

第9回
年金記録回復委員会

日 時：平成22年 3月 1日（月）
18：00～

場 所：厚生労働省 9F 省議室

第三者委員会への あっせん・非あっせん事例の 分析依頼に係る
サンプリング調査結果の概要（厚生年金）

1. サンプリング調査の対象事案

平成 21 年 8 月末現在の処理終了事案 37,007 件から脱退手当金事案・中央一括申立事案を除いた 29,133 件のうち、1,456 件（5%）サンプリング調査対象事案とした。

また、調査対象事案に複数の申立期間がある場合は、あっせん・非あっせんごとに複数の申立期間を調査対象とした。

(1) 調査対象事案の件数

	総数	あっせん	非あっせん
①H21. 8 月末処理終了事案	37,007 件	15,945 件	21,062 件
②うち、脱手・中央一括事案	7,874 件	4,964 件	2,910 件
③ ①-②	29,133 件	10,981 件	18,152 件
④サンプリング対象事案数 (③×5%)	1,456 件	549 件	907 件

(2) 調査対象となる申立期間の数

調査対象事案のうち、複数の申立期間を有する事案があるため、調査対象となる申立期間の数は 1,769 件となる。

(あっせん 590 件・非あっせん 1,179 件)

2. サンプリング調査の結果の概要

(1) あっせん事案 549 件（申立期間数 590 件）

・あっせんの根拠法

現行法	特例法
91	502

※現行法による期間と特例法による期間があるもの 3 件
(遡及訂正処理日までを現行法、それ以後の期間を特例法)

・申立類型とあっせんの根拠法

転勤		取得相違		喪失相違		中抜け		全部 記録なし		適用事業 所なし		標準報酬 相違		戦時加算	
241		66		111		25		53		3		90		1	
現	特	現	特	現	特	現	特	現	特	現	特	現	特	現	特
9	232	7	59	30	84	-	25	25	28	-	3	19	71	1	-

(2) 非あっせん事案 907 件（申立期間数 1,179 件）

転勤	取得相違	喪失相違	中抜け	全部 記録なし	適用事業 所なし	標準報酬 相違	種別相違
2	240	153	54	434	243	52	1

(3) 申立類型ごとのあっせん率

転勤	取得相違	喪失相違	中抜け	全部 記録なし	適用事業 所なし	標準報酬 相違
99.2%	21.6%	42.0%	31.6%	10.9%	1.2%	63.4%

09-12-24 第三者委員会への あっせん・非あっせん事例の 分析依頼項目

○以下の項目ごとに、①申し立て件数、 ②あっせん件数・比率、 ③非あっせん件数・比率、 及び、あっせん・非あっせんの判定材料となったもののうち、確認手段の上位 3 種類の記載を、地方第三者委員会ごとに依頼するもの。

→ 平成 21 年 8 月末現在の処理終了事案 37,007 件から脱退手当金事案・中央一括申立事案を除いた 29,133 件のうち、1,456 件（5%）サンプリング調査を行った結果は次のとおり。

サンプリング調査対象事案の内訳 対象事案数 1,456 件（あっせん事案 549 件・非あっせん事案 907 件）

(1) 厚生年金 適用・資格期間の関連	①	②	③	確認手段上位 3 種類
1) 申立てに係る事業所が特定できない場合				
①同一名称・類似名称の事業所はあるが、そこには申立人の勤務実態がない	7 件	0 件	7 件	・オンライン記録 39 件
②類似名称の事業所もない	25 件	0 件	25 件	・商業登記簿 17 件
③その他（申立人が事業所名を覚えていないもの）	19 件	0 件	19 件	・その他 7 件 (適用事業所名簿、商工会等へ照会等)
2) 申立人の勤務先が「適用事業所であった」との主張だが、その申立ての期間が次のような場合				
①事業主が個人である、サービス業等の非適用事業所				
i 個人事業主	18 件	0 件	18 件	
ii 個人か法人か不明なもの	10 件	0 件	10 件	
(参考) 法人だが非適用業種の事業所	2 件		2 件	
イ 飲食業	1 件		1 件	
ロ 旅館業	1 件		1 件	

<p>②新規適用の調査前もしくは調査中 → サンプル調査対象事案に該当なし (新規適用の調査は不明だが、新規適用直前の申立て)</p>	(79 件)	(17 件)	(62 件)	
<p>③全喪後の期間</p> <p>i 不合理処理</p> <p>うち、申立人が以下であるもの</p> <p>イ 代表取締役</p> <p>ロ 取締役</p> <p>ハ その他</p> <p>※1 平成 21 年 8 月末現在の処理終了事案のうち、社会保険事務所の処理が不合理と判断されあっせんされた事案数</p> <ul style="list-style-type: none"> ・事業所の全喪後に行われた処理 606 件 ・事業所の全喪前に行われた処理 94 件 <p>※2 第三者委員会のシステムにおける平成 21 年 8 月末現在の処理終了事案について「信義則」をキーに検索した事案数</p> <ul style="list-style-type: none"> ・非あっせんの事案 406 件 <p>うち、2 件は複数期間の申立てであり信義則を適用されていない期間についてあっせんされている</p> <p>ii 非不合理処理</p> <p>『あっせん事案例の紹介 埼玉 558』</p>	21 件	21 件	0 件	<p>【あっせん（保険料控除）の判断要素】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・申立人の給与明細等から 確認できたもの 1 件 <p>【非あっせんの判断要素】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・積極的な周辺事情が得られない 23 件
	24 件	1 件	23 件	

				<ul style="list-style-type: none"> ・他の行政機関等の記録と 厚年記録が整合的なもの 3 件 ・同僚等から消極的な供述が 得られたもの 2 件
④保険料滞納の期間				
<ul style="list-style-type: none"> i 滞納を確認できる記録等があったもの ii 滞納を確認できる記録等はないが関係者から滞納していた旨の 供述があったもの 	<p>7 件</p> <p>16 件</p>	<p>3 件</p> <p>8 件</p>	<p>4 件</p> <p>8 件</p>	<ul style="list-style-type: none"> 【あっせん（保険料控除）事案の判断要素】 ・同僚の給与明細等から 保険料控除が推認されたもの 4 件 ・申立人の給与明細等から 確認できたもの 1 件 ・その他（不合理処理） 10 件 【非あっせんの判断要素】 ・信義則が適用されたもの 12 件
3) 申立人が「適用事業所の被保険者であった」との主張だが、次の立場・職種・勤務形態にある場合				
①非正規社員（短期雇用・パート・アルバイトなど）	26 件	0 件	26 件	【勤務形態の確認手段】
<ul style="list-style-type: none"> 内訳 i パートであったとの供述等が得られたもの ii アルバイトであったとの供述等が得られたもの 	<p>14 件</p> <p>12 件</p>	<p>0 件</p> <p>0 件</p> <p>0 件</p>	<p>14 件</p> <p>12 件</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・事業主から資料や 供述等が得られたもの 11 件 ・同僚等から供述が得られたもの 10 件 ・申立人から資料や 供述等が得られたもの 6 件 【非あっせんの判断要素】 ・事業主から消極的な資料や 供述等が得られたもの 14 件 ・同僚等から消極的な資料や 供述等しか得られないもの 13 件

<p>※ 非正規社員であるか不明だが、正規社員とは異なると思慮されるもの (「臨時雇用」「季節労働者」「請負」など) あっせん事案の雇用形態 ・臨時雇用 4 件 (事業主から資料や供述等が得られたもの)</p>	<p>※ 139 件</p>	<p>4 件</p>	<p>135 件</p>	<p>・他の行政機関等の記録と 厚年記録が整合的なもの 9 件</p> <p>※ 【勤務形態の確認手段】 ・事業主から資料や 供述等が得られたもの 74 件 ・申立人から資料や 供述等が得られたもの 42 件 ・同僚等から供述が得られたもの 42 件 【あっせん (保険料控除) の判断要素】 ・同僚の加入記録から推認したもの 2 件 ・事業主や社保事務担当者から 積極的な供述が得られたもの 1 件 ・その他 (未統合記録あり等) 2 件 【非あっせんの判断要素】 ・事業主から消極的な資料や 供述等が得られたもの 75 件 ・同僚等から消極的な資料や 供述等しか得られないもの 55 件 ・同僚等の加入記録が 消極的な事情となったもの 45 件</p>
<p>4) 申立人が「適用事業所の被保険者であった」との主張だが、本人・被扶養配偶者が次のような状況にある場合 ①本人が、3 共済の加入者 → サンプル調査対象事案に該当なし ※ 第三者委員会のシステムにおける平成 21 年 8 月末現在の処理終了事案について以下の名称等をキーに検索した事案を、目視により共済加入</p>	<p>0 件</p>	<p>0 件</p>	<p>0 件</p>	

<p>者であることが確認できた事案数</p> <p>i 「日本電信電話共済組合」又は「NTT」 『あっせん事案例の紹介 東京 1712 福島 458』サンプル調査対象外</p> <p>ii 「国鉄共済組合」又は「JR」 『あっせん事案例の紹介 鳥取 182』サンプル調査対象外</p> <p>iii 「専売公社」又は「JT」</p>	<p>※ i 13 件</p> <p>※ ii 15 件</p> <p>※ iii 1 件</p>	<p>3 件</p> <p>2 件</p> <p>0 件</p>	<p>10 件</p> <p>13 件</p> <p>1 件</p>	
<p>②本人が、国民年金・自治体の国民健康保険の加入者</p> <p>i 国民年金加入者 『あっせん事案例の紹介 北海道 810 宮城 495』</p> <p>ii 自治体の国民健康保険加入者 『あっせん事案例の紹介 東京 525』サンプル調査対象外</p> <p>※ i iiに重複するもの 11 件（非あっせん）</p>	<p>104 件</p> <p>20 件</p>	<p>2 件</p> <p>0 件</p>	<p>102 件</p> <p>20 件</p>	<p>【あっせん（保険料控除）の判断要素】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・申立人の給与明細等から 確認できたもの 1 件 ・その他（不合理処理） 1 件 <p>【非あっせんの判断要素】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・他の行政機関等の記録と 厚年記録が整合的なもの 73 件 ・適用事業所の届出が 行われていないもの 36 件 ・事業主から消極的な資料や 供述が得られたもの 23 件 <p>【非あっせんの判断要素】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・他の行政機関等の記録と 厚年記録が整合的なもの 14 件 ・事業主から消極的な資料や 供述が得られたもの 8 件 ・適用事業所の届出が 行われていないもの 6 件

<p>③本人が、任意継続被保険者・高齢任意加入被保険者</p> <p>i 任意継続被保険者</p> <p>ii 高齢任意加入被保険者</p> <p>※ 1 第三者委員会のシステムにおける平成 21 年 8 月末現在の処理終了事案について「任意継続」をキーに検索した事案数 (上記条件で 13 件のあっせん事案が該当するが、複数期間の申立てで、任意継続加入期間以外があっせんされている)</p> <p>※ 2 同様に「高齢任意」をキーに検索した事案数</p>	<p>7 件</p> <p>0 件</p> <p>※ 1</p> <p>195 件</p> <p>※ 2</p> <p>9 件</p>	<p>0 件</p> <p>0 件</p> <p>0 件</p> <p>0 件</p> <p>0 件</p>	<p>7 件</p> <p>0 件</p> <p>195 件</p> <p>9 件</p>	<p>【非あっせんの判断要素】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 他の行政機関等の記録と 厚年記録が整合的なもの 6 件 ・ 調査の結果、勤務していた 事実が確認できないもの 2 件 ・ 同僚等から消極的な資料や 供述しか得られないもの 2 件 ・ 積極的な周辺事情が得られない 23 件
<p>5) 申立人の加入資格期間が、他の社会保険の加入状況と異なる場合</p> <p>①厚生年金基金の加入員期間と相違</p> <p>あっせん 18 件の根拠法 ・ 厚年法 7 件 ・ 特例法 11 件</p> <p>『非あっせん事案例の紹介 香川 278』サンプル調査対象外</p> <p>※ 下段、②健保組合の被保険者期間と相違する事案と重複 2 件</p>	<p>18 件</p>	<p>18 件</p>	<p>0 件</p>	<p>【あっせん（保険料控除）の判断要素】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 同一企業内の転勤等の事案で 継続勤務から控除を推認したもの 7 件 ・ 申立人の給与明細等から 確認できたもの 4 件 ・ その他（複写式届出等から 厚年法によるもの） 7 件
<p>②組合健保の被保険者期間と相違</p> <p>※ 上段、①厚生年金基金の加入員期間と相違事案と重複 2 件</p>	<p>13 件</p>	<p>13 件</p>	<p>0 件</p>	<p>【あっせん（保険料控除）の判断要素】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 同一企業内の転勤等の事案で 継続勤務から控除を推認したもの 7 件 ・ 同僚の加入記録から推認したもの 3 件 ・ 人事、健保組合、雇用保険の記録が あることから控除を推認したもの 1 件 ・ その他（複写式届出等から 厚年法によるもの） 2 件

<p>③雇用保険の被保険者期間と相違 相違している期間ごとの件数</p> <p>i 1日</p> <p>ii 2日以上6か月以下</p> <p>iii 6か月超1年以下</p> <p>iv 1年以上</p> <p>※ 相違期間が最も長いもの</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ あっせん事案 6年6か月の相違 ・ 非あっせん事案 8年9か月の相違 <p>【i 1日相違の非あっせん2件について】</p> <p>いずれも、喪失日相違（月末退職／月末喪失）事案</p> <p>○埼玉 518</p> <p>事業主保管の喪失確認通知書から、月末を喪失日とした届出が確認できるが、実際の退職日、保険料控除については資料等がなく不明との回答。</p> <p>申立期間に近接する時期に、月末喪失している同僚（5名）へ照会を行うも、積極的な資料や供述は得られず、保険料控除されていたと推認できなかった。</p> <p>○静岡 473</p> <p>事業主保管の喪失確認通知書から、月末を喪失日とした届出が確認でき、健保組合の記録も同日（月末）となっている（ただし、申立人保管の退職辞令、退職証明書では月末での退職が確認できる）。</p> <p>事業主は、保険料控除について翌月控除と回答し、申立人の給与明細、事業主から提出された賃金台帳から、当該月の保険料控除がされていないことが確認された。</p> <p>また、保険料控除が当月控除であった可能性について、申立期間以前の算定記録等と賃金台帳から確認したが、翌月控除であると確認された。</p>	<p>424 件</p> <p>52 件</p> <p>223 件</p> <p>67 件</p> <p>82 件</p>	<p>284 件</p> <p>50 件</p> <p>175 件</p> <p>31 件</p> <p>28 件</p>	<p>140 件</p> <p>2 件</p> <p>48 件</p> <p>36 件</p> <p>54 件</p>	<p>【あっせん（保険料控除）の判断要素】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 同一企業内の転勤等の事案で 継続勤務から控除を推認したもの 170 件 ・ 申立人の給与明細等から 確認できたもの 59 件 ・ 事業主から積極的な資料や 供述が得られたもの 38 件 ・ 同僚等から積極的な資料や 供述が得られたもの 35 件 ・ 同僚の加入記録から推認したもの 23 件 ・ その他 (不合理処理、基金複写届等) 32 件 <p>【非あっせんの判断要素】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 事業主から消極的な資料や 供述が得られたもの 52 件 ・ 他の行政機関等の記録と 厚年記録が整合的なもの 40 件 ・ 同僚等の加入記録が 消極的な事情となったもの 40 件 ・ 同僚等から消極的な資料や 供述しか得られないもの 31 件 ・ 適用事業所の届出が行われて いない期間のもの 30 件 ・ 勤務実態が確認できないもの 5 件 ・ 給与明細等から保険料控除されて いないことが明らかなもの 3 件 ・ 申立人から消極的な資料や
--	---	---	---	--

6

				供述が得られたもの 3 件
				・その他 (制度上被保険者となれない等) 5 件
6) その他				

○以下の表（2）は、「中央第三者委員会 21年6月 報告書」P30とP35とを合成、あっせん事例と非あっせん事例の双方につき、記入を要請するもの。

→ 第三者委員会のシステムにおける平成21年8月末現在処理終了事案にて抽出（事業主からの一括申立てを除く）

システムにおいては、複数の申立類型が申立てされ、そのうちの一部のみがあっせんされている場合があっせんされている期間がどの申立類型であるか判断できないため、複数の申立類型が申立てされているものは含まない（あっせん率が剥離してくるため）。

※ ⑥あっせんには一部認容を含む

(2) 厚生年金 保険料控除の関連	④	⑤	⑥	確認手段上位3種類
1) 同一企業・同一企業グループ内の転勤等に伴う、加入期間の相違	2,888 件	2,696 件 (93.4%)	192 件 (6.6%)	
2) 資格取得日の相違（1月、3月、6月、6月超）	3,793 件	831 件 (21.9%)	2,962 件 (78.1%)	
i 1日	8 件	7 件 (87.5%)	1 件 (12.5%)	
ii 1月以下	45 件	20 件 (44.4%)	25 件 (55.6%)	
iii 1月超3月以下	507 件	264 件 (52.1%)	243 件 (47.9%)	
iv 3月超6月以下	523 件	142 件 (27.2%)	381 件 (72.8%)	
v 6月超	2710 件	398 件 (14.7%)	2,312 件 (85.3%)	

3) 資格喪失日の相違 (1日、1月、1月超)	2,525 件	1,122 件 (44.4%)	1403 件 (55.6%)	
i 1日	426 件	290 件 (68.1%)	136 件 (31.9%)	
ii 1月以下 (1日を除く)	32 件	18 件 (56.3%)	14 件 (43.8%)	
iii 1月超	2,067 件	814 件 (39.4%)	1,253 件 (60.6%)	
4) 同一事業所内で被保険者期間の空白	2,181 件	629 件 (28.8%)	1,552 件 (71.2%)	
5) 事業所は厚生年金の適用を受けていたが、申立人の記録がない	7,842 件	905 件 (11.5%)	6,937 件 (88.5%)	
6) 事業所が厚生年金の適用を受けていない	1,310 件	28 件 (2.1%)	1,282 件 (97.9%)	

