



平成27年11月27日  
(照会先)  
品質管理部長 田中 章夫  
(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27年10月分)について

平成27年10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27年10月分）について

別添

## 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システム事故（社会保険庁時代のものを含む。）について、本部担当部署及び年金事務所等の事務処理誤りの詳細な報告が完了したもの及びシステム事故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、その事案の概要等を公表します。

## II 状況

事務処理誤りについては1～7、システム事故については8のとおりです。

### 1 平成27年10月分の事務処理誤り公表件数

今回公表する事務処理誤りの件数は、平成27年度に発生した事務処理誤りが24件、平成26年度が47件、平成25年度が6件、平成24年度以前が132件、合計209件（市区町村において発生した12件、委託業者等が発生させた6件を含む）となっています。そのうち事案の概要が公表可能な179件及びシステム事故1件について日本年金機構HPに掲載しています。

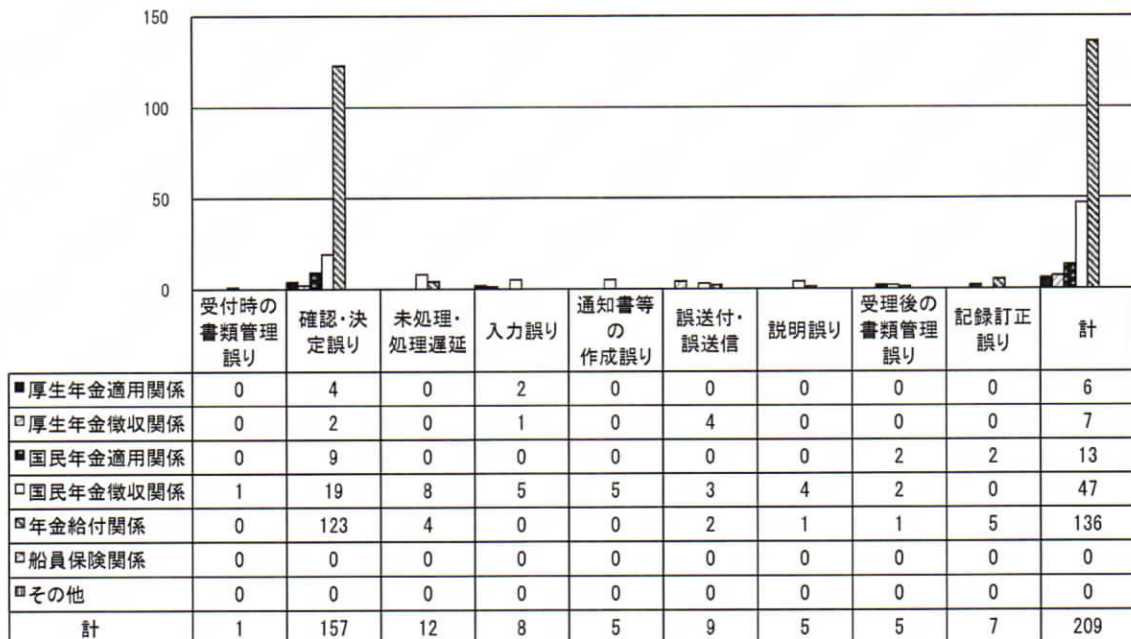
〈事務処理誤りの発生年度別内訳〉

| 発生年度 | 20年度以前  | 21年度  |      | 22年度 | 23年度 | 24年度  | 25年度  | 26年度    | 27年度   | 合計       |
|------|---------|-------|------|------|------|-------|-------|---------|--------|----------|
| 件数   | 115 (2) | 4 (1) | 1    | 2    | 2    | 4 (1) | 5 (1) | 36 (11) | 22 (2) | 191 (18) |
| 割合   | 56.0%   | 2.4%  | 0.5% | 1.0% | 1.0% | 2.4%  | 2.9%  | 22.5%   | 11.5%  | 100.0%   |

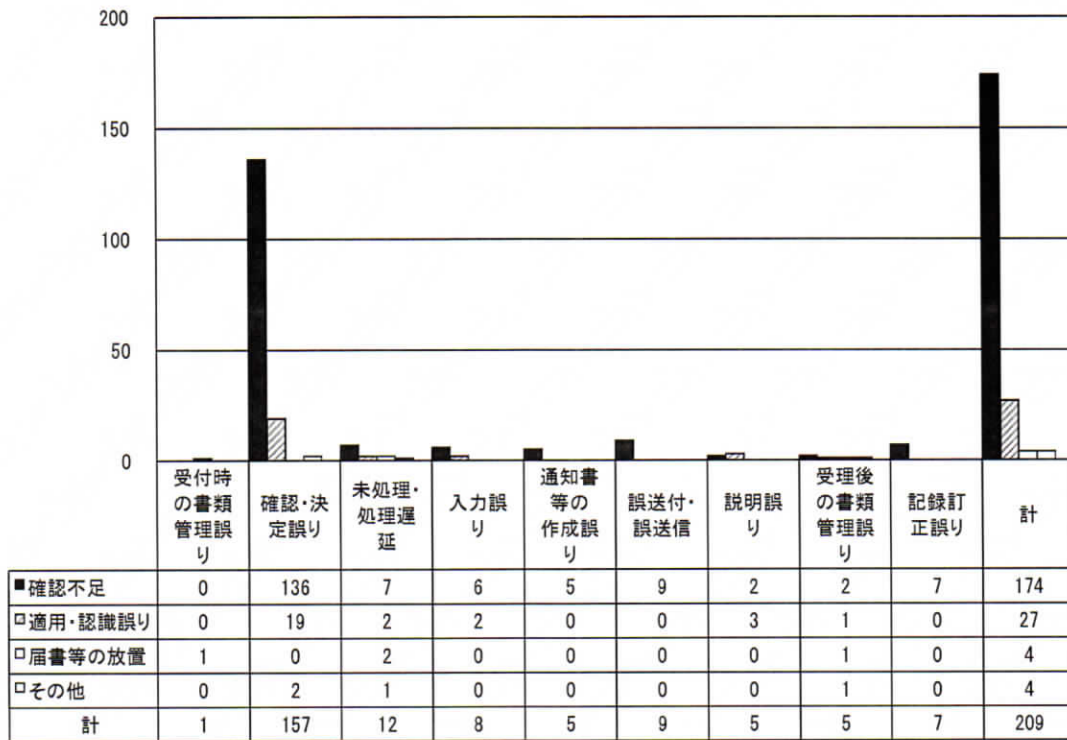
＜社会保険庁時代に発生＞

※（ ）内は市区町村や委託業者等、機構職員以外が発生させた事務処理誤り件数を別掲した。

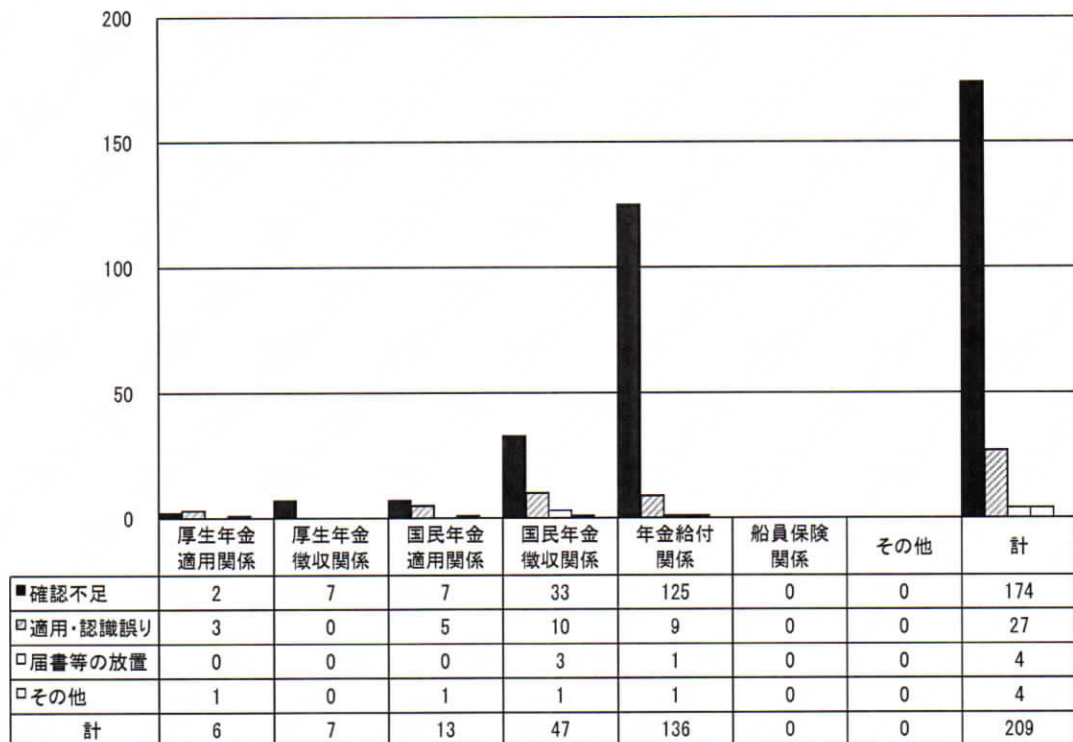
### 2 制度等別・事務処理誤り区分別内訳



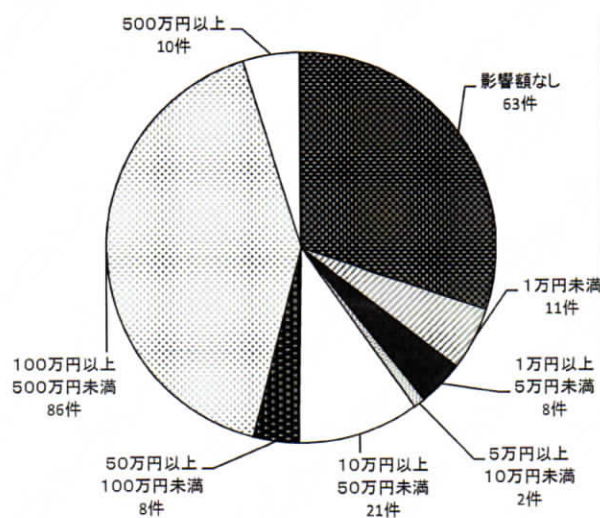
### 3 原因別・事務処理誤り区分別内訳



### 4 原因別・制度等別内訳

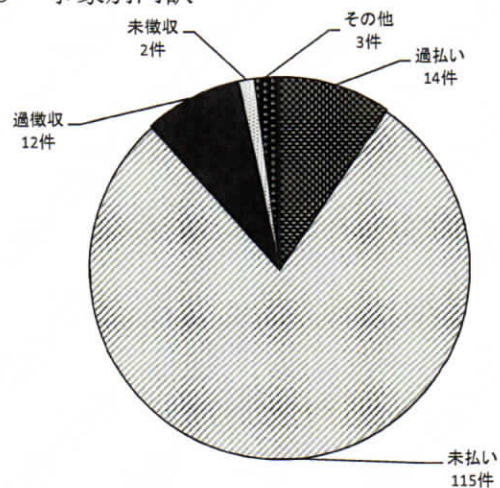


## 5 影響額別内訳



|                    | 厚生年金<br>運用関係 | 厚生年金<br>徴収関係 | 国民年金<br>運用関係 | 国民年金<br>徴収関係 | 年金給付<br>関係 | 給付保険<br>関係 | その他 | 計   |
|--------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|------------|------------|-----|-----|
| 影響額なし              | 5            | 5            | 11           | 37           | 5          | 0          | 0   | 63  |
| 1万円未満              | 0            | 1            | 0            | 5            | 5          | 0          | 0   | 11  |
| 1万円以上<br>5万円未満     | 0            | 0            | 1            | 2            | 5          | 0          | 0   | 8   |
| 5万円以上<br>10万円未満    | 0            | 0            | 0            | 0            | 2          | 0          | 0   | 2   |
| 10万円以上<br>50万円未満   | 1            | 1            | 0            | 0            | 19         | 0          | 0   | 21  |
| 50万円以上<br>100万円未満  | 0            | 0            | 1            | 2            | 5          | 0          | 0   | 8   |
| 100万円以上<br>500万円未満 | 0            | 0            | 0            | 1            | 85         | 0          | 0   | 86  |
| 500万円以上            | 0            | 0            | 0            | 0            | 10         | 0          | 0   | 10  |
| 計                  | 6            | 7            | 13           | 47           | 136        | 0          | 0   | 209 |

