました。	○市役所においてB様の住所及び氏名変更届を受付した際、誤って同一氏名・同一生年月日のA様の基礎年金番号を記載し、事務センターへ進達したことによります。	2名	—	0	○担当者がA様にお詫びの上旨説明し、了承を得ました。誤って送付したB様の納付書を回収しました。 ○担当者がB様にお詫びの文書を送付しました。 ○その後、B様からお問合せはありませんが、お問合せがあった場合、引き続き対応することとしました。 ○住所及び氏名変更記録の補正処理を行いました。	○市役所に今回の事象を説明し、届書受付時の確認の徹底について要請し、担当者に指導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
57	国民年金記録の補正誤りに係る誤還付について	確認・決定誤り	神奈川	事務センター	2010年 7月26日	2012年 1月13日	○年金事務所より、記録の調査依頼があり、確認したところ、国民年金記録の補正誤りに係る誤還付が判明しました。	○年金の裁定請求時に国民年金記録と厚生年金記録が重複していたため、補正処理を行った際、厚生年金記録の資格喪失後に国民年金記録を追加すべきところ、失念してしまったため、国民年金保険料を誤って還付したことにあります。 ○決裁においても、誤りに気付かなかったことによります。	1名	その他	576,608	○担当者がお客様にお詫びの上、資格記録及び納付記録を補正すること及び誤還付した保険料については返納になることを説明し、了承を得ました。 ○ブロック本部に取扱いを確認し、訂正処理可能との回答があり、再裁定関係書類を機構本部に進達しました。 ○資格記録及び納付記録の補正処理を行いました。 ○訂正処理が完了し、お客様に年金が支払されたことを確認しました。また、返納金が納入されていることを確認しました。	○国民年金グループにおいて、今回の事象を説明し、記録補正を行う際には、補正内容を確認することを、改めて周知しました。	内部
58	市役所における国民年金被保険者の転出処理誤りについて	確認・決定誤り	愛媛	松山西	2011年 1月4日	2012年 2月29日	○お客様より、国民年金保険料納付書が届かないとのことのお問合せがあり、確認したところ、市役所における国民年金被保険者の転出処理誤りが判明しました。	○市役所においてお客様のお子様の転出届を受付した際、確認不足により、誤ってお客様の転出に係る異動報告を行ったため、転出予定者と登録され、納付書が届かなかったことによります。 ○なお、お客様のお子様は国民年金第2号被保険者であったため異動報告は不要です。	1名	—	0	○担当者がお客様にお詫びの上説明し、了承を得ました。 ○機構本部に取扱いを協議し、1年前納額の保険料を領収可能との回答があり、現金領収し、了承を得ました。 ○納付記録の補正処理を行いました。	○市役所より、再発防止に係る顛末書が提出され、届書受付時の確認の徹底について報告を受けました。	外部
59	市役所における基礎年金番号の確認誤りについて	確認・決定誤り	茨城	事務センター	2010年 11月26日	2012年 4月10日	○年金事務所より、A様の資格記録及び国民年金資格関係届の確認依頼があり、確認したところ、市役所における基礎年金番号の確認誤りが判明しました。	○市役所において、B様より国民年金資格関係届を受付した際、B様の基礎年金番号が不明であったため、氏名索引を行ったところ、確認不足により、誤って同姓のA様の基礎年金番号を記載し、事務センターへ進達したことによります。	2名	—	0	○担当者がA様及びB様にお詫びの文書及び正しい記録を送付しました。 ○A様及びB様の資格記録の補正処理を行いました。 ○その後、お客様からお問合せはありませんが、お問合せがあった場合、引き続き対応することとしました。	○市役所より、再発防止に係る顛末書が提出され、お客様の基礎年金番号を氏名索引する際には、氏名・住所のみならず、前住所地や年金加入状況等の確認についても徹底するよう報告を受けました。	内部
60	国民年金任意加入資格喪失予定年月日の誤りについて	確認・決定誤り	北海道	新さっぽろ	2010年 2月1日	2012年 3月19日	○担当者が資格喪失予定年月日が登録された資格取得申出書の再点検を行ったところ、4名のお客様について、国民年金任意加入資格喪失予定年月日の誤りが判明しました。	○任意加入時に、老齢基礎年金の満額受給までの計算を誤ったことによります。 ○ダブルチェックの際にも見落としたことが原因です。	4名	—	0	○担当者が2名のお客様にお詫びの上、今後の保険料の納入について説明し、了承を得ました。 ○担当者が2名のお客様にお詫びの上説明しました。 ○機構本部に取扱いを協議し、口座振替による1年前納保険料額(付加を含む)について領収可能との回答があり、現金領収し、了承を得ました。 ○資格記録及び納付記録の補正処理を行いました。	○国民年金課において、今回の事象を説明し、任意加入時の受給要件の確認の徹底について改めて周知を行いました。	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
61	国民年金任意加入に係る喪失予定年月日の誤りについて	確認・決定誤り	神奈川	港北	2009年10月29日	2012年6月8日	○お客様より、老齢基礎年金が満額になるかのお問合せがあり、確認したところ、国民年金任意加入に係る喪失予定年月日の誤りが判明しました。	○任意加入時に、20歳から60歳までの加入記録を確認した上で480月の資格喪失予定年月日を入力すべきところ、確認不足により、60歳以降の厚生年金加入期間も含めて480月の資格喪失予定年月日を入力したことによります。	1名	—	0	○担当者がお客様にお詫びの上、説明しました。 ○機構本部に取扱いを協議し、口座振替の1年前納の金額で領収可能との回答があり、現金領収し、了承を得ました。 ○資格記録及び納付記録の補正処理を行いました。	○国民年金課において、今回の事象を説明し、老齢基礎年金の満額受給希望者について、任意加入の受付時には資格喪失予定年月日の確認の徹底について周知を行いました。	内部
62	国民年金任意加入の誤加入について	確認・決定誤り	大阪	豊中	2010年2月16日	2012年2月13日	○お客様より、受給要件についてお問合せがあり、確認したところ、国民年金任意加入の誤加入が判明しました。	○任意加入時において、合算対象期間の確認を怠り、受給資格要件を満たしているにもかかわらず、任意加入させてしまったことによります。 ○ダブルチェックの際にも見落としたことが原因です。	1名	過徴収	359,620	○担当者がお客様にお詫びの上、説明しました。 ○機構本部に取扱いを協議し、任意加入を取消、還付可能との回答があり、お客様に改めてお詫びの上説明したところ、還付は行わず、任意加入期間の保険料については年金額に反映させてほしいとの希望があり、了承を得ました。	○国民年金課において、今回の事象を説明し、任意加入時の受給要件の確認の徹底について改めて周知を行いました。	内部
63	海外転出期間に係る任意加入制度の説明漏れについて	説明誤り	神奈川	港北	1989年8月頃	2012年2月7日	○お客様の母親より、国民年金の納付相談があり、記録を確認したところ、海外転出期間に係る任意加入制度の説明漏れが判明しました。	○区役所及び年金事務所において、お客様が海外転出する予定である旨を伝えていたにもかかわらず、任意加入等の説明を漏らしていたことによります。	1名	—	0	○担当者がお客様にお詫びの上、説明しました。 ○機構本部に取扱いを協議し、海外転出時に任意加入の申出があったとして取り扱うとの回答があり、お客様に改めてお詫びの上説明したところ、了承を得ました。 ○資格記録の補正処理を行いました。	○国民年金課において、今回の事象を説明し、海外転出時の資格の取り扱いについて改めて周知・徹底しました。 ○区役所に対し、今回の事象を説明したところ、担当者に注意を指示した旨の報告がありました。	内部
64	国民年金任意加入資格喪失申出に係る説明漏れについて	説明誤り	神奈川	鶴見	2012年2月20日	2012年4月23日	○お客様より、任意加入の保険料が口座から引落しされているとお問合せがあり、確認したところ、国民年金任意加入資格喪失申出に係る説明漏れが判明しました。	○任意加入中のお客様が受給権を満たしたため、老齢年金の裁定請求を行う際、これ以上の納付を望まない旨意思表示があったにもかかわらず、資格喪失申出書の提出について説明を漏らしていたことによります。	1名	過徴収	15,020	○担当者がお客様にお詫びの上、説明しました。 ○機構本部に取扱いを協議し、老齢年金の裁定請求時に任意加入資格喪失申出があったものとみなすとの回答があり、お客様に改めてお詫びの上、保険料の還付について説明したところ、了承を得ました。 ○資格記録の補正処理を行い、還付請求書を送付しました。 ○還付請求書を受理し、入力処理を行いました。	○国民年金課において、今回の事象を説明し、お客様の意図することを十分に把握し、的確な説明を行うことを周知・徹底しました。	外部

