

平成25年8月2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6月分)について

平成25年6月分の事務処理誤り等の件数及び個別の事案等について、別添のとおりお知らせいたします。

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

事務処理誤り等（平成25年6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、6月に、本部担当部署及び年金事務所等の事務処理誤り等の詳細な報告が完了したもの及びシステム事故等の詳細な報告が完了したものを取りまとめたもの。

・これらの事務処理誤り等については、被保険者等の関係者から公表を控えるよう強く要請されない限り、原則として、その事案の概要等を公表します。今回取りまとめた504件のうち、公表可能な446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504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 | 13 件 | (2.6%) |
| 〔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 | 151 件 | (30.0%) |
| 〔届書内容の確認誤り、金融機関等のコード記入誤り等、事実関係の誤認や法令の適用誤り〕 | | |
| (3) 未処理・処理遅延 | 69 件 | (13.7%) |
| 〔審査決定すべき届書の未処理、社会保険オンラインシステムへの入力漏れ、日本年金機構本部への進達漏れ、関係部署からの返戻書類の未処理等〕 | | |
| (4) 入力誤り | 31 件 | (6.1%) |
| 〔数字や氏名等の入力誤り、一部項目の入れ違い等、入力時の誤り〕 | | |
| (5) 通知書等の作成誤り | 24 件 | (4.8%) |
| 〔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 | 35 件 | (6.9%) |
| 〔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 | 58 件 | (11.5%) |
| 〔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 | 10 件 | (2.0%) |
| 〔受理した申請書、添付書類の紛失等〕 | | |
| (9) 記録訂正誤り | 1 件 | (0.2%) |
| 〔別人の記録を訂正、別人の記録を統合〕 | | |
| (10) 事故等 | 112 件 | (22.2%) |
| 〔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 504 件 (100.0%)

2 制度等別件数

(1) 厚生年金適用関係	90 件	(17.9%)
(2) 厚生年金徴収関係	10 件	(2.0%)
(3) 国民年金適用関係	50 件	(9.9%)
(4) 国民年金徴収関係	91 件	(18.0%)
(5) 年金給付関係	185 件	(36.7%)
(6) 船員保険関係	0 件	(0.0%)
(7) その他	78 件	(15.5%)

合計 504 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	3 (1)	15 (0)	12 (0)	17 (1)	0 (0)	35 (0)	4 (1)	4 (0)	0 (0)	0 (0)	90 (3)
厚生年金 徴収関係	0 (0)	1 (0)	1 (0)	1 (0)	6 (2)	0 (0)	0 (0)	1 (0)	0 (0)	0 (0)	10 (2)
国民年金 適用関係	1 (0)	27 (0)	2 (0)	6 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	14 (0)	50 (0)
国民年金 徴収関係	0 (0)	30 (3)	19 (0)	7 (0)	11 (0)	0 (0)	5 (0)	2 (1)	0 (0)	17 (0)	91 (4)
年金給付 関係	9 (0)	78 (4)	35 (0)	0 (0)	7 (0)	0 (0)	49 (0)	3 (0)	1 (0)	3 (1)	185 (5)
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)	78 (44)	78 (44)
計	13 (1)	151 (7)	69 (0)	31 (1)	24 (2)	35 (0)	58 (1)	10 (1)	1 (0)	112 (45)	504 (58)

(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・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 319 件 (63.3%)
 [窓口装置操作の際にキータッチ等を誤ったもの・入力を漏らしていたもの、通知書等の封入封緘時における内容物や宛先の確認を漏らしていたもの等]
- ② 適用・認識誤り・・・・・・・・・・・・・・・・ 61 件 (12.1%)
 [法令や通知等に係る解釈を誤っていたもの、理解が不足していたもの等]
- ③ 届書等の放置・・・・・・・・・・・・・・・・ 32 件 (6.3%)
 [本来行うべき処理を多忙や失念により適切な時期までに処理を行わなかったもの]
- ④ その他・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 92 件 (18.3%)
 [不正行為、不適正な事務処理、事故等]

合計 504 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 (1)	130 (6)	47 (0)	31 (1)	19 (2)	34 (0)	32 (0)	5 (1)	0 (0)	17 (0)	319 (11)
適用・認識誤り	0 (0)	20 (1)	7 (0)	0 (0)	5 (0)	1 (0)	25 (1)	0 (0)	1 (0)	2 (0)	61 (2)
届書等の放置	8 (0)	0 (0)	15 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	1 (0)	3 (0)	0 (0)	5 (0)	32 (0)
その他	1 (0)	1 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	2 (0)	0 (0)	88 (45)	92 (45)
計	13 (1)	151 (7)	69 (0)	31 (1)	24 (2)	35 (0)	58 (1)	10 (1)	1 (0)	112 (45)	504 (58)

(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	80 (2)	7 (2)	40 (0)	67 (3)	125 (4)	0 (0)	0 (0)	319 (11)
適用・認識誤り	4 (1)	2 (0)	4 (0)	13 (1)	38 (0)	0 (0)	0 (0)	61 (2)
届書等の放置	5 (0)	1 (0)	5 (0)	3 (0)	18 (0)	0 (0)	0 (0)	32 (0)
その他	1 (0)	0 (0)	1 (0)	8 (0)	4 (1)	0 (0)	78 (44)	92 (45)
計	90 (3)	10 (2)	50 (0)	91 (4)	185 (5)	0 (0)	78 (44)	504 (58)

(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	71 (3)	7 (2)	27 (0)	66 (3)	89 (3)	0 (0)	78 (44)	338 (55)
1万円未満	0 (0)	0 (0)	1 (0)	12 (1)	3 (0)	0 (0)	0 (0)	16 (1)
1万円以上 5万円未満	8 (0)	1 (0)	5 (0)	9 (0)	8 (1)	0 (0)	0 (0)	31 (1)
5万円以上 10万円未満	3 (0)	0 (0)	3 (0)	1 (0)	12 (1)	0 (0)	0 (0)	19 (1)
10万円以上 50万円未満	6 (0)	1 (0)	9 (0)	3 (0)	37 (0)	0 (0)	0 (0)	56 (0)
50万円以上 100万円未満	0 (0)	0 (0)	4 (0)	0 (0)	20 (0)	0 (0)	0 (0)	24 (0)
100万円以上 500万円未満	2 (0)	1 (0)	1 (0)	0 (0)	13 (0)	0 (0)	0 (0)	17 (0)
500万円以上	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	3 (0)	0 (0)	0 (0)	3 (0)
計	90 (3)	10 (2)	50 (0)	91 (4)	185 (5)	0 (0)	78 (44)	504 (58)

(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)	12	6,980,991	581,749
未払い (年金等の額を少なく支払った件)	69	52,759,536	764,630
過徴収 (保険料金額を多く徴収した件)	38	6,937,948	182,577
未徴収 (保険料金額を少なく徴収した件)	20	4,157,958	207,897
誤還付 (保険料金額を誤ってお返しした件)	6	790,410	131,735
その他	21	20,838,365	992,303
計	166	92,465,208	557,019

(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。

過払いと未払いがある件	7 件	12,293,292 円
過払いと過徴収がある件	11 件	3,843,328 円
過払いと過徴収と未徴収がある件	1 件	2,518,772 円
過徴収と未徴収がある件	1 件	1,104,582 円
未払いと過徴収がある件	1 件	1,078,391 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・・・・・・・・・・・・・・・・ 184 件 (36.5%)
- (2) 日本年金機構外部からの通報等により判明・・・・・・ 243 件 (48.2%)
- (3) その他 (事件・事故等)・・・・・・・・・・・・・・・・ 77 件 (15.3%)

合計 504 件 (100.0%)

Ⅲ システム誤りに伴う事故等

- ・ 該当する事故等はありませんでした。

○日本年金機構の平成25年6月分の事務処理誤り等一覧(1～98ページ)

- | | | | |
|-------------|----------|------|---------|
| 1. 厚生年金適用関係 |1P | 整理番号 | 1～87 |
| 2. 厚生年金徴収関係 |16P | 整理番号 | 88～95 |
| 3. 国民年金適用関係 |18P | 整理番号 | 96～145 |
| 4. 国民年金徴収関係 |31P | 整理番号 | 146～232 |
| 5. 年金給付関係 |53P | 整理番号 | 233～412 |
| 6. その他 |98P | 整理番号 | 413～446 |

(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

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生日月日	判明日月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明契機
1	月額変更届の未処理について	受付時の書類管理誤り	静岡	事務センター	2012年 7月18日	2012年 10月3日	○委託業者より、委託業者が使用している事務室内に開封されていない封筒があるとの報告があり、確認したところ、月額変更届の未処理が判明しました。	○事業所から送付された封筒を委託業者が、開封・受付しないまま放置し担当部署に回付を漏らしたため、月額変更届の処理が行われなかったものです。 ○委託業者による未開封封筒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	56,024	○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。 ○担当者が処理を行いました。	○委託業者に対し、今回の事象を説明し、受付した封筒の管理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。	内部
2	健康保険被保険者証の回付誤りについて	受付時の書類管理誤り	三重	伊勢	2012年 11月26日	2012年 12月11日	○事業所より、健康保険被扶養者(異動)届に添付の必要がない健康保険被保険者証を添付して提出したが添付した健康保険被保険者証が届かないとの問合せがあり、確認したところ、健康保険被保険者証の回付誤りが判明しました。	○健康保険被扶養者(異動)届に、本来、添付の必要の無い健康保険被保険者証が添付されていたため事業所に返送すべきところ、誤って全国健康保険協会に回付したものです。 ○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	—	0	○厚生年金適用調査課長が事業所にお詫びの上説明し、健康保険被保険者証を送付することで了承を得ました。 ○担当者が全国健康保険協会に事象を説明し健康保険被保険者証の交付を依頼しました。 ○全国健康保険協会より、事業所あてに健康保険被保険者証が送付されたことを確認しました。	○厚生年金適用調査課において、今回の事象を説明し、届書に添付された健康保険被保険者証の確認を徹底するよう周知しました。	外部
3	資格取得届の取消処理誤りについて	確認・決定誤り	東京	足立	2012年 5月31日	2012年 5月31日	○担当者が、入力済の健康保険被扶養者(異動)取消届と処理結果リストを確認したところ、資格取得届の取消処理誤りが判明しました。	○担当者が事業所から提出された健康保険被扶養者(異動)届の取消処理を行う際に、誤って資格取得届の取消処理を行ったものです。 ○担当者による処理コード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	○担当者が社会保険労務士にお詫びの上、被保険者整理番号が変更になることを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。	○厚生年金適用調査課において、今回の事象を説明し、届書を入力する際には届書コードの確認を徹底するよう周知しました。	内部
4	健康保険被扶養者(異動)届に係る削除誤りについて	確認・決定誤り	長野	飯田	2010年 5月19日	2012年 7月3日	○社会保険労務士より、被扶養者削除の届出をした方に対して全国健康保険協会から被扶養者資格確認の依頼が届いたとの問合せがあり、確認したところ、健康保険被扶養者(異動)届に係る削除誤りが判明しました。	○担当者が健康保険被扶養者(異動)届を事務センターに回付する際に、削除する被扶養者番号を誤って削除済みの被扶養者番号で記入したため、解除年月日の訂正届として処理され、本来解除されるべきであった番号の記録が削除されなかったものです。 ○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	—	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、審査時の確認を徹底するよう周知しました。	外部

整理 番号	件名	事故 等の 区分	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明 契機
5	健康保険被扶養者(異動)届の処理誤りについて	確認・決定誤り	長野	飯田	2012年 7月10日	2012年 8月7日	○社会保険労務士より、健康保険被扶養者(異動)届を提出したが健康保険被保険者証が送付されないとの問合せがあり、確認したところ、健康保険被扶養者(異動)届の処理誤りが判明しました。	○事業所から誤った被保険者整理番号で健康保険被扶養者届が届出されたにもかかわらず、誤った被保険者整理番号で処理したことによりです。 ○担当者の確認が不十分であったことによりです。	1事業 所1名	—	0	○担当者が社会保険労務士にお詫びの上説明し、了承を得ました。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、入力前の確認及び入力後のダブルチェックを徹底するよう周知しました。	外部
6	被保険者証返納のお知らせ(ハガキ)の作成誤りについて	確認・決定誤り	東京	事務センター	2012年 7月31日	2012年 8月1日	○A年金事務所より、お客様からB年金事務所名で被保険者証返納のお知らせ(ハガキ)が届いたことについて問合せがあった旨の連絡があり、確認したところ、被保険者証返納のお知らせ(ハガキ)の作成誤りが判明しました。	○担当者が被保険者証返納のお知らせ(ハガキ)を作成する際に、本来、A年金事務所名で送付する被保険者証返納のお知らせ(ハガキ)をB年金事務所名で作成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です。	1事業 所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ましたが、ご納得いただけず事務センターから説明を行うよう要望がありました。 ○担当者がお客様にお詫びの上説明し、お詫びの文書を送付することとしました。 ○お客様あてにお詫びの文書を送付しました。 ○健康保険被保険者証を回収しました。 ○その後、お客様から問合せはありませんが、問合せがあった場合、引き続き対応することとしました。	○厚生年金適用第3グループにおいて、今回の事象を説明し、被保険者証返納のお知らせ(ハガキ)を作成する際は年金事務所名の確認を徹底するよう周知しました。	外部
7	後期高齢者医療制度加入に伴う扶養認定解除時の振分コードの入力漏れについて	確認・決定誤り	千葉	幕張	2012年 4月20日	2012年 8月23日	○機構本部より、新聞社から「A市にお住まいの方が後期高齢者医療制度の減免措置を受けられない」ことについて取材があったとの連絡があり、確認したところ、後期高齢者医療制度加入に伴う扶養認定解除時の振分コードの入力漏れが判明しました。	○担当者が75歳到達による後期高齢者医療制度加入に伴う扶養認定を解除する際に、振分コードを入力すべきところ誤って振分コードの入力を漏らしたため、後期高齢者医療制度の保険料減免措置を受けることができなかったものです。 ○担当者による確認が不十分であったことによりです。	1事業 所1名	—	0	○副所長がお客様及び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、入力前の確認及び入力後のダブルチェックを徹底するよう周知しました。	外部
8	月額変更届の処理誤りについて	確認・決定誤り	栃木	栃木	2007年 7月23日	2012年 7月27日	○事務センターより、厚生年金基金と厚生年金の月額変更記録が相違しているとの連絡があり、確認したところ、月額変更届を算定基礎届として処理していたことが判明しました。	○平成19年7月改定の月額変更届を担当者が誤って平成19年度の算定基礎届として審査決定し処理を行ったものです。 ○決裁においても誤りを見落としたことによりです。	1事業 所1名	未徴収	14,994	○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	発生日月	判明日月	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明 契機
9	月額変更届に係る改定年月の誤りについて	確認・決定誤り	三重	事務センター	2012年10月4日	2012年10月23日	○担当者が標準報酬月額改定通知書の発送準備作業中に月額変更届の改定年月に疑義が生じ、確認したところ、月額変更届に係る改定年月の誤りが判明しました。	○事業所から提出された月額変更届の改定年月欄に昇給月である平成24年7月が記載されていたため、本来、改定年月欄を平成24年10月と訂正のうえ入力すべきところ訂正を行わず処理したものです。 ○入力後のチェック及び決裁においても誤りに気付かなかったことによります。	1事業所2名	過徴収	97,074	○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。	○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、審査時における確認及び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
10	月額変更届に係る改定年月の誤りについて	確認・決定誤り	広島	事務センター	2012年10月11日	2012年10月18日	○事業所より、平成23年10月改定の月額変更届を提出したところ平成24年10月改定の月額変更不該当通知書が送付されたとの連絡があり、確認したところ、月額変更届に係る改定年月の誤りが判明しました。	○事業所から提出された月額変更届の改定年月欄に2011年10月と記載されていたため、和暦にする際に、本来、平成23年10月と記載すべきところ、担当者が誤って平成24年10月と記載し処理したことによります。 ○事前審査及び入力後の確認が不十分であったことによるものです。	1事業所2名	未徴収	217,027	○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、西暦での届出があった場合、和暦への読替時に読替表で必ず確認することを徹底するよう周知しました。	外部
11	健康保険被扶養者(異動)届の処理誤りについて	確認・決定誤り	岐阜	美濃加茂	2012年3月12日	2012年8月1日	○事業所より、健康保険被扶養者(異動)届を提出したが健康保険被保険者証が送付されないとの問合せがあり、確認したところ、健康保険被扶養者(異動)届の処理誤りが判明しました。	○事業所を退職後に同じ事業所に再就職し、誤って健康保険被扶養者届が退職前の被保険者整理番号により届出されたにもかかわらず、担当者が届出された被保険者整理番号で入力したことによります。 ○担当者の確認漏れによるものです。	1事業所3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、入力前の確認及び入力後のダブルチェックを徹底するよう周知しました。	外部
12	健康保険被扶養者(異動)届に係る削除年月日の処理誤りについて	確認・決定誤り	大阪	難波	2009年4月7日	2013年2月5日	○事業所より、被扶養者削除年月日について問合せがあり、確認したところ、健康保険被扶養者(異動)届に係る削除年月日の処理誤りが判明しました。	○事業所から平成21年4月に提出された健康保険被扶養者(異動)届の削除年月日が誤っていたため、担当者が削除年月日を修正した際に、本来、75歳誕生日当日で処理すべきところ誤って75歳誕生日の前日で削除処理をしたため、後期高齢者医療制度の減免措置を受けることができなかったと平成25年2月になって申し出があったものです。 ○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	—	0	○担当者が事業所及びお客様にお詫びの上、説明しましたが後期高齢者保険料について、本来納付する額よりも多く納付しているためご納得いただけませんでした。 ○担当者が市役所及び後期高齢者医療広域連合に保険料の修正(還付)について確認し、後期高齢者医療広域連合は厚生労働省に確認しましたが、2年以上遡及した修正(還付)できないとの回答がありました。 ○担当者がお客様に再度お詫びの上、確認結果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、後期高齢者医療制度の減免措置の際の入力時には扶養に係る削除年月日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	発生日月	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明 契機
13	月額変更届に係る報酬月額 の誤りに ついて	確認・ 決定誤り	広島	広島西	2007年 1月12日	2013年 3月7日	○厚生年金基金より、厚生年金基金と厚生年金の月額変更記録が相違しているとの連絡があり、確認したところ、月額変更届に係る報酬月額 の誤りが判明しました。	○平成18年度の算定基礎届が提出済みであった事業所から平成18年9月改定の月額変更届が提出された際に、平成18年度の算定基礎届で決定された報酬月額を従前の報酬月額と見誤り、2等級以上の差がないものとして月額変更 に該当しないと判断し処理したものです。 ○担当者による審査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	未徴収	46,196	○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、審査時における確認を徹底するよう周知しました。	外部
14	月額変更届に係る改定年月 の誤りに ついて	確認・ 決定誤り	群馬	渋川	2004年 7月9日	2013年 2月20日	○事務センターより、厚生年金基金と厚生年金の月額変更記録が相違しているとの連絡があり、確認したところ、月額変更届に係る改定年月の誤りが判明しました。	○事業所から提出された月額変更届の改定年月欄に昇給月である平成16年4月が記載されていたため、本来、改定年月欄を平成16年7月と訂正のうえ入力すべきところ訂正を行わず処理したものです。 ○入力後のチェック及び決裁においても誤りに気付かなかったことによります。	1事業 所1名	過徴収	10,189	○担当者が事業所にお詫びの上説明し、保険料を還付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、審査時における確認及び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
15	月額変更届の処理誤りに ついて	確認・ 決定誤り	神奈川	厚木	2012年 7月10日	2012年 8月20日	○事業所より、納入告知書の金額が相違しているとの問合せがあり、確認したところ、月額変更届を算定基礎届として処理していたことが判明しました。	○事務所で受付した月額変更届を事務センターに回付する際、本来、算定基礎届とは別の束にして回付しなければならぬところ、まとめて回付したものです。 ○事務センター回付前の二重チェックを怠ったことによります。	1事業 所32 名	未徴収	296,459	○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、事務センターへに回付する際のチェックを徹底するよう周知しました。	外部
16	月額変更届に係る改定年月 の誤りに ついて	確認・ 決定誤り	沖縄	コザ	2003年 5月15日	2013年 3月8日	○事業所より、厚生年金基金と厚生年金の月額変更記録が相違しているとの連絡があり、確認したところ、月額変更届に係る改定年月の誤りが判明しました。	○事業所から提出された月額変更届の改定年月欄に昇給月である平成15年2月が記載されていたため、本来、改定年月欄を平成15年5月と訂正のうえ入力すべきところ訂正を行わず処理したものです。 ○入力後のチェック及び決裁においても誤りに気付かなかったことによります。	1事業 所1名	過徴収	40,824	○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、審査時における確認及び入力後のダブルチェックを徹底するよう周知しました。	外部

整理 番号	件名	事故 等の 区分	県名	事務所名	発生日月日	判明日月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明 契機
17	健康保険被扶養者(異動)届の受理誤りについて	確認・決定誤り	岩手	花巻	2013年 3月18日	2013年 3月25日	○事務センターより、健康保険被扶養者(異動)届の内容に不備があるとの連絡があり、確認したところ、健康保険被扶養者(異動)届の受理誤りが判明しました。	○担当者が内縁の妻に係る健康保険被扶養者(異動)届を受理する際に、本来、再婚禁止期間である6か月を経過していない期間に係る届出であるにもかかわらず届書を受理したものです。 ○担当者の認識不足によります。	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。 ○届書を社会保険労務士あてに返戻しました。	○厚生年金適用調査課において、今回の事象を説明し、窓口で届書を受理する際に被扶養者の認定要件の確認を徹底するよう周知しました。	内部
18	国民年金第3号被保険者届の未処理について	未処理・処理遅延	香川	事務センター	2010年 3月17日	2011年 12月6日	○お客様より、国民年金第3号被保険者不整合通知書が届いたが、第3号届は事業所より提出済であるとの問合せがあり、確認したところ、国民年金第3号被保険者届の未処理が判明しました。	○被扶養者異動届を管理・厚生年金適用グループで受付した際、国民年金第3号被保険者届を速やかに国民年金グループに回付すべきところ、失念したことによります。	1事業 所1名	—	0	○年金事務所の厚生年金適用調査課長が事業所及びお客様にお詫びの上説明したところ、了承を得ました。 ○国民年金第3号被保険者届を入力処理しました。	○管理・厚生年金適用グループにおいて、今回の事象を説明し、未処理分と他のグループへの回付分が混入しないよう確認の徹底について周知を行いました。	外部
19	国民年金第3号被保険者死亡届の未処理について	未処理・処理遅延	大阪	事務センター	2011年 1月頃	2011年 12月19日	○お客様より、亡くなった配偶者あてに文書が届いたとの問合せがあり、確認したところ、国民年金第3号被保険者死亡届の未処理が判明しました。	○被扶養者異動届を管理・厚生年金適用グループで受付した際、国民年金第3号被保険者死亡届が国民年金グループに回付されずに、被扶養者異動届(副)とともに事業所に返戻されたことによります。	1事業 所1名	—	0	○担当者がお客様にお詫びの文書を送付しました。 ○国民年金第3号被保険者死亡届の入力処理を行いました。 ○その後、お客様から問合せはありませんが、問合せがあった場合、引き続き対応することとしました。	○管理・厚生年金適用グループにおいて、今回の事象を説明し、未処理分と他のグループへの回付分が混入しないよう確認の徹底について周知を行いました。	外部
20	健康保険被保険者証の回収登録漏れについて	未処理・処理遅延	三重	事務センター	2012年 5月17日	2012年 5月25日	○年金事務所より、事業所から被保険者証返納のお知らせ(ハガキ)が届いたことについて問合せがあった旨の連絡があり、確認したところ、健康保険被保険者証の回収登録漏れが判明しました。	○担当者が磁気媒体(CD)による資格喪失届を受付した際に、健康保険被保険者証の回収登録を行うところ処理を漏らしたことにより健康保険被保険者証返納のお知らせ(ハガキ)が送付されたものです。 ○担当者による確認が不十分であったことによります。	4事業 所36 名	—	0	○担当者が4事業所にお詫びの上説明し、お詫びの文書を送付することで了承を得ました。 ○担当者が処理を行い、お詫びの文書を事業所あてに送付しました。	○管理・厚生年金適用グループにおいて、今回の事象を説明し、資格喪失届を処理した際には、健康保険被保険者証の回収登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	発生日月日	判明日月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明契機
21	月額変更届の未処理について	未処理・処理遅延	鹿児島	事務センター	2011年 10月17日	2012年 9月3日	○全国健康保険協会より、算定基礎届で決定された標準報酬月額について疑義があるとの照会があり、確認したところ、月額変更届の未処理が判明しました。	○担当者が添付書類が不足していたために月額変更届を取り消しました。が、事業所から添付書類が提出された際の再入力を漏らしたものです。 ○決裁においても誤りを発見することができなかったことによります。	1事業所2名	過徴収	295,898	○担当者が社会保険労務士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。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ひしました。 ○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、取消入力をおこなった際には取消入力後の書類管理を適切に行うよう周知しました。	外部
22	月額変更届の未処理について	未処理・処理遅延	大分	別府	2012年 7月30日	2012年 10月22日	○担当者より、算定基礎届総括表附表に月額変更届が綴られているとの連絡があり、確認したところ、月額変更届の未処理が判明しました。	○算定基礎届調査の際に、担当者が算定基礎届総括表附表の綴りの中に誤って月額変更届を混入させ綴ったことにより処理が行われず未処理となったものです。 ○届書を綴る際の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	18,193	○担当者が事業所にお詫びの上説明し、保険料について、次回納付時に請求することで了承を得ました。 ○事務センターの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、届書を受理した際には受付簿に記載し進捗管理を徹底するよう周知しました。	内部
23	健康保険被扶養者(異動)届の入力漏れについて	未処理・処理遅延	福井	事務センター	2012年 10月5日	2012年 12月7日	○担当者が健康保険被扶養者(異動)届の削除処理の審査を行っていた際に、削除の届出があった方の認定処理が行われていなかったため、確認したところ、健康保険被扶養者(異動)届の入力漏れが判明しました。	○事業所から認定と削除の健康保険被扶養者(異動)届2通が提出された際に、委託業者が削除処理のみ行い認定処理を漏らしたものです。 ○担当者の確認が不十分であったことによります。	1事業所1名	—	0	○管理・厚生年金適用グループ長が事業所にお詫びの上説明し、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、入力漏れ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
24	月額変更届の処理遅延について	未処理・処理遅延	千葉	市川	2011年 8月3日	2012年 11月27日	○担当者が事業所から提出された書類を確認したところ、月額変更届の処理遅延が判明しました。	○担当者が東日本大震災に伴う標準報酬の改定により月額変更の対象となっていたお客様について、添付資料を平成23年9月に受付けていたにもかかわらず、添付資料を受付けていないと誤認し平成24年の定時決定時まで処理を行っていなかったものです。 ○届書の管理が不十分であったことによります。	1事業所18名	その他	1,104,582	○担当者が社会保険労務士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。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ひしました。 ○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、届出のあった書類の管理を適切に行うよう周知しました。	内部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生日年月	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明契機
25	月額変更届に係る訂正届の未処理について	未処理・処理遅延	東京	武蔵野	2004年 6月18日	2012年 11月26日	○事務センターより、お客様に係る月額変更届の処理状況について照会があり、確認したところ、月額変更届に係る訂正届が未処理であることが判明しました。	○月額変更届を入力後に事業所から月額変更届の取消届と訂正届が提出されていましたが、担当者が月額変更届の取消届だけを処理し、訂正届の処理を漏らしたものです。 ○担当者によ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	82,404	○担当者が事業所にお詫びの上説明し、保険料を還付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。 ○事業所から提出された還付請求書を処理し、支払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、同時に提出された取消届と訂正届は同時に処理すること及び届書を保管する際は入力処理されていることの確認を徹底するよう周知しました。	内部
26	月額変更届の入力漏れについて	未処理・処理遅延	愛媛	今治	2004年 8月5日	2012年 10月23日	○事務センターより、厚生年金基金と厚生年金の月額変更記録が相違しているとの連絡があり、確認したところ、月額変更届の入力漏れが判明しました。	○事業所から平成16年7月改定の月額変更届と算定基礎届が提出された際に、算定基礎届の処理のみ行い、月額変更届の入力を漏らしたものです。 ○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2名	未徴収	44,858	○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。 ○お客様から提出された年金額仮計算書を機構本部に進達しました。	○厚生年金適用調査課において、今回の事象を説明し、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
27	月額変更届の未処理について	未処理・処理遅延	岡山	事務センター	2010年 2月1日	2012年 12月27日	○年金事務所より、事業所からFDで提出した月額変更届の処理がされていないとの連絡があった旨の照会があり、確認したところ、月額変更届の未処理が判明しました。	○担当者が健康保険組合に加入する事業所から提出された39名分の月額変更届を審査したところ、7名分が健康保険では月額変更に該当するが厚生年金は最高等級であったことにより月額変更に該当しなかったため不該当の入力処理を行った際に、月額変更に該当する32名分の処理を失念したものです。 ○届出内容の確認が不十分であったことによります。	1事業所32名	その他	2,518,772	○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、説明しました。保険料について、次回納付時に調整すること、また、お客様の保険料については時効により徴収できないこと及び年金給付には反映することを説明し、過払いの年金の返納について了承を得ました。年金額訂正申出書及び返納方法申出書を受理しました。 ○担当者が訂正処理を行い、関係書類を機構本部に進達しました。	○管理・厚生年金適用グループにおいて、今回の事象を説明し、審査時における確認及び入力後のダブルチェックを徹底するよう周知しました。	外部
28	月額変更届の未処理について	未処理・処理遅延	神奈川	事務センター	2012年 8月13日	2013年 3月19日	○年金事務所より、全国健康保険協会からお客様の標準報酬月額について問合せがあった旨の連絡があり、確認したところ、月額変更届の未処理が判明しました。	○事業所から算定基礎届及び月額変更届が提出され、本来であれば、平成24年7月分の月額変更届を処理すべきところ、担当者が誤って平成24年度の算定基礎届として処理したものです。 ○届書の確認が不十分であったことによります。	1事業所2名	未徴収	170,479	○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、次回納付時に請求することで了承を得ました。 ○担当者が処理を行いました。	○厚生年金適用第2グループにおいて、今回の事象を説明し、審査時における確認及び入力後のダブルチェックを徹底するよう周知しました。	外部

整理 番号	件名	事故 等の 区分	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明 契機
29	健康保険被扶養者(異動)届の未処理について	未処理・処理遅延	神奈川	事務センター	2013年4月22日	2013年5月8日	○年金事務所より、事業所から健康保険被保険者証が届かないとの問合せがあり、確認したところ、健康保険被扶養者(異動)届が未処理であることが判明しました。 ○また、住所変更届及び氏名変更届についても未処理であることが判明しました。	○年金事務所から書類が回付された際、「年金事務所処理済分」及び「事務センター入力依頼分」が別々に送付されてきたにもかかわらず、担当者が「年金事務所処理済分」と誤認し保管したものです。 ○担当者の確認が不十分であったことによります。	1事業所2名	—	0	○年金事務所の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、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。	○厚生年金適用第2グループにおいて、今回の事象を説明し、年金事務所から送付された書類の管理を徹底するよう周知しました。	外部
30	健康保険被扶養者(異動)届の入力誤りについて	入力誤り	群馬	桐生	2012年3月22日	2012年6月19日	○事業所より、平成24年3月に就職した被扶養者について健康保険被扶養者(異動)届の届出を行ったが、医療機関から平成24年2月に受診した際の資格について照会があったとの問合せがあり、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。	○担当者が健康保険被扶養者(異動)届を処理する際に、解除年月日欄に就職年月日を入力するところ、誤って認定年月日欄に就職年月日を入力したため就職年月日以前の期間が無資格になったものです。 ○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	—	0	○担当者が事業所にお詫びの上説明し、了承を得ました。 ○担当者が訂正処理を行い、全国健康保険協会より、事業所あてに健康保険被保険者証が送付されたことを確認しました。	○厚生年金適用調査課において、今回の事象を説明し、入力後のダブルチェックを徹底するよう周知しました。	外部
31	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	2005年7月26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99万3千円と入力すべきところ担当者が誤って9万9千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	未徴収	165,604	○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
32	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	2005年7月26日	2012年5月18日	○事務センターより、厚生年金基金の記録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22万8千円と入力すべきところ担当者が誤って77万8千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	101,882	○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、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
33	健康保険被扶養者(異動)届に係る削除誤りについて	入力誤り	福島	事務センター	2012年 4月23日	2012年 7月18日	○事業所より、被扶養者が医療機関を受診したところ、資格喪失後の受診であるため保険診療が出来ないと言われたとの問合せがあり、確認したところ、健康保険被扶養者(異動)届に係る削除誤りが判明しました。	○担当者が健康保険被扶養者(異動)届を入力する際に、削除する被扶養者番号を誤って入力したものです。 ○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	—	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、入力後のダブルチェックを徹底するよう周知しました。	外部
34	健康保険被扶養者(異動)届の入力誤りについて	入力誤り	和歌山	和歌山西	2009年 4月16日	2012年 7月11日	○全国健康保険協会より、妻と思われる扶養者の続柄が子として登録されているとの照会があり、確認したところ、健康保険被扶養者(異動)届の入力誤りが判明しました。	○担当者が健康保険被扶養者(異動)届の続柄を入力する際に、本来、妻と入力すべきところ子と入力したものです。 ○担当者によ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	—	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、入力後のダブルチェックを徹底するよう周知しました。	外部
35	健康保険被扶養者(異動)届の入力誤りについて	入力誤り	東京	足立	2008年 1月16日	2012年 7月25日	○全国健康保険協会より、事業所に被扶養者調書を送付したところ被扶養者の続柄が誤っているのご指摘があった旨の照会があり、確認したところ、健康保険被扶養者(異動)届の入力誤りが判明しました。	○担当者が健康保険被扶養者(異動)届の続柄を入力する際に、本来、母と入力すべきところ妻と入力したものです。 ○担当者によ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	—	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、入力後のダブルチェックを徹底するよう周知しました。	外部
36	健康保険被扶養者(異動)届に係る被扶養者削除の入力誤りについて	入力誤り	沖縄	石垣	2006年 12月6日	2012年 9月25日	○担当者が事業所から提出された資格喪失届に被扶養者の健康保険被保険者証が添付されていなかったため事業所に確認したところ、健康保険被扶養者(異動)届に係る被扶養者削除の入力誤りが判明しました。	○担当者が健康保険被扶養者(異動)届を入力する際に、削除する被扶養者番号を誤って入力したため資格が削除されていなかったものです。 ○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	—	0	○担当者が事業所にお詫びの上説明し、了承を得ました。 ○担当者が訂正処理を行いました。	○厚生年金適用徴収課において、今回の事象を説明し、入力前の確認及び入力後のダブルチェックを徹底するよう周知しました。	外部

