

平成25年3月1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1月分)について

平成25年1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1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、1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242件のうち、公表可能な163件及びシステム事故5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242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	3件	(1.2%)
〔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	124件	(51.3%)
〔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	27件	(11.2%)
〔審査決定すべき届書の未処理、社会保険オンラインシステムへの入力漏れ、日本年金機構本部への進達漏れ、関係部署からの返戻書類の未処理等〕		
(4) 入力誤り	11件	(4.5%)
〔数字や氏名等の入力誤り、一部項目の入れ違い等、入力時の誤り〕		
(5) 通知書等の作成誤り	11件	(4.5%)
〔様式誤り、記載事項誤り等、出力・作成時等の誤り〕		
(6) 誤送付・誤送信	9件	(3.7%)
〔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	10件	(4.1%)
〔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	4件	(1.7%)
〔受理した申請書、添付書類の紛失等〕		
(9) 記録訂正誤り	0件	(0.0%)
〔別人の記録を訂正、別人の記録を統合〕		
(10) 事故等	43件	(17.8%)
〔身分証明書等の紛失、不適正な事務処理等、お客様への不審電話等、通常の業務処理の流れの中での誤りには該当しないもの〕		

合計 242件 (100.0%)

2 制度等別件数

(1) 厚生年金適用関係	24件	(9.9%)
(2) 厚生年金徴収関係	13件	(5.4%)
(3) 国民年金適用関係	21件	(8.7%)
(4) 国民年金徴収関係	44件	(18.2%)
(5) 年金給付関係	106件	(43.8%)
(6) 船員保険関係	0件	(0.0%)
(7) その他	34件	(14.0%)

合計 242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	2 (0)	9 (0)	5 (1)	2 (1)	1 (0)	3 (0)	0 (0)	2 (0)	0 (0)	0 (0)	24 (2)
厚生年金徴収関係	0 (0)	5 (1)	0 (0)	2 (0)	4 (0)	2 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	13 (1)
国民年金適用関係	0 (0)	17 (0)	0 (0)	1 (0)	0 (0)	1 (1)	1 (0)	1 (0)	0 (0)	0 (0)	21 (1)
国民年金徴収関係	0 (0)	17 (6)	13 (1)	3 (1)	1 (0)	1 (0)	2 (1)	0 (0)	0 (0)	7 (0)	44 (9)
年金給付関係	1 (1)	76 (24)	8 (6)	3 (1)	5 (1)	1 (1)	7 (3)	1 (1)	0 (0)	4 (2)	106 (40)
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)	1 (0)	0 (0)	0 (0)	1 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	32 (26)	34 (26)
計	3 (1)	124 (31)	27 (8)	11 (3)	11 (1)	9 (2)	10 (4)	4 (1)	0 (0)	43 (28)	242 (79)

(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・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・158件 (65.3%)
〔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・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・37件 (15.3%)
〔法令や通知等に係る解釈を誤っていたもの、理解が不足していたもの等〕
- ③ 届書等の放置・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・6件 (2.5%)
〔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・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・41件 (16.9%)
〔不正行為、不適正な事務処理、事故等〕

合計 242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	2 (1)	100 (25)	16 (4)	10 (3)	10 (1)	9 (2)	6 (1)	2 (0)	0 (0)	3 (1)	158 (38)
適用・認識誤り	0 (0)	24 (6)	5 (0)	1 (0)	1 (0)	0 (0)	4 (3)	1 (0)	0 (0)	1 (1)	37 (10)
届書等の放置	1 (0)	0 (0)	5 (4)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	6 (4)
その他	0 (0)	0 (0)	1 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	1 (1)	0 (0)	39 (26)	41 (27)
計	3 (1)	124 (31)	27 (8)	11 (3)	11 (1)	9 (2)	10 (4)	4 (1)	0 (0)	43 (28)	242 (79)

(注) () 内は、非公表とした事案の件数を再掲したものである。

(3) 原因別・制度等別内訳

表 3 原因別・制度等別内訳一覧表

	厚生年金適用関係	厚生年金徴収関係	国民年金適用関係	国民年金徴収関係	年金給付関係	船員保険関係	その他	計
確認不足	18 (2)	12 (1)	18 (1)	29 (7)	79 (27)	0 (0)	2 (0)	158 (38)
適用・認識誤り	4 (0)	1 (0)	3 (0)	8 (1)	21 (9)	0 (0)	0 (0)	37 (10)
届書等の放置	2 (0)	0 (0)	0 (0)	1 (1)	3 (3)	0 (0)	0 (0)	6 (4)
その他	0 (0)	0 (0)	0 (0)	6 (0)	3 (1)	0 (0)	32 (26)	41 (27)
計	24 (2)	13 (1)	21 (1)	44 (9)	106 (40)	0 (0)	34 (26)	242 (79)

(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	11 (0)	7 (0)	15 (1)	38 (7)	25 (12)	0 (0)	34 (26)	130 (46)
1万円未満	1 (0)	1 (0)	0 (0)	4 (1)	1 (1)	0 (0)	0 (0)	7 (2)
1万円以上 5万円未満	1 (1)	1 (1)	3 (0)	0 (0)	7 (1)	0 (0)	0 (0)	12 (3)
5万円以上 10万円未満	0 (0)	0 (0)	1 (0)	2 (1)	9 (3)	0 (0)	0 (0)	12 (4)
10万円以上 50万円未満	5 (0)	2 (0)	2 (0)	0 (0)	28 (8)	0 (0)	0 (0)	37 (8)
50万円以上 100万円未満	3 (1)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	9 (3)	0 (0)	0 (0)	12 (4)
100万円以上 500万円未満	2 (0)	2 (0)	0 (0)	0 (0)	24 (11)	0 (0)	0 (0)	28 (11)
500万円以上	1 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	3 (1)	0 (0)	0 (0)	4 (1)
計	24 (2)	13 (1)	21 (1)	44 (9)	106 (40)	0 (0)	34 (26)	242 (79)

(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)	13	20,194,228	1,553,402
未払い (年金等の額を少なく支払った件)	57	49,389,151	866,476
過徴収 (保険料金額を多く徴収した件)	15	2,909,035	193,935
未徴収 (保険料金額を少なく徴収した件)	6	768,658	128,109
誤還付 (保険料金額を誤ってお返しした件)	3	418,430	139,476
その他	18	36,582,751	2,032,375
計	112	110,262,253	984,484

(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。

過払いと未徴収がある件	1 件	116,497 円
過払いと過徴収がある件	5 件	1,288,188 円
未払いと過徴収がある件	1 件	5,613,305 円
過徴収と未徴収がある件	3 件	6,213,360 円
過払いと未払いがある件	6 件	9,119,049 円
未払いと未徴収がある件	2 件	14,232,352 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	118 件	(48.8%)
(2) 日本年金機構外部からの通報等により判明	92 件	(38.0%)
(3) その他 (事件・事故等)	32 件	(13.2%)

合計 242 件 (100.0%)

Ⅲ システム誤りに伴う事故等

表 6 システム事故等一覧表

発生日	件 名	対象者数	影響区分	総額 (円)
2009 年 8 月頃	雇用継続給付に係る支給停止誤りについて	2 名	過徴収	53,613
2012 年 7 月 17 日	住民税の特別徴収停止依頼の収録処理漏れについて	5 名	過徴収	102,000
2012 年 6 月頃	国民年金保険料後納制度のお知らせに係る船員保険期間の月数算出誤りについて	726 名	—	0
2012 年 9 月 14 日	金融機関の店舗コード番号一括変更処理に係る振込先誤りについて	1 名	未払い	66,592
2012 年 2 月頃	制度共通年金加入期間確認通知書作成の不具合について	37 名	—	0

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

(注2) システム事故等の詳細は、別添の「日本年金機構の平成 25 年 1 月分システム事故等一覧」を参照して下さい。

○日本年金機構の平成25年1月分の事務処理誤り等一覧(1～39ページ)

1. 厚生年金適用関係	1P	整理番号	1～22
2. 厚生年金徴収関係	7P	整理番号	23～34
3. 国民年金適用関係	10P	整理番号	35～54
4. 国民年金徴収関係	15P	整理番号	55～89
5. 年金給付関係	23P	整理番号	90～155
6. その他	39P	整理番号	156～163

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

○日本年金機構の平成25年1月分 システム事故等一覧(40ページ)