平成 22 年 2 月 3 日

第三者委員会へのあつせん・非あつせん事例の分析依頼
に係るサンプリング調査結果の概要（国民年金）

1. サンプリング調査の対象事案

平成 21 年 9 月末現在の処理終了事案（申立期間の一部についてあつせんされたものを除く。）のうち、その約 5 パーセントに当たる 1,926 件を対象としてサンプリング調査を実施した。

調査対象事案の件数

	総数	あつせん	非あつせん
①H21. 9 月末処理終了事案	38,598 件	13,404 件	25,194 件
②サンプリング対象事案数（①×5%）	1,926 件	670 件	1,256 件

注：サンプリング件数は、実際の対象事案の抽出に際して各委員会（51 委員会）のあつせん、非あつせん別に 5% 相当数となるよう行ったため、端数整理の関係から全数の 5% 件数よりも 4 件少なくなっている。

2. サンプリング調査の結果の概要

(1) 申立内容

現・過年度納付（ア）				特例納付（イ）		その他（追納、免除等）	
手番払出時期から見て全部納付可（①）		手番払出時期から見て全部納付不可（②）					
あつせん	非あつせん	あつせん	非あつせん	あつせん	非あつせん	あつせん	非あつせん
540 件	472 件	44 件	635 件	68 件	120 件	33 件	63 件

注：1 つの事案で申立期間ごとに異なる内容の申立てをしている事案があるため、件数は事案数と一致しない。

(2) 事案類型

ア 現・過年度納付

① 手番払出時期から見て全部納付可

i) あつせん事案 540 件

申立期間			同居親族の申立期間は納付済	申立期間の前後期間は国年納付済	申立期間以外は厚年等加入又は国年納付
5 つ以上	5 年以上	2 年以下			
0 件	11 件	485 件	197 件	411 件	292 件

ii) 非あつせん事案 472 件

申立期間			同居親族の申立期間は納付済	申立期間の前後期間は国年納付済	申立期間以外は厚年等加入又は国年納付
5 つ以上	5 年以上	2 年以下			
9 件	87 件	245 件	121 件	258 件	214 件

iii) 類型別のあつせん率

申立期間			同居親族の申立期間は納付済	申立期間の前後期間は国年納付済	申立期間以外は厚年等加入又は国年納付
5 つ以上	5 年以上	2 年以下			
0%	11.2%	66.4%	61.9%	61.4%	57.7%

② 手番払出時期から見て全部納付不可

i) あっせん事案 44 件

申立期間			同居親族の申立期間は納付済	申立期間の前後期間は国年納付済	申立期間以外は厚年等加入又は国年納付
5つ以上	5年以上	2年以下			
1 件	12 件	16 件	23 件	21 件	27 件

ii) 非あっせん事案 635 件

申立期間			同居親族の申立期間は納付済	申立期間の前後期間は国年納付済	申立期間以外は厚年等加入又は国年納付
5つ以上	5年以上	2年以下			
8 件	244 件	130 件	185 件	364 件	333 件

iii) 類型別のあっせん率

申立期間			同居親族の申立期間は納付済	申立期間の前後期間は国年納付済	申立期間以外は厚年等加入又は国年納付
5つ以上	5年以上	2年以下			
11.1%	4.7%	11.0%	11.1%	5.5%	7.5%

イ 特例納付

① あっせん事案 68 件

納付時期や申立期間の制度面における特例納付の可否		
全部可	一部可	全部不可
61 件	2 件	5 件

② 非あっせん事案 120 件

納付時期や申立期間の制度面における特例納付の可否		
全部可	一部可	全部不可
73 件	12 件	35 件

③ 類型別あっせん率

納付時期や申立期間の制度面における特例納付の可否		
全部可	一部可	全部不可
45.5%	14.3%	12.5%

注：ここに掲げた類型は国民年金事案に見られる特徴的なものであり、現・過年度納付については1つの事案で複数該当するものやいずれにも該当しない事案もあるため、件数は事案数と一致しない。

(3)国民年金		①		②		③	
		申立件数		あつせん		非あつせん	
		件数	比率	件数	比率	件数	比率
1)未納の回数と前後の状況からの区分 ①未納が1回限りで、「厚生年金・共済年金 ー未納期間ー 国民年金」 の場合の、未納年数ごとの状況 (サンプル抽出条件) ①加入していた期間の未納・強制期間未加入の期間数(申立期間も含む) =1つ ②申立てによる分類内容=現・過年度納付 ③当該申立期間前後3年以内の期間の納付状況=全て納付・免除or厚生 加入等 ④厚生年金・共済年金ー申立期間ー国民年金の順であるものを目視で選 択	全 て の 申 立 期 間 の 合 計 年 数	88	25	28.4%	63	71.6%	
		0年1月～1年	34	20	58.8%	14	41.2%
		1年1月～2年	19	5	26.3%	14	73.7%
		2年1月～3年	7	0	0.0%	7	100.0%
		3年1月～4年	8	0	0.0%	8	100.0%
		4年1月～5年	6	0	0.0%	6	100.0%
		5年1月～6年	5	0	0.0%	5	100.0%
		6年1月～7年	1	0	0.0%	1	100.0%
		7年1月～8年	3	0	0.0%	3	100.0%
		8年1月～9年	1	0	0.0%	1	100.0%
		9年1月～10年	2	0	0.0%	2	100.0%
		10年超	2	0	0.0%	2	100.0%

(3) 国民年金		(a)	(b)		(c)		
		申立件数	あつせん		非あつせん		
			件数	比率	件数	比率	
②「未納 — 特例納付の未納期間 — 国民年金連続」の場合の、未納年数ごとの状況 (サンプル抽出条件) ①申立てによる分類内容＝特例納付 ②特例納付事案の場合の納付時期後の期間の納付状況＝全て納付・免除 ※留意点： ・申立ては、特例納付と現・過年度納付を区別せず、いずれにせよ未納期間を納付したというものが大部分であり、特例納付の未納(申立)期間の前の未納期間の有無の調査は困難なため、要件から除外する。 (要件から除外しない場合の数値は、下段かっこ内)	全ての申立期間の合計年数	144	55	38.2%	89	61.8%	
		(3)	(1)	(33.3%)	(2)	(66.7%)	
		0年1月～1年	16	10	62.5%	6	37.5%
			(1)	(1)	(100.0%)	(0)	(0.0%)
		1年1月～2年	13	12	92.3%	1	7.7%
			(0)	(0)	(0.0%)	(0)	(0.0%)
		2年1月～3年	9	7	77.8%	2	22.2%
			(0)	(0)	(0.0%)	(0)	(0.0%)
		3年1月～4年	18	7	38.9%	11	61.1%
			(0)	(0)	(0.0%)	(0)	(0.0%)
		4年1月～5年	15	5	33.3%	10	66.7%
			(1)	(0)	(0.0%)	(1)	(100.0%)
		5年1月～6年	15	5	33.3%	10	66.7%
	(0)	(0)	(0.0%)	(0)	(0.0%)		
6年1月～7年	9	4	44.4%	5	55.6%		
	(0)	(0)	(0.0%)	(0)	(0.0%)		
7年1月～8年	7	0	0.0%	7	100.0%		
	(1)	(0)	(0.0%)	(1)	(100.0%)		
8年1月～9年	7	0	0.0%	7	100.0%		
	(0)	(0)	(0.0%)	(0)	(0.0%)		
9年1月～10年	8	2	25.0%	6	75.0%		
	(0)	(0)	(0.0%)	(0)	(0.0%)		
10年超	27	2	7.4%	25	92.6%		
	(0)	(0)	(0.0%)	(0)	(0.0%)		

(3) 国民年金		(a)	(b)		(c)		
		申立件数	あつせん		非あつせん		
			件数	比率	件数	比率	
2) 勤務先が厚生年金の非適用事業所・未加入事業所で、申立人が「国民年金に加入」と主張御提供は困難です。(中央委員会が取り扱った事案の中にはこのような申立てが数件ありました。)							
3) 「国民年金手帳・雇用保険被保険者証を事業主預け」との主張 政務官メモにある不合理な申立ての例ですが、中央事案で1件あるだけです。							
4) 過去3回の「特例納付期間に納付」と主張 (サンプル抽出条件) ① 申立てによる分類内容＝特例納付 ② 申立ての納付時期、免除申請時期における制度面での申立期間の納付等の可否＝全部可	申立期間の合計月数	133	60	45.1%	73	54.9%	
		12月以下	7	7	100.0%	0	0.0%
		13～36月	29	23	79.3%	6	20.7%
		37～60月	31	12	38.7%	19	61.3%
		61～99月	30	11	36.7%	19	63.3%
		100月超	36	7	19.4%	29	80.6%
5) その他							

5

平成 22 年 2 月 3 日

第三者委員会へのあっせん・非あっせん事例の分析依頼
に係るサンプリング調査結果の概要（脱退手当金）

1. サンプリング調査の対象事案

平成 21 年 8 月末現在の処理終了事案（申立期間の一部についてあっせんされたものを除く。）のうち、その約 5 パーセントに当たる 199 件を対象としてサンプリング調査を実施した。

調査対象事案の件数

	総数	あっせん	非あっせん
①H21. 8 月末処理終了事案	3,804 件	830 件	2,974 件
②サンプリング対象事案数（①×5%）	199 件	43 件	156 件

注：サンプリング件数は、実際の対象事案の抽出に際して各委員会（51 委員会）のあっせん、非あっせん別に 5% 相当数となるよう行ったため、端数整理の関係から全数の 5% 件数よりも 9 件多くなっている。

2. サンプリング調査の結果の概要

(1) 支給日

昭和 36 年 11 月（通算制度施行）前支給		昭和 36 年 11 月（通算制度施行）以後支給	
あっせん	非あっせん	あっせん	非あっせん
10 件	61 件	33 件	95 件

(2) 事案類型

① あっせん事案 43 件

未支給期間有り	支給日・支給後間もなくの年金加入・納付		旧姓で支給	喪失後約 1 年以上経過後に支給	支給時期に氏名変更等有り	請求書等有り	請求・受給の認識有り	複数の支給記録有り
	有り	無し						
9 件	14 件	4 件	11 件	17 件	1 件	1 件	0 件	1 件

② 非あっせん事案 156 件

未支給期間有り	支給日・支給後間もなくの年金加入・納付		旧姓で支給	喪失後約 1 年以上経過後に支給	支給時期に氏名変更等有り	請求書等有り	請求・受給の認識有り	複数の支給記録有り
	有り	無し						
17 件	30 件	15 件	4 件	19 件	15 件	24 件	10 件	6 件

③ 類型別のあっせん率

未支給期間有り	支給日・支給後間もなくの年金加入・納付		旧姓で支給	喪失後約 1 年以上経過後に支給	支給時期に氏名変更等有り	請求書等有り	請求・受給の認識有り	複数の支給記録有り
	有り	無し						
34.6%	31.8%	21.1%	73.3%	47.2%	6.3%	4.0%	0%	14.3%

注：ここに掲げた類型は脱退手当金事案に見られる特徴的なものであり、1 つの事案で複数該当するものやいずれにも該当しない事案もあるため、件数は事案数と一致しない。

5%サンプリング調査 サンプル数199件 あっせん43件 非あっせん156件		該当件数	あっせん 件数	あっせん 比率	非あっせ ん件数	非あっせ ん比率
1)	同時期に退職した脱退手当金の受給要件を充足する同僚の大部分に、資格喪失の約6カ月以内に脱退手当金を支給した記録がある。 (抽出項目)ほぼ同時期喪失の同僚の支給状況 (抽出条件)ほぼ同時期に喪失した受給資格を満たした同僚が5名以上おり、その半数以上に脱退手当金の支給記録があるとともに、支給記録がある者のほとんどは喪失後6カ月以内の支給記録となっている。	57	5	8.8%	52	91.2%
2)	事業所に脱退手当金に係る資料が現存し、申立人に係る記載等がある。 (抽出項目)事業所保管資料の状況 (抽出条件)申立人の請求に関する書類有り	4	0	0.0%	4	100.0%
3)	被保険者台帳(旧台帳)に、支給に係る事務処理の記録(支給記録の記載や裁定庁への回答事跡)がある。 (抽出項目)旧台帳の記録 (抽出条件)支給記録有り(S32.10前支給・不備無し)・支給記録有り(S32.10前支給・不備有り)・支給時期の記録回答有り(S32.10以後支給)	44	4	9.1%	40	90.9%
4)	支給日に近接する期間に、氏名変更・重複整理が行われている。 (抽出項目)支給日に近接する氏名変更等記録 (抽出条件)有り(氏名)・有り(重取)・有り(氏名・重取)・有り(その他生年月日・再交付等)	16	1	6.3%	15	93.8%
5)	申立人が請求したものと考えられる、裁定請求書がある。 (抽出項目)裁定請求書 (抽出条件)有り(不自然さ無し)・有り(不自然さ無し)	14	0	0.0%	14	100.0%

5%サンプリング調査 サンプル数199件 あっせん43件 非あっせん156件	該当件数	あっせん 件数	あっせん 比率	非あっせ ん件数	非あっせ ん比率
6) 申立人の所持する厚生年金被保険者証に「脱」の表示の押印がある。 (抽出項目)支給当時の被保険者証 (抽出条件)証有り、「脱」有り	5	1	20.0%	4	80.0%
7) 申立て期間と重複して、国民年金保険料を特例納付している。 (抽出項目)最終事業所喪失直後の国年加入・納付 (抽出条件)加入したが脱手支給済期間に重複して加入	3	0	0.0%	3	100.0%
8) 通算年金制度創設前に支給決定がなされており、支給後おおむね5年以上、厚生年金に加入していない (抽出項目)通算年金制度創設前支給＋支給後の厚年・共済等再加入 (抽出条件)該当(S36.11前支給)＋非加入・5年を超えて再加入	54	6	11.1%	48	88.9%
9) 支給後国民年金の強制加入期間にもかかわらず、加入及び納付をしていない。 (抽出項目)最終事業所喪失直後の国年加入・納付 (抽出条件)未加入(3か月を超える強制期間有り)	30	4	13.3%	26	86.7%
10) 被保険者名簿に「脱」表示がある。 (抽出項目)名簿・原票・払出簿等の「脱」表示 (抽出条件)「脱」有り	119	25	21.0%	94	79.0%
11) その他:上記1)～10)のいずれにも該当しないもの	14	9	64.3%	5	35.7%

年金記録問題への取組状況について

年金記録問題への取組状況について(平成22年1月22日現在、速報値)

項目	細項目	直近数値	集計時点	前回比・前回数値	前回集計時点	備考		
1 ねんきん特別便	年金事務所分	15万件	22年1月8日	0万件	21年12月25日	21年4月以降に受け付けた「訂正あり」回答のうち「調査中」件数		
		36万件		-3万件				
	年金事務所分	25万件	(累計)	0万件	21年12月25日		21年4月に受け付けた「訂正あり」回答のうち「調査中」件数	
		14万件		-1万件				
	(未回答)	受給者分	510万件	22年1月8日	0万件		21年12月25日	21年3月までに受け付けた「訂正あり」回答のうち「調査中」件数
		加入者分	2,052万件		-1万件			
	2 500万円の未統合記録	18年6月以降の統合数(全体)	1,362万件	22年1月8日	+3万件		21年12月25日	500万円の未統合記録(全体の差)は、3,733万円の差)
			1,095万件/267万件		+3万件/0万件			
		厚年/固年	620万件/742万件	(累計)	0万件/+3万件		21年12月25日	
		男/女	349万件/983万件		+1万件/+2万件			
平均処理期間		0.6か月(※3)	22年1月8日	+0.1か月	21年12月25日	未確定申出の連携本部への送達		
		3.0万件		+0.2万件				
3 再確定申出の連携本部への送達		平均処理期間	2.3か月	21年11月末	-0.2か月	21年10月末	再確定及び再発特別給付の処理を併せて、年金の支払いを行うのは毎月15日に固定されており、平均処理期間は月単位でのみ変化するため、月次集計とする。	
			12.8万件		-4.6万件			
4 再確定		平均処理期間	2.6か月	21年11月末	-0.1か月	21年10月末	再確定及び再発特別給付の処理を併せて、年金の支払いを行うのは毎月15日に固定されており、平均処理期間は月単位でのみ変化するため、月次集計とする。	
			27.4万件		-0.4万件			
5 再発特別給付	平均処理期間	2.6か月	(12月15日支払分)	-0.4万件	21年10月末	(20年5月以降の累計) 94万件		
		未処理件数		12.0千件				
6 記録訂正による年金額(年額)の増額(※4)	年金増額の総額(概算値)	5.1億円	21年12月第4週分	5.6億円	21年12月第3週分	511億円		
		10.8千件		12.0千件				
7 コールセンター	応答率	94.2%	22年1月第2週分	94.5%	21年12月第4.5週分			
		応答件数/総件数		4.9万件/5.3万件				
8 年金事務所の窓口相談	相談窓口の待ち時間(13時時点)が1時間を超え年金事務所数(全国312事務所)	4日(月):10事務所 5日(火):10事務所 6日(水):8事務所 7日(木):7事務所 8日(金):5事務所	22年1月第2週分	21日(月):0事務所 22日(火):2事務所 24日(木):5事務所 25日(金):2事務所 28日(月):1事務所	21年12月第4.5週分			
		722件		7件				
9 標準報酬等の送及訂正事務	年金事務所段階における記録回復事業数	523件	22年1月8日	10件	21年12月28日			
		うち2万件的戸別訪問対象事業数		7件				