## 6 事象別内訳



| 事象  | 件数   | 合計金額        | 平均金額      |
|-----|------|-------------|-----------|
| 過払い | 14件  | 10,045,516  | 717,536   |
| 未払い | 115件 | 384,688,105 | 3,345,113 |
| 過徴収 | 12件  | 4,492,245   | 374,353   |
| 未徴収 | 2件   | 246,881     | 123,440   |
| 誤還付 | 0件   | -           | -         |
| その他 | 3件   | 26,054,056  | 8,684,685 |
| 計   | 146件 | 425,526,803 | 2,914,567 |

(注1) 「事象別内訳」は、「影響額別内訳」の「影響額なし」以外の内訳を表示した。

(注2) 「合計金額」は、事務処理誤りによって年金支払額や保険料徴収額に影響のあったものの合計を表示した。

(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     | 2件 | 7,436,857  |
| 過払いと未払いと過徴収がある件 | 1件 | 18,617,199 |

## 7 判明契機別内訳

|    | 件数   | 割合     |
|----|------|--------|
| 内部 | 149件 | 71.3%  |
| 外部 | 60件  | 28.7%  |
| 計  | 209件 | 100.0% |

## 8 システム事故

| 発生年月日      | 件 名                  | 対象者数   | 影響区分 | 総額(円) |
|------------|----------------------|--------|------|-------|
| 2015年11月5日 | 「支給額変更通知書」送付対象者の抽出誤り | 1,201名 | -    | 0     |

## ○日本年金機構の平成27年10月分の事務処理誤り一覧(1～15ページ)

- |                   |     |      |        |
|-------------------|-----|------|--------|
| 1. 厚生年金適用関係 ..... | 1P  | 整理番号 | 1～6    |
| 2. 厚生年金徴収関係 ..... | 2P  | 整理番号 | 7～13   |
| 3. 国民年金適用関係 ..... | 3P  | 整理番号 | 14～23  |
| 4. 国民年金徴収関係 ..... | 4P  | 整理番号 | 26～66  |
| 5. 年金給付関係 .....   | 10P | 整理番号 | 67～179 |

## ○日本年金機構の平成27年10月分のシステム事故一覧(16ページ)

# 1. 厚生年金適用関係

| 整理番号 | 件名             | 誤り区分    | 都道府県名 | 事務所名   | 発生日月            | 判明日月           | 事象・対応                                                                                                                                                                                                                                                                        | 影響範囲       | 影響区分 | 影響金額<br>(単位:円) |
|------|----------------|---------|-------|--------|-----------------|----------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|------|----------------|
| 1    | 資格取得届の誤り       | 確認・決定誤り | 高知    | 事務センター | 2015年<br>7月28日  | 2015年<br>7月31日 | ○事業所から従業員ではない者の資格取得確認及び標準報酬決定通知書が送付されたと問合せがあり確認したところ、審査時に誤った事業所整理記号を記入し、そのまま入力処理をしていたことが判明しました。<br>●担当者が事業所にお詫びの上説明し了承を得ました。<br>●資格記録の訂正処理を行いました。<br>●担当部署において、今回の事象を説明し、審査時に事業所整理記号の確認を徹底するよう周知しました。                                                                        | 1事業所<br>1名 | -    | 0              |
| 2    | 被扶養者異動届の誤り     | 確認・決定誤り | 北海道   | 事務センター | 2014年<br>5月16日  | 2015年<br>5月20日 | ○被扶養者認定について、お客様から問い合わせがあり扶養認定の要件を満たさないにもかかわらず、被扶養者として認定していたことが判明しました。<br>●担当者がお客様にお詫びの上説明しました。<br>●扶養認定の取消を行いました。<br>●担当部署において研修を開催し、今回の事象について説明するとともに扶養認定要件の確認を徹底するよう周知しました。                                                                                                | 1名         | -    | 0              |
| 3    |                |         | 愛媛    | 事務センター | 2015年<br>5月11日  | 2015年<br>7月10日 | ○社会保険労務士事務所から、被扶養となっているはずの配偶者に国民年金被保険者種別変更(第1号被保険者該当)届書が届いたと問合せがあり、本来は被扶養者を削除するための被扶養者異動届に、お子様の被扶養者番号を記入するところ、配偶者の被扶養者番号を誤って記入したため、配偶者の扶養記録を削除していたことが判明しました。<br>●担当者が事業所及び社会保険労務士事務所にお詫びの上説明し了承を得ました。<br>●扶養記録の訂正処理を行いました。<br>●担当部署において、今回の事象について説明し、被扶養者番号の確認を徹底するよう周知しました。 | 1事業所<br>1名 | -    | 0              |
| 4    | 算定基礎届の誤り       | 確認・決定誤り | 三重    | 伊勢     | 2014年<br>12月19日 | 2015年<br>1月28日 | ○算定基礎届に記載された報酬額と賃金台帳の給与額が相違していたにもかかわらず、処理を行ったことにより保険料の過徴収が判明しました。<br>●担当者が事業主にお詫びの上説明し了承を得ました。<br>●訂正届の入力処理を行い、保険料については減額調整を行いました。<br>●担当部署において、今回の事象を説明し、届書の二重チェックを徹底するよう周知しました。                                                                                            | 1事業所       | 過徴収  | 134,122        |
| 5    |                | 入力誤り    | 山形    | 米沢     | 2015年<br>5月27日  | 2015年<br>6月18日 | ○事業所から保険料について問合せがあり確認したところ、算定基礎届の入力誤りが判明しました。<br>●担当者が事業所にお詫びの上説明し了承を得ました。<br>●訂正処理を行いました。<br>●担当部署において、今回の事象を説明し、入力時の内容確認を徹底するよう周知しました。                                                                                                                                     | 4事業所       | -    | 0              |
| 6    | 厚生年金適用関係届書等の誤り | 入力誤り    | 福岡    | 八幡     | 2014年<br>6月1日   | 2014年<br>6月6日  | ○事業所から問い合わせがあり、適用事業所所在地変更届(管轄外)を入力した際、誤りにより必要のない健康保険証が発行されたことが判明しました。<br>●担当者が事業所に訪問しお詫びの上説明し了承を得ました。送付された健康保険証を回収し協会けんぽに送付しました。<br>●担当部署において、今回の事象を説明し、所在地変更届の入力内容の確認を徹底するよう周知しました。                                                                                         | 1事業所       | -    | 0              |

## 2. 厚生年金徴収関係

| 整理番号 | 件名               | 誤り区分    | 都道府県名 | 事務所名       | 発生日月            | 判明年月日          | 事象・対応                                                                                                                                                                                                                                                               | 影響範囲 | 影響区分 | 影響金額<br>(単位:円) |
|------|------------------|---------|-------|------------|-----------------|----------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|------|----------------|
| 7    | 保険料領収時の誤り        | 確認・決定誤り | 岐阜    | 高山         | 2015年<br>5月25日  | 2015年<br>5月26日 | ○領収済額集計報告書及び領収済通知書を確認した際、一部納付済の保険料を再び徴収していたことが判明しました。<br>●担当者が事業所にお詫びの上説明し了承を得ました。<br>●過徴収の保険料は翌月の保険料で減額調整しました。<br>●担当部署において、収納状況及び滞納処分票の確認を徹底するよう周知しました。                                                                                                           | 1事業所 | 過徴収  | 483            |
| 8    | 二以上事業所勤務届の誤り     | 確認・決定誤り | 山形    | 寒河江        | 2014年<br>9月8日   | 2015年<br>5月27日 | ○二以上勤務被保険者の保険料を確認した際、保険料額の登録誤りが判明しました。<br>●担当者が事業所にお詫びの上説明し了承を得ました。<br>●未徴収の保険料は翌月の保険料で増額調整しました。<br>●担当部署において、今回の事象を説明し、二以上勤務被保険者の保険料登録時にはチェックシートを用いたチェックを徹底するよう周知しました。                                                                                             | 2事業所 | 未徴収  | 220,561        |
| 9    | 厚生年金徴収関係届書等の誤り   | 入力誤り    | 福島    | 平          | 2014年<br>12月15日 | 2015年<br>1月28日 | ○事業所から保険料の口座振替手続きをしたにもかかわらず納付書が届いたと問合せがあり、口座振替申出書の入力時に事業所整理記号を誤って入力していたことが判明しました。<br>●担当者がそれぞれの事業所にお詫びの上説明し了承を得ました。<br>●担当者が事業所にお詫びの上納付書による納付をお願いしました。事業所整理記号を誤って入力した事業所には、お詫びの上口座振替情報を誤って変更したため納付書による納付をお願いしました。<br>●担当部署において、事象及び原因について説明し、入力時のチェックを徹底するよう周知しました。 | 2事業所 | -    | 0              |
| 10   | 厚生年金徴収関係届書等の送付誤り | 誤送付・誤送信 | 長野    | 事務センター     | 2015年<br>4月20日  | 2015年<br>4月22日 | ○事業所から他の事業所の保険料納入告知額・領収済額通知書が送付されてきたと問合せがあり、他の事業所の通知書を混入させていたことが判明しました。<br>●担当者がそれぞれの事業所にお詫びの上説明し了承を得ました。<br>●誤って送付した通知書を回収し、本来送付すべき事業所にお渡ししました。<br>●委託業者に対し、封入・封緘時のダブルチェックを徹底するよう指導しました。                                                                           | 2事業所 | -    | 0              |
| 11   |                  |         | 福島    | 郡山         | 2015年<br>6月19日  | 2015年<br>6月22日 | ○事業所から他の事業所の債務承認書が送付されてきたと問合せがあり確認したところ、宛名ラベルの作成誤りにより他の事業所に送付していたことが判明しました。<br>●担当者がそれぞれの事業所にお詫びの上説明し了承を得ました。<br>●誤って送付した書類を回収し、本来送付すべき事業所にお渡ししました。<br>●担当部署において、宛名ラベルのダブルチェックを徹底するよう周知しました。                                                                        | 6事業所 | -    | 0              |
| 12   |                  |         | 神奈川   | 相模原        | 2015年<br>6月12日  | 2015年<br>6月23日 | ○事業所から他の事業所の保険料口座振替納付申出書が送付されてきたと連絡があり、確認したところ事業所整理記号の入力誤りにより他の事業所へ届書を返戻していたことが判明しました。<br>●担当者がそれぞれの事業所にお詫びの上説明し了承を得ました。<br>●届書の入力処理を行いました。<br>●担当部署において、今回の事象を説明し、事業所整理記号の確認を徹底するよう周知しました。                                                                         | 2事業所 | -    | 0              |
| 13   |                  |         | 群馬    | 高崎広域事務センター | 2015年<br>6月22日  | 2015年<br>6月25日 | ○事業所から他の事業所の保険料納入告知書が送付されてきたと問合せがあり、委託業者の封入・封緘作業時の確認不足により誤送付が発生したことが判明しました。<br>●担当者がそれぞれの事業所にお詫びの上説明し了承を得ました。<br>●誤って送付した書類を回収し、本来送付すべき事業所に送付しました。<br>●委託業者に対し、封入・封緘時のダブルチェックを徹底するよう指導しました。                                                                         | 3事業所 | -    | 0              |