整理 番号	件名	事故 等の 区分	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明 契機
65	国民年金 保険料口 座振替納 付申出書 の誤廃棄 について	受付時 の書類管 理誤り	山口	事務 センター	2012年 5月28日	2012年 5月28日	○担当者が受付簿を確認していたところ、国民年金保険料口座振替納付申出書を誤って廃棄していたことが判明しました。	○担当者が受付した3件の口座振替納付申出書を、誤ってシュレッダー処理したことによります。 ○担当者による書類の管理不足及びシュレッダー処理時の確認不足が原因です。	3名	—	0	○国民年金グループ長及び担当者が3名のお客様にお詫びの上、再提出をお願いしたところ、了承を得ました。 ○3名のお客様より口座振替納付申出書を受理し、入力処理を行いました。	○国民年金グループにおいて、今回の事象を説明し、書類管理の徹底及びシュレッダー処理時の確認の徹底について改めて周知を行いました。	内部
66	国民年金 付加保険 料収納年 月日の訂 正処理漏 れについ て	確認・決 定誤り	神奈川	横浜中	2011年 1月27日	2011年 12月6日	○お客様より、付加保険料の納付状況についてお問合せがあり、確認したところ、国民年金付加保険料収納年月日の訂正処理漏れが判明しました。	○機構本部より、お客様の平成22年8月分国民年金保険料の収納年月日の補正依頼があった際、定額保険料及び付加保険料の収納年月日を訂正すべきところ、確認不足により、付加保険料の収納年月日の訂正処理を漏らしていたことによります。	1名	—	0	○国民年金課長がお客様にお詫びの上、正しい収納年月日に訂正することを説明し、了承を得ました。 ○付加保険料の収納年月日訂正処理を行いました。	○国民年金課において、今回の事象を説明し、正しい事務処理の徹底及び入力処理後の確認の徹底について周知を行いました。	外部
67	国民年金 付加保険 料の還付 誤りにつ いて	確認・決 定誤り	愛媛	新居浜	2011年 6月6日	2012年 1月25日	○担当者が付加保険料未納者一覧表を確認したところ、国民年金付加保険料の還付誤りが判明しました。	○お客様より、付加保険料納付申出書を受付した際、手元の定額保険料納付書を破棄し、後日送付される付加を含む納付書で納付するよう説明を漏らしたため、お客様が重複納付しました。 ○定額保険料を還付せずに付加を含む保険料を還付したことによります。	1名	—	0	○国民年金課長がお客様にお詫びの上、説明しました。 ○機構本部に取扱いを協議し、付加保険料を領収可能との回答があり、現金領収し、了承を得ました。 ○納付記録の補正処理を行いました。	○国民年金課において、今回の事象を説明し、付加保険料納付申出書の受付時において、既にお客様に定額保険料納付書が送付されていないか十分確認することを周知・徹底しました。	内部
68	督促状及 び差押予 告通知書 の送付時 における 連帯納付 義務者対 象期間の 確認誤り について	確認・決 定誤り	愛知	昭和	2012年 1月31日	2012年 2月17日	○お客様の母親より、世帯主あてに差押予告通知書が届いたが、少し前に世帯分離しているとお問合せがあり、確認したところ、督促状及び差押予告通知書の送付時における連帯納付義務者対象期間の確認誤りが判明しました。	○連帯納付義務者に督促状及び差押予告通知書を送付する際、世帯分離後の期間については除外すべきところ、住民票の確認を怠り、世帯分離後の期間についても対象期間として送付してしまったものです。	1名	—	0	○副所長及び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。 ○世帯主に係る滞納処分認可の取消を行いました。	○国民年金課において、今回の事象を説明し、督促状等を送付する前には、住民票の確認を必ず複数名で行うことを周知・徹底しました。	外部
69	国民年金 付加保険 料納付申 出書の受 付時に係 る確認漏 れについ て	確認・決 定誤り	東京	武蔵野	1998年 5月27日	2012年 4月20日	○お客様より、付加保険料の納付期限経過を理由に還付請求書が送付されたとお問合せがあり、確認したところ、国民年金付加保険料納付申出書の受付時に係る確認漏れが判明しました。	○国民年金基金加入者は、付加保険料を納付できませんが、付加保険料納付申出書の受付及び入力処理時に国民年金基金加入者であるかの確認を漏らしたことが原因です。	1名	過徴 収	66,400	○国民年金課長がお客様にお詫びの上、付加保険料の還付について説明したところ、了承を得ました。 ○国民年金保険料還付請求書を受理し、還付金の支払を確認しました。	○国民年金課において、今回の事象を説明し、付加保険料納付申出書を入力処理する際、国民年金基金加入者であるかを十分に確認することを周知・徹底しました。	外部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明契機
70	金融機関における国民年金保険料口座振替の停止誤りについて	確認・決定誤り	岩手	盛岡	2012年5月1日	2012年5月9日	○金融機関より、国民年金保険料口座振替を誤って停止してしまったとの連絡があり、確認したところ、金融機関における国民年金保険料口座振替の停止誤りが判明しました。	○金融機関において、お客様の国民年金保険料口座振替辞退申出書进行处理する際、誤ってお客様の口座で引き落としを行っているお子様の口座振替についても停止させてしまったことによります。	1名	—	0	○担当者がお客様にお詫びの上、説明しました。 ○機構本部に取扱いを協議し、口座振替による半年前納保険料額と同額の保険料を領収可能との回答があり、現金領収し、了承を得ました。 ○納付記録の補正処理を行いました。	○金融機関より、再発防止に係る顛末書が提出され、口座振替辞退申出書进行处理する際の注意事項の再確認について周知・徹底が図られました。	外部
71	国民年金保険料口座振替納付申出書の補正時における金融機関への連絡漏れについて	確認・決定誤り	新潟	事務センター	2012年5月1日	2012年5月29日	○年金事務所より、お客様から口座振替納付申出書を提出したが口座振替不能のお知らせと納付書が届いたとのことのお問合せがあり、確認したところ、国民年金保険料口座振替納付申出書の補正時における金融機関への連絡漏れが判明しました。	○口座振替納付申出書の依頼書を金融機関へ送付後、記載の基礎年金番号が誤っていたため補正を行う際、金融機関へ正しい基礎年金番号の連絡を行うべきところ、連絡を怠ったため、口座振替が不能となってしまったことによります。	1名	—	0	○担当者がお客様にお詫びの上説明しました。 ○機構本部に取扱いを協議し、口座振替の1年前納の金額で領収可能との回答があり、現金領収し、了承を得ました。 ○口座振替納付申出書の訂正処理及び納付記録の補正処理を行いました。	○国民年金グループにおいて、今回の事象を説明し、金融機関へ口座振替納付申出書の依頼書を送付する際には、基礎年金番号を確認することを周知・徹底を行いました。	外部
72	国民年金保険料の還付金額の決定誤りについて	確認・決定誤り	北海道	新さっぽろ	2004年10月20日	2012年7月3日	○お客様より、国民年金保険料の還付額についてお問合せがあり、確認したところ、国民年金保険料の還付金額の決定誤りが判明しました。	○国民年金保険料還付請求書をを入力処理する際、6ヵ月分の還付金額を入力すべきところ、確認不足により1ヵ月分として入力したことによります。 ○入力後のチェックにおいても誤りに気付かなかったことによります。	1名	過徴収	25,380	○担当者がお客様にお詫びの上、誤った金額で還付した保険料を返納していただき、改めて正当な金額で還付をさせていただくことを説明し、了承を得ました。 ○保険料還付金の調定取消を行い、返納金納入告知書と、正しい金額の還付請求書を送付しました。 ○還付請求書を受理し、支払を確認しました。また、返納金の納付を確認しました。	○国民年金課において、今回の事象を説明し、還付処理も含め決裁における確実な点検を徹底しました。	外部
73	国民年金付加保険料納付申出書の返戻誤りについて	確認・決定誤り	茨城	事務センター	2011年8月	2011年9月12日	○担当者が返戻書類の進捗確認を行っていたところ、国民年金付加保険料納付申出書の誤りが判明しました。	○平成23年7月に付加保険料納付申出書を受理した後に、平成23年8月に海外転出に伴う資格取得申出書(任意加入)及び付加保険料納付申出書の提出があった。 ○平成23年8月に提出された資格取得申出書に不備があり返戻したが、平成23年7月に受理した付加保険料納付申出書については入力処理を行うべきところ、処理を失念したことによります。	1名	—	0	○担当者が配偶者にお詫びの上、説明しました。 ○機構本部に取扱いを協議し、付加保険料を領収可能との回答があり、現金領収し、了承を得ました。 ○資格記録の訂正及び納付記録の補正処理を行いました。	○国民年金グループにおいて、今回の事象を説明し、届書等の確認の徹底について再度周知を行いました。	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
74	国民年金 口座振替 記録の補 正漏れに ついて	確認・ 決定誤り	北海道	北見	2011年 5月9日	2012年 5月9日	○お客様より、口座振替で半年前納を行っているが引落しになっていないとのお問合せがあり、確認したところ、国民年金口座振替記録の補正漏れが判明しました。	○お客様の未加入期間の資格記録が判明し、資格記録の補正処理を行う際、記録の補正処理により終了となった口座振替情報を再度入力し、元に戻すべきところ、失念してしまったことによります。 ○担当者による確認不足が原因です。	1名	—	0	○担当者がお客様にお詫びの上、説明しました。 ○機構本部に取扱いを協議し、口座振替半年前納額と同額を領収可能との回答があり、現金領収し、了承を得ました。 ○口座振替納付申出書の入力処理及び納付記録の補正処理を行いました。	○国民年金課において、今回の事象を説明し、国民年金資格記録の補正処理を行う際には、必ず口座振替記録の確認を行い、処理前及び処理後の被保険者記録画面を添付することを周知・徹底しました。	外部
75	一部免除 期間に係 る法定免 除の取扱 いの誤り について	確認・ 決定誤り	東京	世田谷	2011年 11月30日	2012年 7月4日	○お客様より、一部免除納付済期間に係る法定免除の取扱いについてお問合せがあり、確認したところ、区役所及び年金事務所の一部免除期間に係る法定免除の取扱いの誤りが判明しました。	○お客様より、一部免除期間の納付と法定免除の取扱いについてお問合せがあった際、一部免除期間について納付すると一部免除納付済期間が優先されるため、一部免除期間について納付しないよう説明すべきところ、認識不足により、一部免除期間を納付しても法定免除に該当した場合は還付される旨誤った説明を行ったことによります。	1名	過徴 収	52,570	○担当者がお客様にお詫びの上、説明しました。 ○機構本部に取扱いを協議し、説明誤りより保険料を還付することはできないとの回答があり、お客様に改めてお詫びの上説明したところ、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。	○国民年金課において、今回の事象を説明し、国民年金法の法文解釈の再確認について周知・徹底を行いました。	外部
76	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	和歌山	和歌山 東	2012年 6月13日	2012年 6月22日	○担当者が延滞金の領収に係る取扱いについて再点検を行ったところ、国民年金保険料延滞金の計算誤りが判明しました。	○担当者が延滞金の計算を行う際、連帯納付義務者であっても差押執行日から領収日まで延滞金除外期間とすべきところ、認識不足により、連帯納付義務者の場合は、延滞金除外期間とならないと判断してしまったため、延滞金を過徴収してしまったことによります。 ○担当者及び決裁者の認識不足によるものです。	1名	過徴 収	750	○担当者がお客様にお詫びの上、延滞金が還付となる旨説明し、了承を得ました。 ○お客様に還付請求書を送付しました。 ○還付請求書を受理し、入力処理を行いました。 ○還付金の支払を確認しました。	○国民年金課において、今回の事象を説明し、強制徴収事務の再確認を行うこと及び延滞金の計算については必ず複数名で確認することを周知・徹底しました。	内部
77	クレジット カード納付 申出書の 入力時に 係る居所 不明者登 録の解除 依頼漏れ について	確認・ 決定誤り	神奈川	事務 センター	2012年 2月17日	2012年 7月25日	○年金事務所より、クレジットカード納付申出書を提出したのに保険料の振替が開始されていないとの連絡があり、確認したところ、クレジットカード納付申出書の入力時に係る居所不明者登録の解除依頼漏れが判明しました。	○クレジットカード納付申出書を入力処理する際、お客様が居所不明者であったため、居所不明者登録を取消した上で納付申出書の入力を行い、再び居所不明者の登録を行った後に管轄の事務所に居所不明者登録の解除依頼を行うべきところ、連絡を怠ったことにより居所不明者登録の解除がされなかったことによります。	1名	未徴 収	89,920	○担当者がお客様にお詫びの上、クレジットカード納付ができなかった期間については納付書で納付していただくよう説明したところ、了承を得ました。 ○クレジットカード納付申出書及び納付書の作成処理を行い、納付書を送付しました。	○国民年金グループにおいて、今回の事象を説明し、不在者により入力不能となった届書については、不在者の解除について、必ず管轄の年金事務所に連絡するよう徹底しました。	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	国民年金 付加保険 料納付書 の作成漏 れについ て	未処 理・ 処理 遅延	福島	会津 若松	2010年 11月1日	2011年 12月26日	○お客様より、付加保険料の納付記録についてお問合せがあり、確認したところ、国民年金付加保険料納付書の作成漏れが判明しました。	○お客様からの依頼により、納付書を作成した際、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てしまいました。 ○複数名によるチェックにおいても誤りに気付きませんでした。	1名	—	0	○担当者がお客様にお詫びの上、説明しました。 ○機構本部に取扱いを協議し、付加保険料を領収可能との回答があり、現金領収し、了承を得ました。 ○納付記録の補正処理を行いました。	○国民年金課において、今回の事象を説明し、入力後のチェックについて徹底するよう注意喚起を行いました。	外部
79	国民年金 保険料免 除理由該 当届の処 理漏れに ついて	未処 理・ 処理 遅延	神奈川	事務 センター	2011年 3月10日	2012年 4月18日	○年金事務所より、国民年金保険料免除理由該当届の処理状況についてお問合せがあり、確認したところ、国民年金保険料免除理由該当届の処理漏れが判明しました。	○国民年金保険料免除理由該当届の入力処理を行う際、一部免除が承認されていたため、一部免除記録の補正処理を行った上で、免除理由該当届の入力処理を行うべきところ、失念したまま処理済の書類と併せて年金事務所に送付してしまったことによります。 ○決裁担当者の不注意及び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、了承を得ました。 ○国民年金保険料免除理由該当届の入力処理を行い、免除理由該当通知書を送付しました。	○国民年金グループにおいて、今回の事象を説明し、決裁を行う際は、決裁後に入力する書類と入力処理済の書類をそれぞれ色の違うクリアファイルで管理するよう周知・徹底しました。	内部
80	国民年金 付加保険 料納付書 の作成漏 れについ て	未処 理・ 処理 遅延	東京	立川	2012年 5月1日	2012年 6月4日	○市役所より、お客様から付加保険料納付書が届い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、国民年金付加保険料納付書の作成漏れが判明しました。	○付加保険料納付申出書とクレジットカード納付申出書を同一サイクルで入力した場合、納付書の発行が抑止されるため、納付書発行履歴及び入力サイクルを十分確認した上で入力処理を行うべきところ、認識が不足していたことによります。	1名	—	0	○担当者がお客様にお詫びの上、説明しました。 ○機構本部に取扱いを協議し、付加保険料を領収可能との回答があり、現金領収し、了承を得ました。 ○納付記録の補正処理を行いました。	○国民年金課において、今回の事象を説明し、付加保険料納付申出書を入力する際、必ず被保険者記録画面を添付し、納付書が自動作成されているか入力後に確認するよう周知・徹底しました。	外部
81	国民年金 付加保険 料納付書 の作成漏 れについ て	未処 理・ 処理 遅延	千葉	事務 センター	2012年 2月15日	2012年 4月23日	○2名のお客様より、納付書が届かないとお問合せがあり、確認したところ、国民年金付加保険料納付書の作成漏れが判明しました。	○平成24年2月に受付した2名分の付加保険料納付申出書の入力処理を行った際、平成24年2月分から3月分の納付書を作成すべきところ、お客様が平成23年度当初に付加保険料を支払っていたことから、平成23年度分の納付書については送付済であり、再作成は不要であると誤った判断をしてしまったことによるものです。	2名	—	0	○国民年金グループ長がお客様にお詫びの上、説明しました。 ○機構本部に取扱いを協議し、平成24年2月分から3月分の付加保険料を領収可能との回答があり、現金領収し、了承を得ました。 ○納付記録の補正処理を行いました。	○国民年金グループにおいて、今回の事象を説明し、年度内に付加保険料の再申出を行ったお客様の付加保険料納付申出書を入力処理する際には、必ず納付書を再作成し送付することを周知・徹底しました。	外部
82	転入事実 調査票の 所在不明 に係る国 民年金保 険料の口 座振替不 能につい て	未処 理・ 処理 遅延	北海道	旭川	2012年 5月1日	2012年 5月14日	○お客様より、国民年金保険料が口座から振替されていないとお問合せがあり、確認したところ、転入事実調査票の所在不明に係る国民年金保険料の口座振替不能が判明しました。	○市役所より転入事実調査票の回答を受けた際、速やかに転入処理を行うべきところ、受付簿への記載を失念し、所在不明となってしまったため、居所不明として決定され、口座振替が振替不能となったことによります。	1名	—	0	○国民年金課長がお客様にお詫びの上、説明しました。 ○機構本部に取扱いを協議し、口座振替による1年前納保険料額と同額の保険料を領収可能との回答があり、現金領収し、了承を得ました。 ○転入処理及び納付記録の補正処理を行いました。	○国民年金課において、今回の事象を説明し、転入事実調査票を市区町村へ送付する際には、写しを残し、送付後の事後確認を徹底するよう周知を行いました。	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
83	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	滋賀	事務 センター	2011年 4月21日	2012年 6月13日	○年金事務所より、口座振替不能者の 口座振替納付申出書の確認依頼があり、 確認したところ、国民年金保険料口座 振替納付申出書の入力誤りが判明 しました。	○国民年金保険料口座振替納付申出 書を入力する際、確認不足により、口 座番号を誤って入力してしまったこと によります。 ○入力後のチェックにおいても誤りに 気付かなかったものです。	1名	過徴 収	1,590	○担当者がお客様の配偶者にお詫 びの上説明し、当年度は納付書に より納付していただき、翌年度以降 は口座振替を行うことで、了承を得 ました。 ○お客様に納付書を送付しました。 ○口座振替納付申出書の訂正処理 を行いました。	○国民年金グループにおいて、今 回の事象を説明し、口座振替納付 申出書を入力処理する際、ダブル チェックの徹底について改めて周知 を行いました。	内 部
84	国民年金 保険料督促状の様 式誤りについ て	通知書等 の作成誤り	東京	府中	2012年 3月21日	2012年 3月27日	○機構本部より、お客様の声の報告内 容について指摘があり、確認したとこ ろ、国民年金保険料督促状の様式誤り が判明しました。	○お客様に督促状を送付する際、年金 事務所の名称が記載されている新様 式で送付すべきところ、誤って社会保 険庁の名称が記載されている旧様式 で送付してしまったことによります。 ○決裁においても誤りに気付かなか ったことによります。	2名	—	0	○担当者がお客様にお詫びの上説 明し、了承を得ました。誤った様式 の督促状の回収を依頼したところ、 廃棄済であることを確認しました。 ○未納保険料が完納されていること を確認しました。	○事務所内の調査を行い、旧様式 の帳票は残っていないことを確認し ました。	内 部
85	国民年金 保険料特別催告状 の作成誤りにつ いて	通知書等 の作成誤り	静岡	島田	2012年 9月19日	2012年 9月28日	○お客様より、送付された国民年金保 険料特別催告状に記載した年金事務 所の電話番号が誤っているとのお問合 せがあり、確認したところ、国民年金保 険料特別催告状の作成誤りが判明し ました。	○国民年金保険料特別催告状に記載 した問合せ先である事務所担当課の 電話番号を誤って記載してしまったこと によります。 ○発送確認時においても、誤りに気付 きませんでした。	403名	—	0	○担当者が連絡をいただいたお客 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。 ○その他のお客様に対し、お詫び の文書を送付しました。 ○その後、お客様からお問合せは ありませんが、お問合せがあった場 合、引き続き対応することとしまし た。	○国民年金課において、今回の事 象を説明し、催告状等を作成する際 の確認の徹底及び文書発送時の内 容点検項目について複数名で確認 するよう周知を行いました。	外 部
86	国民年金 保険料納付書の誤 送付につ いて	誤送付・ 誤送信	東京	立川	2012年 1月23日	2012年 3月9日	○A様より、送付された国民年金保険 料納付書にB様の納付書が混入して いるとお問合せがあり、確認したとこ ろ、国民年金保険料納付書の誤送付 が判明しました。	○担当者が国民年金保険料納付書を 作成し送付する際、誤ってA様あての 納付書にB様の納付書を封入し送付し てしまいました。 ○封入後のダブルチェックを行なっ ていなかったことが原因です。	2名	—	0	○国民年金課長がA様にお詫びの 上説明し、了承を得ました。誤って 送付したB様の納付書を回収しまし た。 ○担当者がB様にお詫びの上説明 し、納付書を送付することで、了承を 得ました。 ○B様あてに納付書を送付しまし た。	○国民年金課において、今回の事 象を説明し、送付物については必ず ダブルチェックを行い、封筒には封 入・封緘のダブルチェックの事跡が 分かるよう表示を行うことにしまし た。	外 部
87	国民年金 保険料還付請求書 の誤送付につ いて	誤送付・ 誤送信	新潟	柏崎	2012年 5月22日	2012年 5月28日	○A様より、B様の還付請求書が送付 されてきたとお問合せがあり、確認し たところ、国民年金保険料還付請求書 の誤送付が判明しました。	○国民年金保険料還付請求書を送付 する際、確認不足により、誤ってA様の 還付請求書をB様に、B様の還付請求 書をA様に送付してしまったことによ ります。 ○封入・封緘時においても誤りに気付 かなかったことによります。	2名	—	0	○担当者がA様にお詫びの上説明 し、了承を得ました。誤送付したB様 の還付請求書を回収しました。 ○担当者がB様にお詫びの上説明 し、了承を得ました。誤送付したA様 の還付請求書を回収し、A様より回 収したB様の還付請求書を交付しま した。 ○担当者がA様に再度お詫びの 上、B様より回収したA様の還付請 求書を交付しました。	○国民年金課において、今回の事 象を説明し、封入時及びダブル チェック時において慎重に確認を行 うよう周知・徹底しました。	外 部