整理 番号	件名	事故 等の 区分	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明 契機
37	健康保険 被扶養者 (異動)届 の入力誤 りについて	入力 誤り	新潟	事務 センター	2012年 10月22日	2012年 11月2日	○年金事務所より、事業所から健康保険被保険者証に記載されている被扶養者の氏名が違ふとの問合せがあった旨の連絡があり、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の名前を誤って入力したものです。 ○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	—	0	○年金事務所の担当者が事業所にお詫びの上説明し、健康保険被保険者証を差替えることで了承を得ました。 ○誤って送付した健康保険被保険者証を回収しました。 ○担当者が訂正処理を行い、全国健康保険協会より、事業所あてに健康保険被保険者証が送付されたことを確認しました。	○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。	外部
38	健康保険 被扶養者 (異動)届 の入力誤 りについて	入力 誤り	大阪	貝塚	2012年 6月18日	2012年 7月2日	○社会保険労務士より、健康保険被保険者証に記載された被扶養者の名字が誤っているとの問合せがあり、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。	○担当者が健康保険被扶養者(異動)届を入力する際に、被扶養者の名字が被保険者と異なっていたにもかかわらず、被保険者の名字で入力したものです。 ○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	—	0	○担当者が社会保険労務士にお詫びの上説明し、健康保険被保険者証を差替えることで了承を得ました。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ました。 ○誤って送付した健康保険被保険者証を回収しました。 ○担当者が訂正処理を行い、全国健康保険協会より、事業所あてに健康保険被保険者証が送付されたことを確認しました。	○厚生年金適用調査課において、今回の事象を説明し、入力後のダブルチェックを徹底するよう周知しました。	外部
39	健康保険 被扶養者 (異動)届 の入力誤 りについて	入力 誤り	大阪	天満	2012年 11月26日	2012年 11月30日	○事業所より、被扶養者の削除の届書を提出したが再度健康保険被保険者証が発行されたとの連絡があり、確認したところ、健康保険被扶養者(異動)届の入力誤りが判明しました。	○担当者が健康保険被扶養者(異動)届を処理する際に、解除年月日を解除年月日欄に入力するところ、誤って認定年月日欄に入力したため健康保険被保険者証が発行されたものです。 ○担当者による入力後の確認不足及び決裁においても、誤りに気付かなかったことによります。	1事業 所1名	—	0	○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。 ○誤って送付した健康保険被保険者証を回収しました。 ○担当者が訂正処理を行いました。	○厚生年金適用調査課において、今回の事象を説明し、入力前の確認及び入力後のダブルチェックを徹底するよう周知しました。	外部
40	健康保険 被扶養者 (異動)届 の入力誤 りについて	入力 誤り	千葉	事務 センター	2013年 2月8日	2013年 2月14日	○事業所より、同一の方に係る健康保険被扶養者異動届(認定)と健康保険被扶養者異動届(解除)を同時に提出したが、健康保険被保険者証が送付されたとの問合せがあり、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)届を処理する際に、解除年月日欄と認定年月日欄を誤って入力したため健康保険被保険者証が発行されたものです。 ○担当者によ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	—	0	○担当者が事業所にお詫びの上説明し、了承を得ました。 ○誤って送付した健康保険被保険者証を回収しました。 ○担当者が訂正処理を行いました。	○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。	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
41	月額変更届に係る報酬月額の入力誤りについて	入力誤り	京都	中京	2012年 12月10日	2013年 2月7日	○税理士より、納入告知額が高額であったことにより口座振替が不能になったため納入告知額について調査の依頼があり、確認したところ、月額変更届に係る報酬月額の入力誤りが判明しました。	○担当者が月額変更届の報酬月額を入力する際に、本来、5万円と入力すべきところ、誤って50万円と入力したものです ○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事業所1名	—	0	○担当者が税理士にお詫びの上説明し、納入告知書を差し替えることので了承を得ました。事業所には税理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納入告知書を差し替えました。	○厚生年金適用調査課において、今回の事象を説明し、審査時における確認及び入力後のダブルチェックを徹底するよう周知しました。	外部
42	月額変更届に係る報酬月額の入力誤りについて	入力誤り	京都	中京	2013年 1月7日	2013年 2月25日	○事業所より、納入告知書の保険料が通常期より高額であった旨の問合せがあり、確認したところ、月額変更届に係る報酬月額の入力誤りが判明しました。	○月額変更届を入力する際に報酬月額を3ヶ月平均額である27万円と入力すべきところ、担当者が誤って3ヶ月の総計の81万円と入力したものです。 ○入力後の確認不足及び決裁においても誤りに気付かなかったことによります。	1事業所1名	—	0	○担当者が事業所にお詫びの上説明し、保険料納入告知書を差替えることので了承を得ました。 ○担当者が訂正処理を行い、保険料納入告知書を差替えました。	○厚生年金適用調査課において、今回の事象を説明し、審査時における確認及び入力後のダブルチェックを徹底するよう周知しました。	外部
43	健康保険被扶養者(異動)届の入力誤りについて	入力誤り	福井	事務センター	2012年 10月11日	2013年 2月12日	○年金事務所より、事業所から健康保険被扶養者(異動)届の処理が誤っているのではないかと問合せがあった旨の連絡があり、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。	○届書に記載された被扶養者番号が誤っていたため補正しましたが、補正が明確でなかったことから、委託業者が見誤り、誤った入力をしたものです。 ○担当者によ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	—	0	○管理・厚生年金適用グループ長が事業所にお詫びの上説明し、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、軽微な記載誤り等で届書を補正する際には補正内容を明確に表示することを徹底するよう周知しました。	外部
44	月額変更届に係る改定年月の入力誤りについて	入力誤り	北海道	事務センター	2013年 2月7日	2013年 2月14日	○決裁において、月額変更届の改定年月を確認したところ、月額変更届に係る改定年月の入力誤りが判明しました。	○事業所から提出された月額変更届の改定月に記載誤りがありましたが、担当者が誤りに気付かず誤った改定年月で処理したものです。 ○審査における確認不足によります。	1事業所1名	未徴収	40,020	○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ので了承を得ました。 ○事務センターの担当者が処理を行いました。	○厚生年金適用第2グループにおいて、今回の事象を説明し、審査時における確認及び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	発生日月日	判明日月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明 契機
45	健康保険 被扶養者 異動届の 入力誤り	入力 誤り	福島	事務 センター	2013年 4月23日	2013年 4月30日	○事業所より、健康保険被保険者証に記載されている被扶養者の氏名が違ふとの問合せがあった旨の連絡があり、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、被扶養者の名が被保険者と異なっていたにもかかわらず、被保険者の名字で入力したものです。 ○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2名	—	0	○管理・厚生年金グループ長が事業所にお詫びの上説明し、了承を得ました。 ○誤って送付した健康保険被保険者証を回収しました。 ○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。	○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。	外部
46 ～ 62	厚生年金 関係通知 書等の誤 送付につ いて	誤送 付・誤 送信	大阪 大阪 京都 東京 埼玉 徳島 神奈川 奈良 大阪 東京 群馬 東京 奈良 群馬 長野 兵庫 三重	吹田 事務 センター 事務 センター 足立 浦和 徳島北 横浜西 事務 センター 天王寺 練馬 事務 センター 北 桜井 高崎 小諸 尼崎 事務 センター	2011年 12月7日 ～ 2013年 1月29日	2011年 11月30日 ～ 2013年 1月31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。	4社会 保険 労務 士 25事 業所 63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
63 ～ 80	厚生年金 関係通知 書等の誤 送付につ いて	誤送 付・誤 送信	群馬 香川 群馬 長野 鹿児島 滋賀 北海道 東京 和歌山 東京 沖縄 山梨 神奈川 群馬 神奈川 鹿児島 群馬 東京	事務 センター	2011年 8月16日 ～ 2013年 1月23日	2011年 8月19日 ～ 2013年 1月24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通知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・封蔵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 49事 業所 178 名	—	0	○担当業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。 ○担当業者が本来、送付する事業所にお詫びの上説明し、了承を得ました。 ○担当業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蔵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たところ、担当業者にダブルチェックの徹底を指導した旨の報告がありました。	外部
81	資格取得 取消届に 係る保険 料の説明 誤りにつ いて	説明 誤り	神奈川	厚木	2011年 9月頃	2011年 11月11日	○事業所より、保険料額を確認したいとの問合せがあり、確認したところ、資格取得取消届に係る保険料の説明誤りが判明しました。	○事業所から提出された資格取得取消届の添付書類が不足していたため添付書類の提出を依頼しましたが、提出がないため書類を保留にし保険料計算日が経過してしまい、本来、納付対象でない期間の保険料が発生したものです。 ○添付書類の提出の督促を行っていません。	1事業 所1名	—	0	○厚生年金徴収課長が事業所にお詫びの上説明し、保険料額を更正することで了承を得ました。 ○担当業者が取得取消処理及び保険料の更正処理を行いました。	○厚生年金適用調査課において、処理を保留にする届書については、課内共通の保管場所で保管し、課長が確認を行うとともに、届書の添付書類等の提出を依頼する際には、保険料計算締切日等について説明することを徹底するよう周知しました。	外部

整理 番号	件名	事故 等の 区分	県名	事務所名	発生日月日	判明日月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明 契機
82	月額変更 届の説明 誤りにつ いて	説明誤 り	群馬	前橋	2012年 6月4日	2012年 8月21日	○事業所より、7月分の保険料額が減額されていないとの問合せがあり、確認したところ、月額変更届の説明誤りが判明しました。	○担当者が事業所より固定給を減額した場合の届出方法の相談を受けた際に、本来、月額変更届を提出するよう説明すべきところ誤って算定基礎届を提出するよう説明したものです。	1事業 所2名	—	0	○担当者が事業所にお詫びの上説明し、納入告知書を差し替えることで了承を得ました。月額変更届を受理しました。 ○担当者が処理を行い納入告知書を差し替えました。	○厚生年金適用調査課において、今回の事象を説明し、窓口等で届書等の説明を行う際には事象を確認し適切な届書を受理することを徹底するよう周知しました。	外部
83	健康保険 被扶養者 認定基準 の説明誤 りについて	説明誤 り	徳島	徳島北	2012年 11月13日	2012年 11月16日	○事業所より、別居している被扶養者の認定基準について以前に説明を受けたが他年金事務所の説明と違っているとの問合せがあり、確認したところ、健康保険被扶養者認定基準の説明誤りが判明しました。	○担当者が事業所から別居の父母を扶養に入れる際の認定基準について問合せがあった際に、仕送り額と別居の父母の収入額の捉え方を誤り、認定できないものを認定できると説明したものです。 ○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	—	0	○担当者が事業所及びお客様にお詫びの上説明し、了承を得ました。	○厚生年金適用調査課において、今回の事象を説明し、認定基準等の説明を行う際には事象の確認を徹底するよう周知しました。	外部
84	月額変更 (訂正)届 の所在不 明につい て	受理後 の書類管 理誤り	東京	事務 センター	2012年 10月11日	2012年 10月17日	○担当者が受付処理簿において未処理となっている届書を確認したところ、月額変更(訂正)届が所在不明になっていることが判明しました。	○担当者が委託業者に書類を引き渡す際に所在不明になったものです。 ○担当者による届書の管理が不十分であったことによります。	1事業 所2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。 ○担当者が届書の写しにより処理を行いました。	○厚年適用3グループにおいて、今回の事象を説明し、委託業者に書類を引渡す際の注意事項を説明し書類の管理を徹底するよう周知しました。	内部
85	月額変更 届の所在 不明につ いて	受理後 の書類管 理誤り	東京	新宿	2009年 5月7日	2012年 9月25日	○他年金事務所より、平成21年4月の月額変更届の写しの送付依頼があり、書庫に保管されている届書を確認したところ、月額変更届が所在不明になっていることが判明しました。	○担当者が月額変更届の入力処理を行ない、入力済みの届書については処理日順に製本していますが、製本までの間に所在不明となったものです。 ○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	—	0	○担当者が事業所にお詫びの上説明し、了承を得ました。 ○依頼のあった年金事務所に月額変更届が所在不明であることを回答しました。	○厚生年金適用課において、今回の事象を説明し、届書の管理を徹底するよう周知しました。	内部

整理 番号	件名	事故 等の 区分	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明 契機
86	健康保険被扶養者(異動)届及び被保険者資格喪失届の所在不明について	受理後の書類管理誤り	三重	四日市	2012年 12月4日	2012年 12月21日	○お客様より、健康保険被保険者証が届かないとの問合せがあり、確認したところ、健康保険被扶養者(異動)届及び被保険者資格喪失届が所在不明であることが判明しました。	○健康保険被扶養者(異動)届及び被保険者資格喪失届を窓口で受付しましたが、受付進捗管理システムに登録せずに届書が所在不明になったものです。 ○窓口で受理した書類の管理が不十分であったことによります。	1事業 所2名	—	0	○厚生年金適用調査課長が事業所にお詫びの上説明し、了承を得ました。届書の写しをお預かりしました。 ○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、窓口で受理した書類の管理を徹底するよう周知しました。	外部
87	月額変更届の未処理について	受理後の書類管理誤り	香川	事務センター	2011年 7月11日	2012年 2月25日	○委託業者より、プリンター台の下で月額変更届が見つかったとの報告があり、確認したところ、月額変更届の未処理が判明しました。	○委託業者が受付簿に入力する際に、不注意によりプリンター台の下に月額変更届を落としてしまい、そのことに気付かず放置していたものです。 ○書類の管理が不十分であったことによります。	1事業 所2名	過徴収	20,606	○管理・厚生年金適用グループ長が事業所にお詫びの上説明し、保険料について、次回納付時に調整することで了承を得ました。 ○担当者が処理を行いました。	○委託業者に対し、今回の事象を説明し、受付した封筒の管理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。	内部

整理 番号	件名	事故 等の 区分	県名	事務所名	発生日月	判明日月	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明 契機
88	差押債権 受入金の 充当誤り について	確 認 ・ 決 定 誤 り	福岡	博多	2011年 12月23日	2012年 2月27日	○ブロック本部より、差押債権受入金の配当・充当処理を確認するよう連絡があり、確認したところ、差押債権受入金の充当誤りが判明しました。	○差押債権受入金の支払いを受け、配当及び充当を行いました、既に時効が完成している保険料等に充当を行ったものです。 ○担当者の時効中断の状況確認が不十分であったことによります。	2事業 所	過徴収	207,696	○差押債権受入金の充当処理を時効が完成していない保険料に充当する訂正処理を行いました。 ○訂正した充当明細書を事業所あてに送付しました。 ○事業所より連絡はありませんが、今後、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。	○厚生年金徴収課において、時効中断状況を確実に管理することを周知・徹底しました。	内 部
89	二以上事 業所勤務 被保険者 に係る保 険料登録 の未処理 について	未 処 理 ・ 処 理 遅 延	神奈川	厚木	2007年 10月4日	2012年 11月7日	○担当者が算出内訳書と二以上事業所勤務被保険者のデータを確認したところ、二以上事業所勤務被保険者に係る保険料の未処理が判明しました。	○二以上事業所勤務被保険者が資格喪失をした際に、非選択事業所の減額処理を失念したことによります。 ○厚生年金適用調査課から厚生年金徴収課に資格喪失届を処理した旨の連絡及び算出内訳書による確認が漏れていたことによります。	1事業 所1名	過徴収	3,553,431	○厚生年金徴収課長が事業所にお詫びの上説明し、過徴収した保険料について還付することで、了承を得ました。 ○還付請求書を受理し、保険料還付の処理が完了しました。	○厚生年金徴収課において、複数名で二以上事業所勤務被保険者の有無を確認すること及び算出内訳書による保険料の確認を周知・徹底しました。	内 部
90	二以上事 業所勤務 被保険者 に係る賞 与保険料 の登録誤 りについて	入 力 誤 り	東京	練馬	2013年 1月11日	2013年 1月25日	○事業所より、社会保険料の金額についての問合せがあり、確認したところ、二以上事業所勤務被保険者に係る賞与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賞与保険料の登録を行った際に、担当者が桁を見誤り入力したことによります。 ○決裁においても誤りに気がありませんでした。	1事業 所1名	—	0	○担当者が事業所にお詫びの上説明し、正しい金額の納入告知書にて納付していただくことで、了承を得ました。 ○口座振替の停止を金融機関に依頼しました。 ○正しい金額の納入告知書を事業所あてに送付しました。 ○保険料の納付を確認しました。	○厚生年金徴収課において、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、必ず複数名で確認するよう周知・徹底しました。	外 部
91	納入告知 書の作成 誤りにつ いて	通 知 書 等 の 作 成 誤 り	大分	大分	2013年 1月18日	2013年 2月1日	○担当者が事業所の保険料の収納状況について確認したところ、納入告知書の作成誤りが判明しました。	○事業所より平成24年11月分の納入告知書の再作成の依頼を受けた際に、担当者が誤って平成24年12月分の納入告知書を作成したことによります。そのため、延滞金が発生したものです。 ○担当者の確認不足及びダブルチェックを漏らしたことによるものです。	1事業 所	—	0	○機構本部に取扱いを協議し、延滞金の調査決定取消はできない旨の回答があり、担当者が事業所にお詫びの上、協議結果を説明しました。 ○事業所より連絡はありませんが、今後、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。	○厚生年金徴収課において、納入告知書を再作成する際は、複数名による確認を行うよう周知・徹底しました。	内 部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明契機
92	債権現在額申立書の作成誤りについて	通知書等の作成誤り	大阪	枚方	2013年 2月5日	2013年 3月8日	○破産管財人より、交付要求受入金を領収した際に、確認したところ、債権現在額申立書の作成誤りが判明しました。	○債権現在額申立書を作成した際に、担当者の確認不足により、債権現在額申立書を誤作成したものです。 ○ダブルチェックにおいても誤りに気づきませんでした。	1事業所	過徴収	16,900	○担当者が破産管財人にお詫びの上説明し、了承を得ました。 ○正しい金額の債権現在額申立書を交付するとともに、過徴収となった金額を返金し正しい金額にて領収処理しました。	○厚生年金徴収課において、交付要求に係る債権現在額申立書の確認チェック方法について周知・徹底しました。	内部
93	厚生年金保険料等に係る過誤納額還付通知書の記載誤りについて	通知書等の作成誤り	香川	高松東	2013年 1月31日	2013年 2月5日	○事業所より、過誤納額還付通知書の記載内容が誤っているとの申出があり、確認したところ、厚生年金保険料等に係る過誤納額還付通知書の記載誤りが判明しました。	○本来、過誤納額還付通知書への記載は既に納付済であり還付の対象となる平成24年10月分のみを対象期間として記載すべきところ、誤って平成24年11月分も併記していたものです。 ○担当者の確認不足及び決裁においても誤りに気づきませんでした。	1事業所	—	0	○厚生年金徴収課長が事業所にお詫びの上説明し、了承を得ました。 ○誤った内容の過誤納額還付通知書を回収し、正しい内容の過誤納額還付通知書を交付しました。	○厚生年金徴収課において、事象の説明を行い、決裁が形式的なチェックとならないよう周知・徹底しました。	外部
94	交付要求書の作成誤りについて	通知書等の作成誤り	千葉	木更津	2013年 4月2日	2013年 5月20日	○ブロック本部より、交付要求書の内容について確認するよう連絡があり、確認したところ、交付要求書の作成誤りが判明しました。	○交付要求書の別紙「滞納金額目録(財団債権用)」に滞納処分の認可を受けていない平成25年2月分の保険料を含めて記載していたものです。 ○担当者の作成時及び決裁時の確認不足によります。	1事業所	—	0	○担当者が破産管財人にお詫びの上説明し、正しい交付要求書を送付することで、了承を得ました。	○厚生年金徴収課において、交付要求をする際は、全ての保険料月分が認可年月日(指定期限の翌日)以降になっているか、必ず複数名で確認するよう徹底しました。	内部
95	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	広島	備後府中	2013年 3月29日	2013年 5月2日	○金融機関より、事業所から保険料が口座振替されていないとの申出があったとの連絡があり、確認したところ、口座振替納付申出書が所在不明となっていることが判明しました。	○金融機関より口座振替納付申出書を受理しましたが、その後の管理不足により、口座振替納付申出書が所在不明となったことによります。 ○受付担当者が確実に適用担当者に引継いでいなかったこと及び受付進捗管理システムに速やかに登録していなかったことによるものです。	1事業所	—	0	○副所長が事業所及び金融機関にお詫びの上説明し、口座振替は翌月末からとなることについて、了承を得ました。 ○金融機関から受理した申出書の写しにより、口座振替に係る処理を行いました。	○年金事務所において、事象の説明を行い、受付業務の取扱いについて改めて周知・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	発生日月	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明 契機
96	国民年金第1号被保険者種別変更届及び付加保険料納付申出書の所在不明について	受付時の書類管理誤り	大阪	堺東	2011年 3月10日	2011年 9月28日	○金融機関の担当者より、お客様から納付書が届かないとの問合せがあったとの連絡があり、確認したところ、国民年金第1号被保険者種別変更届及び付加保険料納付申出書が所在不明であることが判明しました。	○お客様より提出された国民年金被保険者種別変更届及び付加保険料納付申出書が、管理不足により所在不明となってしまったものです。	1名	—	0	○国民年金課長がお客様にお詫びの上説明しました。 ○機構本部に取扱いを協議し、付加保険料を含む定額保険料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。	○国民年金課において、今回の事象を説明し、受付後の書類管理の徹底について周知を行いました。	外部
97	国民年金任意加入に係る資格喪失予定年月日の訂正処理漏れについて	確認・決定誤り	京都	京都南	2007年 7月4日	2011年 11月8日	○お客様より年金請求書の提出があり、記録を確認したところ、国民年金任意加入に係る資格喪失予定年月日の訂正処理漏れが判明しました。	○任意加入中のお客様より、1ヵ月分の保険料が時効となった旨相談を受け、以降の納付書を作成し交付した際、確認不足により、資格喪失予定年月日の訂正処理を漏らしたことにあります。	1名	—	0	○担当者がお客様にお詫びの上、受給権を満たすために1ヵ月分の納入が必要である旨説明したところ、了承を得ました。 ○資格記録の補正処理を行い、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、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
98	国民年金第3号被保険者に係る配偶者記録の入力誤りについて	確認・決定誤り	香川	高松東	1989年 6月13日	2011年 12月19日	○お客様より、国民年金第3号被保険者の不整合に係るお知らせが届いたとの問合せがあり、確認したところ、国民年金第3号被保険者に係る配偶者記録の入力誤りが判明しました。	○国民年金第3号被保険者届を入力処理する際、配偶者ではなく別人の基礎年金番号で入力処理を行ったことによりです。 ○決裁においても誤りに気付かなかったことが原因です。	1名	—	0	○国民年金課長がお客様にお詫びの上説明したところ、了承を得ました。 ○配偶者記録の補正処理を行い、被保険者記録照会回答票を送付しました。	○国民年金課において、今回の事象を説明し、第3号被保険者届の審査時において、本人記録のみならず配偶者記録についても確認の徹底を行うよう周知しました。	外部
99	国民年金第3号被保険者該当年月の処理誤りについて	確認・決定誤り	福岡	事務センター	2010年 2月9日	2011年 12月6日	○担当者が第3号被保険者不整合リストを確認したところ、国民年金第3号被保険者該当年月の処理誤りが判明しました。	○国民年金第3号被保険者届の処理を行う際、配偶者の厚生年金資格取得年月日を確認の上、該当年月日を審査し処理すべきところ、確認が不十分であったことによりです。 ○入力処理後のダブルチェックを漏らしたことが原因です。	1名	誤還付	102,620	○国民年金グループ長がお客様にお詫びの上、保険料還付金の返納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、返納金納入告知書を送付しました。	○国民年金グループにおいて、今回の事象を説明し、届書等の事前審査及び入力後のダブルチェックの徹底について周知しました。	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
100	国民年金 第3号被 保険者該 当年月日 の処理誤 りについて	確 認 ・ 決 定 誤 り	神奈川	事務 センター	2010年 2月18日	2011年 12月14日	○お客様より、国民年金第3号被保険者不整合通知の内容について問合せがあり、確認したところ、国民年金第3号被保険者該当年月日の処理誤りが判明しました。	○国民年金第3号被保険者届の処理を行う際、配偶者の厚生年金資格取得年月日を確認の上、該当年月日を審査し処理すべきところ、確認が不十分であったことによります。 ○入力処理後のダブルチェックを漏らしたことが原因です。	1名	誤還付	119,730	○担当者がお客様にお詫びの上、保険料還付金の返納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、返納金納入告知書を送付しました。	○国民年金グループにおいて、今回の事象を説明し、届書等の事前審査及び入力後のダブルチェックの徹底について周知しました。	外部
101	国民年金 第3号被 保険者届 の受理誤 りについて	確 認 ・ 決 定 誤 り	神奈川	厚木	2002年 7月19日	2011年 12月5日	○お客様が年金請求の手続きのため来所した際、年金記録を確認したところ、国民年金第3号被保険者届の受理誤りが判明しました。	○お客様の配偶者が共済組合を退職後、お客様を任意継続組合員の被扶養者としていたため、担当者が国民年金の第3号被保険者に該当すると誤って判断し、届書を受理したことによります。 ○入力及び決裁の際にも誤りに気付かなかったことが原因です。	1名	未徴収	738,780	○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、納付期限経過後においては、時効により保険料を徴収できないとの回答があり、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、届書等の事前審査及び入力後のダブルチェックの徹底について周知しました。	内部
102	国民年金 第3号被 保険者届 の処理誤 りについて	確 認 ・ 決 定 誤 り	岡山	事務 センター	2010年 2月頃	2011年 12月21日	○年金事務所より、年金記録の確認を行ったところ、国民年金第3号被保険者の該当年月日が誤っているとの連絡があり、確認したところ、国民年金第3号被保険者届の処理誤りが判明しました。	○国民年金第3号被保険者届の事前審査において、第3号被保険者の種別変更年月日と配偶者の厚生年金の資格取得年月日の誤りに気付かなかったことが原因です。	1名	誤還付	120,400	○担当者がお客様にお詫びの上、保険料の返納が必要なことを説明したところ、了承を得ました。 ○資格記録の補正処理を行い、返納金納入告知書を送付しました。	○国民年金グループにおいて、今回の事象を説明し、国民年金第3号被保険者届を審査する際には、配偶者の取得年月日が記載された資格記録画面を添付し、確認を徹底することを周知しました。	内部
103	国民年金 任意加入 申出書の 受理誤り について	確 認 ・ 決 定 誤 り	京都	京都南	2008年 4月22日	2011年 11月10日	○お客様より、受給権について問合せがあり、確認したところ、国民年金任意加入申出書の受理誤りが判明しました。	○任意加入時に、厚生年金の加入期間調査依頼を同時に受付し、厚生年金加入期間が判明なかった場合は保険料を還付する旨の誤った説明を行い任意加入申出書を受理したものです。	1名	過徴収	409,960	○担当者がお客様にお詫びの上説明しました。 ○機構本部に取扱いを協議し、資格取得取消及び還付可能との回答があり、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、還付請求書を受理しました。 ○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、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。	外部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生日月	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明契機
104	国民年金第1号被保険者種別変更届の受理漏れについて	確認・決定誤り	奈良	奈良	2006年 2月8日	2011年 10月7日	○他年金事務所より、お客様から老齢基礎年金の裁定請求書を受理したが、国民年金第3号被保険者記録に不備があるとの連絡があり、確認したところ、国民年金第1号被保険者種別変更届の受理漏れが判明しました。	○お客様より、国民年金第3号被保険者該当届及び第3号特例届を受理した際、配偶者記録を確認の上、第1号被保険者種別変更届を受理すべきところ、確認不足により失念したことから、お客様が国民年金保険料を納付することができなかったものです。	1名	未徴収	123,900	○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、年金事務所の瑕疵があったとしても債務承認等の時効中断があったものとして認められないことから、当該期間の保険料については、時効が到来したことにより徴収する権利が消滅したものと取り扱うとの回答があり、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、届書受付時の確認の徹底について周知を行いました。	内部
105	国民年金被保険者任意加入申出書の受理漏れについて	確認・決定誤り	秋田	本荘	2011年 2月28日	2012年 2月2日	○お客様より老齢年金裁定請求書の提出があり、確認したところ、国民年金被保険者任意加入申出書の受理漏れが判明しました。	○国民年金第1号被保険者種別変更届を受付する際、本来であれば、お客様が60歳到達前に被用者年金各法に基づく老齢給付等を受ける権利を満たしていたため、任意加入申出書を受理すべきところ、失念したことにより、強制加入としたものです。	1名	—	0	○国民年金課長がお客様にお詫びの上説明しました。 ○機構本部に取扱いを協議し、種別変更届により任意加入の申出をしたものとみなし資格記録の訂正を行い、納付記録については現状のまま管理するとの回答があり、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、資格取得届を受理する際には、被用者年金各法に基づく老齢給付等を受けることができるお客様かどうかの確認を周知・依頼しました。	内部
106	国民年金被保険者資格取得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	香川	善通寺	1997年 5月16日	2012年 2月28日	○他年金事務所より記録補正依頼があり、確認したところ、国民年金被保険者資格取得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様の国民年金被保険者資格取得届を処理する際、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・生年月日のB様の厚生年金手帳記号番号を記載し、入力処理を行ったことによります。	2名	—	0	○国民年金課長がA様にお詫びの上、記録の補正後、正しい記録を送付させていただく旨説明したところ、了承を得ました。 ○国民年金課長がB様の母親にお詫びの上説明したところ、了承を得ました。 ○記録の補正処理を行い、正しい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、お客様の年金番号を氏名索引する際には、氏名・住所のみならず、前住所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
107	老齢基礎年金裁定時における国民年金第1号被保険者種別変更届の受理漏れについて	確認・決定誤り	鹿児島	鹿児島北	1999年 8月5日	2012年 6月29日	○事務センターより、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、老齢基礎年金裁定時における国民年金第1号被保険者種別変更届の受理漏れが判明しました。	○お客様の配偶者が厚生年金保険被保険者のまま65歳に到達した際、老齢基礎年金の受給権を満たしていたため、お客様より第3号被保険者から第1号被保険者への種別変更届を提出いただいた上で、老齢基礎年金の裁定請求書を受理すべきところ、確認不足により失念したものです。	1名	過払い	299,735	○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。	○お客様相談室において、今回の事象を説明し、年金裁定請求書受付時における書類の審査及び確認を徹底するよう周知を行いました。	内部