### 3. 国民年金適用関係

| 整理番号 | 件名                   | 誤り区分       | 都道府県名 | 事務所名            | 発生日月            | 判明年月日          | 事象・対応                                                                                                                                                                                                                                        | 影響範囲       | 影響区分 | 影響金額<br>(単位:円) |
|------|----------------------|------------|-------|-----------------|-----------------|----------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|------|----------------|
| 14   | 国民年金被保険者資格喪失届の誤り     | 確認・決定誤り    | 本部    | 機構本部<br>(年金相談部) | 2014年<br>9月1日   | 2014年<br>12月8日 | ○お客様から問合せがあり、コールセンターが受給権を満たすために国民年金任意加入中のお客様に対し、必要な納付月数を誤って1ヵ月多く伝え、資格喪失届の提出を案内したため、お客様が受給権を満たすために必要な納付月数より1ヵ月多く保険料を納付していたことが判明しました。<br>●担当者がお客様にお詫びの上、納付していただいた保険料は老齢基礎年金額に反映する旨を説明しました。<br>●コールセンターから、任意加入の納付月数について周知徹底したとの報告がありました。        | 1名         | 過徴収  | 15,250         |
| 15   |                      |            | 岐阜    | 多治見             | 2014年<br>9月19日  | 2015年<br>7月17日 | ○お客様から問合せがあり、市役所が海外に転出するお客様の配偶者の国民年金資格喪失届を受理することを漏らしたため、海外転出後も納付書が送付されていたことが判明しました。<br>●担当者がお客様にお詫びの上説明し了承を得ました。<br>●訂正処理を行いました。<br>●市役所に対し、世帯内に複数人の国民年金被保険者がいる場合は、資格喪失届の受理漏れがないか確認を徹底するよう依頼しました。                                            | 1名         | -    | 0              |
| 16   | 国民年金任意加入申出書の誤り       | 確認・決定誤り    | 大阪    | 事務センター          | 2014年<br>11月21日 | 2015年<br>5月13日 | ○お客様から問合せがあり、国民年金任意加入の資格取得処理を行う際に、資格喪失予定年月日を誤って登録していたため、老齢基礎年金を満額にするための月数が不足していたこと、口座振替による前納ができなかったことが判明しました。<br>●担当者がお客様にお詫びの上説明し、機構本部に取扱いを協議し、前納保険料を領収することで了承を得ました。<br>●訂正処理を行い前納保険料を領収しました。                                               | 1名         | -    | 0              |
| 17   |                      |            | 神奈川   | 川崎              | 2013年<br>12月18日 | 2015年<br>6月15日 | ●担当部署において、任意加入の資格喪失日を計算する際は、チェックシートによる確認及びダブルチェックを徹底するよう周知しました。                                                                                                                                                                              | 1名         | -    | 0              |
| 18   |                      |            | 北海道   | 稚内              | 2014年<br>4月頃    | 2015年<br>6月2日  | ○お客様から問合せがあり、町役場が海外転出後も国民年金の任意加入を希望していたお客様の資格喪失届の報告と任意加入申出書の受理を漏らしたため、お客様が海外転出期間に任意加入の手続きを行わないまま、強制加入期間として保険料を納付していたことが判明しました。<br>●担当者がお客様にお詫びの上説明し、機構本部に取扱いを協議し、任意加入期間として訂正することで了承を得ました。<br>●町役場から、海外転出の際の任意加入の手続きについて周知徹底したとの報告がありました。     | 1名         | -    | 0              |
| 19   | 国民年金被保険者住所変更届の誤り     | 記録訂正誤り     | 大阪    | 天満              | 2009年<br>8月31日  | 2015年<br>2月16日 | ○事務センターから連絡があり、区役所が国民年金被保険者住所変更届を受け付けた際に、別人の基礎年金番号を記載したため、別人の記録で住所変更の処理を行っていたことが判明しました。<br>●担当者が双方のお客様にお詫びの上説明し了承を得ました。<br>●訂正処理を行いました。<br>●担当部署において、基礎年金番号、氏名、生年月日、住所等による本人確認を徹底するよう周知しました。                                                 | 2名         | -    | 0              |
| 20   |                      |            | 滋賀    | 草津              | 2014年<br>2月3日   | 2014年<br>5月28日 | ○お客様から連絡があり、市役所が国民年金被保険者住所変更届を受け付けた際に、別人の基礎年金番号を記載したため、別人の記録で住所変更の処理を行っていたことが判明しました。<br>●担当者が双方のお客様にお詫びの上説明し了承を得ました。<br>●訂正処理を行い誤って送付された納付書を回収しました。<br>●市役所に対し基礎年金番号を特定する際の本人確認の徹底をするよう依頼しました。                                               | 2名         | -    | 0              |
| 21   | 国民年金3号被保険者特例措置該当届の誤り | 確認・決定誤り    | 大阪    | 守口              | 2015年<br>6月15日  | 2015年<br>7月7日  | ○年金請求書を確認していたところ、生計維持確認のできない事実婚の期間について、国民年金第3号被保険者に該当するとして、国民年金第3号被保険者特例措置該当届を受理し、受給権が発生すると案内していたことが判明しました。<br>●担当者がお客様にお詫びの上説明し了承を得ました。<br>●担当部署において、国民年金第3号被保険者の取扱いについて周知するとともに、受給権や満額の老齢年金の受給にかかる納付月数を計算する際は、担当部署間でのダブルチェックを徹底するよう周知しました。 | 1名         | -    | 0              |
| 22   | 国民年金適用関係書類等の紛失       | 受理後の書類管理誤り | 香川    | 事務センター          | 2015年<br>5月頃    | 2015年<br>8月7日  | ○受付進捗管理システムで未処理の届書を確認したところ、国民年金第3号被保険者住所変更届が所在不明となっていることが判明しました。<br>●担当者がお客様にお詫びの上説明し了承を得ました。<br>●申請書を再提出していただき、処理を行いました。<br>●担当部署において、マニュアルに基づく書類の管理及び廃棄を徹底するよう周知しました。                                                                      | 1事業所<br>1名 | -    | 0              |
| 23   |                      |            | 愛媛    | 事務センター          | 2014年<br>4月16日  | 2014年<br>7月29日 | ○お客様から問合せがあり、国民年金第3号被保険者種別変更届が引継ぎ不足により所在不明となっていることが判明しました。<br>●担当者がお客様にお詫びの上説明し了承を得ました。<br>●届書を再提出していただき処理を行いました。<br>●担当部署において、届書を引き継ぐ際は引継一覧表を作成し、グループ間での確認を徹底するよう周知しました。                                                                    | 1名         | -    | 0              |

#### 4. 国民年金徴収関係

| 整理番号 | 件名                      | 誤り区分      | 都道府県名 | 事務所名 | 発生年月日           | 判明年月日           | 事象・対応                                                                                                                                                                                                                                                                                              | 影響範囲 | 影響区分 | 影響金額<br>(単位:円) |
|------|-------------------------|-----------|-------|------|-----------------|-----------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|------|----------------|
| 24   | 国民年金保険料納付書の誤り           | 確認・決定誤り   | 静岡    | 浜松東  | 2014年<br>10月7日  | 2014年<br>11月20日 | ○お客様から問合せがあり、国民年金資格取得届を受け付けた際に、お客様から前納及び付加保険料の納付申出があったにもかかわらず、定額納付書を発行した上に、付加保険料納付申出書の提出を案内していなかったことが判明しました。<br>●担当者がお客様にお詫びの上説明し、機構本部に取扱いを協議し、付加保険料を含めた前納保険料を領収することで了承を得ました。<br>●訂正処理を行い付加保険料を含めた前納保険料を領収しました。<br>●担当部署において、窓口対応時の注意事項について研修を行い再発防止を徹底しました。                                       | 1名   | -    | 0              |
| 25   |                         |           | 神奈川   | 藤沢   | 2014年<br>6月23日  | 2014年<br>11月18日 | ○お客様から問合せがあり、遡及して国民年金保険料が一部免除となったお客様について、その期間の納付書が自動で作成されると誤認し、納付書の作成を漏らしていたことが判明しました。<br>●担当者がお客様にお詫びの上説明し了承を得ました。<br>●担当部署において、手作業で納付書を作成する必要があるか確認することを徹底するよう周知しました。                                                                                                                            | 1名   | 未徴収  | 26,320         |
| 26   |                         | 通知書等の作成誤り | 兵庫    | 須磨   | 2015年<br>2月16日  | 2015年<br>3月2日   | ○お客様から連絡があり、国民年金保険料及び付加保険料の納付書の作成依頼を受けていたにもかかわらず、付加保険料のみの納付書を作成していたため、国民年金保険料の前納ができなかったことが判明しました。<br>●担当者がお客様にお詫びの上説明したところ、お客様から定額保険料で納付するとの申出がありました。<br>●定額保険料の納付書を送付し保険料を領収しました。<br>●担当部署において、納付書を作成する際は複数人によるチェックを徹底するよう周知しました。                                                                 | 1名   | 過徴収  | 50             |
| 27   | 国民年金後納保険料納付申込書の誤り       | 確認・決定誤り   | 静岡    | 静岡   | 2014年<br>10月20日 | 2014年<br>10月23日 | ○年金請求の際にお客様の記録を確認していたところ、合算対象期間の確認漏れにより、65歳以上で老齢基礎年金の受給資格があるお客様から国民年金後納保険料納付申込書を受理し、保険料を領収していたことが判明しました。<br>●担当者がお客様にお詫びの上説明し了承を得ました。<br>●訂正処理を行い保険料を還付しました。<br>●担当部署において、後納保険料納付申込書を審査する際は、受給資格の確認を徹底するよう周知しました。                                                                                  | 1名   | 過徴収  | 563,460        |
| 28   |                         | 通知書等の作成誤り | 東京    | 杉並   | 2014年<br>4月15日  | 2015年<br>4月23日  | ○お客様から問合せがあり、国民年金後納保険料納付申出書を受け付けた際に、お客様の希望する納付方法の納付書を作成しなかったため、納付の順番誤りによる過誤納が発生していること、改めて納付する場合は加算金がかかってしまうことが判明しました。<br>●担当者がお客様にお詫びの上説明し、機構本部に取扱いを協議し、記録を訂正し加算金なしで後納保険料を領収することで了承を得ました。<br>●訂正処理を行い後納保険料を領収しました。<br>●担当部署において、お客様の希望する納付方法の確認を徹底するよう周知しました。                                      | 1名   | -    | 0              |
| 29   | 国民年金保険料口座振替納付(変更)申出書の誤り | 確認・決定誤り   | 東京    | 八王子  | 2014年<br>11月7日  | 2015年<br>4月20日  | ○お客様から問合せがあり、国民年金任意加入申出書とあわせて提出のあった国民年金保険料口座振替納付申出書を、既に登録済みの口座があったため処理不要と判断したことにより、口座振替による前納ができなかったことが判明しました。<br>●担当者がお客様にお詫びの上説明し、機構本部に取扱いを協議し、前納保険料を領収することで了承を得ました。<br>●訂正処理を行い、前納保険料を領収しました。<br>●担当部署において、口座振替納付申出書を処理する際、既に口座が登録されている場合については、任意加入にかかる再提出分ではないか確認を徹底するよう周知しました。                 | 2名   | -    | 0              |
| 30   |                         |           | 神奈川   | 鶴見   | 2015年<br>3月3日   | 2015年<br>4月16日  | ○お客様から問合せがあり、区役所が国民年金の任意加入から強制加入へ変更するための資格取得届を受理する際、既に登録済みの口座があったため、改めて口座振替申出書を提出することは不要と判断し、口座振替申出書の提出を案内しなかったため、口座振替による前納ができなかったことが判明しました。<br>●担当者がお客様にお詫びの上説明し、機構本部に取扱いを協議し、前納保険料を領収することで了承を得ました。<br>●訂正処理を行い、前納保険料を領収しました。<br>●区役所から、任意加入から強制加入への変更の際は、新たに口座振替申出書の提出が必要となることを周知徹底したとの報告がありました。 | 1名   | -    | 0              |