整理 番号	件名	事故 等の 区分	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明 契機
88	国民年金 保険料免除・納付猶 予申請書 控えの誤 送付につ いて	誤送 付・誤 送信	沖縄	石垣	2012年 10月1日	2012年 10月9日	○A様のご家族より免除申請書の被保険者控えが届いたがB様の控えが入っていたとお問合せがあり、確認したところ、国民年金保険料免除・納付猶予申請書控えの誤送付が判明しました。	○国民年金保険料免除・納付猶予申請書控えを送付する際、封筒の宛名を別人の記録を基に記入し送付してしまったことによります。 ○発送する際のダブルチェックを漏らしたことが原因です。	2名	—	0	○担当者がA様の配偶者にお詫びの上説明したところ、了承を得ました。誤って送付したB様の免除申請書控えを回収しました。また、A様の免除申請書控えについては申請いただいた際、窓口交付済みであることを確認しました。 ○担当者がB様にお詫びの上説明し、A様から回収した免除申請書控えを交付したところ、了承を得ました。	○国民年金課において、今回の事象を説明し、発送時において誤りがないようダブルチェックの徹底について改めて周知を行いました。	外部
89	国民年金 保険料口座振替に 係る説明 誤りにつ いて	説明 誤り	山梨	甲府	2012年 4月27日	2012年 5月7日	○お客様より、残高を調整すれば口座から引落しがされないと説明を受けたが引落としされているとお問合せがあり、確認したところ、国民年金保険料口座振替に係る説明誤りが判明しました。	○お客様と配偶者の口座振替について、残高を調整することにより停止を行いたいとの相談があった際、1名分の引落日額に満たないよう調整が必要である旨説明すべきところ、認識不足により、2名分の引落日額に満たなければ引落としされないと誤った説明を行ったことによります。	2名	—	0	○国民年金課長がお客様にお詫びの上、説明しました。 ○機構本部に取扱いを協議し、引落日額を行った保険料については還付することができないとの回答があり、お客様に改めてお詫びの上説明したところ、了承を得ました。	○国民年金課において、今回の事象を説明し、お客様の相談に対し、正確な確認及び説明を行うことを改めて周知・徹底しました。	外部
90	国民年金 保険料学生納付特 例申請書の所在不 明につ いて	受理 後の 書類 管理 誤り	神奈川	事務 センター	2009年 8月11日	2012年 2月1日	○市役所より、平成21年度の学生納付特例申請書の処理状況についてお問合せがあり、確認したところ、国民年金保険料学生納付特例申請書の所在不明が判明しました。	○国民年金保険料学生納付特例申請書を受付たが、その後の管理不足により、申請書が所在不明とな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、改めて学生納付特例申請書を提出を依頼したところ、了承を得ました。 ○学生納付特例申請書を受理し、入力処理を行いました。後日、承認通知書を送付しました。	○国民年金グループにおいて、今回の事象を説明し、受付後の書類管理の徹底及び書類を返戻する際には必ず返戻理由を事蹟として残すことを周知しました。	外部
91	国民年金 保険料口座振替納 付申出書の所在不 明につ いて	受理 後の 書類 管理 誤り	大阪	堺東	2011年 5月9日	2011年 11月10日	○お客様より、国民年金保険料の口座振替納付申出書を6ヵ月前納希望で提出したが、引落としがされていないとお問合せがあり、確認したところ、国民年金保険料口座振替納付申出書が所在不明であることが判明しました。	○お客様より返信用封筒にて提出された口座振替納付申出書を、管理を怠ったことにより紛失してしまいました。 ○担当者が6ヵ月前納分の口座引落日額が開始される時期までにお客様に連絡を行わず、提出の確認を行わなかったことによります。	1名	—	0	○国民年金課長がお客様にお詫びの上、説明しました。 ○機構本部に取扱いを協議し、付加保険料を領収可能との回答があり、現金領収し、了承を得ました。 ○口座振替納付申出書の入力処理及び納付記録の補正処理を行いました。	○国民年金課において、今回の事象を説明し、入力締切期限のある返戻文書については、長期間返戻したままにならないよう、お客様に連絡を行い提出を促すことを周知・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
92	郵便事業株式会社における国民年金保険料納付書の誤配達について	事故等	千葉	市川	2012年 4月9日	2012年 4月10日	○郵便事業株式会社より、A様に配達すべき平成24年度国民年金保険料納付書を、B様に配達してしまったとの連絡があり、郵便事業株式会社における国民年金保険料納付書の誤配達が判明しました。	○郵便事業株式会社の職員が、A様の納付書をA様の郵便受けに投函しようとした際、番地の確認が不十分であったため、誤って別のマンションにお住まいのB様の郵便受けに投函してしまいました。	2名	—	0	○郵便事業株式会社の職員がB様にお詫びの上説明したところ、了承を得ました。誤って送付したA様の納付書を回収しました。 ○郵便事業株式会社の職員がA様にお詫びの上説明し、納付書を交付したところ、了承を得ました。	○郵便事業株式会社より、再発防止に係る報告書が提出され、郵便物に記載された住所と氏名を表れや郵便受箱で必ず確認すること及び配達の際には、一通ずつ他の郵便物が密着していないか確認することについて周知・徹底が図られました。	外部
93	市役所における国民年金保険料免除申請に係る所得情報の提供誤りについて	事故等	兵庫	尼崎	2012年 7月4日	2012年 7月25日	○市役所より、平成24年度分の継続免除処理において、16歳未満の扶養親族の所得情報の提供を漏らしてしまったとの連絡があり、確認したところ、市役所における国民年金保険料免除申請に係る所得情報の提供誤りが判明しました。	○市役所における所得情報システムの不具合により、16歳未満の扶養親族の情報が反映されていない所得情報が提供されたことによります。	66名	—	0	○担当者が66名のお客様にお詫びの文書を送付し、改めて正しい所得額で審査を行うこと及び誤って送付した通知書等の回収について説明し、了承を得ました。 ○市役所より正しい所得情報の提供を受け、入力処理を行いました。 ○免除承認通知書を送付しました。	○市役所より、再発防止に係る顛末書が提出され、同様の事務処理誤りが発生しないよう再確認が図られました。	外部
94	市役所における国民年金保険料免除申請に係る所得情報の提供誤りについて	事故等	徳島	事務センター	2012年 7月12日	2012年 7月31日	○お客様より、国民年金保険料免除継続審査の結果についてお問合せがあり、確認したところ、市役所における国民年金保険料免除申請に係る所得情報の提供誤りが判明しました。	○市役所における所得情報システムの不具合により、16歳未満及び16歳以上23歳未満の扶養親族の情報が反映されていない所得情報が提供されたことによります。	69名	—	0	○担当者が69名のお客様にお詫びの上、改めて正しい所得額で審査を行う旨説明し、了承を得ました。誤って送付した通知書等を回収しました。 ○市役所より正しい所得情報の提供を受け、入力処理を行いました。 ○免除承認通知書を送付しました。	○市役所より、再発防止に係る報告書が提出され、同様の事務処理誤りが発生しないよう再確認が図られました。	外部
95	市役所における国民年金保険料免除申請に係る所得情報の提供誤りについて	事故等	広島	呉	2012年 7月日	2012年 7月18日	○お客様より、国民年金保険料免除・納付猶予申請に係る審査結果についてお問合せがあり、確認したところ、市役所における国民年金保険料免除申請に係る所得情報の提供誤りが判明しました。	○市役所における所得情報システムの不具合により、16歳未満の扶養親族の情報が反映されていない所得情報が提供されたことによります。	24名	—	0	○市役所の担当者がお客様にお詫びの上、改めて正しい所得額で審査を行う旨説明し、了承を得ました。 ○市役所の担当者が23名のお客様にお詫びの上説明し、了承を得ました。また、返信用封筒を同封の上、誤って送付した通知書の返送依頼文書を送付しました。 ○市役所より正しい所得情報の提供を受け、入力処理を行いました。 ○免除承認通知書を送付しました。	○市役所より、再発防止に係る顛末書が提出され、同様の事務処理誤りが発生しないよう再確認が図られました。	外部

整理 番号	件名	事故 等の 区分	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明 契機
96	配偶者加給年金の加算漏れについて	受付時の書類管理誤り	広島	三原	2007年 2月22日	2011年 8月2日	○お客様の配偶者より老齢年金の請求があった際に、確認したところ、お客様の年金に加給年金が加算されていなかったことが判明しました。	○お客様の老齢年金の請求時に加給年金加算開始事由該当届を受理していましたが、老齢年金決定後、進達すべきところ、誤って進達不要としてしまったことによります。 ○また、受付書類の進捗管理が不十分であったことによるものです。	1名	未払い	2,660,033	○担当者がお客様にお詫びの上説明し、了解を得ました。 ○機構本部に協議し、訂正処理可能との回答がありました。機構本部に関係書類を進達し、支払いを確認しました。	○お客様相談室において、受付簿の処理経過の確認と保留書類の突合せを行う等、書類の進捗管理と事務処理のチェック体制を周知・徹底しました。	内部
97	老齢年金裁定請求書の所在不明について	受付時の書類管理誤り	埼玉	川越	2006年 3月24日	2011年 12月14日	○お客様より、老齢年金についてお問合せがあり、確認したところ、老齢年金裁定請求書が所在不明となっていることが判明しました。	○お客様より老齢年金の請求を受付した際に、受付簿への記載を漏らしていました。 ○書類の管理が不十分であったことによります。	1名	未払い	3,455,400	○担当者がお客様にお詫びの上説明し、了承を得て書類を再提出いただきました。 ○ブロック本部に取扱いを協議し、処理可能との回答がありました。 ○関係書類一式を機構本部に進達し、支払いを確認しました。	○担当部署において、事象の説明を行い、書類の受付及び進捗管理について取扱いの確認と徹底を周知しました。	外部
98	配偶者加給年金の加算漏れについて	確認・決定誤り	神奈川	横須賀	1992年 9月頃	2012年 3月4日	○機構本部より、再裁定関係書類について連絡があり、確認したところ、配偶者加給年金の加算漏れが判明しました。	○お客様の老齢年金を裁定する際に、本来、加給年金を加算すると入力すべきところ、誤って加算しないと入力したことによります。	1名	未払い	4,082,583	○担当者がお客様にお詫びの上説明し、了承を得ました。 ○機構本部に取扱いを協議し、訂正処理可能との回答がありました。 ○訂正処理依頼書等関係書類一式を機構本部に進達し、支払いを確認しました。	○事務センターに事象の説明を行い、年金記録の確認を徹底するよう周知しました。	内部
99	障害年金裁定請求書の所在不明について	受付時の書類管理誤り	茨城	水戸北	2006年 5月25日	2012年 2月13日	○お客様より、提出書類の進捗状況についてお問合せがあり、確認したところ、障害年金裁定請求書が所在不明となっていることが判明しました。	○お客様より提出いただいた障害年金裁定請求書について、お客様に受付控えをお渡ししているものの、受付簿等への記載を漏らしていました。 ○書類の管理が不十分であったことによるものです。	1名	—	0	○担当者がお客様にお詫びの上、再度、請求内容を確認したところ、納付要件がないことが判明し、お客様に事情を説明し、了承を得ました。	○担当部署において、事象の説明を行い、書類の受付及び進捗管理について、取扱いの確認と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
100	再裁定関係書類の未処理について	受付時の書類管理誤り	香川	高松東	2010年 8月20日	2011年 11月29日	○担当者が自分の机を整理していたところ、受理した再裁定関係書類が未処理となっていることが判明しました。	○本来、再裁定関係書類は速やかに機構本部に進達すべきところ、担当者が誤って個人の書類とともに机内に入れてしまったことによります。	1名	—	0	○担当者がお客様にお詫びの上説明し、了承を得ました。 ○事務センター経由で機構本部に再裁定関係書類を進達し、訂正処理が完了したことを確認しました。なお、別の年金を選択していることから、未払いは発生しませんでした。	○お客様相談室において、事象の説明を行い、受付書類の受付簿への迅速な登録及び机上の整理整頓を周知・徹底しました。 ○また、年金事務所において、今回の事象を説明し、机内等の一斉点検を実施しました。	内部
101	時効特例給付の支払額の計算誤りについて	確認・決定誤り	本部	支払部	2008年 8月15日	2010年 10月21日	○期間の追加による時効特例給付の審査において、過去の支払い記録を確認したところ、時効特例給付額に係る計算誤りが判明しました。	○独自部で入力すべきところを上乗部でも入力したもの(1件)。 ○特別支給の老齢厚生年金の失権から繰下げ請求までの待機期間を誤って計算したもの(1件)。 ○併給調整にかかる差引き処理の誤り(2件)。	4名	過払い	13,474,416	○担当者がお客様にお詫びの上説明しました。連絡が取れないお客様についてはお手紙を送付しました。 ○過払いが発生しているお客様からは返納申出書を受理しました。連絡が取れないお客様については、納入告知書を発送しました。 ○訂正処理が完了したことを確認しました。 ○お客様からお問合せはありませんが、今後お客様から連絡があった際には対応することとしました。	○担当部署において、事象の説明を行い、時効特例給付の取扱いを確認し、処理を行う際には注意するよう周知・徹底しました。	内部
102	老齢年金の旧令共済組合期間の算入誤りについて	確認・決定誤り	本部	業務渉外部	1988年 11月	2011年 2月21日	○事務センターより、お客様の加入期間について連絡があり、確認したところ、旧令共済組合期間の算入誤りが判明しました。	○お客様の老齢年金に旧令共済期間を算入する際に、本来、厚生年金期間と重複している期間については、調整すべきところ、調整を行わなかったことによります。	1名	過払い	231,990	○担当者がお客様にお詫びの上説明し、了承を得ました。過払い分については今後支払される年金で調整することとしました。 ○お客様あてにお詫びの文書を送付しました。 ○訂正処理が完了したことを確認しました。	○担当部署において、事象の説明を行い、年金記録の確認の徹底を周知しました。	内部
103	老齢年金裁定時における記録の統合誤りについて	確認・決定誤り	群馬	太田	2009年 11月18日	2011年 8月26日	○受給中の障害年金について、確認したところ、支給停止中の老齢年金の記録の統合誤りが判明しました。	○老齢年金を裁定した際に、受給中の障害年金についても支給額の増減を考慮し、判明した記録の統合を行うべきところ、考慮を漏らし記録の統合を行ったことによるものです。 ○担当者の確認不足により、障害年金と老齢年金の期間が相違してしまったものです。	1名	—	0	○担当者がお客様にお詫びの上説明し、了承を得ました。なお、障害年金を選択していることから返納額ははありません。 ○ブロック本部に取扱いを協議し、訂正処理可能との回答がありました。 ○機構本部に再裁定関係書類を進達し、訂正処理が完了したことを確認しました。	○お客様相談室において、裁定請求書受付時に再裁定処理が必要か記録確認を慎重に行うよう徹底しました。 ○また、事務センターに今回の事象を情報提供し、注意喚起を行いました。	内部

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
104	年金受給選択申出書の受理漏れについて	確認・決定誤り	埼玉	川越	2011年 6月23日	2011年 9月7日	○お客様より、年金の支払い状況についてお問合せがあり、確認したところ、年金受給選択申出書の受理漏れが判明しました。	○お客様の老齢年金を裁定する際に、年金受給選択申出書の受理を漏らしたことによります。 ○担当者の確認不足によるものです。	1名	未払い	188,445	○担当者がお客様の代理人にお詫びの上説明し、了承を得ました。 ○ブロック本部に取扱いを協議し、訂正処理可能との回答がありました。 ○関係書類一式を機構本部に進達し、支払いを確認しました。	○年金事務所において、事象の説明を行い、選択の取扱いの確認を徹底するよう周知しました。	外部
105	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について	確認・決定誤り	福岡	東福岡	1975年 8月21日	2011年 11月24日	○事務センターより、遺族厚生年金裁定請求書の返戻があり、確認したところ、お客様の配偶者の老齢厚生年金裁定時における第四種被保険者期間の削除漏れが判明しました。	○お客様の配偶者は第四種被保険者期間を含む厚生年金加入期間が240月を超えていたため、老齢年金裁定の際に、本来、第四種被保険者期間の一部について削除すべきところ、年金記録の確認不足により誤って削除を漏らしたことによります。	1名	その他	829,284	○担当者がお客様及び家族にお詫びの上説明し、了承を得ました。 ○厚生年金保険料還付請求の手続きを説明し、返納方法申出書等関係書類を受理しました。 ○第四種被保険者記録を訂正の上、再裁定関係書類を機構本部に進達し、訂正処理を確認しました。	○お客様相談室において、第四種被保険者期間を有するお客様より相談があった場合は、被保険者記録の確認を慎重に行うよう周知・徹底しました。	内部
106	年金分割改定請求書の受理誤りについて	確認・決定誤り	大阪	豊中	2011年 11月22日	2011年 12月1日	○事務センターより、標準報酬改定請求書の返戻があり、確認したところ、年金分割改定請求書の受理誤りが判明しました。	○年金分割改定請求書受付時に、本来、当事者双方の生存を証明することができる戸籍又は住民票が必要なところ、証明できない戸籍を誤って受理したことによります。	2名	—	0	○担当者がお客様にお詫びの上説明し、了承を得ました。お客様より生存確認のための住民票の送付がありました。 ○事務センターに関係書類一式を再度送付し、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、事象の説明を行い、相談時の添付書類の確認について、慎重に確認するよう周知・徹底しました。	内部
107	老齢年金裁定時における共済組合期間の登録誤りについて	確認・決定誤り	長野	事務センター	2011年 8月22日	2011年 12月2日	○機構本部より、共済組合から裁定内容の照会があったと連絡があり、確認したところ、老齢年金裁定時における共済組合期間の登録誤りが判明しました。	○老齢年金裁定時に、年金加入期間確認通知書の確認不足により、共済組合期間を誤って登録したことによります。 ○入力後の確認及び決裁においても誤りに気付かなかったことによります。	1名	過払い	4,950	○担当者がお客様にお詫びの上説明し、過払い分について次回支払時に調整することで了承を得ました。 ○機構本部に訂正処理依頼書等関係書類を進達し、訂正処理が完了したことを確認しました。	○年金給付グループにおいて、裁定請求書の審査及び確認作業を慎重に行うよう周知・徹底しました。	外部
108	遺族厚生年金の裁定誤りについて	確認・決定誤り	鳥取	事務センター	2011年 9月15日	2011年 12月5日	○年金事務所より、遺族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、遺族年金の裁定誤りが判明しました。	○お客様の遺族年金を裁定した際に、受給権発生年月日について、本来、平成23年8月とすべきところ、平成22年8月と誤り裁定を行ったことによります。 ○担当者及びその後のチェックで誤りに気付かなかったことによります。	1名	過払い	310,415	○担当者がお客様にお詫びの上説明し、了承を得ました。 ○お客様より返納方法申出書を受理し、年金証書を返送いただきました。 ○機構本部に取扱いの確認を行い関係書類を進達し、訂正処理の確認を行いました。	○年金給付グループにおいて、裁定請求書の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