整理 番号	件名	事故 等の 区分	県名	事務所名	発生日月	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明 契機
108	国民年金 第3号被 保険者届 の受理誤 りについて	確認・ 決定誤り	大阪	貝塚	2011年 12月12日	2012年 9月12日	〇お客様より、障害基礎年金請求書の提出があり、納付要件を確認したところ、国民年金第3号被保険者届の受理誤りが判明しました。	〇お客様の国民年金第3号不整合記録を確認した際、年金確保支援法用の第3号被保険者届を受理すべきところ、認識不足により、誤って第3号被保険者特例届を受理したことによります。	1名	—	0	〇担当者がお客様にお詫びの上説明したところ、了承を得ました。 〇年金確保支援法用の第3号被保険者該当届を受理し、入力処理を行いました。	〇国民年金課において、今回の事象を説明し、改めて年金確保支援法による第3号被保険者の取扱いと第3号被保険者特例との相違点について、周知・徹底しました。	内部
109	合算対象 期間の確 認誤りに ついて	確認・ 決定誤り	神奈川	横浜南	2008年 8月29日	2012年 8月30日	〇お客様が後納の申出のため来所した際、合算対象期間の計算を行ったところ、平成20年当時に交付した書類に記載されている合算対象期間が相違していることが判明しました。	〇合算対象期間を計算する際、被用者年金制度の加入者の配偶者であった60歳未満の任意加入未納期間を算入し、書類を交付したことによります。	1名	—	0	〇担当者がお客様にお詫びの上、受給権を満たすためには、引き続き保険料の納入が必要であることを説明したところ、了承を得ました。	〇国民年金課において、今回の事象を説明し、年金記録交付時における確認の徹底について周知しました。	外部
110	国民年金 保険料領 収済通知 書入力エ ラーリス トの配信 取得漏れ について	確認・ 決定誤り	長崎	事務 センター	2012年 10月17日	2012年 11月7日	〇担当者が配信取得画面を確認したところ、国民年金保険料領収済通知書入力エラーリストの配信取得漏れが判明しました。	〇領収済通知書の処理後、入力エラーリストが配信されたにもかかわらず、委託業者の認識不足により、配信取得が行われなかったことによります。その結果、12名分の納付記録が社会保険料控除証明書に反映されませんでした。	12名	—	0	〇担当者が12名のお客様に記録整備後の社会保険料控除証明書及びお詫びの文書を送付しました。 〇その後、お客様から問合せはありませんが、問合せがあった場合、引き続き対応することとしました。	〇委託業者に対し、配信取得が必要な帳票一覧を改めて示し、処理担当者へ業務内容の徹底を行い、配信取得画面に未取得が残ることがないように日々の点検を依頼したところ、改善を図った旨の報告を受けました。	内部
111	国民年金 特例任意 加入申出 書の受理 誤りにつ いて	確認・ 決定誤り	東京	府中	2010年 3月19日	2012年 6月20日	〇お客様より年金請求書の提出があり、記録を確認したところ、国民年金特例任意加入申出書の受理誤りが判明しました。	〇特例任意加入時に、受給資格要件の確認不足により、誤って受給権を満たしているお客様から任意加入申出書を受理したことによります。 〇ダブルチェックの際にも見落とししたことが原因です。	1名	過徴収	390,340	〇担当者がお客様にお詫びの上、保険料を還付する旨説明したところ、了承を得ました。 〇資格記録の補正処理を行い、還付請求書を送付しました。 〇還付請求書を受理し、入力処理を行いました。	〇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	発生日月日	判明日月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明 契機
112	国民年金 任意加入 申出書の 受理誤り について	確認・ 決定誤り	千葉	佐原	2008年 11月6日	2012年 5月16日	○事務センターより、老齢基礎年金裁定請求書を審査していたところ、国民年金第3号被保険者記録に不整合があるとの連絡があり、確認したところ、国民年金任意加入申出書の受理誤りが判明しました。	○任意加入時に、誤って第3号被保険者とならない期間を第3号被保険者期間として計算し、受給権を満たさないお客様より申出書を受理したことによります。 ○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	—	0	○国民年金課長がお客様の配偶者にお詫びの上、受給権を満たすためには後納制度等による納入が必要である旨説明したところ、了承を得ました。 ○お客様にお詫びの文書及び後納制度に係る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、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
113	国民年金 任意加入 に係る資格喪失 予定年月日の誤りについて	確認・ 決定誤り	大阪	枚方	2008年 4月16日	2012年 11月8日	○65歳未満喪失予定年月日到達者リストの確認を行ったところ、国民年金任意加入に係る資格喪失予定年月日の誤りが判明しました。	○任意加入時に、老齢基礎年金の満額受給までの計算に20歳前の期間を合算対象期間として算入したことによります。 ○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	—	0	○担当者がお客様にお詫びの上、引き続き納入が必要であることを説明したところ、了承を得ました。 ○お客様に納付書を交付しました。	○国民年金課において、今回の事象を説明し、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
114	国民年金 任意加入 申出書の 受理誤り について	確認・ 決定誤り	富山	富山	2006年 11月29日	2012年 7月3日	○お客様より、老齢年金の受給権について問合せがあり、確認したところ、国民年金任意加入申出書の受理誤りが判明しました。	○任意加入時に、共済組合から退職一時金を受けた期間を被用者年金制度の加入期間の特例として算入しなかったことにより、誤って受給権を満たしているお客様から任意加入申出書を受理したことによります。 ○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	14,410	○担当者がお客様にお詫びの上、保険料を還付する旨説明したところ、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、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
115	国民年金 特例任意 加入申出 書の受理 誤りについて	確認・ 決定誤り	山口	萩	2011年 11月29日	2012年 8月30日	○お客様より、後納制度のお知らせの内容について問合せがあり、年金記録を確認したところ、国民年金特例任意加入申出書の受理誤りが判明しました。	○特例任意加入時に、確認不足により脱退手当金支給対象期間を合算対象期間として算入しなかったため、誤って受給権を満たしているお客様から任意加入申出書を受理したことによります。 ○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	89,620	○国民年金課長がお客様にお詫びの上、保険料を還付する旨説明したところ、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、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	発生日月日	判明日月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明 契機
116	国民年金 任意加入 に係る資 格喪失予 定年月日 の誤りに ついて	確 認 ・ 決 定 誤 り	北海道	帯広	2008年 2月26日	2012年 8月16日	○65歳未満喪失予定年月日到達者リストの確認を行ったところ、国民年金任意加入に係る資格喪失予定年月日の誤りが判明しました。	○任意加入時に、老齢基礎年金の満額受給までの計算に全額免除期間を算入したことが原因です。 ○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	—	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。 ○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
117	国民年金 任意加入 に係る資 格喪失予 定年月日 の誤りに ついて	確 認 ・ 決 定 誤 り	千葉	松戸	2009年 11月16日	2012年 10月25日	○お客様より、国民年金保険料が口座振替されていないとの問合せがあり、確認したところ、国民年金任意加入に係る資格喪失予定年月日の誤りが判明しました。	○任意加入時に、老齢基礎年金の満額受給までの計算に共済組合の退職一時金受給期間を算入したことによります。 ○ダブルチェックを怠ったことが原因です。	1名	—	0	○担当者がお客様にお詫びの上説明しました。 ○機構本部に取扱いを協議し、既に納付済の保険料額と付加を含む口座振替による前納保険料額との差額を領収可能との回答があり、現金領収し、了承を得ました。 ○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
118	国民年金 任意加入 に係る資 格喪失予 定年月日 の誤りに ついて	確 認 ・ 決 定 誤 り	奈良	大和高田	2008年 1月18日	2012年 11月30日	○お客様より年金請求書の提出があり、記録を確認したところ、国民年金任意加入に係る資格喪失予定年月日の誤りが判明しました。	○任意加入時に、老齢基礎年金の満額受給までの計算に、厚生年金の同月得喪期間を算入したことによります。 ○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	—	0	○担当者がお客様にお詫びの上、引き続き納入が必要であることを説明したところ、了承を得ました。 ○お客様に納付書を交付しました。	○国民年金課において、今回の事象を説明し、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
119	国民年金 任意加入 申出書の 受理誤り について	確 認 ・ 決 定 誤 り	茨城	土浦	2007年 10月9日	2012年 11月19日	○お客様より、送付された裁定通知書に記載されている納付月数について問合せがあり、確認したところ、国民年金任意加入申出書の受理誤りが判明しました。	○任意加入時に、受給資格要件の確認不足により、誤って老齢基礎年金の満額受給資格要件を満たしているお客様から任意加入申出書を受理したことによります。 ○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	その他	893,560	○担当者がお客様にお詫びの上、保険料の還付及び年金過払い額の調整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。 ○再裁定関係書類を機構本部へ進達しました。	○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。	外部

整理 番号	件名	事故 等の 区分	県名	事務所名	発生日月	判明日月	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明 契機
120	国民年金 任意加入 に係る資 格喪失予 定年月日 の誤りに ついて	確 認 ・ 決 定 誤 り	京都	舞鶴	2004年 5月12日	2012年 12月7日	○事務センターより、老齢基礎年金裁定請求書を審査していたところ、国民年金第3号被保険者記録に不整合があるとの連絡があり、確認したところ、国民年金任意加入に係る資格喪失予定年月日の誤りが判明しました。	○任意加入時に、誤って第3号被保険者とならない期間を第3号被保険者期間として計算し、資格喪失予定年月日を入力処理したことによります。 ○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	—	0	○担当者がお客様にお詫びの上、7ヵ月分の納付が可能であるが、満額の老齢基礎年金は受給できないことを説明しました。 ○お客様より、7ヵ月分の納付希望があったため、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
121	国民年金 任意加入 に係る資 格喪失予 定年月日 の誤りに ついて	確 認 ・ 決 定 誤 り	大阪	枚方	2008年 9月24日	2012年 8月13日	○お客様より、後納制度について問合せがあり、確認したところ、国民年金任意加入に係る資格喪失予定年月日の誤りが判明しました。	○任意加入時に確認を怠ったことにより、誤って第3号被保険者とならない期間を第3号被保険者期間として計算し処理したことによります。 ○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	683,170	○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、納付された保険料について還付可能との回答があり、改めてお詫びの上説明したところ、了承を得ました。 ○任意加入の取消処理を行い、還付請求書を送付しました。 ○還付請求書を受理し、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、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
122	国民年金 特例任意 加入申出 書の受理 誤りにつ いて	確 認 ・ 決 定 誤 り	宮崎	宮崎	2007年 3月7日	2012年 9月11日	○お客様より年金請求書の提出があり、記録を確認したところ、国民年金特例任意加入申出書の受理誤りが判明しました。	○特例任意加入時に、学生期間に係る合算対象期間の確認不足により、誤って受給権を満たしているお客様から任意加入申出書を受理したことによります。 ○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	458,830	○担当者がお客様にお詫びの上、保険料を還付する旨説明したところ、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、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
123	国民年金 任意加入 に係る資 格喪失予 定年月日 の誤りに ついて	確 認 ・ 決 定 誤 り	長野	飯田	2010年 9月27日	2012年 12月12日	○担当者が65歳未満喪失予定年月日到達者リストの確認を行ったところ、国民年金任意加入に係る資格喪失予定年月日の誤りが判明しました。	○国民年金被保険者資格取得申出書を審査する際、資格喪失予定年月日を平成25年11月と記載すべきところ、誤って平成24年11月と記載し入力したことによります。 ○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	—	0	○担当者がお客様にお詫びの上説明しました。 ○機構本部に取扱いを協議し、既に納付済の保険料額と付加を含む口座振替による前納保険料額との差額を領収可能との回答があり、現金領収し、了承を得ました。 ○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	発生日月日	判明日月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明 契機
124	国民年金 第1号被 保険者資 格取得届 の未処理 について	未処 理・ 処理 遅延	福岡	南福岡	2008年 5月8日	2011年 12月6日	○市役所より、お客様から資格取得届の処理状況について問合せがあったとの連絡があり、確認したところ、国民年金第1号被保険者資格取得届の未処理が判明しました。	○市役所より進達された国民年金第1号被保険者資格取得届の審査を行う際、確認不足により、処理不要と判断し処理を行わなかったため、お客様が免除申請を行う機会を失ったものです。	1名	未徴収	261,130	○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、告示期間経過のため、免除申請書は却下処分となるとの回答があり、改めてお詫びの上説明したところ、分割納付書を送付することで了承を得ました。 ○資格記録の補正処理を行い、分割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、届書等の事前審査及び入力後のダブルチェックの徹底について周知しました。	外部
125	国民年金 適用関係 書類の処 理遅延に ついて	未処 理・ 処理 遅延	東京	立川	2011年 12月22日	2012年 4月11日	○担当者が、机上のレターケースの点検を行ったところ、3名のお客様に係る国民年金適用関係書類の処理遅延が判明しました。	○お客様より、国民年金適用関係書類を受付た際に不備のある場合は、速やかにお客様に確認又は返戻を行った上で処理を進めるべきところ、進捗確認を怠り、処理を失念したことによります。	3名	—	0	○担当者が2名のお客様にお詫びの上説明したところ、了承を得ました。 ○担当者が連絡のつかなかったお客様にお詫びの文書を送付しました。 ○国民年金適用関係書類の入力処理を行いました。 ○その後、お客様から問合せはありませんが、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、未処理の書類等については必ず書類保管箱の1箇所にとまめて保管することを周知・徹底しました。	内部
126	国民年金 第3号被 保険者該 当年月日 の入力誤 りについて	入力 誤り	大阪	事務 センター	2010年 2月1日	2011年 11月25日	○年金事務所より、第3号被保険者該当年月日の確認依頼があり、届書を確認したところ、国民年金第3号被保険者該当年月日の入力誤りが判明しました。	○国民年金第3号被保険者届の処理を行う際、誤って氏名変更年月日欄に記載されていた変更年月日を第3号該当年月日として入力したことによります。 ○入力処理後のダブルチェックを漏らしたことが原因です。	1名	—	0	○担当者がお客様にお詫びの上説明したところ、了承を得ました。 ○資格記録の補正処理を行い、第3号被保険者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、届書等の事前審査及び入力後のダブルチェックの徹底について周知しました。	内部
127	国民年金 第1号被 保険者資 格喪失届 の入力誤 りについて	入力 誤り	神奈川	横浜南	2003年 11月頃	2012年 8月16日	○お客様より、亡くなった配偶者あてに国民年金保険料の納付可能期間延長のお知らせが届いたとの問合せがあり、確認したところ、国民年金第1号被保険者資格喪失届の入力誤りが判明しました。	○資格喪失届を入力処理する際、原因欄を「死亡」で入力すべきところ、確認不足により、誤って「死亡以外の喪失」で入力したことによります。 ○ダブルチェックの際にも見落とししたことが原因です。	1名	—	0	○国民年金課長がお客様にお詫びの上説明したところ、了承を得ました。誤って送付した通知書を回収しました。 ○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、入力処理時及びダブルチェック時の内容確認の徹底について、周知しました。	外部

整理 番号	件名	事故 等の 区分	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明 契機
128	国民年金 任意加入 に係る資格喪失予 定年月日 の入力誤りについて	入力誤り	愛媛	新居浜	2009年 9月2日	2012年 11月19日	○65歳未満喪失予定年月日到達者リストの確認を行ったところ、国民年金任意加入に係る資格喪失予定年月日の入力誤りが判明しました。	○任意加入を行っているお客様の厚生年金手帳番号が判明したため、統合処理を行った際、資格喪失予定年月日を誤って入力したことによります。 ○ダブルチェックの際にも見落としが原因です。	1名	過徴収	14,980	○担当者がお客様にお詫びの上、過徴収した保険料を未納期間に充当する旨説明したところ、了承を得ました。 ○資格記録の補正処理を行い、充当処理を確認しました。	○国民年金課において、今回の事象を説明し、任意加入時の受給要件の確認及び入力内容の確認の徹底について改めて周知を行いました。	内部
129	国民年金 任意加入 に係る資格喪失予 定年月日 の入力誤りについて	入力誤り	神奈川	平塚	2009年 4月6日	2012年 7月2日	○事務センターより、資格喪失予定年月日の確認依頼があり、入力内容を確認したところ、国民年金任意加入に係る資格喪失予定年月日の入力誤りが判明しました。	○任意加入時に、誤った資格喪失予定年月日を入力したことによります。 ○ダブルチェックの際にも見落としが原因です。	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、付加を含む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及び入力内容の確認の徹底について改めて周知を行いました。	内部
130	国民年金 任意加入 に係る資格喪失予 定年月日 の入力漏れについて	入力誤り	東京	渋谷	2009年 1月6日	2012年 4月19日	○お客様より、口座振替通知書の内容について問合せがあり、確認したところ、国民年金任意加入に係る資格喪失予定年月日の入力漏れが判明しました。	○任意加入時に資格喪失予定年月日の入力を漏らしたことによります。 ○ダブルチェックの際にも見落としが原因です。	1名	過徴収	390	○担当者がお客様にお詫びの上説明しました。 ○機構本部に取扱いを協議し、既に納付いただいた保険料額と口座振替による1年前納額との差額を還付可能との回答があり、改めてお詫びの上説明したところ、了承を得ました。 ○資格記録及び納付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、任意加入時の受給要件の確認及び入力内容の確認の徹底について改めて周知を行いました。	外部
131	国民年金 資格記録 の補正誤りについて	入力誤り	神奈川	横浜西	2012年 7月9日	2012年 9月14日	○機構本部より、資格記録の確認依頼があり、確認したところ、国民年金資格記録の補正誤りが判明しました。	○厚生年金記録の統合処理に伴い、国民年金記録の補正処理を行った際、取消しする必要のない資格記録を誤って取消したため、国民年金保険料を誤還付したことによります。 ○入力時及び決裁においても誤りに気付かなかったことが原因です。	1名	誤還付	12,300	○担当者がお客様にお詫びの上、誤って還付した保険料の返納について説明したところ、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、返納金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、入力処理時及びダブルチェック時の内容確認の徹底について、周知しました。	内部

整理 番号	件名	事故 等の 区分	県名	事務所名	発生日月	判明日月	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明 契機
132	区役所における国民年金被保険者資格取得取消届の受理漏れについて	事故等	東京	中野	2009年 8月14日	2011年 2月28日	○お客様より、息子が20歳前から海外留学をしており、国民年金被保険者資格記録の取消手続きを行ったが、国民年金保険料納付書が送付されたとの問合せがあり、確認したところ、区役所における国民年金被保険者資格取得取消届の受理漏れが判明しました。	○区役所において、お客様から海外転出に係る資格記録の取消依頼があった際、速やかに国民年金被保険者資格取得取消届を受理し、年金事務所へ送付すべきところ、確認不足により、失念したことによります。	1名	過徴収	28,820	○担当者がお客様にお詫びの文書を送付しました。 ○資格取得取消届の入力処理を行い、還付請求書を送付しました。 ○還付請求書を受理し、入力処理を行いました。	○区役所に対して、各種届書の受理及び進達漏れがないよう改めて確認の徹底を行うよう強く要請しました。	外部
133	国民年金第1号被保険者種別変更届の未処理について	事故等	岡山	倉敷西	2006年 6月6日	2011年 12月5日	○お客様より、高齢年金裁定請求書の提出があり、資格記録を確認したところ、国民年金第1号被保険者種別変更届の未処理が判明しました。	○市役所で記載不備により再提出された種別変更届を受理した際、既に報告済の届書と判断し、報告済と記載の上年金事務所へ進達を行ったこと及び年金事務所において内容審査を行う際、確認を怠り、処理不要としたことによります。	1名	未徴収	97,020	○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、時効消滅した保険料については領収不可との回答があり、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、事前審査及び入力後のダブルチェックの徹底について周知しました。 ○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。	内部
134	市役所における国民年金第1号被保険者種別変更年月日の確認誤りについて	事故等	千葉	船橋	2011年 10月頃	2011年 12月21日	○担当者が国民年金第3号被保険者の不整合記録を確認したところ、市役所における国民年金第1号被保険者種別変更年月日の確認誤りが判明しました。	○市役所において、国民年金第1号被保険者種別変更届を受付する際、誤った種別変更年月日で受理したため、お客様が時効により保険料を納付することができなくなったものです。	1名	未徴収	14,660	○国民年金課長がお客様にお詫びの上、時効となった保険料については納付することができない旨説明したところ、了承を得ました。 ○国民年金第1号被保険者種別変更届を受理し、入力処理を行いました。	○市役所より、再発防止に係る経過書が提出され、届書受付時の確認の徹底について報告を受けました。	内部
135	国民年金適用関係異動報告書の未処理について	事故等	千葉	木更津	2011年 9月16日	2011年 10月14日	○担当者より、市役所から回付された102名分の国民年金適用関係異動報告書を、自席の机下に保管したまま失念していたとの報告があり、確認したところ、国民年金適用関係異動報告書が未処理となっていることが判明しました。	○市役所より窓口で受付した異動報告書を、本来であれば、速やかに事務センターへ進達すべきところ、進捗管理の不徹底により失念したことが原因です。	102名	—	0	○担当者がお客様にお詫びの上説明したところ、了承を得ました。 ○異動報告書の入力処理を行い、納付書等を送付しました。	○国民年金課において、今回の事象を説明し、受付した届書は必ず共有の棚で保管すること及び毎週1回必ず未処理の書類の内容確認を行うことを周知・徹底しました。	内部

整理 番号	件名	事故 等の 区分	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明 契機
136	国民年金 20歳加入 勸奨に係 る送付文 書の誤り について	事 故 等	福島	事務 センター	2011年 12月27日	2011年 12月28日	〇お客様より、20歳加入勸奨の郵便物に年金手帳を同封していると記載されているが年金手帳が同封されていないとの問合せがあり、確認したところ、国民年金20歳加入勸奨に係る送付文書の誤りが判明しました。	〇委託業者が、20歳到達のお客様に国民年金加入手続きの勸奨文書を送付する際、「被災による免除チラン」を同封すべきところ、誤って「届出がない場合」の資格取得の手続きに使用する文書を同封してしまったことが原因です。	1,274 名	—	0	〇担当者が全てのお客様にお詫びの文書を送付しました。 〇ご連絡いただいたお客様に、お詫びの上説明し、了承を得ました。	〇委託業者より、再発防止に係る顛末書が提出され、送付文書の確認の徹底について報告を受けました。	外 部
137	役場にお ける国民 年金第1 号被保険 者種別変 更届の送 付漏れに ついて	事 故 等	奈良	奈良	2010年 10月12日	2011年 4月5日	〇お客様より、前納納付書が送付されていないとの問合せがあり、確認したところ、役場における国民年金第1号被保険者種別変更届の送付漏れが判明しました。	〇役場で種別変更届を受理した際、速やかに事務センターへ送付すべきところ、確認不足により、失念したことによります。	1名	未徴収	89,860	〇担当者がお客様にお詫びの上説明しました。 〇機構本部に取扱いを協議し、半年前納を認めることはできないとの回答があり、改めてお詫びの上説明したところ、了承を得ました。 〇種別変更届の入力処理を行い、納付書を送付しました。	〇役場より、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
138	区役所にお ける国民 年金関係 届書の未 処理につ いて	事 故 等	大阪	堺東	2012年 1月6日	2012年 3月15日	〇お客様より、国民年金第1号被保険者取得勸奨状が届いたとの問合せがあり、確認したところ、区役所における国民年金関係届書の未処理が判明しました。	〇区役所において受付した国民年金関係届書について、速やかに年金事務所へ回送すべきところ、進捗管理を怠ったことにより、回付を漏らしていたことが原因です。	1名	—	0	〇区役所の担当者がお客様にお詫びの上説明しました。 〇機構本部に取扱いを協議し、付加保険料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。 〇納付記録の補正処理を行いました。	〇区役所より、再発防止に係る報告書が提出され、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
139	役場にお ける国民 年金第1 号被保険 者資格取 得届の送 付漏れに ついて	事 故 等	静岡	三島	2003年 5月1日	2011年 8月10日	〇担当者が住所変更届について内容審査したところ、役場における国民年金第1号被保険者資格取得届の送付漏れが判明しました。	〇役場で資格取得届を受理した際、速やかに年金事務所へ送付すべきところ、確認不足により、失念したことによります。	1名	未徴収	1,021,280	〇国民年金課長がお客様にお詫びの文書を送付しました。 〇資格取得届を入力処理し、分割納付書を送付しました。 〇その後、お客様から問合せはありませんが、問合せがあった場合、引き続き対応することとしました。	〇役場に対して、各種届書の受理後は、受付処理簿の記載を徹底する等、書類管理を万全にし再発防止に向けた取組みを着実に実施するよう強く要請しました。	内 部

整理 番号	件名	事故 等の 区分	県名	事務所名	発生日月	判明日月	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明 契機
140	市役所による最終 勤奨対象 者の情報 提供誤り について	事 故 等	山梨	竜王	2012年 7月6日	2012年 7月9日	○A様より、第3号被保険者であるが 国民年金保険料納付書が送付された との問合せがあり、確認したところ、市 役所による届出がない場合の資格取 得の手続きにおける最終勤奨対象者 の情報提供誤りが判明しました。	○市役所において、届出がない場合 の資格取得の手続きにおける最終勤 奨対象者一覧により住民票異動状況 を確認する際、氏名・生年月日及び住 所等を確認した上でA様の記録を特定 すべきところ、氏名の確認のみ行い、 B様の情報を記載し年金事務所に報 告したことによります。	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。誤って送付した B様の勤奨状を回収しました。 ○担当者がB様にお詫びの文書及 び勤奨状を送付しました。 ○その後、B様から問合せはありま せんが、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、住民票等、記録 の確認の徹底について報告を受け ました。	外 部
141	役場にお ける国民 年金第1 号被保険 者資格取 得届の送 付漏れに ついて	事 故 等	静岡	三島	2006年 6月5日	2011年 8月10日	○役場より、国民年金未適用者一覧 表に資格取得済のお客様がいるとの 連絡があり、確認したところ、役場にお ける国民年金第1号被保険者資格取 得届の送付漏れが判明しました。	○役場で資格取得届を受理した際、速 やかに年金事務所へ送付すべきとこ ろ、確認不足により、失念したことによ ります。	1名	未徴収	524,700	○国民年金課長がお客様にお詫び の上説明したところ、了承を得まし た。 ○資格取得届の入力処理を行い、 分割納付書を送付しました。	○役場に対して、各種届書の受理 後は、受付処理簿の記載を徹底す る等、書類管理を万全にし再発防 止に向けた取組みを着実に実施す るよう強く要請しました。	外 部
142	転入届に 係る基礎 年金番号 の処理誤 りについて	事 故 等	山口	徳山	2012年 6月5日	2012年 9月13日	○事務センターより、継続免除者の住 所の調査依頼があり、確認したところ、 市役所における届出がない場合の転 入届に係る基礎年金番号の処理誤り 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	○国民年金課長がお客様にお詫び 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。	○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
143	国民年金 適用関係 書類の受 付漏れに ついて	事 故 等	北海道	事務 センター	2012年 10月5日	2012年 10月29日	○担当者が年金事務所より進達され たカバンの整理を行ったところ、10名 のお客様について国民年金適用関係 書類の受付漏れが判明しました。	○委託業者が、配送業者から進達カ バンを受けとった際、カバンを開封し 書類を取り出すことを失念したもので す。 ○開封・未開封の事後確認を行わな かったことが原因です。	10名	—	0	○国民年金グループ長が、お客様 にお詫びの上説明したところ、了承 を得ました。 ○国民年金適用関係書類の入力 処理を行いました。	○委託業者より、再発防止に係る 顛末書が提出され、配送業者から 進達カバンを受け取った後の進捗 確認の徹底について報告を受けま 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
144	資格取得時に係る基礎年金番号の処理誤りについて	事故等	北海道	事務センター	2012年 6月7日	2012年 7月10日	○年金事務所より、お客様に誤った基礎年金番号の納付書が届いているとの問合せがあり、確認したところ、資格取得時に係る基礎年金番号の処理誤りが判明しました。	○市役所でA様の国民年金被保険者資格取得届を受理した際、A様の基礎年金番号が不明であったため、市で管理している国民年金記録データにより基礎年金番号を検索したところ、誤って同姓同名の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あります。	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。誤って送付した納付書を回収しました。 ○担当者がB様にお詫びの上旨説明し、了承を得ました。 ○資格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検索する際には、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
145	市役所における国民年金第1号被保険者資格取得届及び付加保険料納付申出書の送付漏れについて	事故等	山口	岩国	2012年 8月8日	2012年 10月25日	○お客様より、国民年金被保険者資格取得届を提出したにもかかわらず勸奨状が届いたとの問合せがあり、確認したところ、市役所における国民年金第1号被保険者資格取得届及び付加保険料納付申出書の送付漏れが判明しました。	○市役所で資格取得届及び付加保険料納付申出書を受理し、異動報告書を作成する際、基礎年金番号を誤って入力したため、資格取得届及び付加保険料納付申出書の異動報告書が作成されず、年金事務所への送付が漏れたことにあります。	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、付加を含む前納保険料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。 ○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、再発防止に係る経過書が提出され、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