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生日	判明日	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	算定基礎届の所在不明について	受付時の書類管理誤り	大分	別府	2011年9月28日	2011年11月25日	○事業所より、算定基礎届が提出されていないという理由で保険者算定の通知が届いたが、算定基礎届に係る事業所調査の際に提出しているとお申出があり、確認したところ、算定基礎届が所在不明になっていることが判明しました。	○担当者が事業所調査の際に算定基礎届を受理しましたが、受付簿の記入を漏らしたまま届書が所在不明になったものです。 ○届書と受付簿との突合せ及び受付後の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	○厚生年金適用調査課長が事業所にお詫びの上説明し、再度算定基礎届を提出していただくことで、了承を得ました。再作成していただいた算定基礎届を受理しました。 ○算定基礎届を事務センターに回付し、担当者が入力処理を行い、決定通知書を事業所あてに送付したことを確認しました。	○厚生年金適用調査課において、出張等にて届書を受理した場合、帰所後の届書の確認及び届書の保管管理を厳重に行うよう周知しました。	外部
2	保険料口座振替納付申出書の入力漏れについて	受付時の書類管理誤り	東京	港	2011年8月9日	2011年11月4日	○担当者が入力済の書類を整理していたところ、事業所から提出された所在地変更届に保険料口座振替納付申出書が添付されたまま保管されていたため、確認したところ、保険料口座振替納付申出書の入力漏れが判明しました。	○他年金事務所より事業所の所在地変更届及び口座振替納付申出書が送付された際、担当者が所在地変更届にホチキス留めされていた口座振替納付申出書の入力を漏らしていたものです。 ○担当者の確認不足及び決裁においても入力漏れがあることを発見できなかったことによります。	1事業所2名	未徴収	524,283	○担当者が事業所にお詫びの上説明し、未徴収となった保険料は納入告知書を送付することで、了承を得ました。 ○担当者が入力処理を行い事業所あてに納入告知書を郵送しました。 ○保険料が納付されたことを確認しました。	○厚生年金調査課において、届書受付時及び入力後のチェックを確実にすること徹底するよう周知しました。	内部
3	算定基礎届に係る標準報酬月額処理誤りについて	確認・決定誤り	鹿児島	事務センター	2010年8月27日	2011年7月29日	○年金事務所より、事業所から算定基礎届の標準報酬月額が誤っているのではないかとのお問合せがあったとの連絡があり、確認したところ、算定基礎届に係る標準報酬月額の処理誤りが判明しました。	○給与支払が翌月払いである事業所から4月に資格取得された方に係る算定基礎届に4月の報酬月額が記載されていたため、事業所に確認の上資格取得月を除いた2カ月で算定決定すべきところ、資格取得月を含めた3カ月の総計を算定対象とし、さらに3カ月分の総計を2カ月で除した額で標準報酬月額の決定を行ったものです。 ○担当者による審査時の確認不足及び決裁においても誤りを見落としたことによります。	1事業所1名	過徴収	307,296	○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、決定通知書を事業所あてに送付しました。	○管理・厚生年金適用グループにおいて、今回の事象を職員に説明し、算定審査時及びその後のダブルチェックにより適正な事務処理に努めるよう注意喚起しました。	外部
4	二以上事業所勤務被保険者標準報酬決定通知書に係る保険料情報の按分保険料額の処理誤りについて	確認・決定誤り	兵庫	豊岡	2011年8月24日	2011年12月1日	○担当者が提出済の算定基礎届を確認したところ、二以上事業所勤務被保険者標準報酬決定通知書に係る保険料情報の按分保険料額の処理誤りが判明しました。	○お客様は3カ所の事業所に勤務され非選択事業所であるA事業所とB事業所の報酬が変更されましたが、3カ所の合算した報酬月額が前年の標準報酬月額と同額であったため、担当者が按分保険料額を誤って前年の保険料と同額で従前の按分保険料額を記載した上で処理し二以上事業所勤務被保険者標準報酬決定通知書を送付したものです。 ○入力後の確認においても、誤りに気付かなかったことによります。	2事業所1名	その他	141,968	○厚生年金適用調査課長がA事業所にお詫びの上説明し、保険料を次回納付時に請求することで了承を得ました。 ○厚生年金適用調査課長がB事業所にお詫びの上説明し、保険料を次回納付時に調整することで了承を得ました。 ○2事業所から誤って送付した決定通知書を回収しました。 ○担当者が訂正処理を行い決定通知書を交付しました。	○厚生年金適用調査課において、届書と入力結果についての確認を複数名で行うこと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
5	算定基礎届に係る標準報酬月額処理誤りについて	確認・決定誤り	大阪	天満	1977年10月1日	2011年11月2日	○事業所より、年金記録確認地方第三者委員会のあっせんとして年金事務所から昭和52年10月分から昭和53年9月分の標準報酬額決定通知書及び特例納付申出書が届いたが、昭和52年当時の算定基礎報酬決定通知書と標準報酬月額が異なる点のお問合せがあり、確認したところ、算定基礎届に係る標準報酬月額の処理誤りが判明しました。	○事業所から提出された算定基礎届の3カ月の平均額は17万2千円であったため、標準報酬月額を17万円と決定すべきところ、担当者が誤って7万2千円と決定し処理したものです。	1事業所1名	—	0	○担当者が事業所にお詫びの上説明し、第三者委員会のあっせんに係る厚生年金特例納付については年金事務所から第三者委員会に連絡することとしました。 ○第三者委員会よりあっせん後に新たな事実が判明したことから、このあっせんによらず、厚生年金保険法の規定に基づき、申立人の申立期間に係る標準報酬月額の記録を17万円に訂正することが必要であるとのあっせんがありました。 ○担当者が訂正処理を行いました。 ○担当者が再度お詫びの上説明し、第三者委員会のあっせんをお伝えし特例納付の通知書についてお返しいただくことで、了承を得ました。 ○特例納付の通知書については紛失したとの連絡がありました。	○厚生年金適用調査課において、今回の事象を職員に説明し、算定基礎届の標準報酬月額の決定については、決定誤りがないよう改めて確認するよう周知・徹底しました。	外部
6	算定基礎届に係る標準報酬月額処理誤りについて	確認・決定誤り	北海道	札幌北	2005年8月2日	2011年11月30日	○事務センターより、事業所の算定基礎届(写)の送付依頼があり、確認したところ、算定基礎届に係る標準報酬月額の処理誤りが判明しました。	○支払基礎日数が3ヵ月とも17日未満であった2名の方の標準報酬を保険者算定により決定する際に届書に誤って記載されていた従前の標準報酬で決定し処理したものです。 ○担当者及び決裁時における確認が不十分であったことによります。	1事業所2名	過徴収	156,570	○厚生年金適用調査課長が事業所にお詫びの上説明し、保険料について、次回納付時に調整することで了承を得ました。 ○事務センターの担当者が訂正処理を行い、決定通知書を事業所あてに送付しました。	○厚生年金適用調査課において、今回の事象を職員に説明し、書類審査及び入力処理後のチェックには細心の注意を払うよう指示しました。	内部
7	育児休業等終了時報酬月額変更届に係る標準報酬月額処理誤りについて	確認・決定誤り	東京	文京	2011年11月4日	2011年12月1日	○事業所より、育児休業等終了時報酬月額変更届の決定通知書が送付されたが、決定された標準報酬月額が健康保険組合と違っている点のお問合せがあり、確認したところ、育児休業等終了時報酬月額変更届に係る標準報酬月額の処理誤りが判明しました。	○育児休業等終了時報酬月額変更届の記載内容が誤っていたため、添付されていた貸金台帳により内容を補正する際に、担当者が誤って支払基礎日数を補正し標準報酬を決定し処理したものです。 ○審査時における添付書類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	9,925	○担当者が事業所にお詫びの上説明し、保険料については、次回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、決定通知書を事業所あてに送付しました。	○厚生年金適用調査課において、届書を補正する際に、添付書類を十分に確認することを徹底するよう周知しました。	外部
8	退職後継続再雇用に係る資格喪失届及び資格取得届の処理誤りについて	確認・決定誤り	鹿児島	事務センター	2012年6月6日	2012年7月4日	○退職後継続再雇用に係る資格喪失届及び資格取得届が65歳以上の方の届出であったため担当者が事業所に連絡したところ、以前に提出した別人の届書は、受理されている点のお申出があり、確認したところ、退職後継続再雇用に係る資格喪失届及び資格取得届の処理誤りが判明しました。	○退職後継続再雇用に係る資格喪失届及び資格取得届の審査の際に、本来、対象とならない65歳以上の被保険者について、誤って特別支給の老齢厚生年金受給者に係る退職後継続再雇用による資格喪失届及び資格取得届の処理を行ったものです。 ○担当者による生年月日の確認が不十分であったこと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	○管理・厚生年金適用グループ長が事業所にお詫びの上、健康保険被保険者証の番号が変更になることを説明し、了承を得ました。誤って交付した決定通知書及び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、決定通知書を送付しました。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。	○管理・厚生年金適用グループにおいて、退職後継続再雇用の内容審査の際は、入力後のチェック時に、必ず生年月日の確認を行うよう周知しました。	外部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生日月	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
9	算定基礎届に係る標準報酬月額処理誤りについて	確認・決定誤り	愛知	鶴舞	2008年8月22日	2011年8月19日	○厚生年金基金より、算定基礎届の標準報酬月額についてお問合せがあり、確認したところ、算定基礎届に係る標準報酬月額の処理誤りが判明しました。	○算定基礎届の審査の際に、パートについても支払基礎日数が17日以上ある場合は17日以上報酬月額の合算平均を算定すべきところ、支払基礎日数15日以上をすべて合算して平均し標準報酬月額を決定し処理したものです。 ○担当者の認識不足及び複数名でのチェックを行っていなかったことによります。	17事業所 42名	その他	1,698,172	○厚生年金適用調査課長が17事業所及びお客様にお詫びの上説明し、保険料については、時効により徴収できないこと及び年金給付には反映することを説明し、了承を得ました。 ○訂正処理を行い決定通知書を事業所あてに送付しました。 ○年金を受給されていて再裁定が必要な2名のお客様の訂正処理を機構本部に依頼し、未払いの年金が支払われたことを確認しました。	○厚生年金適用調査課において、今回の事象を職員に説明し、算定基礎届の審査について複数名による確認を徹底するよう注意喚起しました。	外部
10	算定基礎届に係る標準報酬月額処理誤りについて	確認・決定誤り	北海道	北見	2008年8月19日	2011年10月17日	○ブロック本部より、厚生年金基金の記録と突合した3名のお客様の平成20年算定基礎届の標準報酬月額が誤っている可能性があるとの連絡があり、確認したところ、算定基礎届に係る標準報酬月額の処理誤りが判明しました。	○3名のお客様は平成20年5月に資格を取得され給与計算期間は月末締め翌月払いのため、6月支払の給与で算定基礎届の標準報酬を決定すべきところ、担当者が誤って資格取得時の報酬で保険者算定し処理したものです。	1事業所 3名	その他	116,497	○厚生年金適用調査課長が事業所及び3名のお客様にお詫びの上説明し、保険料については、時効により徴収できないこと及び年金給付には反映することを説明し、了承を得ました。 ○3名のうち1名のお客様は報酬が訂正されることにより年金額が改定となり、過払いが発生することを説明したところ、過払い分は今後支払される年金で内払調整することで、了承を得ました。 ○訂正処理を行い決定通知書を訂正しました。	○厚生年金適用調査課において、保険者決定の際の基準、実施結果の確認を十分行うよう注意喚起しました。	内部
11	健康保険被保険者資格証明書交付申請書の記載誤りについて	確認・決定誤り	群馬	高崎	2011年11月2日	2011年11月7日	○事業所より、健康保険被保険者資格証明書交付申請書が郵送されたが、事業所記号と被保険者整理番号が異なっているとのお問合せがあり、確認したところ、健康保険被保険者資格証明書交付申請書の記載誤りが判明しました。	○事業所から健康保険被保険者資格証明書交付申請書が提出された際に、担当者が事業所記号と被保険者整理番号を誤って記載し送付したものです。 ○申請書記載時の注意事項の確認及び封入・封緘の際のダブルチェックが不十分であったことによります。	1事業所 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、正しい健康保険被保険者資格証明書交付申請書を送付することで、了承を得ました。 ○誤って送付した健康保険被保険者資格証明書交付申請書は廃棄されたとのことでした。 ○健康保険被保険者資格証明書交付申請書を再作成し事業所あてに送付しました。	○厚生年金適用調査課において、今回の事象を職員に説明し、証明を行う際の確認及び封入・封緘時のダブルチェックを徹底するよう周知しました。	外部
12	算定基礎届の入力漏れについて	未処理・処理遅延	東京	文京	2011年8月9日	2011年11月30日	○担当者が算定基礎届未提出者に係る督促準備のため事業所の算定基礎届を確認したところ、算定基礎届の入力漏れが判明しました。	○事業所から提出された算定基礎届総括表に7月に月額変更該当する旨の記載があった方の算定基礎届の当該欄を抹消しました。その後、7月改定の月額変更届を受付し賃金台帳を確認したところ、4月時点で月額変更該当していたため、算定基礎届を入力しなければならないところ、算定基礎届に入力が必要である旨の記載をしなかったため、担当者が入力を漏らしたものです。 ○月額変更届の処理時における算定基礎届の確認が不十分であったことによります。	1事業所 3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。 ○担当者が処理を行い、決定通知書を事業所あてに送付しました。	○厚生年金適用調査課において、算定期間における月額変更届を処理する際には、算定基礎届の入力が必要かどうかの確認を十分に行うこと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	判明日	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	賞与支払届の入力漏れについて	未処理・処理遅延	群馬	前橋	2003年 8月11日	2011年 8月10日	○お客様より、ねんきん特別便に賞与記録の記載がないことに対する年金記録に係る確認申立書が提出され、お客様が勤務されている事業所を受託している社会保険労務士に確認したところ、賞与支払届の入力漏れが判明しました。	○事業所から提出された賞与支払届に被保険者番号の記載がなかったため事業所に確認の上処理すべきところ、担当者が確認を怠り、賞与支払届の入力を漏らしたものです。	1事業所2名	未徴収	127,179	○担当者が社会保険労務士にお詫びの上説明し、保険料については、時効により徴収できないこと及び年金給付には反映することを説明し、了承を得ました。また、事業所に説明していただけたとのことで、お願いしました。 ○社会保険労務士が持参された賞与支払届の写しにより入力処理を行い、社会保険労務士あてに確認通知書を送付しました。 ○お客様から申立された年金記録が判明したため、年金記録に係る確認申立書を返却しました。	○厚生年金適用調査課において、届書の審査・入力時における確認作業を徹底するよう周知しました。	内部
14	国民年金第3号被保険者該当届の回付漏れについて	未処理・処理遅延	大阪	事務センター	2011年 7月21日	2011年 12月22日	○年金事務所より、事業所からお客様の配偶者様の国民年金第3号被保険者該当届の記録が入っていないとのお問合せがあったとの連絡があり、確認したところ、国民年金第3号被保険者該当届の回付漏れが判明しました。	○健康保険被扶養者届の審査終了時に、本来ならば、国民年金第3号被保険者該当届を国民年金グループに回付すべきところ、誤って健康保険被扶養者届(副)と一緒に事業所あてに送付してしまったことによります。 ○発送の時点においてもチェックを漏らしたことによります。	1事業所1名	—	0	○担当者が事業所にお詫びの上説明し、国民年金第3号被保険者該当届を送付いただくことで、了承を得ました。お客様には事業所から説明することのお申出があり、お願いしました。 ○国民年金第3号被保険者該当届の送付があったため、入力処理を行い、該当通知書を送付しました。	○管理・厚生年金適用グループにおいて、国民年金第3号被保険者該当届の回付漏れの注意喚起及び処理後における再チェックを周知・徹底しました。	外部
15	資格取得届等の未処理及び決定通知書等の送付漏れについて	未処理・処理遅延	新潟	事務センター	2011年 7月頃	2011年 12月7日	○事業所より、不備で返戻された届書を再度届出したが確認通知書が届いていないとのお問合せがあり、確認したところ、資格取得届等の未処理が判明しました。 ○また、他に資格取得届等の未処理が6件、決定通知書等の送付漏れが71件あることが判明しました。	○担当者が事業所から届出された届書を別保管し処理していなかったものです。また、処理後の決定通知書を事業所に送付することを失念していたものです。 ○担当者が届書を保管する場所以外で保管していたため、未処理の届書等の進捗管理がされていなかったことによります。	78事業所 205名	その他	1,096,452	○担当者が73事業所にお詫びの上早期に処理を行うこと及び通知書等を送付することを説明し、過徴収となった3事業所について次回納付時に調整することで、了承を得ました。また、未徴収となった2事業所について次回納付時に請求することで了承を得ました。 ○担当者が入力処理及び未送付の通知書を送付しました。また、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。 ○連絡のつかなかった5事業所にお詫びの文書と通知書を送付しました。 ○その後、文書を送付した事業所からお問合せはありませんが、お問合せがあった場合は、引き続き対応することとしました。	○管理・厚生年金適用グループにおいて、今回の事象を職員に説明し、未処理状況を相互で確認するよう注意喚起しました。	外部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生日	判明日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明契機
16	健康保険被扶養者(異動)届に係る生年月日の入力誤りについて	入力誤り	京都	事務センター	2011年6月9日	2011年10月24日	○全国健康保険協会より、レセプトを点検していたところ3名のお客様の生年月日の元号が誤っているとの連絡があり、確認したところ、健康保険被扶養者(異動)届に係る生年月日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)届の生年月日を入力する際に、平成と入力すべきところ、誤って昭和と入力したものです。 ○委託業者の確認不足と、事務センター職員による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。	3事業所3名	—	0	○担当者が3事業所にお詫びの上説明し、正しい健康保険被保険者証を送付することで了承を得ました。また、誤って交付した健康保険被保険者証は返送していただくことで了承を得ました。 ○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。 ○事業所より、誤って交付した健康保険被保険者証が返送されました。	○委託業者に対し、誤入力の防止及びチェック体制の強化を要請したところ、入力担当者に事象を説明し入力時の確認を徹底するよう指導した旨の報告がありました。	外部
17	標準報酬決定通知書の送付誤りについて	通知書等の作成誤り	群馬	高崎	2011年11月18日	2011年11月22日	○担当者が算定基礎届未提出事業所あてに送付した保険者算定による標準報酬決定通知書を確認したところ、算定基礎届提出済の事業所に誤って保険者算定による標準報酬決定通知書を送付していることが判明しました。	○算定基礎届未提出者リストにより保険者算定による標準報酬決定通知書を作成する際に、算定基礎届未提出者リスト作成後に事務センターに届出された事業所の確認を怠り、届出済の事業所に保険者算定による標準報酬決定通知書を送付したものです。 ○通知書送付時の確認が不十分であったことによります。	7事業所10名	—	0	○厚生年金適用調査課長が7事業所にお詫びの上説明し、了承を得ました。 ○誤って送付した標準報酬決定通知書を回収しました。	○厚生年金適用調査課において、算定基礎届が未提出になっていることにより保険者算定を行う際には、事務所で受付した届書及び事務センターにおける受付状況を確認することを徹底するよう周知しました。	内部
18	被保険者記録一覧表及び被保険者住所一覧表の誤送付について	誤送付・誤送信	東京	武蔵野	2011年11月15日	2011年11月25日	○A事業所より、B事業所からA事業所の被保険者記録一覧表及び被保険者住所一覧表が届いたとの連絡を受けB事業所に受け取りに行ったとの連絡があり、確認したところ、被保険者記録一覧表及び被保険者住所一覧表の誤送付が判明しました。	○A事業所より被保険者記録一覧表及び被保険者住所一覧表の閲覧申請及び情報提供のお申出があり、担当者が送付する際に誤ってB事業所あての封筒に封入し送付したものです。 ○発送する際の内容物とあて先の確認が不十分であったことによります。	2事業所25名	—	0	○厚生年金適用調査課長がA事業所にお詫びの上説明し、了承を得ました。 ○担当者がB事業所にお詫びの上説明し、了承を得ました。	○厚生年金適用調査課において、封入・封緘の際には、封筒のあて名と書類の事業所名称等を複数名で確認することを徹底するよう周知しました。	外部
19	被保険者標準報酬決定通知書の誤送付について	誤送付・誤送信	神奈川	横浜西	2011年8月16日	2011年8月22日	○A事業所より、B事業所の被保険者標準報酬決定通知書が送付されたことについてお問合せがあり、確認したところ、被保険者標準報酬決定通知書の誤送付が判明しました。	○B事業所の被保険者標準報酬決定通知書を送付する際に、担当者が内容の確認を怠ったため、A事業所あての封筒に誤ってB事業所の被保険者標準報酬決定通知書を混入し発送したものです。 ○封入と封緘は別の職員が行っていましたが、内容の確認が不十分であったことによります。	2事業所13名	—	0	○担当者がA事業所にお詫びの上説明し、了承を得ました。B事業所の被保険者標準報酬決定通知書を回収しました。 ○厚生年金適用調査課長がB事業所にお詫びの上説明し、了承を得ました。A事業所から回収した被保険者標準報酬決定通知書を交付しました。	○厚生年金適用調査課において、郵送物のチェックを行う際には、慎重に内容確認を行うよう注意喚起を行いました。	外部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生日月	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
20	賞与支払届の誤送付について	誤送付・誤送信	群馬	事務センター	2011年7月19日	2011年8月10日	○年金事務所より、A社会保険労務士からB社会保険労務士に送付すべき事業所の賞与支払届が送付されたとのお問合せがあったとの連絡があり、確認したところ、賞与支払届の誤送付が判明しました。	○委託業者が賞与支払届を送付する際に、A社会保険労務士及びB社会保険労務士の社会保険労務士コード及び住所が似ているため送付先を誤って封入・封緘したものです。 ○封入・封緘作業の際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2事業所9名	—	0	○担当者がA社会保険労務士にお詫びの上説明し、了承を得ました。誤送付した事業所の賞与支払届を回収しました。 ○担当者がB社会保険労務士にお詫びの上説明し、了承を得ました。A社会保険労務士から回収した賞与支払届を交付しました。また、2事業所に説明していただけたとのことで、お願いしました。	○管理・厚生年金適用グループ長が、委託業者に今回の事象を説明し、再発防止の要請を行ったところ、封入作業の際には、ダブルチェックを徹底するとの報告がありました。	外部
21	資格喪失届の処理漏れについて	受理後の書類管理誤り	大阪	玉出	2010年12月27日	2011年9月28日	○社会保険労務士より、受託事業所の資格喪失届を提出したが資格喪失処理が行われていないことについてお問合せがあり、確認したところ、資格喪失届の返送誤りによる処理漏れが判明しました。	○社会保険労務士から資格喪失届を2名分2枚を提出していただきましたが、内1名分について資格喪失年月日が提出日より60日以上遡っていたため確認書類として出勤簿等の送付をお願いする際に、担当者が誤って本来処理すべきであった届書も含めた2名分2枚の資格喪失届を返送したものです。	1事業所1名	過徴収	667,575	○担当者が社会保険労務士にお詫び上説明し、了承を得ました。 ○担当者が事業所にお詫び上説明し、過徴収となった保険料については還付することで、了承を得ました。 ○担当者が入力処理を行いました。 ○保険料還付請求書を受理し振込手続きが完了したことを確認しました。	○厚生年金適用調査課において、受付した届書等を返戻する際は内容を複数名で確認することを徹底するよう周知しました。	外部
22	賞与支払届の所在不明について	受理後の書類管理誤り	鹿児島	鹿児島南	2005年8月頃	2011年10月26日	○お客様より、ねんきん定期便に平成17年7月の賞与記録の記載がないとお問合せがあり、確認したところ、賞与支払届が所在不明となっていることが判明しました。	○事業所から提出のあった賞与支払届総括表及び賞与等支払届は、本来、組み合わせて委託業者に回付すべきところ、それぞれに回付票を作成し委託業者に回付する際に、誤って賞与支払届が所在不明となったものです。 ○受付から処理完了までの届書の進捗管理が不十分であったことによります。	1事業所148名	その他	12,534,180	○担当者が事業所及びお問合せのあったお客様にお詫びの上説明し、保険料については、時効により徴収できないこと及び年金給付には反映することを説明し、了承を得ました。また、147名の方には事業主様より説明していただけたとのことでお願いしました。 ○所在不明となった賞与支払届を再作成していただき受理しました。 ○担当者が入力処理を行い、決定通知書を事業所あてに送付しました。 ○また、未払いとなっていた年金が支払われたことを確認しました。	○厚生年金適用調査課において、今回の事象を職員に説明し、賞与支払届と賞与支払届総括表は同時に審査の上、受付簿においても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
23	二以上事業所勤務被保険者に係る保険料の登録誤りについて	確認・決定誤り	神奈川	藤沢	2011年12月12日	2012年7月9日	○担当者が月額変更届を処理するため保険料を確認したところ、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資格取得時報酬訂正の処理を行った際に、本来、訂正前の保険料を取消し、訂正後の保険料を入力しなければならぬところ、誤って取消を行わず訂正後の保険料を入力したため過徴収となりました。 ○担当者が資格取得時報酬訂正の届出を遡及した資格取得届と誤認したことによります。また、決裁においても誤りに気が付きませんでした。	2事業所1名	過徴収	1,021,808	○担当者が事業所にお詫びの上説明し、過徴収となった保険料については、次回納付時に調整することで了承を得ました。 ○二以上事業所勤務被保険者に係る保険料登録の訂正処理を行いました。	○厚生年金徴収課において、二以上事業所勤務被保険者の保険料登録票を作成する際に、資格取得及び喪失、月額変更、定時決定、料率変更など以外の特殊な事由は朱書で表示するよう周知しました。	内部
24	督促状の引抜き漏れについて	確認・決定誤り	京都	下京	2012年10月15日	2012年10月15日	○担当者が保険料収納の処理状況を確認したところ、2事業所について督促状の引抜き漏れが判明しました。	○年金事務所の窓口にて保険料を領収したにもかかわらず、督促状を送付したことによります。 ○督促状の引抜き作業を行う際に、窓口装置の収納記録だけでなく領収済通知書等による確認が徹底されていなかったためです。	2事業所	—	0	○厚生年金徴収課長がA事業所にお詫びの上説明し、督促状は廃棄済とのことで、了承を得ました。 ○厚生年金徴収課長がB事業所にお詫びの上説明し、督促状は事業所で廃棄するとのお申出があり、了承を得ました。	○厚生年金徴収課において、確認作業を複数名で行うこと及び窓口領収分についてチェックリストを作成し、督促状の引抜き漏れのないよう周知・徹底しました。	内部
25	督促状の指定期限経過前の差押処分について	確認・決定誤り	大阪	難波	2012年10月23日	2012年11月29日	○機構本部より、滞納処分等実施結果報告に認可を受けていない月の差押処分が含まれているとの連絡があり、確認したところ、督促状の指定期限経過前に差押処分を行っていたことが判明しました。	○督促状の指定期限日前の認可を受けていない平成24年8月分保険料について差押執行したものです。 ○担当者が滞納処分認可の有無を確認していなかったこと及び決裁時のチェックにおいても誤りを発見できませんでした。	1事業所	—	0	○担当者が事業所にお詫びの上説明し、平成24年8月分保険料について差押取消をすることで、了承を得ました。事業所あてに差押取消通知を送付しました。 ○担当者が第三債務者様にお詫びの上説明し、平成24年8月分保険料について差押取消をすることで、了承を得ました。第三債務者様あてに差押取消通知を送付しました。	○厚生年金徴収課において、今回の事象を職員に説明し、差押執行に係る事務処理の徹底を指導しました。	内部
26	社会保険料の告知誤りについて	確認・決定誤り	鹿児島	奄美大島	2012年9月11日	2012年11月30日	○事業所より、社会保険料の金額についてお問合せがあり、確認したところ、社会保険料の告知誤りが判明しました。	○事業所より2年以上遡及した資格喪失届が提出され、自動計算されない2年以上経過した月数を処理する際に、4ヵ月分であるところ3ヵ月分と誤り、保険料率についても当時の料率ではなく、処理を行った時点での保険料率で計算していました。また、減額調整と処理すべきところ、増額調整と処理したことによります。 ○担当者の確認不足と認識不足及び相互チェックの不徹底によります。また、決裁時にも誤りに気が付きませんでした。	1事業所	過徴収	363,170	○担当者が事業所にお詫びの上、説明をしました。 ○正しい保険料の算出を行いました。 ○副所長が事業所にお詫びの上、過徴収となった保険料については、次回納付時に調整することで了承を得ました。	○厚生年金適用徴収課において、2年以上遡及処理した届出に係る保険料調整の際は、複数名による相互チェック及び決裁者によるチェックを入念に行うよう周知・徹底しました。	外部
27	二以上事業所勤務被保険者に係る保険料登録票の入力誤りについて	入力誤り	広島	広島東	2010年5月10日	2012年4月3日	○担当者が健康保険料率の改定に伴う二以上事業所勤務被保険者に係る保険料登録処理の確認をしていたところ、二以上事業所勤務被保険者に係る保険料登録票の入力誤りが判明しました。	○二以上事業所勤務被保険者の資格取得の保険料登録票の入力の際に、誤った金額を入力したことによるものです。 ○担当者の確認不足及び入力後のダブルチェックで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	46	○担当者が事業所にお詫びの上説明し、過徴収分については、次回納付時に調整することで了承を得ました。 ○二以上事業所勤務被保険者に係る保険料登録の訂正処理を行いました。	○厚生年金徴収課において、入力処理後の画面照合及び処理結果リストの相互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
28	二以上事業所勤務被保険者に係る保険料の入力誤りについて	入力誤り	神奈川	小田原	2001年8月頃	2011年11月30日	○担当者が基本保険料算出内訳書と二以上事業所勤務被保険者が登録されている事業所の保険料額を確認したところ、二以上事業所勤務被保険者に係る保険料の入力誤りが判明しました。 ○また、他に6事業所の保険料の入力誤りが判明しました。	○二以上事業所勤務被保険者保険料登録票を誤った金額で入力処理したことによります。 ○担当者が二以上事業所勤務被保険者保険料台帳と登録内容との確認及び算出内訳書との照合を怠ったことによるものです。	7事業所11名	その他	4,974,940	○厚生年金徴収課長が6事業所にお詫びの上説明し、過徴収となった保険料について、次回納付時に調整することで了承を得ました。また、1事業所については保険料を還付することで、了承を得ました。 ○厚生年金徴収課長が1事業所にお詫びの上説明し、未徴収となった保険料について、次回納付時に請求することで了承を得ました。 ○二以上事業所勤務被保険者に係る保険料登録処理の訂正処理を行いました。 ○事業所より還付請求書を受領し、処理を完了しました。	○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登録処理の際は、変更前・変更後の確認をすること及び保険料記録照会回答票と突合することを徹底しました。 ○また、毎月の二以上事業所勤務被保険者保険料警告リストによる確認と、算定の時期の基本保険料算出内訳書による二以上事業所勤務被保険者に係る保険料の確認を全事業所分について行うよう周知・徹底しました。	内部
29	納入告知書の作成誤りについて	通知書等の作成誤り	大阪	豊中	2012年7月19日	2012年8月2日	○事業所から送付依頼があり納入告知書を作成した期間の保険料が納付されていなかったため、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5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6月分の納入告知書を作成したものです。 ○担当者の確認不足及び複数名でのダブルチェックを怠ったことによります。	1事業所	—	0	○担当者が事業所にお詫びの上、説明をし、平成24年6月分の誤った領収書を回収し、平成24年5月分の社会保険料納入確認書を交付することで、了承を得ました。 ○担当者が訂正処理を行いました。	○厚生年金徴収課において、納付書を再作成する際は、納付対象月の確認を複数名で行うこと及び処理結果リストと相互チェックを行うよう周知・徹底しました。	内部
30	年金事務所電話番号の記載誤りについて	通知書等の作成誤り	千葉	千葉	2012年8月6日	2012年8月10日	○A事業所より、年金事務所から通知された来所通知書に記載されている電話番号に連絡したところ繋がらないとお問合せがあり、確認したところ、来所通知書に記載した年金事務所の電話番号の記載誤りが判明しました。 ○また、他の事業所あての案内通知にA事業所を含め同様の記載誤りのある文書を、他に126事業所あてに送付していることが判明しました。	○担当者の通知書作成時の点検及び内容確認が不十分であったことによります。	127事業所	—	0	○担当者がA事業所にお詫びの上説明し、了承を得ました。 ○担当者が年金事務所にご連絡のあった12事業所にお詫びの上説明し、了承を得ました。 ○ご連絡のない114事業所にお詫びの文書を送付しました。 ○お客様より連絡はありませんが、今後、お問合せがあった場合には、引き続き対応することとしました。	○厚生年金徴収課において、来所通知書等の文書を作成する際には、内容確認を徹底するよう周知しました。	外部
31	保険料収納時における領収証書の発行誤りについて	通知書等の作成誤り	埼玉	大宮	2012年11月20日	2012年11月26日	○A事業所より、年金事務所において保険料を納付したが、領収証書がB事業所の名称になっているとお問合せがあり、確認したところ、保険料収納時における領収証書の発行誤りが判明しました。	○担当者が窓口で対応した際の事業所名称の確認誤り及び領収証書を発行する際の確認不足によるものです。	2事業所	—	0	○厚生年金徴収課長がA事業所にお詫びの上説明し、了承を得ました。B事業所名称の領収証書を回収し、正しく記載された領収証書を交付しました。 ○担当者がB事業所にお詫びの上説明し、再発防止に努めることをお伝えし、了承を得ました。 ○担当者が保険料収納の訂正処理を行いました。	○厚生年金徴収課において、窓口対応する際は、事業所名称と所在地事業所記録により確認し、領収証書を交付することを周知・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
32	納入告知書不発行通知書の作成誤りについて	通知書等の作成誤り	徳島	阿波半田	2012年4月2日	2012年6月13日	○事業所より、納入告知書不発行通知書が届いたが、記載されてる超過保険料額が違うのではないかとのお問合せがあり、確認したところ、納入告知書不発行通知書の作成誤りが判明しました。	○2年以上遡及した減額の月額変更届の提出があり、2年以上遡及期間について担当者が保険料計算を誤ったものです。 ○担当者が認識を誤り時効分に係る調整額の登録は処理不要としたことによります。	1事業所	過徴収	285,880	○厚生年金適用徴収課長が事業所にお詫びの上、納入告知書不発行通知書の差替を行い、了承を得ました。 ○2年以上遡及期間分に係る保険料調整の訂正処理を行いました。	○厚生年金適用徴収課において、2年以上遡及リストの処理一覧表を作成し、チェック体制の強化と適正な取扱いの徹底を周知しました。	外部
33	口座振替用納入告知書の誤送付について	誤送付・誤送信	兵庫	事務センター	2009年12月17日	2011年11月25日	○年金事務所より、事業所から納入告知書が数社分送付されているとお問合せがあったとの連絡があり、確認したところ、金融機関に送付する口座振替用納入告知書の誤送付が判明しました。	○委託業者が口座振替用納入告知書を窓あき封筒に封入する際に、口座振替用納入告知書送付書を納入告知書の一番上に置き封入すべきところ、誤って一番下に置き封入したものです。 ○封入後のチェック時においても封入誤りに気づけなかったことによります。	1金融機関 10事業所	—	0	○年金事務所の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。誤って送付した10事業所の口座振替用納入告知書を回収しました。 ○担当者が9事業所にお詫びの上説明し、了承を得ました。 ○担当者が金融機関にお詫びの上説明し、10事業所の口座振替用納入告知書を交付し、了承を得ました。	○管理・厚生年金適用グループ長が委託業者に今回の事象を説明し、金融機関に納入告知書を送付する際は金融機関別一覧表で送付書に封入する納入告知書を確認し、封緘後、金融機関に送付する封筒のあて名の再確認をした上で発送することを徹底するよう再発防止の要請を行いました。	外部
34	保険料納入告知額・領収済額通知書の誤送付について	誤送付・誤送信	高知	事務センター	2012年8月20日	2012年8月27日	○年金事務所から、A事業所より保険料納入告知額・領収済額通知書が届いたが、B事業所のものも同封されていたとお問合せがあったとの連絡があり、確認したところ、保険料納入告知額・領収済額通知書の誤送付が判明しました。	○委託業者が封入・封緘作業をした際、本来、B事業所に送付すべき保険料納入告知額・領収済額通知書を、誤ってA事業所の保険料納入告知額・領収済額通知書に同封し、送付してしまったものです。 ○委託業者の発行枚数と封筒枚数の件数確認が不十分であったことによります。	2事業所	—	0	○年金事務所の担当者がA事業所にお詫びの上説明し、了承を得ました。B事業所の保険料納入告知額・領収済額通知書を回収しました。 ○年金事務所の担当者がB事業所にお詫びの上説明し、了承を得ました。A事業所から回収したB事業所の保険料納入告知額・領収済額通知書を交付しました。	○委託業者に件数の確認作業を追加することにより確実に件数の確認を行うよう指示しました。また、事務処理誤り防止要請書を手渡しました。	外部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明契機
35	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	確認・決定誤り	滋賀	彦根	2007年7月頃	2011年10月24日	○事務センターより、65歳未満喪失予定年月日到達者リストの資格喪失予定年月日に疑義がある旨連絡があり、確認したところ、4名のお客様に対する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、1名のお客様については、60歳以降の厚生年金期間を含めて480月の資格喪失予定年月日を入力し、他の3名のお客様については、資格喪失予定年月日の計算を1年又は2年誤って入力したとことによります。	4名	—	0	○担当者がお客様にお詫びの上、説明しました。 ○2名のお客様について、機構本部に取扱いを協議し、資格喪失予定年月日を訂正し、付加保険料を含む口座振替による1年前納保険料と同額の保険料で領収可能との回答があり、現金領収し、了承を得ました。 ○1名のお客様については、資格喪失を希望されたため、国民年金被保険者資格喪失申出書を受理することで、了承を得ました。 ○1名のお客様については、資格喪失予定年月日を訂正することで、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、資格取得申出書の資格喪失予定年月日を入力する場合には、改めてその資格喪失日によって老齢基礎年金が満額となるか又は受給権発生するかを複数名でチェックするよう周知・徹底しました。	内部