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明契機
109	厚生年金記録判明に伴う統合誤りについて	確認・決定誤り	鹿児島	川内	2007年10月5日	2011年8月25日	○お客様の障害年金について、確認したところ、厚生年金記録判明時における記録の統合処理誤りが判明しました。	○厚生年金の記録が判明した際は、本来、受給中の障害年金についての支給額の増減を考慮し、判明した記録の統合を行うべきところ、障害年金を受給中であることに気付かずに統合を行ったことによります。 ○また、老齢年金裁定時においても、老齢年金と障害年金の期間が相違すること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、了承を得ました。お客様より関係書類を受理しました。 ○機構本部に再裁定関係書類一式を進達し、訂正処理が完了したことを確認しました。なお、障害年金を受給中であり、今回の老齢年金の記録補正に伴う影響額は発生していません。	○お客様相談室において、事象の説明を行い、年金相談時における年金記録の確認を徹底するよう周知しました。	内部
110	年金裁定時の受取金融機関名の登録誤りについて	確認・決定誤り	愛知	事務センター	2011年9月15日	2011年12月5日	○機構本部より、初回の年金支払が振込不能になっているとの連絡があり、確認したところ、新規裁定時の受取金融機関名の登録誤りが判明しました。	○お客様の年金請求書を裁定した際に、金融機関の支店名の登録を誤ったことによります。 ○また、チェックリストの確認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	未払い	54,900	○担当者がお客様にお詫びの上説明し、了承を得ました。 ○機構本部に再振込の時期を確認し、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。	○年金給付グループにおいて、事象の説明を行い、裁定請求書の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
111	死亡保留の処理誤りについて	確認・決定誤り	滋賀	草津	2011年8月17日	2011年12月8日	○機構本部より、未支給年金請求書について照会があり、確認したところ、死亡保留の入力誤りが判明しました。	○市役所から受給者死亡に係る連絡を受けた際に、本来、死亡者の死亡保留処理票を作成すべきところ、内容確認が不十分であったために死亡者の配偶者の死亡保留処理票を作成したことによります。	1名	未払い	374,957	○担当者がお客様の家族にお詫びの上説明し、了承を得ました。 ○機構本部に死亡保留解除を依頼し、支払時期が確定したことを確認しました。	○お客様相談室において、事象の説明を行い、再度支払保留に係る事務処理手順を周知徹底しました。	内部
112	遺族年金請求者の生年月日の誤りについて	確認・決定誤り	岡山	事務センター	2011年10月6日	2011年12月13日	○コールセンターより、お客様のご家族からの年金支払額についてお問合せがあったと連絡があり、確認したところ、遺族厚生年金の経過的寡婦加算の加算漏れが判明しました。	○遺族年金裁定の際に、お客様の生年月日の元号を誤って入力したことによります。 ○担当者及び決裁者の確認が不十分であったことによります。	1名	未払い	88,883	○担当者がお客様の家族にお詫びの上説明し、了承を得ました。また、誤った年金手帳と年金証書を回収し、訂正後の年金手帳を交付しました。 ○機構本部に連絡の上、再裁定関係書類を進達し、処理が完了したこと及び訂正後の年金証書の発送を確認しました。	○年金給付グループにおいて、基礎年金番号の付番処理を行う際には、慎重に審査・決裁するよう周知しました。	外部
113	老齢年金裁定請求書の受理誤りについて	確認・決定誤り	東京	板橋	2011年12月6日	2011年12月7日	○年金事務所において、受付した老齢年金の事後点検を行ったところ、老齢年金裁定請求書の受理誤りが判明しました。	○お客様の老齢年金裁定請求書を受付た際に、本来、受給権が発生しないにもかかわらず、振替加算額のみ老齢基礎年金が受給できる旨の誤った説明をし、老齢年金裁定請求書を受理したものです。 ○担当者の知識不足によります。	1名	—	0	○担当者がお客様にお詫びの上説明し、了承を得ました。 ○お客様より取下げの意思を確認し、老齢年金裁定請求書を返しました。	○お客様相談室において、事象の説明を行い、受給権の有無の確認は慎重に行うよう再度徹底しました。	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
114	年金受給 選択申出 書の処理 誤りについ て	確認・決定誤り	神奈川	相模原	2011年 8月12日	2011年 12月15日	○お客様より、支給額変更通知書が届いたことについてお問合せがあり、確認したところ、年金受給選択申出書の処理誤りが判明しました。	○お客様の新たな年金記録が見つかった際、本来、お客様に年金受給選択申出書の提出を求めるべきところ、担当者がおお客様の労災給付の有無等を確認せず年金受給選択申出書を作成したことによります。	1名	過払い	63,572	○担当者がお客様にお詫びの上、説明しました。 ○機構本部に取扱いを確認し、訂正処理に係る書類一式を進達し、訂正処理が完了したことを確認しました。 ○労働基準監督署にお客様の労災保険遺族給付金が停止されていないことを確認し、担当者がお客様に再度お詫びの上、次回支払時より支払調整する旨をお伝えし、了承を得ました。	○担当部署において、職員による届書の作成の禁止について指導・徹底しました。 ○また、年金選択方法について再確認と決裁時における確認の徹底を周知しました。	外部
115	死亡失権に伴う処理誤りについて	確認・決定誤り	香川	高松西	2011年 10月28日	2011年 12月26日	○A様より、年金が振り込まれていないとお問合せがあり、確認したところ、誤ってA様の年金に対して死亡失権の処理を行い、A様の年金が未支給年金としてB様の口座に振り込まれたことが判明しました。	○B様から死亡届(未支給請求書)を受理する際に、確認が不十分だったことにより、誤ってA様の基礎年金番号を記載し処理を行ったことによります。 ○また、事務センター回付前の点検及び事務センターでの審査においても見落としたことによります。 ○なお、本来死亡処理すべき方については、死亡保留の処理がされていたため、年金の過払いは生じていません。	2名	その他	515,124	○担当者がA様及びB様にお詫びの上説明し、了承を得ました。 ○B様から返納方法申出書を受理しました。 ○機構本部にA様に支払うべき年金に係る早期支払いについて関係書類を進達し、処理が完了したことを確認しました。 ○機構本部にB様から受理した返納方法申出書と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。	○担当部署において、事象の説明を行い、氏名索引による調査の際には、複数名で確認を行うよう周知・徹底しました。	外部
116	障害年金の裁定時の受給権発生年月日の登録誤りについて	確認・決定誤り	沖縄	事務センター	2011年 12月8日	2011年 12月26日	○担当者が新規裁定された障害基礎年金証書を点検していたところ、受給権発生年月日を誤って裁定していることが判明しました。	○お客様の受給権発生年月日を、初診日の1年半後の平成22年1月とすべきところ、誤って平成21年1月としたことによります。 ○また、決裁においても、誤りに気付かなかったことによります。	1名	過払い	1,020,000	○担当者がお客様にお詫びの上説明し、了承を得ました。お客様より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再裁定関係書類一式を進達しました。	○年金給付グループにおいて、事象の説明を行い、障害年金決定に係る書類作成時は初診日、認定日を慎重に確認することを周知・徹底しました。	内部
117	老齢年金裁定時における受取金融機関の登録誤りについて	確認・決定誤り	宮城	事務センター	2011年 12月15日	2012年 1月10日	○機構本部より、初回の年金支払が振込不能になっているとの連絡があり、確認したところ、老齢年金裁定時における受取金融機関の登録誤りが判明しました。	○年金事務所において、年金裁定請求書を受付した際に、振込先の口座番号の転記を誤ったことによります。 ○事務センターの審査においても転記誤りに気付かず処理を行ったことによるものです。	1名	未払い	42,833	○担当者がお客様にお詫びの上説明し、了承を得ました。 ○口座番号の訂正入力を行い、年金の振込を確認しました。	○年金給付グループにおいて、事象の説明を行い、改めて添付書類と記入内容の確認を周知・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
118	年金裁定時の受取金融機関の登録誤りについて	確認・決定誤り	愛知	事務センター	2011年10月18日	2012年1月12日	○機構本部より、初回の年金支払が振込不能になっているとの連絡があり、確認したところ、新規裁定時の受取金融機関コードの登録誤りが判明しました。	○裁定請求書に誤った受取金融機関コードを記入しており、審査時においても気付かず、そのまま入力したことによります。 ○また、入力後のチェックにおいても誤りに気がませんでした。	1名	未払い	2,058	○担当者がお客様にお詫びの上説明し、了承を得ました。 ○機構本部に再振込の時期を確認し、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。	○年金給付グループにおいて、事象の説明を行い、受取金融機関コードの記入の際には細心の注意を払うよう周知・徹底しました。	内部
119	振替加算の加算漏れについて	確認・決定誤り	愛知	中村	1991年1月頃	2012年1月18日	○記録突合センターより、振替加算について連絡があり、確認したところ、振替加算の加算漏れが判明しました。	○お客様の老齢年金を裁定する際に、本来、振替加算を加算すると入力すべきところ、誤って加算しないと入力したことによります。	1名	未払い	3,149,866	○担当者がお客様にお詫びの上説明し、了承を得ました。 ○機構本部に取扱いを協議し、訂正処理可能との回答がありました。 ○訂正処理依頼書等関係書類一式を機構本部に進達し、支払いを確認しました。	○お客様相談室及び事務センターにおいて、事象の説明を行い、年金記録の確認を徹底するよう周知しました。	内部
120	振替加算の加算漏れについて	確認・決定誤り	群馬	事務センター	2012年1月12日	2012年2月10日	○年金ダイヤルより、照会があったお客様の年金受給記録について連絡があり、確認したところ、振替加算の加算漏れが判明しました。	○お客様の老齢年金を裁定する際に、本来、振替加算を加算すると入力すべきところ、誤って加算しないと入力したことによります。	1名	未払い	17,667	○担当者がお客様にお詫びの上説明し、了承を得ました。 ○ブロック本部に取扱いを協議し、訂正処理可能との回答がありました。 ○訂正処理依頼書等関係書類一式を機構本部に進達し、支払いを確認しました。	○担当グループで事象の説明を行い年金記録の確認を徹底するよう周知しました。	外部
121	受取金融機関の登録誤りについて	確認・決定誤り	鳥取	米子	2011年12月7日	2012年2月20日	○お客様のご家族より、年金が振り込まれていないとの申出があり、確認したところ、年金受給権者住所・支払機関変更届に係る口座番号の登録誤りが判明しました。	○年金受給権者住所・支払機関変更届を受付した際に、口座番号の確認が不十分であったことによります。 ○また、事務センター回付時における点検及び事務センターでの審査の際においても見落としていたことによるものです。	1名	未払い	60,950	○担当者がお客様にお詫びの上説明し、了承を得ました。 ○機構本部に再振込の時期を確認し、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。	○お客様相談室において、事象の説明を行い、届書等を受理する際の十分な確認を指示しました。 ○また、事務センターに今回の事象を情報提供し、注意喚起を行いました。 ○社会保険労務士会に対して、今回事象を情報提供し、再発防止の徹底を依頼しました。	外部
122	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について	確認・決定誤り	北海道	札幌東	1978年1月24日	2012年2月24日	○機構本部より、再裁定関係書類について連絡があり、確認したところ、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。	○お客様の老齢年金を裁定する際に、第四種被保険者に係る加入期間の上限を超えている場合は、本来、超過期間について削除すべきところ、削除を漏らしたことによります。 ○年金記録の確認不足によるものです。	2名	その他	1,053,745	○担当者がお客様にお詫びの上説明し、了承を得ました。 ○厚生年金保険料還付請求の手続きを説明し、返納方法申出書等関係書類を受理しました。 ○第四種被保険者記録を訂正の上、再裁定関係書類を機構本部に進達し、訂正処理を確認しました。	○担当部署において、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。	内部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明契機
123	配偶者加給年金の加算誤りについて	確認・決定誤り	東京	荒川	2011年 3月25日	2012年 3月2日	○お客様より、加給年金についてお問合せがあり、確認したところ、配偶者加給年金の加算誤りが判明しました。	○お客様から未支給年金請求書を受付した際に、加給年金を加算しないために、加算額・加給年金額対象者不該当届の受理を漏らしたことによるものです。	1名	過払い	189,166	○担当者がお客様にお詫びの上説明し、了承を得ました。 ○返納申出書等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、事象の説明を行い、加給年金の取扱いについての確認を徹底するよう周知しました。	外部
124	配偶者加給年金の加算漏れについて	確認・決定誤り	静岡	浜松西	1987年 1月頃	2012年 3月6日	○機構本部より、再裁定関係書類について連絡があり、確認したところ、配偶者加給年金の加算漏れが判明しました。	○お客様の老齢年金を裁定する際に、本来、加給年金を加算すると入力すべきところ、誤って加算しないと入力したことによります。	1名	未払い	4,558,357	○担当者がお客様にお詫びの上説明し、了承を得ました。 ○機構本部に取扱いを協議し、訂正処理可能との回答がありました。 ○訂正処理依頼書等関係書類一式を機構本部に進達し、支払いを確認しました。	○年金事務所において、事象の説明を行い、年金記録の確認を徹底するよう周知しました。	内部
125	配偶者加給年金の加算漏れについて	確認・決定誤り	大阪	淀川	1991年 4月11日	2012年 2月10日	○機構本部より、再裁定関係書類について連絡があり、確認したところ、配偶者加給年金の加算漏れが判明しました。	○お客様の老齢年金を裁定する際に、本来、加給年金を加算すると入力すべきところ、誤って加算しないと入力したことによります。	1名	未払い	3,882,025	○担当者がお客様にお詫びの上説明し、了承を得ました。 ○機構本部に取扱いを協議し、訂正処理可能との回答がありました。 ○訂正処理依頼書等関係書類一式を機構本部に進達し、支払いを確認しました。	○お客様相談室において、事象の説明を行い、配偶者を含む年金記録の確認を徹底するよう周知しました。	内部
126	振替加算の加算誤りについて	確認・決定誤り	愛知	半田	1999年 11月21日	2012年 2月21日	○機構本部より、再裁定関係書類について連絡があり、確認したところ、お客様の配偶者の振替加算の加算誤りが判明しました。	○お客様の配偶者の老齢年金を裁定する際に、本来、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。	1名	過払い	2,193,133	○担当者がお客様の配偶者にお詫びの上説明し、了承を得ました。 ○返納申出書等関係書類一式を機構本部に進達しました。	○年金事務所において、事象の説明を行い、配偶者様を含む年金記録及び添付書類の確認を徹底するよう周知しました。	内部
127	配偶者加給年金の加算漏れについて	確認・決定誤り	東京	板橋	1996年 3月7日	2011年 12月21日	○事務センターより、お客様の加給年金について連絡があり、確認したところ、配偶者加給年金の加算漏れが判明しました。	○お客様の老齢年金を裁定する際に、本来、加給年金を加算すると入力すべきところ、誤って加算しないと入力したことによります。 ○担当者の確認不足及び決裁においても誤りに気付かなかったものです。	1名	未払い	43,216	○担当者がお客様にお詫びの上説明し、了承を得ました。 ○機構本部に取扱いを協議し、訂正処理可能との回答がありました。 ○訂正処理依頼書等関係書類一式を機構本部に進達し、支払いを確認しました。	○お客様相談室において、事象の説明を行い、年金記録の確認を徹底するよう周知しました。	内部