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生日月	判明日月	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明契機
146	電話番号の収録誤りについて	確認・決定誤り	鹿児島	鹿屋	2009年 5月27日	2011年 12月5日	○委託業者より、別人のお客様に納付勧奨をしたようなので原因を確認してほしいとの連絡があり、確認したところ、電話番号の収録誤りが判明しました。	○年金事務所において、別人の記録の誤統合に係る資格記録の補正を行った際、登録されていた携帯電話番号を取消すことを失念したことにより別人に納付勧奨したものです。	1名	—	0	○担当者がお客様にお詫びの上説明したところ了承を得ました。 ○誤って収録されていた電話番号の取消処理を行いました。	○国民年金課において、今回の事象を説明し、事務処理に係る内容確認の徹底について周知を行いました。	内部
147	滞納処分等の認可前における財産調査について	確認・決定誤り	山梨	甲府	2011年 12月5日	2012年 2月24日	○ブロック本部の内部監査において指摘があり、確認したところ、滞納処分等の認可前に財産調査を行っていることが判明しました。	○金融機関に対し財産調査を行う際、督促状発行予定登録を行った上で督促状を発行し、指定期限経過後、認可を受けてから行うべきところ、認識不足により、認可を受けていない2名のお客様に対し財産調査を行ってしまったことによります。 ○財産調査の決裁時においても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ました。 ○督促状の発行予定登録を行い、督促状を発行しました。 ○滞納処分等の認可を受けました。	○財産調査等の滞納処分を実施する際には、滞納処分の認可決定を確認するため、督促事蹟管理票とあわせて財産調査の決裁を受けることを周知・徹底しました。	内部
148	国民年金保険料口座振替納付申出書の処理誤りについて	確認・決定誤り	滋賀	事務センター	2011年 10月11日	2012年 1月10日	○お客様より、口座振替納付申出書を提出したが引落しされていないとの問合せがあり、確認したところ、国民年金保険料口座振替納付申出書の処理誤りが判明しました。	○海外転出による資格取得申出書及び口座振替納付申出書を入力する際、資格取得申出書の入力後に口座振替納付申出書の入力を行うべきところ、口座振替納付申出書の入力後に資格取得申出書を入力したため、口座振替記録が収録されなかったことによります。 ○届書の審査時の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、付加保険料を含む早割保険料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及び付加保険料納付申出書の入力処理及び納付記録の補正処理を行いました。	○国民年金グループにおいて、今回の事象を説明し、海外転出者より資格取得申出書の提出があった場合は、口座振替の処理手順について必ず確認するよう周知・徹底しました。	外部
149	国民年金保険料口座振替に係る緊急停止の処理漏れについて	確認・決定誤り	熊本	熊本東	2012年 4月16日	2012年 5月10日	○お客様より、国民年金保険料の口座振替について、1ヵ月分のみ引き落としになると説明を受けていたが、2ヵ月分引落しされているとの問合せがあり、確認したところ、国民年金保険料口座振替に係る緊急停止の処理漏れが判明しました。	○お客様より、既に納付書で納付した保険料について、口座振替されるかの問合せがあった際、納付状況の確認を行った上で、口座振替の緊急停止処理を行うべきところ、確認不足により、緊急停止処理を漏らしたことによります。	1名	過徴収	15,420	○国民年金課長がお客様にお詫びの上、保険料の還付について説明したところ、了承を得ました。 ○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、確認作業の徹底について改めて周知を行いました。	外部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生日月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明契機
150	国民年金保険料領収済通知書の重複処理について	確認・決定誤り	宮崎	事務センター	2012年 1月11日	2012年 1月23日	○年金事務所より、お客様から国民年金保険料の還付請求書及び充当通知書が送付されたとの問合せがあったとの連絡があり、確認したところ、国民年金保険料領収済通知書を重複処理していることが判明しました。	○事務センターにおいて、集計表入力エラーリストが出力された際、初めに集信処理した登録内容の取消処理を行ってから、再集信すべきところを、確認不足により、取消処理を行わないまま再集信処理を行ったため、重複集信となりお客様に還付請求書及び充当通知書を送付したことによります。	9名	—	0	○担当者が9名のお客様に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。 ○お客様にお詫びの文書を送付し、納付記録の補正処理を行いました。 ○誤って送付した還付請求書及び充当通知書については、7名のお客様より回収し、残りの2名については、廃棄したことを確認しました。	○国民年金グループにおいて、今回の事象を説明し、事務処理に係る内容確認の徹底について周知を行いました。	外部
151	電話番号の収録誤りについて	確認・決定誤り	京都	京都南	2011年 11月29日	2011年 11月30日	○お客様より、本人確認を行うこともなく業者から納付勧奨されたとの問合せがあり、確認したところ、電話番号の収録誤りが判明しました。	○委託業者が電話により納付勧奨を行った際、登録されていたお客様の携帯電話番号が変更されており、勧奨すべきではないお客様であったにもかかわらず、勧奨すべきお客様の本人確認を行わず納付勧奨を行ったことによります。	1名	—	0	○担当者がお客様にお詫びの上説明したところ了承を得ました。 ○誤って収録されていた電話番号の取消処理を行いました。	○委託業者より、再発防止に係る願末書が提出され、納付勧奨を行う際には、本人確認を徹底する旨の報告を受けました。	外部
152	国民年金追納保険料の誤還付について	確認・決定誤り	東京	目黒	2012年 2月6日	2012年 4月3日	○担当者が、過誤納者整理票を確認したところ、国民年金追納保険料の誤還付が判明しました。	○お客様が追納保険料を納付した際、当該基礎年金番号は重複により取消処理を行っていたため、過誤納記録を取消した上で現在使用している基礎年金番号を確認し、納付記録を追加すべきところ、確認不足により、誤って還付処理を行ったことによります。	1名	誤還付	408,760	○国民年金課長がお客様にお詫びの上、誤って還付した追納保険料を返納していただく旨説明したところ、了承を得ました。 ○納付記録の補正処理を行いました。 ○お客様へ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、過誤納者整理票を審査する際には、過誤納理由及び発生原因を慎重に確認し、重複取消による基礎年金番号の確認も含めダブルチェックの徹底について周知を行いました。	内部
153	国民年金保険料口座振替納付申出書の処理誤りについて	確認・決定誤り	愛知	事務センター	2011年 8月1日	2012年 4月27日	○お客様の母親より、口座振替の申出を行ったが納付書が送付されたとの問合せがあり、確認したところ、国民年金保険料口座振替納付申出書の処理誤りが判明しました。	○海外転出による資格取得申出書及び口座振替納付申出書を入力する際、資格取得申出書の入力後に口座振替納付申出書の入力を行うべきところ、口座振替納付申出書の入力処に資格取得申出書を入力したため、口座振替記録が自動喪失となったことによります。 ○届書の審査時の確認不足が原因です。	1名	—	0	○担当者がお客様の母親にお詫びの上説明したところ、納付書により前納していたことで、了承を得ました。 ○機構本部に取扱いを協議し、付加保険料を含む早割保険料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。 ○納入確認後、口座振替納付申出書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、海外転出者より資格取得申出書の提出があった場合は、口座振替の処理手順について必ず確認するよう周知・徹底しました。	外部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生日月	判明日月	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明契機
154	国民年金保険料に係る還付金額の決定誤りについて	確認・決定誤り	千葉	佐原	2012年 3月9日	2012年 6月8日	○A様より、国民年金保険料の還付請求書が届いたが金額が誤っていると の問合せがあり、確認したところ、国民年金保険料に係る還付金額の決定誤りが判明しました。 ○また、過去の還付処理を確認したところ、同様の決定誤りが1件判明しました。	○国民年金保険料を半年前納しているお客様の還付金額を決定する際、半年前納額で決定すべきところ、誤って1年前納額で決定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	○担当者がA様にお詫びの上説明したところ、了承を得ました。誤った金額の還付請求書を回収しました。 ○国民年金課長がB様にお詫びの上説明したところ、了承を得ました。誤った金額の還付請求書を回収しました。 ○還付金額の訂正処理を行い、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、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、適正な還付処理を行うよう周知・徹底を行いました。	内部
155	国民年金保険料口座振替納付申出書の処理誤りについて	確認・決定誤り	奈良	大和高田	2012年 1月25日	2012年 4月23日	○お客様より、平成24年2月分の国民年金保険料が口座から引落しされていないとの問合せがあり、確認したところ、国民年金保険料口座振替納付申出書の処理誤りが判明しました。	○お客様より、口座振替納付申出書を受付した際、平成24年2月分の保険料から引落としになる旨の説明を行っていたにもかかわらず、確認不足により、誤って口座振替納付申出書の振替開始(予定)月欄に平成24年4月末日と記載し事務センターに回付したものです。	1名	—	0	○担当者がお客様にお詫びの上説明しました。 ○機構本部に取扱いを協議し、平成24年2月分の付加保険料額については現金領収し、平成24年3月分については口座振替を有効なものとして取り扱う旨の回答があり、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、口座振替開始予定月の記載については、相談内容と合致しているか進達前に確認するよう周知を行いました。	外部
156	国民年金納付記録追加報告書の処理誤りについて	確認・決定誤り	神奈川	横浜南	2011年 4月5日	2012年 3月15日	○他年金事務所より、国民年金還付請求書の金額に誤りがあるとの連絡があり、確認したところ、国民年金納付記録追加報告書の処理誤りが判明しました。	○お客様より提出された、国民年金保険料納付記録の照会申出書の調査結果により重複納付記録が判明したため、国民年金納付記録追加報告書の処理を行う際、付加を含む定額保険料額を入力すべきところ、誤って定額保険料額のみを入力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が原因です。	1名	未徴収	400	○担当者がお客様にお詫びの上説明したところ、正しい金額の還付請求書を交付することで了承を得ました。 ○誤った金額の還付請求書の取消処理を行い、正しい金額の還付請求書を交付しました。 ○その後、お客様から還付請求書の提出はありませんが、引き続き文書による提出勧奨を行うことにより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、訂正入力等を行う際の事前決裁と入力後の決裁を改めて徹底するよう周知しました。	内部
157	国民年金前納保険料納付書の作成漏れについて	確認・決定誤り	長野	事務センター	2012年 4月17日	2012年 5月9日	○担当者が口座振替納付申出書の審査を行ったところ、国民年金前納保険料納付書の作成漏れが判明しました。	○口座振替納付申出書の備考欄に平成24年度について1年前納納付書送付希望の記載があったため、前納の納付期限に間に合うように手作業により納付書を作成し送付すべきところ、記載を見落としたことにより1年前納納付書の作成を漏らしたことによります。	1名	—	0	○担当者がお客様にお詫びの上説明しました。 ○機構本部に取扱いを協議し、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。 ○納付記録の補正処理及び口座振替納付申出書の入力処理を行ないました。	○国民年金グループにおいて、今回の事象を説明し、定期的に現在保留にしている届書の備考欄及び付箋等を確認し、再度内容審査を徹底するよう周知を行いました。	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
158	国民年金 保険料口 座振替緊 急停止の 処理誤り について	確 認 ・ 決 定 誤 り	栃木	宇都宮東	2012年 4月2日	2012年 4月26日	〇お客様より、国民年金保険料が口座引落しされていないとの問合せがあり、確認したところ、国民年金保険料口座振替緊急停止の処理誤りが判明しました。	〇お客様より口座振替の辞退及び免除申請について相談を受け、辞退申出書等を送付しましたが、お客様から辞退申出がされるものと判断し、辞退申出書等が提出されていないにもかかわらず緊急停止処理を行ったことによります。	1名	—	0	〇担当者がお客様にお詫びの上説明しました。 〇機構本部に取扱いを協議し、口座振替早割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。 〇口座振替の再開処理及び納付記録の補正処理を行いました。	〇国民年金課において、今回の事象を説明し、口座振替の緊急停止処理は口座振替辞退申出書を受理してから行うことを改めて周知・徹底しました。	外部
159	国民年金 保険料口 座振替納 付申出書 の処理誤 りについて	確 認 ・ 決 定 誤 り	静岡	浜松西	2012年 4月2日	2012年 4月16日	〇国民年金保険料口座振替開始通知書が未送達により返戻されたため、担当者がお客様に確認したところ、国民年金保険料口座振替納付申出書の処理誤りが判明しました。	〇A様の口座振替納付申出書を入力処理する際、B様の基礎年金番号が記載されていたにもかかわらず、名前及び生年月日が同じであったことから、そのままB様の基礎年金番号で口座振替納付申出書の入力処理を行ったことによります。 〇担当者の確認不足が原因です。	2名	過徴収	100	〇国民年金課長がA様にお詫びの上、1ヵ月分について早割が受けられないことを説明したところ、了承を得ました。 〇B様のお父親にお詫びの上、1ヵ月分について早割が受けられないことを説明したところ、了承を得ました。 〇資格記録及び口座振替情報記録の補正処理を行いました。	〇国民年金課において、今回の事象を説明し、口座振替納付申出書及びその他の届書を入力する際には、氏名、住所、生年月日を必ず確認することを周知・徹底しました。	内部
160	国民年金 保険料口 座振替辞 退申出書 の受理漏 れについ て	確 認 ・ 決 定 誤 り	岐阜	美濃加茂	2012年 1月頃	2012年 5月1日	〇お客様より、口座振替を辞退したはずだが引落しされているとの問合せがあり、確認したところ、国民年金保険料口座振替辞退申出書の受理漏れが判明しました。	〇お客様より口座振替の辞退についての問合せがあった際、口座振替辞退申出書の提出を依頼すべきところ、口座の残高を調整することのみ説明を行い、辞退申出書の提出依頼を行わなかったことによります。	2名	過徴収	89,920	〇担当者がお客様にお詫びの上、保険料についてはお返しできないことを説明したところ、了承を得ました。 〇口座振替辞退申出書を受理し、入力処理を行いました。	〇国民年金課において、今回の事象を説明し、電話対応を行う際には、お客様の意図することを十分に把握し、的確な対応を行うことを周知・徹底しました。	外部
161	国民年金 保険料納 付書の作 成漏れに ついて	確 認 ・ 決 定 誤 り	静岡	事務 センター	2012年 4月20日	2012年 6月6日	〇お客様より、納付書が送付されない旨の問合せがあり、確認したところ、国民年金保険料納付書の作成漏れが判明しました。	〇資格取得申出書及び付加保険料納付申出書の入力処理を行う際、同時にクレジット納付申出書の入力処理も行ったため、納付書が作成抑止されていることを確認の上、手作業により納付書を作成すべきところ、認識不足により、作成を行わなかったことが原因です。	1名	—	0	〇担当者がお客様にお詫びの上説明しました。 〇機構本部に取扱いを協議し、付加を含む定額保険料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。 〇納付記録の補正処理を行いました。	〇国民年金グループにおいて、今回の事象を説明し、資格関係届とクレジットカード納付申出書が同時に提出された場合は、同時受付の表示を行った上で再確認を行うことを周知・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	発生日月	判明日月	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明 契機
162	国民年金 保険料口座振替辞 退申出書の処理誤 りについて	確 認 ・ 決 定 誤 り	神奈川	事務 センター	2012年 3月8日	2012年 6月4日	○お客様より、平成24年3月分の口座引落しがされていないとの問合せがあり、確認したところ、国民年金保険料口座振替辞退申出書の処理誤りが判明しました。	○国民年金保険料口座振替辞退申出書を入力処理する際、申出書に平成24年3月分まで引落希望と記載されていたため、3月分保険料抽出日以降に処理すべきところ、抽出日前に処理してしまったことによります。 ○決裁においても気付かなかったことが原因です。	1名	—	0	○担当者がお客様の母親にお詫びの上説明しました。 ○機構本部に取扱いを協議し、既に納付いただいた定額保険料額と付加保険料を含む早割保険料額の差額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。 ○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、書類審査時に欄外等に補記された内容が入力に関連する場合、マーカーで表示を行い見落としがないよう確認することを周知・徹底しました。	外部
163	国民年金 第3号被 保険者届に係る該 当年月日の確認誤 りについて	確 認 ・ 決 定 誤 り	京都	京都南	2011年 7月5日	2011年 8月1日	○担当者が、受付した国民年金第3号被保険者届の記載内容について確認したところ、国民年金第3号被保険者届に係る該当年月日の確認誤りが判明しました。	○雇用保険の失業給付の受給が当初の予定である150日から90日で終了したお客様より国民年金第3号被保険者届を受理する際、収入要件についても確認の上、遡って第3号被保険者とはならない旨説明すべきところ、確認不足により、遡って第3号被保険者となる旨回答し、受理してしまったことによります。	1名	—	0	○担当者がお客様にお詫びの上説明したところ、お詫びの文書を送付することで了承を得ました。 ○お客様にお詫びの文書を送付し、受付した国民年金第3号被保険者届は処理不要としました。	○国民年金課において、今回の事象を説明し、第3号被保険者届の該当年月日について説明する際には、雇用保険受給資格者証等の資料を確認の上、正確な回答を行うよう周知・徹底しました。	内部
164	国民年金 付加保険 料納付書の作成漏 れについ て	確 認 ・ 決 定 誤 り	神奈川	横浜中	2012年 5月17日	2012年 6月25日	○お客様より、委託業者から納付督促を受けたとの問合せがあり、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。	○お客様より国民年金保険料の口座振替に係る緊急停止の依頼を受けた際、お客様が付加保険料の申出者であることを確認の上、納付期限間近の付加保険料納付書を手作業で作成すべきところ、確認不足により失念したことによります。	1名	—	0	○担当者がお客様にお詫びの上説明しました。 ○機構本部に取扱いを協議し、付加保険料を含む定額保険料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。	○国民年金課において、今回の事象を説明し、口座振替の緊急停止処理を依頼する際は、付加保険料の申出者であるかの確認を行うため、被保険者記録画面及び納付書作成画面を添付することを周知しました。	外部
165	国民年金 資格記録 の補正処 理誤りによる誤還 付について	確 認 ・ 決 定 誤 り	福島	事務 センター	2012年 3月19日	2012年 6月6日	○機構本部より、国民年金資格記録の補正処理が誤っているとの連絡があり、確認したところ、国民年金資格記録の補正処理誤りによる誤還付が判明しました。	○共済組合の加入期間に合わせて、国民年金資格記録の補正処理を行う際、共済組合の資格喪失日より国民年金資格記録の追加処理を行うべきところ、失念したため、納付していた保険料を誤って還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。	1名	誤還付	26,600	○担当者がお客様にお詫びの上、誤って還付した国民年金保険料を返納していただく必要がある旨説明したところ、了承を得ました。 ○資格記録の補正処理を行い、返納金の納入告知書を送付しました。 ○返納金の納入を確認しました。	○国民年金グループにおいて、今回の事象を説明し、記録補正の際には慎重に確認を行った上で処理すること及び決裁においても再確認を徹底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	発生日月日	判明日月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明契機
166	国民年金任意加入申出書の受理誤りについて	確認・決定誤り	北海道	北見	2010年 6月18日	2012年 6月25日	○ブロック本部からの指示により、任意加入被保険者の資格喪失予定年月日の再確認を行ったところ、国民年金任意加入申出書の受理誤りが判明しました。	○共済組合を月の途中で資格喪失し、国民年金に未加入となっている月については、共済加入期間として老齢基礎年金の受給資格期間に反映されるにもかかわらず、国民年金未納期間として任意加入の必要がない方から任意加入申出書を受理したものです。	1名	過徴収	15,100	○担当者がお客様にお詫びの上、後日還付請求書を送付させていただき旨説明したところ、了承を得ました。 ○資格記録の取消を行い、還付請求書を送付しました。 ○還付請求書を受理し、後日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、昭和61年3月以前の共済組合期間の取り扱いについて周知・徹底を行いました。	内部
167	国民年金保険料口座振替納付申出書に係る金融機関控の送付誤りについて	確認・決定誤り	東京	江戸川	2012年 5月23日	2012年 6月25日	○お客様より、口座振替不能分に係る納付書が届いたとの問合せがあり、確認したところ、国民年金保険料口座振替納付申出書に係る金融機関控の送付誤りが判明しました。	○お客様より、振替方法のみ変更希望の口座振替納付申出書を受理した際、金融機関控の送付は不要であるが、認識不足により、送付してしまったことにより、金融機関より印影不鮮明を理由に返送された結果、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、付加保険料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。 ○口座振替の再開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、届出等の確認作業を改めて徹底すること及び取扱いの徹底について周知を行いました。	外部
168	国民年金保険料に係る納付方法の確認漏れについて	確認・決定誤り	東京	港	2011年 10月27日	2011年 11月8日	○お客様より、先に届いた分割納付書で納付した後、前納納付書が届いたが前納するつもりであったとの問合せがあり、確認したところ、国民年金保険料に係る納付方法の確認漏れが判明しました。	○お客様より納付書の作成依頼があった際、お客様に分割納付と前納のどちらの納付方法を希望しているか確認の上納付書を送付すべきところ、確認を漏らし、分割納付書のみ送付したことによります。	1名	過徴収	490	○国民年金課長がお客様にお詫びの上説明しました。 ○機構本部に取扱いを協議し、お客様が前納の申出をしたことは確認できないため、分割納付で納付された記録のままとする旨の回答があり、お客様に回答を文書で送付しました。 ○その後、お客様から問合せはありませんが、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、今回の事象を受けた際には、分割納付と前納納付があることを説明し、希望される納付方法を必ず確認することを徹底しました。	外部
169	国民年金保険料口座振替納付申出書の処理誤りについて	確認・決定誤り	神奈川	藤沢	2012年 5月7日	2012年 7月27日	○役場より、お客様から口座振替を行っているが電話による納付督促を受けたとの問合せがあったとの連絡があり、確認したところ、国民年金保険料口座振替納付申出書の処理誤りが判明しました。	○国民年金保険料を口座振替で納付しているお客様から、付加保険料納付申出書が提出され入力処理を行う際、付加保険料の納付書を作成する必要があるところ、確認不足により誤って作成及び送付してしまったため、付加保険料のみの納付情報が口座振替日前に反映され、口座振替が不能となっ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ました。 ○機構本部に取扱いを協議し、付加を含む定額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処理する際には、必ず口座振替の申出状況を確認するよう周知・徹底を行いました。	外部

整理 番号	件名	事故 等の 区分	県名	事務所名	発生日月日	判明日月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明 契機
170	国民年金 保険料に 係る督促 対象期間 の誤りに ついて	確認・ 決定誤り	大阪	貝塚	2012年 3月21日	2012年 7月12日	○ブロック本部より、国民年金保険料の差押を行ったお客様の処分状況について確認依頼があり、内容確認を行ったところ、国民年金保険料に係る督促対象期間の誤りが判明しました。	○連帯納付義務者の督促状を発行する際、住民票を確認し、連帯納付義務者がある期間を対象として督促状を発行すべきところ、認識不足により、連帯義務者がいない期間についても督促状の対象期間として発行し、差押及び充当を行ったことによります。	1名	—	0	○担当者がお客様にお詫びの上説明したところ、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、滞納処分の際には、業務処理マニュアルの再確認及び点検を行うことを周知・徹底しました。	内部
171	国民年金 付加保険 料納付書 の作成漏 れについ て	確認・ 決定誤り	山口	山口	2012年 6月12日	2012年 9月26日	○市役所より、お客様から国民年金付加保険料納付書が届かないとの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。	○国民年金付加保険料納付申出書を入力した際、自動作成されない期間の納付書ついて手作業により作成すべきところ、認識不足により、失念したことによります。	1名	過徴収	800	○担当者がお客様にお詫びの上説明したところ了承を得ました。 ○お客様より付加保険料の納付については希望せず、定額保険料の納付を希望されたため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、国民年金付加保険料納付申出書を入力処理した際には、必ず翌週に納付書作成画面を確認することを周知・徹底しました。	外部
172	国民年金 保険料口 座振替額 の確認誤 りについて	確認・ 決定誤り	山梨	甲府	2012年 6月25日	2012年 7月2日	○お客様より、説明を受けた口座振替額と異なった金額が引落しされているとの問合せがあり、確認したところ、国民年金保険料口座振替額の確認誤りが判明しました。	○半額免除が承認されたお客様より、口座振替額の照会を受けた際、口座振替情報が定額保険料で作成されていることを確認の上、緊急停止の依頼を行い、半額保険料の納付書で納付していただくよう説明すべきところ、確認不足により、半額免除の金額で引落しが行われる旨、誤った説明を行ったことによります。	1名	過徴収	29,930	○担当者がお客様にお詫びの上、保険料を還付する旨説明したところ、了承を得ました。 ○還付請求書を受理し、入力処理を行いました。	○国民年金課において、今回の事象を説明し、お客様からの相談内容を確実に把握した上で説明を行うよう改めて周知・徹底を行いました。	外部
173	国民年金 納付記録 照会申出 書に係る 回答の未 調査につ いて	未処理・ 処理遅延	福岡	東福岡	2011年 8月4日	2011年 12月15日	○お客様より、国民年金納付記録照会申出書の回答について問合せがあり、確認したところ、国民年金納付記録照会申出書に係る回答が未調査となっていることが判明しました。	○事務所窓口において、国民年金納付記録に誤りがあるとのことで国民年金納付記録照会申出書を受理したが、書類の管理を怠ったことにより、調査担当課に回付することなく、事務処理完了としていたことによります。	1名	—	0	○担当者がお客様にお詫びの上説明したところ、お詫びの文書を送付することで了承を得ました。 ○記録調査回答書及び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、記録調査依頼のあった書類については、確実に調査担当課に回付することを周知・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	発生日月	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明契機
174	国民年金保険料還付請求書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	2010年12月28日	2012年2月15日	○担当者が国民年金保険料還付請求書の未処理分について確認したところ、国民年金保険料還付請求書の処理漏れが判明しました。	○お客様より提出された国民年金保険料還付請求書を入力処理する際、2件を入力処理を行うべきところ、誤って1件のみ入力処理を行ったことによります。 ○国民年金保険料還付請求書と国民年金過誤納保険料還付決定通知書との照合を怠ったことが原因です。	1名	未払い	15,100	○担当者がお客様にお詫びの上説明し、了承を得ました。 ○還付請求書を入力処理を行いました。 ○保険料還付金の支払を確認しました。	○国民年金グループにおいて、今回の事象を説明し、国民年金保険料還付請求書を入力処理する際は、国民年金保険料還付請求書と国民年金過誤納保険料還付決定通知書の照合及び確認を徹底するように周知しました。	内部
175	国民年金保険料還付請求書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1月12日	2012年2月28日	○担当者が国民年金保険料還付請求書の未処理分について確認したところ、国民年金保険料還付請求書の処理漏れが判明しました。	○お客様より提出された国民年金保険料還付請求書を入力処理する際、2件を入力処理を行うべきところ、誤って1件のみ入力処理を行ったことによります。 ○国民年金保険料還付請求書と国民年金過誤納保険料還付決定通知書との照合を怠ったことが原因です。	1名	未払い	600	○担当者がお客様にお詫びの上説明し、了承を得ました。 ○還付請求書を入力処理を行いました。 ○保険料還付金の支払を確認しました。	○国民年金グループにおいて、今回の事象を説明し、国民年金保険料還付請求書を入力処理する際は、国民年金保険料還付請求書と国民年金過誤納保険料還付決定通知書の照合及び確認を徹底するように周知しました。	内部
176	国民年金保険料追納申込書の処理遅延について	未処理・処理遅延	東京	練馬	2012年4月3日	2012年4月4日	○お客様より、事前に確認していた追納金額と送付された納付書の金額が相違しているとの問合せがあり、確認したところ、国民年金保険料追納申込書の処理遅延が判明しました。	○お客様が提出した国民年金保険料追納申込書について、平成24年3月末日までに追納申込書を入力処理を行い、平成23年度の追納保険料額の納付書を作成し送付すべきところ、処理を失念し、平成24年4月に入力処理を行ったため、平成24年度の追納保険料額の納付書を作成し送付したことによります。	1名	—	0	○担当者が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23年度の追納保険料額にて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、受付済みの申請書等の処理状況及び長期保留となっている申請書等の有無の確認について周知・徹底を行いました。	外部
177	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	兵庫	兵庫	2012年4月12日	2012年5月10日	○お客様の配偶者より、誤った金額の納付書が送付されてきたとの問合せがあり、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。	○資格取得申出書及び付加保険料納付申出書を入力処理する際、60歳到達時に国民年金基金から付加保険料へ切り替えるお客様であることを確認の上、手作業で納付書を作成すべきところ、確認不足により、失念したことによります。	1名	—	0	○担当者がお客様の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。 ○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、国民年金付加保険料納付申出書の入力を行った際には、窓口装置により被保険者記録画面を取得し、翌週月曜日に複数名で確認を行うことを周知・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
178	国民年金保険料口座振替納付申出書の処理漏れについて	未処理・処理遅延	奈良	大和高田	2011年 12月16日	2012年 4月27日	○海外転出されたお客様の父親より、口座振替の申出を行っているが、納付書が送付されてきたとの問合せがあり、確認したところ、国民年金保険料口座振替納付申出書の処理漏れが判明しました。	○海外転出されたお客様より提出された資格取得申出書及び口座振替納付申出書の入力処理を行う際、資格取得申出書及び口座振替納付申出書を同時に処理すべきところ、別々に処理を行ったため、第1号被保険者期間の口座振替情報が有効であることを確認した上で処理不要と判断してしまったことによります。 ○受付担当者と入力担当者の連携不足が原因です。	1名	過徴収	580	○担当者がお客様の父親にお詫びの上説明しました。 ○機構本部に取扱いを協議し、既に現金納付していただいた金額と口座振替納付による金額との差額を還付可能との回答があり、改めてお詫びの上説明し、還付請求書を受理したところ、了承を得ました。 ○口座振替納付申出書の入力処理を行いました。 ○還付請求書の入力処理を確認しました。	○国民年金課において、今回の事象を説明し、資格取得申出書と口座振替納付申出書が同時に提出された場合は、「同時提出」のゴム印を口座振替納付申出書に押印することを周知・徹底しました。	外部
179	国民年金保険料領収済通知書の処理漏れについて	未処理・処理遅延	新潟	事務センター	2012年 4月4日	2012年 7月17日	○年金事務所より、お客様から国民年金保険料を納付したにもかかわらず納付書が届いたとの問合せがあったとの連絡があり、確認したところ、3名分の国民年金保険料領収済通知書の処理漏れが判明しました。	○国民年金保険料領収済通知書に係る集計表入力エラーリストが出力された際、エラー内容を確認の上再入力すべきところ、確認不足により、処理を漏らしたことによります。	3名	—	0	○国民年金課長がお客様にお詫びの上、後日正しい納付記録を送付する旨説明したところ、了承を得ました。 ○2名のお客様にお詫びの文書を送付しました。 ○納付記録の補正処理を行い、正しい納付記録を送付しました。	○国民年金グループにおいて、今回の事象を説明し、集計表入力エラーリストが出力された場合には、対象被保険者の納付記録が正しく反映されているか確認を徹底するよう周知を行いました。	外部
180	国民年金保険料口座振替辞退申出書の入力時における付加保険料納付書の作成漏れについて	未処理・処理遅延	兵庫	兵庫	2012年 3月21日	2012年 4月24日	○お客様の母親より、口座振替の引落しがされていないとの問合せがあり、確認したところ、国民年金保険料口座振替辞退申出書の入力時における付加保険料納付書の作成漏れが判明しました。	○国民年金保険料口座振替辞退申出書の入力処理を行う際、付加保険料納付申出者かどうかの確認を行い、手作業により付加保険料納付書を作成し送付すべきところ、担当者が確認を漏らしたことによります。	1名	—	0	○担当者がお客様にお詫びの上説明しました。 ○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者から口座振替辞退申出書が提出された場合には、必ず口座振替情報記録画面を確認するよう周知・徹底しました。	外部
181	国民年金保険料前納納付書の作成漏れについて	未処理・処理遅延	福島	平	2012年 3月14日	2012年 5月14日	○事務センターより、今年度の前納納付書が送付されていないとの連絡があり、確認したところ、国民年金保険料前納納付書の作成漏れが判明しました。	○お客様より提出された国民年金保険料クレジットカード納付申出書に、今年度は納付書により1年前納し、翌年度よりクレジットカードによる1年前納希望の旨、付箋が貼り付けられていたにもかかわらず、確認不足により、前納納付書の送付を失念したものです。	1名	—	0	○担当者がお客様の父親にお詫びの上説明しました。 ○機構本部に取扱いを協議し、1年前納保険料額と同額の保険料額を領収可能との回答があり、現金領収し、了承を得ました。 ○納付記録の補正処理を行いました。	○国民年金課において、今回の事象を説明し、届出等の確認作業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	発生日月日	判明日月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明契機
182	国民年金保険料納付書の送付遅延について	未処理・処理遅延	東京	中央	2012年 4月16日	2012年 6月1日	〇お客様の配偶者より、納付期限までに1年前納納付書が届かなかったため納付できなかったとの問合せがあり、確認したところ、国民年金保険料納付書の送付遅延が判明しました。	〇お客様より、資格取得届を受付した際、1年前納納付書を納付期限内に納付できるよう年金事務所において入力処理を行うべきところ、進捗管理を怠り、事務センターに回付したことにより納付期限経過後に1年前納納付書を送付してしまったことによります。	1名	過徴収	1,010	〇国民年金課長がお客様にお詫びの上説明しました。 〇機構本部に取扱いを協議し、既に納付済の保険料額と1年前納額との差額を還付可能との回答があり、改めてお詫びの上説明したところ、了承を得ました。 〇還付請求書を受理し、入力処理を行いました。	〇国民年金課において、今回の事象を説明し、資格取得届等を事務センターに入力委託した場合の事務処理スケジュールの確認の徹底について周知を行いました。	外部
183	国民年金保険料クレジットカード納付申出書入力時に係る納付書の作成漏れについて	未処理・処理遅延	神奈川	事務センター	2012年 3月15日	2012年 5月2日	〇年金事務所より、クレジットカード納付申出書を入力した際、付加保険料を含む国民年金保険料納付書が作成されていないお客様が2名いるとの連絡があり、確認したところ、国民年金保険料クレジットカード納付申出書入力時に係る納付書の作成漏れが判明しました。	〇国民年金保険料クレジットカード納付申出書を入力処理した際、付加保険料を含む納付書を手作業により作成すべきところ、確認不足により、作成を漏らしてしまったことによります。	2名	—	0	〇担当者がA様にお詫びの上説明しました。 〇他年金事務所の担当者がB様にお詫びの上説明しました。 〇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、A様及びB様より現金領収し、了承を得ました。 〇納付記録の補正処理を行いました。	〇国民年金グループにおいて、今回の事象を説明し、納付書が自動で作成されるか不明確なものについては、届書をコピーし、翌週月曜日に届書コピーを基に窓口装置より納付書が自動で作成されているかを確認を行うことを徹底しました。	内部
184	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	千葉	2010年 4月2日	2012年 6月25日	〇お客様より、付加保険料納付申出を行ったが、定額保険料のみの納付となっている旨の問合せがあり、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。	〇市役所において、資格取得届及び付加保険料納付申出書を受付した際、お客様が納付書で1年前納を希望されたため、1年前納納付書を希望する旨の記載を行った上で届書一式を年金事務所へ回付すべきところ、資格取得届については年金事務所へ、付加保険料納付申出書については事務センターへ回付したため、年金事務所より定額保険料の前納納付書を作成し送付したが、事務センターにおいて付加保険料の前納納付書の作成及び送付を漏らしたものです。	1名	—	0	〇担当者がお客様にお詫びの上説明しました。 〇機構本部に取扱いを協議し、付加を含む前納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。 〇納付記録の補正処理を行いました。	〇年金事務所及び事務センターにおいて、今回の事象を説明し、事務処理スケジュールの確認及び各市町村との連携について周知・確認を行いました。	外部
185	国民年金保険料納付書の作成漏れについて	未処理・処理遅延	東京	港	2012年 2月10日	2012年 7月23日	〇区役所より、お客様から国民年金保険料の納付書が届かないとの問合せがあったとの連絡があり、確認したところ、国民年金保険料納付書の作成漏れが判明しました。	〇担当者が第1号・3号被保険者資格喪失訂正リストにより第2号被保険者取得取消処理があったことを確認し、国民年金の喪失取消処理を行った際、定時納付書の作成スケジュールの期限を経過していることから、手作業で納付書を作成すべきところ、確認不足により、失念したことによります。	1名	未徴収	176,570	〇担当者がお客様にお詫びの上説明しました。 〇機構本部に取扱いを協議し、納付期限を経過した前納は承認することはできない旨の回答があり、改めてお詫びの上説明したところ、未納保険料の納付書を送付することで了承を得ました。 〇お客様へ納付書を送付しました。	〇国民年金課において、今回の事象を説明し、定時納付書の作成スケジュールの期限経過後に資格喪失取消処理をおこなう際は、次年度分の納付書作成の要否を必ず確認するよう周知・徹底しました。	外部