(※1) 速報値のため、今後修正が有り得る。

(※2) 共済照会分を除く。

(※3) 年末年始の期間について調査を行った数値(12月28日までの受付分)で今回の対象期間に送達したものは、処理期間から4日間を控除)なお、当該調査が行わなかった場合の平均処理期間は、0.7か月。
(※4) 年金記録を訂正する場合に、受給者に交付する年金見込額の試算結果による、年金額(年額)増額は、過去に遡及して一筆金として支給する額ではない。

1件当たりの年金額(年額)増額は平均5.4万円、65歳の平均余命(平成20年簡易生命表)は男:18.6年、女:23.6年。

年齢記録問題への取組状況について(平成22年1月29日現在、速報値)

項目	細項目	直近数値		累計時点		前回比・前回数値		前回累計時点		備考
		22年1月15日	(累計)	22年1月15日	(累計)	22年1月15日	(累計)	22年1月8日	22年1月8日	
1 ねんきん特別優 21年3月までに受けた「訂正 あり」回答のうち「調査中」件数 21年4月以降に受けた「訂正 あり」回答のうち「調査中」件数	年金事務所分	15万件	36万件	0万件	0万件	0万件	0万件	0万件	0万件	21年3月までに受けた「訂正 あり」回答のうち「調査中」件数 21年4月以降に受けた「訂正 あり」回答のうち「調査中」件数
	加入者分	2,052万件	509万件	-1万件	0万件	0万件	0万件	0万件	0万件	
	更正者分	509万件	14万件	-1万件	0万件	0万件	0万件	0万件	0万件	
	(未回答)									
	18年6月以降の統合数(全体)	1,365万件	1,097件/268万件	+3万件	+2万件/+1万件	+3万件	+2万件/+1万件	+2万件/+1万件	+2万件/+1万件	
	厚年/国年	1,097件/268万件	621万件/744万件		+1万件/+2万件		+1万件/+2万件	+1万件/+2万件	+1万件/+2万件	
	男/女	621万件/744万件	350万件/985万件		+1万件/+2万件		+1万件/+2万件	+1万件/+2万件	+1万件/+2万件	
	60歳以上/未満(18年6月時点の年齢)	350万件/985万件	0.6か月	0.0か月(※3)	0.0か月	0.0か月	0.0か月	0.0か月	0.0か月	
	平均処理期間	0.6か月	3.0万件	0.0万件	0.0万件	0.0万件	0.0万件	0.0万件	0.0万件	
	3 再検査申出の標準本数への遅延									
4 再検査	平均処理期間	2.3か月	10.3万件	0.0か月	-2.5万件	0.0か月	-2.5万件	0.0か月	-2.5万件	
	未処理件数	2.3か月	10.3万件	(1月15日支払分)		0.0か月		0.0か月		
5 時効特別給付	平均処理期間	2.6か月	27.4万件	21年11月末	(12月15日支払分)	-0.1か月	-0.4万件	21年10月末	15日に固定されており、平均処理期間は月単位でのみ変化するため、月次集計とする。	
	未処理件数	2.6か月	27.4万件	(12月15日支払分)		-0.1か月	-0.4万件	21年10月末	15日に固定されており、平均処理期間は月単位でのみ変化するため、月次集計とする。	
6 記録訂正による年金額(年齢)の増額(※4)	年金額増額の総額(概算値)	2.6億円	5.2千件	22年1月第2週分		10.8千件	5.1億円	21年12月第4週分	(20年5月以降の累計) 9.4万件	
	件数	5.2千件	5.5万件/5.8万件	22年1月第3週分		4.9万件/5.3万件	94.2%	22年1月第2週分	514億円	
7 コールセンター	応答率	94.6%	5.5万件/5.8万件	22年1月第3週分		4.9万件/5.3万件	94.2%	22年1月第2週分		
	応答件数/標準数	94.6%	5.5万件/5.8万件	22年1月第3週分		4.9万件/5.3万件	94.2%	22年1月第2週分		
8 年金事務所の窓口相談	相談窓口の専ら時間(13時増設)が1割増設 される年金事務所数(全国12事務所)	12日(火):14事務所 13日(水):6事務所 14日(木):8事務所 15日(金):7事務所	4日(月):10事務所 5日(火):10事務所 6日(水):8事務所 7日(木):7事務所 8日(金):5事務所	22年1月第3週分		4日(月):10事務所 5日(火):10事務所 6日(水):8事務所 7日(木):7事務所 8日(金):5事務所	22年1月第2週分			
	年金事務所段階における記録回復事務数	726件	523件	22年1月15日	(累計)	726件	523件	22年1月8日		
9 標準報酬等の速及訂正事務	5万円以下の月別訪問後事務数	523件	726件	22年1月15日	(累計)	726件	523件	22年1月8日		
	7万円以上の月別訪問後事務数	726件	523件	22年1月15日	(累計)	523件	726件	22年1月8日		

(※1) 速報値のため、今後修正が有り得る。

(※2) 比較照会分を要。

(※3) 比較の対象としている前回数値は、年末年始の期間について調整を行った数値(12月28日までの戻付分については、処理期間から4日間を控除)。

(※4) 年金記録を訂正する場合、異答数に対する年金増減額の試算結果による。年金額(年齢)増額は、過計に達及して一時金として支給する額ではない。

1件当たりの年金額(年齢)増額は平均5.4万円、65歳の平均年金(平成20年国民年金受給)は男:18.6年、女:23.6年。

年金記録問題への取組状況について(平成22年2月5日現在、速報値)

項目	細項目	直近数値	集計時点	前回比・前回数値	前回集計時点	備考	
1 ねんきん特別便	年金事務所分	14万件	22年1月22日	-1万件	22年1月15日		
	21年3月までに受け付けた「訂正あり」回答のうち「調査中」件数	繰替本部分(※2)	35万件	(累計)	-1万件	22年1月15日	
		年金事務所分	25万件		0万件		
	21年4月以降に受け付けた「訂正あり」回答のうち「調査中」件数	繰替本部分(※2)	15万件	(累計)	+1万件	22年1月15日	
		加入者分	2,051万件		-1万件		
	(未回答)	受給者分	509万件	22年1月22日	+3万件	22年1月15日	回答は3,174万件
		加入者分	1,368万件		+3万件		回答は4,898万件
	2 5000万円の未統合記録	18年6月以降の統合数(全体)	1,368万件	(累計)	+3万件/0万件	22年1月15日	未統合記録数(5,095万件と統合数の差)は、3,727万件
		厚年/国年	1,100件/268万件		+1万件/+2万件		
		男/女	622万件/746万件		+1万件/+2万件		
60歳以上/未満(18年6月時点の年齢)		351万件/987万件	+1万件/+2万件				
平均処理期間		0.6か月	0.0か月				
遅達に至っていない申出件数		2.8万件	-0.2万件				
3 再裁定申出の繰替本部分の遅達	平均処理期間	2.8か月	21年12月未	0.0か月	21年11月未	再裁定及び時効特例給付の処理を繰って、年金の支払いを行うのは毎月15日に固定されており、平均処理期間は月次集計とする。	
	未処理件数	10.3万件	(1月15日支払分)	-2.5万件	21年10月未		
	平均処理期間	2.6か月	21年11月未	-0.1か月	21年10月未		
	未処理件数	27.4万件	(12月15日支払分)	-0.4万件	21年10月未		
5 時効特例給付	平均処理期間	2.6か月	22年1月第3週分	5.2千件	22年1月第2週分	(20年5月以降の累計) 95万件	
	未処理件数	5.2千件	22年1月第3週分	2.6億円	22年1月第2週分		
6 記録訂正による年金額(年額)の増額(※3)	年金額増額の総額(概算値)	2.4億円	22年1月第3週分	94.6%	22年1月第3週分	516億円	
	件数	5.2千件	22年1月第4週分	5.5万件/5.8万件	22年1月第3週分		
7 コールセンター	応答率	94.7%	22年1月第4週分	5.5万件/5.8万件	22年1月第3週分		
	応答件数/総呼数	6.4万件/6.8万件	22年1月第4週分	5.5万件/5.8万件	22年1月第3週分		
8 年金事務所の窓口詰塞	相談窓口の待ち時間(13時時点)が1時間を超え年金事務所(全国312事務所)	18日(月):8事務所 19日(火):4事務所 20日(水):5事務所 21日(木):3事務所 22日(金):9事務所	22年1月第4週分	12日(火):14事務所 13日(水):6事務所 14日(木):8事務所 15日(金):7事務所	22年1月第3週分		
	年金事務所稼働における記録回復事務数	737件	22年1月22日	+11件	22年1月15日		
9 繰替調整等の差及訂正事務	繰替調整等の差及訂正事務	523件	(累計)	+0件	22年1月15日		
	うち2万件の戸別訪問対象事務数	523件	(累計)	+0件	22年1月15日		

(※1) 速報値のため、今後修正が有り得る。

(※2) 共済照会分を除く。

(※3) 年金記録を訂正する場合に、受給者に交付する年金見込額の試算結果による。年金額(年額)増額は、過払い返戻として一時金として支給する額ではない。

1年当たりの年金額(年額)増額は平均5.4万円、65歳の平均年金(平成20年簡易生命課)は男:18.6年、女:23.6年。

年金記録問題への取組状況について(平成22年2月12日現在、速報値)

項目	細項目	直近数値	集計時点	前回比・前回数値	前回集計時点	備考
1 ねんきん特別便 〔「訂正あり」回答のうち、「調査中」件数〕	年金事務所分	45万件	22年1月29日 (累計)	+6万件(※2)	22年1月22日	受給者分 回答 3,174万件 (未回答 509万件) 加入者分 回答 4,899万件 (未回答 2,050万件)
	機構本部分(※3)	42万件		-8万件(※2)		
2 5000万件的未統合記録	18年6月以降の統合数(全体)	1,372万件	22年1月29日 (累計)	+4万件	22年1月22日	未統合記録数(5,095万件と統合数の差)は、3,723万件
	厚年/国年	1,103万件/269万件		+3万件/+1万件		
	男/女	624万件/748万件		+2万件/+2万件		
	60歳以上/未満(18年6月時点の年齢)	352万件/990万件		+1万件/+3万件		
3 再裁定申出の機構本部への進達	平均処理期間	0.6か月	22年1月29日	0.0か月	22年1月22日	
	進達に至っていない申出件数	2.5万件		-0.3万件		
4 再裁定	平均処理期間	2.3か月	21年12月末 (1月15日支払分)	0.0か月	21年11月末	再裁定及び時効特例給付の処理を経て、年金の支払いを行うのは毎月15日に固定されており、平均処理期間は月単位でのみ変化するため、月次集計とする。
	未処理件数	10.3万件		-2.5万件		
5 時効特例給付	平均処理期間	2.5か月	21年12月末 (1月15日支払分)	-0.1か月	21年11月末	
	未処理件数	26.3万件		-1.1万件		
6 記録訂正による年金額(年額)の増額(※4)	件数	5.8千件	22年1月第4週分	5.2千件	22年1月第3週分	(20年5月以降の累計) 95万件 519億円
	年金額増額の総額(概算値)	2.7億円		2.4億円		
7 国民年金特殊合帳とコンピュータ記録との突合せ	突合せ完了件数	3,033万件(98.0%)	21年11月末	+10万件	21年10月末	突合せ作業については、各都道府県の事務センターにおいて月次計画に基づき処理を進めており、月次集計とする。
	受給者へのお知らせ送付件数(未処理件数)	4.4万件(5.9万件)		+0.8万件(-0.3万件)		
	再裁定進達件数	2.5万件		+0.3万件		
8 コールセンター	応答率	94.7%(72.8%)	22年1月第5週分	94.7%(50.9%)	22年1月第4週分	()外は、年金記録問題に対応する「ねんきん定期便専用ダイヤル」にかかる数値 ()は、一般年金相談の「ねんきんダイヤル」にかかる数値
	応答呼数/総呼数	7.1万件/7.5万件 (9.7万件/13.3万件)		6.4万件/6.8万件 (11.3万件/22.2万件)		
9 年金事務所の窓口相談	相談窓口の待ち時間(13時時点)が1時間を超える年金事務所数(全国312事務所)	25日(月): 4(66) 26日(火): 7(72) 27日(水): 7(78) 28日(木): 6(33) 29日(金): 4(51)	22年1月第5週分	18日(月): 8(108) 19日(火): 4(78) 20日(水): 5(88) 21日(木): 3(54) 22日(金): 9(65)	22年1月第4週分	()外は、年金事務所の記録問題専用窓口にかかる数値 ()は、一般の年金相談窓口にかかる数値
10 標準報酬等の遡及訂正事案	年金事務所段階における記録回復事案数	751件	22年1月29日 (累計)	+14件	22年1月22日	
	うち2万件の戸別訪問対象事案数	524件		+1件		

(※1) 速報値のため、今後修正があり得る。

(※2) 1月22日及び25日に、機構本部分のうち約6万件的処理を年金事務所に移したところ。

(※3) 共済照会分を除く。

(※4) 年金記録を訂正する場合に、受給者に交付する年金見込額の試算結果による。年金額(年額)増額は、過去に遡及して一時金として支給する額ではない。

1件当たりの年金額(年額)増額は平均5.4万円、65歳の平均余命(平成20年簡易生命表)は男:18.6年、女:23.6年。

年金記録問題への取組状況について(平成22年2月19日現在、速報値)

項目	細項目	直近数値	集計時点	前回比・前回数値	前回集計時点	備考
1 ねんきん特別便 〔「訂正あり」回答のうち、「調査中」 件数〕	年金事務所分	44万件	22年2月5日	-1万件	22年1月29日	受給者分 回答 3,174万件 (未回答 509万件) 加入者分 回答 4,899万件 (未回答 2,049万件)
	機構本部分(※2)	38万件	(累計)	-4万件		
2 5000万件的未統合記録	18年6月以降の統合数(全体)	1,377万件	22年2月5日 (累計)	+5万件	22年1月29日	未統合記録数(5,095万件と統合数の差)は、3,718万件
	厚年/国年	1,107万件/270万件		+4万件/+1万件		
	男/女	627万件/750万件		+3万件/+2万件		
	60歳以上/未満(18年6月時点の年齢)	353万件/994万件		+1万件/+4万件		
3 再裁定申出の機構本部への進達	平均処理期間	0.6か月	22年2月5日	0.0か月	22年1月29日	
	進達に至っていない申出件数	2.4万件		-0.1万件		
4 再裁定	平均処理期間	2.3か月	21年12月末 (1月15日支払分)	0.0か月	21年11月末	再裁定及び時効特例給付の処理を経て、年金の支払いを行うのは毎月15日に固定されており、平均処理期間は月単位でのみ変化するため、月次集計とする。
	未処理件数	10.3万件		-2.5万件		
5 時効特例給付	平均処理期間	2.5か月	21年12月末 (1月15日支払分)	-0.1か月	21年11月末	
	未処理件数	26.3万件		-1.1万件		
6 記録訂正による年金額(年額)の増額(※3)	件数	7.1千件	22年1月第5週分	5.8千件	22年1月第4週分	(20年5月以降の累計) 96万件 522億円
	年金額増額の総額(概算値)	3.2億円		2.7億円		
7 国民年金特殊台帳とコンピュータ記録との突合せ	突合せ完了件数	3,033万件(98.0%)	21年11月末	+10万件	21年10月末	突合せ作業については、各都道府県の事務センターにおいて月次計画に基づき処理を進めており、月次集計とする。
	受給者へのお知らせ送付件数(未処理件数)	4.4万件(5.9万件)		+0.8万件(-0.3万件)		
	再裁定進達件数	2.5万件		+0.3万件		
8 コールセンター	応答率	94.4%(56.8%)	22年2月第1週分	94.7%(72.8%)	22年1月第5週分	()外は、年金記録問題に対応する「ねんきん定期便専用ダイヤル」にかかる数値 ()は、一般年金相談の「ねんきんダイヤル」にかかる数値
	応答呼数/総呼数	7.7万件/8.1万件 (10.7万件/18.8万件)		7.1万件/7.5万件 (9.7万件/13.3万件)		
9 年金事務所の窓口相談	相談窓口の待ち時間(13時時点)が1時間を超える年金事務所数(全国312事務所)	1日(月): 2(33) 2日(火): 2(16) 3日(水): 3(34) 4日(木): 1(31) 5日(金): 4(30)	22年2月第1週分	25日(月): 4(66) 26日(火): 7(72) 27日(水): 7(78) 28日(木): 6(33) 29日(金): 4(51)	22年1月第5週分	()外は、年金事務所の記録問題専用窓口にかかる数値 ()は、一般の年金相談窓口にかかる数値
10 標準報酬等の選及訂正事案	年金事務所段階における記録回復事案数	762件	22年2月5日 (累計)	+11件	22年1月29日	
	うち2万件的の戸別訪問対象事案数	530件		+6件		

(※1) 速報値のため、今後修正があり得る。

(※2) 共済照会分を除く。

(※3) 年金記録を訂正する場合に、受給者に交付する年金見込額の試算結果による。年金額(年額)増額は、過去に遡及して一時金として支給する額ではない。

1件当たりの年金額(年額)増額は平均5.4万円、65歳の平均余命(平成20年簡易生命表)は男:18.6年、女:23.6年。

年金記録問題への取組状況について(平成22年2月26日現在、速報値)