整理 番号	件名	事故 等の 区分	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明 契機
128	子の加給 年金の加 算誤りに ついて	確認・ 決定誤り	愛媛	事務 センター	2008年 2月12日	2012年 3月16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、子の加給年金の加算誤りが判明しました。	○老齢年金裁定請求書を審査する際、子の生年月日の誤りにより、本来、子の加給年金を加算しないにもかかわらず、加算されてしまったものです。 ○裁定請求書審査時の確認不足及び決裁においても気付かなかったものです。	1名	過払い	18,916	○担当者がお客様にお詫びの上説明し、過払いの返納について了承を得ました。 ○機構本部に取扱いを確認し、訂正処理依頼書等関係書類一式を進達し、支払いを確認しました。	○年金給付グループにおいて、事象の説明を行い、添付書類の確認を徹底するよう周知しました。	外部
129	配偶者加 給年金の 加算漏れ について	確認・ 決定誤り	鹿児島	奄美 大島	2003年 3月20日	2012年 3月26日	○お客様より、加給年金についてお問合せがあり、確認したところ、加給年金の加算誤りが判明しました。	○お客様の老齢年金を裁定する際に、本来、加給年金を加算すると入力すべきところ、誤って加算しないと入力したことによります。 ○加入記録の確認が不十分であったことによるものです。	1名	未払い	1,458,591	○担当者がお客様にお詫びの上説明し、了承を得ました。 ○ブロック本部に取扱いを協議し、訂正処理可能との回答がありました。 ○訂正処理依頼書等関係書類一式を機構本部に進達し、支払いを確認しました。	○お客様相談室において、事象の説明を行い、配偶者様を含む年金記録の確認を徹底するよう周知しました。	外部
130	老齢年金 裁定時における第 四種被保険者期間 の削除漏れについ て	確認・ 決定誤り	香川	高松東	2000年 7月6日	2012年 4月12日	○機構本部より、再裁定関係書類について連絡があり、確認したところ、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。	○お客様の老齢年金を裁定する際に、第四種被保険者に係る加入期間の上限を超えている場合は、本来、超過期間について削除すべきところ、削除を漏らしたことによります。 ○年金記録の確認不足によるものです。	1名	その他	1,093,143	○担当者がお客様にお詫びの上説明し、了承を得ました。 ○厚生年金保険料還付請求の手続きを説明し、返納方法申出書等関係書類を受理しました。 ○第四種被保険者記録を訂正の上、再裁定関係書類を機構本部に進達し、訂正処理を確認しました。	○担当部署において、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。	内部
131	老齢年金 裁定時における第 四種被保険者期間 の削除漏れについ て	確認・ 決定誤り	東京	墨田	2001年 2月21日	2012年 4月16日	○記録突合センターより、紙台帳とコンピューターの突合作業にともない記録の確認依頼があり、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。	○お客様の老齢年金を裁定する際に、第四種被保険者に係る加入期間の上限を超えている場合は、本来、超過期間について削除すべきところ、削除を漏らしたことによります。 ○年金記録の確認不足によるものです。	1名	その他	827,776	○担当者がお客様にお詫びの上説明し、了承を得ました。 ○厚生年金保険料還付請求の手続きを説明し、返納方法申出書等関係書類を受理しました。 ○第四種被保険者記録を訂正の上、再裁定関係書類を機構本部に進達し、訂正処理を確認しました。	○担当部署において、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。	内部
132	振替加算 の加算誤 りについて	確認・ 決定誤り	北海道	札幌北	1994年 6月16日	2012年 4月24日	○事務センターより、再裁定関係書類について連絡があり、確認したところ、振替加算の加算誤り判明しました。	○お客様の老齢年金を裁定する際に、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。	1名	過払い	895,985	○担当者がお客様にお詫びの上説明し、了承を得ました。 ○返納方法申出書等関係書類一式を機構本部に進達しました。	○お客様相談室において、事象の説明を行い、年金裁定請求書を受理する際には、配偶者の受給している年金の内容を十分に確認することを周知しました。	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
133	配偶者加給年金額対象者の生年月日の誤りについて	確認・決定誤り	高知	高知東	2007年 4月26日	2012年 4月17日	○機構本部より、配偶者情報について連絡があり、確認したところ、配偶者加給年金額対象者の生年月日誤りが判明しました。	○お客様の老齢年金の請求書を受付た際に、配偶者様の生年月日を誤って登録したことによります。	1名	—	0	○担当者がお客様にお詫びの上説明し、了承を得ました。 ○訂正処理依頼書等関係書類一式を機構本部に進達し、修正を確認しました。	○お客様相談室及び事務センターにおいて、事象の説明を行い、請求書審査時の添付書類等の確認を徹底するよう周知しました。	内部
134	振替加算の加算漏れについて	確認・決定誤り	東京	足立	1988年 1月14日	2012年 3月9日	○機構本部より、加給年金について連絡があり、確認したところ、振替加算の加算漏れが判明しました。	○お客様の老齢年金を裁定する際に、本来、振替加算を加算すると入力すべきところ、誤って加算しないと入力したことによります。 ○担当者の確認不足によるものです。	1名	未払い	1,727,915	○担当者がお客様にお詫びの上説明し、了承を得ました。 ○ブロック本部に取扱いを協議し、訂正処理可能との回答がありました。 ○訂正処理依頼書等関係書類一式を機構本部に進達し、支払いを確認しました。	○お客様相談室において、事象の説明を行い、配偶者を含む年金記録の確認を徹底するよう周知しました。	内部
135	配偶者加給年金の加算漏れについて	確認・決定誤り	岐阜	事務センター	1994年 11月17日	2012年 6月29日	○機構本部より、再裁定関係書類について連絡があり、確認したところ、配偶者加給年金の加算漏れが判明しました。	○お客様の老齢年金を裁定する際に、本来、加給年金を加算すると入力すべきところ、誤って加算しないと入力したことによります。	1名	未払い	3,403,228	○担当者がお客様にお詫びの上説明し、了承を得ました。 ○ブロック本部に取扱いを協議し、訂正処理可能との回答がありました。 ○訂正処理依頼書等関係書類一式を機構本部に進達し、支払いを確認しました。	○年金事務所において、事象の説明を行い、年金記録の確認を徹底するよう周知しました。	内部
136	老齢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	2006年 7月19日	2012年 5月23日	○事務センターより、再裁定関係書類について連絡があり、確認したところ、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。	○お客様の老齢年金を裁定する際に、第四種被保険者に係る加入期間の上限を超えている場合は、本来、超過期間について削除すべきところ、削除を漏らしたことによります。 ○年金記録の確認不足によるものです。	1名	その他	73,785	○担当者がお客様にお詫びの上説明し、了承を得ました。 ○厚生年金保険料還付請求の手続きを説明し、返納方法申出書等関係書類を受理しました。 ○第四種被保険者記録を訂正の上、再裁定関係書類を機構本部に進達し、訂正処理を確認しました。	○担当部署において、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。	内部
137	配偶者加給年金の加算漏れについて	確認・決定誤り	愛知	名古屋北	1991年 10月1日	2012年 4月24日	○機構本部より、再裁定関係書類について連絡があり、確認したところ、配偶者加給年金の加算漏れが判明しました。	○お客様の老齢年金を裁定する際に、本来、加給年金を加算すると入力すべきところ、誤って加算しないと入力したことによります。	1名	未払い	16,866	○担当者がお客様にお詫びの上説明し、了承を得ました。 ○機構本部に取扱いを協議し、訂正処理可能との回答がありました。 ○訂正処理依頼書等関係書類一式を機構本部に進達し、支払いを確認しました。	○お客様相談室において、事象の説明を行い、年金記録の確認を徹底するよう周知しました。	内部

整理 番号	件名	事故 等の 区分	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明 契機
138	配偶者加給年金の加算漏れについて	確認・決定誤り	千葉	木更津	1997年 11月3日	2012年 6月4日	○機構本部より、再裁定関係書類について連絡があり、確認したところ、配偶者加給年金の加算漏れが判明しました。	○お客様の老齢年金を裁定する際に、本来、加給年金を加算すると入力すべきところ、誤って加算しないと入力したことによります。	1名	未払い	86,433	○担当者がお客様にお詫びの上説明し、了承を得ました。 ○機構本部に取扱いを協議し、訂正処理可能との回答がありました。 ○訂正処理依頼書等関係書類一式を機構本部に進達し、支払いを確認しました。	○お客様相談室において、事象の説明を行い、配偶者を含む年金記録の確認を徹底するよう周知しました。	内部
139	子の加給年金の加算漏れについて	確認・決定誤り	和歌山	和歌山西	2011年 1月24日	2012年 6月4日	○お客様より、加給年金についてお問合せがあり、確認したところ、子の加給年金の加算漏れが判明しました。	○お客様が離婚し年金相談を行った際に、本来、引き続き子の加給年金の加算を行うべきところ、加算を行わないと説明し、加算額・加給年金額対象者不該当届を受理したことによります。 ○委託社会保険労務士の確認不足によるものです。	1名	未払い	302,966	○担当者がお客様にお詫びの上説明し、了承を得ました。 ○機構本部に取扱いを確認し、訂正処理依頼書等関係書類一式を進達し、支払いを確認しました。	○年金事務所において、事象の説明を行い、加給年金の取扱いについての確認を徹底するよう周知しました。	外部
140	配偶者加給年金の加算誤りについて	確認・決定誤り	北海道	新さっぽろ	1986年 6月14日	2012年 6月18日	○機構本部より、再裁定関係書類について連絡があり、確認したところ、配偶者加給年金の加算誤りが判明しました。	○お客様の老齢年金を裁定する際に、本来、加給年金を加算しないと入力すべきところ、誤って加算すると入力したことによります。	1名	過払い	1,138,332	○担当者がお客様にお詫びの上説明し、了承を得ました。 ○返納方法申出書等関係書類一式を機構本部に進達しました。	○年金事務所及び事務センターにおいて、事象の説明を行い、年金記録の確認を徹底するよう周知しました。	内部
141	年金受給選択申出書の受理誤りについて	確認・決定誤り	岩手	花巻	2012年 2月8日	2012年 6月19日	○お客様の代理人のご家族より、年金の支払い額についてお問合せがあり、確認したところ、年金受給選択申出書の受理誤りが判明しました。	○年金受給選択申出書を受理する際に、本来、遺族年金と共済年金の選択について税等を考慮すべきところ、確認を怠り、不利な選択による書類を受理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	その他	747,399	○担当者がお客様にお詫びの上説明し、過払いの返納について、了承を得ました。 ○ブロック本部に取扱いを協議し、訂正処理可能との回答がありました。 ○関係書類一式を機構本部に進達し、支払いを確認しました。	○お客様相談室において、事象の説明を行い、年金受給選択申出書の確認の徹底を周知しました。	外部
142	振替加算の加算誤りについて	確認・決定誤り	青森	弘前	2001年 3月15日	2012年 6月21日	○事務センターより、遺族年金の関係書類について連絡があり、確認したところ、振替加算の加算誤り判明しました。	○お客様の老齢年金を裁定する際に、本来、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。	1名	過払い	864,908	○担当者がお客様の代理人であるご家族にお詫びの上説明し、了承を得ました。 ○返納方法申出書を受理し、訂正処理依頼書等関係書類一式を機構本部に進達しました。	○お客様相談室において、事象の説明を行い、配偶者様を含む年金記録の確認を徹底するよう周知しました。	内部

整理 番号	件名	事故 等の 区分	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明 契機
143	振替加算 の加算誤 りについて	確認・決定誤り	福井	武生	2002年 4月4日	2012年 7月2日	○事務センターより、遺族年金の関係書類について連絡があり、確認したところ、振替加算の加算誤り判明しました。	○お客様の老齢年金を裁定する際に、本来、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。	1名	過払い	804,716	○担当者がお客様にお詫びの上説明し、了承を得ました。 ○返納方法申出書等関係書類一式を機構本部に進達しました。	○お客様相談室において、事象の説明を行い、配偶者様を含む年金記録の確認を徹底するよう周知しました。	内部
144	配偶者加給年金の加算漏れについて	確認・決定誤り	北海道	岩見沢	1991年 8月8日	2012年 7月2日	○機構本部より、再裁定関係書類について連絡があり、確認したところ、配偶者加給年金の加算漏れが判明しました。	○お客様の老齢年金を裁定する際に、本来、加給年金を加算すると入力すべきところ、誤って加算しないと入力したことによります。	1名	未払い	516,100	○担当者がお客様にお詫びの上説明し、了承を得ました。 ○機構本部に取扱いを協議し、訂正処理可能との回答がありました。 ○訂正処理依頼書等関係書類一式を機構本部に進達し、支払いを確認しました。	○お客様相談室において、事象の説明を行い、配偶者様を含む年金記録の確認を徹底するよう周知しました。	内部
145	配偶者加給年金の加算漏れについて	確認・決定誤り	東京	八王子	1997年 3月21日	2012年 7月2日	○機構本部より、再裁定関係書類について連絡があり、確認したところ、配偶者加給年金の加算漏れが判明しました。	○お客様の老齢年金を裁定する際に、本来、加給年金を加算すると入力すべきところ、誤って加算しないと入力したことによります。 ○年金記録の確認が不十分であったことによるものです。	1名	未払い	324,128	○担当者がお客様にお詫びの上説明し、了承を得ました。 ○機構本部に取扱いを協議し、訂正処理可能との回答がありました。 ○訂正処理依頼書等関係書類一式を機構本部に進達し、支払いを確認しました。	○年金事務所において、事象の説明を行い、裁定請求書審査時の配偶者様を含む年金記録の確認及び入力チェックを徹底するよう周知しました。	内部
146	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について	確認・決定誤り	神奈川	相模原	1995年 1月26日	2012年 7月18日	○機構本部より、再裁定関係書類について連絡があり、確認したところ、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。	○お客様の老齢年金を裁定する際に、第四種被保険者に係る加入期間の上限を超えている場合は、本来、超過期間について削除すべきところ、削除を漏らしたことによります。 ○年金記録の確認不足によるものです。	1名	その他	106,850	○担当者がお客様にお詫びの上説明し、了承を得ました。 ○厚生年金保険料還付請求の手続きを及び過払いについて説明しました。 ○第四種被保険者記録を訂正の上、再裁定関係書類を機構本部に進達し、訂正処理を確認しました。	○担当部署において、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。	内部
147	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について	確認・決定誤り	北海道	旭川	2002年 9月26日	2012年 7月23日	○記録突合センターより、紙台帳とコンピューターの突合作業にともない記録の確認依頼があり、確認したところ、第四種被保険者期間の削除漏れが判明しました。	○お客様の老齢年金を裁定する際に、第四種被保険者に係る加入期間の上限を超えている場合は、本来、超過期間について削除すべきところ、削除を漏らしたことによります。 ○年金記録の確認不足によるものです。	1名	その他	442,428	○担当者がお客様にお詫びの上説明し、了承を得ました。 ○厚生年金保険料還付請求の手続きを説明し、返納方法申出書等関係書類を受理しました。 ○第四種被保険者記録を訂正の上、再裁定関係書類を機構本部に進達し、訂正処理を確認しました。	○担当部署において、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。	内部