整理 番号	件名	事故 等の 区分	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明 契機
186	国民年金 付加保険 料納付申 出書の入 力漏れに ついて	未処 理・ 処理 遅延	宮城	事務 センター	2012年 2月29日	2012年 5月2日	○年金事務所より、お客様から国民年金保険料の納付について問合せがあったとの連絡があり、確認したところ、国民年金付加保険料納付申出書の入力漏れが判明しました。	○資格取得申出書及び付加保険料納付申出書を受理し入力処理を行う際、付加保険料納付申出書の入力を漏らしたことにあります。 ○ダブルチェックの際にも見落としてしまったことが原因です。	1名	—	0	○国民年金グループ長がお客様にお詫びの上説明しました。 ○機構本部に取扱いを協議し、付加保険料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。 ○付加保険料納付申出書の入力処理及び納付記録の補正処理を行いました。	○国民年金グループにおいて、今回の事象を説明し、事務処理に係る内容確認の徹底及びダブルチェックの徹底について周知を行いました。	外部
187	国民年金 付加保険 料納付申 出書の入 力漏れに ついて	未処 理・ 処理 遅延	宮城	事務 センター	2012年 3月16日	2012年 5月11日	○年金事務所より、お客様から国民年金保険料の納付について問合せがあったとの連絡があり、確認したところ、国民年金付加保険料納付申出書の入力漏れが判明しました。	○資格取得申出書及び付加保険料納付申出書を受理し入力処理を行う際、付加保険料納付申出書の入力を漏らしたことにあります。 ○ダブルチェックの際にも見落としてしまったことが原因です。	1名	—	0	○国民年金グループ長がお客様にお詫びの上説明しました。 ○機構本部に取扱いを協議し、付加保険料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。 ○付加保険料納付申出書の入力処理及び納付記録の補正処理を行いました。	○国民年金グループにおいて、今回の事象を説明し、事務処理に係る内容確認の徹底及びダブルチェックの徹底について周知を行いました。	外部
188	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	徳島	事務 センター	2012年 4月9日	2012年 7月6日	○お客様より、平成24年3月分の付加を含む国民年金保険料納付書が届かなかったため、納付期限までに納付できなかったとの問合せがあり、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。	○お客様より国民年金被保険者資格取得届と付加保険料納付申出書が提出され入力処理を行う際、同時に口座振替納付申出書が提出されていたため、納付書作成抑止を行ったが、平成24年3月分については口座振替が間に合わなかったため、付加保険料納付書を手作業で作成すべきところ、失念したことにあります。	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。	○国民年金グループにおいて、今回の事象を説明し、届書等の審査段階における確認の徹底について周知を行いました。	外部
189	国民年金 保険料口 座振替納 付申出書 に係る振 替依頼書 の送付漏 れについ て	未処 理・ 処理 遅延	東京	杉並	2011年 9月5日	2012年 6月29日	○お客様の母親より、国民年金保険料口座振替の申出を行ったが引落しされていないとの問合せがあり、確認したところ、国民年金保険料口座振替納付申出書に係る金融機関控の送付漏れが判明しました。	○お客様より、口座振替納付申出書を受付した際、金融機関へ振替依頼書の送付を行うべきところ、確認不足により、振替方法の変更のみと判断したため、金融機関へ振替依頼書の送付を怠ったことにあります。	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、口座振替の1年前納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、口座振替記録が停止となっているお客様から振替方法の変更依頼があった場合には、再度金融機関に振替依頼書を送付することを周知・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	発生日月	判明日月	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明 契機
190	国民年金 保険料口座振替納 付申出書に係る振 替依頼書の送付漏 れについて	未処 理・ 処理 遅延	新潟	新潟東	2012年 5月21日	2012年 7月31日	○お客様の母親より、国民年金保険料の口座振替手続を行ったが、引落しされていないとの問合せがあり、確認したところ、国民年金保険料口座振替納付申出書に係る振替依頼書の送付漏れが判明しました。	○20歳に到達したお客様より、金融機関確認印が押印された国民年金保険料口座振替納付申出書が提出され入力処理を行った際、払い出された基礎年金番号を記載の上、振替依頼書を金融機関へ送付すべきところ、失念したことによります。 ○入力後のダブルチェック及び決裁においても送付漏れに気付かなかったことによります。	1名	—	0	○担当者がお客様にお詫びの上説明しました。 ○機構本部に取扱いを協議し、平成24年5月分の定額保険料及び平成24年6月分以降の早割分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及び金融機関へ振替依頼書を送付し、口座振替が開始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、届書等の確認の徹底について再度周知を行いました。	外部
191	国民年金 保険料クレジ ットカード納付 辞退申出書 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	2012年 2月22日	2012年 6月20日	○年金事務所より、お客様からクレジットカード納付辞退申出を行ったが保険料が振替されているとの問合せがあったとの連絡があり、確認したところ、国民年金保険料クレジットカード納付辞退申出書の処理漏れが判明しました。	○クレジットカード納付申出書を処理後、同月中に納付辞退申出書を受理した際、入力前の審査において、クレジットカード納付申出者であることに気付かず、以前に処理された辞退申出書と今回提出された辞退申出書が重複申請されたものとして判断し、処理不要としたことによります。	1名	過徴収	176,570	○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、保険料を還付可能との回答があり、還付請求書を送付することで、了承を得ました。 ○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。	○国民年金グループにおいて、今回の事象を説明し、クレジットカード納付申出書が提出された際、窓口装置の被保険者記録画面の確認漏れがないよう徹底を行いました。	外部
192	国民年金 保険料納付記録 の入力漏れにつ いて	入力誤 り	東京	新宿	2007年 3月29日	2012年 2月9日	○他年金事務所より、お客様からねんきん定期便の内容から納付記録が漏れている旨の問合せがあったとの連絡があり、確認したところ、国民年金保険料納付記録の入力漏れが判明しました。	○領収済通知書入力エラー一覧表により国民年金納付記録追加処理票の入力処理を行った際、対象期間を平成17年3月から18年2月と入力すべきところ、誤って平成17年3月から17年3月と入力したことによります。 ○入力時における確認不足と、入力後の決裁時においても誤りに気付かなかったことが原因です。	1名	—	0	○国民年金課長がお客様に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。 ○お客様にお詫びの文書を送付し、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、納付記録追加処理票を入力処理する際には、入力時及び入力後の決裁確認の徹底について周知を行いました。	外部
193	国民年金 保険料還付請求 書に係る口座番 号の入力誤りにつ いて	入力誤 り	宮城	事務 センター	2012年 2月13日	2012年 3月14日	○担当者が国民年金保険料還付請求書の振込不能となったデータを確認したところ、国民年金保険料還付請求書に係る口座番号の入力誤りが判明しました。	○委託業者が国民年金保険料還付請求書の入力処理を行う際、口座番号の入力箇所に、誤って金融機関コードを入力してしまったことによります。 ○ダブルチェック時においても誤りに気付かなかったものです。	1名	未払い	32,970	○担当者がお客様にお詫びの上、再振込に時間をいただく旨説明したところ、了承を得ました。 ○正しい口座番号で振込の登録を行いました。 ○お客様に振込み済であることを確認しました。	○委託業者に対し、今回の事象を説明し、入力時及び入力後のチェックを徹底するよう要請し、指導した旨の報告がありました。	内部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生日月	判明日月	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明契機
194	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	東京	世田谷	2011年 4月20日	2012年 5月28日	○お客様より、1年前納の振替がされていないとの問合せがあり、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、担当者の確認不足により、口座名義人氏名を誤って入力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ものです。	1名	—	0	○担当者がお客様にお詫びの上説明しました。 ○機構本部に取扱いを協議し、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。	○国民年金課において、今回の事象を説明し、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
195	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	栃木	栃木	2012年 2月28日	2012年 6月25日	○お客様の母親より、国民年金保険料が口座振替されていないとの問合せがあり、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	—	0	○担当者がお客様の母親にお詫びの上説明しました。 ○機構本部に取扱いを協議し、口座振替の付加を含む1年前納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。	○国民年金課において、今回の事象を説明し、入力チェック時の手順等を再確認することを改めて周知を行いました。	外部
196	国民年金保険料免除・納付猶予申請書の入力誤りについて	入力誤り	神奈川	事務センター	2011年 10月25日	2012年 2月14日	○年金事務所より、区役所から若年者納付猶予の受付記録がないA様について、若年者納付猶予の承認通知書発行一覧表が出力されているとの問合せがあったとの連絡があり、確認したところ、国民年金保険料免除・納付猶予申請書の入力誤りが判明しました。	○委託業者が国民年金保険料の免除処理のため、光学式読取装置で入力を行った際、B様の基礎年金番号の下桁を誤って入力してしまったため、A様の基礎年金番号が入力されてしまい、A様に対して若年者納付猶予の承認を行ってしまいました。これにより、A様の早割による口座振替が停止となりました。 ○なお、B様におかれましては、別途申請書を提出いただき、既に全額免除の決定処理がされています。	1名	—	0	○担当者がA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、早割で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。 ○若年者納付猶予の承認取消及び口座引振替記録の補正処理を行いました。	○国民年金グループと委託業者で打合せを行い、光学式読取装置による入力後に出力される承認通知書発行一覧表と申請書との突合せを慎重に行うことを周知・徹底しました。 ○委託業者より再発防止にかかる報告書を受理しました。	外部
197	国民年金保険料クレジット納付申出書の入力誤りについて	入力誤り	神奈川	厚木	2011年 6月30日	2012年 5月21日	○お客様より、クレジットカード納付の振替方法を1年前納でお願いしたはずだが、1ヵ月分の金額になっているとの問合せがあり、確認したところ、国民年金保険料クレジット納付申出書の入力誤りが判明しました。	○担当者がクレジットカード納付申出書を入力する際、振替方法を1年前納と入力すべきところ、誤って毎月納付と入力してしまったことによります。 ○決裁においても誤りに気がませんでした。	1名	—	0	○担当者がお客様にお詫びの上説明しました。 ○機構本部に取扱いを協議し、前納保険料と既に納付していただいている保険料との差額を領収可能との回答があり、現金領収し、了承を得ました。 ○クレジットカード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、処理結果リストのチェック及び決裁時の確認の徹底について周知を行いました。	外部

整理 番号	件名	事故 等の 区分	県名	事務所名	発生日月	判明日月	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明 契機
198	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	高知	南国	2006年 2月27日	2012年 6月27日	○お客様の母親より、国民年金保険料が口座振替されていないとの問合せがあり、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、口座名義人を誤って入力してしまったことによりです。 ○入力後のチェックにおいても誤りに気付かなかったものです。	1名	—	0	○担当者がお客様の母親に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ヵ月前納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。	○国民年金課において、今回の事象を説明し、入力チェック時の手順等を再確認することを改めて周知を行いました。	外部
199	国民年金 追納保険料納付書の作成誤 りについて	通知書等 の作成誤 り	滋賀	事務 センター	2011年 4月26日	2011年 5月31日	○担当者が過誤納者整理票の内容確認を行っていたところ、追納納付書の作成誤りが判明しました。	○お客様より追納申込があり、追納納付書を作成しましたが、一番古い期間の追納納付書を作成すべきところ、誤った期間の納付書を送付したことによりです。 ○担当者のチェック及び決裁においても誤りに気付かなかったことによりです。	1名	過徴収	14,660	○担当者がお客様にお詫びの上説明し、誤って納付した保険料を還付し、再度正しい納付書で納付していただくことで了承を得ました。 ○追納申込書及び還付請求書を送付しました。	○国民年金グループにおいて、今回の事象を説明し、事前審査において記録の確認を徹底するよう周知しました。	内部
200	国民年金 付加保険料納付書の作成誤 りについて	通知書等 の作成誤 り	神奈川	鶴見	2011年 8月18日	2012年 2月10日	○お客様の父親より、付加保険料の納付状況について問合せがあり、確認したところ、国民年金付加保険料納付書の作成誤りが判明しました。	○お客様からの依頼により、納付書を作成した際、付加保険料を含む前納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前納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
201	国民年金 保険料口座振替勸 奨状の抽出誤り について	通知書等 の作成誤 り	北海道	帯広	2012年 2月8日	2012年 2月9日	○お客様より、国民年金保険料の口座振替及び前納の案内文書が届いたが第3号被保険者届の手続きを行っているとの問合せがあり、確認したところ、国民年金保険料口座振替勸奨状の抽出誤りが判明しました。	○国民年金保険料口座振替勸奨データを作成する際、第1号被保険者で未納がないお客様を対象とすべきところ、確認不足により、第3号被保険者を抽出条件から除外しなかったことによりです。 ○抽出後の対象者一覧表の確認漏れが原因です。	323名	—	0	○担当者が323名のお客様にお詫びの文書を送付しました。 ○その後、お客様から問合せはありませんが、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、勸奨文書を送付する際には、必ず対象者一覧表を出力し確認の上送付することを周知・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	発生日月	判明日月	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明 契機
202	国民年金 追納保険 料納付書 の作成誤 りについて	通知 書等 の作 成誤 り	茨城	下館	2011年 12月28日	2012年 1月20日	○お客様から控除証明書の発行依頼があり、追納した保険料が過誤納となっていたため、確認したところ、国民年金追納保険料納付書の作成誤りが判明しました。	○お客様より追納申込があり、追納納付書を作成したが、一番古い期間の追納納付書を作成すべきところ、誤った期間の納付書を送付したことによります。 ○担当者のチェック及び決裁においても誤りに気付かなかったことによります。	1名	—	0	○担当者がお客様に連絡し、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14年1月から平成14年3月分の追納により、平成23年7月分、8月分の追納の還付を取消し、有効なものとして取り扱う旨の回答がありました。 ○平成14年1月分から3月分の追納を確認後、事務センターへ平成23年7月分、8月分の還付取消依頼を行いました。	○国民年金課において、今回の事象を説明し、複数名で追納期間を確認すること及び決裁においても追納申込書に納付記録照会画面を必ず添付することを徹底しました。	内部
203	配当計算 書謄本の 氏名の記 載誤りに ついて	通知 書等 の作 成誤 り	和歌山	和歌山西	2012年 4月19日	2012年 4月25日	○お客様より、配当計算書謄本の氏名が誤っているとの問合せがあり、確認したところ、配当計算書謄本の氏名の記載誤りが判明しました。	○お客様に配当計算書謄本を作成する際、誤った氏名を記載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が原因です。	1名	—	0	○所長及び担当者がお客様にお詫びの上説明したところ了承を得ました。 ○お客様に正しい配当計算書謄本を送付しました。	○国民年金課において、今回の事象を説明し、複数名によるチェックの徹底及び封入・封緘時の確認の徹底について周知を行いました。	外部
204	国民年金 保険料納 付書の作 成誤りに ついて	通知 書等 の作 成誤 り	神奈川	厚木	2012年 3月26日	2012年 4月17日	○担当者がお客様の国民年金保険料還付記録を確認したところ、国民年金保険料納付書の作成誤りが判明しました。	○厚生年金被保険者を資格喪失し、同月内に国民年金第1号被保険者となった後に海外転出により資格喪失となった場合、当該月は納付義務の発生しない月であるため、納付書の引き抜き等を行うべきところ、認識不足により納付書を作成し送付したことによります。	1名	過徴収	15,100	○担当者がお客様にお詫びの上、保険料を還付する旨説明したところ、了承を得ました。 ○お客様にお詫びの文書及び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、取扱いの徹底及び複数名におけるチェックについて改めて周知を行いました。	内部
205	社会保険 料(国民年 金保険料) 控除証明 書の作成 誤りにつ いて	通知 書等 の作 成誤 り	東京	武蔵野	2012年 6月13日	2012年 6月14日	○担当者が社会保険料(国民年金保険料)控除証明書の写しを確認したところ、社会保険料(国民年金保険料)控除証明書の作成誤りが判明しました。	○お客様より平成23年の控除証明書の送付依頼があり、作成を行う際、誤って控除証明書の帳票に被保険者記録回答票の内容を印字し作成してしまったことによります。 ○入力時及び入力後のチェックにおいても誤りに気付かなかったことによります。	1名	—	0	○担当者がお客様に連絡しましたが、連絡が取れませんでした。 ○お客様にお詫びの文書及び再作成した控除証明書を送付しました。 ○お客様より、誤作成した控除証明書を破棄した旨の連絡があり、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、控除証明書の処理方法の確認及び複数名によるチェックについてを周知・徹底を行いました。	内部

整理 番号	件名	事故 等の 区分	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明 契機
206	配当計算書の配当金額及び残余金の計算誤りについて	通知書等の作成誤り	和歌山	和歌山東	2012年 6月28日	2012年 6月29日	○担当者が送付済の配当計算書の記載内容について確認したところ、配当計算書の配当金額及び残余金の計算誤りが判明しました。	○お客様に配当計算書を作成し送付する際、配当金額が未納保険料の1ヵ月分に満たない場合は内入充当できないため残余金として計算すべきところ、認識不足により、すべて配当金額として計算を行い、配当計算書を作成し送付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、配当計算書を差替えさせていただき旨説明したところ、了承を得ました。 ○配当計算書の差替えを行い、残余金を払い渡した上で領収書を受領しました。	○国民年金課において、今回の事象を説明し、配当計算書等を作成する際には、充当保険料等の計算を行い、残余金がないことの確認について周知・徹底を行いました。	内部
207	国民年金付加保険料納付書の作成誤りについて	通知書等の作成誤り	大阪	守口	2012年 4月3日	2012年 6月2日	○市役所より、お客様から付加保険料を含む納付書が届かないとの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誤りが判明しました。	○国民年金付加保険料納付申出書の入力処理を行う際、付加保険料を含む納付書を作成し送付すべきところ、誤って定額保険料の納付書を作成し送付したことによります。 ○納付書作成帳票の起票及び入力後の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、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、納付書作成帳票の内容確認及びダブルチェックの徹底について周知を行いました。	外部
208	国民年金保険料前納納付書の作成誤りについて	通知書等の作成誤り	愛知	半田	2011年 5月24日	2012年 5月16日	○担当者が付加保険料納付申出書の事前審査を行ったところ、国民年金前納保険料納付書の作成誤りが判明しました。	○前納保険料の口座振替不能者に対し、前納納付書を送付する際、付加を含む前納納付書を作成し送付すべきところ、誤って付加を含まない前納納付書を作成し送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が原因です。	1名	—	0	○国民年金課長がお客様にお詫びの上説明しました。 ○機構本部に取扱いを協議し、付加保険料を領収可能との回答があり、現金領収し、了承を得ました。 ○納付記録の補正処理を行いました。	○国民年金課において、今回の事象を説明し、口座振替不能通知書発行一覧表に基づき納付書を作成する場合は、保険料種別を複数名で確認することを周知・徹底しました。	内部
209	納付督促文書の記載誤りについて	通知書等の作成誤り	本部	国民年金部	2011年 4月15日	2011年 4月20日	○ブロック本部より、市場化テスト受託事業者(以下、「受託事業者」という。)がお客様あてに送付した納付督促文書と窓口装置の納付記録が相違しているとの連絡があり、確認したところ、納付督促文書の記載誤りが判明しました。	○受託事業者が納付督促文書を作成する際に、未納と表示するところ、納付対象外と表示し送付したものです。 ○受託事業者において督促文書作成システムの操作誤りと印刷物担当者の確認が不十分であったことによります。	6129名	—	0	○電話番号収録者には電話で謝罪し、正しい情報を説明しました。 ○すべてのお客様あてに正しい納付状況及びお詫びの文書を送付しました。	○受託事業者に対し、文書を作成する際は記載事項の確認を徹底するよう要請しました。 ○受託事業者より対象者抽出処理の方法の見直しとチェック機能の強化を図った旨の報告がありました。	内部

整理 番号	件名	事故 等の 区分	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明 契機
210	国民年金 保険料口座振替の 初回振替 月に係る 説明誤り について	説明 誤り	大分	別府	2012年 5月1日	2012年 5月11日	○副所長が相談事蹟を確認していたところ、国民年金保険料口座振替の初回振替月に係る説明誤りが判明しました。	○お客様より、口座振替の申出を行ったが納付書が届いた旨の相談を受けた際、初回の1月分については口座振替が間に合わないため納付書で納付する必要がある旨説明すべきところ、口座振替されるため納付書による納付は不要であると誤った説明を行ったことによります。	1名	—	0	○副所長がお客様にお詫びの上、1ヵ月分の保険料については納付書で納付する必要があること及び今後の口座振替について説明したところ、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、納付方法について説明誤りがないように周知・徹底しました。	内部
211	国民年金 付加保険 料の納付 期限に係 る説明誤 りについて	説明 誤り	京都	京都西	2012年 1月9日	2012年 2月13日	○市役所より、お客様から付加保険料を納付書で納付したが、納付期限経過により還付請求書が送付されてきたとの問合せがあり、確認したところ、国民年金付加保険料の納付期限に係る説明誤りが判明しました。	○お客様に付加保険料の納付期限について説明した際、納付期限は翌月末と説明すべきところ、認識不足により、クレジットカード開始通知書が送付されてから納付すればよいと誤った説明を行ったことによります。	1名	過徴収	1,200	○担当者がお客様にお詫びの上説明しました。 ○機構本部に取扱いを協議し、付加保険料については納付の取扱不可との回答があり、改めてお詫びの上、保険料が還付となる旨説明したところ、了承を得ました。 ○還付請求書を受理し、入力処理を行いました。	○国民年金課において、今回の事象を説明し、付加保険料の納付期限について改めて周知・徹底を行いました。	外部
212	国民年金 保険料納 付書の送 付誤りに ついて	説明 誤り	兵庫	東灘	2012年 4月9日	2012年 4月24日	○お客様より、65歳に到達する年度の有利な納付方法について相談した際に、担当者より納付書での納付を案内されたが、口座振替の方が安いのではないかととの問合せがあり、確認したところ、国民年金保険料口座振替に係る納付書の送付誤りが判明しました。	○お客様より、65歳に到達する年度の有利な納付方法について問合せがあった際、お誕生日の前月まで口座振替による前納額で引落しを行うことが有利である旨説明すべきところ、担当者の認識不足により、納付書による前納が有利であると誤った説明を行い納付を送付したことによります。	1名	過徴収	350	○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、納付書による前納額と口座振替による前納額との差額分を還付可能との回答があり、改めてお詫びの上説明したところ、了承を得ました。 ○還付請求書を受理し、入力処理を行いました。	○国民年金課において、今回の事象を説明し、60歳及び65歳到達時における口座振替の振替方法及び保険料の前納額について周知・徹底を行いました。	外部
213	国民年金 保険料前 納額の説 明漏れに ついて	説明 誤り	長崎	長崎北	2012年 4月19日	2012年 5月7日	○お客様より、国民年金保険料が口座から引落しされていないとの問合せがあり、確認したところ、国民年金保険料前納額の説明漏れが判明しました。	○口座振替を行っているお客様より、60歳までの保険料を一括して納付する旨の申出があった際、口座振替による前納額が割引額が大きい旨説明すべきところ、説明を怠り前納納付書を作成し交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、口座振替による付加を含む前納保険料額を領収可能との回答があり、現金領収し、了承を得ました。 ○納付記録の補正処理を行いました。	○国民年金課において、今回の事象を説明し、お客様への対応時に相談内容に関連する記録画面を出力し、相談内容等を簡潔に記入した上で事蹟を登録することを周知・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	発生日月	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明契機
214	国民年金保険料口座振替額の説明誤りについて	説明誤り	埼玉	事務センター	2012年4月	2012年6月11日	○お客様より、説明を受けた口座振替金額が誤っていたため引落しができなかったとの問合せがあり、確認したところ、国民年金保険料口座振替額の説明誤りが判明しました。	○お客様より、付加を含む口座振替1年前納額の照会を受けた際、誤って定額分のみの1年前納額を説明したことによります。 ○担当者が国民年金保険料額表を見誤ったことが原因です。	1名	過徴収	1,630	○国民年金グループ長がお客様の母親にお詫びの上説明しました。 ○機構本部に取扱いを協議し、既に納付書により納付いただいた保険料額と付加を含む口座振替1年前納額との差額について還付可能との回答があり、改めてお詫びの上、還付請求書を送付する旨説明したところ、了承を得ました。 ○お詫びの文書及び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。	○国民年金グループにおいて、今回の事象を説明し、お客様の希望される納付方法等を確実に把握した上で説明を行うよう改めて周知・徹底を行いました。	外部
215	国民年金保険料免除・納付猶予申請書の所在不明について	受理後の書類管理誤り	東京	立川	2012年3月29日	2012年7月9日	○お客様より、夫婦2名分の免除申請書を提出したが結果が届かないとの問合せがあり、確認したところ、国民年金保険料免除・納付猶予申請書が所在不明になっていることが判明しました。	○国民年金保険料免除・納付猶予申請書を受付した際、担当者が受付した申請書を取りまとめ、当日中に受付簿に入力すべきところ、入力を怠ったため、進捗状況の確認ができず、所在不明とな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、再度申請書の提出についてお願いしたところ、了承を得ました。 ○国民年金保険料免除・納付猶予申請書を受理し、入力処理を行いました。後日、承認通知書を送付しました。	○国民年金課において、今回の事象を説明し、受付した免除申請書を受付簿へ記載するまでの事務処理について改めて整理することを周知・徹底しました。	外部
216	区役所における受付書類の未処理について	事故等	東京	江東	2011年10月11日	2012年1月10日	○お客様より、区役所で国民年金資格取得届及び付加保険料納付申出書を提出したにもかかわらず納付書が送付されないとの問合せがあり、確認したところ、区役所における受付書類の未処理が判明しました。	○区役所において、国民年金資格取得届及び付加保険料納付申出書を受理した際、速やかに年金事務所等に進達すべきところ、書類の進達確認を怠ったことにより未処理に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、付加保険料額を領収可能との回答があり、現金領収し、了承を得ました。 ○納付記録の補正処理を行いました。	○区役所より、再発防止に係る報告書が提出され、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
217	区役所における国民年金付加保険料納付申出書の進達漏れについて	事故等	東京	江東	2011年8月2日	2012年2月9日	○お客様より、付加保険料の納付状況について問合せがあり、確認したところ、区役所における国民年金付加保険料納付申出書の進達漏れが判明しました。	○区役所において受付した国民年金被保険者資格取得届及び国民年金付加保険料納付申出書を年金事務所に進達する際、資格取得届のみ進達し、付加保険料納付申出書について進達を漏らしたことによります。	1名	—	0	○担当者がお客様にお詫びの上説明しました。 ○機構本部に取扱いを協議し、付加保険料を領収可能との回答があり、現金領収し、了承を得ました。 ○国民年金付加保険料納付申出書の入力処理及び納付記録の補正処理を行いました。	○区役所より再発防止に係る顛末書を受理し、今後、同様の誤りを発生させないよう強く申し入れました。	外部

整理 番号	件名	事故 等の 区分	県名	事務所名	発生日月日	判明日月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明 契機
218	市役所の説明誤りによる国民年金保険料口座振替納付申出書の処理誤りについて	事故等	愛知	昭和	2011年 2月4日	2011年 12月28日	○お客様の母親より、海外に転出し、資格取得申出書及び口座振替納付申出書の提出を行ったが納付書が届いているとの問合せがあり、確認したところ、市役所担当者の説明誤りによる国民年金保険料口座振替納付申出書の処理誤りが判明しました。	○市役所において、海外転出による資格取得申出書及び口座振替納付申出書を受付する際、資格取得申出書と口座振替納付申出書を同時に受付すべきところ、資格取得申出書のみ受付し、口座振替納付申出書については金融機関の窓口に提出するよう誤った説明を行ったため、口座振替納付申出書の入力処理が先行され、その後資格取得申出書を入力処理する際に、口座振替記録が喪失処理となったことによります。	1名	—	0	○お客様の母親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1年前納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入力及び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、窓口で資格取得申出書を受理する際には、口座振替納付申出書を同時に受理し進達するよう周知・徹底が図られました。	外部
219	日本郵便事業株式会社における国民年金保険料納付書の未配達について	事故等	群馬	渋川	2012年 4月頃	2012年 6月8日	○担当者が納付書が未送達となったお客様に対する戸別訪問調査を行ったところ、日本郵便事業株式会社における国民年金保険料納付書の未配達が判明しました。	○日本郵便事業株式会社の配達担当者が郵便物に転送シールが貼付されていたにもかかわらず転送先に送付を行わず、返送してしまったことによります。	1名	過徴収	1,010	○担当者がお客様にお詫びの上説明したところ、現時点で納付可能な前納納付書を送付することで、了承を得ました。 ○納付書を作成し、郵便事業株式会社の配達担当者が納付書を交付しました。	○日本郵便事業株式会社より、再発防止に係る顛末書が提出され、郵便物の区分作業及び配達作業における確認の徹底について報告がありました。	内部
220	市役所における国民年金付加保険料納付申出書の進達漏れについて	事故等	東京	武蔵野	2012年 1月17日	2012年 4月20日	○お客様より、付加保険料の申出を行ったが通知等が届かないとの問合せがあり、確認したところ、市役所における国民年金付加保険料納付申出書の進達漏れが判明しました。	○市役所において、国民年金資格取得申出書及び国民年金付加保険料納付申出書を受付し、帳票を作成する際、付加保険料の申出欄に記載を漏らしてしまい、その後の点検においても気付かなかったことによります。	1名	—	0	○担当者がお客様にお詫びの上説明しました。 ○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。 ○国民年金付加保険料納付申出書の入力処理及び納付記録の補正処理を行いました。	○市役所より、再発防止に係る顛末書が提出され、届書の点検・進達の際の注意事項の再確認について周知・徹底が図られました。	外部
221	委託業者の訪問員による個人情報の開示誤りについて	事故等	茨城	土浦	2011年 12月26日	2011年 12月28日	○お客様より、委託業者の訪問員が留守中自宅に訪問し、個人情報を母に開示したとの問合せがあり、確認したところ、委託業者の訪問員による個人情報の開示誤りが判明しました。	○委託業者の訪問員が免除勸奨を行う際、お客様の母親が連帯納付義務者ではないことを認識していたにもかかわらず、お客様の年金記録を開示してしまったことによります。	1名	—	0	○担当者がお客様にお詫びの上説明したところ、お詫びの文書を送付することで了承を得ました。 ○その後、お客様から問合せはありませんが、問合せがあった場合、引き続き対応することとしました。	○委託業者より、再発防止に係る顛末書が提出され、勸奨業務を行う際には、連帯納付義務者の確認を徹底することについて報告を受けました。	外部

整理 番号	件名	事故 等の 区分	県名	事務所名	発生日月	判明日月	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明 契機
222	区役所における転入事実調査票の処理漏れについて	事故等	大阪	平野	2011年 10月頃	2012年 3月15日	○お客様より、国民年金保険料が口座から引落しされていないとの問合せがあり、確認したところ、区役所における転入事実調査票の処理漏れが判明しました。	○年金事務所から、区役所へ回付した転入事実調査票の回答が漏れたことにより、居所不明として登録され、その結果口座振替を停止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、付加保険料及び早割による口座振替保険料額を領収可能との回答があり、現金領収し、了承を得ました。 ○納付記録の補正処理を行いました。	○区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
223	国民年金前納納付書作成依頼漏れについて	事故等	東京	世田谷	2012年 4月6日	2012年 5月28日	○お客様の配偶者より、1年前納を希望していたが届いた納付書が1年前納の納付書ではなかったとの問合せがあり、確認したところ、国民年金前納納付書作成依頼漏れが判明しました。	○区役所において、資格取得届及び付加保険料納付申出書を受付した際、お客様が納付書で1年前納を希望されたため、届書に1年前納納付書を希望する旨の記載を行った上で年金事務所へ回付すべきところ、記載を失念したため、通常処理分として処理を行ったことによります。	1名	—	0	○区役所の担当者がお客様にお詫びの上説明しました。 ○機構本部に取扱いを協議し、1年前納額を領収可能との回答があり、現金領収し、了承を得ました。 ○納付記録の補正処理を行いました。	○区役所より、再発防止に係る報告書が提出され、届書受付時の確認の徹底について報告がありました。	外部
224	市役所における国民年金付加保険料納付申出書の進達漏れについて	事故等	東京	武蔵野	2011年 7月25日	2012年 5月2日	○市役所より、付加保険料納付申出書の進達漏れがないか過去に受付した帳票を確認したところ、市役所における国民年金付加保険料納付申出書の進達漏れが判明しました。	○市役所において、国民年金資格取得申出書及び国民年金付加保険料納付申出書を受付し、帳票を作成する際、付加保険料の申出欄に記載を漏らしてしまい、その後の点検においても気付かなかったことによります。	1名	—	0	○市役所の担当者がお客様にお詫びの上説明しました。 ○機構本部に取扱いを協議し、付加保険料を領収可能との回答があり、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、再発防止に係る願末書が提出され、届書の点検・進達の際の注意事項の再確認について周知・徹底が図られました。	外部
225	市役所における国民年金付加保険料納付申出書の進達漏れについて	事故等	東京	武蔵野	2011年 6月14日	2012年 4月20日	○お客様より、付加保険料の申出を行ったが通知等が届かないとの問合せがあり、確認したところ、市役所における国民年金付加保険料納付申出書の進達漏れが判明しました。	○市役所において、国民年金資格取得申出書及び国民年金付加保険料納付申出書を受付し、帳票を作成する際、付加保険料の申出欄に記載を漏らしたことが原因です。 ○その後の確認においても誤りに気付かなかったことによります。	1名	—	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。 ○国民年金付加保険料納付申出書の入力処理及び納付記録の補正処理を行いました。	○市役所より、再発防止に係る願末書が提出され、届書の点検・進達の際の注意事項の再確認について周知・徹底が図られました。	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
226	金融機関 における 国民年金 保険料口 座振替納 付申出書 の処理誤 りについて	事 故 等	神奈川	相模原	2012年 5月1日	2012年 5月29日	○お客様より、国民年金保険料口座振替申出書を提出したが保険料が引落しされていないとの問合せがあり、確認したところ、金融機関における国民年金保険料口座振替納付申出書の処理誤りが判明しました。	○金融機関において、お客様のご家族の口座振替の緊急停止処理を行う際、誤ってお客様の口座振替についても停止処理を行ったことによります。	1名	—	0	○担当者がお客様にお詫びの上説明しました。 ○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、お客様に改めてお詫びの上説明したところ、納付書で納付していただくことで、了承を得ました。 ○納付書を送付し、後日納付されていることを確認しました。	○金融機関より、再発防止に係る報告書が提出され、事務処理の再確認について徹底が図られました。	外部
227	市役所における国民年金付加保険料納付申出書の進達遅延について	事 故 等	山口	宇部	2012年 4月24日	2012年 5月2日	○お客様より、付加保険料を含む1年前納の申出を行ったが納付書が届か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付加保険料納付申出書の進達遅延が判明しました。	○市役所において、国民年金付加保険料納付申出書を受付した際、お客様より1年前納納付書の至急送付依頼があり、申出書にもその旨記載していたにもかかわらず、事務センター又は年金事務所へ至急処理の連絡及び進達を行っていなかったことが原因です。	1名	—	0	○担当者がお客様にお詫びの上説明しました。 ○機構本部に取扱いを協議し、付加保険料を含む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。 ○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、進達の際には遅延が発生しないよう再確認を徹底するよう強く要請しました。	外部
228	市役所における前納納付書作成依頼漏れについて	事 故 等	神奈川	厚木	2012年 4月4日	2012年 5月17日	○お客様より、平成24年4月分から1年前納を希望していたが、平成24年5月分からの前納納付書が届いたとの問合せがあり、確認したところ、市役所における前納納付書の作成依頼漏れが判明しました。	○市役所において、国民年金被保険者種別変更届を受理した際、お客様が1年前納を希望していたため、届書に4月より前納希望と付記の上速やかに年金事務所に送付すべきところ、認識不足により、前納希望の付記をせず送付したことが原因です。	1名	過徴収	530	○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、市役所の事務処理誤りを理由に前納を認め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、平成24年5月分より前納納付していただくことで了承を得ました。	○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
229	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30日	2012年 8月15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。	10名	—	0	○担当者が10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たところ、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