| 整理番号 | 件名                      | 誤り区分    | 都道府県名 | 事務所名   | 発生年月日           | 判明年月日          | 事象・対応                                                                                                                                                                                                                                                                                        | 影響範囲 | 影響区分 | 影響金額<br>(単位:円) |
|------|-------------------------|---------|-------|--------|-----------------|----------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|------|----------------|
| 31   | 国民年金保険料口座振替納付(変更)申出書の誤り | 確認・決定誤り | 東京    | 池袋     | 2015年<br>2月19日  | 2015年<br>3月23日 | ○お客様から問合せがあり、国民年金保険料口座振替納付申出書を受け付けした際に、お客様に説明した口座振替の開始月に間に合うよう担当部署に引継ぎを行わなかったため、口座振替による前納ができなかったことが判明しました。<br>●担当者がお客様にお詫びの上説明し、機構本部に取扱いを協議し、前納保険料を領収することで了承を得ました。<br>●訂正処理を行い前納保険料を領収しました。<br>●担当部署において、個別に対応が必要な届書を引き継ぐ際は、引継ぎメモを添付する等により確実に担当部署に引き継ぐよう周知しました。                              | 1名   | -    | 0              |
| 32   |                         |         | 静岡    | 事務センター | 2014年<br>10月23日 | 2015年<br>4月9日  | ○お客様から問合せがあり、国民年金の記録補正をした際に処理手順を誤ったため、国民年金保険料の口座振替が停止となり、口座振替による前納ができなかったことが判明しました。<br>●担当者がお客様にお詫びの上説明し、機構本部に取扱いを協議し、前納保険料を領収することで了承を得ました。<br>●訂正処理を行い前納保険料を領収しました。<br>●担当部署において、資格記録の訂正処理手順について周知徹底しました。                                                                                   | 1名   | -    | 0              |
| 33   |                         |         | 愛知    | 岡崎     | 2015年<br>3月2日   | 2015年<br>5月18日 | ○お客様から問合せがあり、国民年金保険料口座振替申出書を事務センターに回送する際、受付進捗管理システムで送付中と登録すべきところ、誤って処理済みとして登録したため、事務センターにおいて口座振替申出書が処理されず、口座振替による前納ができなかったことが判明しました。<br>●担当者がお客様にお詫びの上説明し、機構本部に取扱いを協議し、前納保険料を領収することで了承を得ました。<br>●訂正処理を行い前納保険料を領収しました。<br>●担当部署において、処理済と未処理の書類をファイルで分けて管理するとともに、処理済みとする際は決裁印の確認を徹底するよう周知しました。 | 1名   | -    | 0              |
| 34   |                         |         | 大阪    | 事務センター | 2015年<br>2月17日  | 2015年<br>6月5日  | ○お客様から問合せがあり、委託業者が国民年金保険料口座振替納付申出書を処理する際に、金融機関コードの記載を誤り、そのまま入力したため、口座振替による前納ができなかったことが判明しました。<br>●担当者がお客様にお詫びの上説明し、機構本部に取扱いを協議し、前納の保険料を領収することで了承を得ました。<br>●訂正処理を行い前納保険料を領収しました。<br>●委託業者に対し、金融機関コードの記載時の確認及び入力後の確認を徹底するよう指導しました。                                                             | 1名   | -    | 0              |
| 35   |                         |         | 兵庫    | 東灘     | 2015年<br>8月11日  | 2015年<br>8月12日 | ○お客様から問合せがあり、国民年金保険料の口座振替開始月を誤ってお客様に説明していたため、お客様が納付書で保険料を納付し、口座振替による前納ができなくなったことが判明しました。<br>●担当者がお客様にお詫びの上説明し、既に納付された月は口座振替の緊急停止を行い、翌月から口座振替による前納を行うことで了承を得ました。<br>●口座振替の緊急停止処理及び再開処理を行いました。<br>●担当部署において、お客様から口座振替開始月の照会があった場合は、窓口装置による確認を徹底するよう周知しました。                                     | 1名   | 過徴収  | 50             |
| 36   |                         |         | 北海道   | 旭川     | 2014年<br>11月5日  | 2015年<br>5月25日 | ○お客様から問合せがあり、国民年金保険料口座振替納付変更申出書を処理する際に、金融機関の確認印が押印されていないにもかかわらず、金融機関に申出書を回付しないうまま処理を行ったため、口座振替による前納ができなかったことが判明しました。<br>●担当者がお客様にお詫びの上説明し、機構本部に取扱いを協議し、前納保険料を領収することで了承を得ました。<br>●訂正処理を行い前納保険料を領収しました。<br>●担当部署において、口座振替申出書を処理する際は金融機関の確認印が押されていることの確認を徹底するよう周知しました。                          | 1名   | -    | 0              |
| 37   |                         |         | 岐阜    | 事務センター | 2015年<br>1月26日  | 2015年<br>5月28日 | ○お客様から問合せがあり、国民年金保険料口座振替納付申出書を処理する際に、新規入力分として金融機関へ依頼書を送付すべきであったにもかかわらず、変更入力分と誤認して金融機関へ依頼書を送付しなかったため、口座振替による前納ができなかったことが判明しました。<br>●担当者がお客様にお詫びの上説明し、機構本部に取扱いを協議し、前納保険料を領収することで了承を得ました。<br>●訂正処理を行い前納保険料を領収しました。<br>●担当部署において、口座振替納付申出書を処理する際の確認事項について周知徹底しました。                               | 1名   | -    | 0              |

| 整理番号 | 件名                      | 誤り区分    | 都道府県名 | 事務所名   | 発生年月日          | 判明年月日          | 事象・対応                                                                                                                                                                                                                                                                                          | 影響範囲 | 影響区分 | 影響金額<br>(単位:円) |
|------|-------------------------|---------|-------|--------|----------------|----------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|------|----------------|
| 38   | 国民年金保険料口座振替納付(変更)申出書の誤り | 入力誤り    | 福島    | 事務センター | 2014年<br>4月30日 | 2015年<br>5月12日 | ○お客様から問合せがあり、国民年金保険料口座振替納付申出書在处理する際に、口座番号や口座名義人の入力を誤ったため、口座振替による前納ができなかったことが判明しました。<br>●担当者がお客様にお詫びの上説明し、機構本部に取扱いを協議し、前納保険料を領収することで了承を得ました。<br>●訂正処理を行い前納保険料を領収しました。<br>●担当部署において、処理結果リストのチェックを複数人で行うよう周知徹底しました。                                                                               | 1名   | -    | 0              |
| 39   |                         |         | 大阪    | 堺東     | 2015年<br>3月12日 | 2015年<br>5月19日 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                | 1名   | -    | 0              |
| 40   |                         |         | 岐阜    | 事務センター | 2014年<br>9月10日 | 2015年<br>5月22日 | ○口座振替不能者一覧表を確認していたところ、委託業者が国民年金保険料口座振替納付申出書进行处理する際に、口座番号の入力を誤ったため、口座振替による前納ができなかったことが判明しました。<br>●担当者がお客様にお詫びの上説明し機構本部に取扱いを協議し、前納保険料を領収することで了承を得ました。納付書で納付するとの申出があったお客様には、納付書を送付することで了承を得ました。<br>●訂正処理を行い前納保険料を領収しました。納付書送付しました。<br>●委託業者に対し、処理結果リストのチェックを徹底するよう周知しました。                         | 1名   | 過徴収  | 490            |
| 41   |                         |         | 静岡    | 事務センター | 2015年<br>2月18日 | 2015年<br>6月2日  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                | 1名   | -    | 0              |
| 42   |                         |         | 神奈川   | 事務センター | 2015年<br>3月23日 | 2015年<br>5月25日 | ○口座振替不能者一覧表を確認していたところ、国民年金保険料口座振替納付申出書进行处理する際に、金融機関コードや通帳番号を誤って入力したため、口座振替による前納ができなかったことが判明しました。<br>●担当者がお客様にお詫びの上説明し機構本部に取扱いを協議し、前納保険料を領収することで了承を得ました。当月は納付書で納付するとお申出があったお客様については、翌月から口座振替による前納とすることで了承を得ました。<br>●訂正処理を行い前納保険料及び定額保険料を領収しました。<br>●担当部署において、記載に基づく入力が行われているかチェックを徹底するよう周知しました。 | 2名   | 過徴収  | 50             |
| 43   | 国民年金保険料追納申出書の誤り         | 説明誤り    | 奈良    | 奈良     | 2013年<br>2月28日 | 2013年<br>5月27日 | ○お客様から市役所に問合せがあり、市役所が、国民年金保険料免除納付猶予取消申請書と同時に提出された国民年金保険料口座振替納付申出書の振替方法の確認を漏らしたため、お客様が希望していた口座振替による前納ができなかったことが判明しました。<br>●担当者がお客様にお詫びの上説明し、国民年金保険料免除納付猶予取消申請書の取り下げをすることで了承を得ました。<br>●国民年金保険料免除納付猶予取消申請書の取り下げ処理を行いました。<br>●市役所から、お客様から提出のあった書類の記載内容の確認を徹底するとの報告がありました。                          | 1名   | -    | 0              |
| 44   |                         | 確認・決定誤り | 東京    | 品川     | 2002年<br>9月30日 | 2015年<br>4月14日 | ○担当部署で追納申込書进行处理していたところ、法定免除の処理を行う際、納付済の期間を除いて処理をしていたことが判明しました。<br>●担当者がお客様にお詫びの上説明し、機構本部に取扱いを協議し、記録の訂正処理を行うことで了承を得ました。<br>●訂正処理を行いました。<br>●担当部署において、法定免除の取扱いについて周知徹底しました。                                                                                                                      | 1名   | -    | 0              |

| 整理番号 | 件名                  | 誤り区分      | 都道府県名 | 事務所名 | 発生年月日           | 判明年月日          | 事象・対応                                                                                                                                                                                                                                      | 影響範囲  | 影響区分 | 影響金額<br>(単位:円) |
|------|---------------------|-----------|-------|------|-----------------|----------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|------|----------------|
| 45   | 国民年金保険料免除納付猶予申請書の誤り | 確認・決定誤り   | 京都    | 中京   | 1997年<br>12月15日 | 2014年<br>2月4日  | ○事務センターから連絡があり、区役所が配偶者から提出された国民年金保険料免除納付猶予申請書に、お客様が行方不明である旨が記載されていたにもかかわらず、受理していたことが判明しました。<br>●担当者がお客様の配偶者にお詫びの上説明し、機構本部に取扱いを協議し、区役所の所得確認に基づく免除結果のままとすることで了承を得ました。<br>●担当部署において、行方不明者の免除申請の取扱いについて周知徹底しました。                               | 2名    | -    | 0              |
| 46   |                     |           | 大阪    | 玉出   | 2003年<br>2月13日  | 2015年<br>5月20日 | ○障害基礎年金受給者に免除理由該当届の提出勧奨をしたところ、障害基礎年金を受給中であるにもかかわらず、口座振替により定額保険料及び付加保険料を領収していたことが判明しました。<br>●担当者がお客様にお詫びの上説明し了承を得ました。<br>●訂正処理を行い保険料を還付しました。<br>●担当部署において、法定免除の取扱いについて周知徹底しました。                                                             | 1名    | 過徴収  | 2,254,390      |
| 47   |                     | 説明誤り      | 神奈川   | 小田原  | 2014年<br>8月頃    | 2015年<br>3月2日  | ○お客様から問合せがあり、役場が資格取得届を受け付けた際に、国民年金保険料免除納付猶予申請の離職による特例があることの説明を漏らしていたため、お客様が免除申請できなかったことが判明しました。<br>●担当者がお客様にお詫びの上説明し、機構本部に取扱いを協議しましたが、免除申請をする前の保険料を還付することは認められなかったため改めてお詫びしました。<br>●申請書を受理し処理を行いました。<br>●役場に対して、お客様への説明事項の確認を徹底するよう依頼しました。 | 1名    | -    | 0              |
| 48   |                     |           | 大阪    | 玉出   | 2015年<br>8月10日  | 2015年<br>8月11日 | ○お客様から問合せがあり、国民年金保険料学生納付特例申請書を受け付ける際に、添付書類の学生証のコピーは表面だけでなく裏面も必ず必要と誤った説明をしていたことが判明しました。<br>●担当者がお客様にお詫びの上説明し、お詫び文書を送付しました。<br>●申請書を受理し処理を行いました。<br>●担当部署において、学生納付特例申請書を受理する際の注意事項を周知徹底しました。                                                 | 1名    | -    | 0              |
| 49   | 国民年金徴収関係通知書等の誤り     | 通知書等の作成誤り | 青森    | 青森   | 2015年<br>4月22日  | 2015年<br>5月18日 | ○お客様から問合せがあり、国民年金保険料の追納勧奨を行う際、60歳以上で老齢基礎年金の受給権者である、本来追納申込みができないお客様に対して、勧奨状を送付していたことが判明しました。<br>●担当者がお客様にお詫び文書を送付しました。<br>●担当部署において、追納勧奨対象者の登録時はダブルチェックを徹底するよう周知しました。                                                                       | 2253名 | -    | 0              |
| 50   |                     |           | 兵庫    | 尼崎   | 2015年<br>5月27日  | 2015年<br>6月1日  | ○お客様から問合せがあり、国民年金保険料の法定免除に該当しないお客様に対して、対象者リストの確認不足により、法定免除の勧奨を行っていたことが判明しました。<br>●担当者がお客様にお詫び文書を送付しました。<br>●担当部署において、お客様に対して勧奨等を行う際は、氏名、生年月日、住所により対象者の確認を徹底するよう周知しました。                                                                     | 4名    | -    | 0              |
| 51   |                     |           | 静岡    | 三島   | 2015年<br>4月16日  | 2015年<br>4月21日 | ○お客様から問合せがあり、差押解除通知書の差押解除年月日を1年誤って記載していたことが判明しました。<br>●担当者がお客様にお詫びの上説明し了承を得ました。<br>●正しい日付の差押解除通知書を手交しました。<br>●担当部署において、差押関係書類を作成する際は、読み上げ確認やマーカーによるチェック部分の強調等により、確認を徹底するよう周知しました。                                                          | 1名    | -    | 0              |
| 52   | 過誤納者整理票の誤り          | 確認・決定誤り   | 静岡    | 富士   | 2014年<br>6月11日  | 2015年<br>7月22日 | ○お客様から問合せがあり、過誤納者整理票に基づき納付記録の追加を行う際に、1ヵ月分の納付記録の追加を漏らしたため、1ヵ月分の保険料が納付記録に反映していなかったことが判明しました。<br>●担当者がお客様にお詫びの上説明し了承を得ました。<br>●訂正処理を行いました。<br>●担当部署において、納付記録の追加を行う際は入力前と入力後にチェックを行うことで再発防止を徹底するよう周知しました。                                      | 1名    | -    | 0              |