整理 番号	件名	事故 等の 区分	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明 契機
148	配偶者加給年金の加算漏れについて	確認・決定誤り	宮崎	都城	1995年 5月頃	2011年 12月28日	○機構本部より、再裁定関係書類について連絡があり、確認したところ、配偶者加給年金の加算漏れが判明しました。	○お客様の老齢年金を裁定する際に、本来、加給年金を加算すると入力すべきところ、誤って加算しないと入力したことによります。	1名	未払い	21,608	○担当者がお客様にお詫びの上説明し、了承を得ました。 ○ブロック本部に取扱いを協議し、訂正処理可能との回答がありました。 ○訂正処理依頼書等関係書類一式を機構本部に進達し、支払いを確認しました。	○年金事務所において、事象の説明を行い、年金記録の確認を徹底するよう周知しました。	内部
149	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について	確認・決定誤り	愛知	半田	1996年 5月30日	2012年 8月1日	○機構本部より、再裁定関係書類について連絡があり、確認したところ、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。	○お客様の老齢年金を裁定する際に、第四種被保険者に係る加入期間の上限を超えている場合は、本来、超過期間について削除すべきところ、削除を漏らしたことによります。 ○年金記録の確認不足によるものです。	1名	その他	79,592	○担当者がお客様にお詫びの上説明し、了承を得ました。 ○厚生年金保険料還付請求の手続きを説明し、返納方法申出書等関係書類を受理しました。 ○第四種被保険者記録を訂正の上、再裁定関係書類を機構本部に進達し、訂正処理を確認しました。	○担当部署において、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。	内部
150	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について	確認・決定誤り	北海道	苫小牧	2007年 3月1日	2012年 8月9日	○機構本部より、再裁定関係書類について連絡があり、確認したところ、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。	○お客様の老齢年金を裁定する際に、第四種被保険者に係る加入期間の上限を超えている場合は、本来、超過期間について削除すべきところ、削除を漏らしたことによります。 ○年金記録の確認不足によるものです。	1名	その他	558,233	○担当者がお客様にお詫びの上説明し、了承を得ました。 ○厚生年金保険料還付請求の手続きを説明し、返納方法申出書等関係書類を受理しました。 ○第四種被保険者記録を訂正の上、再裁定関係書類を機構本部に進達し、訂正処理を確認しました。	○担当部署において、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。	内部
151	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について	確認・決定誤り	福岡	東福岡	1992年 3月13日	2012年 8月14日	○お客様より、遺族年金の請求を受け審査を行った際に、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。	○お客様の老齢年金を裁定する際に、第四種被保険者に係る加入期間の上限を超えている場合は、本来、超過期間について削除すべきところ、削除を漏らしたことによります。 ○年金記録の確認不足によるものです。	1名	その他	434,636	○担当者がお客様にお詫びの上説明し、了承を得ました。 ○厚生年金保険料還付請求の手続きを説明し、返納方法申出書等関係書類を受理しました。 ○第四種被保険者記録を訂正の上、再裁定関係書類を機構本部に進達し、訂正処理を確認しました。	○担当部署において、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。	内部
152	配偶者加給年金の加算漏れについて	確認・決定誤り	愛知	豊橋	1996年 10月30日	2012年 9月12日	○機構本部より、再裁定関係書類について連絡があり、確認したところ、配偶者加給年金の加算漏れが判明しました。	○お客様の老齢年金を裁定する際に、本来、加給年金を加算すると入力すべきところ、誤って加算しないと入力したことによります。	1名	未払い	302,519	○担当者がお客様にお詫びの上説明し、了承を得ました。 ○ブロック本部に取扱いを協議し、訂正処理可能との回答がありました。 ○訂正処理依頼書等関係書類一式を機構本部に進達し、支払いを確認しました。	○お客様相談室において、事象の説明を行い、年金記録の確認を徹底するよう周知しました。	外部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明契機
153	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について	確認・決定誤り	東京	中央	1994年 3月25日	2012年 8月24日	○機構本部より、再裁定関係書類について連絡があり、確認したところ、第四種被保険者期間の削除漏れが判明しました。	○お客様の老齢年金を裁定する際に、第四種被保険者に係る加入期間の上限を超えている場合は、本来、超過期間について削除すべきところ、削除を漏らしたことによります。 ○年金記録の確認不足によるものです。	1名	その他	640,001	○担当者がお客様にお詫びの上説明し、了承を得ました。 ○厚生年金保険料還付請求の手續を説明し、返納方法申出書等関係書類を受理しました。 ○第四種被保険者記録を訂正の上、再裁定関係書類を機構本部に進達し、訂正処理を確認しました。	○担当部署において、新たな厚生年金期間が判明した際の年金記録の確認の徹底を周知しました。	内部
154	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について	確認・決定誤り	福岡	西福岡	1993年 2月20日	2012年 4月23日	○お客様より、遺族年金の請求書の審査を行った際に、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。	○お客様の老齢年金を裁定する際に、第四種被保険者に係る加入期間の上限を超えている場合は、本来、超過期間について削除すべきところ、削除を漏らしたことによります。 ○年金記録の確認不足によるものです。	1名	その他	55,920	○担当者がお客様にお詫びの上説明し、了承を得ました。 ○厚生年金保険料還付請求の手續きを説明し、返納方法申出書等関係書類を受理しました。 ○第四種被保険者記録を訂正の上、再裁定関係書類を機構本部に進達し、訂正処理を確認しました。	○担当部署において、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。	内部
155	配偶者加給年金の加算漏れについて	確認・決定誤り	東京	八王子	1999年 1月13日	2012年 9月6日	○機構本部より、再裁定関係書類について連絡があり、確認したところ、配偶者加給年金の加算漏れが判明しました。	○お客様の老齢年金を裁定する際に、本来、加給年金を加算すると入力すべきところ、誤って加算しないと入力したことによります。 ○年金記録の確認が不十分であったことによるものです。	1名	未払い	43,983	○担当者がお客様にお詫びの上説明し、了承を得ました。 ○ブロック本部に取扱いを協議し、訂正処理可能との回答がありました。 ○訂正処理依頼書等関係書類一式を機構本部に進達し、支払いを確認しました。	○年金事務所において、事象の説明を行い、裁定請求書審査時の配偶者を含む年金記録の確認を徹底するよう周知しました。	内部
156	振替加算の加算誤りについて	確認・決定誤り	埼玉	越谷	2000年 9月14日	2012年 9月14日	○機構本部より、共済記録の調査に関して連絡があり、確認したところ、お客様の配偶者の振替加算の加算誤りが判明しました。	○お客様の配偶者の老齢年金を裁定する際に、本来、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。	1名	過払い	2,085,950	○担当者がお客様にお詫びの上説明し、過払いについては今後支払われる年金より調整させていただくことで了承を得ました。 ○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、事象の説明を行い、配偶者を含む年金記録の確認を徹底するよう周知しました。	内部
157	年金支払いの保留解除漏れについて	確認・決定誤り	三重	事務センター	2009年 11月30日	2012年 10月17日	○機構本部より、年金の支払い状況について、連絡があり、確認したところ、年金の支払い保留解除漏れが判明しました。	○老齢年金の裁定時に行った支払い保留について、解除処理を漏らしたことによります。	1名	未払い	1,566,824	○担当者がお客様にお詫びの上説明し、了承を得ました。 ○機構本部に取扱いを確認の上、関係書類一式を進達し、支払いを確認しました。	○事務センターにおいて、事象の説明を行い、支払保留の取扱いと進捗管理の確認を徹底するよう周知しました。	内部

整理 番号	件名	事故 等の 区分	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明 契機
158	債権差押に係る差押解除の処理誤りについて	確認・決定誤り	本部	業務 渉外部	2012年 11月20日	2012年 12月4日	○市役所より、配当についてお問合せがあり、確認したところ、債権差押に係る差押解除の処理誤りが判明しました。	○市役所より依頼を受けた、差押解除の処理を行う際に、入力を誤り差押の完了処理を行わなかったことによります。これにより、差押解除済であるにもかかわらず、年金額より配当を行ったものです。	1市役 所1名	その他	37,400	○お客様あてにお詫びの文書を送付しました。 ○担当者が市役所にお詫びの上説明し、了承を得ました。 ○市役所あてに納入告知書を送付し、お客様に未払いの年金が支払われたことを確認しました。	○担当部署において、事象の説明を行い、差押解除入力後には差押通知検索の完了区分の表示内容が差押完了となっていることを確認するよう周知・徹底しました。	外部
159	債権差押に係る取立額の誤りについて	確認・決定誤り	本部	業務 渉外部	2012年 11月20日	2012年 12月13日	○市役所より、配当額についてお問合せがあり、確認したところ、債権差押に係る取立額の誤りが判明しました。	○市役所より依頼を受けた、債権差押を行う際に、本来、金額を指定して処理を行うべきところ、年金額の全額を指定したことによります。	1市役 所1名	その他	132	○お客様あてにお詫びの文書を送付しました。 ○担当者が市役所にお詫びの上説明し、了承を得ました。 ○市役所あてに納入告知書を送付し、お客様に未払いの年金が支払されることを確認しました。	○担当部署において、事象の説明を行い、取立方法が特殊な場合は、チェックを加えて行うよう周知しました。	外部
160	債権差押に係る取立額の誤りについて	確認・決定誤り	本部	業務 渉外部	2013年 1月22日	2013年 2月4日	○市役所より、配当についてお問合せがあり、確認したところ、債権差押に係る取立額の誤りが判明しました。	○市役所から差押通知書が届いた際に、差押始期月について、本来、4月とすべきところ、2月と誤って処理したことによります。	1市役 所1名	その他	216,000	○お客様あてにお詫びの文書を送付しました。 ○担当者が市役所にお詫びの上説明し、了承を得ました。 ○市役所あてに納入告知書を送付し、お客様に未払いの年金が支払されたことを確認しました。	○担当部署において、事象の説明を行い、差押処理の始期の入力について、取扱いの確認と処理方法の厳格化を周知しました。	外部
161	年金受給選択申出書の受理誤りについて	確認・決定誤り	北海道	岩見沢	2012年 9月24日	2012年 12月26日	○お客様より、年金の支払いについてお問合せがあり、確認したところ、年金受給選択申出書の受理誤りが判明しました。	○年金受給選択申出書を受理する際に、確認を誤り年金額の低い選択となる年金受給選択申出書を受理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	その他	765,798	○担当者がお客様にお詫びの上説明し、過払いの返納について、了承を得ました。 ○ブロック本部に取扱いを協議し、訂正処理可能との回答がありました。 ○関係書類一式を機構本部に進達し、支払いを確認しました。	○お客様相談室において、事象の説明を行い、年金受給選択申出書の確認の徹底を周知しました。	外部
162	成年後見人等事務における受給権者氏名登録誤りについて	確認・決定誤り	本部	業務 管理部	2011年 4月18日	2013年 5月22日	○年金事務所より、成年後見人を設定されたお客様の氏名の漢字が相違しているとの連絡があり、確認したところ、成年後見人等事務における受給権者氏名の登録誤りが判明しました。	○成年後見人から提出された届書の記載内容を処理票に転記する際に、お客様の氏名を誤ったことによります。	1名	—	0	○年金事務所の担当者が成年後見人にお詫びの上説明し、了承を得ました。 ○訂正処理を完了しました。 ○なお、口座名義データはカナ氏名を使用しているため、年金振込は正常に行われています。	○担当部署において、事象の説明を行い、入力内容の確認を徹底しました。	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
163	障害年金 裁定時の 診断書 コードの収 録誤りに ついて	確認・決定誤り	本部	障害 年金 業務部	2012年 3月22日	2013年 3月7日	○事務センターより、お客様から障害 状態確認届について照会があった旨 連絡があり、確認したところ、障害年金 裁定時の診断書コードの収録誤りが判 明しました。	○お客様より提出いただいた障害年金 の裁定を行った際に、診断コードを 誤って収録したことによります。 ○これにより、誤った診断書コードによ る年金証書と、誤った診断書による障 害状態確認届が交付されたものです。	1名	—	0	○年金事務所の担当者がお客様に お詫びの上説明し、了承を得まし た。正しい障害状態確認届(診断 書)を交付しました。 ○訂正処理を行い、正しい診断書 コードが記載された年金証書をお客 様あてに送付しました。 ○お客様から誤った診断書コードが 記載された年金証書が返送されまし た。	○担当部署において、事象の説明 を行い、入力時の診断書コードなど 確認の徹底を周知しました。	外部
164	船員保険 の職務上 障害年金 に係る未 支給請求 書の処理 誤りにつ いて	確認・決定誤り	本部	障害 年金 業務部	2013年 3月1日	2013年 3月27日	○全国健康保険協会より、未支給請求 書の処理結果についてお問合せがあ り、確認したところ、船員保険の職務上 障害年金に係る未支給請求書の処理 に誤りがあり、未払いとなっていること が判明しました。	○船員保険の職務上障害年金に係る 未支給請求書の処理を行う際に、本 来、支払額について個別に確認後、処 理を行うべきところ、確認を行わなかつ たことによります。 ○委託業者の確認不足及び入力誤り によるものです。	1名	未払 い	91,351	○担当者がお客様にお詫びの上説 明し、了承を得ました。文書を送付 したところ、了承したとの返送を得まし た。 ○未支給に係る処理を行い、支払 処理が行われていることを確認しま した。	○委託業者より顛末書の提出があり、 担当者の再教育を行い、処理体 制の強化が図られたことを確認しま した。	外部
165	配偶者加 給年金の 加算漏れ について	確認・決定誤り	本部	支払部	1991年 4月20日	2013年 4月2日	○年金事務所より進達された記録訂 正に係る書類を審査したところ、配偶 者加給年金の加算漏れが判明しまし た。	○お客様の老齢年金を再裁定する際 に、加給年金を加算すると入力すべき ところ、誤って加算しないと入力したこ とによります。 ○担当者の確認不足によります。	1名	未払 い	124,532	○お客様にお詫びの文書を送付し たところ、了承を得ました。 ○訂正処理が完了し、支払時期が 確定したことを確認しました。	○担当部署において、再裁定前後 改定不一致リストによる、加給年金 額支給停止処理に係る処理の有無 と改定年月日の相違について確認 するよう周知しました。	内部
166	配偶者加 給年金の 加算漏れ について	確認・決定誤り	本部	障害 年金 業務部	1993年 4月22日	2013年 4月2日	○機構本部において、お客様の遺族 年金の条文訂正のため、受給者原簿 を確認したところ、配偶者加給年金の 加算漏れが判明しました。	○お客様の障害年金を裁定する際に、 本来、加給年金を加算すると入力すべ きところ、誤って加算しないと入力した ことによります。 ○担当者の確認不足及び決裁におい ても誤りに気がませんでした。	1名	未払 い	52,275	○お客様にお詫びの文書を送付し ました。 ○訂正処理が完了し、支払時期が 確定したことを確認しました。 ○お客様からの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す。	○担当部署において、事象の説明 を行い、加給年金の支給状況を確認 することを徹底しました。	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
167	船員保険 通算老齢 年金の受 給権発生 年月の誤 りについて	確認・ 決定誤り	本部	障害 年金 業務部	2012年 12月20日	2013年 4月5日	○他のグループより、再裁定を行う際に連絡があり、確認したところ、船員保険通算老齢年金の受給権発生年月の誤りが判明しました。	○お客様の船員保険通算老齢年金を裁定する際、受給権発生年月を本来、昭和55年4月で処理すべきところ、誤って昭和55年3月で処理したものです。 ○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、了承を得ました。 ○訂正処理が完了し、正しい年金証書とお詫びの文書をお客様あてに送付しました。 ○誤った年金証書がお客様より返送されました。	○担当部署において、事象の説明を行い、受給権発生年月の確認を慎重に行うよう周知しました。	内部
168	遺族厚生 年金裁定 請求書の 受理誤り について	確認・ 決定誤り	千葉	千葉	2011年 11月12日	2011年 11月24日	○事務センターより、遺族厚生年金裁定請求書の返戻があり、確認したところ、遺族厚生年金裁定請求書の受理誤りが判明しました。	○街角の年金相談センターにおいて、お客様から配偶者が65歳以上で在職中に亡くなったことによる遺族厚生年金の相談があった際、納付要件の緩和措置の認識不足により、受給要件を満たしていると誤った説明をしたことによります。 ○また、年金事務所の窓口においても、受給要件を満たしていないにもかかわらず、満たしていると誤った説明をし、お客様から遺族厚生年金請求書を受理したものです。	1名	—	0	○担当者がお客様と家族にお詫びの上説明し、了承を得ました。 ○お客様より取下げの意思を確認し、遺族厚生年金裁定請求書を返戻しました。	○お客様相談室において、遺族厚生年金の受給要件を再度説明し、お客様への受給要件等説明の際及び事務センター回付前の点検時は、年金記録の確認を慎重に行うよう周知・徹底しました。 ○また、街角の年金相談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
169	老齢年金 に係る処 理誤りに ついて	確認・ 決定誤り	神奈川	事務 センター	2010年 4月9日	2011年 11月4日	○お客様より、亡くなった配偶者あての通知についてお問合せがあり、確認したところ、死亡保留の処理漏れ及び選択処理の誤りが判明しました。	○お客様の配偶者の老齢年金受理時、死亡後の請求であったにもかかわらず、死亡届の提出を求めなかったこと及び死亡保留の処理を漏らしたことによります。 ○また、旧法障害共済年金の受給権者であったにもかかわらず、年金受給選択申出書の提出を求めていなかったことによります。その後の審査においても、選択処理方法の確認が不十分であったために、誤った処理を行い老齢年金の過払いが発生したものです。	1名	過払 い	2,414,406	○担当者がお客様にお詫びの上説明し、了承を得ました。お客様より返納方法申出書等関係書類を受理しました。 ○再裁定関係書類を機構本部に進達し、訂正処理が完了したことを確認しました。	○担当グループにおいて、事象の説明を行い、選択に係る取扱い及び決裁時における審査・入力チェックの徹底を再度周知しました。	外部
170	障害年金 裁定請求 書の受理 誤りにつ いて	確認・ 決定誤り	沖縄	那覇	2011年 9月30日	2011年 11月30日	○年金事務所において、受理した障害年金裁定請求書を確認したところ、障害年金裁定請求書の受理誤りが判明しました。	○年金確保支援法の施行に伴い、過去に障害年金の不支給決定を行ったお客様に対して、納付要件が満たされないにもかかわらず、納付要件を満たすとして、誤った勧奨を行い障害年金裁定請求書を受理したことによります。	1名	—	0	○担当者がお客様にお詫びの上説明し、了承を得ました。 ○お客様より取下げの意思を確認し、障害年金裁定請求書を返戻しました。	○お客様相談室において、事象の説明を行い、年金確保支援法の勉強会を再度実施し、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
171	年金受給 選択申出 書の受理 誤りにつ いて	確 認 ・ 決 定 誤 り	北海道	札幌北	2011年 7月14日	2011年 12月15日	○お客様より、年金の支払い額についてお問合せがあり、確認したところ、年金受給選択申出書の受理誤りが判明しました。	○お客様の老齢年金と障害年金に係る年金受給選択申出書を受理した際、本来、児童扶養手当等を考慮した選択を行うべきところ、確認を怠り不利な年金受給選択申出書を受理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	そ 他	286,653	○担当者がお客様にお詫びの上説明し、了承を得ました。再度、正しい年金受給選択申出書を受理しました。 ○機構本部に取扱いを確認し、関係書類一式を進達し支払いを確認しました。	○お客様相談室において、事象の説明を行い、年金受給選択申出書の受理に関し確認を徹底するよう周知しました。	外 部
172	老齢年金 裁定時の 処理誤り について	確 認 ・ 決 定 誤 り	北海道	事務 センター	2007年 5月17日	2011年 12月22日	○機構本部より、お客様の年金記録について確認依頼があり、確認したところ、老齢年金裁定時における共済組合期間の算入誤りが判明しました。	○お客様の老齢年金を裁定する際に、当時の担当者が、昭和61年3月以前の共済組合の船員組合員期間の取扱いについて認識がなかったために、共済組合期間を誤って1ヵ月多く登録したことによります。	1名	過 払 い	266	○担当者がお客様にお詫びの上説明し、了承を得ました。また、過払い分について、次回支払時に調整することで了承を得ました。 ○機構本部に連絡の上、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、事象の説明を行い、再度注意喚起をしました。	内 部
173	雇用保険 との調整 に係る老 齢年金の 支払保留 の処理誤 りについて	確 認 ・ 決 定 誤 り	埼玉	浦和	2006年 1月10日	2012年 1月6日	○お客様より、老齢年金が振込まれていないとお問合せがあり、確認したところ、誤って支払保留処理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で老齢年金裁定請求書を受付した際、お客様は雇用保険の高年齢雇用継続給付を受けていないにもかかわらず、老齢厚生・退職共済年金受給権者支給停止事由該当届を受理したことによります。 ○また、裁定時においても、確認不足により雇用保険との調整のための支払保留を誤って入力していたことによるものです。	1名	未 払 い	7,848,945	○担当者がお客様にお詫びの上説明し、了承を得ました。 ○ブロック本部に取扱いを協議し、訂正処理可能との回答がありました。 ○訂正処理依頼書等関係書類一式を機構本部に進達し、処理が完了したことを確認しました。	○担当部署において、裁定請求書受付時の添付書類の確認を再度周知・徹底しました。	外 部
174	年金受給 選択申出 書の受理 誤りにつ いて	確 認 ・ 決 定 誤 り	東京	八王子	2012年 1月13日	2012年 5月10日	○お客様より、年金の支払い額についてお問合せがあり、確認したところ、年金受給選択申出書の受理誤りが判明しました。	○老齢年金と障害年金に係る年金受給選択申出書を受理した際、本来、税等を考慮し支払額の少ない年金を選択する場合は、その理由を申出書に記載させるべきところ、確認を怠り記載がないまま受理したことによります。 ○受付時の確認不足及び届書の修正誤りによります。	1名	そ 他	287,250	○担当者がお客様にお詫びの上説明し、過払いの返納について、了承を得ました。 ○ブロック本部に取扱いを協議し、訂正処理可能との回答がありました。 ○関係書類一式を機構本部に進達し、支払いを確認しました。	○年金事務所において、事象の説明を行い、年金受給選択申出書の受理に関し確認を徹底するよう周知しました。	外 部
175	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	1998年 8月27日	2012年 2月7日	○機構本部より、再裁定関係書類について連絡があり、確認したところ、加給年金の加算漏れが判明しました。	○お客様の老齢年金を裁定する際に、本来、加給年金を加算すると入力すべきところ、誤って加算しないと入力したことによります。	1名	未 払 い	327,274	○担当者がお客様にお詫びの上説明し、了承を得ました。 ○ブロック本部に取扱いを協議し、訂正処理可能との回答がありました。 ○訂正処理依頼書等関係書類一式を機構本部に進達し、支払いを確認しました。	○お客様相談室において、事象の説明を行い、配偶者を含む年金記録及び添付書類の確認を徹底するよう周知しました。	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
176	配偶者加給年金の加算誤りについて	確認・決定誤り	愛知	笠寺	2001年 5月17日	2012年 6月14日	○他年金事務所より加給年金について連絡があり、確認したところ、配偶者加給年金の加算誤りが判明しました。	○配偶者様の障害年金を裁定する際、配偶者情報を登録しなかったことによります。	1名	過払い	1,250,000	○担当者がお客様にお詫びの上説明し、了承を得ました。 ○返納申出書等関係書類一式を機構本部に進達しました。	○年金事務所において、事象の説明を行い、審査受付時の年金記録等の確認を徹底するよう周知しました。	内部
177	年金受給選択申出書の受理誤りについて	確認・決定誤り	佐賀	佐賀	1991年 9月2日	2012年 7月24日	○事務センターより、年金の選択についてお問合せがあり、確認したところ、年金受給選択申出書の受理誤りが判明しました。	○裁定請求書を受理した際、65歳になった時点で、遺族年金と老齢年金に係る年金受給選択申出書を提出していただくようにお伝えすべきところ、これを怠ったことによります。 ○担当者の説明不足によります。	1名	未払い	3,500,274	○担当者がお客様にお詫びの上説明し、了承を得ました。 ○機構本部に取扱いを確認後、関係書類一式を進達し、支払いを確認しました。	○お客様相談室において、事象の説明を行い、年金受給選択申出書の受理に関し確認を徹底するよう周知しました。	内部
178	振替加算の加算誤りについて	確認・決定誤り	香川	事務センター	2012年 7月12日	2012年 8月15日	○お客様より、振替加算について、お問合せがあり、確認したところ、振替加算の加算誤り判明しました。	○お客様の老齢年金を裁定する際に、本来、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。	1名	過払い	8,300	○担当者がお客様にお詫びの上説明し、過払いについては、支払される年金で調整させていただくことで了承を得ました。 ○訂正処理依頼書等関係書類一式を機構本部に進達し、調整を確認しました。	○年金給付グループにおいて、事象の説明を行い、年金記録及び制度の確認を徹底するよう周知しました。	外部
179	年金受給選択申出書の処理誤りについて	確認・決定誤り	千葉	事務センター	2012年 6月28日	2012年 10月17日	○年金事務所より、進達したお客様の選択について連絡があり、確認したところ、年金受給選択申出書の処理誤りが判明しました。	○老齢年金と障害年金に係る年金受給選択申出書を受理する際に、厚生年金基金分を考慮して受理したにもかかわらず、担当者が不利な選択による処理したことによります。 ○担当者の確認不足によります。	1名	その他	223,650	○担当者がお客様にお詫びの上説明し、過払いの返納について、了承を得ました。 ○ブロック本部に取扱いを協議し、訂正処理可能との回答がありました。 ○関係書類一式を機構本部に進達し、支払いを確認しました。	○担当部署において、事象の説明を行い、年金受給選択申出書の確認の徹底を周知しました。	内部
180	配偶者加給年金の加算誤りについて	確認・決定誤り	本部	支払部	2009年 12月15日	2012年 12月20日	○年金事務所より、再裁定の前後で配偶者状態表示に相違があるとの照会があり、確認したところ、加給年金の加算誤りが判明しました。	○お客様の老齢年金について再裁定を行った際に、加給年金を加算しないと入力すべきところ、誤って加算すると入力したことによります。	1名	過払い	1,571,452	○お客様にお詫びの上、返納について説明し、了承を得ました。返納方法申出書を受理しました。 ○訂正処理を行いました。	○担当部署において、事象の説明を行い、配偶者様を含む年金記録の確認を徹底するよう周知しました。	内部