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
230	金融機関 における 国民年金 保険料口 座振替辞 退申出書 の処理誤 りについて	事 故 等	東京	練馬	2012年 5月30日	2012年 7月9日	○お客様より、平成24年5月分及び6月分の国民年金保険料が口座引落しされていないとの問合せがあり、確認したところ、金融機関における国民年金保険料口座振替辞退申出書の処理誤りが判明しました。	○金融機関においてお客様から提出された国民年金保険料口座振替辞退申出書进行处理する際、お客様の口座振替のみ辞退処理を行うべきところ、確認不足により、誤って同一口座より引落しされている家族2名分の口座振替についても辞退処理を行ったことによります。	2名	—	0	○金融機関の担当者がお客様にお詫びの上説明しました。 ○機構本部に取扱いを協議し、付加保険料を含む1ヵ月前納額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。 ○口座振替の再開処理及び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の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
231	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	山口	岩国	2012年 8月3日	2012年 8月9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。	17名	—	0	○市役所の担当者が17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たところ、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
232	国民年金保険料納付書の編綴誤りについて	事 故 等	本部	国民年金部	2013年 3月4日	2013年 3月13日	○年金事務所より、A様が来所され国民年金保険料納付書の封筒にB様の納付書が封入されていたとの問合せがあった旨の連絡があり、確認したところ、国民年金保険料納付書の編綴誤りが判明しました。	○委託業者が国民年金保険料納付書を作成する際に、A様の送付案内書にB様の納付書を取り違え編綴したものです。 ○納付書作成作業が中断した際に、担当者が枚数の確認だけを行い、手作業で編綴したことによります。	2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様の納付書を回収しました。 ○機構本部の担当者がB様にお詫びの上説明し、了承を得ました。B様には正しい納付書が送付されていることを確認しました。	○委託業者に対し、今回の事象を説明し、納付書作成作業中断時には整合性の確認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

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
233	期間照会 申出書の 所在不明 について	受付時の 書類管理 誤り	京都	舞鶴	2012年 3月30日	2012年 5月25日	○お客様より、提出書類の進捗状況について問合せがあり、確認したところ、期間照会申出書が所在不明になっていることが判明しました。	○お客様より、提出いただいた期間照会申出書について、受付後に担当部署に回付されずに申出書の所在が不明となっていました。 ○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説明し、了承を得て書類を再提出いただきました。 ○記録照会申出書に係る回答を行いました。	○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
234	年金記録 に関する 紙台帳等 の調査結 果に対す る回答書 等の紛失 について	受付時の 書類管理 誤り	近畿	ブロック 本部	2011年 7月頃	2012年 1月30日	○担当部署において、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紛失が判明しました。	○お客様より提出いただいた、紙台帳等の調査結果に対する回答書等について、受付後に担当部署に回付されずに所在が不明となっていました。	1名	未払い	59,983	○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。 ○機構本部に関係書類一式を進達し支払を確認しました。	○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。	内部
235	老齢年金 請求書の 処理漏れ について	受付時の 書類管理 誤り	福島	平	2011年 10月13日	2012年 1月25日	○お客様より、提出書類の進捗状況について、問合せがあり、確認したところ、老齢年金請求書の処理漏れが判明しました。	○お客様より、受理した老齢年金請求書について、受付簿への登録を怠ったこと及び事務センターへの進達を漏らしたことにあります。	1名	未払い	217,641	○担当者がお客様にお詫びの上説明し、了承を得ました。 ○関係書類一式を機構本部に進達し支払を確認しました。	○担当部署において、事象の説明を行い、書類の保管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
236	老齢年金 請求書の 処理漏れ について	受付時の 書類管理 誤り	沖縄	コザ	2011年 12月19日	2012年 4月12日	○お客様より、提出書類の進捗状況について、問合せがあり、確認したところ、老齢年金請求書の処理漏れが判明しました。	○お客様より、受理した老齢年金請求書について、受付簿への登録を怠ったこと及び事務センターへの進達を漏らしたことにあります。	1名	未払い	101,061	○担当者がお客様にお詫びの上説明し、了承を得ました。 ○関係書類一式を事務センターに進達し支払を確認しました。	○担当部署において、事象の説明を行い、書類の保管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
237	未支給年金請求書の所在不明について	受付時の書類管理誤り	東京	中央	2011年 12月頃	2012年 1月13日	○年金事務所において、提出書類の進捗状況について、確認したところ、未支給年金請求書が所在不明になっていることが判明しました。	○お客様より、提出いただいた未支給年金請求書について、書類整備後に事務センターに進達されず、請求書の所在が不明となっていました。 ○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説明し、了承を得て書類を再提出いただきました。 ○事務センター及び機構本部に係る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。	内部
238	障害年金請求書の処理遅延について	受付時の書類管理誤り	北海道	砂川	2011年 9月30日	2012年 2月15日	○お客様のご家族より、提出書類の進捗状況について問合せがあり、確認したところ、障害年金の処理遅延が判明しました。	○お客様より障害年金請求書を受付けた際に、不備書類があったことから、返戻の準備している中で、他の書類と混在させてしまったことによります。 ○また、その後の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	525,532	○担当者がお客様にお詫びの上説明し、了承を得ました。 ○関係書類一式を機構本部に進達し支払を確認しました。	○担当部署において、事象の説明を行い、書類の保管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
239	審査請求書の処理遅延について	受付時の書類管理誤り	福岡	八幡	2012年 5月1日	2012年 8月22日	○年金事務所、書類の整理を行ったところ、確認したところ、審査請求書の処理遅延が判明しました。	○お客様より、審査請求書を受付けた際に、担当者が厚生局への進達を怠り、進捗確認も適切に行われなかったことによります。	4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。 ○審査請求書を厚生局に回付しました。	○担当部署において、事象の説明を行い、書類の保管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。	内部
240	障害年金請求書の処理遅延について	受付時の書類管理誤り	大阪	天王寺	2011年 7月22日	2012年 2月3日	○お客様より、提出書類の進捗状況について問合せがあり、確認したところ、街角の年金相談センターにおける障害年金の処理遅延が判明しました。	○お客様より障害年金請求書を受付けた際に、機構本部への進達を漏らしたことによります。 ○また、その後の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	641,212	○担当者がお客様にお詫びの上説明し、了承を得ました。 ○関係書類一式を機構本部に進達し支払を確認しました。	○担当部署において、事象の説明を行い、書類の保管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
241	年金分割にかか る関係書類 等の処理漏 れについて	受付時の 書類管理誤 り	長野	事務 センター	2008年 6月20日	2011年 8月17日	○お客様より、提出書類の進捗状況について、問合せがあり、確認したところ、年金分割にかかる関係書類等の処理漏れが判明しました。 ○また、同様事案の調査を行ったところ、他に39名の処理漏れが判明しました。	○お客様より受理した、年金分割に係る関係書類等について、個別に管理したことから、進捗確認が適切に行われなかったことによります。	40名	未払い	2,628,000	○担当者が全てのお客様に手紙等により、お詫びの上説明しました。今後お客様からの問合せがあった場合は引き続き対応いたします。 ○全ての届出書類について、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、書類の保管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
242	年金記録に 関する紙台 帳等の調査 結果の通知 誤りについ て	確認・決 定誤り	四国	ブロック 本部	2011年 11月28日	2012年 2月28日	○機構本部より、厚生年金保険(船員保険)被保険者記録の整備結果について連絡があり、確認したところ、通知書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に対する回答書を作成する際、既に脱退手当金支給済期間を新たな判明期間として、お客様へ通知したことによります。 ○担当者の確認不足によります。	1名	—	0	○担当者が、お客様の代理人であるご家族にお詫びの上、事象を説明し、了承を得ました。 ○正しい結果通知を送付しました。	○担当グループで事象の説明を行い、確認方法を見直すことで今後の再発防止の徹底を行いました。	内部
243	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	近畿	ブロック 本部	2012年 7月23日	2012年 10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、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、第四種被保険者期間を含む厚生年金期間が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	561,410	○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金の手続を説明し、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
244	支払保留 の入力処理 誤りについ て	確認・決 定誤り	愛知	事務 センター	2011年 12月22日	2012年 2月15日	○ブロック本部より、お客様から年金が振り込まれていないとの問合せがあったとの連絡があり、確認したところ、支払保留の入力誤りが判明しました。	○お客様から老齢厚生・退職共済年金受給権者支給停止事由該当届が提出された際には、内容を確認し、すでに処理済みであることから処理不要とすべきところ、誤った支払保留の入力をしたことによります。	1名	未払い	94,933	○担当者が、お客様にお詫びの上説明し、了承を得ました。 ○担当者が機構本部に連絡の上、支払保留解除関係書類を進達し、処理が完了したことを確認しました。	○年金給付グループにおいて、今回の事象を説明し、諸変更届書の内容確認を慎重に行うように周知しました。	外部

整理 番号	件名	事故 等の 区分	県名	事務所名	発生日月	判明年月日	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
245	老齢年金 への国民 年金納付 記録の算 入漏れに ついて	確認・ 決定誤り	北海道	苫小牧	1997年 3月19日	2012年 1月4日	○事務センターより、遺族年金を請求されたお客様の老齢年金について照会があり、確認したところ、国民年金の納付記録が老齢基礎年金に算入されていないことが判明しました。	○お客様の老齢年金の裁定の際に、国民年金の納付記録が確認出来ない月についてお客様に納付の意思を確認せずに裁定したことによります。 ○また、納付記録収録後に出力されるリストに基づく再裁定処理を漏らしたことによるものです。	1名	未払い	65,651	○担当者がお客様にお詫びの上説明し、了承を得ました。お客様より年金額仮計算書を受理しました。 ○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、処理が完了したことを確認しました。	○お客様相談室において、今回の事象を説明し、請求書受付時の年金記録の確認を徹底しました。	内部
246	老齢年金 への国民 年金第3 号被保険 者特例届 出期間の 算入漏れ について	確認・ 決定誤り	栃木	栃木	1995年 7月20日	2011年 11月21日	○遺族年金を請求されたお客様の年金記録を確認したところ、国民年金第3号被保険者期間が老齢基礎年金に算入されていないことが判明しました。	○お客様より65歳以降に第3号被保険者特例届の提出があった際、当時は老齢基礎年金裁定後に第3号被保険者特例届による年金額改定を旧社会保険業務センターに訂正依頼すべきところ、この訂正依頼が行われていなかったことによります。	1名	未払い	942,130	○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。	○お客様相談室において、今回の事象を説明し、請求書等を受理する際は、年金記録の確認を徹底するよう周知しました。	内部
247	死亡保留 の処理誤 りについて	確認・ 決定誤り	香川	事務 センター	2012年 1月6日	2012年 2月15日	○街角の年金相談センターより、お客様から年金が振り込まれていないとの問合せがあったとの連絡があり、確認したところ、死亡保留の処理誤りが判明しました。	○年金受給者の死亡情報が市役所から送付された際に、住所の確認を漏らし同姓同名のお客様に死亡保留処理を行ったことによります。 ○担当者の確認不足によります。	1名	未払い	490,616	○担当者がお客様にお詫びの上説明し、了承を得ました。 ○機構本部に連絡の上、支払保留解除関係書類を進達し、処理が完了したことを確認しました。	○年金給付グループにおいて、今回の事象を説明し、氏名索引による調査を行う際には、確認を慎重に行うよう周知・徹底しました。	外部
248	未支給年 金請求書 の受理誤 りについて	確認・ 決定誤り	福島	会津若松	2011年 10月14日	2012年 1月10日	○お客様より、提出書類の処理状況について、問合せがあり、確認したところ、未支給年金請求書の受理誤りが判明しました。	○未支給年金請求書の受付時に、本来、時効により受理できないにもかかわらず、受理したことによります。また、機構本部より時効により返戻があったにもかかわらず、お客様への説明等処理が遅延したものです。	1名	—	0	○担当者がお客様にお詫びの上説明し、了承を得ました。	○担当部署において、事象の説明を行い、時効に係る取扱い及び進捗状況の確認を徹底するよう周知しました。	内部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明契機
249	受取金融機関の登録誤りについて	確認・決定誤り	神奈川	小田原	2011年 12月21日	2012年 2月16日	〇お客様から委任を受けた金融機関の担当者より、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、受取金融機関の登録誤り及び再振込に係る支払時期の説明誤りが判明しました。	〇お客様から委任を受けた金融機関の担当者より年金受給権者住所・支払機関変更届を受付した際、誤った年金コードを記載し入力したことによります。 〇また、振り込まれなかった年金について、本来であれば、再振込のスケジュールを確認したうえで説明すべきところ、確認をせずに説明したものです。	1名	未払い	409,783	〇担当者がお客様及び代理人である金融機関の担当者にお詫びの上説明し、了承を得ました。 〇訂正入力処理を行い、再振込が完了したことを確認しました。	〇お客様相談室において、代理人による届出の取扱いや再振込日のスケジュールについて再確認し、書類の受付の際は慎重に確認をするよう周知・徹底しました。	外部
250	障害年金請求の診断書に係る様式の配布誤りについて	確認・決定誤り	宮崎	宮崎	2011年 10月17日	2012年 1月30日	〇お客様から障害年金の請求を受付けた際に、確認したところ、診断書の様式を誤って配布していることが判明しました。	〇お客様から年金相談を受けた際に、お客様の傷病には該当しない診断書の様式を配布したことによります。	1名	—	0	〇担当者がお客様にお詫びの上説明し、了承を得ました。	〇担当部署において、事象の説明を行い障害年金の診断書について取扱いを再確認するとともに、研修を実施し徹底を図りました。	外部
251	国民年金第1号被保険者種別変更届の受理漏れに係る裁定誤りについて	確認・決定誤り	鹿児島	加治木	2008年 12月22日	2012年 6月14日	〇お客様の配偶者が老齢基礎年金の請求に来所された際、年金記録を確認したところ、国民年金第1号被保険者種別変更届の受理漏れに係る裁定誤りが判明しました。	〇お客様の老齢基礎年金を裁定する際、本来、配偶者記録を確認の上、第1号被保険者種別変更届を受理すべきところ、確認不足により失念したことによります。 〇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	31,441	〇お客様相談室長がおお客様の配偶者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。 〇機構本部に返納方法申出書等関係書類を進達しました。	〇お客様相談室において、今回の事象を説明し、年金記録の確認を徹底するよう周知しました。	内部
252	受取金融機関の入力誤りについて	確認・決定誤り	鳥取	事務センター	2012年 5月21日	2012年 5月25日	〇担当者が処理済の年金受給権者住所・支払機関変更届を整理していた際に決裁未了のファイルを発見し、確認したところ、入力処理結果リストのチェック漏れが判明しました。 〇入力結果について確認したところ、受取金融機関コードの誤入力があり、訂正処理がされていないことが判明しました。	〇入力委託した年金受給権者住所・支払機関変更届は、納品後に担当者が最終点検と誤入力分の訂正入力を行うべきところ、確認が不十分だったことにより、処理済としてしまったものです。 〇また、3件のうち2件は年金事務所で誤った金融機関コードを記入しており、事務センターでの審査の際においても、見落したことにあります。	3名	—	0	〇担当者ががお客様にお詫びの上説明し、了承を得ました。 〇受取金融機関の補正処理を行い、振込処理がされていることを確認しました。	〇年金給付グループにおいて、今回の事象を説明し、今後は処理経過が分かるように改め、書類管理の徹底を図りました。 〇今回の事象について、再発防止のためロールプレイングによる職場研修を実施しました。	内部

整理 番号	件名	事故 等の 区分	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明 契機
253	子の加給 年金の加 算漏れに ついて	確 認 ・ 決 定 誤 り	鹿児島	奄美大島	2008年 1月31日	2012年 5月22日	〇お客様より、加給年金について問合せがあり、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。	〇お客様の障害年金を裁定する際に、子の加給年金の登録を漏らしたことにあります。 〇担当者の審査時の確認不足にあります。	1名	未払い	808,604	〇担当者がお客様にお詫びの上説明し、了承を得ました。 〇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。 〇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。	〇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
254	死亡保留 の処理誤 りについて	確 認 ・ 決 定 誤 り	千葉	市川	2012年 3月21日	2012年 6月11日	〇コールセンターより、お客様から年金が振り込まれていないとの問合せがあったとの連絡があり、確認したところ、死亡保留の入力誤りが判明しました。	〇お客様から配偶者死亡による手続きの相談を受けた際に、本来、死亡者の死亡保留処理票を作成すべきところ、確認が不十分であったためにお客様の死亡保留処理票を作成し処理を行ったことにあります。	1名	未払い	205,598	〇担当者がお客様にお詫びの上説明し、了承を得ました。 〇機構本部に支払保留解除関係書類を進達し、処理が完了したことを確認しました。	〇お客様相談室において、今回の事象を説明し、受給者死亡の連絡を受けた際には、対象となる方の確認を慎重に行うように周知・徹底しました。	外部
255	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	2009年 3月24日	2012年 1月4日	〇お客様のご遺族より、共済組合から年金選択関係の連絡があったことから、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。	〇年金受給選択申出書を受理する際、本来、遺族共済年金を考慮すべきところ、遺族厚生年金と老齢年金のみで選択を行ったことにあります。 〇担当者の確認不足にあります。	1名	過払い	779,473	〇担当者がお客様にお詫びの上、事象を説明し、過払いの返納について了承を得ました。 〇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。 〇関係書類一式を機構本部に進達し、訂正処理が行われたことを確認しました。	〇お客様相談室で事象を説明し、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
256	障害年金 請求の診 断書に係 る様式の 配布誤り について	確 認 ・ 決 定 誤 り	大阪	豊中	2011年 6月14日	2012年 5月28日	〇お客様より、障害年金の診断書について問合せがあり、確認したところ、診断書の様式を誤り配布していることが判明しました。	〇お客様から年金相談を受けた際に、お客様の傷病には該当しない診断書の様式を配布したことにあります。	1名	—	0	〇担当者がお客様にお詫びの上説明し、了承を得ました。	〇担当部署において、事象の説明を行い障害年金の診断書について取扱いを再確認するとともに、今後の配布時の確認強化を図りました。	外部

整理 番号	件名	事故 等の 区分	県名	事務所名	発生日月	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明 契機
257	振替加算 の加算誤 りについて	確 認 ・ 決 定 誤 り	愛知	半田	2009年 2月13日	2012年 8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、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、満了者であることから、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	425,257	○担当者がお客様にお詫びの上、事象を説明し、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、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
258	年金受給 選択申出 書の受理 誤りにつ いて	確 認 ・ 決 定 誤 り	埼玉	川越	2011年 12月6日	2012年 3月15日	○お客様より、年金の選択について問合せがあり、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、特別支給の老齢厚生年金について厚生年金基金分を考慮して選択すべきところ、誤って障害年金を選択したことによります。 ○担当者の厚生年金基金分の確認不足によります。	1名	その他	169,283	○担当者がお客様にお詫びの上、事象を説明し、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。 ○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。	○お客様相談室で事象を説明し、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
259	配偶者加 給年金及 び振替加 算の加算 漏れにつ いて	確 認 ・ 決 定 誤 り	鹿児島	奄美大島	2003年 10月30日	2012年 5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、加給年金の加算及び振替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及び振替加算の加算を漏らしたことによります。	2名	未払い	1,534,725	○担当者がお客様にお詫びの上、事象を説明し了承を得ました。 ○ブロック本部に取扱いを協議し、訂正処理可能との回答がありました。 ○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を確認しました。	○年金事務所において、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
260	死亡保留 の処理誤 りについて	確 認 ・ 決 定 誤 り	千葉	木更津	2012年 4月27日	2012年 6月20日	○市役所より、お客様から年金が振り込まれていないとの問合せがあったとの連絡があり、確認したところ、死亡保留の入力誤りが判明しました。	○電話で受給者死亡による手続きの相談を受けていた際、本来、死亡者の死亡保留処理票を作成すべきところ、確認が不十分であったために、別の処理をしていたお客様の死亡保留処理票を作成し処理を行ったことによります。 ○なお、本来死亡保留すべき方については、住基情報及び死亡届の受理により、年金の過払いが生じていません。	2名	未払い	79,332	○担当者がお客様にお詫びの上説明し、了承を得ました。 ○担当者が市役所にも連絡して当事象についてお詫びをし、お客様への対応結果を説明しました。 ○機構本部に連絡の上、支払保留解除関係書類を進達し、処理が完了したことを確認しました。	○お客様相談室において、今回の事象を説明し、支払保留処理票作成時には慎重に確認を行ってから事務センターに回付するよう周知徹底しました。	外 部

整理 番号	件名	事故 等の 区分	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明 契機
261	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	1997年 12月2日	2012年 6月12日	○事務センターより、年金の選択につ 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、共済の遺族年金と老齢 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	その他	3,508,464	○担当者がお客様にお詫びの上、 事象を説明し、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、支払を確認し ました。	○お客様相談室で事象を説明し、 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
262	年金支払 いの保留 解除漏れ にいて	確認・ 決定誤 り	鹿児島	奄美大島	2009年 9月9日	2012年 9月4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、解除処理を行うために 受理した支給停止事由該当届の進達 を漏らしたことによります。	1名	未払い	170,019	○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を確認 しました。	○年金事務所において、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
263	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	新 さっぽろ	1996年 4月11日	2012年 6月29日	○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、配偶者の 老齢年金の第四種被保険者期間の削 除漏れが判明しました。	○お客様の配偶者の老齢年金を裁定 する際に、第四種被保険者期間を含 む厚生年金期間が上限を超えている 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	1,078,391	○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金の手続を 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
264	死亡一時 金の二重 払いにつ いて	確認・ 決定誤 り	茨城	事務 センター	2012年 7月20日	2012年 8月31日	○担当者が、死亡一時金の登録処理 票を入力しようとしたところ、既に登録 処理がされており、確認したところ、死 亡一時金の二重払いが判明しました。	○市役所においてお客様より、また、 年金事務所においてお客様の代理人 より死亡一時金請求書を受付し入力 処理を行う際、支払データ登録時に既 に支払済みであり、当該請求書を請求者 を返戻すべきところ、確認不足により、 誤って二重に登録を行い、支払したこ とによります。	1名	過払い	145,000	○担当者がお客様及び代理人にお 詫びの上説明したところ、了承を得 ました。過払い分については代理人 に返納金納入告知書を送付するこ とで了承を得ました。 ○代理人に返納金納入告知書を送 付しました。	○国民年金グループにおいて、今 回の事象を説明し、受付時及び入 力処理時における重複チェックの徹 底につい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
265	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	1994年 3月3日	2012年 7月18日	○記録突合センターより、紙台帳とコンピュータ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、第四種被保険者期間を含む厚生年金期間が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	23,832	○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金の手続を説明し、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
266	振替加算 の加算漏れについて	確認・ 決定誤り	愛知	中村	1995年 4月1日	2012年 1月20日	○事務センターより、未支給年金請求書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	1,065,300	○担当者がお客様にお詫びの上、事象を説明し、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。	○年金事務所及び事務センターにおいて、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。	内部
267	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 2月6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	2,895,175	○担当者がお客様にお詫びの上、事象を説明し、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
268	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 3月19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、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。 ○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	259,300	○担当者がお客様にお詫びの上、事象を説明し、了承を得ました。 ○ブロック本部に取扱いを協議し、訂正処理可能との回答がありました。 ○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。	○事務所で事象の説明を行い、請求書審査時の配偶者を含む加入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
269	年金受給 選択申出 書の受理 誤りにつ いて	確 認 ・ 決 定 誤 り	埼玉	川越	2012年 2月6日	2012年 6月14日	○年金事務所において、処理結果を 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、老齢厚生年金について厚生 年金基金分を考慮して選択すべきところ、 確認を漏らし、誤って障害年金を 選択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	383,748	○担当者がお客様にお詫びの上、 事象を説明し、過払いの返納につ いても了承いただきました。 ○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。	○お客様相談室で事象を説明し、 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
270	振替加算 の加算誤 りについて	確 認 ・ 決 定 誤 り	山口	事務 センター	2010年 3月11日	2012年 8月21日	○お客様より、振替加算について、問 合せがあり、確認したところ、振替加算 の加算誤り判明しました。	○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	295,483	○担当者がお客様にお詫びの上、 事象を説明し、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。	○年金給付グループにおいて、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
271	振替加算 の加算漏 れ及び配 偶者加給 年金の加 算誤りに ついて	確 認 ・ 決 定 誤 り	東京	八王子	1987年 4月1日	2012年 5月26日	○他の年金事務所より、紙台帳とコン ピューター記録の突合せの際に、配偶 者状態表示の誤りについて照会があり、 確認したところ、配偶者の振替加 算の加算漏れ及び加給年金の加算誤 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 と入力したこと及び加給年金を加算し 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。	2名	その他	5,675,606	○担当者がお客様にお詫びの上、 事象を説明し、返納金についても了 承いただきました。 ○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、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
272	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	千葉	船橋	2006年 7月4日	2012年 6月21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、 配偶者の老齢年金の第四種被保険者 期間の削除漏れが判明しました。	○お客様の配偶者の老齢年金を裁定 する際に、第四種被保険者期間を含 む厚生年金期間が上限を超えている 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	433,735	○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金の手続を 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
273	年金支払 いの保留 解除漏れ にいて	確認・ 決定誤り	三重	事務 センター	2010年 8月11日	2012年 10月17日	○機構本部より、年金の支払状況について、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。	○遺族年金の裁定時に行った支払保留について、解除処理を行うための年金受給選択申出書の受理を漏らしたことになります。	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。 ○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完了している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。	○事務センター及び年金事務所において、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
274	年金支払 いの保留 解除漏れ にいて	確認・ 決定誤り	三重	事務 センター	2010年 1月20日	2012年 10月16日	○機構本部より、年金の支払状況について、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。	○遺族年金の裁定時に行った支払保留について、解除処理を行うための年金受給選択申出書の受理を漏らしたことになります。	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。 ○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完了している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。	○事務センター及び年金事務所において、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
275	年金見込 額の試算 誤りにつ いて	確認・ 決定誤り	福井	福井	2012年 4月5日	2012年 9月18日	○お客様より、年金見込額について問合せがあり、確認したところ、年金見込額を誤って試算していることが判明しました。	○お客様から年金相談を受けた際に、厚生年金の種別を5種とすべきところ1種としたことで、誤った報酬比例額による年金額見込額を試算したことによります。	1名	—	0	○担当者がお客様にお詫びの上説明し、了承を得ました。	○担当部署において、事象の説明を行い、年金見込額を試算する際の記録の確認の徹底について、周知しました。	外部
276	支払保留 の処理誤 りについて	確認・ 決定誤り	茨城	日立	2000年 8月11日	2012年 7月19日	○お客様の家族より、年金が振り込まれていないとの問合せがあり、確認したところ、誤ってお客様の年金に支払保留の処理をしていたことが判明しました。	○本来、死亡者の死亡保留処理票を作成すべきところ、確認が不十分であったためにお客様の死亡保留処理票を作成し処理を行ったことによります。	1名	未払い	9,034,216	○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。 ○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、機構本部に連絡の上、支払保留解除関係書類一式を進達し、処理が完了したことを確認しました。	○お客様相談室において、今回の事象を説明し、受給者死亡の連絡を受けた際の取扱いを再度周知・徹底しました。	外部

整理 番号	件名	事故 等の 区分	県名	事務所名	発生日月	判明日月	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明 契機
277	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	武雄	2012年 4月16日	2012年 7月6日	○お客様より、企業年金基金から年金の支払いについての連絡があったとのことで、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、老齢厚生年金について厚生年金基金分を考慮して選択すべきところ、確認を漏らし、誤って障害年金を選択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	140,075	○担当者がお客様にお詫びの上、事象を説明し、過払いの返納について了承いただきました。 ○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、支払を確認しました。	○お客様相談室で事象を説明し、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
278	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	事務 センター	2007年 7月12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、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、第四種被保険者期間を含む厚生年金期間が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	495,093	○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金の手続を説明し、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
279	年金受給 選択申出 書の受理 誤りにつ いて	確 認 ・ 決 定 誤 り	神奈川	相模原	2011年 12月15日	2012年 7月10日	○お客様の代理人より、年金の支払い額について問合せがあり、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、お客様のご希望である老齢厚生年金を選択すべきところ、確認を漏らし、誤って障害年金を選択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	926,241	○担当者がお客様にお詫びの上、事象を説明し、了承を得ました。 ○ブロック本部に取扱いを協議し、訂正処理可能との回答がありました。 ○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。	○お客様相談室で事象を説明し、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
280	配偶者加 給年金の 加算漏れにつ いて	確 認 ・ 決 定 誤 り	東京	武蔵野	1998年 3月12日	2012年 5月25日	○機構本部より、再裁定関係書類について連絡があり、確認したところ、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	626,600	○担当者がお客様にお詫びの上、事象を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	発生日月日	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
281	振替加算 の加算誤 りについて	確 認 ・ 決 定 誤 り	石川	金沢南	2007年 2月7日	2012年 8月31日	〇お客様から遺族厚生年金裁定請求書を受付た際、確認したところ、振替加算の加算誤りが判明しました。	〇機構本部でお客様の老齢年金の再裁定を行う際に、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	728,116	〇担当者がお客様にお詫びの上、事象を説明し了承を得ました。 〇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。	〇機構本部において、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
282	子の加給 年金の加 算漏れに ついて	確 認 ・ 決 定 誤 り	広島	事務 センター	2008年 12月4日	2012年 10月1日	〇お客様より、加給年金について問合せがあり、確認したところ、子の加給年金の加算のための登録漏れが判明しました。	〇お客様から加給年金に係る問合せを受けた際に、本来、加給年金の加算を行うためには、65歳到達時に老齢厚生年金加給年金加算開始事由該当届の提出が必要と説明すべきところ、提出の必要がないと誤った説明を行ったことによります。	1名	—	0	〇担当者がお客様にお詫びの上、事象を説明し了承を得ました。 〇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。 〇訂正処理依頼書等関係書類一式を機構本部に進達し子の登録がなされていることを確認しました。	〇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
283	配偶者加 給年金の 加算漏れ について	確 認 ・ 決 定 誤 り	静岡	島田	1997年 8月6日	2012年 6月26日	〇機構本部より、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。	〇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	371,174	〇担当者がお客様にお詫びの上、事象を説明し了承を得ました。 〇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。 〇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。	〇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
284	配偶者加 給年金の 加算漏れ について	確 認 ・ 決 定 誤 り	高知	南国	1990年 3月20日	2012年 9月20日	〇機構本部より、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。	〇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	188,001	〇担当者がお客様にお詫びの上、事象を説明し了承を得ました。 〇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。 〇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。	〇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

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
285	年金支払いの保留解除漏れについて	確認・決定誤り	愛媛	事務センター	2009年 6月25日	2012年 10月22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、年金の支払いの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よります。 ○旧社会保険業務センター担当者の処理漏れによるものです。	1名	未払い	476,800	○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。	○事務センター及び機構本部において、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
286	振替加算の加算誤りについて	確認・決定誤り	神奈川	小田原	2004年 9月9日	2012年 5月17日	○お客様より、振替加算について、問合せがあり、確認したところ、振替加算の加算誤り判明しました。	○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	99,200	○担当者がお客様にお詫びの上、事象を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
287	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	岩手	二戸	2000年 8月22日	2012年 7月12日	○機構本部より、未支給請求書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、第四種被保険者期間を含む厚生年金期間が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	553,266	○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金の手続を説明し、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
288	配偶者加給年金の加算漏れについて	確認・決定誤り	岐阜	高山	1988年 8月29日	2012年 5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、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	203,283	○担当者がお客様にお詫びの上、事象を説明し、了承を得ました。 ○ブロック本部に取扱いを協議し、訂正処理可能との回答がありました。 ○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

整理 番号	件名	事故 等の 区分	県名	事務所名	発生日月	判明日月	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明 契機
289	障害状態 確認届の 診断書様 式の送付 誤りについ て	確認・ 決定誤り	愛媛	事務 センター	2012年 10月9日	2012年 11月8日	〇お客様より、障害状態確認届について、問合せがあり、確認したところ、診断書様式を誤り送付していることが判明しました。	〇お客様宛に障害状態確認届の送付を行った際に、診断書様式を誤り、別傷病にかかる診断書を送付したことにあります。	1名	未払い	131,083	〇担当者がお客様にお詫びの上説明し、正しい診断書を受理しました。 〇障害状態確認届等関係書類一式を機構本部に進達し、支払を確認しました。	〇担当部署において、事象の説明を行い、届書の宛先及び内容等の確認を徹底するよう周知しました。	外部
290	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	苫小牧	2012年 8月9日	2012年 10月11日	〇お客様より、加給年金について問合せがあり、確認したところ、加給年金の加算漏れが判明しました。	〇お客様の加給年金に係る問合せを受けた際に、本来、加給年金の加算を行うためには、老齢厚生年金加給年金額加算開始事由該当届を受理するところ、誤って他の届書を受理したことによります。	1名	未払い	98,301	〇担当者がお客様にお詫びの上、事象を説明し、了承を得ました。 〇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。	〇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、研修を行いました。	外部
291	振替加算 の加算誤 りについて	確認・ 決定誤り	大阪	豊中	2003年 9月19日	2012年 6月14日	〇機構本部より、再裁定関係書類について連絡があり、確認したところ、振替加算の加算誤り判明しました。	〇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	0	〇担当者がお客様にお詫びの上、事象を説明し、了承を得ました。 〇訂正処理依頼書等関係書類一式を機構本部に進達し訂正処理がなされていることを確認しました。	〇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
292	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	岡山	津山	2002年 10月17日	2012年 11月7日	〇機構本部より、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。	〇お客様の新たな厚生年金期間が判明した際に、老齢年金の第四種被保険者期間を含む厚生年金期間が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。 〇年金記録の確認不足によるものです。	2名	その他	79,372	〇担当者がお客様にお詫びの上説明し、了承を得ました。 〇厚生年金保険料還付金の手続を説明し、返納方法申出書等関係書類を受理しました。 〇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。	〇担当部署において、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