項目	細項目	直近数値	集計時点	前回比・前回数値	前回集計時点	備考
1 ねんきん特別便 〔「訂正あり」回答のうち、「調査中」件数〕	年金事務所分	44万件	22年2月12日 (累計)	0万件	22年2月5日	受給者分 回答 3,174万件 (未回答 508万件) 加入者分 回答 4,900万件 (未回答 2,049万件)
	機構本部分(※2)	35万件		-3万件		
2 5000万件的未統合記録	18年6月以降の統合数(全体)	1,383万件	22年2月12日 (累計)	+6万件	22年2月5日	未統合記録数(5,095万件と統合数の差)は、3,712万件
	厚年/国年	1,111万件/272万件		+4万件/+2万件		
	男/女	629万件/754万件		+2万件/+4万件		
	60歳以上/未満(18年6月時点の年齢)	354万件/999万件		+1万件/+5万件		
3 再裁定申出の機構本部への進達	平均処理期間	0.6か月	22年2月12日	0.0か月	22年2月5日	
	進達に至っていない申出件数	2.4万件		0.0万件		
4 再裁定	平均処理期間	2.4か月	22年1月末 (2月15日支払分)	+0.1か月	21年12月末	再裁定及び時効特例給付の処理を経て、年金の支払いを行うのは毎月15日に固定されており、平均処理期間は月単位でのみ変化するため、月次集計とする。
	未処理件数	12.7万件		+2.4万件		
5 時効特例給付	平均処理期間	2.5か月	21年12月末 (1月15日支払分)	-0.1か月	21年11月末	
	未処理件数	26.3万件		-1.1万件		
6 記録訂正による年金額(年額)の増額(※3)	件数	6.3千件	22年2月第1週分	7.1千件	22年1月第5週分	(20年5月以降の累計) 97万件 525億円
	年金額増額の総額(概算値)	3.1億円		3.2億円		
7 国民年金特殊台帳とコンピュータ記録との突合せ	突合せ完了件数	3,065万件(99.0%)	22年1月末	+32万件	21年11月末	突合せ作業については、各都道府県の事務センターにおいて月次計画に基づき処理を進めており、月次集計とする。
	受給者へのお知らせ送付件数(未処理件数)	6.3万件(2.0万件)		+1.9万件(-3.9万件)		
	再裁定進達件数	3.6万件		+1.1万件		
8 コールセンター	応答率	94.8%(14.8%)	22年2月第2週分	94.4%(56.8%)	22年2月第1週分	()外は、年金記録問題に対応する「ねんきん定期便専用ダイヤル」にかかる数値 ()は、一般年金相談の「ねんきんダイヤル」にかかる数値
	応答呼数/総呼数	8.3万件/8.7万件 (8.5万件/57.5万件)		7.7万件/8.1万件 (10.7万件/18.8万件)		
9 年金事務所の窓口相談	相談窓口の待ち時間(13時時点)が1時間を超える年金事務所数(全国312事務所)	8日(月): 4(75) 9日(火): 3(66) 10日(水): 7(58) 12日(金): 6(94) 13日(土): 1(10)	22年2月第2週分	1日(月): 2(33) 2日(火): 2(16) 3日(水): 3(34) 4日(木): 1(31) 5日(金): 4(30)	22年2月第1週分	()外は、年金事務所の記録問題専用窓口にかかる数値 ()は、一般の年金相談窓口にかかる数値
10 標準報酬等の遡及訂正事案	年金事務所段階における記録回復事案数	780件	22年2月12日 (累計)	+18件	22年2月5日	
	うち2万件的戸別訪問対象事案数	531件		+1件		

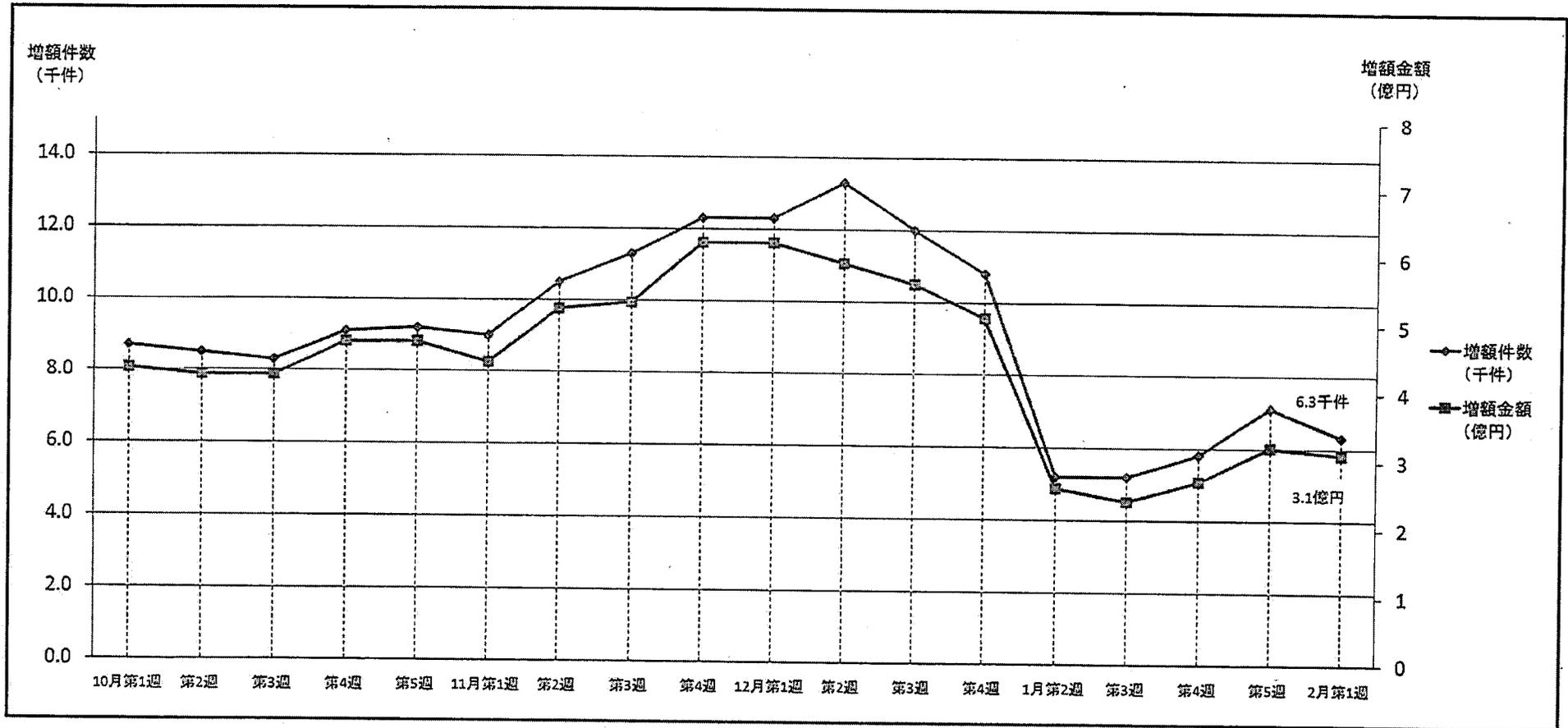
(※1) 速報値のため、今後修正があり得る。

(※2) 共済照会分を除く。

(※3) 年金記録を訂正する場合に、受給者に交付する年金見込額の試算結果による。年金額(年額)増額は、過去に遡及して一時金として支給する額ではない。

1件当たりの年金額(年額)増額は平均5.4万円、65歳の平均余命(平成20年簡易生命表)は男:18.6年、女:23.6年。

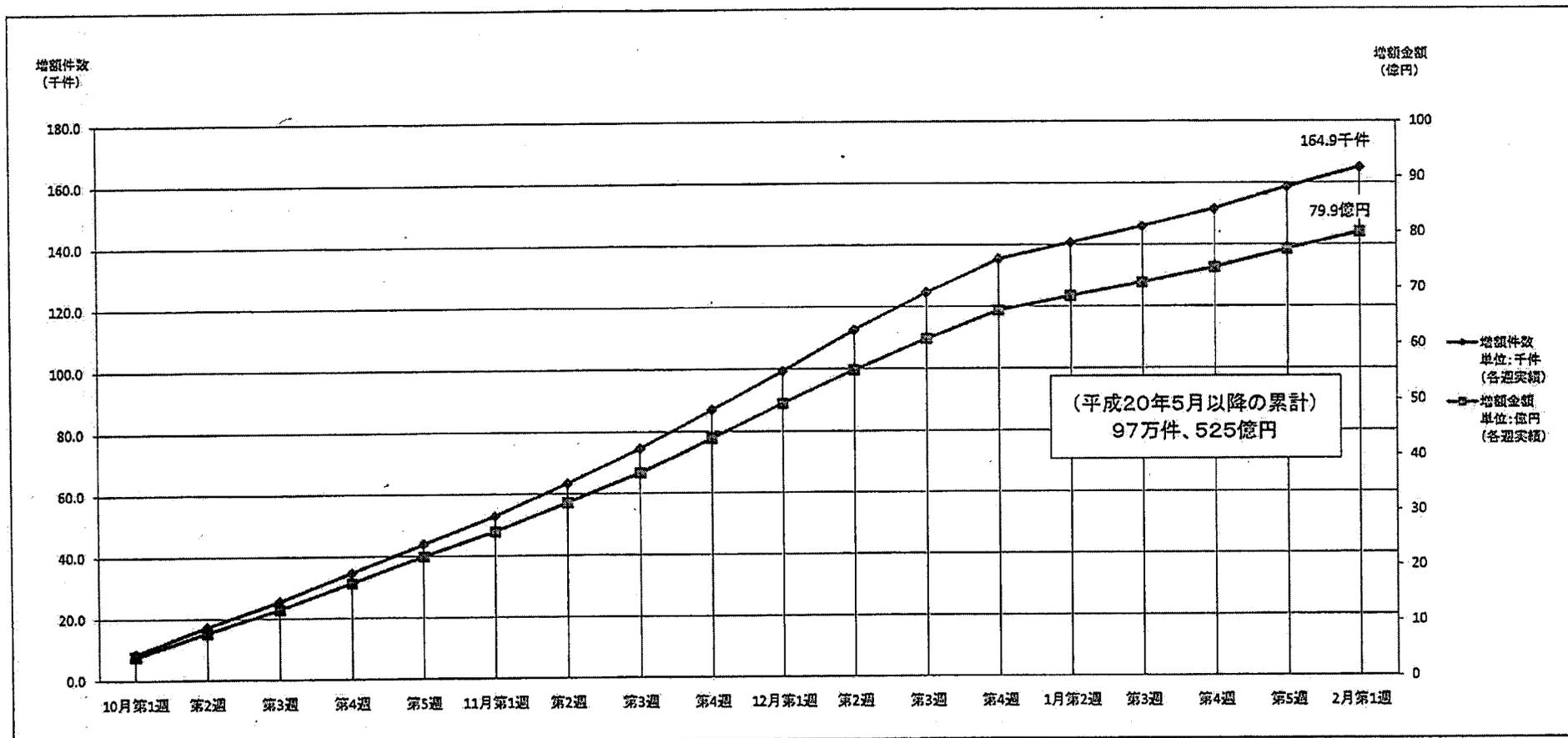
記録訂正による年金額(年額)の増額



	10月					11月				12月				1月				2月
	10月第1週	第2週	第3週	第4週	第5週	11月第1週	第2週	第3週	第4週	12月第1週	第2週	第3週	第4週	1月第2週	第3週	第4週	第5週	2月第1週
増額件数 (千件)	8.7	8.5	8.3	9.1	9.2	9.0	10.5	11.3	12.3	12.3	13.3	12.0	10.8	5.2	5.2	5.8	7.1	6.3
増額金額 (億円)	4.3	4.2	4.2	4.7	4.7	4.4	5.2	5.3	6.2	6.2	5.9	5.6	5.1	2.6	2.4	2.7	3.2	3.1

(注)この集計は、年金記録を訂正する場合に、受給者に交付する年金見込額の試算結果によるもの。年金額(年額)の増額金額は過去に遡及して一時金として支給する額ではない。
 なお、65歳の平均余命(平成20年簡易生命表)は、男18.6年、女23.6年である。

記録訂正による年金額(年額)の増額[累積]



	10月					11月				12月				1月				2月
	10月第1週	第2週	第3週	第4週	第5週	11月第1週	第2週	第3週	第4週	12月第1週	第2週	第3週	第4週	1月第1週	第3週	第4週	第5週	2月第1週
増額件数 単位:千件 (各週実績)	8.7 (8.7)	17.2 (8.5)	25.5 (8.3)	34.6 (9.1)	43.8 (9.2)	52.8 (9.0)	63.3 (10.5)	74.6 (11.3)	86.9 (12.3)	99.2 (12.3)	112.5 (13.3)	124.5 (12.0)	135.3 (10.8)	140.5 (5.2)	145.7 (5.2)	151.5 (5.8)	158.6 (7.1)	164.9 (6.3)
増額金額 単位:億円 (各週実績)	4.3 (4.3)	8.5 (4.2)	12.7 (4.2)	17.4 (4.7)	22.1 (4.7)	26.5 (4.4)	31.7 (5.2)	37.0 (5.3)	43.2 (6.2)	49.4 (6.2)	55.3 (5.9)	60.9 (5.6)	65.9 (5.0)	68.5 (2.6)	70.9 (2.4)	73.6 (2.7)	76.8 (3.2)	79.9 (3.1)

(注1)この集計は、年金記録を訂正する場合に、受給者に交付する年金見込額の試算結果によるもの。年金額(年額)の増額金額は過去に遡及して一時金として支給する額ではない。

なお、65歳の平均余命(平成20年簡易生命表)は、男18.6年、女23.6年である。

(注2)週次報告を始めた平成21年10月第1週からの実績を累計したもの。

平成22年3月1日

(照会先)

品質管理部長 伊藤 誠一

(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

平成22年1月の事務処理誤り等について

日本年金機構における平成22年1月分の事務処理誤り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の再発防止に努めてまいります。

本日、18時からの年金記録回復委員会において、ご説明をする予定となっています。

平成22年1月の事務処理誤り等について

I 概要

日本年金機構（本部及び年金事務所等）における社会保険業務の事務処理誤り及び業務上発生した事件・事故（以下「事務処理誤り等」という。）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と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60件のうち、公表可能な44件及びシステム事故3件について、その概要を日本年金機構HP http://www.nenkin.go.jp/new/press_release/h22_03/0301.html 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60件を対象としています。

1 事務処理区分別件数

- | | |
|---|-------------|
| (1) 受付時の書類管理誤り | 1件 (1.7%) |
| [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 | 15件 (25.0%) |
| [届書内容の確認誤り、金融機関等のコード記入誤り等、事実関係の誤認や法令の適用誤り] | |
| (3) 未処理・処理遅延 | 5件 (8.3%) |
| [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、社会保険業務センターへの進達漏れ、関係部署からの返戻書類の未処理等] | |
| (4) 入力誤り | 15件 (25.0%) |
| [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 | 1件 (1.7%) |
| [様式誤り、記載事項誤り等、出力・作成時等の誤り] | |
| (6) 誤送付・誤送信 | 13件 (21.7%) |
| [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 | 2件 (3.3%) |
| [窓口、電話等での制度説明誤り、申請書等の指示誤り等、相談時の誤り] | |
| (8) 受理後の書類管理誤り | 4件 (6.7%) |
| [受理した申請書、添付書類の紛失等] | |
| (9) 記録訂正誤り | 2件 (3.3%) |
| [別人の記録を訂正、別人の記録を統合] | |
| (10) 事故等 | 2件 (3.3%) |
| [身分証明書等の紛失、不正な事務処理等、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 60件 (100%)

2 制度等別件数

(1) 厚生年金適用関係	25 件 (41.7%)
(2) 厚生年金徴収関係	4 件 (6.7%)
(3) 国民年金適用関係	11 件 (18.3%)
(4) 国民年金徴収関係	6 件 (10.0%)
(5) 年金給付関係	11 件 (18.3%)
(6) 船員保険関係	1 件 (1.7%)
(7) その他	2 件 (3.3%)

合計 60 件 (100%)

3 制度等別・事務処理区分別内訳

表 1 制度等別・事務処理区分別内訳一覧表

	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	受付後の書類管理誤り	記録訂正誤り	事故等	計
健康保険・厚生年金保険適用関係	0 (0)	6 (1)	2 (0)	7 (4)	0 (0)	7 (1)	0 (0)	1 (0)	2 (0)	0 (0)	25 (6)
健康保険・厚生年金保険徴収関係	0 (0)	0 (0)	1 (0)	2 (1)	0 (0)	1 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	4 (1)
国民年金適用関係	1 (1)	2 (0)	0 (0)	1 (0)	1 (0)	3 (0)	0 (0)	3 (1)	0 (0)	0 (0)	11 (2)
国民年金徴収関係	0 (0)	3 (1)	0 (0)	2 (1)	0 (0)	0 (0)	1 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	6 (2)
年金給付関係	0 (0)	4 (3)	2 (0)	2 (0)	0 (0)	2 (1)	1 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	11 (4)
船員保険関係	0 (0)	0 (0)	0 (0)	1 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	1 (0)
その他	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	2 (1)	2 (1)
計	1 (1)	15 (5)	5 (0)	15 (6)	1 (0)	13 (2)	2 (0)	4 (1)	2 (0)	2 (1)	60 (16)

(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・単純ミス・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 53件 (88.3%)
 [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 適用誤り・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 0件 (0.0%)
 [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・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 5件 (8.3%)
 [本来行うべき処理を多忙や失念により適切な時期までに処理を行わなかったもの]
- ④ その他・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 2件 (3.4%)
 [事故など不正な事務処理等]

合計 60件 (100%)

(2) 原因別・事務処理区分別内訳

表 2 原因別・事務処理区分別内訳一覧表

	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	受付後の書類管理誤り	記録訂正誤り	事故等	計
確認不足・単純ミス	1 (1)	15 (5)	2 (0)	15 (6)	1 (0)	13 (2)	2 (0)	2 (1)	2 (0)	0 (0)	53 (15)
適用誤り	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)
届書の放置	0 (0)	0 (0)	3 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	2 (0)	0 (0)	0 (0)	5 (0)
その他	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	2 (1)	2 (1)
計	1 (1)	15 (5)	5 (0)	15 (6)	1 (0)	13 (2)	2 (0)	4 (1)	2 (0)	2 (1)	60 (16)