整理 番号	件名	事故 等の 区分	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明 契機
181	受取金融 機関の登 録誤りに ついて	確認・ 決定誤り	兵庫	姫路	2011年 11月2日	2011年 12月16日	○お客様より、年金が振込まれていないとの申出があり、確認したところ、受取金融機関の登録誤りが判明しました。	○お客様から年金受給権者住所・支払機関変更届を受付した際に、先に別の口座で届出していると聞いたにもかかわらず、事務センターに連絡せずに年金事務所で入力処理をしたことによります。	1名	未払い	289,406	○担当者がお客様にお詫びの上説明し、了承を得ました。 ○機構本部に再振込の時期を確認し、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。	○お客様相談室において、提出された届書に変更がある場合は、慎重に確認するよう周知・徹底しました。	外部
182	配偶者加 給年金の 加算誤りに ついて	確認・ 決定誤り	静岡	掛川	1977年 10月1日	2012年 11月21日	○機構本部より、加給年金について連絡があり、確認したところ、配偶者加給年金の加算誤りが判明しました。	○お客様の老齢年金を裁定する際に、本来、加給年金を加算しないと入力すべきところ、誤って加算すると入力したことによります。 ○担当者の確認不足により、配偶者が農林共済の退職年金を受給していたことを考慮しなかったことによります。	1名	過払い	1,194,516	○担当者がお客様にお詫びの上説明し、了承を得ました。 ○返納申出書等関係書類一式を機構本部に進達しました。	○年金事務所において、事象の説明を行い、年金記録の確認を徹底するよう周知しました。	内部
183	老齢年金 裁定請求 書の未処 理につい て	未処理・ 処理遅延	千葉	千葉	2011年 8月11日	2011年 12月19日	○お客様より、年金の支給開始時期についてお問合せがあり、確認したところ、老齢年金裁定請求書の未処理が判明しました。	○お客様から提出された老齢年金裁定請求書について、担当者間の伝達不足により、請求書に気付かず処理を行わなかったことによります。 ○書類管理の不徹底によるものです。	1名	未払い	58,150	○担当者がお客様にお詫びの上説明し、了承を得ました。 ○事務センターに老齢年金裁定請求書一式を回付し、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、受付書類の進捗管理について指導徹底しました。	外部
184	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11日	2012年 1月10日	○お客様より、年金の支払い状況についてお問合せがあり、確認したところ、未支給年金請求書の進達漏れが判明しました。	○お客様から受理した未支給年金請求書について、担当者の確認不足により機構本部への進達を漏らしたことによります。	1名	未払い	270,099	○担当者がお客様にお詫びの上説明し、了承を得ました。 ○未支給年金請求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。	○担当グループにおいて、事象の説明を行い、進捗管理の徹底を周知しました。 ○また、受付簿を再度チェックし、他に進達漏れのないことを確認しました。	外部
185	年金受給 選択申出 書の進達 漏れにつ いて	未処理・ 処理遅延	愛知	豊橋	2008年 1月25日	2012年 5月31日	○機構本部より、年金の支払い状況について、連絡があり、確認したところ、年金受給選択申出書の進達漏れが判明しました。	○お客様の遺族年金を裁定する際に、受理した年金受給選択申出書について、機構本部への進達を漏らしたことによります。 ○担当者の確認不足によるものです。	1名	未払い	841,309	○担当者がお客様にお詫びの上説明し、了承を得ました。 ○ブロック本部に取扱いを協議し、訂正処理可能との回答がありました。 ○関係書類一式を機構本部に進達し、支払いを確認しました。	○お客様相談室において、事象の説明を行い、進達書類の確認を徹底するよう周知しました。	内部

整理 番号	件名	事故 等の 区分	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明 契機
186	年金受給 選択申出 書の処理 漏れにつ いて	未処 理・ 処理 遅延	神奈川	川崎	2003年 5月21日	2012年 8月6日	○お客様の代理人より、年金の支払い 状況についてお問合せがあり、確認し たところ、年金受給選択申出書の処理 漏れが判明しました。	○お客様の遺族年金を裁定する際に、 受理した年金受給選択申出書の処理 を漏らしたことによります。 ○担当者の確認不足によるものです。	1名	未払 い	14,322,505	○担当者がお客様の代理人にお詫 びの上説明し、了承を得ました。 ○機構本部に取扱いを確認の上、 関係書類一式を進達し、支払いを確 認しました。	○年金事務所及び事務センターに おいて、事象の説明を行い、進達事 務の確認を徹底するよう周知しまし た。	外部
187	遺族年金 の支払保 留解除漏 れについ て	未処 理・ 処理 遅延	香川	事務 センター	2010年 7月1日	2012年 8月27日	○機構本部より、年金の支払い状況に ついて連絡があり、確認したところ、遺 族年金の支払保留解除漏れが判明し ました。	○遺族年金の裁定時に行った支払い 保留について、解除処理を漏らしたこ とによります。 ○担当者の処理漏れによるものです。	1名	未払 い	119,244	○担当者がお客様にお詫びの上説 明し、了承を得ました。 ○機構本部に取扱いを確認の上、 関係書類一式を進達し、支払いを確 認しました。	○担当部署において、事象の説明 を行い、支払保留の取扱いと進捗 管理の確認を徹底するよう周知しま した。	内部
188	老齢厚生・ 退職共済 年金受給 権者支給 停止事由 該当届の 進達遅延 について	未処 理・ 処理 遅延	東京	大田	2011年 7月6日	2011年 8月15日	○お客様より、年金が振り込まれてい ないとの連絡があり、確認したところ、 受付した老齢厚生・退職共済年金受給 権者支給停止事由該当届の進達遅延 により支払保留の処理がされているこ とが判明しました。	○老齢厚生・退職共済年金受給権者 支給停止事由該当届を受理した際に、 本来、支払サイクルを確認して本部に 進達すべきところ、進達が遅れたこと によります。 ○担当者の支払サイクルの確認不足 により支払が保留となったものです。	1名	未払 い	96,925	○担当者がお客様にお詫びの上説 明し、了承を得ました。 ○機構本部に取扱いを確認の上、 関係書類一式を送付し、支払いを確 認しました。	○お客様相談室において、事象の 説明を行い、進達書類の適切な処 理をするよう周知しました。	外部
189	遺族年金 の支払保 留解除漏 れについ て	未処 理・ 処理 遅延	鳥取	事務 センター	2010年 4月頃	2012年 8月28日	○機構本部より、年金の支払い状況に ついて連絡があり、確認したところ、遺 族年金の支払保留解除漏れが判明し ました。	○遺族年金の裁定時に行った支払い 保留について、解除処理のための未 選択保留解除依頼書が機構本部に進 達されていなかったことによります。	1名	未払 い	71,386	○担当者がお客様にお詫びの上説 明し、了承を得ました。 ○機構本部に取扱いを確認の上、 関係書類一式を進達し、支払いを確 認しました。	○事務センターにおいて、事象の説 明を行い、進捗管理の確認を徹底 するよう周知しました。	内部
190	遺族年金 の支払保 留解除漏 れについ て	未処 理・ 処理 遅延	岡山	事務 センター	2010年 2月25日	2012年 10月23日	○機構本部より、年金の支払い状況に ついて連絡があり、確認したところ、遺 族年金の支払保留解除漏れが判明し ました。	○遺族年金の裁定時に行った支払い 保留について、解除処理を漏らしたこ とによります。	1名	未払 い	14,293	○担当者がお客様にお詫びの上説 明し、了承を得ました。 ○機構本部に取扱いを確認の上、 関係書類一式を進達し、支払いを確 認しました。	○事務センターにおいて、事象の説 明を行い、支払保留の取扱いと進 捗管理の確認を徹底するよう周知し ました。	内部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明契機
191	遺族年金の支払保留解除漏れについて	未処理・処理遅延	岡山	事務センター	2010年4月15日	2012年10月23日	○機構本部より、年金の支払い状況について連絡があり、確認したところ、遺族年金の支払保留解除漏れが判明しました。	○遺族年金の裁定時に行った支払保留について、解除処理を漏らしたことにあります。	1名	未払い	35,866	○担当者がお客様にお詫びの上説明し、了承を得ました。 ○機構本部に取扱いを確認の上、関係書類一式を進達し、支払いを確認しました。	○事務センターにおいて、事象の説明を行い、支払保留の取扱いと進捗管理の確認を徹底するよう周知しました。	内部
192	遺族年金裁定請求書及び未支給年金請求書の処理遅延について	未処理・処理遅延	石川	金沢北	2011年6月13日	2011年12月26日	○お客様より、年金の処理状況についてお問合せがあり、確認したところ、遺族年金裁定請求書及び未支給年金請求書の処理遅延が判明しました。	○お客様から提出された遺族年金裁定請求書及び未支給年金請求書について、不備がありお客様に返戻すべきところ、担当者が書類の返戻を失念したことにあります。 ○また、受付書類の進捗管理が不十分であったことによるものです。	1名	—	0	○担当者がお客様とご家族にお詫びの上説明し、了承を得ました。 ○事務センターに連絡の上、遺族厚生年金裁定請求書を回付し、処理が完了したことを確認しました。 ○また、未支給年金については機構本部に連絡の上進達し、処理が完了したことを確認しました。	○年金事務所において、事象の説明を行い、再発防止の為一斉点検を実施しました。 ○また、受付書類の進捗管理の徹底を周知しました。	外部
193	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	中部	ブロック本部	2011年11月14日	2011年12月8日	○事務センターより、記録補正について連絡があり、確認したところ、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が判明しました。	○年金記録に関する紙台帳等の調査結果のお知らせを作成する際に、記録補正の必要のない案件であったにもかかわらず、誤って年金額が増額することのお知らせを作成し送付していたものです。 ○担当者の確認が不十分であったことにあります。	1名	—	0	○担当者がお客様にお詫びの上説明し、了承を得ました。	○担当部署において、事象の説明を行い、紙台帳の記載内容について判読困難な案件については、改めて慎重に確認を行うよう周知しました。	内部
194	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	中部	ブロック本部	2011年11月28日	2011年12月15日	○事務センターより、記録補正について連絡があり、確認したところ、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が判明しました。	○年金記録に関する紙台帳等の調査結果のお知らせを作成する際に、記録補正の必要のない案件について、誤って年金額が増額することのお知らせを作成し送付していたものです。 ○担当者の確認が不十分であったことにあります。	1名	—	0	○担当者がお客様の家族にお詫びの上説明し、了承を得ました。	○担当部署において、事象の説明を行い、審査にあたっては、全ての紙台帳を確認し、慎重に判断するよう研修を行いました。 ○委託業者あてにも慎重に確認を行うよう指示しました。	内部
195	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	四国	ブロック本部	2011年11月21日	2011年12月20日	○お客様に送付したお知らせについて、再確認を行ったところ、通知書の作成誤りが判明した。	○年金に関する紙台帳等の調査結果のお知らせを作成する際、本来、訂正する必要の無い期間についても、訂正すると誤った内容のお知らせを作成し送付したことにあります。 ○担当者の確認不足及び決裁においても誤りに気が付かなかったことによります。	1名	—	0	○担当者がお客様にお詫びの上説明し、了承を得ました。 ○正しいお知らせを送付しました。	○担当グループにおいて、事象の説明を行い、通知書等作成時の確認を徹底するよう周知しました。	内部