36	国民年金資格喪失届の資格喪失年月日誤りによる誤還付について	確認・決定誤り	東京	板橋	2011年1月25日	2012年1月19日	○区役所より、お客様から海外転出時に国民年金の資格喪失届を受付した際、誤った資格喪失日で受付し送付してしまったとの連絡があり、確認したところ、国民年金資格喪失届の資格喪失年月日誤りによる誤還付が判明しました。	○区役所にて、平成23年2月付の海外転出届を受付した際、本来であれば、国民年金資格喪失届の資格喪失日を平成23年2月とすべきところを、誤って平成22年2月で受付し年金事務所に送付したため、国民年金保険料を誤って還付したものです。	1名	誤還付	176,620	○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、誤還付による返納金として取扱い、納付記録の原状回復が可能との回答があり、国民年金課長がお客様のお母様に再度お詫びの上、誤還付による返納金の納付についてに説明し、了承を得ました。 ○区役所より資格喪失訂正届を受付し、資格記録及び納付記録の補正を行い、返納に係る処理を行いました。	○区役所より、事務処理を徹底する旨の再発防止に係る経過書を受理しました。	外部
37	国民年金任意加入に係る資格取得申出書の受理誤りについて	確認・決定誤り	大阪	堺東	2011年10月31日	2012年2月9日	○他年金事務所より、お客様が老齢基礎年金を受給しているにもかかわらず国民年金任意加入をしているとの連絡があり、確認したところ、国民年金任意加入に係る資格取得申出書の受理誤りが判明しました。	○区役所にて資格取得申出書を受付した際、老齢基礎年金の繰上げ受給者であることの確認を漏らしたことによります。 ○入力審査の際にも同様の確認を漏らしていました。	1名	過徴収	30,840	○国民年金課長がお客様にお詫びの上、任意加入を取消し保険料を還付することを説明し、了承を得ました。 ○資格取得記録を取消し、後日、保険料還付金の支払を確認しました。	○国民年金課において、特別支給の老齢厚生年金のみを受給している方については、国民年金の任意加入が可能であるため、給付情報の確認の徹底を周知しました。 ○区役所より、任意加入時に老齢基礎年金の繰上げ受給者についての確認を徹底する旨の顛末書の提出がありました。	内部
38	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	佐原	2010年7月2日	2012年4月9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。	○任意加入時に、お客様の厚生年金保険の資格喪失日が平成21年10月ではなく、平成21年11月であることが判明したため、任意加入の資格取得年月日を訂正しました。その際、お客様の任意加入の資格喪失予定日を平成24年3月から平成24年4月に訂正する処理を怠ったため、満額の老齢基礎年金を受けるために必要な納付月数が1ヵ月不足してしまいました。	1名	—	0	○国民年金課長がお客様にお詫びの上、説明しました。 ○機構本部に取扱いを協議し、口座振替による1年前納保険料との差額を領収可能との回答があり、担当者がお客様に再度お詫びの上、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、入力漏れ等を防止するために、決裁者以外の複数名による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	判明日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明契機
39	国民年金被保険者資格喪失届の受理誤りについて	確認・決定誤り	島根	出雲	2005年7月7日	2012年2月29日	○市役所より、本来受理すべきではなかった資格喪失届を誤って受理していた旨の連絡があり、確認したところ、国民年金被保険者資格喪失届の受理誤りが判明しました。	○市役所の担当者が2名のお客様に対し、国民年金被保険者資格喪失届が必要であると誤った説明を行い、届書を受理したことによります。	2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、免除及び学生納付特例の遡及申請については認められないとの回答があり、協議結果について説明したところ、了承を得ました。 ○時効が到来していない納付書を送付しました。	○市役所に対して、各種届書を受理する際は、お客様に記録等の確認を十分に行うとともに年金事務所への照会による記録の確認を徹底するなど、再発防止に向けた取組みを着実に実施いただくよう要請しました。 ○市役所より再発防止に係る報告書を受理しました。	外部
40	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	埼玉	大宮	2008年10月23日	2012年4月19日	○担当者が65歳未満喪失予定年月日到達者リストを確認したところ、国民年金任意加入に係る喪失予定年月日の誤りが判明しました。	○任意加入時に、本来、20歳から60歳までの加入記録を確認した上で480月の資格喪失予定年月日を決定すべきところ、20歳前の厚生年金加入期間も含めて480月の資格喪失予定年月日を決定していました。 ○資格取得申出書の入力確認及び決裁時において誤りに気付かなかったことによるものです。	1名	—	0	○担当者がお客様にお詫びの上、説明しました。 ○機構本部に取扱いを協議し、口座振替による前納保険料額で領収可能との回答があり、担当者がお客様に再度お詫びの上、現金領収し、了承を得ました。	○国民年金課において、任意加入に係る資格喪失予定年月日については、必ず複数名で確認するよう注意喚起しました。	内部
41	国民年金被保険者資格喪失届に係る資格喪失年月日の誤りについて	確認・決定誤り	長崎	長崎北	2011年1月11日	2012年5月7日	○お客様より、受給要件についてのお問合せがあり、確認したところ、国民年金被保険者資格喪失届に係る資格喪失年月日の誤りが判明しました。	○お客様より国民年金被保険者資格喪失届を郵送にて受付した際、資格喪失年月日の欄が空欄であったことから、正しくは平成23年1月であるところを、担当者が誤って平成22年1月と追記し、そのまま入力したことによります。	1名	誤還付	59,080	○国民年金課長がお客様にお詫びの上、保険料を返納していただく必要がある旨説明し、了承を得ました。 ○資格喪失年月日の訂正を行い、納付記録追加処理を行いました。 ○返納金納入告知書を送付し、後日納付されたことを確認しました。	○国民年金課において、入力処理後のダブルチェック及び処理結果リスト上部余白に入力者及びチェック者が押印することを徹底しました。	内部
42	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	山梨	甲府	2008年7月31日	2012年4月18日	○お客様のお子様がお金請求手続きのため来所された際、被保険者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。	○任意加入時に第3号被保険者期間に該当しない期間を1ヵ月受給資格期間に含めてしまったことによります。 ○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名	—	0	○担当者がお客様にお詫びの上、第3号被保険者特例届の提出により受給権が発生すること及び65歳前の遺族厚生年金受給者であり、受給権発生年月日が遅れてしまうが受給額に影響がないことを説明したところ、了承を得ました。 ○事務センターに第3号被保険者特例届を進達し、入力処理が完了したことを確認しました。	○国民年金課において、任意加入時の期間確認を正確に行い、ダブルチェックにより再発防止することを周知・徹底しました。	内部
43	国民年金被保険者資格喪失届に係る資格喪失年月日の誤りについて	確認・決定誤り	兵庫	兵庫	2012年5月9日	2012年5月31日	○事務センターより、お客様から資格喪失の届出を行っていないのに還付請求書が届いたとお問合せがあった旨の連絡があり、確認したところ、国民年金被保険者資格喪失届に係る資格喪失年月日の誤りが判明しました。	○市役所において、お客様の届出がなかったにもかかわらず、以前登録していた資格喪失予定年月日のデータにより機械的に資格喪失届の帳票を作成し年金事務所に送付したことによります。 ○年金事務所においても、資格喪失予定日の確認を失念していました。	1名	—	0	○担当者がお客様にお詫びの上、説明しました。 ○機構本部に取扱いを協議し、付加保険料を含めた口座振替の1ヵ月前納額について領収可能との回答があり、担当者がお客様に再度お詫びの上、現金領収し、了承を得ました。 ○資格記録及び口座振替記録の補正処理を行い、既にご送付済の還付請求書を回収しました。	○市役所に対し、国民年金被保険者資格喪失届を受付した際は、お客様が申請した資格喪失届書を年金事務所に進達するよう依頼しました。 ○国民年金課において、資格喪失予定年月日の確認を複数名で行うことを周知・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
44	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	愛媛	松山東	2008年12月2日	2012年5月17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。	○任意加入時に、保険料納付済記録について厚生年金と国民年金の同月内の資格取得・喪失期間を、本来であれば期間計算を1ヵ月とすべきところを、2ヵ月として誤って期間計算を行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。 ○資格喪失予定年月日を訂正し、お詫びの文書をお客様あてに送付しました。	○国民年金課において、資格取得申出書の受付の際は、複数名で確認することを徹底しました。また、同月内の資格取得・喪失における納付済期間の算入方法について再度徹底しました。	内部
45	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	札幌東	2010年10月8日	2012年7月9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期間を計算する際、免除期間の9ヵ月分を納付済期間として算入したため、本来ならば、資格喪失予定年月日を平成27年6月とすべきところ、誤って平成26年9月と入力していました。	1名	—	0	○担当者がお客様にお詫びの上、資格喪失予定年月日が平成27年6月に変更となる旨説明し、了承を得ました。 ○資格喪失予定年月日の訂正処理を行いました。	○国民年金課において、任意加入時にはチェックリストを作成し審査を行うことを周知・徹底しました。	内部
46	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	東京	大田	2007年10月5日	2012年5月25日	○担当者が65歳未満喪失予定年月日到達者リストを確認したところ、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、本来ならば、厚生年金の資格を同月内に取得及び喪失した月については、納付月数に含めることができないにもかかわらず、誤って納付月数に含めてしまったことによります。	1名	—	0	○国民年金課長がお客様にお詫びの上、説明しました ○機構本部に取扱いを協議し、既に納付されている定額保険料額と付加を含む口座振替による前納保険料との差額について領収可能との回答があり、担当者がお客様に再度お詫びの上、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、資格喪失予定年月日を入力する際は、改めてその資格喪失日において老齢基礎年金が満額又は受給権発生するのかを、必ず複数名でチェックするよう周知・徹底しました。	内部
47	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	確認・決定誤り	神奈川	厚木	2011年2月3日	2012年6月28日	○65歳未満喪失予定年月日到達者リストの資格喪失予定年月日が平成23年3月である方が平成23年3月分保険料を納付されていたため、担当者が確認したところ、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、資格喪失予定年月日を平成23年3月で入力すべきところ、誤って平成23年4月と入力を行い、平成23年2月から3月分の納付書を送付しました。後日、資格喪失予定年月日の誤りに気づき平成23年3月に訂正処理を行いました。お詫びの文書をお客様あてに送付した納付書の回収を行わなかったことによるものです。	1名	過徴収	15,100	○担当者がお客様にお詫びの上、後日還付請求書を送付させていただき旨説明し、了承を得ました。 ○資格記録の訂正を行い、還付請求書をお客様あてに送付しました。 ○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、任意加入の処理の際には、受給資格期間を確認するシートを使用すること及び複数名で確認を行うことを周知・徹底しました。	内部
48	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	確認・決定誤り	福岡	南福岡	2008年11月14日	2012年4月23日	○お客様より、口座振替額通知書が送付されたが、満額を超える月数が記載されているとお問合せがあり、確認したところ、国民年金任意加入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、老齢基礎年金が満額となる資格喪失予定年月日を平成24年11月と入力すべきところ、入力を漏らしてしまい、処理結果リストとのダブルチェックにおいても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、本来の正しい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。 ○口座振替の停止及び納付記録の補正を行い、被保険者記録回答票を送付しました。	○国民年金課において、任意加入の資格喪失予定年月日の審査及び入力の際には、必ずチェックシートを確認するよう周知・徹底しました。	外部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明契機
49	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	岩見沢	2012年4月25日	2012年5月14日	○お客様が老齢厚生年金の裁定請求に来所された際、受給要件を確認したところ、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。	○任意加入時に受給要件の確認を行ったところ、誤って20歳前の婚姻期間を合算対象期間に含めて計算したため、受給権発生前に国民年金任意加入資格喪失申出書を受理し入力処理したものです。	1名	未徴収	14,980	○担当者がお客様にお詫びの上、提出いただいた老齢厚生年金裁定請求書及び国民年金任意加入資格喪失申出書を一旦お返しし、1ヵ月分の国民年金保険料を納入後再提出していただくことで、了承を得ました。 ○国民年金保険料を領収し、老齢厚生年金裁定請求書及び国民年金任意加入資格喪失申出書を受理しました。 ○老齢厚生年金の支払を確認しました。	○国民年金課において、国民年金任意加入に係る資格取得申出書及び資格喪失申出書の相談対応等の際には、複数名による年金加入期間等のダブルチェックと、年金見込額照会による受給権発生年月日の確認を徹底するよう周知しました。	内部
50	国民年金任意加入に係る資格喪失予定年月日の誤りについて	確認・決定誤り	新潟	新潟西	2010年3月9日	2012年6月20日	○担当者が65歳未満喪失予定年月日到達者リストを確認したところ、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、農林漁業団体職員共済組合期間の資格喪失月を加入月数に含めてしまったことによるものです。	1名	—	0	○担当者がお客様にお詫びの上、説明しました。 ○機構本部に取扱いを協議し、口座振替による前納金額で保険料を領収可能との回答あり、担当者がお客様に再度お詫びの上、現金領収し、了承を得ました。 ○資格喪失年月日を訂正し、納付記録の補正処理を行いました。	○国民年金課において、任意加入の資格喪失予定年月日の審査の際には、必ず年金見込額の照会を行い、年金額を確認するよう周知・徹底しました。 ○また、被保険者記録照会回答票により、共済加入期間の有無の確認を、周知・徹底しました。	内部
51	国民年金任意加入時の合算対象期間の確認誤りについて	確認・決定誤り	山形	新庄	2007年11月28日	2012年9月10日	○お客様が年金相談に来所された際、資格取得申出書に添付されていた卒業証明書を確認したところ、夜間の大学生であることが記載されており、国民年金任意加入時の合算対象期間の確認誤りが判明しました。	○任意加入時に、夜間の大学生であった期間が合算対象期間として取り扱えないことを失念してしまったことにより発生。 ○決裁においても誤りに気付くことができませんでした。	1名	—	0	○国民年金課長及びお客様相談室長がお客様にお詫びの上、平成26年8月分まで納付していただくことで、受給権が発生することを説明したところ、了承を得ました。 ○お客様あてに納付書を送付しました。	○国民年金課及びお客様相談室において、合算対象期間の確認を慎重に行うこと、特に学生であった期間について留意することを周知・徹底しました。	内部
52	国民年金被保険者資格喪失年月日の入力誤りについて	入力誤り	栃木	宇都宮西	2012年1月24日	2012年8月7日	○お客様が後納制度の相談で来所された際に、国民年金の記録に相違があるとのお問合せがあり、確認したところ、国民年金被保険者資格喪失年月日の入力誤りが判明しました。	○任意加入時に、60歳の資格喪失日が登録されていなかったことから本来であれば、60歳到達日である平成24年1月と入力すべきところ、誤って平成23年1月と入力してしまったため、平成23年1月分から平成23年12月分の国民年金保険料を誤還付してしまいました。	1名	誤還付	182,730	○国民年金課長がお客様にお詫びの上、誤還付した保険料について返納いただく必要がある旨を説明したところ、了承を得ました。 ○担当者が訂正処理を行い、国民年金課長がお客様に再度お詫びの上、返納金納入告知書を交付しました。	○国民年金課において、入力後のチェックを確実に実施するよう注意喚起しました。	外部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生日	判明日	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
53	国民年金任意加入期間の計算誤りについて	説明誤り	宮城	大河原	2012年5月22日	2012年7月17日	○お客様が老齢厚生年金の請求に来所され、裁定請求書を受理しましたが、年金記録を確認したところ、国民年金任意加入期間の計算誤りが判明しました。	○任意加入時に、お客様の年金記録に厚生年金の同月内の資格取得・喪失期間があること及びこの月における国民年金保険料の納付状況の確認を漏らしてしまったことによります。 ○ダブルチェックの際にも見落としていました。	1名	—	0	○担当者がお客様にお詫びの上、平成24年7月分の国民年金保険料を納付いただく必要があること及び老齢厚生年金の請求は、平成24年7月分の国民年金保険料を納付いただいた後、平成24年8月以降可能になることについて説明したところ、了承を得ました。また、一度受付した老齢厚生年金裁定請求書をお客様にお返ししました。 ○平成24年7月分の納付書を送付しました。	○国民年金課及びお客様相談室において、任意加入時には年金見込額の試算を行い、受給資格の有無について十分確認すること及び必ず複数名で確認を行うよう周知・徹底しました。	内部
54	国民年金被保険者資格取得届の所在不明について	受理後の書類管理誤り	岡山	事務センター	2011年12月20日	2012年3月13日	○年金事務所より、お客様から資格取得届の提出の有無についてのお問合せがあったとの連絡があり、確認したところ、国民年金被保険者資格取得届が所在不明になっていることが判明しました。	○事務センターで受付した国民年金被保険者資格取得届を市役所に回送した際、市役所における書類の管理が不十分であったため所在不明となったことによります。	1名	—	0	○担当者がお客様にお詫びの上説明したところ、お詫びの文書を送付することで、了承を得ました。 ○担当者が資格取得届の控えにより入力処理を行い、お詫びの文書をお客様あてに送付しました。	○年金事務所の国民年金課長が市役所に対し、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いただくよう要請しました。 ○市役所より再発防止に係る顛末書を受理しました。	外部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生日月	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
55	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	事務センター	2011年4月15日	2012年6月1日	○年金事務所より、お客様の国民年金保険料が口座振替されていないとお問合せがあり、確認したところ、国民年金保険料口座振替納付申出書の処理誤りが判明しました。	○口座振替納付申出書に記載された口座名義人氏名のフリガナが確認しづらく誤入力を招くと判断した担当者がフリガナを補記しましたが、その際の記載を誤ったため、入力処理も誤ってしまいました。 ○入力時及びその後の確認においても誤りに気付きませんでした。	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。 ○機構本部に取扱いを協議し、口座振替による1年前納保険料額と同額の保険料で領収可能との回答があり、年金事務所の担当者がお客様に再度お詫びの上、現金領収し、了承を得ました。 ○口座振替記録の補正処理を行い、記録照会回答票を送付しました。	○国民年金グループにおいて、口座名義人氏名の判別には注意するよう周知しました。 ○また、判別できない場合には、電話等により確認することを周知・徹底しました。	外部
56	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	千葉	船橋	2011年6月30日	2011年7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お問合せがあり、確認したところ、国民年金保険料口座振替辞退申出書の処理誤りが判明しました。	○同一口座より2名分の国民年金保険料の口座振替を行っていましたが、うち1名が口座振替辞退届を提出し、処理を行った際、金融機関の担当者が誤って2名分の口座振替の辞退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、納期限を経過した付加保険料について領収可能との回答があり、担当者がお客様に再度お詫びの上、現金領収し、了承を得ました。 ○口座振替の再開処理を行いました。	○金融機関に対し、再発防止の申し入れを行いました。 ○金融機関より、当事象についての経過報告書及び顛末書を受理しました。	外部
57	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	東京	目黒	2011年11月30日	2012年4月11日	○他年金事務所より、お客様の付加保険料の納付状況について確認してほしいと連絡があり、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。	○平成23年11月に受付した付加保険料納付申出書を入力した際、お客様は既に早割による口座振替にて平成23年11月分の定額保険料を納付していたため、付加保険料のみの納付書を作成し送付すべきところ、担当者の認識誤りにより、失念したことによります。	1名	—	0	○国民年金課長がお客様にお詫びの上、説明しました。 ○機構本部に取扱いを協議し、付加保険料を領収可能との回答があり、現金領収し、了承を得ました。 ○納付記録の補正処理を行いました。	○国民年金課において、口座振替を行っているお客様の付加保険料納付申出書を入力する際、付加保険料申出月及び口座振替情報抽出日の確認を行い、保険料が口座振替可能かどうかを必ず確認することを周知・徹底しました。	内部
58	国民年金保険料口座振替辞退の処理誤りについて	確認・決定誤り	神奈川	厚木	2012年5月1日	2012年5月28日	○担当者が口座振替不能者に前納勧奨を行ったところ、お客様から振替ができなかったのは金融機関の処理誤りによるものとお申出があり、確認したところ、国民年金保険料口座振替辞退の処理誤りが判明しました。	○同一口座より3名分の国民年金保険料の口座振替を行っていましたが、うち1名が厚生年金被保険者となるため口座振替辞退の処理を行った際、金融機関において誤って3名とも口座振替辞退として処理してしまったことによります。	2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、口座振替による1年前納保険料額と同額の保険料で領収可能とする。また、既に納付済の期間がある場合は差額について領収可能との回答があり、差額保険料を現金領収し、了承を得ました。 ○担当者が納付記録の補正処理を行いました。	○国民年金課において、今回の事象を職員に説明し、注意喚起を行いました。 ○金融機関より経過書を受理しました。	外部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生日	判明日	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
59	国民年金学生納付特例申請書の承認誤りについて	確認・決定誤り	滋賀	事務センター	2012年5月8日	2012年6月11日	○担当者が学生納付特例申請書(ハガキ形式)について、受付処理簿に処理年月日の登録作業を行っていたところ、平成24年度で処理した申請書の中に平成23年度の申請書が混入していたため、確認したところ、国民年金学生納付特例申請書の承認誤りが判明しました。 ○また、同様の事例がないか確認したところ、他に5件の承認誤りが判明しました。	○本来、平成24年4月以降に平成23年度の処理をする際、光学式読取装置の承認期間始期に平成23年4月と記入すべきところ、記入せずに処理を行ったため、誤って平成24年度で承認したものです。 ○事後チェックにおいても承認期間の相違に気づきませんでした。	6名	—	0	○担当者がお客様にお詫びの上、処分変更を行い、平成23年度の承認通知及び平成24年度学生納付特例申請書(ハガキ形式)を送付する旨説明したところ、了承を得ました。 ○平成24年度の承認処理の取消及び平成23年度の承認処理を行い、平成24年度の申請書(ハガキ形式)と併せて送付しました。 ○誤った承認通知書については、全員のお客様から破棄又は紛失した等の回答がありました。	○国民年金グループにおいて、学生納付特例申請書(ハガキ形式)を受付した場合は、事前審査において光学式読取装置に承認期間始期を明記し、再確認を徹底するよう周知・徹底しました。	内部
60	国民年金保険料口座振替納付申出書の確認漏れについて	確認・決定誤り	和歌山	和歌山東	2012年4月23日	2012年6月21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お問合せがあり、確認したところ、国民年金保険料口座振替納付申出書の確認漏れが判明しました。	○口座振替の振替方法及び口座名義人の変更届を窓口で受付した際、金融機関届出印が漏れていることに気づかず、返戻等に時間を要したため、締切期限までに処理を行うことができず、平成24年4月から5月分の付加保険料納付及び平成24年5月から6月分の1カ月前納を行うことができませんでした。	1名	過徴収	50	○担当者がお客様にお詫びの上、説明しました。 ○機構本部に取扱いを協議し、平成24年4月から5月分の付加保険料及び平成24年6月分の1カ月前納について領収可能であるが、平成24年5月分の1カ月前納については領収不可との回答があり、担当者がお客様に再度お詫びの上説明したところ、了承を得ました。 ○平成24年4月から5月分の付加保険料を現金領収し、既に納付済みである平成24年6月分定額保険料と1カ月前納額との差額の還付請求書を送付しました。 ○還付請求書を受理し、入力処理を確認しました。	○国民年金課において、窓口での届書確認を慎重に行うよう周知・徹底しました。	外部
61	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	事務センター	2012年2月9日	2012年8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お問合せがあり、確認したところ、国民年金保険料口座振替納付申出書の処理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受付し、審査を行った際、金融機関コードを誤って転記し処理したことによります。 ○また、処理後のチェックにおいても誤りに気づきませんでした。	1名	過徴収	350	○担当者がお客様にお詫びの上、送付済の納付書で納入していただくこと及び早割を受けることができないことについて説明したところ、了承を得ました。 ○口座振替の訂正処理を行い、保険料の納入を確認しました。	○国民年金グループにおいて、金融機関コードを記載する際には十分に注意すること及び処理後のダブルチェックについて周知・徹底しました。	外部
62	国民年金保険料前納納付書の作成漏れについて	確認・決定誤り	神奈川	横浜南	2012年7月30日	2012年8月1日	○A様のお母様より、前納納付書が届かないとのお問合せがあり、確認したところ、国民年金保険料前納納付書の作成漏れが判明しました。	○A様とB様のお母様より前納納付書の作成依頼があった際に、担当者がB様の前納納付書を作成しましたが、A様の前納納付書の作成を失念したものです。 ○本来、電話にて納付書の作成依頼を受けた際は記録画面を出力し決裁を受けますが、A様のお母様より納付書作成の依頼があった際に、担当者が記録画面の出力を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、平成24年7月分から平成25年3月分までの保険料について、前納保険料額で領収可能との回答があり、国民年金課長がお客様に再度お詫びの上、現金領収し、了承を得ました。	○国民年金課において、電話による相談・各種依頼については、必ず復唱して内容を確認した上で、記録画面等にその事跡を記載して決裁を受けるよう改めて周知・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	判明日	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	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	埼玉	川越	2012年5月1日	2012年5月16日	○金融機関より、処理誤りにより国民年金保険料が口座振替されなか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1名分の口座振替解約処理を行う際、誤って同一口座の2名分の口座について辞退処理してしまったことによります。	1名	—	0	○金融機関の担当者がお客様にお詫びの上、説明しました。 ○機構本部に取扱いを協議し、1年前納の金額で領収可能との回答があり、国民年金課長がお客様に再度お詫びの上、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の再開処理を行いました。	○国民年金課において、事務所窓口等で同様のお申出があった場合には注意を払うよう周知・徹底しました。 ○金融機関より経過書を受理しました。	外部
64	国民年金保険料学生納付特例取消申請書の入力誤りについて	確認・決定誤り	京都	事務センター	2011年10月31日	2012年2月15日	○年金事務所より、お客様から国民年金保険料還付請求書についてお問合せがあったとの連絡があり、確認したところ、国民年金保険料学生納付特例取消申請書の入力誤りが判明しました。	○お客様が提出した学生納付特例取消申請書を学生納付特例不該当届と誤認し、受付した翌月の平成23年10月分から学生納付特例期間の取消を入力したことにより、その後に納付された平成23年9月分の保険料が還付となってしまったことによります。 ○決裁においても誤りに気付きませんでした。	1名	—	0	○担当者がお客様にお詫びの上説明し、平成23年9月分について還付を取消し、納付済期間とすることで、了承を得ました。 ○還付請求書を回収し、平成23年9月分の学生納付特例記録を取消し、納付記録を追加しました。	○年金事務所の国民年金課に、受付の際、学生納付特例の取消年月日を備考に明確に記載するよう周知しました。 ○国民年金グループにおいて、届書の入力の際、備考に取消時期の記載がない場合は、必ず事務所に確認を行うよう周知しました。	外部
65	クレジットカード納付(変更)申出書に係る確認誤りについて	確認・決定誤り	神奈川	鶴見	2012年5月1日	2012年5月17日	○お客様より、クレジットカードの納付方法についてお問合せがあり、確認したところ、クレジットカード納付(変更)申出書に係る確認誤りが判明しました。	○クレジットカードの納付方法を1年前納から半年前納に変更する手続きを行った際、本来であれば、変更処理の締切日が過ぎていたため、変更が間に合わない旨をお客様にご説明すべきところ、業務スケジュールを誤って認識していたため、変更処理が間に合うものとして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、説明しました。 ○機構本部に取扱いを協議し、クレジットカード会社に1年前納の請求を取消し、半年前納の請求を行うこととの回答があり、お客様に説明したところ、了承を得ました。 ○半年前納による納付記録の補正処理を行いました。	○国民年金課において、クレジットカード納付申出書に係る事務センター及び機構本部のスケジュール表を回覧し、変更処理の締切日の把握するよう周知・徹底しました。	外部
66	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	東京	立川	2011年7月28日	2011年9月12日	○市役所より、お客様から付加保険料の納付書が届かないとお問合せがあったとの連絡があり、確認したところ、国民年金付加保険料納付申出書の入力漏れが判明しました。	○市役所から書類の回付を受ける際に、管理簿をもとにして届書ごとの内訳を突合せしていなかったため、届書の入力漏れを発見できなかったことによります。	1名	—	0	○国民年金課長がお客様のお母様にお詫びの上、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、国民年金課長がお客様に再度お詫びの上、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及び付加保険料の納付記録を訂正しました。	○国民年金課において、市役所から回付される書類を受付する際に、封筒の点検及び届書ごとの内訳を確認することを徹底しました。また、付加保険料については、申込から納付期限までの期間が短いため、受付時の確認と処理完了の確認を徹底するよう周知しました。 ○市役所に回付する書類の確認を徹底するようお願いしました。	外部
67	転入報告漏れによる口座振替不能について	未処理・処理遅延	東京	文京	2011年8月31日	2011年10月11日	○お客様より、口座振替がされていないとお問合せがあり、確認したところ、区役所からの転入報告漏れによる口座振替不能が判明しました。	○区役所より、本来ならば4月末に年金事務所に報告されるべきであった転入報告について、お客様が60歳以上で任意加入者であったにもかかわらず、国民年金の期間満了者と判断し報告を漏らしたため、お客様の国民年金記録が不在者として登録され、口座振替が不能となってしまいました。	1名	過徴収	50	○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、既に納付済みの保険料額と早割の保険料額との差額について還付可能との回答があり、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。	○区役所に対し、転入者が60歳以上の場合であっても、任意加入者の可能性があるため、年金加入状況の調査・確認を徹底することを申し入れました。	外部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生日月	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
68	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	広島	事務センター	2011年8月29日	2012年3月6日	○市役所より、お客様のお母様から付加保険料の申出を行ったが納付書が届いていないとお問合せがあったとの連絡があり、確認したところ、国民年金付加保険料納付申出書の入力漏れが判明しました。	○20歳到達時の入力の際に、担当者が資格取得届のみ入力し、国民年金付加保険料納付申出書の入力処理を失念したことによります。	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、付加保険料を領収可能との回答があり、国民年金グループ長及び年金事務所の担当者がお客様に再度お詫びの上、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。	○国民年金グループにおいて、資格取得届の入力の際には、付加保険料の納付申出があることを前提とした事前審査を行うよう周知・徹底しました。	外部
69	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	大阪	事務センター	2011年4月頃	2012年1月27日	○年金事務所より、付加保険料未納者一覧表を確認していたところ、付加保険料納付書が未作成のため、お客様が付加保険料を納付できていないとの連絡があり、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。	○定額保険料が納付済である月分からの国民年金付加保険料納付申出書の入力を行う際には、該当する月分の付加保険料納付書を手作業で作成すべきところ、失念したことによります。 ○決裁においても見落としていました。	1名	—	0	○担当者がお客様にお詫びの上、説明しました。 ○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、年金事務所の担当者がお客様に再度お詫びの上、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、国民年金付加保険料納付申出書の入力を行う際、入力後のチェックの徹底及び翌週の月曜日に納付書が作成されているか、窓口装置により確認を行うよう周知・徹底しました。	内部
70	国民年金付加保険料納付申出書の進達漏れについて	未処理・処理遅延	熊本	熊本西	2012年2月1日	2012年4月25日	○市役所より、お客様のお母様から付加保険料の申出を行ったが、定額保険料の納付書が送付されてきたとお問合せがあったとの連絡があり、確認したところ、国民年金付加保険料納付申出書の進達漏れが判明しました。	○市役所においてお客様より受理した国民年金被保険者資格取得届と国民年金付加保険料納付申出書のデータを入力する際、国民年金付加保険料納付申出書の入力を漏らしたため、年金事務所に進達されませんでした。	1名	—	0	○市役所の担当者がお客様及びお客様のお母様にお詫びの上、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、担当者がお客様に再度お詫びの上、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、お客様が持参した書類の確認及び1ヵ月分の保険料額の説明を行うことについて徹底するとして再発防止に係る顛末書が提出されました。	外部
71	国民年金付加保険料納付書の送付漏れについて	未処理・処理遅延	東京	世田谷	2012年4月3日	2012年4月12日	○担当者が事務センターより回送された引抜き扱いの納付書を確認したところ、国民年金付加保険料納付書の送付漏れが判明しました。	○クレジットカード納付申出のため事務センターに引抜き依頼を行った国民年金付加保険料の納付書について、確認した上で速やかに送付するところ、確認を怠り送付不要としていたものです。	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、付加保険料を領収可能との回答があり、担当者がお客様に再度お詫びの上、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、引抜きを行った納付書については、必ず中身を確認するよう周知・徹底しました。	内部
72	国民年金付加保険料納付申出書の処理漏れについて	未処理・処理遅延	兵庫	西宮	2011年10月27日	2012年6月7日	○お客様より、市役所で追納申込と同時に付加保険料納付申出を行ったがその扱いになっているかとお問合せがあり、確認したところ、国民年金付加保険料納付書の作成漏れが判明しました。	○追納申込書に付加保険料納付申出書も添付されていましたが、受付した担当者が、誤って事前に市役所からのFAX依頼により処理を行っていた追納申込書とともに処理済と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。 ○付加保険料納付申出書の入力を行い、納付記録の補正処理を行いました。	○国民年金課において、届書を処理済とする前に、複数名で被保険者記録画面の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	判明日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明契機