(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

	健康保険・厚生年金保険適用関係	健康保険・厚生年金保険徴収関係	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・単純ミス	24 (6)	4 (1)	9 (2)	6 (2)	9 (4)	1 (0)	0 (0)	53 (15)
適用誤り	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)
届書の放置	1 (0)	0 (0)	2 (0)	0 (0)	2 (0)	0 (0)	0 (0)	5 (0)
その他	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	2 (1)	2 (1)
計	25 (6)	4 (1)	11 (2)	6 (2)	11 (4)	1 (0)	2 (1)	60 (16)

(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	健康保険・厚生年金保険適用関係	健康保険・厚生年金保険徴収関係	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 (2)	2 (0)	7 (1)	1 (0)	4 (1)	0 (0)	2 (1)	27 (5)
1万円未満	0 (0)	0 (0)	1 (0)	1 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	2 (0)
1万円以上 5万円未満	2 (0)	0 (0)	0 (0)	3 (1)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	5 (1)
5万円以上 10万円未満	1 (0)	1 (1)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	1 (0)	0 (0)	3 (1)
10万円以上 50万円未満	6 (3)	0 (0)	1 (0)	1 (1)	2 (1)	0 (0)	0 (0)	10 (5)
50万円以上 100万円未満	5 (1)	0 (0)	1 (0)	0 (0)	1 (0)	0 (0)	0 (0)	7 (1)
100万円以上 500万円未満	0 (0)	0 (0)	1 (1)	0 (0)	2 (0)	0 (0)	0 (0)	3 (1)
500万円以上	0 (0)	1 (0)	0 (0)	0 (0)	2 (2)	0 (0)	0 (0)	3 (2)
計	25 (6)	4 (1)	11 (2)	6 (2)	11 (4)	1 (0)	2 (1)	60 (16)

(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。

(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)	6	18,576,879	3,096,147
未払い (年金等の額を少なく支払った件)	2	372,902	186,451
過徴収 (保険料金額を多く徴収した件)	13	30,453,375	2,342,567
未徴収 (保険料金額を少なく徴収した件)	8	2,885,280	360,660
誤還付 (保険料金額を誤ってお返しした件)	4	1,381,580	345,395
その他	0	0	0
計	33	53,670,016	1,626,364

(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。

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・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 9件 (15.0%)
 (2) 日本年金機構外部からの通報等により判明・・・・・・・・ 49件 (81.7%)
 (3) その他 (事件・事故等)・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 2件 (3.3%)

合計 60件 (100%)

III システム誤りに伴う事故等

表 6 システム事故等一覧表

発生年月日	件 名	対象者数	影響区分	総額 (円)
22. 1. 4	準確定申告用源泉徴収票に記載された金額の不備について	6	なし	0
22. 1. 13 ~22. 1. 15	平成 21 年分源泉徴収票に記載された支払金額・源泉徴収税額・社会保険料の金額の表示誤りについて (第1報)	20,549	なし	0
22. 1. 13 ~22. 1. 15	平成 21 年分源泉徴収票に記載された支払金額・源泉徴収税額・社会保険料の金額の表示誤りについて (第2報)	15,643	なし	0

(注1) 「影響区分」は過払い (年金等の額を多く払いすぎた件)、未払い (年金等の額を少なく支払った件) を表示した。

(注2) 「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3) システム事故等の詳細は、別添の「日本年金機構の平成 22 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22年1月分の事務処理誤り等一覧(1～6ページ)

- 1. 厚生年金適用関係 整理番号1～19
- 2. 厚生年金徴収関係 整理番号20～22
- 3. 国民年金適用関係 整理番号23～31
- 4. 国民年金徴収関係 整理番号32～35
- 5. 年金給付関係 整理番号36～42
- 6. 船員保険関係 整理番号43
- 7. その他 整理番号44

(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. 事故等の順に編纂

○ 日本年金機構の平成22年1月分 システム事故等一覧(7ページ)

日本年金機構の平成22年1月分の事務処理誤り等一覧

整理番号	件名	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	対応	対策	判明経緯
1	算定基礎届の入力誤りについて	三重	伊勢	2009年11月8日	2010年1月14日	A事業所の経理担当会社Bより電話にて、算定基礎届の報酬月額について問い合わせあり。当所で届書を確認し入力誤りが判明しました。	当所業務員が事業所よりの算定基礎届を入力する際、4月、5月、6月が一時的に休業有りの状態で、9月分報酬の者の報酬決定を行うにあたり、従前等級で決定すべきところを4月、5月、6月の平均報酬で入力を行いました。 決裁時においても誤りを発見できず、決定通知書を事業所に送付しました。	1事業所 (1名)	未徴収	19,219	担当課長が、B社に電話にて、経過説明を行い、お詫びして平成22年1月分で調整したい旨伝えたところ、承諾を得ました。	当該事業を課内会議において説明し、審査、入力に際しては細心の注意を払うこと、処理結果リストのチェック、決裁時の確認の徹底をすることを申し合わせました。	外部
2	被保険者資格取得届の取得区分の審査誤りについて	長野	事務センター	2008年11月4日	2010年1月14日	○事業所より、国民健康保険組合に加入しているに健康保険証が届いた旨年金事務所へ連絡がありました。資格取得届を提出したところ、「健康保険被保険者適用除外承認申請書」の提出がされているにもかかわらず取得区分を誤って記載したため、健康保険証が発行されてしまったことが判明しました。	○当該事業所から提出された資格取得届とあわせて、「健康保険被保険者適用除外承認申請書」の提出があり、審査の審査において取得区分を誤って訂正し、入力委託にまわってしまったためです。 ○また、その後の処理結果のチェックにおいても誤りを発見できなかったためです。	1事業所	なし	0	○事業所に電話にてお詫びと経過説明を行い、ご了承いただきました。また、送付済の健康保険証については、回収を行いました。	○朝ミーティングにおいて当該事業を説明し、資格取得届とあわせて、「健康保険被保険者適用除外承認申請書」が提出されている場合の審査における取得区分の確認、及び処理結果リストチェック時の取得区分の確認の徹底を指示しました。	外部
3	月額変更届受理後の入力誤りについて	神奈川	相模原	2009年8月25日	2010年1月5日	事業主様より当所徴収課に電話あり。社会保険料額が想定額より低すぎるので、再度確認して欲しい旨の依頼がありました。 調査の結果、入力処理された報酬月額に誤りがあり、請求額が大幅に不足していることが判明しました。	当所徴収課にて届書を確認したところ、事業主様による記入誤り及び事務センターによる月額変更処理の誤りが判明し、事業主様に経過説明をすべく連絡しました。事務処理課による訂正処理に伴ない、積算額が発生することに対しては理解して頂いたが、事業主様にすれば昨年2度も問い合わせたにもかかわらず、「請求額に誤りはない」と回答を得ているということでした。	1事業所	未徴収	369,332	事業主様に対しては、請求書を作成し、所長とともに経過報告及び謝罪に併せてお詫びと経過説明を行い、ご了承いただきました。また、送付済の健康保険証については、回収を行いました。 なお、訂正に伴う差額(積算)分については、納付済みであることを確認しました。	事務センターに対しては、業務マニュアルに基づく厳正な書類の確認を徹底する様に依頼しました。	外部
4	育児休業等取得届(延長)の入力誤りについて	東京	府中	2009年11月2日	2010年1月18日	○事業所担当者より電話あり、「10月分保険料が前後の9、11月と比べ高くなっているがなぜか?」との問い合わせあり。確認の結果H21.10.30まで育児休業の申出があった者について延長の申出がされたが、育児休業開始日をH21.10.31とすべきところ、H21.11.1で処理されておりましたこと、保険料が10月分を上乗せとなっていたことが判明しました。	○平成21年11月2日に当該申出書を事務所より受理(郵送)したが、育児休業開始年月日の記入もれのまま11月4日にセンターへ送付した。 ○処理後、事務所において育児休業等開始年月日についての内容チェックもれのため保険料が発生することとなりました。	1事業所 (1名)	過徴収	72,042	○電話対応をした職員が、事業所関係確認後、訂正入力処理及び保険料の調整について事業所担当者へ電話により説明とお詫びを行いました。 ○事務処理の遅れはご了承いただいたが、責任の所在を明らかにするために書面での説明と調整がありました。 ○所長名にて「お詫び」文を送付しました。	○課内会議において当該事業を説明し、届書の記載内容の不備等については審査・チェックを的確に行うよう申し合わせました。	外部
5	育児休業等取得届(延長)の入力漏れについて	群馬	前橋	2009年2月27日	2010年1月19日	○育児休業等取得届(延長)を提出した事業所担当者より、「新規申出者が未提出の旨」の理由で書類が返された。1年前に申出書を提出した旨の連絡があり、確認したところ、平成21年2月27日付で受付しており入力漏れが判明しました。	○平成21年2月27日付でA事業所より育児休業等取得届を2名分受付したが、申出書が重なっており、2枚目の当該者の入力漏れが発生した。 ○また、決裁においても、届書と処理結果のチェック漏れがありました。	1事業所 (1名)	過徴収	188,885	○A事業所に電話にて経過を報告しました。 ○担当課にて漏れ分を入力し、徴収課へ保険料の調整(更正減額)を行いました。 ○徴収より平成21年12月分保険料の徴収決定済額の更正通知をA事業所に送付しました。 ○A事業所を訪問し、謝罪及び経過と保険料等の説明を行い、了承を得ました。	○課内ミーティングにて当該事業を報告し、受付・処理・決裁でのチェックを再確認するよう申し合わせました。	外部
6	賞与支払届の入力漏れについて	大分	大分	2007年8月1日	2010年1月19日	○平成19年8月に賞与支払届を提出した事業所担当者より、届出た従業員の高が記録に反映されていない旨の申し出があり、確認したところ、入力漏れが判明しました。 影響額:なし(事業主、被保険者には、時刻により影響なし)	○確認したところ、該当者は平成19年7月31日付け資格喪失後、同8月1日付け再取得しており、このときに被保険者番号が変わったため事前に送付されていた賞与支払届けを処理した際、「該当者喪失済み」のエラーリストが出力されたものの、その後、現存であることのチェックをしないまま、「処理不要」として処理しました。	1事業所 (1名)	なし	0	○A事業所へ電話にて謝罪し、訪問にて謝罪することを申し出るが都合が悪いとの申し出があったため、改めて事前連絡のうえ、訪問することをご了解いただきました。 ○A事業所へ訪問し、謝罪と経過説明を行いました。その後、入力を行い、通知書を送付しました。	○課内会議において、今回の事例の説明と事務処理後の検証によるチェックの周知・徹底の申し合わせを行いました。また、事務センターへも同様の周知・依頼を行いました。	外部
7	「年金記録に係る確認申立書」の送付漏れについて	東京	江東	2009年3月13日	2010年2月8日	○補遺届提出と訂正届提出あり、江東年金事務所に対し、第三者委員会に「年金記録に係る確認申立書」を提出しているが、「何の連絡もないがどうなっているのか」と問い合わせあり。調査・確認したところ、平成21年3月13日に「申立書」を受理していたが、正規の手続きとられず、年金記録確認第三者委員会に送付されていないことが判明しました。	○平成21年3月11日、本人より「申立書」の再送付依頼があり届紙を送付し、3月13日に「申立書」を受理していましたが、当該担当者が「申立書」を担当課に届付しなかったため、第三者委員会へ江東年金事務所において、送付されていませんでした。 ○全ての受付簿(進行管理簿)を再点検したところ、事例の件を含めて事業主6件、従業員11件が送付されていないことが判明しました。	7名	なし	0	○平成21年度の受付簿に登録の上、未送付の「年金記録に係る確認申立書」18名(事業主)を、第三者委員会に申込み早急な処理をお願いしました。なお、残り1名(従業員)については、雇入れ情報確認のうえ早急に記録訂正する予定です。 ○該当者(7名)に対して、電話にて今回の事業を説明及びお詫びしたと、訪問の上、謝罪し了承を得ました。	○全ての年金事務所において、当該担当者に「確認申立書」の送付漏れがないよう注意を促すことと、類似の不備等があった場合は、その概要と処理結果を報告することを徹底しました。 ○全ての年金事務所において、「確認申立書」の受付簿を定期的に検閲の旨で確認する体制を整備しました。	外部
8	被保険者資格喪失届の入力漏れについて	沖縄	コザ	2007年10月2日	2009年12月25日	「被保険者資格喪失届」の記録及び入力漏れ。事務局長事務連絡の「ねんきん定期便」作成処理に係る被保険者記録の確認により、資格喪失届対象者一覧(期間重複)で判明しました。	平成19年8月の「賞与支払届」を入力する際、当該被保険者が平成19年8月1日に資格を喪失していたため、いったん喪失を取り消し、賞与支払届を入力しました。しかしその後、資格喪失届を記録、入力すべきを申しました。 また、平成19年度は退職と表示、平成21年度は平成19年8月1日付資格喪失届と表示とありましたが、入力委託業者において「0」と入力し、その後の決裁で見落とししました。	1事業所	過徴収	978,801	事務担当者へ今回の事業を説明し翌月分の保険料より調整される旨説明し了解を得ました。	当時は、ダブルチェックの認識が不十分であったと思われるため、今後は、徹底を図ります。 また、算定時の審査及びFD入力処理の後、決定通知書送付前のチェックを徹底します。	内部
9	二以上勤務者にかかる資格取得届の入力誤りについて	岐阜	高山	2009年6月1日	2010年1月14日	○当該お客様の勤務する事業所から委託を受けている社会保険労務士より、毎月の調定保険料額が多いのではないかと問い合わせあり、確認したところ、二以上勤務による資格取得届の入力に誤りがあることが判明しました。	○二以上事業所勤務被保険者保険料計算の処理誤り、誤った保険料額で請求してまいりました。	1事業所	過徴収	982,241	○社会保険労務士に事情を説明し、社会保険労務士より事業所担当者へ連絡していただき、訪問させていただき日程を調整することとした。 ○社会保険労務士から事業所の内容が説明いただければ、事業所への訪問までは不要との連絡がありました。 ○担当職員から経理担当者へ電話し、今回の事業について説明し、所長と訪問のうえ、お詫び申し上げたい旨伝えるも、事業主は不応が強く、内容は事業主に伝えておくので、訪問までは必要ないと認識されました。 ○所長より事業所へ電話したところ、事業主がおられたため、今回の件についてお詫びをしました。入力誤りによる当方のミスであると説明し、訪問のうえ、改めてお詫び申し上げたい旨伝えるも、不応も多く事情もわかったので、今回の電話のみで構わないと訪問については固辞されました。	○二以上事業所勤務被保険者一覧表と「二以上事業所勤務被保険者名簿」を突き合わせ、今回の事業以外は入力漏れがない旨確認しました。 ○業務処理マニュアルにある毎月の突合・確認について、徹底するよう指示しました。 ○今後、新規の二以上勤務者の届出があった場合は、届出書に「二以上勤務」表示をはっきり明記し、コード番号記載漏れ、入力漏れを防ぐとともに、処理完了後の決裁も特に慎重を期す様に課内会議において指示しました。	外部