整理 番号	件名	事故 等の 区分	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明 契機
196	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	四国	ブロック本部	2011年7月11日	2011年12月19日	○機構本部より、再裁定関係書類の返戻があり、確認したところ、年金記録に関する紙台帳等の調査結果に対する回答書等の作成誤りが判明しました。	○委託業者が通知書を作成する際、加入期間を誤って記載してしまったことによります。 ○委託業者の確認不足及び職員による決裁においても誤りに気が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、事象を説明しご了承いただきました。 ○正しい通知を送付しました。	○担当グループにおいて、事象の説明を行い、通知書等作成時の確認を徹底するよう周知しました。 ○委託業者に対し、今回の事象を説明し、周知・徹底を行うよう指示しました。	内部
197	65歳年金裁定請求書に同封するリーフレットの記載誤りについて	通知書等の作成誤り	本部	年金給付部	2012年7月頃	2012年11月6日	○お客様より、65歳年金裁定請求書についてのお問合せがあり、確認したところ、65歳年金裁定請求書に同封するリーフレットの記載誤りが判明しました。	○委託業者がリーフレットを作成する際に、繰下げ請求のポイントの説明文を、老齢厚生年金と記載すべきところ、誤って退職共済年金と記載したものです。 ○職員の確認時においても誤りに気付かなかったことによります。	590,921名	—	0	○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。 ○訂正処理を行い、正しい内容のリーフレットを作成しました。 ○お客様よりお問合せがあった場合は、正しい内容での説明をすることとします。	○委託業者に対して、リーフレット等の校正時における点検を確実に行うよう指導しました。 ○委託業者より、事故報告書の提出があり、受理しました。	外部
198	年金決定通知書・支給額変更通知書の誤送付について	誤送付・誤送信	本部	年金給付部	2012年6月7日	2012年6月18日	○A様より、B様宛の通知書が送付されているとお問合せがあり、確認したところ、年金決定通知書・支給額変更通知書の誤送付が判明しました。	○委託業者において封入・封緘作業を行った際に、封筒不良品による再封入処理が手作業で発生し、誤ってA様あての封筒にB様あての年金決定通知書・支給額変更通知書を混入させたことによるものです。 ○複数名によるダブルチェックを怠ったことによります。	2名	—	0	○A様あてにお詫びと経過説明の文書を送付しました。B様あての年金決定通知書・支給額変更通知書を回収しました。 ○B様あてにお詫びの文書と年金決定通知書・支給額変更通知書を送付しました。 ○お客様からの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す。	○委託業者に対し、各種通知書の封入・封緘作業を行う際は、慎重な作業体制を確立するよう求めました。 ○委託業者より事故報告書の提出があり、受理しました。	外部
199	公的年金等支払報告年別内訳一覧表の誤送付について	誤送付・誤送信	本部	業務管理部	2013年4月15日	2013年4月19日	○A市役所より、B市役所あての郵便物が送付されてきたとお問合せがあり、確認したところ、公的年金等支払報告年別内訳一覧表の誤送付が判明しました。	○委託業者がA市役所の宛名シールを誤って貼付した封筒へB市役所の公的年金等支払報告年別内訳一覧表を封入したものです。 ○委託業者の確認不足によります。	2市役所 2,100名	—	0	○担当者がA市役所にお詫びの上説明し、了承を得ました。B市役所あての公的年金等支払報告年別内訳一覧表を回収しました。 ○担当者がB市役所にお詫びの上説明し、了承を得ました。B市役所あてにお詫び文書と公的年金等支払報告年別内訳一覧表を送付しました。	○委託業者に対し、チェック体制の強化を指示しました。 ○委託業者より顛末書の提出があり、受理しました。	外部

整理 番号	件名	事故 等の 区分	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明 契機
200	公的年金等支払報告年別内訳一覧表の誤送付について	誤送付・誤送信	本部	業務管理部	2013年 5月13日	2013年 5月15日	○A市役所より、B市役所あての郵便物が送付されてきたとのお問合せがあり、確認したところ、公的年金等支払報告年別内訳一覧表の誤送付が判明しました。	○委託業者がA市役所あての封筒に、B市役所あての公的年金等支払報告年別内訳一覧表を誤って混入させたものです。 ○委託業者の確認不足によります。	2市役所1名	—	0	○担当者がA市役所にお詫びの上説明し、了承を得ました。B市役所あての公的年金等支払報告年別内訳一覧表を回収しました。 ○担当者がB市役所にお詫びの上説明し、了承を得ました。B市役所あてに公的年金等支払報告年別内訳一覧表を送付しました。	○委託業者に対し、チェック体制の強化を指示しました。 ○委託業者より顛末書の提出があり、受理しました。	外部
201	雇用保険の基本手当と老齢年金との調整に係る説明誤りについて	説明誤り	徳島	徳島南	2011年 10月7日	2011年 11月30日	○お客様より、年金支払額についてお問合せがあり、確認したところ、雇用保険の基本手当と老齢年金との調整についての説明誤りが判明しました。	○お客様より雇用保険の基本手当受給終了に伴う老齢年金の支給について相談があった際に、支給額を誤って説明したことによります。 ○失業給付記録と年金の受給権者原簿記録の確認不足及び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、了承を得ました。	○お客様相談室において、事象の説明を行い、雇用保険の基本手当と老齢年金の調整について、年金記録確認の徹底を周知しました。	外部
202	特別障害給付金に係る受給要件の説明誤りについて	説明誤り	香川	事務センター	2011年 9月頃	2011年 10月12日	○町役場で受付た特別障害給付金請求書の審査において、受給要件を満たしていないことから、確認したところ、特別障害給付金に係る受給要件の説明誤りが判明しました。	○年金事務所より特別障害給付金の受給資格の有無について照会があった際に、誤った回答をしたことにより、お客様が町役場に請求書の提出を行ったものです。 ○担当者の認識不足及び確認が不十分であったことによります。	1名	—	0	○担当者がお客様にお詫びの上説明し、了承を得ました。 ○お客様より取下げの意思を確認し、請求書一式を返戻しました。	○年金給付グループにおいて、事象の説明を行い、特別障害給付金の受給要件について確認を慎重に行うように周知・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
203	配偶者加給年金の説明誤りについて	説明誤り	高知	高知東	2012年 3月1日	2012年 3月2日	○年金事務所において受付書類の確認をしたところ、加給年金の説明誤りが判明しました。	○お客様の老齢年金の請求書を受付した際に、加給年金の加算に必要な加給年金額加算開始事由該当届について、本来、定額部分の支給開始年齢到達時に受理すべきところ、説明を誤り到達前に受理したことによります。	1名	—	0	○担当者がお客様にお詫びの上説明し、了承を得ました。	○お客様相談室において、事象の説明を行い、年金記録及び必要添付書類の確認を徹底するよう周知しました。	内部
204	年金受給選択申出書提出時における添付書類の説明誤りについて	説明誤り	本部	年金相談部	2012年 10月11日	2012年 10月16日	○お客様が年金事務所に年金選択申出書を持参された際に、添付書類について確認したところ、年金受給選択申出書提出時における添付書類の説明誤りが判明しました。	○お客様からコールセンターに年金受給選択申出書提出時における添付書類について相談があった際に、担当者の確認が不十分であったため、診断書の提出の説明を漏らしたことによります。	1名	—	0	○年金事務所の担当者がお客様にお詫びの上説明し、了承を得ました。 ○お客様より年金選択申出書と診断書を受理し、事務センターに回付しました。	○委託業者より再発防止を徹底する旨の顛末書を受理しました。	外部

整理 番号	件名	事故 等の 区分	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明 契機
205	ドイツ年金 保険の被 保険者年 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	岐阜	岐阜北	2010年 3月4日	2012年 3月19日	○お客様より、提出書類の進捗状況についてお問合せがあり、確認したところ、ドイツ年金保険の被保険者年金裁定請求書が所在不明となっていることが判明しました。	○お客様よりドイツ年金に係る年金の請求を受付けた後、本部から添付書類の不備について指摘があり、その後の処理を怠っていました。 ○書類の管理が不十分であったことによります。	1名	—	0	○担当者がお客様にお詫びの上説明し、了承を得て書類を再提出いただきました。 ○機構本部に取扱いを確認の上、関係書類一式を進達し、処理が行われたことを確認しました。	○担当部署において、事象の説明を行い、書類の受付及び進捗管理について、取扱いの確認と徹底を周知しました。	外部
206	共済組合 期間の算 入誤りに ついて	記録訂 正誤り	本部	記録 管理部	2009年 11月5日	2013年 3月1日	○お客様より、基礎年金番号に登録されている共済組合記録は自分の記録ではない旨のお申出が年金事務所にあり、確認したところ、共済組合記録の算入誤りが判明しました。	○委託業者が共済期間の統合処理を行った際に、別人記録を算入したことによります。また、これにともない重複していた国民年金期間について還付処理を行っていました。 ○委託業者の確認不足によるものです。	2名	誤還 付	2,200	○担当者がお客様にお詫びの上、国民年金保険料の返納について説明し、了承を得ました。 ○国民年金保険料の誤還付に係る納付書を送付しました。 ○誤って統合した共済組合記録の取消を行い、国民年金記録を補正しました。 ○誤って統合した共済記録については、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。	○委託業者に対し、今回の事象を説明の上、共済組合記録の統合時の記録の確認と取扱いの徹底を周知しました。	内部
207	共済組合 期間の算 入誤りに ついて	記録訂 正誤り	本部	記録 管理部	2009年 11月13日	2013年 3月11日	○お客様より、基礎年金番号に登録されている共済組合記録は自分の記録ではない旨のお申出が年金事務所にあり、確認したところ、共済組合記録の算入誤りが判明しました。	○委託業者が共済期間の統合処理を行った際に、別人記録を算入したことによります。また、これにともない重複していた国民年金期間について還付処理を行っていました。 ○委託業者の確認不足によるものです。	2名	誤還 付	133,200	○担当者がお客様にお詫びの上、国民年金保険料の返納について説明し、了承を得ました。 ○国民年金保険料の誤還付に係る納付書を送付しました。 ○誤って統合した共済組合記録の取消を行い、国民年金記録を補正しました。 ○誤って統合した共済記録については、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。	○委託業者に対し、今回の事象を説明の上、共済組合記録の統合時の記録の確認と取扱いの徹底を周知しました。	外部
208	年金記録 の統合誤 りについて	記録訂 正誤り	北海道	札幌西	2008年 6月23日	2011年 12月2日	○機構本部より、統合した記録が別人の記録ではないかとの照会があり、確認したところ、別人の国民年金記録であることが判明しました。	○年金相談センターにおいて、ねんきん特別便に伴う加入記録の相談があった際に、確認不足により誤って別人の記録を統合したことによります。	2名	誤還 付	7,200	○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、誤還付した国民年金保険料の返納についても了承を得ました。 ○年金記録が補正されていることを確認し、担当部署より返納金納付書とお詫びの文書を送付しました。 ○誤って統合していた年金記録については、機構本部に引き続き調査を続行するよう依頼しました。	○年金記録課において、マニュアルに基づき本人確認を的確に実施するよう周知・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
209 ～ 248	不審電話 について		北海道 他39件	年金事 務所31 件 ブロック 本部5件 本部4件	2013年 5月	2013年 5月	○お客様より、「不審な電話があった ので、確認したい」との照会がありまし た。	○社会保険事務所や社会保険事務 局、日本年金機構、市(区)町村の職 員を名乗り、次のような内容の電話が 被保険者や年金受給者にありました。 (1)医療費の還付があるので、フリー ダイヤルや携帯電話に折り返し連絡 し、手続きをするように促す。 (2)医療費の還付があるので、コンビ ニエンスストアやスーパーマーケットに 設置してあるATMに行き振込の操作 をするように促す。 (3)口座番号や携帯電話番号などの 個人情報を聞き取ろうとする。	45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。 ○医療費の還付は年金事務所では 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。 ○電話で金融機関のATM等に誘 導し、振込手続きを行うことはないこ とをお伝えしました。 ○電話で口座番号などの個人情報 を確認することは行っていないこと 及び個人情報等は回答しないようお 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。	

日本年金機構の平成25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	住民票コード誤収録によるねんきん定期便(再送付分)の送付誤りについて	2013年 2月20日	2013年 3月6日	○お客様(A様より、別人(B様)の記録が記載されたねんきん定期便が届いたとのお問合せがあり、確認したところ、住基ネット情報を活用した際に誤りがあり、別人の住所でねんきん定期便(再送付分)が送付されたことが判明しました。 ○また、同様にC様よりD様の記録が記載されたねんきん定期便が届いたとのお問合せがありました。	○住民基本台帳ネットワーク(住基ネット)の住民票コードと基礎年金番号の紐付けを行った際に、紐付けの誤りがあったことによるものです。	4名	—	0	○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。B様のねんきん定期便を回収しました。 ○年金事務所の担当者がC様にお詫びの上説明し、D様のねんきん定期便を回収しました。 ○B様及びD様については、ねんきん定期便が未送達となっており、住所・連絡先不明のため連絡がとれません。	○システム処理において住民票コードと基礎年金番号の紐付けを行う際は、同一人の確認を徹底するよう整理しました。	外部
2	国民年金保険料口座振替額通知書における金融機関名称の誤りについて	2012年 10月	2013年 4月19日	○お客様より、国民年金保険料口座振替額通知書に記載されている金融機関名が相違しているとのお問合せがあり、確認したところ、国民年金保険料口座振替額通知書における金融機関名称の誤りが判明しました。	○金融機関の店舗番号が変更となり、金融機関情報を管理しているファイルの修正を行った際に、処理結果リストに確認を促す警告表示がされたにもかかわらず、確認を漏らしたことにあります。 ○そのため、国民年金保険料口座振替額通知書作成時に、誤った金融機関名称が印字されたものです。 ○作業手順書作成時に警告表示がされた際の対応方法の記載をしていなかったことによるものです。	84名	—	0	○お客様あてにお詫びの文書を送付しました。 ○なお、保険料の収納に影響は発生しておりません。	○処理結果リストの点検方法を見直し、入力データの誤りの有無の確認を徹底するよう周知しました。	外部
3	旧三共済年金の在職支給停止に係る計算処理誤りについて	2004年 6月15日	2010年 5月31日	○お客様より、旧三共済年金についてのお問合せがあり、確認したところ、旧三共済年金の在職支給停止に係る計算処理誤りが判明しました。	○旧三共済年金の在職支給停止額の算出時に経過的加算額を含めないよう、システムの修正を行う必要があったにもかかわらず、それが行えていなかったことによるものです。 ○システム開発の際に要件検討が不十分であったことにあります。	1,000名	その他	188,050,836	○お客様あてにお詫びの文書を送付しました。 ○システムの修正が完了し、正しい年金額が支払されたことを確認しました。	○旧三共済年金及び農林共済の法改正に伴うシステム改修がある場合は、要件の検討を十分に行うこととしました。	外部