73	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	埼玉	大宮	2011年3月22日	2012年1月16日	○コールセンターより、お客様から控除証明書に係る相談時に、平成23年2月分の付加保険料が納付さ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、国民年金付加保険料納付書の作成漏れが判明しました。	○住所変更の入力処理を行った際、付加保険料を含む納付書が自動作成される処理基準日を経過していたため、本来ならば、付加保険料を含む納付書を年金事務所において作成すべきところ、失念したことによります。	1名	—	0	○国民年金課長がお客様にお詫びの上、説明しました。 ○機構本部に取扱いを協議し、付加保険料を領収可能との回答があり、国民年金課長がお客様に再度お詫びの上、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、処理基準日等スケジュールに留意した事務処理を行うよう周知・徹底しました。	外部
74	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	茨城	水戸北	2012年3月1日	2012年4月3日	○お客様より、付加保険料納付申出受理通知書は送付されてきたが、納付書が届かないとの問合せがあり、確認したところ、国民年金付加保険料納付書の作成漏れが判明しました。	○付加保険料納付申出書とクレジットカード納付申出書を同一サイクルで入力した場合、納付書の発行が抑止されるため、本来であれば、納付書発行履歴及び入力サイクルを十分確認した上で入力処理を行うべきところ、担当者の認識が不足していたことによります。	1名	—	0	○担当者がお客様にお詫びの上、説明しました。 ○機構本部に取扱いを協議し、付加保険料を領収可能との回答があり、現金領収し、了承を得ました。 ○納付記録の補正処理を行いました。	○国民年金課において、随時分納付書が被保険者の記録状態によって作成が抑止される事象について周知しました。	外部
75	国民年金保険料口座振替の再開処理漏れについて	未処理・処理遅延	大阪	平野	2011年6月1日	2012年4月26日	○お客様の配偶者様より、口座振替額通知書が届かないとの問合せがあり、確認したところ、国民年金保険料口座振替の再開処理漏れが判明しました。	○平成23年5月に口座振替の緊急停止を行いました。その後の再開処理が必要であることを認識していなかったため、平成24年度分の口座振替による1年前納が行われませんでした。	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、平成24年度口座振替による1年前納保険料を領収可能との回答があり、国民年金課長がお客様に再度お詫びの上、現金領収し、了承を得ました。 ○納付記録の訂正処理及び口座振替の再開処理を行いました。	○国民年金課において、口座振替緊急停止後に、再開処理が必要なこと及び緊急停止依頼の翌月に再点検を行うことを周知・徹底しました。	外部
76	国民年金保険料口座振替の再開処理漏れについて	未処理・処理遅延	宮城	仙台東	2012年5月1日	2012年5月30日	○担当者が口座振替緊急停止後の再開処理状況を再確認したところ、国民年金保険料口座振替の再開処理漏れが判明しました。	○お客様及びご家族の口座振替の緊急停止を行いました。その後の再開処理が必要であることを認識していなかったため、口座振替による早割が行われませんでした。	2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、口座振替の早割による金額で領収可能との回答があり、担当者がお客様に再度お詫びの上、2名分の保険料を現金領収し、了承を得ました。 ○納付記録の補正処理及び口座振替の再開処理を行いました。	○国民年金課において、口座振替緊急停止後に、再開処理が必要なことについて周知・徹底しました。	内部
77	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	東京	事務センター	2010年10月20日	2012年4月24日	○年金事務所より、お客様から口座振替の開始通知書が送付されたが付加保険料が請求さ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、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。	○事務センターの担当者が、国民年金被保険者関係届を委託業者に入力委託する際に、本来であれば、入力項目に番号を記載し、入力手順を表示して届書を入力委託すべきところ、この表示を失念してしまったため、付加保険料納付申出書の入力を漏らしたものです。	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、付加納付申出年月日に遡っての領収及び口座振替前納割引による保険料を領収可能との回答があり、国民年金課長がお客様に再度お詫びの上、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、複合帳票を審査する際には、入力箇所を色付きのマーカで表示し、入力漏れ及び確認漏れがないよう周知・徹底しました。	外部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生日	判明日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明契機
78	国民年金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	埼玉	事務センター	2012年3月13日	2012年5月28日	○年金事務所より、お客様から口座振替による1年前納の口座振替がされておらず、納付書が届いたとお問合せがあったとの連絡があり、確認したところ、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。	○担当者が口座名義人氏名のフリガナを誤って入力したものです。 ○処理後のダブルチェックの際にも誤りを発見でき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、説明しました。 ○機構本部に取扱いを協議し、口座振替前納割引による保険料を領収可能との回答があり、年金事務所の担当者がお客様に再度お詫びの上、現金領収し、了承を得ました。 ○事務センターにて、納付記録及び口座振替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、入力時における細心の注意及び処理結果のダブルチェックを行うよう周知・徹底しました。	外部
79	クレジットカード納付(変更)申出書の入力誤りについて	入力誤り	北海道	札幌北	2012年4月11日	2012年4月12日	○担当者が入力済のクレジットカード納付(変更)申出書を確認したところ、クレジットカード納付(変更)申出書の入力誤りが判明しました。	○クレジットカードによる納付方法の変更を行う際、本来であれば、辞退の入力処理後に毎月納付への変更処理を行うべきところ、口座振替による納付方法の変更と誤認し、辞退の入力をせず毎月納付への変更のみを処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、説明しました。 ○機構本部に取扱いを協議し、クレジット会社に1年前納引落しの緊急停止を依頼、同カードにて毎月支払いとなるとの回答があり、担当者がお客様に再度お詫びの上説明し、了承を得ました。 ○口座振替事跡記録より1年前納の緊急停止及び毎月支払いを確認しました。	○国民年金課において、入力締切日には、口座振替及びクレジットカード納付の入力を原則行わないこととし、やむを得ず入力締切日に入力した場合、その日のうちに決裁を完了させることを周知しました。	内部
80	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	兵庫	姫路	2011年4月14日	2011年11月22日	○お客様より、付加保険料の納付状況についてお問合せがあり、確認したところ、国民年金付加保険料納付書の作成誤りが判明しました。	○お客様より納付書送付依頼を受け、納付書を作成した際、本来ならば付加保険料込みの納付書を作成すべきところ、確認不足により誤って定額保険料のみの納付書を作成してしまいました。 ○入力後の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、付加保険料を含む前納保険料と同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。 ○納付記録の補正処理を行い、記録照会回答票及び控除証明書を送付しました。	○国民年金課において、付加保険料納付申出者に納付書を作成する際には、十分注意するよう改めて周知・徹底しました。	外部
81	国民年金保険料追納納付書の送付誤りについて	誤送付・誤送信	東京	立川	2011年1月11日	2011年8月30日	○お客様より、国民年金保険料追納申込書を送付したが、納付書が届かないとお問合せがあり、確認したところ、国民年金保険料追納納付書の送付誤りが判明しました。	○追納納付書を作成する際、本来であれば、追納申込書に記載されている現住所を確認した上で作成すべきところ、確認不足により、旧住所の記録をもとに作成し送付してしまったため、追納納付書が未送達となり、使用期限が経過してしまいました。	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、平成22年度の追納保険料額で領収可能との回答があり、担当者がお客様に再度お詫びの上、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、お客様あての郵便物を発送する際は、必ず複数名でチェックを行うよう周知・徹底しました。	外部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生日	判明日	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	国民年金保険料口座振替納付申出書受理時における振替開始月の説明漏れについて	説明誤り	奈良	奈良	2011年3月11日	2011年8月25日	○お客様より、付加保険料の納付状況についてお問合せがあり、確認したところ、国民年金保険料口座振替納付申出書受理時における振替開始月の説明漏れが判明しました。	○街角の年金相談センターにおいて、平成23年4月に国民年金保険料口座振替納付申出書を受付した際、平成23年5月末の引落としが間に合わないことについて説明を漏らしてしまったため、お客様が口座振替されると思っていた平成23年4月分の保険料が振替されず、納付期限経過により、付加保険料を納付することができませんでした。	1名	—	0	○街角の年金相談センター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、平成23年4月分の付加保険料について領収可能との回答があり、年金事務所の担当者がお客様に再度お詫びの上、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。	○街角の年金相談センターにおいて、口座振替納付申出書を受付した際には、金融機関への口座確認等により振替開始まで2ヵ月程度期間が必要であることを説明することについて周知・徹底を行いました。	外部
83	国民年金保険料納付書の未送達について	事故等	本部	国民年金部	2012年3月11日	2012年3月21日	○郵便事業株式会社より郵便物が焼失したとの報告があり、確認したところ、国民年金保険料納付書の未送達が判明しました。	○郵便運送車両が交通事故により火災を起こし、差し出した国民年金保険料納付書が焼失し未送達となったものです。	13,575件	—	0	○未送達となったお客様にお詫びの文書及び国民年金保険料納付書を送付しました。 ○未送達により納付期限及び使用期限が到来し、国民年金保険料を納付できない場合の対応を年金事務所へ指示しました。 ○納付期限及び使用期限が到来したことにより、納付についての協議があった2名のお客様の付加保険料及び国民年金保険料を領収可能とする指示を行いました。	○郵便事業株式会社に対し再発防止を要請したところ、再発防止策として、交通事故防止の徹底を図る旨の願末書が提出されました。	外部
84	コンビニエンスストアによる国庫金入金時の金額誤りについて	事故等	本部	国民年金部	2012年7月11日	2012年7月12日	○年金局より、コンビニエンスストアの国庫金入金が実際に納付されるべき金額と相違しているとの連絡があり、確認したところ、コンビニエンスストアによる国庫金入金時の金額誤りが判明しました。	○コンビニエンスストアが国庫金の入金を行う際、本来であれば、データ集計表の金額(全国の店舗で扱われた保険料)と同じ金額を一括納付書に記載すべきところ、確認不足により、一括納付書に400円多い金額を誤って記載し入金してしまったことによります。	1名	過徴収	400	○年金局に対し相違内容に係る補正処理を依頼し、お客様の納付記録が訂正されたことを確認しました。 ○過徴収となった保険料について、厚生労働省年金局事業管理課長あてに還付の手続きを依頼しました。 ○還付金の支払予定日を確認しました。	○コンビニエンスストアより、国民年金保険料の国庫金入金の振込金額と確定した保険料額の集計結果を照合する際、不突合となった場合は必ず機構へ報告する旨の報告書を受理しました。	外部
85	国民年金保険料の着服について	事故等	本部	国民年金部	2012年1月23日	2012年3月28日	○金融機関より、社員が国民年金保険料を着服したとの連絡があり、確認したところ、金融機関の社員が国民年金保険料を着服していたことが判明しました。	○金融機関の社員がお客様から国民年金保険料を領収する際に、窓口端末機による国庫金の受付処理を行わず領収証書に領収日付印を押印しお客様へ交付したものです。 ○国民年金保険料を受付した場合、検査者の検査を受けなければならないところ、検査を受けておらず金融機関における管理が不十分であったことによります。	3名	—	0	○金融機関の店長が3名のお客様にお詫びの上説明し、了承を得ました。 ○金融機関の事故報告に基づき、年金事務所に3名のお客様に係る国民年金保険料の納付記録等の補正を指示しました。 ○金融機関より警察に被害届を提出したとの報告がありました。	○金融機関より、今回の事象を全店長に注意喚起し再発防止に係る取扱いを全社員に周知したとの報告書の提出がありました。	外部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生日月	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
86	国民年金保険料の着服について	事故等	本部	国民年金部	2011年11月13日	2012年4月11日	○コンビニエンスストアより、従業員が国民年金保険料を着服したとの連絡があり、確認したところ、コンビニエンスストアの従業員が国民年金保険料を着服していたことが判明しました。	○コンビニエンスストアの従業員がお客様から国民年金保険料を領収する際にバーコードの読み取りを行い、領収証書に領収日付印を押印し、お客様に交付した後にバーコードの読み取りを取り消し領収済通知書及び現金を着服したものです。 ○コンビニエンスストアにおける従業員への指導が十分に行われていなかったことによります。	1名	—	0	○コンビニエンスストアがお客様にお詫びの文書を送付しました。 ○コンビニエンスストアにて不正に納付記録が取り消された日付で収納データが作成され、納付記録が登録されました。 ○コンビニエンスストアより警察に被害届を提出したとの報告がありました。	○コンビニエンスストアより全国会議で不正の事実を周知し、データ取消し時に取消し理由を確認すること及び再発防止に係る取扱いを全社員に周知したとの報告書の提出がありました。	外部
87	国民年金保険料の着服について	事故等	本部	国民年金部	2012年6月27日	2012年8月14日	○コンビニエンスストアより、従業員が国民年金保険料を着服したとの連絡があり、確認したところ、コンビニエンスストアの従業員が国民年金保険料を着服していたことが判明しました。	○コンビニエンスストアの従業員がお客様から国民年金保険料の払込みを受けた際、領収(納付受託)済通知書と現金を預かり、レジに代行収納登録を行った後に、登録の取消操作を行い、現金を入金していなかったことによります。 ○コンビニエンスストアにおける管理が不十分であったことが原因です。	1名	—	0	○お客様あてにお詫びの文書を送付しました。 ○コンビニエンスストアからの事故報告に基づき、年金事務所に国民年金保険料の納付記録等の補正を指示しました。 ○コンビニエンスストアより警察に被害届を提出したとの報告がありました。	○コンビニエンスストアより、今回の事象を全営業所に注意喚起し、再発防止に係る取扱いを店舗責任者及び全従業員に周知したとの報告書の提出がありました。	外部
88	国民年金保険料預金口座振替依頼書の所在不明について	事故等	新潟	新潟東	2011年10月31日	2011年11月21日	○担当者が国民年金保険料口座振替不能調査一覧表を確認したところ、金融機関に対して依頼書なしとの理由により口座振替が不能となっている方がいたため、確認したところ、金融機関において国民年金保険料預金口座振替依頼書が所在不明になっていることが判明しました。	○金融機関の確認印を受けた国民年金保険料口座振替納付申出書が年金事務所に提出され、入力処理を行いました。金融機関において国民年金保険料預金口座振替依頼書が所在不明となったため、お客様が希望する口座振替による付加を含む半年前納が不能となってしまいました。	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、口座振替による付加を含む半年前納保険料額と同額の保険料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を受取り、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、年金事務所窓口で口座振替依頼書も同時に提出されたお客様については、年金事務所書類を受取り、確実に金融機関に送付をするよう周知・徹底しました。 ○金融機関に対して口座振替納付申出書受付時の取扱いを説明し再発防止の申し入れを行いました。	内部
89	コンビニエンスストアによる国民年金保険料納付情報の入力誤りについて	事故等	本部	国民年金部	2012年7月26日	2012年7月27日	○他のグループより、コンビニエンスストア本部から送信された国民年金保険料納付データを受信する際に読み取りができないとの連絡があり、確認したところ、コンビニエンスストアによる国民年金保険料納付情報の入力誤りが判明しました。	○コンビニエンスストア本部において、領収証書のバーコード情報を入力する際、1件について誤ったバーコード情報を入力してしまったことにより、国民年金保険料納付情報が全件読み取り不能となったことによります。	1名	—	0	○コンビニエンスストア本部より、読み取り不能の原因となった1件を除いたデータが改めて送信され、読み取り不能が発生した当日中に正常に受信処理が完了し、納付記録が反映されました。 ○エラーの原因となった1件について、後日改めて情報が送信され、納付記録が反映されました。 ○収納年月日を領収日に訂正し、照会いただいたお客様に対し、お詫びの文書を送付しました。 ○その後、お客様からお問合せはありませんが、お問合せがあった場合、引き続き対応することとしました。	○コンビニエンスストアにおいて、収納に係る情報入力を行う際は、慎重に確認を行うよう周知・徹底が図られました。	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
90	配偶者加給年金の加算漏れについて	確認・決定誤り	愛媛	宇和島	1989年 5月26日	2011年 7月25日	○機構本部より、進達した再裁定関係書類について照会があり、確認したところ、配偶者加給年金の加算漏れが判明しました。	○老齢年金を裁定の際、配偶者様の記録確認を誤り、本来、配偶者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です。 ○入力後の決裁においても誤りに気付きませんでした。	1名	未払い	1,894,407	○お客様相談室長がお客様にお詫びの上説明し、了承を得ました。 ○機構本部に取扱いを協議し、訂正処理可能との回答があり、訂正処理依頼書等関係書類を機構本部に進達しました。 ○訂正処理が完了し、お客様に年金が支払いされたことを確認しました。	○お客様相談室において、裁定請求書受付時に加給年金対象者の漏れが無いよう書類の確認を徹底するよう周知しました。	内部
91	老齢基礎年金額加算開始事由該当届の受理漏れについて	確認・決定誤り	大阪	守口	2004年 5月25日	2011年 8月17日	○お客様より、機構本部から送付された振替加算確認通知についてのお問合せがあり、確認したところ、老齢基礎年金額加算開始事由該当届の受理漏れが判明しました。	○老齢年金裁定請求書の受付時及び審査時に、老齢基礎年金額加算開始事由該当届の提出を求めていなかったことによりです。 ○担当者のお客様及び配偶者様の年金記録の確認が不十分であったことによりです。	1名	未払い	1,212,199	○担当者がお客様にお詫びの上説明し、了承を得ました。お客様より老齢基礎年金額加算開始事由該当届を受理しました。 ○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、訂正処理依頼書等関係書類を機構本部に進達しました。 ○訂正処理が完了し、お客様に年金が支払されたことを確認しました。	○お客様相談室において、裁定請求書受付の際に、加給年金及び振替加算対象配偶者様の有無を確認するよう周知・徹底しました。	外部
92	老齢厚生年金裁定時における第四種被保険者期間の削除漏れについて	確認・決定誤り	千葉	千葉	1994年 3月頃	2009年 1月16日	○旧社会保険業務センターより、再裁定関係書類の返戻があり、確認したところ、老齢厚生年金裁定時における第四種被保険者期間の削除漏れが判明しました。	○お客様は第四種被保険者期間を含む厚生年金期間が240月を超えていたため老齢厚生年金裁定の際に、本来、第四種被保険者期間を削除すべきところ、誤って削除を漏らしたことによりです。 ○年金記録の確認不足によるものです。	1名	その他	649,408	○担当者がお客様にお詫びの上説明し、了承を得ました。お客様より返納方法申出書等関係書類を受理しました。 ○ブロック本部に取扱いを確認の上、再裁定関係書類一式を機構本部に進達しました。また、第四種被保険者記録の取消を管轄年金事務所に依頼し、処理されたことを確認しました。 ○訂正処理が完了し、担当者がお客様に再度お詫びの上、返納告知書の送付時期をお伝えし、了承を得ました。また、第四種保険料の還付金が支払済であることを確認しました。	○お客様相談室において、年金裁定請求書受付時における年金記録と受給者記録の確認の徹底及び第四種被保険者期間を有するお客様の記録確認を慎重に行うよう周知しました。	内部
93	年金記録調査時における厚生年金期間の確認漏れについて	確認・決定誤り	神奈川	横須賀	2011年 2月22日	2011年 9月5日	○お客様より、厚生年金期間についてお問合せがあり、確認したところ、厚生年金期間の確認漏れが判明しました。	○お客様より年金記録確認の申出があった際に、本来、国民年金及び厚生年金の加入期間について記録調査すべきところ、厚生年金期間の調査を怠ったことによりです。	1名	—	0	○担当者がお客様にお詫びの上説明し、お詫びと経過を記載した文書を送付することとしました。 ○お客様あてに、お詫びと経過を記載した文書を送付しました。 ○判明した厚生年金記録を基礎年金番号記録に登録しました。 ○所長がお客様に再度お詫びの上説明し、了承を得ました。	○お客様相談室において、年金相談の事蹟を詳細に記載すること及び氏名索引画面のコピーなど資料を残すことを徹底しました。また、至急の調査依頼の場合でも複数名によるチェックを周知しました。	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
94	配偶者加給年金の加算漏れについて	確認・決定誤り	滋賀	草津	1992年7月20日	2011年2月21日	○機構本部より、進達した再裁定関係書類について連絡があり、確認したところ、配偶者加給年金の加算漏れが判明しました。	○老齢年金を審査する際、配偶者様の記録確認を誤り、本来、配偶者状態表示のコードを変更し加給年金の加算を開始すべきところ、その処理を怠ったことによります。 ○審査入力時の確認不足によります。	1名	未払い	234,992	○担当者がお客様にお詫びの上説明し、了承を得ました。お客様より収入要件申立書を受理しました。 ○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、訂正処理依頼書等関係書類を機構本部に進達しました。 ○訂正処理が完了し、お客様に年金が支払されたことを確認しました。	○お客様相談室において、裁定請求書受付時の加給年金対象者に漏れないよう書類の確認を徹底するよう周知しました。	内部
95	特別支給の老齢厚生年金裁定時における合算対象期間の入力漏れについて	確認・決定誤り	東京	墨田	2007年8月23日	2011年10月12日	○機構本部より、受給要件を満たしていないとの理由で老齢給付裁定請求書(ハガキ)の返戻があり、確認したところ、特別支給の老齢厚生年金裁定時における合算対象期間の入力漏れが判明しました。	○お客様の特別支給の老齢厚生年金裁定の際に、合算対象期間を確認したにもかかわらず、入力を漏らしたことによります。	1名	未払い	60,924	○お客様相談室長がお客様にお詫びの上、説明しました。 ○機構本部に取扱いを確認の上、再裁定関係書類を機構本部に進達しました。 ○訂正処理が完了し、お客様相談室長がお客様に再度お詫びの上、支払時期をお伝えし、了承を得ました。	○お客様相談室において、裁定請求書を受付する際の年金記録及び合算対象期間の確認を慎重に行うよう周知・徹底しました。 ○また、今回の事象を事務センターに情報提供し、裁定処理時における注意喚起を行いました。	内部
96	配偶者加給年金の加算漏れについて	確認・決定誤り	大阪	貝塚	1994年12月20日	2011年11月7日	○機構本部より、再裁定関係書類の返戻があり、確認したところ、老齢年金の裁定時における配偶者加給年金の加算漏れが判明しました。	○お客様の老齢年金裁定時に、本来、配偶者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。 ○担当者による配偶者様の年金受給状況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	64,375	○担当者がお客様にお詫びの上説明し、了承を得ました。お客様より生計維持確認書類を受理しました。 ○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、訂正処理依頼書等関係書類を機構本部に進達しました。 ○訂正処理が完了し、お客様に年金が支払されたことを確認しました。	○お客様相談室において、入力処理の際には、複数名で確認することを周知・徹底しました。 ○また、今回の事象を事務センターに情報提供し、注意喚起を行いました。	内部
97	老齢厚生年金裁定時における第四種被保険者期間の削除漏れについて	確認・決定誤り	宮城	仙台東	1992年6月30日	2011年6月27日	○事務センターより、遺族年金裁定請求書の返戻があり、確認したところ、遺族年金請求者であるお客様の老齢厚生年金裁定時における第四種被保険者期間の削除漏れが判明しました。	○お客様の老齢厚生年金裁定請求書受付の際に、新たに厚生年金期間が判明し、厚生年金期間が240月を超えたため、本来、第四種被保険者期間を削除すべきところ、削除を漏らし誤って裁定したことによります。 ○年金記録の確認が不十分であったこと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	その他	31,813	○担当者がお客様にお詫びの上、説明しました。お客様より返納方法申出書等関係書類を受理しました。 ○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、第四種被保険者期間を削除の上、訂正処理依頼書等関係書類を機構本部に進達しました。 ○訂正処理が完了し、お客様あてに返納金告知書が送付されたことを確認しました。また、第四種に係る厚生年金保険料還付金が支払済であることを確認しました。	○お客様相談室において、記録統合時における被保険者記録の確認の徹底及び第四種被保険者期間を有するお客様の記録確認を慎重に行うよう周知しました。	内部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生日月	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
98	老齢年金裁定時における合算対象期間の算入誤りについて	確認・決定誤り	大阪	豊中	2004年10月4日	2011年10月24日	○お客様より、配偶者様死亡による遺族厚生年金の請求があり、確認したところ、老齢年金裁定時における合算対象期間の算入誤りが判明しました。	○配偶者様が国民年金資格取得申出書の提出時及び老齢年金裁定請求書審査時に、日本国籍取得以前等の在日間に係る合算対象期間の確認が不十分であったことによるものです。	1名	その他	5,613,305	○お客様相談室長がお客様にお詫びの上、説明しました。 ○機構本部に取扱いを協議し、時効を適用せず遡及して支給するとの回答があり、訂正処理依頼書等関係書類を機構本部に進達しました。 ○訂正処理が完了し、お客様相談室長がお客様に再度お詫びの上、支払時期をお伝えし、了承を得ました。 ○また、お客様より国民年金還付請求書を受理し、国民年金還付金が支払されたことを確認しました。	○お客様相談室において、国民年金資格取得申出書及び老齢年金裁定請求書受付時における年金記録及び合算対象期間の確認を慎重に行うよう周知しました。	内部
99	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	2002年11月1日	2008年10月6日	○お客様の老齢年金裁定請求書を受理した際、配偶者様の老齢年金を確認したところ、配偶者加給年金の加算漏れが判明しました。	○お客様の老齢年金裁定時に、本来、配偶者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	1,338,375	○お客様相談室長がお客様にお詫びの上説明し、了承を得ました。お客様より老齢年金加給年金額加算開始事由該当届を受理しました。 ○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、訂正処理依頼書等関係書類を機構本部に進達しました。 ○訂正処理が完了し、お客様に年金が支払されたことを確認しました。	○お客様相談室において、裁定請求書受付時の配偶者様の年金記録の確認を徹底するよう周知しました。	内部
100	特別支給の老齢厚生年金裁定時における合算対象期間の算入誤りについて	確認・決定誤り	宮城	大河原	2005年5月19日	2011年11月22日	○事務センターより、お客様から請求のあった遺族年金裁定請求書の返戻があり、確認したところ、お客様の特別支給の老齢厚生年金裁定時における合算対象期間の算入誤りが判明しました。	○お客様は旧法共済組合の退職年金を受給されており、特別支給の老齢厚生年金裁定の際に、本来、共済組合期間を合算対象期間と入力すべきところ、誤って共済組合期間として入力したことによります。 ○決裁においても誤りに気付かなかつたことによるものです。	1名	過払い	612,696	○お客様相談室長がお客様にお詫びの上説明しましたが、了承を得られませんでした。 ○お客様相談室長がお客様に再度お詫びの上説明し、了承を得ました。返納方法申出書は後日郵送することによりました。 ○お客様より返納方法申出書の送付があり、再裁定関係書類とともに機構本部に進達しました。	○お客様相談室において、年金裁定請求書を受付する場合は、お客様及び配偶者様の年金記録及び年金受給状況についても慎重に確認するよう周知しました。	内部
101	配偶者加給年金の加算漏れについて	確認・決定誤り	神奈川	横須賀	1993年1月頃	2011年10月7日	○機構本部より、再裁定関係書類の返戻があり、確認したところ、老齢年金の裁定時における配偶者加給年金の加算漏れが判明しました。	○お客様の老齢年金裁定時に、本来、配偶者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。 ○担当者による配偶者様の年金受給状況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	983,600	○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、訂正処理可能との回答があり、訂正処理依頼書等関係書類を機構本部に進達しました。 ○担当者がお客様に再度お詫びの上、支払時期をお伝えし、了承を得ました。	○お客様相談室において、年金請求時における配偶者様の年金受給状況の確認を周知・徹底しました。 ○また、事務センターに今回の事象を情報提供し、注意喚起しました。	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
102	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	1992年 1月2日	2010年 12月10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、配偶者加給年金の加算漏れが判明しました。	○お客様の老齢年金裁定時に、本来、配偶者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。 ○担当者による配偶者様の年金受給状況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	278,248	○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、訂正処理可能との回答があり、訂正処理依頼書等関係書類を機構本部に進達し、訂正処理が完了したことを確認しました。 ○担当者がお客様に再度お詫びの上、支払時期をお伝えし、了承を得ました。	○お客様相談室において、入力処理を行う際には書類を慎重に確認するよう周知しました。	内部
103	特別支給の老齢厚生年金裁定における共済組合期間の算入誤りについて	確認・決定誤り	徳島	徳島北	2005年 12月22日	2011年 12月1日	○お客様より、年金見込額のお問合せがあり、年金見込額試算結果、受給者原簿及び老齢年金裁定時の共済組合の年金加入期間確認通知書を確認したところ、特別支給の老齢厚生年金裁定時における共済組合期間の算入誤りが判明しました。	○年金加入期間確認通知書に退職一時金及び組合員との記載があり、本来、共済組合期間として入力すべきところ、誤って合算対象期間として入力したことによります。 ○決裁においても誤りに気付かなかつたことによります。	1名	未払い	64,198	○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領しました。 ○機構本部に取扱いを確認し、再裁定関係書類を機構本部に進達しました。 ○訂正処理が完了し、支払時期が確定したことを確認しました。	○お客様相談室において、今回の事象を職員に説明し、裁定請求書受付時の年金記録及び年金加入期間確認通知書の確認を慎重に行うよう周知しました。	外部
104	配偶者加給年金の加算漏れについて	確認・決定誤り	奈良	事務センター	1988年 11月1日	2011年 12月7日	○機構本部より、進達した再裁定関係書類の返戻があり、確認したところ、配偶者加給年金の加算漏れが判明しました。	○老齢年金裁定時に、配偶者様の記録確認を誤り、本来、配偶者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	15,566	○担当者がお客様にお詫びの上説明し、了承を得ました。 ○機構本部に取扱いを協議し、訂正処理可能との回答があり、訂正処理依頼書等関係書類を機構本部に進達しました。 ○訂正処理が完了し、お客様に年金が支払されたことを確認しました。	○年金給付グループにおいて、裁定請求書の内容審査時に配偶者様の年金記録を十分に確認するよう周知・徹底しました。 ○また、配偶者状態表示のコードの審査・登録の研修を行いました。	内部
105	子の加給年金の加算漏れについて	確認・決定誤り	静岡	島田	2011年 6月17日	2011年 12月9日	○お客様の年金相談を行った際、受給中の老齢年金について確認したところ、子の加給年金の加算漏れが判明しました。	○老齢年金裁定請求書を審査する際、加給年金対象者として配偶者様と子の申請がされていましたが、入力時に子の加給年金の登録を漏らしたことによります。 ○裁定請求書審査時の確認不足及び決裁においても気付かなかつたものです。	1名	未払い	132,416	○担当者がお客様にお詫びの上説明し、了承を得ました。 ○訂正処理依頼書等関係書類を機構本部に進達しました。 ○訂正処理が完了し、お客様に年金が支払されたことを確認しました。	○お客様相談室において、裁定請求書受付時の加給年金対象者に漏れがないよう書類の確認を徹底するよう周知しました。	内部
106	配偶者加給年金の加算漏れについて	確認・決定誤り	栃木	栃木	1997年 10月2日	2011年 12月27日	○機構本部より、進達した再裁定関係書類について確認するよう連絡があり、確認したところ、配偶者加給年金の加算漏れが判明しました。	○お客様の老齢年金裁定時に、本来、配偶者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	86,432	○お客様相談室長がお客様にお詫びの上説明し、了承を得ました。お客様より加給年金未払い分の請求に関する申立書を受領しました。 ○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、訂正処理依頼書等関係書類を機構本部に進達しました。 ○訂正処理が完了し、お客様に年金が支払されたことを確認しました。	○お客様相談室において、裁定請求書受付時の年金記録の確認に細心の注意を払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
107	老齢厚生年金裁定時における共済組合員期間の算入誤りについて	確認・決定誤り	岡山	岡山西	2001年12月19日	2011年12月19日	○事務センターより、お客様の老齢年金の裁定内容について照会があり、確認したところ、老齢厚生年金裁定時における共済組合期間の算入誤りが判明しました。	○お客様の老齢厚生年金裁定の際に、共済組合の一時金決定済者のため、本来、共済組合期間を合算対象期間と入力すべきところ、誤って共済組合期間と入力したことによります。 ○決裁時においても誤りに気付かなかったことによります。	1名	過払い	1,062,432	○担当者がお客様にお詫びの上説明し、了承を得ました。年金額仮計算書及び返納方法申出書は、後日郵送することにより依頼しました。 ○お客様より年金額仮計算書及び返納方法申出書の提出があり再裁定関係書類とともに機構本部に進達しました。	○お客様相談室において、年金加入期間確認通知書の内容確認方法について研修を行い、裁定請求書を受付する際は、年金記録及び年金加入期間確認通知書を慎重に確認を行うよう周知しました。	内部
108	配偶者加給年金の加算漏れについて	確認・決定誤り	大阪	市岡	1995年7月13日	2012年1月5日	○記録突合せセンターより、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、配偶者加給年金の加算漏れが判明しました。	○お客様の老齢年金裁定時に、本来、配偶者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	456,000	○担当者がお客様にお詫びの上説明し、了承を得ました。お客様より収入要件申立書を受理しました。 ○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、訂正処理依頼書等関係書類を機構本部に進達しました。 ○訂正処理が完了し、お客様に年金が支払されたことを確認しました。	○お客様相談室において、加給年金対象者に係る書類審査の研修を行い、裁定請求書受付時の記録確認を周知・徹底しました。	内部
109	老齢厚生年金裁定時における第四種被保険者期間の削除漏れについて	確認・決定誤り	岡山	倉敷東	1995年12月7日	2011年8月22日	○お客様の厚生年金期間判明により、通知書作成のため受給者原簿を確認したところ、老齢厚生年金裁定時における第四種被保険者期間の削除漏れが判明しました。	○お客様は第四種被保険者期間を含む厚生年金期間が240月を超えていたため、老齢厚生年金裁定の際に、本来、第四種被保険者期間の一部について削除すべきところ、誤って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	481,840	○担当者がお客様にお詫びの上説明し、了承を得ました。お客様より返納方法申出書等関係書類を受理しました。 ○機構本部に取扱いを確認し、第四種被保険者記録を訂正の上、再裁定関係書類一式を機構本部に進達しました。 ○訂正処理が完了し、担当者がお客様に再度お詫びの上、返納告知書の送付時期をお伝えし、了承を得ました。また、第四種に係る厚生年金保険料還付金が支払されたことを確認しました。	○お客様相談室において、第四種被保険者の取扱いについて研修を行い、第四種被保険者期間を有するお客様の相談については、厚生年金期間が240月を超えていないか確認するよう周知・徹底しました。	内部