整理番号	件名	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	対応	対策	判明段階
10	算定基礎層報酬月額の入力誤りについて	東京	新宿	2009年8月25日	2010年1月25日	平成21年12月分の納入告知書を受け取ったA事業主から、会社で計算した保険料額と告知書の保険料額が合わないとの連絡がありました。確認したところ、21年8月の算定基礎層の報酬月額の入力誤りが判明した。	○算定基礎層の報酬月額の入力を、本来入力すべき340千円と入力せずに誤って、1030千円と入力したためです。 ○また、入力後、処理結果リストで確認しているが、入力誤りを発見できなかったものです。 ○事業主からは、昨年、事業所に送られてきた納入告知書の保険料額が事業所の計算と合わないことから、社会保険事務所に問合せしたが、保険料の料額差が送られてきただけで、十分な説明がなかった。その際に確認していただければ、少なくとも3ヶ月間にはなっていた。誤った保険料を納入することはなかったことでした。	1事業所	過徴収	302,321	○事業主に連絡して、お詫びをするとともに事情を説明しました。その後、事業所を訪問して、再度、謝罪と事実経過の説明を行いました。 ○今後の納入について、事業主に相談し、その結果、2月1日の口座振替を停止して、後日、正当額の保険料納入告知書をお持ちするとも、2月1日に事業所にお伺いして、お支払いいただくことで了解いただきました。 ○事業主と約束のうえ、正当額の保険料納入告知書を手渡しました。	○課内会議において、当該事業を説明し、正確な事務処理に努めるとともに処理結果の複数による確認の徹底を指示しました。また、問い合わせの順の対応についても、お客様の要望を確実に実行するように指示しました。 ○管理職会議においても当該事業を説明して、適正な事務処理の徹底と満足いただけるお客様対応の実現について周知しました。	外部
11	健康保険・厚生年金保険標準報酬月額決定通知書の誤送付について	岩手	二戸	2010年1月6日	2010年1月7日	A事業所より、健康保険・厚生年金保険標準報酬月額決定通知書の早期送付依頼があり、当所で進捗状況を確認する旨回答しました。 当所で書類を確認していたところ、B事業所より、同所宛の郵便物にA事業所の健康保険・厚生年金保険標準報酬月額決定通知書が同封されていたとの連絡があった旨、岩手事務センターから連絡を受け、郵便物の誤送付が判明しました。	事業所宛てに送付した書類の中に、別事業所に送付すべきであった健康保険・厚生年金保険標準報酬月額決定通知書を混入して発送していたことが判明しました。 通常は、厚生年金適用調査課の職員が封入し、アシスタント職員が封筒の宛名と送付する書類の内容を確認を行った後に封緘し発送していたところであるが、職員が封入した書類の内容確認の指示がアシスタント職員に徹底されず、封入書類の内容が確認されないまま発送を行なったことによります。	2事業所	なし	0	職員がB事業所を訪問し、事務担当者と面談し謝罪のうえ、誤送付された「健康保険・厚生年金保険標準報酬月額決定通知書」を回収しました。 副所長と職員がA事業所を訪問し、事務担当者と面談し経緯と再発防止を説明のうえ謝罪するとともに「健康保険・厚生年金保険標準報酬月額決定通知書」を手交しました。	所長より厚生年金適用徴収課職員へ嚴重に注意をするとともに、業務マニュアルに沿った事務を進めるよう徹底しました。 副所長より厚生年金適用徴収課職員に事故防止の徹底を図りました。各課室長より職員へ事故防止の注意喚起を行いました。	外部
12	健康保険・厚生年金保険資格関係の届書類の編成の送付遅延について	奈良	奈良	2009年11月13日 2009年12月11日	2010年1月18日	○健康保険・厚生年金保険資格関係の届書類の編成を行っていたところ、事業所宛て発送されていない決定通知書が発見されました。	○合計13事業所分の決定通知書送付遅れです。決裁後決定通知書を送付せずに編成する書類に混入させていたためです。	13事業所	なし	0	○当該事業所宛て決定通知書を持参し、経過説明及び謝罪を行いました。 13件のうち、9件については、事業所へ赴き事情説明を行い、通知書を手渡しました。 4件については、社会保険労務士事務所受託事業所であったため、社会保険労務士で電話にて事情説明を行い、通知書を送りました。 保険料に関しては支障がなかったこともあり、すべての事業所にご理解いただくことができました。	○今後の再発防止策としては、決裁は早急に行い、決裁後については、遅くとも翌日までは、発送及び編成作業を終えるよう徹底します。	内部
13	賞与支払届(写)の誤送付について	愛知	名古屋西	2010年1月8日	2010年1月14日	○A社労士事務所から、提出したB事業所の賞与支払届について、当所が受理したことを確認できる受付済の賞与支払届(写)を送付してほしい旨の依頼文書が当該賞与支払届に付され、返信用封筒が添付されていました。この依頼に基づき、依頼のあったB事業所の賞与支払届(写)を作成し送付しました。 ○A社労士事務所から、依頼したB事業所の賞与支払届(写)とは別のC事業所の賞与支払届(写)が送付されたことと連絡がありました。 ○確認をしたところ、賞与支払届(写)を作成した際に、誤ってC事業所の賞与支払届(写)を作成し、送付していたことが判明しました。	○1月8日受付の賞与支払届の裏より、A社労士事務所から依頼のあったB事業所の賞与支払届(写)を作成しました。 ○その際にB事業所の1ヶ所のC事業所の賞与支払届(写)について誤って作成しました。 ○また、封入時にも事業所名等の確認を疎り、そのまま封入して、A社労士事務所から依頼のあったものと異なるC事業所の賞与支払届(写)をA社労士事務所宛て誤って送付しました。	1事業所 (5名)	なし	0	○A社労士事務所へ電話し、今回の経緯を説明のうえ、お詫びし、「訪問のうえ、謝罪したい」と申し出たところ、「忙しなため訪問はできず、このこととした。今回依頼のあったB事業所の賞与支払届(写)は当該賞与支払届にかかる決定通知書と一緒に送付することと了解を得ました。 ○また、誤って送付したC事業所の賞与支払届(写)についても、当所より送付する返信用封筒により返送いただくよう改めてお願いし、了解を得ました。 ○誤って賞与支払届(写)を作成したC事業所に電話し、代表者に今回の事業を説明のうえ、お詫びし、「訪問のうえ、謝罪したい」と申し出たところ、「その必要はない」とのことでした。	○課内職員に当該事業を説明し、届書(写)を作成する際及び送付物を封入する際は、事故防止のため、必ず事務処理納りが十分チェックするよう、再度周知徹底を行いました。	外部
14	賞与額決定通知書の誤送付について	東京	渋谷	2010年1月12日	2010年1月12日	別送書類をしていない事業所の賞与額決定通知書が社労士事務所へ送達したことが、社労士より連絡があり判明しました。	当該届出を作成提出した社労士事務所宛に、別送書類がしていないにもかかわらず、賞与額決定通知書を誤送付してしまいました。	2事業所	なし	0	電話にて担当課への注意を促すことで了承を得ました。	当所担当課に注意喚起し、再発防止に努めました。	外部
15	厚生年金手帳の誤送付について	東京	事務センター	2010年1月14日	2010年1月15日	○取得届決定通知書及び年金手帳を送付したA事業所より、別の事業所の年金手帳が混入しているとの連絡があり、確認したところ、封入の際、誤ってB事業所分の年金手帳を混入させていたことが判明しました。	○新規届出の厚生年金手帳は、シールを厚生年金手帳に貼付し、事業所単位ごとにクリアファイルに入れ、事業所記号を表示しています。クリアファイルまたは厚生年金手帳に付箋等を貼付した時に、別事業所の事業所記号を付箋等に貼付し、決定通知書の組み合わせを誤りました。厚生年金手帳には、事業所記号等の記載がないので、通常月は、最終確認し、決定通知書等と組み合わせ発送するが、繁忙時期のため最終確認をせずに送付してしまいました。	1事業所 (28名)	なし	0	○事業所担当者へ連絡し、別事業所分(2事業所)が混入していたことを謝罪し、了承を得ました。別送先である大阪の事業所より東京本社へ届送の厚生年金手帳28名分を送付依頼しました。東京本社より届送していた厚生年金手帳28名分が届きました。同日、経緯を確認のうえ、該当事業所へ厚生年金手帳の送付が速くなったことを謝罪し、送付しました。	○新規届出の厚生年金手帳に基礎年金番号のシールを貼付したときは、シールを貼付した者以外の職員が事業所単位ごとにクリアファイル別になっているか、必ず複数人で確認し、最終確認については、繁忙時期にとらわれず、必ず新規届出の厚生年金手帳を決定通知書と組み合わせる際に、クリアファイル別になっている基礎年金番号等事業所を確認し、同一事業所であることを再確認のうえ、組み合わせて発送することを全職員に徹底しました。	外部
16	標準賞与額決定通知書の誤送付について	東京	事務センター	2009年12月21日	2010年1月5日	○標準賞与額決定通知書を送付したA事業所から他の事業所の通知書が混入しているとの連絡があり、確認したところ封入のB事業所とC事業所の標準賞与額決定通知書を混入させたことが判明しました。	○標準賞与額決定通知書は、委託業者に引き渡したものであり、発送委託業者が、スケジュールに基づき、決定通知書等を事業所ごとに封入、封緘し発送しました。発送の際、発送マニュアルに基づき2重チェック等を行うこととなっているが、最終確認の漏れにより、別事業所分の決定通知書等が混入しました。	2事業所 (325名)	なし	0	○事業所担当者へ連絡し、別事業所分(2事業所)が混入していたことを謝罪し、了承を得ました。また、事業所へ赴き誤送付の決定通知書を回収し、回収した2事業所分の決定通知書を事業所へ送付しました。	○発送委託業者より誤送付になった原因と改善策を文書にて提出させました。また、あわせて口頭にて決定通知書等の封入・封緘作業について、封入・封緘をした者以外が別事業所分が混入していないか、漏れがないか必ず確認のうえ、発送することを徹底するよう指示しました。	外部
17	賞与支払届の紛失(未確定)について	愛知	名古屋西	2009年12月24日	2010年1月20日	○A事業所からB事業を経由して提出した賞与支払届にかかる「健康保険額決定通知書」がまだ届かないが、どうなるかわからないと電話問合せがあり、状況を確認したところ提出の形跡がありませんでした。 ○また、12月分の保険料計算に間に合うように賞与支払届を提出しているのだから、賞与も含めた保険料額の納付書を送付するよう求められたため、早急に調査して返答すると伝えました。	○受付状況を確認するなどで、12月24日に受け付けたB事業主からの送付物のうち当該A事業所にかかる賞与支払届だけ受付等がないことが判明しました。	1事業所 (26名)	未徴収	739,908	○事務センターおよび事務所内職員総出で、所内の確認を行いました。 ○副所長および厚生年金徴収課長がA事業所を訪問し、状況を説明し、新たに作成した平成21年12月分の納付書を手交し、今月末の納付を依頼したところ了承を得ました。 ○なお、所在不明である当該届書について、引き続き捜索を行うことをA事業所にお約束し、理解を得ました。	○不明である当該届書が、当所内で紛失した可能性もあることから、職員に対し、今後このような事態が起こることが絶対に無いよう、郵便物の開封時の点検等について厳しく周知徹底を行いました。 ○再発防止策として、届出物の受付時に内容物の届書件数等について送付書と必ず実合のうえ、相違していないかを確認し、受付処理時に厳密に管理するよう全職員に周知徹底を行いました。	外部

管理番号	件名	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	対応	対策	判明経緯
18	高年齢年金番号別人の登録について	神奈川	相模原	2010年1月4日	2010年1月8日	本人より国民年金保険料12月分が引き落とされてい ない。また、国民年金保険料滞り請求書が送付されてきたが どういことなのか、との問い合わせの電話がありました。	当該高年齢年金番号には、平成21年12月より厚生年金の加入記録 が入っているため、滞り等が発生している旨を説明すると、本人 は、厚生年金に加入していないとのことでした。そのため調査したと ころ、被保険者が20歳の国民年金取得の期に、当時にて、同姓同 名の別人の高年齢年金番号で取得の処理をしてしまった。被保険 者の納付記録が別人の記録の中に登録されていることが判明し ました。	1名	未徴収	944,320	被保険者本人に経過を説明し、新たな高年齢年金番号にて、資格 取得の処理をすると同時に納付記録の整備を行うことで本人了承 を得ました。別の方についても経過を説明し、記録整備後の記録を 送付することで了承を得ました。	職員全員に対して、被保険者の基礎年金番号の確定の際 には、本人の住所が一致していることの確認を必ず行うよう 徹底しました。	外部
19	資格喪失届の入力誤りにつ いて	大阪	貝塚	2009年12月27日	2010年1月22日	○A事業所事務担当より平成21年12月分の保険料が合 われないとの連絡がありました。	○平成21年12月分事業所保険料について増減内訳書により増減 確認しました。 B様H21.12.21資格喪失について、届出していないとの申出があり ました。 ○資格喪失届、書と支払額を確認し、B様のH21.12.21付資格喪失 届がありませんでした。 ただし、C様のH21.12.21付資格喪失届あり、H21.12.22の入力 が押下されているが、処理されておらず滞りとなっていました。 ○B様とC様を調べて資格喪失届処理していることが判明しま した。 また、H21.12.11付書等も支給されていました。	1事業所 (2名)	過徴収	16,047	○B様のH21.12.21付資格喪失届の取消処理をしました。 C様のH21.12.21付資格喪失届の処理を行いました。 事務担当に電話連絡し、資格喪失届の事務処理誤りについて お詫言、訪問お詫言をさせていただき買戻も訪問は不要 とのことであったため、保険料について、C様の書等が保険料発生 せず、B様の書等が発生し差額が生じたため、平成22年1月分保 険料で調整となることを説明し、承諾を得ました。 本来の正しい12月分の保険料が知りたいとの要望があり、1月25 日にFAXを送信しました。	○今回の事象について説明し、入力後のチェックの徹底を 図りました。	外部
20	徴収金(歳入金)の送付滞 りについて	山形	米沢	2010年1月28日	2010年1月28日	○徴収簿に記載するのと同時に送付金のチェックをしてい たところ、平成22年1月27日徴収した保険料等を翌日である 1月28日の金融機関の窓口開館時間内に金融機関へ送付 していなかったことが判明しました。	○金融機関への送付行為を行う前日までの徴収について現金 徴収証書と送付の突き合わせを必ず行うこと、現金徴収証書と送 付書を突き合わせませんでした。	1事業所	なし	0	○徴収した保険料等は平成22年1月28日に金融機関へ送付した ことを報告します。また、徴収書は滞りしており、お客様への 関係の影響はないことからお客様への説明はしていません。	○課内会議において、当該事象を説明し、金融機関へ送付 行為をする前に現金徴収証書と金融機関への送付書とを複 数名により突き合わせを必ず行うよう申し合わせました。	内部
21	健康保険-厚生年金-児童 手当の徴収決定額につ いて	青森	弘前	2010年1月5日	2010年1月5日	○A事業所担当より、通常と違うと思われる保険料が口座 から引き落とされ、確認したいとの電話がありました。 ○オンラインシステムで確認したところ、調定している金額が 明らかに違うという事象が判明しました。	○A事業所については、平成17年5月13日までの通りの資格関係 の届出書があり、遡り分の保険料の調定が必要とないたため、 保険料計算日後に変更の処理を行いました。あわせて保険料計 算日以前にプラス調整の届出を行いました。保険料計算日 に正当な資格関係処理を行っていたので、本来は調整の届出 は必要とされたものでは ないです。 ○更正及び調整の届出をすることから、保険料計算後 の確認を行う必要がありました。 ○事業所から納入告知書が届いていないとあるが、郵送物につ いて確認したが郵便局からの返送はされていません。	1事業所	過徴収	28,782,984	○1月5日経過説明と謝罪のため訪問しました。 ○1月6日A事業所担当に電話したところ、1月12日が給料日のた め遅くとも1月8日中に返金したい旨の強い要請があり、関係部等 と調整した結果、1月9日に返金しました。 ○事後のフォロー訪問については、先方より多忙のため今回の件につ いてはよろしいとのことでした。	○「調査問い合わせ」処理においては入力結果を複数で確認 を行います。また、調定結果を増減内訳書により再確認を行 います。	外部
22	納入告知書の誤送につ いて	宮城	事務センター	2010年1月21日	2010年1月22日	○納入告知書を送付したA事業所から他の事業所の通知書 が送付されてきたと連絡があり、確認したところ、納入の際、 誤ってA事業所をB事業所へ、B事業所をA事業所へ誤 送付していたことが判明しました。	○委託業者Cが依頼のあった別送納入告知書を引き抜き送付する 際、名物の似通ったA事業所とB事業所を取り違えたためです。 ○また、納入時事業所名を確認せず、封筒送付しました。	2事業所	なし	0	○A事業所に電話にてお詫言し、事業所を訪問の上、再度謝罪し、 誤送付した納入額通知書を回収しました。 ○B事業所にてお詫言し、納入額通知書を回収したい旨をお詫言し たが、郵便が届いていないとのことから、到着を待つ期間しいと伝 えました。 ○郵便物の到着を確認しB事業所を訪問の上、改めて謝罪し、A事 業所に届いた納入額通知書を手渡し、誤送付分を回収しました。	○委託業者へのこの間の経過を説明し、引き抜き業者、別 送付した引き抜き通知書のセットをする等、封入封筒担当を それぞれ別とし、複数でのチェックを行うよう確認しました。	外部
23	国民年金第3号被保険者取 消し入力漏れについて	滋賀	事務センター	2009年5月27日	2010年1月14日	A市役所にお客様が、国民年金第3号届の相談に来所され 記録を確認したところ、平成20年5月27日に共済センターで受付、同日処理された事象が確 認できました。また、A市より同時に送付された「異動一頁表」に「処理 不要」の押印があり、入力不要との判断をされたことと推察されま す。 発生原因については、3号資格が取り消しとなり変更である 旨の記載がある「国民年金異動報告書」を確認せず、異動の表示 のある「異動一頁表」を用いて入力処理を行ったことから、同日付で 3号に変更となっている資格記録をもって処理と判断したのでは ないかと推察されます。 A市に対し対応内容等を聞き取りしたが、当時の状況について対 応時には特段の申し出はなく、当時事務センターと本人又は家族と のやり取り等があったについては不明です。 なお、扶養認定及取消について共済組合に問合せを行ったが、 収入要件との回答が得られたのみでした。	A市よりの国民年金異動報告書については、他の異動届とともに平 成20年5月27日に事務センターで受付、同日処理された事象が確 認できました。また、A市より同時に送付された「異動一頁表」に「処理 不要」の押印があり、入力不要との判断をされたことと推察されま す。 発生原因については、3号資格が取り消しとなり変更である 旨の記載がある「国民年金異動報告書」を確認せず、異動の表示 のある「異動一頁表」を用いて入力処理を行ったことから、同日付で 3号に変更となっている資格記録をもって処理と判断したのでは ないかと推察されます。 A市に対し対応内容等を聞き取りしたが、当時の状況について対 応時には特段の申し出はなく、当時事務センターと本人又は家族と のやり取り等があったについては不明です。 なお、扶養認定及取消について共済組合に問合せを行ったが、 収入要件との回答が得られたのみでした。	1名	未徴収	14,940	○1年7ヶ月の経過があることから、当時の障害、入力要素等 の届出等、事象の概要を説明し、訪問し、本人が入通院を繰り返して いる状況 ○A市の対応内容等、今回申出時の内容等経過の聴取を行った ところ被保険者の配偶者が来所しており、当時夫又は本人と扶養保 険事務所との関係がなくなったとされる旨はなく、向かひの経 緯により入力不要とした可能性は殆どなく、審査時の処理誤りであ ると判断しました。 ○本人の配偶者と連絡が付き、国民年金グループ長が配偶者の希 望により配偶者職場に訪問し、本人が入通院を繰り返している状況 とのことであるので、配偶者に対し調停と平成19年2月から12月 分の国民年金保険料が特別により納付できないため未納期間とな ることの説明を行いました。配偶者より自身の共済について扶養 が滞りて取消されたことが発端であり、共済組合から何の説明もな いため国民年金の納付について気づかなかった状況がある、入力ミ スはミスとして問合せがあるが未納期間についてどうしようもないの であれば理解するとの回答を得たので、扶養家族に認定された後 の3号届出を行うことを説明しました。	○現在は処理不要分についても事後チェックを行っている が、今回の事象をグループ内に周知し確実に複数名による チェックを行うこと、処理依頼内容と入力時点の状況に適合 性が無い場合には市町村等に確認を行い、経過、状況を把握 して処理を行うことを申し合わせました。	外部
24	国民年金高齢任意加入要 失予定年月日審査誤りにつ いて	愛知	笠寺	2007年3月19日	2010年1月21日	○国民年金高齢任意加入されている方が未納の保険料を支 払いた、又、いつ年金がもらえるかとのことに来所しま した。平成19年2月15日受付の国民年金高齢任意加入届書 を確認したところ、喪失予定年月日が審査誤りであったこと が判明しました。	○平成19年3月19日に受付した国民年金高齢任意加入届書審査 時、一時金を単位した共済組合の共済期間の計算を、昭和33年9 月からとするところを昭和36年4月からと計算し、喪失予定 を見算したため、平成19年5月1日に支給給付が発生している にもかかわらず、平成21年11月まで納付となりました。	1名	過徴収	820,520	○国民年金高齢任意加入の平成21年12月1日喪失は誤りであ ることをお詫言し、喪失日は平成19年6月1日であることを説明しま した。保険料は滞りとなること、年金の裁定請求はできるので、届 出していたければ平成19年6月分から遡ってもらえることを説明 したところ了承を得ました。併せて、支払いまでは滞りがかか ることを説明し了承を得ました。 ○お客様から裁定請求書1月25日に届出するとの連絡ありま した。	○課内会議において、当該事象を説明し、国民年金高齢任 意加入受付時に加入期間を確認する際は、共済組合で一 時金を受けた場合は昭和36年4月以前の期間も対象となる ので、国民年金高齢任意加入受付時には必ず確認するよう 指示しました。	外部
25	国民年金第3号被保険者資 格取得届入力誤りに伴う未 納期間の発生について	東京	墨田	2006年1月9日	2010年1月8日	○年金請求時に記録を確認したところ、国民年金第3号期 間が、平成17年10月11日となっていたため、配偶者の厚 生年金保険の加入日に合わせて、17年11月11日に訂正 しました。その結果17年10月分の国民年金保険料が未納と なりました。 ○平成18年当時、国民年金の第1号被保険者から第3号 被保険者に変更する際に、平成17年10月11日付で処理 を行ったため、納付済であった平成17年10月分の国民 年金保険料を墨田年金事務所(当時墨田社会保険事務 所)で滞りて送付してました。	○平成18年当時、国民年金第3号被保険者資格取得届の入力 は、千代田年金事務所(当時麹町社会保険事務所)で届書通り、取 得日平成17年10月11日付で入力処理しました。 ○千代田年金事務所で配偶者の厚生年金保険の記録を確認漏れ と思われます。なお、配偶者の厚生年金保険の届書の取得日は17 年11月11日となっていました。	1名	誤還付	13,580	○事象発生の際が千代田年金事務所のため、調査後に説明を 実施しました。	○今後、入力時の確認を行うこととしました。	外部