| 整理番号 | 件名               | 誤り区分     | 都道府県名 | 事務所名   | 発生年月日           | 判明年月日          | 事象・対応                                                                                                                                                                                                                         | 影響範囲 | 影響区分 | 影響金額<br>(単位:円) |
|------|------------------|----------|-------|--------|-----------------|----------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|------|----------------|
| 53   | 国民年金保険料還付請求書の誤り  | 説明誤り     | 北海道   | 札幌北    | 2015年<br>7月10日  | 2015年<br>8月17日 | ○お客様から問合せがあり、過誤納となった国民年金保険料について、充当する期間があるにもかかわらず、お客様に還付をすると誤った説明していたことが判明しました。<br>●担当者がお客様にお詫びの上説明し了承を得ました。<br>●担当部署において、過誤納保険料の取扱いについて周知徹底しました。                                                                              | 1名   | -    | 0              |
| 54   | 国民年金徴収関係書類等の処理漏れ | 未処理・処理遅延 | 宮崎    | 事務センター | 2014年<br>7月28日  | 2015年<br>8月6日  | ○役場から問合せがあり、届書引継ぎ時の確認不足により、国民年金保険料免除理由該当届が未処理となっていたことが判明しました。<br>●担当者がお客様にお詫び文書を送付しました。<br>●届書処理しました。<br>●担当部署において、引き継いだ届書のチェックを徹底するよう周知しました。                                                                                 | 1名   | -    | 0              |
| 55   |                  |          | 大阪    | 淀川     | 2014年<br>7月1日   | 2015年<br>6月2日  | ○お客様から問合せがあり、国民年金保険料の口座振替の緊急停止依頼を受けた後、再開処理を漏らしていたため、口座振替による前納ができなかったことが判明しました。<br>●担当者がお客様にお詫びの上説明し、機構本部に取扱いを協議し、前納保険料を領収することで了承を得ました。<br>●訂正処理を行い前納保険料を領収しました。<br>●担当部署において、口座振替の緊急停止を行った際は、緊急停止管理簿による再開処理の管理を徹底するよう周知しました。  | 1名   | -    | 0              |
| 56   |                  |          | 京都    | 京都南    | 2012年<br>10月17日 | 2015年<br>4月20日 | ○お客様から問合せがあり、国民年金記録にかかる年金記録照会申出書が受付進捗管理システムに登録されておらず、未処理のまま保管されていたことが判明しました。<br>●お客様にお詫びの上説明し了承を得ました。<br>●照会申出書を処理し回答を送付しました。<br>●担当部署において、マニュアルに基づき受付進捗管理システムで届書を管理することを徹底するよう周知しました。                                        | 1名   | -    | 0              |
| 57   |                  |          | 静岡    | 沼津     | 2014年<br>6月24日  | 2015年<br>3月3日  | ○担当部署で資料の整理を行っていたところ、過誤納額還付(充当)調査決定処理伺が本部に進達されないまま未処理となっていたことが判明しました。<br>●担当者がお客様にお詫びの上説明し了承を得ました。<br>●処理伺を本部に進達し過誤納保険料を還付しました。<br>●担当部署において受付進捗管理システムの登録対象外の書類について管理簿を作成し処理状況の確認を行うとともに、未処理書類については未処理書類専用のBOXで管理することを徹底しました。 | 1名   | 未払い  | 15,020         |
| 58   |                  |          | 愛知    | 中村     | 2015年<br>3月31日  | 2015年<br>5月11日 | ○お客様から問合せがあり、国民年金保険料のクレジットカード納付について前年度に取引なしとして停止となり立替払いができなかった際に、クレジットカードの終了処理及び再提出の案内を漏らしたため、クレジットカードによる前納ができず、納付書も発行されていなかったことが判明しました。<br>●担当者がお客様にお詫びの上説明し、機構本部に取扱いを協議し、前納保険料を領収することで了承しました。                               | 1名   | -    | 0              |
| 59   |                  |          | 大阪    | 枚方     | 2014年<br>4月30日  | 2014年<br>5月12日 | ●訂正処理を行い前納保険料を領収しました。<br>●担当部署において、口座振替及びクレジットカードが停止となった場合は終了処理を行い、お客様に届書の再提出を案内することを周知しました。                                                                                                                                  | 1名   | -    | 0              |

| 整理番号 | 件名                   | 誤り区分       | 都道府県名 | 事務所名   | 発生年月日          | 判明年月日          | 事象・対応                                                                                                                                                                                                         | 影響範囲 | 影響区分 | 影響金額<br>(単位:円) |
|------|----------------------|------------|-------|--------|----------------|----------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|------|----------------|
| 60   | 国民年金徴収関係書類等の処理漏れ及び紛失 | 未処理・処理遅延   | 東京    | 品川     | 2015年<br>4月10日 | 2015年<br>7月31日 | ○内部監査により、他の年金事務所から回送された国民年金保険料免除納付猶予申請書を受付進捗管理システムへ登録することが漏れていたため、申請書が未処理となっていたことが判明しました。<br>●お客様と連絡がとれなかったため、お客様から問合せがあった場合はお詫びと説明を行います。<br>●申請書処理しました。<br>●担当部署において、受付進捗管理システムと、6色BOXによる書類の管理を徹底するよう周知しました。 | 1名   | -    | 0              |
| 61   |                      | 受付時の書類管理誤り | 大阪    | 枚方     | 2014年<br>7月31日 | 2014年<br>9月19日 | ○お客様から問合せがあり、市役所が国民年金資格取得届を年金事務所へ送付することを漏らしていたため、前納保険料の納付ができなかったことが判明しました。<br>●担当者がお客様にお詫びの上説明し、機構本部に取扱いを協議し、前納保険料を領収することで了承を得ました。<br>●訂正処理を行い前納保険料を領収しました。<br>●市役所から、進達書類を仕分ける際の確認作業を徹底するとの報告がありました。         | 1名   | -    | 0              |
| 62   |                      | 受理後の書類管理誤り | 東京    | 事務センター | 2015年<br>4月頃   | 2015年<br>5月1日  | ○担当者が委託業者に国民年金保険料免除納付猶予申請書を引き渡す際に件数確認をしていたところ、1件の申請書の所在が不明となっていることが判明しました。<br>●担当者がお客様にお詫びの上説明し了承を得ました。<br>●申請書を再提出していただき処理を行いました。<br>●担当部署において、仕分け作業後に件数を記載した整理票を作成し、一次審査、二次審査の行程において、届書の件数を確認していくこととしました。   | 1名   | -    | 0              |
| 63   |                      |            | 高知    | 事務センター | 2015年<br>1月頃   | 2015年<br>5月26日 | ○担当部署で未完結届書の状況を確認していたところ、役場に送付した国民年金保険料免除納付猶予申請書の所在が不明となっていることが判明しました。<br>●担当者がお客様にお詫びの上説明し了承を得ました。<br>●申請書を再提出していただき処理を行いました。<br>●役場に対し書類の適切な管理を徹底するよう依頼しました。                                                | 2名   | -    | 0              |
| 64   | 国民年金徴収関係通知書等の送付誤り    | 誤送付・誤送信    | 北海道   | 札幌東    | 2015年<br>6月23日 | 2015年<br>7月3日  | ○お客様から問合せがあり、国民年金保険料免除申請書を2名のお客様に返戻する際、送付先を互い違いにしていたことが判明しました。<br>●担当者が双方のお客様にお詫びの上説明し了承を得ました。<br>●誤って送付した免除申請書を回収し、本来送付すべきお客様に送付しました。<br>●担当部署において、マニュアルに基づき封入・封緘作業を徹底するよう周知しました。                            | 2名   | -    | 0              |
| 65   |                      |            | 兵庫    | 事務センター | 2015年<br>7月8日  | 2015年<br>7月17日 | ○お客様から問合せがあり、国民年金保険料学生納付特例申請書を別人に返戻していたことが判明しました。<br>●担当者がお客様にお詫びの上説明し了承を得ました。<br>●誤って返戻した学生納付特例申請書を回収し、本来送付すべきお客様に送付しました。<br>●担当部署において、送付先住所の確認を行う際は、窓口装置の写しを印字して確認を徹底するよう周知しました。                            | 1名   | -    | 0              |
| 66   |                      |            | 静岡    | 清水     | 2015年<br>3月3日  | 2015年<br>3月10日 | ○担当部署で決裁を行っていたところ、国民年金追納保険料納付申込書処理の際に、別人の納付書を交付していたことが判明しました。<br>●担当者が双方のお客様にお詫びの上説明し、機構本部に取扱いを協議し、納付記録を正しく訂正することです了承を得ました。<br>●訂正処理を行いました。<br>●担当部署において、窓口交付時には交付物に手を添えてお客様に確認していただくことを徹底するよう周知しました。         | 2名   | -    | 0              |