110	配偶者加給年金の加算漏れについて	確認・決定誤り	鹿児島	鹿屋	2006年1月19日	2012年1月5日	○事務センターより、進達した書類の返戻があり、確認したところ、老齢年金の記録訂正時における配偶者加給年金の加算漏れが判明しました。	○老齢年金の記録を訂正した際に老齢厚生年金加給年金額加算開始事由該当届の受理を行わなかったため、加給年金が加算されなかったことによります。 ○審査入力時の確認不足によります。	1名	未払い	2,407,875	○お客様相談室長がお客様にお詫びの上説明し、了承を得ました。お客様より老齢厚生年金加給年金額加算開始事由該当届を受理しました。 ○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、訂正処理依頼書等関係書類を機構本部に進達しました。 ○訂正処理が完了し、お客様に年金が支払されたことを確認しました。	○お客様相談室において、年金請求の際、年金加入記録及び加給年金対象者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
111	障害者特例請求書の受理漏れについて	確認・決定誤り	鹿児島	鹿児島南	2009年2月10日	2012年1月17日	○お客様より、障害者特例請求書についてお問合せがあり、確認したところ、障害者特例請求書の受理漏れが判明しました。	○特別支給の老齢厚生年金裁定請求書受付の際に、お客様が障害基礎年金受給権者であったにもかかわらず、障害者特例請求書の提出を求めていなかったことによります。 ○担当者のお客様の年金受給状況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	432,009	○担当者がお客様にお詫びの上説明し、了承を得ました。お客様より障害者特例請求書及び年金受給選択申出書を受理しました。 ○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、訂正処理依頼書等関係書類を機構本部に進達しました。 ○訂正処理が完了し、担当者がお客様に再度お詫びの上、支払時期をお伝えし、了承を得ました。	○お客様相談室において、相談時にお客様の年金受給状況を慎重に確認の上チェックシートを活用し、届書の受理漏れのないよう周知・徹底しました。	外部
112	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	2004年4月8日	2012年4月12日	○事務センターより、進達した書類の返戻があり、確認したところ、老齢年金裁定時の配偶者加給年金の加算漏れが判明しました。	○お客様の老齢年金裁定時に、本来、配偶者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	3,235,521	○担当者がお客様にお詫びの上説明し、了承を得ました。お客様より生計維持申立書を受理しました。 ○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、訂正処理依頼書等関係書類を機構本部に進達しました。 ○訂正処理が完了し、お客様に年金が支払されたことを確認しました。	○お客様相談室において、裁定請求書受付の際は、添付書類を注意深く確認するよう周知しました。	内部
113	老齢厚生年金裁定時における共済組合期間の算入誤りについて	確認・決定誤り	東京	中央	2001年3月22日	2012年2月8日	○事務センターより、再裁定関係書類の返戻が機構本部からあったとの連絡があり、確認したところ、老齢厚生年金裁定時における共済組合期間の算入誤りが判明しました。	○お客様は共済組合より旧法退職年金を受給しており、老齢厚生年金裁定の際、本来、共済組合期間を合算対象期間として入力すべきところ、誤って共済組合期間として入力したことによります。 ○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	過払い	4,057,658	○お客様相談室長がお客様にお詫びの上説明し、了承を得ました。お客様より年金額仮計算書及び返納方法申出書を受理しました。 ○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、訂正処理依頼書等関係書類を機構本部に進達しました。 ○お客様相談室長がお客様に再度お詫びの上、返納告知書を送付した旨お伝えしました。返納金が納付されたことを確認しました。	○お客様相談室において、老齢年金受付の際は、年金記録及び年金受給状況を慎重に確認するよう周知・徹底しました。	内部
114	配偶者加給年金の加算漏れについて	確認・決定誤り	埼玉	川越	1996年8月8日	2012年1月16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、配偶者加給年金の加算漏れが判明しました。	○老齢年金裁定時に、記録確認を誤り、受給権発生時より加給年金を停止する入力をしたことによります。 ○裁定入力処理を行う際の確認不足及び入力後のチェック不足によります。	1名	未払い	86,432	○お客様相談室長がお客様にお詫びの上説明し、了承を得ました。お客様より収入要件申立書を受理しました。 ○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、訂正処理依頼書等関係書類を機構本部に進達しました。 ○訂正処理が完了し、お客様に年金が支払されたことを確認しました。	○お客様相談室において、今回の事象を職員に説明し、裁定請求書受付時の確認の徹底を周知しました。	内部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生日月	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
115	配偶者加給年金の加算漏れについて	確認・決定誤り	静岡	静岡	1988年1月14日	2012年1月19日	○お客様の遺族年金請求時に、年金記録を確認したところ、配偶者加給年金の加算漏れが判明しました。	○お客様の老齢年金裁定時に、本来、配偶者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及び決裁時にも誤りに気が付かなかったものです。	1名	未払い	5,262,650	○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し、訂正処理可能との回答があり、訂正処理依頼書等関係書類を機構本部に進達しました。 ○訂正処理が完了し、お客様に年金が支払されたことを確認しました。	○お客様相談室において、今回の事象を職員に説明し、裁定請求書受付時の年金記録の確認を徹底するよう周知しました。	内部
116	配偶者加給年金の加算漏れについて	確認・決定誤り	東京	荒川	1995年3月16日	2011年9月30日	○機構本部より、進達した再裁定関係書類の返戻があり、確認したところ、配偶者加給年金の加算漏れが判明しました。	○お客様の老齢年金裁定時に、本来、配偶者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	298,099	○お客様相談室長がお客様にお詫びの上説明し、了承を得ました。 ○機構本部に取扱いを協議し、訂正処理可能との回答があり、訂正処理依頼書等関係書類を機構本部に進達しました。 ○訂正処理が完了し、お客様に年金が支払されたことを確認しました。	○お客様相談室において、今回の事象を職員に説明し、裁定請求書受付時の配偶者様の年金記録の確認を徹底するよう周知しました。	内部
117	老齢厚生年金裁定時における第四種被保険者期間の削除漏れについて	確認・決定誤り	千葉	船橋	1994年8月25日	2011年12月12日	○お客様より配偶者様死亡による遺族厚生年金裁定請求書の提出があり、確認したところ、配偶者様の老齢厚生年金裁定時における第四種被保険者期間の削除漏れが判明しました。	○配偶者様は第四種被保険者期間を含む厚生年金期間が240月を超えていたため、老齢厚生年金裁定の際に、本来、第四種被保険者期間の一部について削除すべきところ、誤って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	273,628	○担当者がお客様にお詫びの上説明し、了承を得ました。また、過払い分については未支給年金で調整の旨お申出がありました。 ○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、第四種被保険者記録を訂正の上、訂正処理依頼書等関係書類を機構本部に進達しました。 ○訂正処理が完了し、担当者がお客様に再度お詫びの上、未支給年金及び第四種に係る厚生年金保険料還付金が支払されたことを確認しました。	○お客様相談室において、第四種被保険者期間を有するお客様より老齢年金裁定請求書の提出があった場合は、お客様の年金記録を慎重に確認するよう周知しました。	内部
118	老齢年金裁定請求書受付年月日の入力誤りについて	確認・決定誤り	岐阜	事務センター	2012年2月21日	2012年3月19日	○機構本部より、障害者特例請求書の返戻があり、確認したところ、特別支給の老齢厚生年金裁定時における老齢年金裁定請求書受付年月日の入力誤りが判明しました。	○お客様より老齢年金裁定請求書及び障害者特例請求書を受付し、裁定請求書に不備がありお客様に返戻したため受付印が2回押印されましたが、裁定の際に誤って再受付日を入力し裁定したことによります。 ○担当者の確認不足と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	未払い	25,350	○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、訂正処理依頼書等関係書類を機構本部に進達しました。 ○訂正処理が完了し、担当者がお客様に再度お詫びの上、支払時期をお伝えし、了承を得ました。	○年金給付グループにおいて、受付年月日を入力する請求書等について、2個以上受付印が押印されている場合は、最も古い受付年月日で処理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
119	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	帯広	2003年 5月1日	2012年 1月25日	○お客様より、配偶者様の加給年金についてお問合せがあり、確認したところ、配偶者加給年金の加算漏れが判明しました。	○老齢年金を審査する際、生計維持申立書の説明を怠り、受付しなかったことにより、加給年金の登録を漏らしたことによります。 ○裁定請求書審査時の確認不足及び決裁においても誤りに気付かなかったものです。	1名	未払い	1,322,094	○担当者がお客様にお詫びの上説明し、了承を得ました。 ○機構本部に取扱いを協議し、訂正処理可能との回答があり、訂正処理依頼書等関係書類を機構本部に進達しました。 ○訂正処理が完了し、お客様に年金が支払されたことを確認しました。	○お客様相談室において、今回の事象を職員に説明し、書類受付時の確認及び説明漏れのないよう周知・徹底しました。	外部
120	配偶者加給年金の加算漏れについて	確認・決定誤り	鳥取	米子	1998年 8月6日	2012年 2月28日	○機構本部より、進達した再裁定関係書類について照会があり、確認したところ、配偶者加給年金の加算漏れが判明しました。	○お客様の老齢年金裁定時に、本来、配偶者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。 ○審査及び決裁においても誤りに気付きませんでした。	1名	未払い	216,083	○担当者がお客様にお詫びの上説明し、了承を得ました。お客様より収入要件申立書を受理しました。 ○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、訂正処理依頼書等関係書類を機構本部に進達しました。 ○訂正処理が完了し、お客様に年金が支払されたことを確認しました。	○お客様相談室において、加給年金対象者の確認を徹底するよう周知しました。 ○また、研修において具体的事例を例示し確認の徹底を周知しました。	内部
121	障害者特例請求書の受理漏れについて	確認・決定誤り	大分	佐伯	2007年 10月22日	2012年 3月26日	○お客様より、機構本部から送付された年金受給選択申出書の提出があり、年金記録を確認したところ、老齢年金裁定請求書受付時における障害者特例請求書の受理漏れが判明しました。	○特別支給の老齢厚生年金裁定請求書受付の際に、お客様が障害基礎年金の受給者であったにもかかわらず障害基礎年金の受給状況の確認を漏らし、障害者特例請求書の提出を求めていなかったことによります。 ○担当者の確認が不十分であったことによるものです。	1名	未払い	1,497,925	○担当者がお客様にお詫びの上説明し、了承を得ました。お客様より障害者特例請求書及び年金受給選択申出書を受理しました。 ○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、障害者特例請求書及び年金受給選択申出書を機構本部に進達しました。 ○訂正処理が完了し、担当者がお客様に再度お詫びの上、支払時期をお伝えし、了承を得ました。	○お客様相談室において、障害者特例請求の取扱いについて再度説明し、年金裁定請求書受付時の年金記録及び年金受給状況を慎重に確認の上、お客様対応するよう周知しました。	内部
122	老齢基礎年金裁定請求書の受理誤りについて	確認・決定誤り	福岡	中福岡	2011年 11月7日	2011年 11月7日	○担当者がお客様より受付した老齢年金裁定請求書の事後点検を行ったところ、お客様の国民年金第3号被保険者記録に誤りがあり、受給要件を満たしていないことにより、老齢基礎年金裁定請求書の受理誤りが判明しました。	○お客様の第3号被保険者期間について、配偶者様が厚生年金資格喪失後も引き続き第3号被保険者となっていたため、本来、第1号被保険者に種別変更を行い受給要件を満たしているかを確認すべきところ、これを漏らしていたことによります。 ○担当者がお客様及び配偶者様の年金記録の確認が不十分であったことによります。	1名	—	0	○お客様相談室長がお客様にお詫びの上、説明しました。 ○お客様相談室長がお客様に再度お詫びの上、お客様に年金記録が正しいこと及び合算対象期間がないことから受給要件を満たしていないことを説明し、了承を得ました。また、老齢年金裁定請求書をお客様に返送することについても、了承を得ました。 ○お客様あてに老齢年金裁定請求書を送付しました。	○お客様相談室において、年金裁定請求書を受付する際は、お客様及び配偶者様の年金記録を慎重に確認の上、受給要件を満たしているか確認するよう周知・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
123	老齢年金裁定請求書受付年月日の入力誤りについて	確認・決定誤り	福岡	事務センター	2012年2月2日	2012年4月5日	○機構本部より、障害者特例請求書の返戻があり、確認したところ、特別支給の老齢厚生年金裁定時における老齢年金裁定請求書受付年月日の入力誤りが判明しました。	○お客様が提出された老齢年金裁定請求書に街角の年金相談センター及び事務センターの受付印が押印されましたが、委託業者が入力の際、本来、最も古い受付年月日を入力すべきところ、誤って新しい事務センターの受付年月日を入力し裁定したことによります。 ○また、その後の審査及び決裁においても誤りに気づきませんでした。	1名	未払い	215,417	○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、訂正処理依頼書及び障害者特例請求書を機構本部に進達しました。 ○訂正処理が完了し、担当者がお客様に再度お詫びの上、障害者特例による年金の支払時期をお伝えし、了承を得ました。	○委託業者に今回の事象を情報提供し改善を求めたところ、老齢年金裁定請求書に受付印が2個以上押印されている場合は、最も古い受付年月日で裁定するよう職員に周知したとの報告書の提出がありました。 ○年金給付グループにおいて、今回の事象を職員に説明し、受付年月日に注意を要する場合については、受付年月日にマークを行い入力委託することとしました。	内部
124	配偶者加給年金の加算漏れについて	確認・決定誤り	福井	敦賀	1995年7月6日	2012年4月3日	○機構本部より、進達した再裁定関係書類の返戻があり、確認したところ、配偶者加給年金の加算漏れが判明しました。	○お客様の老齢年金裁定時に、本来、配偶者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	211,083	○担当者がお客様にお詫びの上説明し、了承を得ました。 ○機構本部に取扱いを協議し、訂正処理可能との回答があり、訂正処理依頼書等関係書類を機構本部に進達しました。 ○訂正処理が完了し、お客様に年金が支払されたことを確認しました。	○お客様相談室において、今回の事象を職員に説明し、裁定請求書受付時の年金記録の確認を徹底するよう周知しました。	内部
125	配偶者加給年金の加算漏れについて	確認・決定誤り	大阪	事務センター	1995年11月22日	2012年4月24日	○機構本部より、進達した再裁定関係書類について照会があり、確認したところ、配偶者加給年金の加算漏れが判明しました。	○お客様の老齢年金裁定時に、本来、配偶者加給年金を加算すると入力すべきところ、誤って加算しないと入力したことによります。 ○担当者の確認不足及び決裁においても誤りに気づきませんでした。	1名	未払い	202,833	○担当者がお客様の代理人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、訂正処理依頼書等関係書類を機構本部に進達しました。 ○訂正処理が完了し、お客様に年金が支払されたことを確認しました。	○年金給付グループにおいて、今回の事象を職員に説明し、配偶者様の年金記録の確認を徹底するよう周知しました。	内部
126	特別支給の老齢厚生年金裁定時における合算対象期間の算入誤りについて	確認・決定誤り	広島	広島南	2003年4月10日	2011年11月30日	○担当者が受付した遺族厚生年金裁定請求書及び年金加入期間確認通知書を確認したところ、死亡された配偶者様の特別支給の老齢厚生年金裁定時における共済組合期間の算入誤りが判明しました。	○配偶者様の特別支給の老齢厚生年金裁定請求書に添付されていた年金加入期間確認通知書に退職一時金と記載されていましたが、退職一時金について、本来、年金給付の対象となるものなのかの確認を漏らし、誤って合算対象期間として入力したことによります。 ○担当者が年金給付の対象となる共済組合の退職一時金であるとの確認不足によるものです。	1名	未払い	886,632	○お客様相談室長がお客様にお詫びの上説明し、了承を得ました。お客様より年金額仮計算書を受領しました。 ○機構本部に取扱いを確認し、再裁定関係書類を機構本部に進達しました。 ○訂正処理が完了し、お客様に年金が支払されたことを確認しました。	○お客様相談室において、共済組合の退職一時金の記載のある年金加入期間確認通知書の取扱いについて説明し、年金加入期間確認通知書の記載内容に疑義が生じた場合は、共済組合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
127	老齢基礎年金の裁定誤りについて	確認・決定誤り	福岡	西福岡	1993年7月17日	2011年5月26日	○機構本部より、再裁定関係書類の返戻があり、確認したところ、老齢基礎年金の裁定誤りが判明しました。	○お客様は昭和61年3月以前に共済組合より旧法退職年金を受給しており、本来、新たに判明した国民年金期間について旧法国民年金通算老齢年金で裁定すべきところ、誤って老齢基礎年金として裁定したことによります。 ○お客様の年金受給状況の確認が不十分であったこと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	その他	2,460,000	○担当者がお客様にお詫びの上説明し、了承を得ました。関係書類は後日提出するとのお申出があり依頼しました。 ○お客様より旧法国民年金通算老齢年金裁定請求書及び返納方法申出書等関係書類を受領しました。 ○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、旧法国民年金通算老齢年金裁定請求書等関係書類一式を機構本部に進達しました。 ○訂正処理が完了したことを確認しました。	○お客様相談室において、年金裁定請求書を受付する際に、共済組合期間を有するお客様については、受給している年金の確認を慎重にするよう周知しました。	内部
128	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	1993年3月11日	2012年5月2日	○機構本部より、進達した再裁定関係書類の返戻があり、確認したところ、配偶者加給年金の加算漏れが判明しました。	○お客様の老齢年金裁定時に、本来、配偶者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	68,023	○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、訂正処理依頼書等関係書類を機構本部に進達しました。 ○訂正処理が完了し、お客様に年金が支払されたことを確認しました。	○お客様相談室において、遡及請求の場合には、配偶者様の受給権発生年月日の確認を徹底するよう周知しました。 ○また、事務センターに今回の事象の情報提供を行い、注意喚起を行いました。	内部
129	配偶者加給年金の加算漏れについて	確認・決定誤り	佐賀	佐賀	2003年2月21日	2012年6月25日	○機構本部より、進達した再裁定関係書類の返戻があり、確認したところ、配偶者加給年金の加算漏れが判明しました。	○お客様の老齢年金裁定時に、本来、配偶者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	122,666	○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、訂正処理依頼書等関係書類を機構本部に進達しました。 ○訂正処理が完了し、お客様に年金が支払されたことを確認しました。	○お客様相談室において、今回の事象を職員に説明し、今後の受付、審査について十分注意するよう周知・徹底しました。	内部
130	厚生年金通算老齢年金に係る受給権発生年月日の裁定誤りについて	確認・決定誤り	鹿児島	鹿児島南	1990年2月22日	2012年7月2日	○機構本部より、再裁定関係書類の返戻があり、確認したところ、厚生年金通算老齢年金に係る受給権発生年月日の裁定誤りが判明しました。	○お客様の厚生年金通算老齢年金裁定時に、本来、受給権発生年月日を平成元年7月とすべきところ、誤って平成2年1月と入力したことによります。 ○決裁においても受給権発生年月日の確認を怠ったことによります。	1名	未払い	355,599	○担当者がお客様のご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、訂正処理可能との回答があり、訂正処理依頼書等関係書類を機構本部に進達しました。 ○訂正処理が完了し、担当者がお客様に再度お詫びの上、支払時期をお伝えし、了承を得ました。	○お客様相談室において、厚生年金通算老齢年金の受給権発生について研修を行いました。 ○また、事務センターに今回の事象を情報提供し、注意喚起を行いました。	内部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生日	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
131	退職共済年金受給者に係る遺族厚生年金支給停止額の誤りについて	確認・決定誤り	本部	年金給付部	2011年4月20日	2011年4月28日	○共済組合より、遺族年金の情報提供の際に退職共済年金に係る遺族併給対象者の一部の情報が未回付であったとの連絡があり、退職共済年金受給者に係る遺族厚生年金支給停止額の誤りが判明しました。	○平成23年4月末に共済組合から遺族共済年金等の金額が未回付であったため、平成23年4月以降の変更処理が正しく行われず、遺族厚生年金の停止額が正しく計算されなかったものです。	3,027名	その他	3,612,925	○平成23年7月及び8月支払により、未払い、過払いを調整しました。 ○お詫びの文書及び年金額改定通知書をお客様あてに送付しました。 ○年金事務所に、お客様からお問合せがあった場合の対応を指示しました。	○共済組合に、今後情報漏れが発生しないように確認の強化を依頼しました。	外部
132	合算対象期間の確認誤りについて	確認・決定誤り	大阪	堺東	2011年3月29日	2012年1月17日	○お客様より、老齢基礎年金の請求手続きについてお問合せがあり、確認したところ、合算対象期間の確認誤りが判明しました。	○国民年金任意加入期間の未納期間について、本来、合算対象期間に算入できないところ、誤って算入したことによります。 ○担当者の合算対象期間についての知識不足によります。	1名	—	0	○担当者がお客様にお詫びの上説明しましたが、お客様より国民年金に任意加入の届出はしていないとのことがあり、年金記録照会申出書を受理しました。 ○お客様の国民年金記録等調査の結果、任意加入の申出のないことを確認できたため国民年金記録を訂正の上、お客様あてに年金記録の回答書を送付しました。 ○担当者がお客様に再度お詫びの上、年金記録の調査結果を説明し、了承を得ました。お客様より老齢基礎年金裁定請求書を受理しました。	○お客様相談室において、合算対象期間の取扱いを周知し、国民年金資格取得申出書及び裁定請求書の受付時に合算対象期間の確認を慎重に行うよう周知しました。	外部
133	配偶者加給年金の加算漏れについて	確認・決定誤り	香川	高松西	1995年6月21日	2012年2月21日	○機構本部より、進達した再裁定関係書類の返戻があり、確認したところ、配偶者加給年金の加算漏れが判明しました。	○お客様の老齢年金裁定時に、本来、配偶者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	139,400	○担当者がお客様にお詫びの上説明し、了承を得ました。 ○機構本部に取扱いを協議し、訂正処理可能との回答があり、訂正処理依頼書等関係書類を機構本部に進達しました。 ○訂正処理が完了し、お客様に年金が支払されたことを確認しました。	○お客様相談室において、裁定請求書受付時の年金記録の確認の徹底を周知しました。	内部
134	老齢厚生年金に係る受給権発生年月日の裁定誤りについて	確認・決定誤り	兵庫	明石	1996年4月10日	2011年11月28日	○機構本部より、再裁定関係書類の返戻があり、確認したところ、老齢厚生年金に係る受給権発生年月日の裁定誤りが判明しました。	○お客様は未納となっていた国民年金保険料を納付されましたが、本来、納付された国民年金保険料の納付対象月の翌月1日を受給権発生年月日として裁定すべきところ、誤って保険料納付年月日を受給権発生年月日として裁定したことによります。 ○担当者の受給権発生年月日についての認識誤りによります。	1名	未払い	351,633	○担当者がお客様にお詫びの上説明し、了承を得ました。 ○機構本部に取扱いを確認し、再裁定関係書類一式を機構本部に進達しました。 ○訂正処理が完了し、担当者がお客様に再度お詫びの上、支払時期をお伝えし、了承を得ました。	○お客様相談室において、年金見込額等受給権発生年月日の確認が必要となる場合は、お客様の年金記録の確認を慎重に行うよう周知・徹底しました。 ○また、事務センターに今回の事象を情報提供し、注意喚起しました。	内部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生日	判明日	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
135	年金受給選択申出書に係る受理誤りについて	確認・決定誤り	東京	渋谷	2011年5月2日	2011年12月2日	○お客様より、年金の支払いについてお問合せがあり、確認したところ、年金受給選択申出書に係る受理誤りが判明しました。	○お客様は特別支給の老齢厚生年金と障害厚生年金の受給権者でしたが、障害者特例請求書を受領し、特別支給の老齢厚生年金額が障害厚生年金額よりも多くなるにもかかわらず、誤って障害厚生年金を選択する内容の年金受給選択申出書を受領したことによります。 ○担当者の確認が不十分であったことによります。	1名	未払い	202,466	○副所長がお客様にお詫びの上説明し、了承を得ました。お客様より年金受給選択申出書を受領しました。 ○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、訂正処理依頼書等関係書類を機構本部に進達しました。 ○訂正処理が完了し、お客様あてにお詫びと支払時期についての文書を送付しました。お客様に年金が支払されたことを確認しました。	○お客様相談室において、年金受給選択申出書受付時におけるお客様の受給している年金の内容の確認を慎重に行い、選択内容の確認をダブルチェックすることとしました。	内部
136	配偶者加給年金の加算漏れについて	確認・決定誤り	兵庫	姫路	2002年4月4日	2011年11月24日	○機構本部より、進達した再裁定関係書類の返戻があり、確認したところ、配偶者加給年金の加算漏れが判明しました。	○お客様の老齢年金裁定時に、本来、配偶者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。 ○担当者の知識不足及び審査入力時の確認不足によります。	1名	未払い	27,825	○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、訂正処理依頼書等関係書類を機構本部に進達しました。 ○訂正処理が完了し、お客様に年金が支払されたことを確認しました。	○お客様相談室において、今回の事象を職員に説明し、裁定請求書受付時の年金記録の確認を徹底し適正な処理を行うように周知しました。	内部
137	配偶者加給年金の加算漏れについて	確認・決定誤り	山口	宇部	1991年7月18日	2012年2月20日	○機構本部より、進達した再裁定関係書類の返戻があり、確認したところ、配偶者加給年金の加算漏れが判明しました。	○お客様の老齢年金裁定時に、本来、配偶者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。 ○また、決裁においても誤りに気づきませんでした。	1名	未払い	32,674	○お客様相談室長がお客様及びご家族にお詫びの上説明し、了承を得ました。お客様より収入要件申立書を受領しました。 ○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、訂正処理依頼書等関係書類を機構本部に進達しました。 ○訂正処理が完了し、お客様に年金が支払されたことを確認しました。	○お客様相談室において、配偶者状態の判定を確認する研修を行いました。年金請求書を受領する際に、フローチャートを活用し確認するよう周知しました。 ○また、事務センターに今回の事象を情報提供し、注意喚起を行いました。	内部
138	年金受給選択申出書の受理誤りについて	確認・決定誤り	滋賀	大津	2011年7月5日	2012年1月26日	○お客様より、有利であるとして障害厚生年金を受給しているが、基金代行部分が受給できないため合計受給額が減るのではないかとのお問合せがあり、確認したところ、年金受給選択申出書の受理誤りが判明しました。	○障害厚生年金裁定請求書受理の際に、本来、障害厚生年金を選択すると基金代行部分が支給停止になるか確認の上年金受給選択申出書を受領すべきところ、誤って年金額の多い方の年金を選択する旨のゴム印を押印し、受理したことによります。 ○担当者が基金代行部分の支給の有無について確認が不十分であったことによります。	1名	その他	1,089,549	○担当者がお客様にお詫びの上説明し、過払い分については、今後の支払で調整することで了承を得ました。 ○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、訂正処理依頼書等関係書類を機構本部に進達しました。 ○担当者がお客様に再度お詫びの上、訂正処理が完了したことをお伝えし、了承を得ました。	○お客様相談室において、今回の事象を職員に説明し、年金受給選択申出書について、基金代行部分の有無及び支給状況について確認の上受理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	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
139	老齢年金裁定請求書の受理誤りについて	確認・決定誤り	福岡	小倉北	2012年5月22日	2012年6月5日	○事務センターより、お客様の老齢年金裁定請求書の返戻があり、確認したところ、老齢年金の受給要件を満たしていないことによる老齢年金裁定請求書の受理誤りが判明しました。	○お客様より老齢年金裁定請求書の提出があった際に、本来、昭和36年3月以前の厚生年金脱退手当金支給済期間については合算対象期間に算入できないにもかかわらず、誤って算入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	—	0	○担当者がお客様にお詫びの上、説明しました。また、お客様より職歴を聞き取り、改めて調査する旨説明しました。 ○お客様の年金記録を再調査しましたが新たな記録の確認ができなかったため、担当者がお客様に再度お詫びの上、調査結果をお伝えし、お客様の年齢では任意加入及び後納制度の対象にならないことを説明し、了承を得ました。また、老齢年金裁定請求書の返戻についても、了承を得ました。 ○お客様あてに老齢年金裁定請求書を送付しました。	○お客様相談室において、合算対象期間の取扱いを再度説明し、相談対応時には、お客様の年金記録を慎重に確認するよう周知・徹底しました。	内部
140	配偶者加給年金の加算漏れについて	確認・決定誤り	徳島	徳島南	1999年1月5日	2012年6月6日	○機構本部より、進達した再裁定関係書類について確認依頼があり、確認したところ、配偶者加給年金の加算漏れが判明しました。	○お客様の老齢年金裁定時に、本来、配偶者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。 ○入力後の決裁においても誤りに気付きませんでした。	1名	未払い	166,543	○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、訂正処理依頼書等関係書類を機構本部に進達しました。 ○訂正処理が完了し、お客様に年金が支払されたことを確認しました。	○お客様相談において、裁定請求書受付時の年金記録の確認を徹底するよう周知しました。 ○また、事務センターに今回の事象を情報提供し、注意喚起を行いました。	内部
141	特別支給の老齢厚生年金裁定時における共済組合期間の算入誤りについて	確認・決定誤り	広島	三原	1993年4月22日	2012年9月10日	○お客様より提出された未支給年金請求書について内容審査をしていたところ、特別支給の老齢厚生年金裁定時における共済組合期間の算入誤りが判明しました。	○死亡された配偶者様は共済組合より旧法退職年金を受給していたため、本来、共済組合期間を合算対象期間として入力すべきところ、誤って共済組合期間として入力したことによります。 ○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	過払い	2,690,133	○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領しました。 ○機構本部に再裁定関係書類一式を進達し、訂正処理が完了したことを確認しました。	○お客様相談室において、年金裁定請求書を受付する際に、共済組合期間を有するお客様については、年金加入期間確認書を慎重に確認するよう周知しました。 ○また、事務センター進達前の点検を行い、点検・連絡表に点検担当者名を記載することとしました。	内部
142	年金受給選択申出書等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8月31日	2012年1月16日	○お客様より、年金支払状況についてお問合せがあり、確認したところ、年金受給選択申出書及び障害者特例請求書の進達漏れが判明しました。	○本来、老齢厚生年金裁定後、速やかに年金受給選択申出書及び障害者特例請求書を機構本部に進達すべきところ、誤って裁定請求書の中に綴じ込んでいたことによります。また、障害者特例請求書に添付の診断書について障害認定の処理も漏れていました。 ○担当者が年金の改定後に進達書類の確認を行います、確認が不十分であったことによります。	1名	未払い	912,000	○担当者がお客様にお詫びの上説明し、了承を得ました。 ○診断書の認定処理を行い、年金受給選択申出書及び障害者特例請求書を機構本部に進達しました。 ○処理が完了し、お客様に年金が支払されたことを確認しました。	○年金給付グループにおいて、年金裁定後の進達書類の確認についてダブルチェックの徹底を周知しました。 ○また、診断書等事前認定の必要な書類については適切な対応を行うよう周知しました。 ○届書の進捗管理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	判明日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明契機
143	加給年金の支給停止漏れについて	未処理・処理遅延	本部	支払部	2009年10月6日	2012年2月2日	○お客様より、加給年金の支給停止についてお問合せがあり、確認したところ、加給年金の支給停止漏れが判明しました。	○お客様は平成21年9月に特別支給の老齢厚生年金の定額支給開始年齢に到達し配偶者様も同時期に老齢年金の長期要件に該当したため配偶者加給年金を支給停止しました。しかしながら配偶者様は平成21年7月に退職され老齢年金の長期特例に該当したため平成21年7月分及び8月分を支給し平成21年9月分以降の支給を停止すべきところ、担当者が処理を漏らしたものです。 ○担当者の知識不足、また決裁者においても訂正入力が必要であることを認識していなかったことによります。	1名	過払い	857,250	○担当者がお客様にお詫びの上説明しましたが、ご納得いただけませんでした。 ○お客様は過払い金額の半額を納付され残額について減額の要望がありました。減額には応じられないことを説明しました。 ○お詫びの文書及び督促状を送付しました。	○支払第4グループにおいて、改定日の遡及訂正を行う際には、処理結果リストの確認後に、原簿画面の確認も行い訂正結果が妥当であるか、付随する補正処理の必要がないかを再確認するよう周知しました。	外部
144	未支給請求書に係る基礎年金番号の入力誤りについて	入力誤り	本部	業務管理部	2012年4月16日	2012年5月17日	○年金事務所より、誤った未支給決定通知書が送付されているとの連絡があり、確認したところ、未支給請求書に係る基礎年金番号の入力誤りが判明しました。	○委託業者が未支給請求書を入力する際に、基礎年金番号を誤って入力したものです。 ○入力結果リストのチェックにおいても誤りを発見できなかったことによります。	1名	未払い	39,941	○年金事務所の担当者がお客様にお詫びの上説明し、早期に支払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未支給決定通知書を送付しました。 ○お客様から誤った基礎年金番号が記載された未支給決定通知書が返送されました。	○委託業者に契約書、仕様書及び要領に則った適正な業務を徹底するよう指示したところ、再発防止策を盛り込んだ顛末書の提出がありました。	内部
145	障害厚生年金再裁定時における調整額の入力誤りについて	入力誤り	本部	障害年金業務部	2012年11月15日	2012年12月11日	○他のグループより、障害厚生年金の再裁定時における調整額について連絡があり、確認したところ、障害厚生年金再裁定時における調整額の入力誤りが判明しました。	○担当者が調整額を処理する際に、調整額を誤って入力したことによります。 ○入力後の確認不足及び決裁においても誤りに気が付きませんでした。	1名	過払い	183,266	○担当者がお客様にお詫びの上説明し、過払い分については、返納していただくことで了承を得ました。 ○再裁定処理を行い、担当者がお客様に再度お詫びの上、お客様の年金で調整されることをお伝えしました。	○障害年金第1グループにおいて、再裁定処理を行う際に調整額を入力する時にはダブルチェックを行い、再裁定決定後も調整額の確認を行うよう周知しました。	内部
146	年金記録に関する紙台帳等の調査結果のお知らせの作成誤りについて	通知書等の作成誤り	ブロック本部	近畿	2012年5月28日	2012年7月27日	○記録突合センターより、機構本部から進達した再裁定関係書類の返戻があったとの連絡があり、確認したところ、誤って年金額が増額するとのお知らせをお客様に送付していたことが判明しました。 ○また、お客様の老齢厚生年金裁定時に第四種被保険者期間の削除を漏らし、誤って裁定していることも判明しました。	○お客様に新たに厚生年金期間が判明し、年金が増額するとして処理を進めましたが、お客様に第四種被保険者期間があり、本来、第四種被保険者期間の一部について削除の上年金見込額を試算し、減額事案として取り扱うべきところ、誤って増額内容の通知書を送付していたものです。 ○また、お客様の老齢厚生年金裁定時の年金記録の確認不足によります。	1名	その他	364,883	○記録突合センターの担当者がお客様にお詫びの上説明したところ、文書による説明のお申出があり、お客様あてに文書を送付しました。 ○記録突合センターの担当者がお客様に再度お詫びの上説明し、了承を得たため、返納方法申出書等関係書類を受理しました。 ○機構本部に取扱いを確認し、お客様の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ました。 ○訂正処理が完了し、お客様に第四種に係る厚生年金保険料還付金が支払されたことを確認しました。	○記録突合センターにおいて、年金見込額の算出方法について説明し、第四種被保険者期間を有するお客様については、年金記録にマーカーで表示を行い、複数名でチェックすることとしました。	内部