整理番号	件名	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	対応	対策	判明英検
26	「クレジットカード納付」に係るお知らせ用紙の誤使用について	新潟	事務センター	2010年1月12日	2010年1月14日	新発田年金事務所国民年金担当から「クレジットカード納付のお知らせ」用紙の印刷の位置がずれている旨の連絡を受けました。当該業務は、委託業者となっていたため、委託会社の担当に確認したところ別用紙を使用して作業を行ったことが判明しました。	クレジットカード納付の申し出のあった方に対しては、クレジットカードの有効性を確認のうえ、「クレジットカード納付のお知らせ」を送付することとなりました。また、誤ってクレジットカードの有効性の確認結果のお知らせ」を使用して作成及び送付を行ったことが判明しました。当該業務は、委託業者が請け負っており、職員は圧着済みのシーラーハガキと一覽表の交換・確認を行っていたが、用紙の相違に気づけなかった。	7名	なし	0	当該業務通知を送付した方7名に対して、当センターにおいて電話による連絡および謝罪を行い、正しいお知らせ及び謝罪文と返信用封筒(郵送付分回収用)を同封して送付することとしました。	委託業者に対して、事故報告及び改善報告の提出を求めました。 委託業者より順次書及び再発防止策の提出を受けました。再発防止策のマニュアルへの追記及びマニュアルの完全履行による再発防止策の徹底を申し入れ了解されました。	内部
27	被保険者記録照金の送付誤りについて	京都	下京	2010年1月12日	2010年1月14日	被保険者A様からいただいた、「ねんきん定期便にかかる調査結果のお知らせ」の差付書類として「被保険者記録照金」を送付する際、誤って被保険者B様の記録を送付してしまいました。	送付物を封入封緘する際に2名で確認しておりますが、確認が不十分であったことが原因です。	2名	なし	0	被保険者A様から連絡あり、「ねんきん定期便にかかる調査結果のお知らせ」を確認したところ、別人(B様)の「被保険者記録照金」が混入してしまいました。 確認したところ、国民年金課で平成22年1月12日に送付していたことが判明しました。 A様に連絡し、謝罪と正しい記録の交付、およびB様の記録を返却に赴きたい旨、説明しました。 A様宅に赴き、送付誤りについて謝罪し、正しい記録を交付し、B様の記録を回収しました。 A様から今回の誤りについてお詫きをいただきました。 A様にお送りする予定であった「被保険者記録照金」が平成22年1月12日に「ねんきん定期便の調査結果のお知らせ」を先送した方(10名)に間違えて送付されている可能性があったため、他者の記録が混入していなかったかを電話で確認。 10名全員から混入なしとの回答を得ました。 被保険者B様宅に連絡し、事情を説明しました。 ご自宅に赴き、謝罪したい旨、伝えたと、「事情はわかったので、来てもらわなくて結構である。」旨のお話をいただきました。B様には電話で謝罪しました。	今後はお届時に他者記録が混入されていないか旧姓の再確認も行うよう徹底しました。	外部
28	個人情報の誤送付について	徳島	事務センター	2009年12月11日	2010年1月22日	「国民年金口座振替開始のお知らせ」を送付したお客様から、他人の年金記録が同封されているとの電話連絡がありました。確認したところ、本人の国民年金記録が同封されており、裏面に他人の年金受給記録が印字されていることが判明しました。	「国民年金口座振替開始のお知らせ」を送付する際、納引制度の説明をする方であったため、別途紙で説明文書等の封入作業を行ったところ、引き抜きのため用意していた本人の国民年金基本記録を誤って封入し送付しました。 さらに、裏面利用した紙であったため裏面に別人記録が印字されていたことも判明しました。	2名	なし	0	○電話にて厳密説明と謝罪を行い、訪問のうえ詳細説明等を行う旨伝えたと、訪問の必要なとの返事をいただいたため、今後内部規程に準じた対応をとる事を説明し了解を得ました。	○再発防止策として、再度二重チェックの徹底を全職員に周知するとともに、事務処理過程において事故が何なりやしない事象の指摘を指示しました。また、特定業務職員等のレベルアップに向けた指導を指示しました。 ○今後、個人記録を印刷した紙の裏面利用は行わないこととし、職員に徹底することを周知しました。	外部
29	年金手帳の誤送付について	埼玉	事務センター	2010年1月19日	2010年1月25日	○A様より納付書が送付されたが、別人B様の年金手帳が混ざって送付されているとの電話連絡がありました。確認したところ、封入の際、誤って混入させていたことが判明しました。	○C市役所から郵送された国民年金関係届を担当者が入力処理を行い、その際のお客様あて配達通知書を送付する際、納付書と年金手帳を同一人のものと見誤って混入してしまい、封緘も確認を怠り、郵送してしまいました。	2名	なし	0	○電話にてお詫びし、自宅へ訪問の上、年金手帳を回収する旨伝え、A様の都合の良い日に訪問すると約束しました。 ○B様へ電話にて年金手帳を誤って別の方へ送付してしまったことについて、謝罪の電話を掛け、後日、年金手帳を回収後、訪問し、謝罪する旨を伝えるが、聞いていないこともあり郵送での理解を頂きました。 ○A様の自宅を訪問し、改めて謝罪し理解を頂き、また、回収した年金手帳に謝罪の手紙を同封し、B様宛て郵送しました。	○この件について職員に周知し、今後とも封入時、必ず2名以上でチェックすることを徹底しました。	外部
30	国民年金資格取得届の紛失について	愛知	名古屋北	2009年11月19日	2009年12月24日	A市役所から、名古屋北社会保険事務所に送達した「国民年金資格取得届」が処理されているか照会があり、記録確認するも付着されていないので、愛知事務センターに確認したところ紛失が判明しました。	○A市役所が受理した「国民年金資格取得届」を名古屋北社会保険事務所に送達しました。当該書類は、市町村が事務センターに送達する書類であったため、名古屋北社会保険事務所はその週で愛知社会保険事務局長事務センターに回送しました。 ○その後の処理状況についてA市から名古屋北社会保険事務所に照会があったため、事務センターに照会したところ紛失が判明しました。名古屋北社会保険事務所の担当課長が、A市に当該届出書をFAXにて再提出を依頼し受け取りました。 ○A市役所から処理状況の照会があり、確認するも付着されていないため愛知事務センターに確認するも書類は見あたりませんでした。 ○A市からの「国民年金届出書通知書」とリストの件数を確認しましたが、相違はないものの当該届出が記録されていないのでA市に確認したところ、特殊な書類(今回外国人の資格取得届)はリストには載せず、単票で確実に送付したところであった。 ○所長が当時の担当課長に改めて正したところ、書類を懐かすために確認の意味でFAX依頼したことを思い出し、処理が途中で中断し引継が漏れていたことが判明しました。 ○当時の担当課長の机の扉を開け、翌日当該届紙(FAX)を発見し、即時、当年事務所において入力処理しA市役所に報告しました。	1名	なし	0	○担当課長がA市役所を訪問し、今回の事業について説明してお詫びしました。被保険者に対する対応を協議しましたが、当該被保険者は生活保護を受けており、付着されれば法免の処理をするだけであるので、協議の結果、謝罪訪問等は不要であることとしました。	○A市に対し特殊なケースの届出の届出においても送付書を添付するよう依頼しました。 ○案内係において当該事象を説明しマニュアルに沿って適切に回答するよう指示しました。 ○所長が当時の担当課長に対し、未処理について確実に引継を行うよう厳重に指示しました。	外部
31	学生納付特例申請書の紛失について	新潟	事務センター	2009年7月	2010年1月19日	平成21年7月に学生納付特例の申請を行ったが審査結果が届いていない旨連絡があったため、年金事務所及び事務センターの未処理分の確認をしたが、当該申請書が確認されませんでした。	平成21年7月ターンアラウンド申請書をA市役所に持参されたが、市役所から返却してもらった書類があり市役所職員が投函しました。7月3日に事務センターにて、申請があった旨の電話番号サインを入れたが、その後の申請書の流れは不明である。 電話番号のサイン入力は、申請書に記載されている電話番号を事務センターで入力することになっていたため、事務センターに申請書が到着した事実があったにもかかわらず、未付付戻のみであったため、その後の詳細な流れは確認できない状況にあります。	1名	なし	0	年金事務所よりお詫びの電話をした後、事務センターから再度お詫びの電話を行いました。ターンアラウンド申請書が、事務センターに到着した事実は確かであることから、事務センターにおいて学生納付特例申請書を作成しました。	なお、平成21年10月以降は、事務センターにおいて学生納付特例申請書の受付簿を作成し、進捗管理を行っており、入力委託者への届書の引継ぎ及び引受けも厳密に行っています。今後このようなことがないよう事務センター全体で情報共有を図りました。	外部

整理番号	件名	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	対応	対策	判明日
32	国民年金保険料の誤還付について	滋賀	大津	2009年12月21日	2009年12月21日	国民年金の保険料還付金の支払いについて、すでに支払済であった期間を、再支給された請求書で支払ったことが、入力後の確認で判明しました。	本来なら、過誤納者整理員との突き合わせを行い確認後支払の入力処理を行うのであるが、入力後にその確認を行い誤還付に気づいた。	1名	誤還付	14,360	・被保険者に対し電話をしまし確認と、経過の説明を行い謝罪しました。 後日、還納の書類を送付し納付いただいた旨確認しました。	・事務処理での事故であったため、県内会議において当該事象を説明し、注意喚起を行いました。	内告
33	国民年金保険料還付金額の決定誤り及び納付記録の補正誤り	香川	高松東	2004年11月24日	2010年1月21日	○当事務所に定期便の内容について確認のためにお客様が来所されました。昭和58年度の国民年金保険料について、前納したにもかかわらず未納になっているとの申出がありました。そのため、窓口対応者が調査する旨説明し、回答票を受領しました。 ○しかしながら、還付金額を確認すると、本来、3ヶ月分のみを還付すべきところ、誤って9ヶ月分の金額を還付していることが判明。また、昭和58年10月～昭和59年3月分の保険料納付記録について納付記録追加処理を行っていなかったため、記録上未納期間表示となっていました。 ○今回の事象は、前納期間中に厚生年金の被保険者記録が判明した場合における還付保険料額の算出誤り、また、資格補正後に納付記録追加処理が行われていなかったことが原因です。	○回答票に基づき、記録等を調査したところ、昭和58年度の国民年金保険料は前納されていたが、平成16年11月に前納期間中に厚生年金の被保険者期間があることが判明したため、記録統合のうえ当該期間の国民年金保険料を還付済みでした。 ○しかしながら、還付金額を確認すると、本来、3ヶ月分のみを還付すべきところ、誤って9ヶ月分の金額を還付していることが判明。また、昭和58年10月～昭和59年3月分の保険料納付記録について納付記録追加処理を行っていなかったため、記録上未納期間表示となっていました。 ○今回の事象は、前納期間中に厚生年金の被保険者記録が判明した場合における還付保険料額の算出誤り、また、資格補正後に納付記録追加処理が行われていなかったことが原因です。	1名	誤還付	34,980	○当該お客様に電話にて経緯を説明のうえ謝罪しました。納付記録は速やかに追加処理を行い、定期便回答を行うこと、また、誤って還付した保険料還付金については、返納金となる旨を説明し、後日納付書により納付いただくことで了いただきました。	○県内において、当該事象について説明、適切な事務処理及び決済時のチェックの徹底を図りました。	外告
34	国民年金保険料口座振替納付(変更)申出書に係る入力誤りについて	兵庫	豊岡	2008年9月28日	2010年1月28日	○被保険者から国民年金保険料の口座振替が1年前納で申し込みをしたにもかかわらず、1年前納になっていないとの申出があり、確認したところ、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振替方法欄の入力を誤り、結果的に毎月納付となっていることが判明しました。	○国民年金保険料口座振替納付(変更)申出書を入力する際に、振替方法欄の入力を誤って一段下の番号を入力していたためです。 ○また、決裁においても入力誤りのチェックを漏らしました。	1名	過徴収	3,080	○被保険者に電話し、今回の事象を説明しお詫びしました。平成22年度から1年前納とすることで了解を得ました。 ○防犯に拒否されたため、お詫び文書を送りました。 ○担当者が被保険者へ電話し、昨日、文書を送付した件を伝え、改めてお詫びしました。	○県内会議において、今回の事例を説明し、入力を行なう際には、慎重に行い、相互チェックのさらなる徹底を行い、漏れのないよう指示しました。 ○慎重に入力及びチェックを行うよう指示しました。	外告
35	国民年金クレジット納付申出書に対する説明誤り	徳島	徳島北	2010年1月9日	2010年1月9日	現在、夫2名被保険者、妻3名被保険者のご夫婦が、4月に夫が離職するので事前にクレジット納付申出書を提出できるかという年金相談に対し、誤って「できる」と回答しクレジット納付申出書を受領しました。 職員ができないことと気づき、事務センターに確認の結果、誤りであることが判明しました。	・債権充足直後であり、窓口担当職員及び担当課職員が業務に習熟していなかったこと及び不確かな知識により独自の判断によって処理を行い、正確な内容の確認が行われていなかったことにより発生したものです。	2名	なし	0	担当職員及び担当課長が電話にて謝罪、丁寧に説明し上げられるも納得が得られず、電話を切られました。 一方、電話を切られたこともあり、対応に苦慮していたところ、再度、被保険者より電話連絡あり、その後、何の連絡もないのは、どうかと、できない書類を説明し、書類を受領したままなのはどうか説明するの、と主張し電話を切られました。 電話を受け、所長と担当課長が被保険者宅にお詫びのため訪問しました。ご主人は応じる必要がないと見え、奥様に経緯を説明しお詫び申し上げ、該当書類をお返ししました。	窓口担当職員へは業務研修を行い、業務知識の拡充を図るとともに、不確かな知識によって独自の判断し処理を行わず、正確な内容を確認したうえ、お客様への対応を行うよう確認行為の徹底を図りました。 また、毎朝のミーティングを通じて常に正確な処理と確認の徹底を図り、再発の防止に努めます。	内告
36	国民年金・厚生年金遺族納付年金請求に係る決定誤り	和歌山	和歌山東	2001年4月5日	2009年12月24日	和歌山東社会保険事務所へ高齢年金の請求があり受理し、記録審査係において、遺族共済年金・遺族厚生年金の長短表示が相違していたため、和歌山西事務所へ確認を依頼したところ、遺族共済が短給要件で決定していることが判明しました。当該要件の場合は遺族共済は支給、遺族厚生は不支給となりますが、遺族厚生年金額を誤って支給していた。	設定が平成13年4月であるため正確な原因は不明です。推測される原因としては、共済組合に支給要件(長短)の確認ができていなかったか、確認誤りか、入力誤りではないかと考えます。また、選取漏れが業務センターへ連絡されていることから業務センターではその情報で処理されたものと考えられ、共済との連絡調整ができていなかったものと考えられます。	1名	過払い	1,223,916	事務センターから本人の老齢年金請求書が返戻され書類が確認できたため、対応が遅くなったが、和歌山西事務所でも選取取消し、返納準備の事務処理を確認の上、改めて本人の老齢年金請求の事務処理を行うこととします。 和歌山東及び和歌山西事務所担当課長から本人に面談し、お詫びと事情説明を行い、「本人からは請求時併給できないとの説明を受け選取漏れも提出しました。併給されたので共済組合に届出しましたが、こちらで(共済と厚と厚)調整するので待つていただく」との回答を得たので待つていたがそのままだったのでそれだけでいいとの解釈をしていたとの返答。返納に比するが一括返納は無理であるため1年単位の5年間の分割で返納するとの確約及び返納方法申出書を受領しました。 遺族厚生年金の選取取消を和歌山西事務所で行った後、本人の老齢年金の裁定入力を行いました。	現在は事務所受付時に確認、事務センターにおいても確認審査を行っています。	外告
37	再裁定通知及び年金額等の説明誤りについて	東京	足立	2009年2月5日	2010年1月12日	○本人より電話があり、平成21年2月5日に申出た再裁定についての進捗状況の問合せがあったため、誤って折返し連絡とすることとしました。 ○確認したところ再裁定が間違えであることが判明しました。	○ご子息窓口来訪時、減額、4種還付金、支給権発生漏り(積算有)等説明し、申出書を受領したが、最終確認時、減額になるため、減額対象者として要確認ボックスに置いた。その後再確認ができていませんでした。 ○またご子息来訪説明時に、支給権発生漏り分の金額について、現在の年金額から目安としての説明をしたと思われるが、当時の年金額からの計算した金額と相違しており、説明誤りと思われる(ご子息来訪時のメモ有)。	1名	過払い	849,602	○担当チーム、室長が自宅訪問し、経過となった経過及び波及分の金額との開きについて(説明不足)謝罪し、正しい減額金額、還付金額、遺及金額の手書き計算書及び権利補給図(13日ご子息より求められていた)を預け説明しました。 ○途中、ご子息が立会人として呼ばれた。A氏が来訪しました。 ○A氏にも経緯を説明しました。 ○A氏が関わり、再裁定の支給処理を優先してするよう提案されました。ご子息了解するも、A氏で良いので、この場で要算等を書いて、3人が署名し、その回答を平成22年1月31日必着で郵送するよう求められました。メモ書きに署名、ご子息、A氏が署名し写しをいただきました。 ○A氏退席後、不足書類について説明し、受理しました。 ○ご本人様の要望事項等について、文書にて回答しました。 ○所長・室長にてご本人様宅を訪問し、改めて謝罪及び再裁定の処理スケジュールについて説明しました(処理が早まる場合は室長より御子息に連絡する)。御子息より5月までには完了することで了解をえました。	○県内会議で、経緯書の再確認及び再裁定申出書受理時の申し送り書の作成等について確認しました。	外告