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
293	年金支払の保留解除漏れについて	確認・決定誤り	鳥取	事務センター	2011年 3月10日	2012年 10月25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、年金支払の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、解除処理を行うための年金受給選択申出書の受理を漏らしたことによります。	1名	—	0	○担当者がお客様にお詫びの上説明し、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処理が完了している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、未払は発生しませんでした。	○事務センター及び機構本部において、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
294	配偶者加給年金の加算漏れについて	確認・決定誤り	千葉	千葉	2006年 4月24日	2012年 5月17日	○お客様の年金請求を受理した際、配偶者様の記録を確認したところ、配偶者の加給年金額の加算漏れが判明しました。	○配偶者様の老齢年金を裁定する際に、本来、配偶者の加給年金額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	2,992,174	○担当者がお客様にお詫びの上、事象を説明し、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
295	配偶者加給年金の加算漏れについて	確認・決定誤り	愛知	半田	1995年 9月1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	129,650	○担当者がお客様にお詫びの上、事象を説明し、了承を得ました。 ○ブロック本部に取扱いを協議し、訂正処理可能との回答がありました。 ○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
296	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	新さっぽろ	2002年 5月16日	2012年 8月3日	○機構本部より、再裁定関係書類について連絡があり、確認したところ、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、第四種被保険者期間を含む厚生年金期間が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	245,741	○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金の手続を説明し、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
297	配偶者加給年金の加算漏れについて	確認・決定誤り	茨城	水戸南	2004年 3月30日	2012年 9月7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、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ための加給年金額加算開始該当届を受理すべきところこれを漏らしたことによるものです。	1名	未払い	641,715	○担当者がお客様にお詫びの上、事象を説明し了承を得ました。 ○ブロック本部に取扱いを協議し、訂正処理可能との回答がありました。 ○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、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。	内部
298	配偶者加給年金の加算漏れについて	確認・決定誤り	愛媛	松山西	1994年 2月24日	2012年 11月19日	○紙台帳とコンピューター記録との突合作業により、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	4,292,771	○担当者がお客様にお詫びの上、事象を説明し了承を得ました。 ○ブロック本部に取扱いを協議し、訂正処理可能との回答がありました。 ○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
299	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	加治木	2008年 1月17日	2012年 10月11日	○事務センターで、お客様の年金請求を受理し、配偶者の記録を確認したところ、加給年金の加算漏れが判明しました。	○配偶者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	295,227	○担当者がお客様にお詫びの上、事象を説明し了承を得ました。 ○ブロック本部に取扱いを協議し、訂正処理可能との回答がありました。 ○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を確認しました。	○お客様相談室において、事象を説明し、加給金の確認については慎重に行うよう周知・徹底しました。	内部
300	配偶者加給年金の加算漏れについて	確認・決定誤り	愛媛	今治	1996年 3月頃	2012年 10月11日	○機構本部より、再裁定関係書類について連絡があり、確認したところ、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。 ○担当者の確認不足及びその後の決裁においても気が付かなかったことによります。	1名	未払い	460,599	○担当者がお客様にお詫びの上、事象を説明し、了承を得ました。 ○ブロック本部に取扱いを協議し、訂正処理可能との回答がありました。 ○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、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

整理 番号	件名	事故 等の 区分	県名	事務所名	発生日 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
301	配偶者加給年金の加算漏れについて	確認・決定誤り	愛媛	新居浜	1994年 6月9日	2012年 8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、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	356,605	○担当者がお客様にお詫びの上、事象を説明し、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。	○お客様相談室及び発生元の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
302	配偶者加給年金の加算漏れについて	確認・決定誤り	兵庫	須磨	2000年 7月13日	2012年 4月27日	○記録突合センターより、紙台帳とコンピューター記録の突合せの際に、配偶者状態表示の誤りについて照会があり、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	198,991	○担当者がお客様にお詫びの上、事象を説明し、了承を得ました。 ○ブロック本部に取扱いを協議し、訂正処理可能との回答がありました。 ○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。	○現在当該業務を行っている事務センターに連絡を行い、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
303	振替加算の加算誤りについて	確認・決定誤り	埼玉	越谷	1994年 12月17日	2012年 3月14日	○お客様から遺族厚生年金裁定請求書を受付た際、確認したところ、振替加算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、配偶者は旧法による老齢年金を受給していることから、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	3,210,100	○担当者がお客様の代理人であるご家族にお詫びの上、事象を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。	○お客様相談室及び事務センターにおいて、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
304	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	岡山	津山	1998年 8月11日	2012年 9月18日	○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、老齢年金の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、第四種被保険者期間を含む厚生年金期間が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	137,350	○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金の手続を説明し、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
305	配偶者加給年金の加算漏れについて	確認・決定誤り	東京	府中	1995年 2月2日	2012年 1月20日	○機構本部より、再裁定関係書類について連絡があり、確認したところ、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。 ○審査入力時の確認不足によります。	1名	未払い	17,425	○担当者がお客様にお詫びの上、事象を説明し、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、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
306	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	1994年 5月6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、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	80,000	○担当者がお客様にお詫びの上、事象を説明し、了承を得ました。 ○ブロック本部に取扱いを協議し、訂正処理可能との回答がありました。 ○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
307	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	1994年 9月14日	2012年 9月6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伴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、第四種被保険者期間を含む厚生年金期間が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	286,700	○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金の手続を説明し、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
308	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	静岡	富士	1991年 12月25日	2012年 6月29日	○厚生年金の基金記録について調査を行ったところ、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、第四種被保険者期間を含む厚生年金期間が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	133,269	○担当者がお客様にお詫びの上、厚生年金保険料還付金の手続等を説明し、過払いについては今後の支払いにより調整することで、了承を得ました。 ○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	発生日月	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明 契機
309	配偶者加給年金の加算漏れについて	確認・決定誤り	神奈川県	横須賀	1997年 4月3日	2011年 11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、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、事象を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
310	年金受給選択申出書の処理誤りについて	確認・決定誤り	本部	支払部	2012年 9月26日	2013年 2月15日	○年金事務所より、お客様から相談された過払額の返納について照会があり、確認したところ、選択申出書の処理誤りが判明しました。	○選択関係の発生が5年以上遡及していたため、時効消滅分があったにもかかわらず、時効消滅分も含めて過払額を算出し、返納金の納入告知書を送付したものです。 ○担当者の確認不足及び決裁においても誤りに気付かなかったことによります。	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、正しい納入告知書を送付することで了承を得ました。 ○担当者が訂正処理を行い、お客様あてに納入告知書を送付しました。	○担当部署において、今回の事象の説明し、選択処理を行う際は時効についての確認を徹底するよう周知しました。	内部
311	再裁定時における時効特例給付の処理誤りについて	確認・決定誤り	本部	支払部	2009年 8月14日	2012年 11月1日	○担当者が再裁定の審査を行っていた際に、以前に行った再裁定処理に疑義が生じ、確認したところ、再裁定時における時効特例給付の処理誤りが判明しました。	○担当者が再裁定の処理を行い決定後に入力すべき配偶者加給年金額の支給停止データ処理票を作成しなかったことにより、再裁定決定後の加給年金額を含んだ年金額で時効特例給付額を計算したものです。 ○担当者の確認が不十分であったことによります。	1名	過払い	551,008	○年金事務所の担当者がお客様にお詫びの上説明し、過払いについては今後支払われる年金から調整することで返納方法申出書を受理しました。	○担当部署において、今回の事象の説明し、配偶者状態表示の確認を徹底するよう周知しました。	内部
312	障害厚生年金に係る障害等級の決定誤りについて	確認・決定誤り	本部	障害年金業務部	2013年 2月21日	2013年 4月30日	○社会保険審査官より、審査請求に係る意見書の提出依頼があり、確認したところ、障害厚生年金に係る障害等級の決定誤りが判明しました。	○担当者が認定結果を裁定請求書に記入する際に、本来2級とすべきところ3級と記入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障害等級の記載誤りを見落としたことによります。	1名	未払い	641,997	○担当者が訂正処理を行い、お客様宛てに等級訂正後の年金証書とお詫びの文書を送付しました。 ○お客様より処分変更前の年金裁定通知書及び年金証書をご返却いただきました。 ○お客様より審査請求の取り下げがありました。	○担当部署において、今回の事象の説明し、障害等級を裁定請求書に記入する際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
313	老齢年金の被保険者期間の漏れについて	確認・決定誤り	本部	支払部	2002年 5月1日	2013年 5月2日	○お客様より、被保険者月数の問合せがあり、確認したところ、老齢厚生年金の受給権発生後の被保険者期間の漏れが判明しました。	○お客様の老齢年金を裁定した際に、平成14年4月の高齢任意加入期間について、事故リストの処理を漏らしたことより、年金給付の計算が行われなかったものです。	1名	未払い	11,314	○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。 ○担当者が訂正処理を行い、未払いの年金が支払われたことを確認しました。	○担当部署において、今回の事象を説明し、事故リストが出力された場合、処理の確認を徹底するよう周知しました。	外部
314	障害年金の不支給処分漏れについて	確認・決定誤り	本部	障害年金業務部	2013年 5月9日	2013年 5月29日	○事務センターより、お客様から障害年金の認定結果について、問合せがあった旨連絡があり、確認したところ、障害認定日に係る障害年金の不支給処分漏れが判明しました。	○お客様から本来請求による障害年金裁定請求書に係る審査を行った際に、障害認定日に係る不支給処分を漏らし、事後重症に係る決定処分のみ行ったことによります。 ○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。 ○担当者が処理を行い、お客様あてに不支給決定通知書を送付しました。	○担当部署において、今回の事象を説明し、裁定請求書の処理を行う際の確認を徹底するよう周知しました。	外部
315	障害状態確認届に係る封緘漏れについて	確認・決定誤り	本部	障害年金業務部	2013年 5月24日	2013年 5月30日	○年金事務所より、お客様から届書の封緘状態について、問合せがあった旨連絡があり、確認したところ、障害状態確認届に係る封緘漏れが判明しました。	○委託業者が障害状態確認届を送付する際に、封筒を封緘せずに送付したものです。 ○担当者による封入・封緘時の確認が不十分であったことによります。	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。 ○お詫びの文書をお客様あてに送付しました。	○委託業者に対し、今回の事象を説明し、封入・封緘の際は複数名による確認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
316	記録補正に係る説明及び再裁定処理漏れについて	未処理・処理遅延	福島	白河	2010年 1月18日	2012年 2月13日	○要再裁定者リストの確認をしていたところ、年金受給者であるお客様に対する説明及び再裁定処理が漏れていることが判明しました。	○お客様から年金加入記録について相談があった際に、厚生年金と国民年金の重複期間を確認し記録補正を行いましたが、受給者であることを認識していなかったため、年金額が減額されることの説明を漏らしたことによります。 ○また、記録補正をした際に出力されるリストに基づく再裁定処理を漏らしたことによるものです。	1名	過払い	70,942	○担当者がお客様にお詫びの上説明し、了承を得ました。お客様より年金額仮計算書及び返納方法申出書を受理しました。 ○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。	○お客様相談室において、今回の事象を説明し、記録を補正する必要がある場合は年金記録を慎重に確認するよう周知・徹底しました。	内部

整理 番号	件名	事故 等の 区分	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明 契機
317	未支給年金請求書の進達漏れについて	未処理・処理遅延	兵庫	尼崎	2004年 12月22日	2011年 12月28日	○お客様より死亡届の提出があり、確認をしたところ、未支給年金請求書の処理漏れが判明しました。	○お客様より、遺族年金請求書を受付けた際に、同時に受理した未支給年金請求書について、旧社会保険業務センターへの進達を漏らしたことによります。	1名	未払い	203,491	○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の上、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、書類の保管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。	内部
318	障害年金請求書の処理遅延について	未処理・処理遅延	神奈川	藤沢	2009年 4月27日	2012年 1月31日	○機構本部より、進捗状況について連絡があり、確認したところ、障害年金の処理遅延が判明しました。	○お客様より障害年金の請求があり、審査を行う過程において、お客様への不備書類等の返戻や整備、お客様からの書類の再提出に時間を要し、その後の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	2,901,858	○担当者がお客様にお詫びの上説明し、了承を得ました。 ○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、書類の進捗管理について、取扱いの確認と徹底を周知しました。	内部
319	未支給年金請求書の進達漏れについて	未処理・処理遅延	石川	金沢北	2011年 3月23日	2012年 4月26日	○お客様より、提出書類の進捗状況について問合せがあり、確認したところ、未支給年金請求書の処理漏れが判明しました。	○お客様より、受理した未支給年金請求書について、機構本部への進達を怠ったことによります。	1名	未払い	82,508	○担当者がお客様にお詫びの上説明し、了承を得ました。 ○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、書類の保管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
320	未支給年金請求書の進達漏れについて	未処理・処理遅延	埼玉	事務センター	2011年 6月16日	2012年 1月25日	○お客様より、提出書類の進捗状況について問合せがあり、確認したところ、未支給年金請求書の処理漏れが判明しました。	○お客様より受理した未支給年金請求書について、機構本部への進達を漏らしたことによります。	1名	未払い	547,425	○担当者がお客様にお詫びの上説明し、了承を得ました。 ○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、書類の保管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
321	障害年金 請求書の 処理遅延 について	未処 理・ 処理 遅延	京都	京都南	2007年 12月12日	2012年 3月14日	○お客様より、提出書類の進捗状況について問合せがあり、確認したところ、障害年金の処理遅延が判明しました。	○お客様より障害年金の事後重症による請求がありましたが、お客様と調整した結果、本来請求に切り替えることとなり、別途診断書の提出を求めています。その後、書類の進捗管理が不十分であったことにより、お客様への連絡が遅延し診断書の提出が遅れたことによります。	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。なお、審査の結果、年金支給がないことから影響額は発生していません。	○担当部署において、事象の説明を行い、書類の進捗管理について、取扱いの確認と徹底を周知しました。	外部
322	障害年金 請求書の 処理遅延 について	未処 理・ 処理 遅延	富山	富山	2012年 1月30日	2012年 3月29日	○年金事務所、書類の整理を行った際に、確認したところ、障害年金の処理遅延が判明しました。	○お客様より受付けた障害年金請求書について、不備書類の連絡をお客様に行うべきところ処理を失念し、その後の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	○担当者がお客様にお詫びの上説明し、了承を得ました。 ○関係書類一式を機構本部に進達し通常のスケジュールによる支払を確認しました。	○担当部署において、事象の説明を行い、書類の進捗管理について、取扱いの確認と徹底を周知しました。	内部
323	未支給年金請求書の受理漏れについて	未処 理・ 処理 遅延	秋田	秋田	2005年 3月24日	2011年 9月20日	○お客様より、年金額について、問合せがあり、確認したところ、未支給年金請求書の受理漏れが判明しました。	○お客様より、亡くなったご家族の記録判明に伴う処理を行った際に、未支給年金請求書の受理を漏らしたことにあります。	1名	未払い	654,312	○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の上、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、記録判明時の必要の書類の確認と徹底を周知しました。	外部
324	審査請求書の処理遅延について	未処 理・ 処理 遅延	福岡	八幡	2012年 1月30日	2012年 6月19日	○お客様より、提出書類の進捗状況について、問合せがあり、確認したところ、審査請求書の処理遅延が判明しました。	○お客様より、審査請求書を受付けた際に、内容が審査請求の対象かどうかの確認に時間を要し進達処理が遅延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。 ○審査請求書を厚生局に回付しました。	○担当部署において、事象の説明を行い、書類の保管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	発生日月	判明日月	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明 契機
325	遺族給付 受給権者 の障害該 当届に係 る不該当 通知書の 未処理に ついて	未処 理・ 処理 遅延	山口	事務 センター	2011年 8月18日	2012年 5月17日	○お客様より、遺族年金の失権理由について、問合せがあり、確認したところ、障害該当届に係る不該当通知書の未処理が判明しました。	○お客様より子の加給金にかかる障害該当届を審査した際に、本来、通知書を作成すべきところ、作成し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。 ○不該当通知書を作成し送付しました。	○担当部署において、事象の説明を行い、通知書作成について、取扱いの確認と徹底を周知しました。	外部
326	障害年金 請求書の 処理遅延 について	未処 理・ 処理 遅延	神奈川	厚木	2011年 5月23日	2011年 12月12日	○お客様より、提出書類の進捗状況について問合せがあり、確認したところ、障害年金の処理遅延が判明しました。	○お客様より受付けた障害年金請求書について、医療機関に書類不備にかかる照会をしたところ回答がなく、これに対する確認処理を失念したことによります。 ○書類の進捗管理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、ご理解を求めました。なお、審査結果、年金の支給がないことから影響額は発生していません。	○担当部署において、事象の説明を行い、書類の進捗管理について、取扱いの確認と徹底を周知しました。	外部
327	障害年金 請求書及 び標準報 酬改定請 求書の処 理遅延に ついて	未処 理・ 処理 遅延	福井	福井	2012年 4月13日	2012年 6月6日	○お客様より、提出書類の進捗状況について問合せがあり、確認したところ、障害年金請求書の処理遅延が判明しました。また、同様事案の調査を行ったところ、標準報酬改定請求書の処理遅延が判明しました。	○お客様より障害年金請求書を受付けた際に、不備書類についてお客様との連絡が取れないことから、本来、連絡手段の変更や書類の返戻を行うべきところ、処理を行わなかったことによります。 ○また、その後の書類の進捗管理が不十分であったことによるものです。	2名	—	0	○担当者がそれぞれのお客様にお詫びの上説明し、了承を得ました。 ○障害年金請求書を機構本部に進達し通常のスケジュールによる支払を確認しました。 ○標準報酬改定請求書を事務センターに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、書類の保管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
328	寡婦年金 請求書の 処理遅延 及び配偶 者加給年 金の加算 誤りにつ いて	未処 理・ 処理 遅延	神奈川	鶴見	2008年 4月9日	2011年 9月21日	○お客様より、亡くなった配偶者の老齢年金請求書が送付されてきたことについて、問合せがあり、確認したところ、寡婦年金請求書の処理遅延及び加給年金の加算誤りが判明しました。	○お客様より受理した寡婦年金請求書について、事務センターから死亡一時金の請求が有利になることから確認するよう返戻され、その後の処理を怠ったことによります。 ○また、死亡情報の処理漏れにより、お客様の老齢年金に、本来、加算すべきでない加給年金が加算されたままとなったことによります。	1名	その他	1,489,875	○担当者がお客様にお詫びの上説明し、了承を得て返納方法申出書及び死亡一時金請求書を受理しました。 ○ブロック本部に取扱いを協議の上、関係書類一式を機構本部に進達し支払を確認しました。	○担当部署において、事象の説明を行い、書類の保管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	発生日月	判明日月	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明契機
329	老齢年金請求書の処理漏れについて	未処理・処理遅延	東京	墨田	2012年 5月7日	2012年 8月16日	○お客様より、年金の支払状況について、問合せがあり、確認したところ、65歳からの老齢年金請求書の処理漏れが判明しました。	○お客様より、受理した老齢年金請求書について、担当者が処理不要書類と誤り、機構本部への進達を漏らしたことにあります。	1名	未払い	114,866	○担当者がお客様にお詫びの上説明し、ご理解を求めました。 ○関係書類一式を機構本部に進達し支払を確認しました。	○担当部署において、事象の説明を行い、書類の保管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
330	障害基礎年金受給者への診断書の送付遅延について	未処理・処理遅延	東京	足立	2012年 7月25日	2012年 8月24日	○年金事務所で、書類の整理を行った際に、確認したところ、障害基礎年金受給者への診断書の送付遅延が判明しました。	○障害基礎年金受給者への診断書の送付準備を行った際に、送付書類を保管し、その後の処理を失念したことにあります。 ○書類の進捗管理が不十分であったことによるものです。	38名	—	0	○担当者が全てのお客様にお詫びの上説明し、了承を得ました。 ○お客様より診断書を受理し、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、書類の保管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。	内部
331	年金支払いの保留解除漏れについて	未処理・処理遅延	高知	事務センター	2011年 6月17日	2012年 8月28日	○機構本部より、年金の支払状況について、連絡があり、確認したところ、年金支払いの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。 ○機構本部担当者の処理漏れによるものです。	1名	未払い	20,236	○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
332	障害年金請求書の処理漏れについて	未処理・処理遅延	長崎	事務センター	2010年 12月6日	2012年 4月5日	○機構本部より、書類の進捗状況について、連絡があり、確認したところ、障害年金請求書の処理漏れが判明しました。	○お客様より受付た障害年金請求書について、機構本部より書類不備のため返戻がありましたが、その後の処理を漏らしたことにあります。	1名	未払い	795,833	○担当者がお客様にお詫びの上説明し、了承を得ました。 ○関係書類一式を機構本部に進達し支払を確認しました。	○担当部署において、事象の説明を行い、書類の保管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。	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
333	障害状態 確認届に 係る額改 定報告書 の進達漏 れについ て	未処 理・ 処理 遅延	北海道	旭川	2007年 8月20日	2012年 9月4日	○事務センターより、連絡があり、確認したところ、額改定報告書の処理漏れが判明しました。	○障害基礎年金の障害等級にかかる審査を行った際に、額改定報告書を進達すべきところ、処理を失念したことによります。 ○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	983,000	○担当者がお客様にお詫びの上説明し、了承を得ました。 ○関係書類一式を機構本部に進達し支払を確認しました。	○担当部署において、事象の説明を行い、書類の保管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。	内部
334	老齢年金 請求書の 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11日	2012年 8月17日	○お客様より、提出書類の進捗状況について、問合せがあり、確認したところ、老齢年金請求書の処理漏れが判明しました。	○お客様より受理した老齢年金請求書について、未処理であるにもかかわらず、処理済みとして保管してしまったことによります。	1名	未払い	119,107	○担当者がお客様にお詫びの上説明し、了承を得ました。 ○老齢年金請求書にかかる処理を行い支払を確認しました。	○担当部署において、事象の説明を行い、書類の保管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
335	障害年金 請求書の 未処理に ついて	未処 理・ 処理 遅延	東京	杉並	2008年 7月4日	2012年 8月30日	○お客様より、提出書類の進捗状況について問合せがあり、確認したところ、障害年金の未処理が判明しました。	○お客様より受付した障害年金請求書について、機構本部より書類不備のため返戻がありました。その後、書類の進捗管理が不十分であったことにより、お客様からの訂正書類の提出が遅れたことによります。	1名	未払い	5,526,755	○担当者がお客様にお詫びの上説明し、了承を得ました。 ○関係書類一式を機構本部に進達し支払を確認しました。	○担当部署において、事象の説明を行い、書類の保管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
336	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	鳥取	事務 センター	2010年 10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、年金受給選択申出書の進達漏れが判明しました。	○お客様の老齢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	—	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確認の上、関係書類一式を進達し処理が完了している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。	○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	発生日月	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明契機
337	障害状態確認届の処理漏れについて	未処理・処理遅延	島根	事務センター	2012年 8月24日	2012年 10月15日	○お客様より、提出書類の進捗状況について問合せがあり、確認したところ、障害状態確認届の処理漏れが判明しました。	○お客様より受付けた障害状態確認届について、提出期限後に受け付けられたことから、別途処理となり認定結果の入力処理を漏らしたことによります。	1名	未払い	131,083	○担当者がお客様にお詫びの上説明し、了承を得ました。 ○関係書類一式を機構本部に進達し支払を確認しました。	○担当部署において、事象の説明を行い、書類の保管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
338	年金支払いの保留解除漏れについて	未処理・処理遅延	島根	事務センター	2009年 4月2日	2012年 9月21日	○機構本部より、年金の支払状況について、連絡があり、確認したところ、年金の支払保留の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よります。 ○担当者の認識不足によるものです。	1名	未払い	651,217	○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
339	障害状態確認届に係る額改定報告書の進達漏れについて	未処理・処理遅延	北海道	旭川	2007年 7月31日	2012年 9月27日	○事務センターより、連絡があり、確認したところ、額改定報告書の処理漏れが判明しました。	○障害基礎年金の障害等級にかかる審査を行った際に、額改定報告書を進達すべきところ、処理を失念したことによります。 ○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	1,021,503	○担当者がお客様にお詫びの上説明し、了承を得ました。 ○関係書類一式を機構本部に進達し支払を確認しました。	○担当部署において、事象の説明を行い、書類の保管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。	内部
340	障害状態確認届に係る額改定報告書の進達漏れについて	未処理・処理遅延	東京	渋谷	2010年 10月31日	2012年 8月22日	○障害基礎年金受給者にかかる定時診断書の回付作業時において、前回診断書を確認したところ、障害状態確認届の処理漏れが判明しました。	○障害基礎年金の障害等級にかかる審査を行った際に、額改定報告書について機構本部に進達すべきところ、処理を失念したことによります。 ○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	過払い	345,236	○担当者がお客様にお詫びの上説明し、了承を得て返納方法申出書を受理しました。 ○関係書類一式を機構本部に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、書類の保管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。	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
341	年金支払 保留の解 除漏れに いて	未処 理・処 理遅延	香川	事務 センター	2009年 12月24日	2012年 8月27日	○機構本部より、年金の支払状況について、連絡があり、確認したところ、年金の支払保留の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なります。	1名	未払い	29,597	○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
342	年金支払 保留の解 除漏れに いて	未処 理・処 理遅延	岡山	事務 センター	2010年 7月22日	2012年 10月23日	○機構本部より、年金の支払状況について、連絡があり、確認したところ、年金の支払保留の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なります。	1名	未払い	144,744	○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
343	年金支払 保留の解 除漏れに いて	未処 理・処 理遅延	香川	事務 センター	2010年 9月2日	2012年 8月27日	○機構本部より、年金の支払状況について、連絡があり、確認したところ、年金の支払保留の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なります。	1名	未払い	176,475	○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
344	年金支払 保留の解 除漏れに いて	未処 理・処 理遅延	香川	事務 センター	2009年 12月24日	2012年 8月27日	○機構本部より、年金の支払状況について、連絡があり、確認したところ、年金の支払保留の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なります。	1名	未払い	6,408	○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

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
345	年金支払の保留解除漏れにいて	未処理・処理遅延	香川	事務センター	2009年 12月24日	2012年 8月27日	○機構本部より、年金の支払状況について、連絡があり、確認したところ、年金の支払保留の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なります。	1名	未払い	766,797	○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
346	年金支払保留の解除漏れにいて	未処理・処理遅延	岡山	事務センター	2011年 11月17日	2012年 10月23日	○機構本部より、年金の支払状況について、連絡があり、確認したところ、年金の支払保留の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保留について、解除処理を漏らしたことになります。	1名	未払い	887,889	○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
347	年金支払保留の解除漏れにいて	未処理・処理遅延	岡山	事務センター	2010年 11月4日	2012年 10月23日	○機構本部より、年金の支払状況について、連絡があり、確認したところ、年金の支払保留の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なります。	1名	未払い	543,894	○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
348	未支給年金請求書の処理遅延について	未処理・処理遅延	大阪	堺西	2006年 5月2日	2012年 9月14日	○年金事務所で、書類の整理を行った際に、確認したところ、未支給年金請求書の処理遅延が判明しました。	○お客様より、受理した未支給年金請求書について、旧社会保険業務センターから書類不備のため返戻されていましたが、その後の処理を怠ったことによります。	1名	未払い	3,650	○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の上、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、書類の保管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。	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
349	退職共済年金に係る65歳改定時の処理誤りについて	未処理・処理遅延	本部	業務渉外部	2013年 1月29日	2013年 4月15日	○担当者が65歳裁定者年金額確認リストを確認したところ、退職共済年金に係る65歳改定時の処理誤りが判明しました。	○退職共済年金に係る65歳改定時処理において、エラーが発生したの については自動計算できないため手 計算により金額を算出し入力処理す べきところ、担当者が処理を漏らしたも 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名	未払い	146,516	○担当者がお客様にお詫びの上、 年金の支払日を説明し了承を得ま した。 ○担当者が処理を行い、年金の支 払が完了したことを確認しました。	○担当部署において、今回の事象 を説明し、65歳改定時処理におい て、エラーが発生したものについて の確認を徹底するよう周知しまし た。	内 部
350	振込通知書の送付先変更処理漏れについて	未処理・処理遅延	本部	業務管理部	2012年 5月17日	2013年 6月26日	○年金事務所より、受給権者の成年 後見人様から振込通知書の送付につ いて問合せがあった旨の連絡があり、 確認したところ、振込通知書の送付先 変更処理漏れが判明しました。	○成年後見人より同時に2件の受給権 者に係る送付先変更依頼があった際 に、1件の入力を漏らしたものです。 ○担当者による確認が不十分であっ たことによります。	1名	—	0	○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。 ○担当者が処理を行い、成年後見 人あてに振込通知書を送付しまし た。	○担当部署において、今回の事象 を説明し、書類の管理を徹底するよ う周知しました。	外 部
351	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 9月5日	2011年 12月20日	○機構本部より、再裁定関係書類の 返戻があり、確認したところ、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 によります。	1名	—	0	○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。	○担当グループ内において、今回 の事象を説明し、審査にあたって は、慎重に確認するよう再度周知し 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
352	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1日	2012年 1月11日	○「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」の回答が ないお客様への督促の文書を作成す る際、記録訂正前後の年金のお知らせ を誤った金額で作成し送付している ことが判明しました。	○通知を作成する際、加入記録を誤っ て計算してしまったことによります。 ○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。 ○誤った通知については、返送い ただくこととし、正しい通知を送付し ました。	○担当グループで事象の説明を行 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
353	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	2012年 2月14日	2012年 2月21日	○「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」の回答がないお客様への督促の文書について、既に回答いただいているお客様に再度送付していることが判明しました。	○管理簿の確認不足により重複して督促文書を送付してしまったものです。 ○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。	○担当グループで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
354	年金記録に関する紙台帳等の調査結果のお知らせの通知書作成誤りについて	通知書等の作成誤り	四国	ブロック本部	2012年 2月27日	2012年 3月21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、本来であれば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でのお知らせを作成し送付したことによります。 ○委託業者の入力誤り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事象を説明し、了承を得ました。 ○なお誤った通知については破棄済みであることを確認し、正しい通知を送付しました。	○担当グループで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。 ○委託業者に今回の処理誤りについて説明を行い、周知徹底を行うよう指示しました。	内部
355	年金記録に関する紙台帳等の調査結果のお知らせの通知書作成誤りについて	通知書等の作成誤り	四国	ブロック本部	2011年 12月16日	2012年 1月20日	○年金事務所より、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に基づく記録補正依頼について、連絡があり、確認したところ、通知書作成誤りが判明した。	○年金記録に関する紙台帳等の調査結果に対する回答書を作成する際、厚生年金期間追加により四種加入可能期間を超えているのを見落としたまま処理行ったことによります。	1名	—	0	○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。 ○誤った通知書を回収し、正しい通知書を送付しました。	○担当グループで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
356	基金突合事業における通知内容の記載誤りについて	通知書等の作成誤り	東京	事務センター	2013年 2月1日	2013年 2月4日	○厚生年金基金より、通知内容について問合せがあり、確認したところ、厚生年金保険被保険者記録の提供について、通知書の作成誤りが判明しました。	○厚生年金基金あてに、厚生年金保険被保険者記録の提供についての通知書を作成した際に、対象者の抽出を誤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。 ○誤った通知書の回収し、正しい通知書をお渡ししました。	○担当部署において、事象の説明を行い、通知書等作成時の氏名及び内容等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
357	年金記録に関する紙台帳等の調査結果のお知らせの通知書作成誤りについて	通知書等の作成誤り	岐阜	大垣	2012年 2月16日	2012年 2月23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のお知らせの通知書作成誤りが判明しました。	○紙コン突合作業によりお客様の遺族年金の訂正のお知らせを作成する際に、時効等により支払額がないお客様の配偶者に係るお知らせを誤って作成し通知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。	○担当部署において、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
358	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	和歌山	和歌山東	2011年 8月17日	2011年 12月12日	○お客様より、年金が調整されるという通知が届いたことについて問合せがあり、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。	○お客様より年金相談を受けた際に、受給権発生前に求職申し込みをした雇用保険の基本手当は老齢年金と調整されないと誤って説明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、今回の事象を説明し、雇用保険と年金の調整について再度周知しました。	外部
359	障害年金請求書の受理誤りについて	説明誤り	宮崎	宮崎	2011年 11月4日	2012年 1月19日	○お客様より、障害基礎年金の不支給決定通知について問合せがあり、確認したところ、障害年金請求書の受理誤りが判明しました。	○障害年金の請求について相談の際に、納付要件を満たしていないにもかかわらず満たしていると説明し、障害年金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。	○お客様相談室において、障害年金の納付要件等の照会を受けた際の事跡管理の徹底及び納付要件は複数人で慎重に確認することを周知しました。	外部
360	老齢年金に係る年金見込額の試算誤りについて	説明誤り	徳島	徳島北	2012年 1月10日	2012年 3月15日	○お客様より、年金額について問合せがあり、確認したところ、年金見込額を誤って試算していることが判明しました。	○お客様から年金相談を受けた際に、一部繰上請求者であることを考慮せず、年金額見込額を試算したことによります。	1名	—	0	○担当者がお客様にお詫びの上説明し、了承を得ました。	○担当部署において、事象の説明を行い、年金見込額照会回答票の取扱いと、お客様の意思確認について周知・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
361	雇用保険 の給付と 老齢年金 との調整 に係る説明 誤りについて	説明 誤り	千葉	市川	2011年 5月16日	2012年 4月11日	〇お客様より、年金の支払日について 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 係る説明誤りが判明しました。	〇お客様の年金相談を行った際に、 老齢年金の支給停止期間を誤って説 明したことによります。	1名	—	0	〇担当者がお客様にお詫びの上説 明し、了承を得ました。	〇担当部署において、事象の説明 を行い、年金の支払日及び支給停 止期間等については十分確認の 上、説明するよう周知・徹底しまし た。	外部
362	老齢年金 に係る年 金見込額 の試算誤 りについて	説明 誤り	香川	高松東	2011年 12月22日	2012年 4月17日	〇お客様より、年金額について問合せ があり、確認したところ、年金見込額を 誤って試算していることが判明しまし た。	〇お客様から年金相談を受けた際に、 見込額算出時点までの標準報酬月額 変更や賞与の有無及び金額を聴取せ ず年金額見込額を試算したことにより ます。	1名	—	0	〇担当者がお客様にお詫びの上説 明し、了承を得ました。	〇担当部署において、事象の説明 を行い、年金見込額を試算する際 の取扱いと、お客様の意思確認に ついて周知・徹底しました。	外部
363	老齢年金 に係る年 金見込額 の試算誤 りについて	説明 誤り	新潟	柏崎	2012年 3月30日	2012年 5月1日	〇お客様の代理人である配偶者より、 年金額について問合せがあり、確認し たところ、年金見込額を誤って試算し ていることが判明しました。	〇お客様から年金相談を受けた際に、 本来、合算対象期間とすべきところ、 共済組合期間として年金額見込額を 試算したことによります。	1名	—	0	〇担当者がお客様にお詫びの上説 明し、了承を得ました。	〇担当部署において、事象の説明 を行い、年金見込額を試算する際 の記録の確認の徹底について、周 知しました。	外部
364	老齢年金 に係る年 金見込額 の試算誤 りについて	説明 誤り	山形	米沢	2012年 1月19日	2012年 1月19日	〇お客様より、年金額について問合せ があり、確認したところ、年金見込額を 誤って試算していることが判明しまし た。	〇お客様から年金相談を受けた際に、 配偶者が65歳以降も加給年金を含め たまま、年金額見込額を試算したこと によります。	1名	—	0	〇担当者がお客様にお詫びの上説 明し、了承いただくようお願いしまし た。	〇担当部署において、事象の説明 を行い、年金見込額を試算する際 の記録の確認の徹底について、周 知しました。	外部