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生日	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
147	年金記録に関する紙台帳等の調査結果のお知らせの作成誤りについて	通知書等の作成誤り	ブロック本部	北関東・信越	2012年4月10日	2012年7月10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、誤って年金額が増額するとのお知らせをお客様に送付していたことが判明しました。	○お客様に新たに厚生年金期間が判明し年金が増額するとして処理を進めましたが、お客様に第四種被保険者期間があり、記録統合により第四種被保険者期間を含む厚生年金期間が240月を超えていたため、本来、第四種被保険者期間の一部について削除の上年金見込額を試算し、減額事案として取り扱うべきところ、誤って増額する内容の通知書を送付したのもです。 ○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	○記録突合センターの担当者がおお客様にお詫びの上説明し、了承を得ました。また、誤った内容のお知らせの返送を依頼しました。 ○お客様から誤ったお知らせの送付があり、その旨を受付管理簿に登録しました。	○記録突合センターにおいて、年金見込額の算出方法について説明し、チェックシートに第四種被保険者に係る記録確認欄を追加しました。	内部
148	ねんきん定期便の記載誤りについて	通知書等の作成誤り	本部	記録管理部	2012年10月19日	2012年10月23日	○ねんきん定期便専用ダイヤルより、お客様からねんきん定期便の記載内容についてお問合せがあったとの連絡があり、確認したところ、ねんきん定期便の記載誤りが判明しました。	○委託業者がねんきん定期便を作成する際に、印字機の不具合によりご本人様の情報と異なる情報を印字したことによるものです。 ○印字後の目視チェックを一部怠ったため、誤りに気付くことができませんでした。	531名	—	0	○年金事務所に対して、今回の事象についてお客様からお問合せがあった場合の対応を指示しました。 ○委託業者より、正しく作成したねんきん定期便、お詫び文書及び返信用封筒をお客様あてに送付しました。	○委託業者より、印字作業時において検証装置による検査を強化し、印字時の目視チェックを徹底する旨の報告がありました。	外部
149	年金記録に関する紙台帳等の調査結果のお知らせの作成誤りについて	通知書等の作成誤り	ブロック本部	近畿	2012年4月23日	2012年8月22日	○事務センターより、機構本部から進達した再裁定関係書類の返戻があったとの連絡があり、確認したところ、誤って年金額が増額するとのお知らせをお客様に送付していたことが判明しました。	○お客様に新たに厚生年金期間が判明し、年金が増額するとして処理を進めましたが、お客様に第四種被保険者期間があり、記録統合により第四種被保険者期間を含む厚生年金期間が240月を超えていたため、本来、第四種被保険者期間の一部について削除の上年金見込額を試算し、減額事案として取り扱うべきところ、誤って増額内容の通知書を送付していたのもです。 ○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	○記録突合センターの担当者がおお客様にお詫びの上説明し、了承を得ました。また、誤った内容のお知らせの返送を依頼しました。 ○お客様から誤った内容のお知らせの返送があり、その旨を受付管理簿に登録しました。	○記録突合センターにおいて、年金見込額の算出方法について説明し、チェックシートに第四種被保険者に係る記録確認欄を追加しました。	内部
150	障害者特例請求による特別支給の老齢厚生年金の支給開始時期の説明誤りについて	説明誤り	奈良	大和高田	2011年12月28日	2012年3月21日	○事務センターより、障害者特例請求書に係る診断書の返戻があり、確認したところ、障害者特例請求による特別支給の老齢厚生年金の支給開始時期の説明誤りが判明しました。	○お客様は障害厚生年金を受給されており、次回診断書提出までに1年ない方のため、障害者特例請求提出日は1ヵ月以内の現症の診断書の提出を求めているにもかかわらず、誤って受付日の翌日から支給されると説明したことによります。 ○また、その後診断書を提出された際に、提出日前1ヵ月以内の現症の診断書受付の翌月から支給開始になることの説明漏れによります。	1名	—	0	○担当がおお客様にお詫びの上説明し、了承を得ました。お客様より障害者特例に係る診断書を受領しました。 ○機構本部に障害者特例請求書等関係書類を進達しました。 ○処理が完了し、担当がおお客様に再度お詫びの上、障害者特例による年金の支払時期をお伝えし、了承を得ました。	○お客様相談室において、障害者特例請求書に係る診断書の取扱いについて再度説明し、障害者特例による特別支給の老齢年金の支給開始時期について、診断書の内容を慎重に確認し説明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	判明日	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
151	老齢年金受給要件に係る説明誤りについて	説明誤り	香川	高松東	2012年5月22日	2012年5月22日	○お客様より、老齢年金が受給できるとの説明があり必要書類を持参したら、老齢年金は受給できないとの説明を受けたとお申出があり、確認したところ、老齢年金受給要件に係る説明誤りが判明しました。	○お客様の国民年金第3号被保険者期間に配偶者様の厚生年金期間と相違している期間があり、確認を漏らし誤って受給要件を満たしているとの説明をしたことによります。 ○担当者のお客様及び配偶者様の年金記録の確認が不十分であったことによります。	1名	—	0	○お客様相談室長がお客様にお詫びの上説明しましたが、了承を得られませんでした。 ○お客様相談室長がお客様に再度お詫びの上説明したところ、了承を得ました。お客様にねんきん特別便回答票をお渡しし、国民年金被保険者資格記録の訂正関係届書を受理しました。また、後納制度、任意加入について説明しました。 ○国民年金被保険者資格記録の訂正関係届書を事務センターに回付しました。	○お客様相談室において、今回の事象を職員に説明し、年金請求時におけるお客様及び配偶者様の年金記録の確認を慎重に行うよう周知・徹底しました。	外部
152	障害者特例請求時における診断書添付の指示誤りについて	説明誤り	東京	墨田	2012年3月12日	2012年3月28日	○担当者が障害者特例請求書の事務センター回付前審査を行っていたところ、障害者特例請求時における診断書添付の指示誤りが判明しました。	○障害厚生年金受給中のお客様より老齢厚生年金請求手続き相談の際に、本来、お客様は診断書の提出が不要であったにもかかわらず、誤って提出を求めていたことによります。 ○担当者の障害厚生年金受給状況から診断書の提出要件の確認が不十分であったことによります。	1名	—	0	○担当者がお客様にお詫びの上、説明しました。また、診断書作成に要した費用について日本年金機構としてお支払できないことを説明したところ、お客様より経過を記載した文書の送付のお申出がありました。 ○お客様あてにお詫びと経過を記載した文書を送付しました。また、機構本部に障害者特例請求書及び年金受給選択申出書を進達しました。 ○処理が完了し、担当者がお客様に再度お詫びの上、障害者特例による年金の支払時期をお伝えし、了承を得ました。	○お客様相談室において、障害者特例請求に係る診断書提出の要件について再度説明し、相談時における受給者原簿の確認を慎重に行うよう周知しました。	内部
153	遺族厚生年金に係る受給要件の説明誤りについて	説明誤り	大阪	平野	2012年2月28日	2012年3月8日	○お客様より、遺族厚生年金裁定請求書に必要な書類の再確認があり、お問合せ内容を確認したところ、遺族厚生年金に係る受給要件の説明誤りが判明しました。	○担当者が死亡された配偶者様が65歳以上で在職中で長期要件に該当しない場合、本来、3分の2以上の納付要件が必要であるにもかかわらず、直近1年に未納がなかったため、誤って受給要件を満たしているとして請求に必要な書類を説明したことによります。 ○担当者の受給要件の認識不足によります。	1名	—	0	○お客様相談室長がお客様にお詫びの上説明しましたが、了承を得られませんでした。また、戸籍等の手数料について弁済を求められ、支払はできない旨説明しましたが、了承を得られませんでした。 ○お客様あてにお詫びの文書を送付しましたが、その後、お客様からお問合せがないため、お問合せがあった場合、引き続き対応することとしました。	○お客様相談室において、遺族厚生年金の受給要件を再度説明し、受給要件等説明の際は、年金記録の確認を慎重に行うよう周知・徹底しました。	外部
154	ねんきん定期便等の未送達について	事故等	本部	総務部	2011年10月22日	2011年10月27日	○郵便事業株式会社より、配達していない郵便物が社員の雨具入れから発見されたとの報告があり、確認したところ、ねんきん定期便及び年金証書の未送達が判明しました。	○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。	2名	—	0	○郵便事業株式会社の担当者が2名のお客様にお詫びの上郵便物を交付し、了承を得ました。	○郵便事業株式会社に対し再発防止を要請したところ、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
155	ねんきん定期便等の未送達について	事故等	本部	総務部	2012年1月	2012年3月1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、ねんきん定期便等126通の未送達が判明しました。	○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。	126名	—	0	○郵便事業株式会社の担当者がすべてのお客様にお詫びの上、郵便物を交付し、了承を得ました。	○郵便事業株式会社に対し再発防止を要請したところ、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