## 5. 年金給付関係

| 整理番号 | 件名             | 誤り区分     | 都道府県名 | 事務所名   | 発生年月日           | 判明年月日           | 事象・対応                                                                                                                                                                                                                                   | 影響範囲 | 影響区分 | 影響金額<br>(単位:円) |
|------|----------------|----------|-------|--------|-----------------|-----------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|------|----------------|
| 67   | 老齢年金の受給要件等の誤り  | 確認・決定誤り  | 静岡    | 静岡     | 1982年<br>3月1日   | 2013年<br>9月27日  | ○再裁定の審査時に、合算対象期間の確認不足による受給権発生年月日の決定誤りが判明しました。<br>●担当者がお客様にお詫びの上説明しました。ブロック本部に取扱いを協議しました。訂正を行い、正しい年金が支払われたことを確認しました。<br>●担当部署において、年金記録及び受給権発生年月日の確認を徹底するよう周知しました。                                                                        | 1名   | 未払い  | 25,209         |
| 68   |                |          | 宮崎    | 延岡     | 1988年<br>6月1日   | 2015年<br>5月19日  | ○年金記録調査時の確認作業により、受給資格等の確認不足による受給権発生年月日の決定誤りが判明しました。<br>●担当者がお客様にお詫びの上説明し、ブロック本部に取扱いを協議しました。訂正を行い、正しい年金が支払われたことを確認しました。                                                                                                                  | 1名   | 未払い  | 458,125        |
| 69   |                |          | 東京    | 新宿     | 2007年<br>6月14日  | 2011年<br>9月5日   | ●担当部署において、年金記録及び受給権発生年月日の確認を徹底するよう周知しました。                                                                                                                                                                                               | 1名   | 未払い  | 364,883        |
| 70   |                |          | 富山    | 魚津     | 1987年<br>12月26日 | 2013年<br>12月6日  | ○新法老齢年金受給者の再裁定の審査時に確認したところ、旧法の老齢厚生年金と国民年金の新規裁定手続きが必要な方であることが判明しました。<br>●担当者がお客様にお詫びの上説明し、機構本部に取扱いを協議しました。訂正し、過払いの新法老齢年金については返納の処理を行いました。また、未払いとなっていた旧法の老齢厚生年金及び国民年金については年金が支払われたことを確認しました。<br>●担当部署において、旧法適用者の取扱い確認を徹底するよう周知しました。       | 1名   | 未払い  | 838,200        |
| 71   |                |          | 福岡    | 南福岡    | 2000年<br>11月22日 | 2013年<br>12月9日  | ○遺族年金の相談時に記録を確認したところ、旧三共済の期間について退職共済年金として決定すべきところ、老齢厚生年金として決定していたことが判明しました。<br>●担当者がお客様にお詫びの上説明し、機構本部に取扱いを協議しました。訂正を行い、正しい年金が支払われたことを確認しました。<br>●担当部署において、年金記録及び共済組合期間の取扱いの確認を徹底するよう周知しました。                                             | 1名   | 未払い  | 9,215,719      |
| 72   | 老齢年金の共済組合期間の誤り | 確認・決定誤り  | 静岡    | 三島     | 1994年<br>8月14日  | 2012年<br>7月11日  | ○再裁定の審査時又は機構本部や事務センター、年金事務所からの連絡により、共済組合加入期間確認通知書等の確認不足による共済加入期間の算入誤りが判明しました。<br>●担当者がお客様にお詫びの上説明し、ブロック本部又は機構本部に取扱いを協議し訂正しました。過払いがあるお客様については返納の処理を行いました。未払いがあるお客様については年金が支払われたことを確認しました。<br>●担当部署において、年金記録及び共済組合期間の取扱いの確認を徹底するよう周知しました。 | 1名   | 未払い  | 12,963,598     |
| 73   |                |          | 宮城    | 石巻     | 1987年<br>3月2日   | 2014年<br>8月5日   |                                                                                                                                                                                                                                         | 1名   | 未払い  | 3,412,499      |
| 74   |                |          | 石川    | 金沢南    | 2008年<br>8月9日   | 2014年<br>10月10日 |                                                                                                                                                                                                                                         | 1名   | 過払い  | 3,049          |
| 75   |                |          | 大阪    | 城東     | 2002年<br>8月15日  | 2014年<br>10月17日 |                                                                                                                                                                                                                                         | 1名   | 過払い  | 1,855,200      |
| 76   |                |          | 鹿児島   | 鹿児島南   | 2011年<br>10月5日  | 2014年<br>10月20日 |                                                                                                                                                                                                                                         | 1名   | 過払い  | 4,937          |
| 77   |                |          | 長野    | 長野北    | 1996年<br>8月30日  | 2014年<br>11月14日 |                                                                                                                                                                                                                                         | 1名   | 未払い  | 197,260        |
| 78   |                |          | 大分    | 事務センター | 2012年<br>4月19日  | 2015年<br>6月11日  |                                                                                                                                                                                                                                         | 1名   | 過払い  | 34,322         |
| 79   | 老齢年金の繰上げ請求の誤り  | 未処理・処理遅延 | 和歌山   | 事務センター | 2010年<br>2月4日   | 2012年<br>4月16日  | ○年金相談の際に、旧三共済の特別支給の退職共済年金を受給しているお客様が全部繰上げ請求を行った際に、本来支給停止となる定額部分について、確認不足により支給停止処理を漏らしていたことが判明しました。<br>●担当者がお客様にお詫びの上説明し、訂正及び返納の処理を行いました。<br>●担当部署において、共済組合期間がある場合の繰上げの取扱いについて周知徹底しました。                                                  | 1名   | 過払い  | 1,021,200      |
| 80   | 遺族年金の受給要件等の誤り  | 確認・決定誤り  | 静岡    | 三島     | 2002年<br>6月27日  | 2014年<br>12月25日 | ○事務センターから連絡があり、基礎年金番号への船員保険記録の登録処理を漏らしたまま遺族年金を決定していたことが判明しました。<br>●担当者がお客様にお詫びの上説明し、ブロック本部又は機構本部に取扱いを協議しました。訂正を行い、正しい年金の支払が完了したことを確認しました。<br>●担当部署において、相談・受付時の点検及び年金記録の確認等を徹底するよう周知しました。                                                | 1名   | 未払い  | 282,322        |

| 整理番号 | 件名                          | 誤り区分    | 都道府県名 | 事務所名  | 発生日月            | 判明日月            | 事象・対応                                                                                                                                                                                                                                                                       | 影響範囲 | 影響区分 | 影響金額<br>(単位:円) |
|------|-----------------------------|---------|-------|-------|-----------------|-----------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|------|----------------|
| 81   | 遺族厚生年金の裁定誤りについて【長期・短期の裁定誤り】 | 確認・決定誤り | 埼玉    | 川越    | 2014年<br>4月17日  | 2014年<br>6月19日  | ○機構本部からの連絡により、遺族共済年金の受給状況の確認不足から、遺族厚生年金を短期要件で決定すべきところ、長期要件で決定していることが判明しました。<br>●担当者がお客様にお詫びの上説明し、ブロック本部に取扱いを協議しました。訂正を行い、正しい年金の支払が完了したことを確認しました。<br>●担当部署において、請求書登録時の点検等を徹底するよう周知しました。                                                                                      | 1名   | 未払い  | 1,053,665      |
| 82   |                             |         | 北海道   | 小樽    | 1987年<br>6月25日  | 2014年<br>10月7日  | ○機構本部からの連絡により、共済組合の短期要件の遺族共済年金の受給権者であることの確認不足から、長期要件の遺族厚生年金を誤って裁定していたことが判明しました。<br>●担当者がお客様にお詫びの上説明し、ブロック本部に取扱いを協議しました。遺族厚生年金の裁定取消し及び返納の処理を行いました。<br>●担当部署において、短期要件の遺族共済年金受給権者については、長期要件の遺族厚生年金は支給されないことについて周知し、遺族年金の受給要件の確認を徹底しました。                                        | 1名   | 過払い  | 894,633        |
| 83   | 遺族厚生年金の戦時加算もれについて           | 確認・決定誤り | 高知    | 幡多    | 1990年<br>9月頃    | 2014年<br>2月14日  | ○紙台帳とコンピューター記録の突合せ作業時又は機構本部や事務センターからの連絡により、老齢年金及び遺族年金裁定時の戦時加算記録の登録漏れが判明しました。<br>●担当者がお客様にお詫びの上説明し、ブロック本部に取扱いを協議しました。記録の訂正を行い、正しい年金の支払が完了したことを確認しました。<br>●担当部署において今回の事象を説明し、再発防止に努めるよう周知しました。                                                                                | 2名   | 未払い  | 359,154        |
| 84   |                             |         | 長野    | 長野南   | 1982年<br>1月28日  | 2014年<br>8月28日  |                                                                                                                                                                                                                                                                             | 2名   | 未払い  | 2,804,495      |
| 85   |                             |         | 千葉    | 幕張    | 1989年<br>1月15日  | 2014年<br>11月5日  |                                                                                                                                                                                                                                                                             | 2名   | 未払い  | 267,715        |
| 86   |                             |         | 静岡    | 三島    | 1993年<br>12月22日 | 2014年<br>5月23日  |                                                                                                                                                                                                                                                                             | 2名   | 未払い  | 3,580,696      |
| 87   |                             |         | 静岡    | 掛川    | 2006年<br>9月28日  | 2013年<br>12月27日 | ○紙台帳とコンピューター記録の突合せ作業時又は機構本部や事務センターからの連絡により、遺族年金裁定時の戦時加算記録の登録漏れが判明しました。<br>●担当者がお客様にお詫びの上説明し、ブロック本部又は機構本部に取扱いを協議することです承を得ました。記録の訂正を行い、正しい年金の支払が完了したことを確認しました。<br>●担当部署において、裁定原簿等での年金記録の確認を徹底するよう周知しました。                                                                      | 1名   | 未払い  | 260,451        |
| 88   |                             |         | 静岡    | 三島    | 2003年<br>8月21日  | 2014年<br>5月2日   |                                                                                                                                                                                                                                                                             | 1名   | 未払い  | 451,605        |
| 89   |                             |         | 宮城    | 石巻    | 2002年<br>2月7日   | 2014年<br>6月3日   |                                                                                                                                                                                                                                                                             | 1名   | 未払い  | 3,601,085      |
| 90   |                             |         | 鹿児島   | 鹿児島北  | 1997年<br>7月24日  | 2014年<br>8月11日  |                                                                                                                                                                                                                                                                             | 1名   | 未払い  | 9,442,842      |
| 91   |                             |         | 愛知    | 笠寺    | 2008年<br>11月20日 | 2014年<br>8月20日  |                                                                                                                                                                                                                                                                             | 1名   | 未払い  | 208,006        |
| 92   |                             |         | 大分    | 大分    | 2004年<br>4月22日  | 2014年<br>9月18日  |                                                                                                                                                                                                                                                                             | 1名   | 未払い  | 229,015        |
| 93   | 遺族厚生年金の旧令共済もれについて           | 確認・決定誤り | 北海道   | 新さっぽろ | 2000年<br>4月20日  | 2015年<br>2月17日  | ○再裁定の審査時に、遺族厚生年金裁定時の旧令共済組合期間の算入漏れが判明しました。<br>●担当者がお客様にお詫びの上説明し、機構本部に取扱いを協議しました。訂正を行い、正しい年金が支払われたことを確認しました。<br>●担当部署において、年金記録及び共済組合期間の取扱いの確認を徹底するよう周知しました。                                                                                                                   | 1名   | 未払い  | 6,945,034      |
| 94   | 障害年金の受給要件等の誤り               | 確認・決定誤り | 本部    | 機構本部  | 2014年<br>2月13日  | 2015年<br>6月23日  | ○お客様から問合せがあり確認したところ、障害厚生年金を決定する際、傷病名コード及び診断書コードの登録を誤っていることが判明しました。<br>●担当者がお客様にお詫びの上説明し、正しい年金証書を送付しました。<br>●担当部署において、入力処理後の複数人による点検を徹底するよう周知しました。                                                                                                                           | 1名   | -    | 0              |
| 95   | 加給年金の誤り                     | 確認・決定誤り | 北海道   | 苫小牧   | 1988年<br>7月20日  | 2014年<br>3月19日  | ○紙台帳とコンピューター記録の突合せ作業時又は機構本部や事務センターからの連絡により、老齢年金裁定時に、配偶者の生年月日や年金記録の確認不足から配偶者状態の登録を誤り、加給年金額の加算を誤っていたことが判明しました。<br>●担当者がお客様にお詫びの上説明し、ブロック本部に取扱いを協議しました。訂正を行い、正しい年金が支払われたことを確認しました。<br>●担当部署において年金記録等の確認を徹底し、再発防止に努めるよう周知しました。<br>●2005年(平成17年)にシステム改修を行い同様事象発生 of 未然防止に努めています。 | 1名   | 未払い  | 4,091,933      |
| 96   |                             |         | 神奈川   | 横浜南   | 1992年<br>3月12日  | 2014年<br>6月13日  |                                                                                                                                                                                                                                                                             | 1名   | 未払い  | 3,053,250      |
| 97   |                             |         | 鹿児島   | 鹿児島北  | 1994年<br>6月8日   | 2014年<br>8月27日  |                                                                                                                                                                                                                                                                             | 1名   | 未払い  | 1,041,803      |
| 98   |                             |         | 宮城    | 石巻    | 1994年<br>1月13日  | 2014年<br>11月27日 |                                                                                                                                                                                                                                                                             | 1名   | 未払い  | 3,204,263      |
| 99   |                             |         | 島根    | 松江    | 1991年<br>10月31日 | 2014年<br>8月7日   | ○機構本部からの連絡により、老齢年金裁定時に、配偶者の生年月日や年金記録の確認不足から配偶者状態の登録を誤り、加給年金額及び振替加算の加算を誤っていたことが判明しました。<br>●担当者がお客様にお詫びの上説明し、ブロック本部に取扱いを協議しました。訂正を行い、正しい年金が支払われたことを確認しました。<br>●担当部署において年金記録等の確認を徹底し、再発防止に努めるよう周知しました。<br>●2005年(平成17年)にシステム改修を行い同様事象発生 of 未然防止に努めています。                        | 2名   | 未払い  | 3,106,562      |