整理 番号	件名	事故 等の 区分	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明 契機
365	遺族年金 に係る年金見込額の試算誤りについて	説明誤り	新潟	上越	2011年 6月15日	2012年 1月10日	〇お客様より、年金額について問合せがあり、確認したところ、年金見込額を誤って試算していることが判明しました。	〇お客様から年金相談を受けた際に、経過の寡婦加算額を考慮せず年金額見込額を試算したことによります。	1名	—	0	〇担当者がお客様にお詫びの上説明し、了承をいただきました。	〇担当部署において、事象の説明を行い、年金見込額を試算する際の記録の確認の徹底について、周知しました。	外部
366	年金見込額の試算誤りについて	説明誤り	兵庫	明石	2012年 1月26日	2012年 2月7日	〇お客様より、年金額について問合せがあり、確認したところ、年金見込額を誤って試算していることが判明しました。	〇お客様から年金相談を受けた際に、お客様の生年月日を誤り、また、合算対象期間を入力せずに、年金額見込額を試算したことによります。	1名	—	0	〇担当者がお客様にお詫びの上説明し、了承を得ました。	〇担当部署において、事象の説明を行い、年金見込額を試算する際の記録の確認の徹底について、周知しました。	外部
367	年金見込額の試算誤りについて	説明誤り	愛知	名古屋北	2011年 7月11日	2012年 5月22日	〇お客様より、年金額について問合せがあり、確認したところ、年金見込額を誤って試算していることが判明しました。	〇お客様から年金相談を受けた際に、第三者委員会に申立を行うよう説明した上で、誤った記録回復基準により年金額見込額を試算したことによります。	1名	—	0	〇担当者がお客様にお詫びの上説明し、了承を得ました。	〇担当部署において、事象の説明を行い、年金見込額を試算する際の取扱いについて周知、徹底しました。	外部
368	年金見込額の試算誤りについて	説明誤り	大阪	堺東	2010年 6月23日	2012年 2月14日	〇お客様より、年金額について問合せがあり、確認したところ、年金見込額を誤って試算していることが判明しました。	〇お客様から年金相談を受けた際に、旧令共済期間の扱いを誤り、年金額見込額を試算したことによります。	1名	—	0	〇担当者がお客様にお詫びの上説明し、了承を得ました。	〇担当部署において、事象の説明を行い、年金見込額を試算する際の記録の確認の徹底について、周知しました。	外部

整理 番号	件名	事故 等の 区分	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明 契機
369	障害年金の認定日に係る説明誤りについて	説明誤り	愛知	中村	2012年 5月30日	2012年 5月30日	○お客様の代理人より、障害年金の請求時の説明について、問合せがあり、確認したところ、障害年金の認定日に係る説明誤りが判明しました。	○お客様から年金相談を受けた際に、障害年金の認定日について、本来、ペースメーカー装着日を認定日とすべきところ、初診日より1年6か月を認定日と案内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。	○担当部署において、事象の説明を行い障害年金の認定日について取扱いを再確認するとともに、研修を実施し徹底を図りました。	外部
370	遺族年金に係る年金見込額の試算誤りについて	説明誤り	大阪	大手前	2008年 6月23日	2012年 4月12日	○お客様より、年金額について問合せがあり、確認したところ、年金見込額を誤って試算していることが判明しました。	○お客様から年金相談を受けた際に、経過的寡婦加算額を考慮せず年金額見込額を試算したことによります。	1名	—	0	○担当者がお客様にお詫びの上説明し、了承いただくようお願いしました。	○担当部署において、事象の説明を行い、年金見込額を試算する際の記録の確認の徹底について、周知しました。	外部
371	雇用保険の給付と老齢年金との調整に係る説明誤りについて	説明誤り	神奈川	横浜南	2011年 7月9日	2011年 8月18日	○お客様より、年金の支払日について問合せがあり、確認したところ、雇用保険の高年齢雇用継続給付金と老齢年金との調整に係る説明誤りが判明しました。	○お客様の年金相談を行った際に、老齢厚生退職共済年金受給権者支給停止事由該当届の入力処理に係るスケジュールを誤り、老齢年金の支払日を誤って説明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、了承いただくようお願いしました。	○担当部署において、事象の説明を行い、年金の支払日及び支給停止期間等については十分確認の上、説明するよう周知・徹底しました。	外部
372	遺族年金に係る年金見込額の試算誤りについて	説明誤り	北海道	帯広	2011年 12月13日	2012年 4月20日	○お客様より、年金額について問合せがあり、確認したところ、年金見込額を誤って試算していることが判明しました。	○お客様から年金相談を受けた際に、長期要件により行うべきところ、短期要件により年金額見込額を試算したことによります。	1名	—	0	○担当者がお客様にお詫びの上説明し、了承を得ました。	○担当部署において、事象の説明を行い、年金見込額を試算する際の記録の確認の徹底について、周知しました。	外部

整理 番号	件名	事故 等の 区分	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明 契機
373	雇用保険 の給付と 老齢年金 との調整 に係る説明 誤りについて	説明 誤り	愛知	豊田	2012年 2月9日	2012年 3月27日	〇お客様より、年金の支払日について 問合せがあり、確認したところ、雇用保 険の給付と老齢年金との調整に係る 説明誤りが判明しました。	〇お客様の年金相談を行った際に、 老齢年金の支給日を誤って説明したこ とによります。	1名	—	0	〇担当者がお客様にお詫びの上説 明し、了承を得ました。	〇担当部署において、事象の説明 を行い、年金の支払日及び支給停 止期間等については十分確認の 上、説明するよう周知・徹底しまし た。	外部
374	在職中の 老齢年金 の調整に 係る説明 誤りにつ いて	説明 誤り	新潟	新潟東	2012年 4月27日	2012年 7月4日	〇お客様より、年金の支払日について 問合せがあり、確認したところ、在職中 の老齢年金の調整に係る説明誤りが 判明しました。	〇お客様の年金相談を行った際に、 老齢年金の支給停止期間を誤って説 明したことによります。 〇街角の年金相談センター職員の確 認不足によるものです。	1名	—	0	〇担当者がお客様にお詫びの上説 明し、了承いただくようお願いしまし た。	〇担当部署において、事象の説明 を行い、年金の支払日及び支給停 止期間等については十分確認の 上、説明するよう周知・徹底しまし た。	外部
375	配偶者加 給年金の 説明誤り について	説明 誤り	東京	目黒	2012年 6月7日	2012年 7月11日	〇お客様より、加給年金について問合 せがあり、確認したところ、加給年金の 説明誤りが判明しました。	〇お客様の老齢年金の請求書を受付 た際に、加給年金の停止についての 届出は不要にもかかわらず、加給年 金停止の届出が必要と説明を誤った ことによります。	1名	—	0	〇担当者がお客様にお詫びの上、 事象を説明し、了承を得ました。	〇お客様相談室において、事象の 説明を行い、年金記録及び添付書 類の確認を徹底するよう周知しまし た。	外部
376	年金見込 額の説明 誤りにつ いて	説明 誤り	岩手	花巻	2012年 2月11日	2012年 4月13日	〇お客様より、年金額について問合 せがあり、確認したところ、年金見込額を 誤って説明していることが判明しまし た。	〇お客様から年金相談を受けた際に、 本来、年額として説明すべき年金見込 額を、月額として説明したことによりま す。	1名	—	0	〇担当者がお客様にお詫びの上説 明し、了承いただくようお願いしまし た。	〇担当部署において、事象の説明 を行い、年金見込額を試算する際 の記録の確認の徹底について、周 知しました。	外部

整理 番号	件名	事故 等の 区分	県名	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明 契機
377	死亡一時金の説明誤りについて	説明誤り	香川	善通寺	2012年 7月17日	2012年 7月30日	〇お客様の代理人より、死亡一時金の請求を受付けた際に、確認したところ、死亡一時金の時効に係る説明誤りが判明しました。	〇お客様より、亡くなった配偶者の年金請求に係る相談を受けた際に、本来、時効により請求できないにもかかわらず、請求書をお渡ししたことによります。	1名	—	0	〇担当者がお客様にお詫びの上説明し、了承を得ました。	〇担当部署において、事象の説明を行い、時効に係る取扱いの確認を徹底するよう周知しました。	内部
378	障害年金に係る児童扶養手当と子の加算額の説明不足について	説明誤り	奈良	桜井	2012年 2月20日	2012年 2月22日	〇お客様より、年金事務所から送られた郵便物について、問合せがあり、確認したところ、児童扶養手当と子の加算額についての説明不足が判明しました。	〇お客様より、障害給付額改定請求書を郵便で受付け、不備内容について電話連絡を行った際に、児童扶養手当と子の加算額に係る調整や子の加給に伴う生計維持などの説明が不足していたことによります。	1名	—	0	〇担当者がお客様にお詫びの上説明し、了承を得ました。 〇関係書類一式を機構本部に進達しました。	〇担当部署において、事象の説明を行い、障害年金に係る児童扶養手当と子の加算額の説明時に不足が無いよう周知・徹底を図りました。	外部
379	雇用保険の給付と老齢年金との調整に係る説明誤りについて	説明誤り	京都	京都南	2011年 8月31日	2012年 5月9日	〇お客様より、年金の支払日について問合せがあり、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係る説明誤りが判明しました。	〇お客様の年金相談を行った際に、老齢年金の支給停止期間を誤って説明したことによります。	1名	—	0	〇担当者がお客様にお詫びの上説明し、了承を得ました。	〇担当部署において、事象の説明を行い、年金の支払日及び支給停止期間等については十分確認の上、説明するよう周知・徹底しました。	外部
380	振替加算の説明誤りについて	説明誤り	福島	会津若松	2011年 11月4日	2012年 6月11日	〇お客様より、加給年金について問合せがあり、確認したところ、振替加算の説明誤りが判明しました。	〇お客様の加給年金に係る年金相談を行った際、本来、中高齢の特例に該当することから、振替加算が加算されないにもかかわらず、誤って加算されると説明したことによります。	1名	—	0	〇担当者がお客様にお詫びの上、事象を説明し、ご理解いただくようお願いしました。	〇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。	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
381	雇用保険 の給付と 老齢年金 との調整 に係る説明 誤りについて	説明 誤り	東京	葛飾	2011年 6月24日	2011年 8月10日	〇お客様より、年金の支払日について 問合せがあり、確認したところ、雇用保 険の給付と老齢年金との調整に係る 説明誤りが判明しました。	〇お客様の年金相談を行った際に、 老齢年金の支給停止期間及び支払日 を誤って説明したことによります。	1名	—	0	〇担当者がお客様にお詫びの上説 明し、了承を得ました。	〇担当部署において、事象の説明 を行い、年金の支払日及び支給停 止期間等については十分確認の 上、説明するよう周知・徹底しまし た。	外部
382	雇用保険 の給付と 老齢年金 との調整 に係る説明 誤りについて	説明 誤り	香川	高松東	2012年 2月9日	2012年 8月14日	〇お客様より、年金の支払日について 問合せがあり、確認したところ、雇用保 険の給付と老齢年金との調整に係る 説明誤りが判明しました。	〇お客様の年金相談を行った際に、 老齢年金の支給停止期間の調整月や 支払日を誤って説明したことによりま す。	1名	—	0	〇担当者がお客様にお詫びの上説 明し、了承を得ました。	〇担当部署において、事象の説明 を行い、年金の支払日及び支給停 止期間等については十分確認の 上、説明するよう周知・徹底しまし た。	外部
383	老齢年金 に係る年 金見込額 の試算誤 りについて	説明 誤り	北海道	札幌東	2012年 2月9日	2012年 3月8日	〇お客様の老齢年金請求書を審査し た際に、確認したところ、年金見込額を 誤って試算していることが判明しまし た。	〇お客様から年金相談を受けた際に、 本来、国民年金の第3号期間と扱わな い期間を第3号期間として年金額見込 額を試算したことによります。	1名	—	0	〇担当者がお客様にお詫びの上説 明し、了承を得ました。	〇担当部署において、事象の説明 を行い、年金見込額を試算する際 の記録の確認の徹底について、周 知しました。	内部
384	障害年金 の審査結 果に係る 説明誤り について	説明 誤り	岐阜	美濃加茂	2012年 3月28日	2012年 7月24日	〇障害年金の審査結果について、確 認したところ、お客様への審査結果に 係る説明誤りが判明しました。	〇お客様より、障害年金に係る相談を 受けた際に、支給の可否について審 査結果が出ていないにもかかわらず、 障害年金が支給されると誤った回答を 行ったことによります。	1名	—	0	〇担当者がお客様にお詫びの上説 明し、ご理解を求めました。	〇担当部署において、事象の説明 を行い、障害年金の相談に係る注 意事項について、確認と徹底を周 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
385	老齢年金 の長期特 例制度に 係る説明 不足につ いて	説明誤 り	埼玉	大宮	2012年 7月17日	2012年 8月31日	〇お客様より、年金の支払について問 合せがあり、確認したところ、老齢年金 の長期特例制度に係る説明不足が判 明しました。	〇お客様の年金相談を行った際に、 厚生年金の加入期間が長期間あった にもかかわらず、長期特例に係る説明 が不足したことによります。 〇これにより、その後の資格喪失によ る長期特例給付や在職中の老齢年金 との調整及び雇用保険の給付に係る 調整に関して、お客様の判断契機に 影響をあたえたものです。	1名	—	0	〇担当者がお客様にお詫びの上説 明し、了承いただくようお願いしまし た。	〇担当部署において、事象の説明 を行い、年金相談時の加入記録確 認の徹底を周知しました。	外部
386	遺族年金 に係る年 金見込額 の試算誤 りについて	説明誤 り	北海道	札幌北	2012年 8月30日	2012年 8月30日	〇お客様より、年金額について問合せ があり、確認したところ、年金見込額を 誤って試算していることが判明しまし た。	〇お客様から年金相談を受けた際に、 別人の基礎年金番号を配偶者の記録 としたことで、寡婦加算額の多い年金 額見込額を試算したことによります。	2名	—	0	〇担当者がお客様にお詫びの上説 明し、了承を得ました。 〇誤って交付した年金見込額回答 票の回収をしました。なお、別人に ついては死亡記録となっており連絡 先不明です。	〇担当部署において、事象の説明 を行い、年金見込額を試算する際 の記録の確認の徹底について、周 知しました。	外部
387	障害年金 の納付要 件に係る 説明誤り について	説明誤 り	高知	高知東	2011年 8月4日	2012年 7月23日	〇事務センターより、お客様の年金加 入期間について、連絡があり、確認し たところ、障害年金の納付要件に係る 説明誤りが判明しました。	〇お客様より、障害年金に係る相談を 受けた際に、加入期間の計算を誤り、 納付要件を満たしていないと説明すべ きところ、納付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。	1名	—	0	〇担当者がお客様にお詫びの上説 明し、了承を得ました。	〇担当部署において、事象の説明 を行い、障害年金の相談に係る注 意事項について、確認と徹底を周 知しました。	内部
388	合算対象 期間に係 る説明誤 りについて	説明誤 り	大阪	堺東	2012年 8月20日	2012年 10月9日	〇お客様より、年金額加入期間につい て問合せがあり、確認したところ、合算 対象期間に係る説明誤りが判明しまし た。	〇お客様から後納制度に係る相談受 けた際に、本来、昭和61年4月以降に 支給した脱退手当期間については、合 算対象期間と扱えないにもかかわらず、 合算対象期間として、説明したこと によります。	1名	—	0	〇担当者がお客様にお詫びの上説 明し、了承を得ました。	〇担当部署において、事象の説明 を行い、年金加入記録の取扱いと 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	発生日月	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明 契機
389	障害年金 の事後重 症請求に 係る説明 誤りにつ いて	説明 誤り	東京	池袋	2012年 8月13日	2012年 10月4日	○事務センターより、進達した障害年金が返戻されたため、確認したところ、障害年金の事後重症請求に係る説明誤りが判明しました。	○お客様より、障害年金の事後重症請求に係る相談を受けた際に、65歳を過ぎていることから、本来、事後重症請求はできないと説明すべきところ、できると説明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。 ○関係書類一式をお客様に返戻しました。	○担当部署において、事象の説明を行い、障害年金の受給要件について、確認と徹底を周知しました。	内部
390	老齢年金 の繰上請 求に係る 説明誤り について	説明 誤り	東京	池袋	2011年 3月5日	2012年 2月23日	○お客様より年金の決定内容について、問合せがあり、確認したところ、老齢基礎年金の繰上げ請求にかかる説明誤りが判明しました。	○お客様の年金相談を行った際に、本来、老齢基礎年金の全部繰上げ分は雇用保険との調整対象ではないにもかかわらず、調整対象になるとの誤った説明をしたことによります。	1名	—	0	○担当者がお客様にお詫びの上説明し、了承をいただきました。	○担当部署において、事象の説明を行い、老齢基礎年金の全部繰上げ分は雇用保険との調整対象ではないことを改めて周知徹底しました。	外部
391	年金見込 額の試算 誤りにつ いて	説明 誤り	北海道	旭川	2012年 8月22日	2012年 8月23日	○お客様より、国民年金保険料後納制度について問合せがあり、確認したところ、年金見込額を誤って試算していることが判明しました。	○お客様から年金相談を受けた際に、旧法遺族年金受給期間について、国民年金任意加入期間と扱うべきところ、免除期間として年金額見込額を試算したことによります。	1名	—	0	○担当者がお客様にお詫びの上説明し、了承を得ました。	○担当部署において、事象の説明を行い、年金見込額を試算する際の記録の確認の徹底について、周知しました。	内部
392	障害年金 と老齢年 金の選択 に係る説 明誤り	説明 誤り	神奈川	港北	2012年 5月25日	2012年 8月21日	○お客様より、年金の支給額について問合せがあり、確認したところ、障害年金と老齢年金の選択に係る説明誤りが判明しました。	○お客様より障害年金と老齢年金の選択に係る相談を受けた際に、本来、どちらか一つの年金の選択になると説明すべきところ、両方の年金を併給できると誤った説明をしたことによります。	1名	—	0	○担当者がお客様にお詫びの上説明し、了承を得ました。	○担当部署において、事象の説明を行い、障害年金の相談に係る注意事項について、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
393	雇用保険 の給付と 老齢年金 との調整 に係る説明 誤りについて	説明 誤り	愛媛	松山東	2011年 10月25日	2012年 6月20日	〇お客様より、年金の支払日について 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 係る説明誤りが判明しました。	〇お客様の年金相談を行った際に、 老齢年金の支給停止期間を誤って説 明したことによります。	1名	—	0	〇担当者がお客様にお詫びの上説 明し、了承いただくようお願いしまし た。	〇担当部署において、事象の説明 を行い、年金の支払日及び支給停 止期間等については十分確認の 上、説明するよう周知・徹底しまし た。	外部
394	配偶者加 給年金の 説明誤り について	説明 誤り	香川	高松東	2012年 7月24日	2012年 9月19日	〇お客様より、加給年金について問合 せがあり、確認したところ、加給年金の 説明誤りが判明しました。	〇お客様の老齢年金に係る問合せを 受けた際に、本来、加給年金の加算を 行うためには、65歳到達時に老齢厚 生年金加給年金額加算開始事由該当 届の提出が必要と説明すべきところ、 提出の必要がないと誤った説明を行っ たことによります。	1名	—	0	〇担当者がお客様にお詫びの上説 明し、了承を得ました。	〇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
395	遺族年金 に係る年 金見込額 の試算誤 りについて	説明 誤り	茨城	水戸北	2007年 8月8日	2012年 9月14日	〇お客様より、年金額について問合せ があり、確認したところ、年金見込額を 誤って試算していることが判明しまし た。	〇お客様から年金相談を受けた際に、 経過的寡婦加算額を考慮せず年金額 見込額を試算したことによります。	1名	—	0	〇担当者がお客様にお詫びの上説 明し、了承を得ました。	〇担当部署において、事象の説明 を行い、年金見込額を試算する際 の記録の確認の徹底について、周 知しました。	外部
396	配偶者加 給年金の 説明誤り について	説明 誤り	福井	福井	2012年 8月17日	2012年 10月10日	〇お客様より、加給年金について問合 せがあり、確認したところ、配偶者の加 給年金額の説明誤りが判明しました。	〇以前、お客様の年金相談を行った 際、既に中高齢特例に該当することか ら、配偶者加給金は加算されないと説 明すべきところ、厚生年金への加入が 20年未満であれば、加算されると誤っ た説明をしたことによります。	1名	—	0	〇担当者がお客様にお詫びの上、 事象を説明し了承を得ました。	〇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

整理 番号	件名	事故 等の 区分	県名	事務所名	発生日月	判明日月	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明 契機
397	障害年金の額改定請求書に係る説明漏れについて	説明誤り	福岡	八幡	2012年 3月1日	2012年 6月11日	○お客様のご家族より、支払の額改定について問合せがあり、確認したところ、障害年金の支払額改定請求書に係る説明誤りが判明しました。	○お客様より、障害年金の支払額改定請求の相談を受けた際に、本来、65歳到達日まで、請求を行うよう説明すべきところ、説明を漏らしたことによります。	1名	—	0	○担当者がお客様にお詫びの上説明し、了承を得ました。 ○機構本部より訂正処理可能との回答を受け、関係書類一式を達達し受付を確認しました。	○担当部署において、事象の説明を行い、障害年金の相談に係る注意事項について、確認と徹底を周知しました。	外部
398	障害年金の納付要件に係る説明誤りについて	説明誤り	群馬	前橋	2012年 9月13日	2012年 9月13日	○お客様より、障害年金の請求を受けた際に、確認したところ、障害年金の納付要件に係る説明誤りが判明しました。	○お客様の障害年金に係る納付要件について、市役所より確認依頼を受けた際に、本来、納付要件を満たしていないと説明すべきところ、納付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。	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、障害年金の相談に係る注意事項について、確認と徹底を周知しました。	内部
399	障害年金の納付要件に係る説明誤りについて	説明誤り	群馬	前橋	2012年 8月24日	2012年 9月13日	○お客様より、納付要件について問合せがあり、確認したところ、障害年金の納付要件に係る説明誤りが判明しました。	○お客様から障害年金の相談を受けた際に、納付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診断書を配布したことによります。 ○街角の年金相談センター職員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。	○担当部署において、事象の説明を行い、障害年金の相談に係る注意事項について、確認と徹底を周知しました。	外部
400	未支給年金の支給額に係る説明誤りについて	説明誤り	香川	事務センター	2012年 6月13日	2012年 7月23日	○お客様より、提出書類の処理状況について問合せがあり、確認したところ、未支給年金の説明誤りが判明しました。	○お客様より、亡くなった親族の未支給年金請求書の受付をした際に、請求日から5年分については既に支払済みであり、時効特例給付及び遅延特例加算金のみを支払いであるにもかかわらず、5年分についても支払いがあるものとして説明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、了承いただくようお願いしました。	○担当部署において、事象の説明を行い、時効に係る取扱い及び支払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
401	振替加算の加算の説明誤りについて	説明誤り	群馬	前橋	2012年 12月5日	2012年 12月6日	○お客様より受理した老齢厚生年金・加給年金額加算開始事由該当届を確認したところ、振替加算の説明誤りが判明しました。	○お客様より年金相談を受けた際に、振替加算の加算がないにもかかわらず、加算されると誤った説明を行い老齢基礎年金額加算開始事由該当届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事象を説明し、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、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。	内部
402	配偶者加給年金の説明誤りについて	説明誤り	鳥取	米子	2012年 11月19日	2012年 11月20日	○受理した加給年金額加算開始事由該当届の点検を行った際、加給年金の説明誤りが判明しました。	○年金事務所で、加給年金について、説明を行った際、老齢厚生年金全額停止により加給年金が支給されないにもかかわらず、加給年金が支給されるとの誤った説明を行ったことによります。 ○担当者の確認不足及びその後の決裁時においても気が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事象を説明し、了承を得ました。	○年金事務所において、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
403	老齢年金に係る年金見込額の試算誤りについて	説明誤り	兵庫	東灘	2012年 5月10日	2012年 8月27日	○お客様より、年金額について問合せがあり、確認したところ、年金見込額を誤って試算していることが判明しました。	○お客様から年金相談を受けた際に、老齢年金と調整される遺族年金の額を一桁少なく誤り、年金額見込額を試算したことによります。	1名	—	0	○担当者がお客様にお詫びの上説明し、了承いただくようお願いしました。	○担当部署において、事象の説明を行い、年金見込額を試算する際の記録の確認の徹底について、周知しました。	外部
404	雇用保険の給付と老齢年金との調整に係る説明誤りについて	説明誤り	東京	北	2012年 4月19日	2012年 12月19日	○お客様より、年金の支払日について問合せがあり、確認したところ、雇用保険の給付と老齢年金との調整に係る説明誤りが判明しました。	○お客様の年金相談を行った際に、老齢年金の支給停止期間を誤って説明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。	○担当部署において、事象の説明を行い、年金の支払日及び支給停止期間等については十分確認の上、説明するよう周知・徹底しました。	外部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生日月	判明日月	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明契機
405	振替加算の説明誤りについて	説明誤り	北海道	旭川	2012年 10月23日	2012年 11月7日	○お客様より、年金の支払額について問合せがあり、確認したところ、振替加算の説明誤りが判明しました。	○お客様の加給年金に係る年金相談を行った際、本来、中高齢の特例に該当することから、振替加算が加算されないにもかかわらず、誤って加算されると説明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事象を説明し、ご理解いただくようお願いしました。	○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。	外部
406	障害年金の関係書類に係る説明誤りについて	説明誤り	群馬	前橋	2012年 10月19日	2012年 10月25日	○医療機関より、障害年金の関係書類の記載方法について、問合せがあり、確認したところ、障害年金の関係書類に係る説明誤りが判明しました。	○お客様から障害年金の相談を受けた際に、初診の医療機関より初診日が証明できない場合は、次の医療機関の初診日より、受給要件を確認することになると誤った説明を行ったことによります。	1名	—	0	○担当者がお客様にお詫びの上説明し、了承を得ました。 ○お客様より関係書類を受取り事務センターに進達しました。	○担当部署において、事象の説明を行い、障害年金の相談に係る注意事項について、確認と徹底を周知しました。	外部
407	年金額仮計算書の所在不明について	受理後の書類管理誤り	沖縄	コザ	2012年 9月27日	2012年 12月18日	○お客様に提出をお願いした書類について、確認したところ、年金額仮計算書が所在不明になっていることが判明しました。	○お客様に提出をお願いした年金額仮計算書について、お客様は、他の年金事務所に提出しているにもかかわらず、回送されずに書類の所在が不明となっていました。 ○書類の管理が不十分であったことによるものです。	1名	未払い	8,100	○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。 ○関係書類一式を機構本部に進達し支払を確認しました。	○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。	内部
408	障害年金の受診状況等証明書の所在不明について	受理後の書類管理誤り	奈良	桜井	2012年 8月9日	2012年 8月13日	○障害年金請求書について、年金事務所では内容を審査した際に、受診状況等証明書が所在不明に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の受診状況等証明書について、受付後に担当部署に回付されずに証明書の所在が不明となっていました。 ○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、書類の進捗管理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
409	年金受給 選択申出 書の進達 漏れにつ いて	受理後 の書類 管理誤り	兵庫	加古川	2009年 6月11日	2012年 10月4日	○機構本部より、年金の支払状況について、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。	○お客様の老齢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	—	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確認の上、関係書類一式を進達し処理が完了している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、未払は発生しませんでした。	○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
410	資格記録 の補正誤 りによる老 齢年金裁 定請求書 の処理遅 延につい て	記録訂 正誤り	北海道	事務 センター	2012年 10月29日	2012年 10月30日	○担当者より、資格記録補正時の処理誤りの報告があり、確認したところ、老齢年金裁定請求書の処理が遅延したことが判明しました。	○担当者がお客様の資格記録の補正を行う際、認識不足により、誤って資格記録を取消してしまったため、機構本部で資格記録を補正する必要が生じ、その結果として老齢年金裁定請求書の処理が遅延したものです。	1名	未払い	1,743,700	○国民年金グループ長がお客様にお詫びの上、老齢年金裁定請求書の処理遅延について説明したところ、了承を得ました。 ○機構本部に資格記録の補正依頼を行いました。 ○資格記録の補正処理が完了したため、老齢年金裁定請求書の入力処理を行い、支払時期が確定したことを確認しました。	○国民年金グループにおいて、今回の事象を説明し、届書の内容確認及び記録補正手順の確認について周知・徹底を行いました。	内部
411	郵便事業 株式会社 社員によ る郵便物 の隠匿に ついて	事故等	長野	事務 センター	2011年 12月頃	2012年 6月27日	○郵便事業株式会社より、配達していない郵便物がある旨の報告があり、確認したところ、障害状態確認届の未送達が発見されました。	○郵便事業株式会社の社員が郵便物を隠匿していたものです。	1名	—	0	○お客様に滞りなく年金が支給されていることを確認しました。	○郵便事業株式会社に対し再発防止を要請し、再発防止策として、事故防止の徹底を図る旨の顛末書が提出されました。	外部
412	障害年金 請求にか かる断書 の紛失に ついて	事故等	北海道	室蘭	2012年 6月22日	2012年 7月27日	○医療機関あてに、書類の進捗状況について、確認したところ、診断書が所在不明になっていることが判明しました。	○障害年金請求にかかる診断書について、お客様の同意書を添えて年金事務所より医療機関あてに不備訂正のため送付しましたが、医療機関で受付られておらず、医療機関における受付進捗管理不足、または郵便事故によるものです。	1名	—	0	○担当者がお客様にお詫びの上説明し、了承を得て書類を再提出いただきました。 ○機構本部に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、書類の進捗管理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
413 ～ 446	不審電話 について		青森 他33件	年金事務所25件 事務センター2件 ブロック本部5件 本部2件	2013年 6月	2013年 6月	○お客様より、「不審な電話があったので、確認したい」との照会がありました。	○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。	48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。	