整理番号	件名	事故等の区分	県名	事務所名	発生日	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
156	官報公告の掲載依頼漏れについて	未処理・処理遅延	本部	調達部	2012年10月23日	2012年10月26日	○他のグループより、入札公告が官報に掲載されていない旨の連絡があり、確認したところ、官報公告の掲載依頼漏れが判明しました。	○政府調達該当事案であったため、調達スケジュールに基づき入札公告を官報販売所へ掲載依頼すべきところ、担当者の確認不足により掲載依頼を失念したものです。	4事業所	—	0	○入札説明書及び仕様書を配付した4事業者に入札公告の取り消しの連絡を行い、機構HP上の既公告を取り消したうえ、公告期間を短縮した再度公告手続きとして官報販売所へ緊急掲載を依頼しました。	○調達部進捗管理打合せ会において、今回の事象を周知し、点検の徹底及び管理体制の強化を指示しました。	内部
157	機構内メールに記載した問合せ先電話番号の記載誤りについて	誤送付・誤送信	本部	品質管理部	2012年12月21日	2012年12月21日	○年金事務所より、機構内メールに記載された電話番号に電話したところ、一般個人の方に繋がったとの連絡があり、確認したところ、機構内メールに記載した問合せ先電話番号の記載誤りが判明しました。	○年金事務所等に報告を依頼するため機構内メールを送信する際に、担当者が誤った問合せ先の電話番号を記載し送信したものです。 ○メール送信時の確認を怠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。 ○誤ったメールを送信した年金事務所等に正しい電話番号を連絡しました。	○品質管理グループにおいて、今回の事象を職員に説明し、メール送信時の確認を徹底するよう周知しました。 ○担当者個人のメールには正しい電話番号を記載した署名を登録しました。	内部
158 ～ 163	不審電話について	事故等	群馬 東京 東京 岐阜 香川 愛媛	高崎 中野 渋谷 大垣 高松東 松山東	2013年1月	2013年1月	○お客様より、「不審な電話があったので、確認したい」とのお問合せがありました。	○次のような内容の電話連絡がありました。 1) 社会保険事務所や社会保険事務局を名乗る者から、医療費の還付があるので、フリーダイヤルに電話してほしいとの電話があったとのことでした。(3年金事務所) 2) 市役所や区役所を名乗る者から、医療費の還付があるので、手続きを社会保険事務所でするようこの電話があったとのことでした。(3年金事務所)	6名	—	0	○現在、社会保険事務所や社会保険事務局は存在しないことをお伝えしました。 ○また、医療費の還付の取扱いは年金事務所で行っていないこと及び折り返しの電話をしないようお伝えしました。	○日本年金機構内部にお客様に注意を促すように指示しています。 ○日本年金機構ホームページに、不審電話及び不審な訪問に関する注意を促す内容を掲載しています。	事件等