| 整理番号 | 件名      | 誤り区分    | 都道府県名 | 事務所名   | 発生年月日           | 判明年月日           | 事象・対応                                                                                                                                                                                                                                                                            | 影響範囲 | 影響区分 | 影響金額<br>(単位:円) |
|------|---------|---------|-------|--------|-----------------|-----------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|------|----------------|
| 100  | 振替加算の誤り | 確認・決定誤り | 島根    | 浜田     | 1990年<br>3月8日   | 2014年<br>7月22日  | ○遺族年金や未支給年金請求時又は機構本部や事務センターからの連絡により、年金の裁定時に年金記録の確認不足により事実と異なる配偶者状態を登録したことにより、振替加算を誤っていたことが判明しました。<br>●担当者がお客様にお詫びの上説明しました。機構本部又はブロック本部に取扱いを協議し訂正を行いました。記録の訂正を行い、正しい年金の支払が完了したことを確認しました。<br>●担当部署において、年金記録の確認を徹底し、再発防止に努めるよう周知しました。<br>●2005年(平成17年)にシステム改修を行い同様事象発生の未然防止に努めています。 | 1名   | 未払い  | 4,347,416      |
| 101  |         |         | 栃木    | 宇都宮東   | 1989年<br>6月22日  | 2014年<br>8月26日  |                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 1名   | 未払い  | 4,296,806      |
| 102  |         |         | 神奈川   | 横須賀    | 1990年<br>9月20日  | 2014年<br>8月27日  |                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 1名   | 未払い  | 3,921,852      |
| 103  |         |         | 岩手    | 二戸     | 1988年<br>5月23日  | 2014年<br>9月16日  |                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 1名   | 未払い  | 4,057,150      |
| 104  |         |         | 神奈川   | 厚木     | 1994年<br>4月23日  | 2014年<br>9月18日  |                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 1名   | 未払い  | 4,294,256      |
| 105  |         |         | 愛知    | 熱田     | 1995年<br>4月1日   | 2014年<br>9月18日  |                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 1名   | 未払い  | 4,161,646      |
| 106  |         |         | 茨城    | 事務センター | 1993年<br>7月1日   | 2014年<br>9月24日  |                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 1名   | 未払い  | 4,005,436      |
| 107  |         |         | 鹿児島   | 鹿児島北   | 1996年<br>1月11日  | 2014年<br>10月7日  |                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 1名   | 未払い  | 1,186,947      |
| 108  |         |         | 神奈川   | 横須賀    | 1990年<br>9月20日  | 2014年<br>10月14日 |                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 1名   | 未払い  | 4,055,107      |
| 109  |         |         | 福岡    | 直方     | 1993年<br>7月20日  | 2014年<br>10月20日 |                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 1名   | 未払い  | 4,297,880      |
| 110  |         |         | 東京    | 江戸川    | 1991年<br>3月7日   | 2014年<br>10月24日 |                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 1名   | 未払い  | 4,198,650      |
| 111  |         |         | 東京    | 世田谷    | 1993年<br>3月11日  | 2014年<br>10月30日 |                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 1名   | 未払い  | 4,092,000      |
| 112  |         |         | 広島    | 広島西    | 1990年<br>1月4日   | 2014年<br>11月20日 |                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 1名   | 未払い  | 4,196,340      |
| 113  |         |         | 神奈川   | 港北     | 1995年<br>6月25日  | 2014年<br>12月5日  |                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 1名   | 未払い  | 2,472,423      |
| 114  |         |         | 東京    | 八王子    | 1990年<br>3月28日  | 2014年<br>12月12日 |                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 1名   | 未払い  | 4,071,441      |
| 115  |         |         | 愛知    | 名古屋西   | 1994年<br>6月10日  | 2014年<br>12月22日 |                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 1名   | 未払い  | 4,348,490      |
| 116  |         |         | 福岡    | 西福岡    | 1993年<br>12月2日  | 2015年<br>1月8日   |                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 1名   | 未払い  | 3,988,830      |
| 117  |         |         | 群馬    | 前橋     | 1994年<br>6月30日  | 2015年<br>1月21日  |                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 1名   | 未払い  | 4,055,354      |
| 118  |         |         | 兵庫    | 姫路     | 1994年<br>4月21日  | 2015年<br>3月4日   |                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 1名   | 未払い  | 3,031,149      |
| 119  |         |         | 千葉    | 千葉     | 1998年<br>7月28日  | 2015年<br>3月6日   |                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 1名   | 未払い  | 3,094,209      |
| 120  |         |         | 島根    | 松江     | 1989年<br>11月22日 | 2015年<br>3月9日   |                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 1名   | 未払い  | 4,247,646      |
| 121  |         |         | 長野    | 長野北    | 1990年<br>6月14日  | 2015年<br>3月14日  |                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 1名   | 未払い  | 4,212,970      |
| 122  |         |         | 神奈川   | 厚木     | 1994年<br>8月20日  | 2015年<br>3月24日  |                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 1名   | 未払い  | 4,295,607      |
| 123  |         |         | 東京    | 上野     | 1991年<br>12月22日 | 2015年<br>4月6日   |                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 1名   | 未払い  | 4,264,546      |
| 124  |         |         | 東京    | 足立     | 1994年<br>8月1日   | 2015年<br>4月24日  |                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 1名   | 未払い  | 4,349,904      |
| 125  |         |         | 福岡    | 西福岡    | 1997年<br>8月25日  | 2015年<br>4月30日  |                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 1名   | 未払い  | 3,139,498      |
| 126  |         |         | 山梨    | 甲府     | 1989年<br>3月18日  | 2014年<br>10月21日 |                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 1名   | 未払い  | 4,438,900      |

| 整理番号 | 件名      | 誤り区分    | 都道府県名 | 事務所名 | 発生日             | 判明日             | 事象・対応                                                                                                                                                                                                                                                                             | 影響範囲 | 影響区分 | 影響金額<br>(単位:円) |
|------|---------|---------|-------|------|-----------------|-----------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|------|----------------|
| 127  | 振替加算の誤り | 確認・決定誤り | 神奈川   | 横浜西  | 1995年<br>9月20日  | 2012年<br>10月15日 | ○年金相談時又は年金記録調査時の確認作業や機構本部からの連絡により、夫の老齢厚生年金の裁定後に妻の配偶者状態の変更処理を漏らしたことから、妻の老齢基礎年金に振替加算が行われていないことが判明しました。<br>●担当者がお客様にお詫びの上説明し、機構本部又はブロック本部に取扱いを協議しました。記録の訂正を行い、正しい年金が支払われたことを確認しました。<br>●担当部署において、裁定時の配偶者の年金記録の確認を徹底し、再発防止に努めるよう周知しました。<br>●2005年(平成17年)にシステム改修を行い同様事象発生の未然防止に努めています。 | 1名   | 未払い  | 4,004,696      |
| 128  |         |         | 神奈川   | 横浜西  | 1998年<br>5月3日   | 2012年<br>11月19日 |                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 1名   | 未払い  | 3,222,363      |
| 129  |         |         | 神奈川   | 横浜南  | 1995年<br>4月頃    | 2014年<br>8月7日   |                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 1名   | 未払い  | 3,198,093      |
| 130  |         |         | 栃木    | 宇都宮東 | 1990年<br>1月4日   | 2014年<br>8月11日  |                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 1名   | 未払い  | 4,179,063      |
| 131  |         |         | 香川    | 高松東  | 1994年<br>2月10日  | 2014年<br>9月5日   |                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 1名   | 未払い  | 3,971,790      |
| 132  |         |         | 東京    | 江戸川  | 1992年<br>8月21日  | 2014年<br>9月9日   |                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 1名   | 未払い  | 4,103,916      |
| 133  |         |         | 東京    | 葛飾   | 1996年<br>9月19日  | 2014年<br>9月10日  |                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 1名   | 未払い  | 3,310,507      |
| 134  |         |         | 広島    | 三原   | 1993年<br>9月30日  | 2014年<br>9月22日  |                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 1名   | 未払い  | 3,486,606      |
| 135  |         |         | 山梨    | 甲府   | 1995年<br>5月頃    | 2014年<br>10月6日  |                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 1名   | 未払い  | 4,421,900      |
| 136  |         |         | 東京    | 葛飾   | 1997年<br>9月27日  | 2014年<br>10月14日 |                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 1名   | 未払い  | 3,372,875      |
| 137  |         |         | 鳥取    | 倉吉   | 1994年<br>2月28日  | 2014年<br>10月24日 |                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 1名   | 未払い  | 4,438,146      |
| 138  |         |         | 三重    | 津    | 1994年<br>10月頃   | 2014年<br>11月7日  |                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 1名   | 未払い  | 4,128,804      |
| 139  |         |         | 山梨    | 大月   | 1991年<br>6月27日  | 2014年<br>12月9日  |                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 1名   | 未払い  | 4,144,811      |
| 140  |         |         | 静岡    | 島田   | 1987年<br>1月21日  | 2014年<br>12月19日 |                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 1名   | 未払い  | 473,285        |
| 141  |         |         | 沖縄    | 名護   | 1994年<br>6月11日  | 2015年<br>1月6日   |                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 1名   | 未払い  | 4,281,740      |
| 142  |         |         | 東京    | 江東   | 1992年<br>11月12日 | 2015年<br>1月7日   |                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 1名   | 未払い  | 4,247,815      |
| 143  |         |         | 大阪    | 平野   | 1997年<br>8月19日  | 2015年<br>1月19日  |                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 1名   | 未払い  | 3,371,866      |
| 144  |         |         | 静岡    | 静岡   | 1993年<br>7月22日  | 2015年<br>2月13日  |                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 1名   | 未払い  | 3,419,280      |
| 145  |         |         | 東京    | 中野   | 1995年<br>9月6日   | 2015年<br>3月13日  |                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 1名   | 未払い  | 3,954,698      |
| 146  |         |         | 愛知    | 笠寺   | 1995年<br>6月15日  | 2015年<br>3月24日  |                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 1名   | 未払い  | 4,134,987      |
| 147  |         |         | 広島    | 福山   | 1995年<br>7月24日  | 2015年<br>4月7日   |                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 1名   | 未払い  | 3,388,182      |
| 148  |         |         | 埼玉    | 春日部  | 1999年<br>1月8日   | 2015年<br>4月10日  |                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 1名   | 未払い  | 3,031,137      |
| 149  |         |         | 宮城    | 古川   | 1993年<br>4月28日  | 2015年<br>4月23日  |                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 1名   | 未払い  | 3,937,386      |
| 150  |         |         | 鹿児島   | 鹿児島北 | 1999年<br>11月29日 | 2015年<br>5月1日   |                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 1名   | 未払い  | 1,593,067      |
| 151  |         |         | 兵庫    | 尼崎   | 1995年<br>5月29日  | 2014年<br>5月2日   |                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 1名   | 未払い  | 3,149,288      |
| 152  |         |         | 神奈川   | 港北   | 1994年<br>6月13日  | 2015年<br>5月7日   |                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 1名   | 未払い  | 4,382,915      |
| 153  |         |         | 新潟    | 新潟東  | 1994年<br>4月17日  | 2015年<br>5月19日  |                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 1名   | 未払い  | 4,415,946      |
| 154  |         |         | 愛知    | 刈谷   | 1994年<br>3月10日  | 2015年<br>5月25日  |                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 1名   | 未払い  | 3,983,757      |
| 155  |         |         | 新潟    | 六日町  | 1998年<br>1月6日   | 2015年<br>5月27日  |                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 1名   | 未払い  | 3,000,186      |
| 156  |         |         | 東京    | 中野   | 1999年<br>7月1日   | 2015年<br>6月12日  |                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 1名   | 未払い  | 2,887,990      |