日本年金機構の平成25年1月分システム事故等一覧

整理番号	件名	発生年月日	判明年月日	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額 (単位:円)	対応	対策	判明契機
1	雇用継続給付に係る支給停止誤りについて	2009年8月頃	2010年11月2日	○他のグループより、雇用継続給付に係る再裁定を行ったところ支給停止となったお客様がいるとの連絡があり、確認したところ、雇用継続給付に係る支給停止誤りが判明しました。	○委託業者におけるプログラム作成時の調査が不十分であったことによります。	2名	過徴収	53,613	○入力処理を行い、お客様に支払しました。 ○お客様に支給額変更通知書とお詫びの文書を送付しました。	○委託業者に対し、プログラム作成時には設計書の確認作業及びテストの実施を徹底するよう申し入れました。	内部
2	住民税の特別徴収停止依頼の収録処理漏れについて	2012年7月17日	2012年7月24日	○他のグループより、市区町村より回付された住民税の特別徴収停止依頼の対応状況について照会があり、確認したところ、住民税の特別徴収停止依頼の収録処理漏れが判明しました。	○市区町村より回付された住民税の特別徴収停止依頼の収録処理を行う際、再裁定中のため未収録となった対象者については、再裁定表示の取消処理後に再度収録処理を行うべきところ、スケジュールの調整不足により、8月定期支払の締切日までに収録処理を行わなかったことによります。	5名	過徴収	102,000	○お客様あてにお詫びの文書を送付しました。 ○対象の市区町村にお詫びの上、住民税の特別徴収の停止処理を漏らしてしまったことを説明し、対象のお客様に対し、市区町村から住民税を還付していただくよう依頼を行ったところ、了承を得ました。	○各処理の稼働時期及びスケジュールについて確認を行い、作業期限を踏まえた年間作業スケジュールの策定を実施しました。 ○また、作業手順・内容について、マニュアル化することにより業務の引き継ぎ、人材育成に対応できるようにしました。	内部
3	国民年金保険料後納制度のお知らせに係る船員保険期間の月数算出誤りについて	2012年6月頃	2012年8月8日	○他のグループより、お客様から国民年金保険料後納制度のお知らせに記載されている「これまでの年金加入記録」の船員保険月数と実際の船員保険月数が相違しているところ、国民年金後納事前お知らせに係る船員保険期間の月数算出誤りが判明しました。	○委託業者におけるプログラム作成時の調査が不十分であったため、船員保険期間を厚生年金期間に換算する際のデータの収録を行うことができず、誤った算出内容で国民年金保険料後納制度のお知らせを作成し送付したものです。	726名	—	0	○誤った算出内容の国民年金保険料後納制度のお知らせを送付してしまった175名のお客様に対し、お詫びの文書と再作成したお知らせを送付しました。 ○また、不要なお知らせを送付してしまった551名のお客様に対し、お詫びの文書を送付しました。	○委託業者より、プログラム設計及び試験項目のルールを明文化すること及び基本動作の徹底を図るため、研修を実施する旨の報告を受けました。	外部
4	金融機関の店舗コード番号一括変更処理に係る振込先誤りについて	2012年9月14日	2012年9月25日	○他のグループより、未支給年金請求者の指定銀行口座ではなく、亡くなった方の口座へ振込があったため、振込不能となるとの連絡があり、確認したところ、金融機関の店舗コード番号一括変更処理に係る振込先誤りが判明しました。	○金融機関の店舗コード番号一括変更処理を行う際、年金受給者原簿のデータに対象者の現在の状況を表す「支払管理」と、支払予定・記録を示す「支払記録」があり、本来であれば「支払管理」のデータのみ更新すべきところ、誤って更新すべきでない「支払記録」のデータまで更新したことによります。	1名	未払い	66,592	○年金事務所よりお客様にお詫びの上説明したところ、了承を得ました。 ○正しい請求者の口座に変更処理を行いました。	○一括処理を実施する際、リスクの有無の確認を徹底することを周知しました。	内部
5	制度共通年金加入期間確認通知書作成の不具合について	2012年2月頃	2012年10月1日	○他のグループから連絡があり、年金事務所で作成する制度共通年金加入期間確認通知書が作成できないことが判明しました。	○委託業者におけるプログラム作成時の調査が不十分であったため、国民年金に加入された記録のないお客様の通知書を作成できませんでした。	37名	—	0	○プログラム修正を行い、年金事務所において制度共通年金加入期間確認通知書を作成の上、お客様に送付しました。	○委託業者に対し、プログラム作成時には設計書の確認作業及びテストの実施を徹底するよう申し入れました。	内部