| 整理番号 | 件名                  | 誤り区分    | 都道府県名 | 事務所名   | 発生日月            | 判明年月日           | 事象・対応                                                                                                                                                                                                                                                   | 影響範囲 | 影響区分 | 影響金額<br>(単位:円) |
|------|---------------------|---------|-------|--------|-----------------|-----------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|------|----------------|
| 157  | 振替加算の誤り             | 確認・決定誤り | 青森    | 八戸     | 2008年<br>12月5日  | 2015年<br>6月18日  | ○お客様からの問合せにより、配偶者の退職共済年金への加給年金の加算状況等の確認不足から、老齢基礎年金の振替加算が支給されていないことが判明しました。<br>●担当者がお客様にお詫びの上説明し、ブロック本部又は機構本部に取扱いを協議しました。記録の訂正を行い、正しい年金の支払が完了したことを確認しました。<br>●担当部署において今回の事象を説明し、相談時の夫婦の年金記録の確認を徹底するよう周知しました。<br>●2005年(平成17年)にシステム改修を行い同様事象の未然防止に努めています。 | 1名   | 未払い  | 635,974        |
| 158  | 年金選択の誤り             | 確認・決定誤り | 茨城    | 水戸北    | 2014年<br>12月12日 | 2015年<br>3月13日  | ○お客様から問合せがあり、年金相談の際にはお客様にとって有利な選択方法を説明していましたが、年金受給選択申出書の記入方法の説明を誤ったため、本人にとって不利な選択となっていたことが判明しました。<br>●担当者がお客様にお詫びの上説明し、機構本部に取扱いを協議し、訂正を行いました。お客様に正しい年金が支払われたことを確認しました。<br>●担当部署において、年金相談時にはお客様への聴き取りを徹底し、記載誤りのないよう周知しました。                               | 1名   | 未払い  | 532,357        |
| 159  |                     |         | 神奈川   | 川崎     | 1992年<br>1月20日  | 2013年<br>11月11日 | ○事務センターから連絡があり、65歳から老齢基礎年金と旧法共済組合の遺族年金が併せて受給できるにもかかわらず、老齢基礎年金が支給停止となっていることが判明しました。<br>●担当者がお客様にお詫びの上説明し、機構本部に取扱いを協議することで了承を得ました。選択処理を行い、年金の支払が完了したことを確認しました。<br>●担当部署において、複数の年金を受け取っている場合の年金選択の取扱いの確認等を徹底するよう周知しました。                                    | 1名   | 未払い  | 9,755,714      |
| 160  |                     |         | 東京    | 世田谷    | 2014年<br>7月22日  | 2015年<br>4月1日   | ○お客様から問合せがあり、委託社会保険労務士が年金相談の際に、厚生年金基金から支給される代行部分や税金の考慮漏れにより、お客様に誤った年金選択を案内し決定していることが判明しました。<br>●担当者がお客様にお詫びの上説明し、機構本部に取扱いを協議しました。訂正を行い、正しい年金が支払われたことを確認しました。<br>●社会保険労務士会から、委託社会保険労務士に対し指導が行われました。                                                      | 1名   | 未払い  | 259,875        |
| 161  | 年金の支払額や支払時期等の誤り     | 確認・決定誤り | 愛知    | 事務センター | 1988年<br>3月1日   | 2013年<br>6月12日  | ○再裁定の審査時又は機構本部からの連絡により、老齢年金の退職改定処理において、標準報酬月額や資格取得記録等の登録漏れにより、年金が正しく支払われていないことが判明しました。<br>●担当者がお客様にお詫びの上説明し、ブロック本部又は機構本部に取扱いを協議し、訂正を行いました。正しい年金が支払われたことを確認しました。<br>●現在は事業主からの届出により自動的に改定処理が行われますが、今回の事象は古いため、担当部署において朝礼等で周知を行いました。                      | 1名   | 未払い  | 395,599        |
| 162  |                     |         | 新潟    | 新潟西    | 1986年<br>4月1日   | 2014年<br>2月5日   |                                                                                                                                                                                                                                                         | 1名   | 未払い  | 238,129        |
| 163  |                     |         | 新潟    | 新潟東    | 1976年<br>8月1日   | 2014年<br>8月18日  |                                                                                                                                                                                                                                                         | 1名   | 未払い  | 1,051,133      |
| 164  |                     |         | 新潟    | 三条     | 1982年<br>10月1日  | 2015年<br>6月12日  | ○再裁定の審査を行っていたところ、標準報酬月額の変更に伴って必要となる在職老齢年金の支給停止額の変更処理が誤っていたことが判明しました。<br>●担当者がお客様にお詫びの上説明し、ブロック本部へ取扱いを協議しました。訂正を行い、正しい年金が支払われたことを確認しました。<br>●現在は事業主からの届出により自動的に改定処理が行われますが、今回の事象は古いため、過去の取扱いについて担当部署において周知を行いました。                                        | 1名   | 未払い  | 486,328        |
| 165  | 年金の支払保留処理の誤り        | 確認・決定誤り | 茨城    | 土浦     | 2015年<br>5月19日  | 2015年<br>6月11日  | ○事務センターから連絡があり、死亡者の老齢年金の支払を保留にすべきところ、誤って死亡者の配偶者の老齢年金の支払を保留していたことが判明しました。<br>●担当者がお客様にお詫びの上説明し訂正を行いました。正しい年金の支払が完了したことを確認しました。<br>●担当部署において、死亡の支払保留時の対象者の確認や入力後のチェックを徹底するよう周知しました。                                                                       | 1名   | 未払い  | 130,016        |
| 166  | 未支給年金に係る誤り          | 確認・決定誤り | 東京    | 北      | 2008年<br>11月21日 | 2014年<br>2月21日  | ○機構本部からの連絡により、老齢年金と遺族年金を受給している受給者が死亡した際に、老齢年金については死亡の入力をしたものの、遺族年金について入力を受け、未支給年金が未払いとなっていることが判明しました。<br>●担当者がお客様にお詫びの上説明し、機構本部に取扱いを協議しました。訂正を行い、正しい年金の支払が完了したことを確認しました。<br>●担当部署において、請求書登録時の点検等を徹底するよう周知しました。                                          | 1名   | 未払い  | 19,423         |
| 167  | 死亡一時金と寡婦年金にかかると説明誤り | 確認・決定誤り | 静岡    | 三島     | 2005年<br>3月14日  | 2014年<br>9月19日  | ○お客様から問合せがあり、市役所での相談時に、死亡一時金と寡婦年金の請求が可能であることを案内するべきところ、寡婦年金は選択できないと誤った説明をしていたことが判明しました。<br>●担当者がお客様にお詫びの上説明し、取扱いを機構本部へ協議しました。死亡一時金の取消しを行うとともに、未払いとなった寡婦年金について正しく支払われたことを確認しました。<br>●市役所において、死亡一時金と寡婦年金の取扱いについて確認等を徹底するよう周知しました。                         | 1名   | 未払い  | 80,699         |

| 整理番号 | 件名                | 誤り区分       | 都道府県名 | 事務所名   | 発生日月           | 判明年月日           | 事象・対応                                                                                                                                                                                                           | 影響範囲 | 影響区分 | 影響金額<br>(単位:円) |
|------|-------------------|------------|-------|--------|----------------|-----------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|------|----------------|
| 168  | 脱退手当金に係る誤り        | 確認・決定誤り    | 千葉    | 船橋     | 1995年<br>9月22日 | 2015年<br>2月9日   | ○事務センターから連絡があり、お客様の記録を確認したところ、合算対象期間の確認もれにより老齢厚生年金の受給権が無いとして脱退手当金を支給しているが、老齢厚生年金の受給権が発生することが判明しました。<br>●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ました。記録を訂正し老齢厚生年金が決定されたことを確認しました。<br>●担当部署において、今回の事象を説明し確認を徹底するよう周知しました。 | 1名   | 未払い  | 4,181,264      |
| 169  |                   |            | 岐阜    | 事務センター | 2011年<br>3月23日 | 2015年<br>4月28日  | ○ブロック本部からの連絡により、支給済みの脱退手当金の金額について確認したところ、端数処理等の誤りにより追加支給が必要であることが判明しました。<br>●担当者がお客様にお詫びの上説明しました。正しい金額との差額の支払が完了したことを確認しました。<br>●担当部署において、裁定原簿等での年金記録の確認を徹底するよう周知しました。                                          | 1名   | 未払い  | 21             |
| 170  | 年金給付関係書類の処理漏れ及び紛失 | 未処理・処理遅延   | 広島    | 広島南    | 2007年<br>10月頃  | 2014年<br>2月18日  | ○未処理書類の点検により、再裁定報告書等の機構本部への進達漏れが判明しました。<br>●担当者がお客様にお詫びの上説明しました。再裁定等を行い過払いがあるお客様については返納の処理を行いました。未払いがあるお客様については年金が支払われたことを確認しました。<br>●担当部署において、記録訂正等に伴い再裁定が必要となる場合の進捗管理を徹底するよう周知しました。                           | 14名  | その他  | 3,615,954      |
| 171  |                   | 受理後の書類管理誤り | 三重    | 松阪     | 2014年<br>12月3日 | 2015年<br>4月21日  | ○事務センターからの連絡により、受付した年金記録訂正請求書に係る事前申込書の所在不明が判明しました。<br>●担当者がお客様にお詫びの上説明し、機構本部に取扱いを協議しました。保管されていた事前申込書の写しで手続きを行いました。<br>●担当部署において、受付進捗管理システムにより書類の進捗管理を徹底するよう周知しました。                                              | 1名   | -    | 0              |
| 172  | 再裁定に係る誤り          | 確認・決定誤り    | 京都    | 京都南    | 2006年<br>7月6日  | 2014年<br>12月4日  | ○事務センターからの連絡により、生年月日の訂正による再裁定処理の際に国民年金保険料免除記録の訂正を漏らしたため、再裁定による年金支払額の決定誤りが判明しました。<br>●担当者がお客様にお詫びの上説明し、機構本部に取扱いを協議しました。訂正を行い、正しい年金の支払が完了したことを確認しました。<br>●担当部署において、登録時の点検等を徹底するよう周知しました。                          | 1名   | 未払い  | 8,579          |
| 173  |                   |            | 千葉    | 事務センター | 2014年<br>5月19日 | 2015年<br>3月3日   | ○機構本部からの連絡により、記録追加による再裁定処理の際に正しい標準報酬月額登録を漏らしたため、再裁定による年金支払額の決定誤りが判明しました。<br>●担当者がお客様にお詫びの上説明しました。訂正を行い、正しい年金の支払が完了したことを確認しました。<br>●担当部署において、登録時の点検等を徹底するよう周知しました。                                               | 1名   | 未払い  | 8,142          |
| 174  | 年金記録の統合等の誤り       | 記録訂正誤り     | 長野    | 松本     | 2009年<br>9月29日 | 2014年<br>3月24日  | ○お客様からの問合せにより年金記録を確認したところ、別人記録が混在した年金記録で老齢年金を決定していたことが判明しました。<br>●担当者がお客様にお詫びの上説明し、訂正及び返納の処理を行いました。<br>●担当部署において、相談時の年金記録の確認を徹底し、再発防止に努めるよう周知しました。                                                              | 2名   | 過払い  | 434,550        |
| 175  |                   |            | 神奈川   | 横浜南    | 2013年<br>5月17日 | 2014年<br>2月7日   |                                                                                                                                                                                                                 | 1名   | 過払い  | 183,532        |
| 176  |                   |            | 神奈川   | 相模原    | 2009年<br>4月2日  | 2013年<br>12月24日 | ○紙台帳とコンピューター記録の突合せ作業時又は年金事務所からの連絡により、別人記録が混在した年金記録で老齢年金を決定していたことが判明しました。<br>●担当者がお客様にお詫びの上説明し、訂正及び返納の処理を行いました。<br>●担当部署において、相談時の年金記録の確認を徹底し、再発防止に努めるよう周知しました。                                                   | 1名   | 過払い  | 14,429         |
| 177  |                   |            | 東京    | 江東     | 1998年<br>1月20日 | 2014年<br>2月24日  |                                                                                                                                                                                                                 | 1名   | 過払い  | 130,791        |
| 178  |                   |            | 福島    | 郡山     | 2009年<br>4月9日  | 2014年<br>4月15日  |                                                                                                                                                                                                                 | 1名   | 過払い  | 26,081         |
| 179  | 年金給付関係書類の送付誤り     | 誤送付・誤送信    | 大阪    | 枚方     | 2015年<br>5月14日 | 2015年<br>5月19日  | ○お客様からの問合せにより、基礎年金番号や氏名等の確認不足から、別人記録による年金見込額回答票を交付していたことが判明しました。<br>●担当者がお客様にお詫びの上説明し、誤って交付した回答票を回収、正しい回答票を交付しました。<br>●見込額試算時に誤って使用した基礎年金番号の持ち主に対して、担当者がお客様にお詫びの上説明しました。<br>●担当部署において、書類交付時の点検等を徹底するよう周知しました。   | 2名   | -    | 0              |

## 日本年金機構の平成27年10月分システム事故一覧

|   | 件名                       | 発生年月日      | 判明年月日       | 事象・対応                                                                                                                                                                                                                                                                | 影響範囲   | 影響区分 | 影響金額<br>(単位:円) |
|---|--------------------------|------------|-------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|------|----------------|
| 1 | 「支給額変更通知書」送付<br>対象者の抽出誤り | 2015年11月5日 | 2015年11月10日 | <p>○お客様から問い合わせがあり、実際にはお亡くなりになっているが死亡届が提出されていない方に対し、「共済年金 支給額変更通知書」を誤って送付していることが判明しました。</p> <p>●ご家族等に対し、「共済年金 支給額変更通知書」の送付に関するお詫びのお手紙を送付しました。</p> <p>●本年10月の被用者年金一元化法の施行に伴うシステム対応における通知書送付対象者の抽出誤りによるものです。</p> <p>●今後は、通知書等の作成にあたって、抽出対象者の条件設定等の確認作業を徹底することとしました。</p> | 1,201名 | -    | 0              |