整理番号	件名	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	対応	対策	判明契機
38	障害厚生年金の業務センターへの遺漏について	埼玉	大宮	2009年7月2日	2009年10月29日	大宮年金相談センターに来所したお客様より、同センターに提出した障害厚生年金がまだ確定されないとのお話があり、遺漏漏れが判明しました。	お客様は、平成21年3月9日に大宮年金相談センターに来所し、障害厚生年金と老齢厚生年金の請求書提出しました。お客様がお知りなから、書類の不備を指摘したところ、送付書類が揃っていたが、その後の対応を失念し、未処理の状態になっていました。その後、お客様が平成21年10月29日に再来所し、そのときに請求書が未処理のままであったことが判明しました。埼玉入力センターに書類を持参し、早急な処理の依頼を行ったが、後日取り寄せた不足書類の送付において、コピーして老齢・障害の各請求書につけるよう伝えたにもかかわらず、老齢年金の書類が、「不足書類待ち」として、障害厚生年金請求書が送達されず、現在の埼玉事務所センターに残っていたものでありました。	1名	なし	0	現在のセンター長から事件の詳細の説明がありました。当時のセンター長に対して、事実確認を行なったうえで対応を協議し、1月15日に所長が、年金課本部に直接出向き、請求書に順来書をつけて、経過説明した上で早急な処理について依頼を行いました。この本人が相談センターに来所されることになったが、お話しにならなかったため、センター長より、経過の説明とお詫びの文書を送付しました。さらに、お客様にて謝罪をしたところ、今後の経過について、逐次ご連絡することで、ご理解をいただきました。	前センター長には、真摯先の所長より今後このようなことのないよう指導しました。また、年金相談センターには、センター長に対して注意喚起を依頼すると共に、当時の「お客様相談室」にもこの内容を説明し、このような事例が発生しないよう指導を行いました。また、窓口段階での送付書類の確認、きちんとした伝達、書類整理において、徹底するよう所内会議、ミーティング等での徹底を図りました。	外部
39	老齢福祉年金の未払いについて	青森	事務センター	2009年7月9日	2009年12月28日	平成21年12月28日に受給者の親族から、平成21年8月から年金が振り込まれていない旨の電話がありました。各帳により確認したところ平成21年7月9日に事務所より「支払額変更届」の受付をしましたが業務処理の締切日を過ぎていたため、支払保留をしました。その後、序に支払依頼すべきところを失念し、今日に至りました。未払期間 平成21年8月支払(平成21年4月～7月分) 平成21年12月支払(平成21年8月～11月分)	老齢福祉年金の支払額変更届が、平成21年7月6日A役場で交付し、7月9日に事務所へ送付されました。債主コード変更の締切が前日であり8月支払額が考えられたので保留がかけられました。その後、債主コードが交付され支払依頼すべきところを失念しました。	1名	未払い	270,532	○受給者宅に電話し受給者の親族に今回の経過を説明しお詫びするとともに経路変更により支払時期が確定した時点で連絡することとしました。その際に支払されるのであればよいですとの回答をいただきました。 ○年金給付グループ長と職員に自宅を訪問し、孫に今回の経過及び支払予定日を説明して理解をいただきました。	○グループ内会議において、当該事業を説明し支払保留した場合は、その理由及び判断の必要性の有無等複数チェックをより一層徹底を行うよう徹底指示をしました。	外部
40	配偶者状態の登録誤りについて	三重	尾鷲	2010年1月18日	2010年1月18日	○年金記録について調査の申し出があり、確認したところ、配偶者状態表示が、誤って登録されていたため、配偶者が65歳を過ぎても加給金が支給されていたため過払いが発生したことが判明しました。 過払い期間:平成5年5月～平成22年1月	○老齢年金額定時又は、再確定時の配偶者状態表示の登録誤りです。	1名	過払い	1,140,433	○受給者宅を訪問し、今回の事象を説明しお詫びし、過払い金の返納をお願いし、老齢年金からの分返納納付について了承を得ました。	○再発防止、新規確定のプログラムの改善を行いました。	外部
41	年金証書の誤送付について	東京	事務センター	2010年1月6日	2010年1月12日	遺漏厚生年金新設受給者より、自己に届いた年金証書と一緒に他の証書2通が誤送されてきたと港年金事務所お客様相談室長に連絡がありました。	届送された証書については、連絡のあった受給者の後に配属された別紙紙類の証書であった。 別紙が他の確定請求書に混入していたため、職員が証書封入時に請求書にあわせて封入し、職員による封入物の確認、再確認でも発見できずに発送してしまいました。	3名	なし	0	電話にて謝罪し、受給者のご都合にあわせ証書の引き取り及び謝罪に伺うこととしました。計センター長及び年金給付第一グループ長が証書の引き取り及び謝罪に伺い顔面の上証書及び年金手帳を返していただきました。 返戻していただいた年金証書及び年金手帳については、基礎年金番号変更の上、再作成した年金給付第一グループ長が自宅に訪問し謝罪を行い年金証書及び年金手帳を手交しました。	封入処理を担当するチームに封入時の指導及び封入後の確認、再確認について注意を徹底するとともに複数枚の証書や手帳等同封がある証書については、封鎖時に再度確認を行うこととしました。	外部
42	厚生年金保険の配偶者加算の支給資格期間と監督加算に ついての説明誤り	静岡	静岡	2008年11月4日	2008年11月4日	厚生年金保険の配偶者加算の支給資格期間と監督加算について誤って説明したことにより、配偶者加算の時期と監督加算が将来支給できなくなっていました。 社会保険事務所に相談したうえで起こったことなので記録を訂正してもらいたいと申出がありました。	過去、2度ほど年金相談センター及び年金相談コーナーに来所相談し、説明の内容が相違していたため再度事務所の年金相談コーナーに来所相談した際、相談員が誤って配偶者の受給要件を、昭和28年1月8日生まれば厚生年金保険の加入期間のみで21年で受給要件を満たすことから、老齢厚生年金配偶者加給年金の要件を20年11月と説明した結果、厚生年金保険加入継続より加入期間は20年を超過し、配偶者加給年金及び監督加算が支給されないものとなりました。	1名	なし	0	平成19年7月31日 静岡年金相談センターに来所し、A様が老齢厚生年金配偶者加給年金を19年まで支給されるための相談をした際に、妻・B様の厚生年金加入期間が21年を超える場合に支給できないという誤った説明を行った。 平成20年11月4日 過去の3回の説明が異なるため再度静岡社会保険事務所に来所し、同様のことについて確認したところ、20年を超える場合に配偶者加給年金が支給できないということが判明し過去の説明誤りが確認されました。なお、既に妻の厚生年金加入期間は20年を超えていました。 平成20年11月13日 自宅に赴き、配偶者加給年金の支給要件についての説明誤りについて謝罪し、厚生年金保険の加入期間については訂正できないことを説明し、年金のプロに確認したうえで行ったこととあり、配偶者の記録を訂正し、正しい記録にするまで納付できないとの申出がありました。 平成20年1月12日 A様へ電話し、現在のところ回復困難であることと伝えたと、本人もその話は聞いていたとの回答を得ました。しかし、そのまま放置することなく今後加給年金が支給される方向で対策を行い、その経過を連絡するよう要求がありました。また2～3月置きには状況が変わらなくても連絡するよう依頼があり、対応する事で了承しました。	明瞭で今回の事例を説明し、相談内容の把握を徹底するよう、窓口担当職員等に周知しました。	外部
43	船員保険被保険者月額変更(基準日)届にかか る事務処理誤りについて	宮城	仙台東	2008年9月3日	2010年1月20日	○船員保険事務組合のA漁業協同組合の担当者から、提出した船員保険被保険者の平成21年9月の月額変更届が受理されていないと思われるため、確認してほしい旨の連絡がありました。 ○当該届書を確認したところ、月額変更届の受付審査時に担当者が「等級変更なし」として誤って受理したために、当該届が適切に処理されていないことが判明しました。	○平成21年9月3日に、5名の被保険者について船員月額変更届の提出があったが、内2名が等級変更届当者であったにもかかわらず、1名のみを等級変更届当者として受理し、他の3名を等級変更届当者として受理した。結果的に当該届書の月額変更処理を行なわなかったものです。 ○その後の決裁の際にも確認を漏らし、その後の入力処理の際にも「等級変更なし」の表示があったことから入力が行われなかったこと、さらに処理結果リストの確認時においても当該事務処理誤りを発見できなかったものです。	1事業所 (1名)	過納収	53,802	○ただちに当該処理を行ない、船員保険事務組合担当者に電話連絡し、今回の事象を説明しお詫びしました。 ○船員所有権に対する連絡・謝罪については、船員保険事務組合の担当者に一任しました。	○臨時所内課長会議を召集して、当該事象を説明、決裁に際しては慎重にチェックを行うように指示しました。併せて、全職員に対しても当該事象を周知し、届書の審査・処理には慎重を期するよう事故防止の徹底について注意を強く喚起しました。	外部
44	派遣職員によるお客様との トラブルについて	東京	新宿	2010年1月15日	2010年1月15日	来所されたお客様と対応についてトラブルとなった。	応対に出た職員Aの対応が失礼だったことで、本人に対して謝罪を求められた。すぐに所長も謝罪するが、本人に伝えたいことがあるから、同席するようとの強い要望があり、職員も同席しました。その中で職員Bが、少お客様に伝えた旨を伝えた際の手の動作が、大を誤りもうような態度であるとの意見が出た。決してそのようなことではないことを説明するも、一向に聞こうとはしないので、職員が興奮している様子を見て、更に高圧的な態度に出たことから、職員がお客様の左の腕を掴んでしまいました。これに対して、暴力を振るわれたので110番通報することで、お客様自身が警察署に連絡し、警察官が来所しました。	1名	なし	0	○当事者となった職員が、派遣職員のため、派遣職員の行う業務に受付業務は含まれていないが、今回のように突然に接客をしなければならぬ場面も考えられることから、派遣会社に対しては、常務的な接客対応等についても、派遣職員に教育していただくよう依頼しました。 ○派遣会社、派遣職員の双方に対して、交代について打診したところ、派遣会社、派遣職員からも交代したいとの回答があったことから、当該派遣職員には交代していただきました。	○お客様自らが立ったサービスの提供に心がけるよう徹底するとともに、トラブルの対応方法等についても、各課長より全職員に注意喚起を行いました。	事故等

日本年金機構の平成22年1月分システム事故等一覧

整理番号	発生年月日	判明年月日	件名	事象	原因	影響範囲	影響区分	影響金額	対応	対策	判明契機
1	2010年1月4日	2010年1月7日	準確定申告用源泉徴収票に記載された金額の不備について	○準確定申告用源泉徴収票に記載されている金額が、前年以前の過及支払分も含めた金額を記載しているのではないかと、照会があり問題が判明しました。	○準確定申告用源泉徴収票の発行処理で支払額欄に記載すべき支払額を求め、準確定申告用源泉徴収票作成の対象年以前に遡って支払いされた分が含まれ、機械的に準確定対象年の正しい支払額を求めることが困難と判定された場合、警告コードが出力され、手作業によって正しい支払額を求め、準確定源泉を作成・発送しています。 ○しかしながら、プログラムの判定条件誤りにより、当該警告コードが出力されず、本来、当年分の支払額のみを記載すべきところを、前年以前の過及支払分も含めた金額を記載した準確定源泉を作成しました。	6名	なし	0	<本格対応> ○警告コード判定の見直し対応(プログラム修正) ○再交付データベースの補正。 <暫定対応> ○機構本部における対応 1月5日(火)～7日(木)までに作成した準確定申告用源泉徴収票は全件発送を見合わせ、このうち誤って出力されている対象者(6件)を手作業にて対応し、それぞれ速やかに送付します。	本格対応が完了するまでの間、年金事務所に対し事務連絡にて、該当者に係る準確定申告用源泉徴収票の再発行を実施しないよう周知しました。	外部
2	2010/1/13 ～2010/1/15	2010年1月15日	平成21年分源泉徴収票に記載された支払金額・源泉徴収税額・社会保険料の金額の表示誤りについて(第1報)	○平成21年分源泉徴収票については、平成22年1月13日から15日までの間に受給者宛に送付したところですが、支払金額、源泉徴収税額、社会保険料の金額が正しく表示されていないものが一部あることが判明しました。	○年の途中で年金額の改定(再裁定処理)により前年以前に係る年金のお支払いがあった場合に源泉徴収票の補正を行っているところ、社会保険庁時代に実施した事務処理が誤ってありました。	20,549名	なし	0	対象者の方には、お詫びのお手紙と正しい源泉徴収票を送付し差替えをお願いしています。 平成22年1月25日公表済み	システムの改修を実施する際の確認作業等を更に徹底します。	外部
3	2010/1/13 ～2010/1/15	2010年1月28日	平成21年分源泉徴収票に記載された支払金額・源泉徴収税額・社会保険料の金額の表示誤りについて(第2報)	○前記第1報でお知らせした案件について、引き続き確認作業を行った結果、新たに源泉徴収票に記載された金額の表示誤りが判明した。	○平成21年中に過去分にかかる税額の過不足調整を行った場合は、平成21年の源泉徴収票にも正しい税額が表示されるように補正処理を行うこととされていますが、社会保険庁時代の事務処理誤りにより誤った金額を表示しました。	15,843名	なし	0	対象者の方には、お詫びのお手紙と正しい源泉徴収票を送付し差替えをお願いしています。 平成22年2月5日公表済み	今後も事故防止策として、確認作業等を更に徹底します。	内部

事務処理誤りの再発防止策の検討について（案）

1. 再発防止策の職員提案募集

- 事務処理誤りの再発防止策について、地方組織（ブロック本部）及び全職員を対象に提案をいただき、これに基づく対応策を検討し順次実施する。
- なお、これを機会に事務処理誤り事象を再度周知し、注意喚起を図る。
（注1）職員アンケートで有意義な提案を頂いたOB職員についても意見募集する。
（注2）アンケート案（別紙）

2. 既発生事例に基づく対策の検討

- 既発生事例（平成21年4月～12月分（2月2日公表））のうち多発事例、重大事例について、本部で再発防止のための対策集を作成する。
- これに基づき地方組織での周知、研修を行うとともに、監査においてもチェックを行う。
- 季節的要因（算定基礎、賞与等）には注意喚起文書を発出し、職員に周知する。

3. 外部専門家による検証

- 事務処理誤りの再発防止を徹底するため、事務処理誤りについて、発生原因及び講じた再発防止策を業務プロセスの観点からの分析及び民間における再発防止策を踏まえて、外部専門家による検証等を行う。

平成22年3月 日
品質管理部事件・事故・事務処理誤りの再発防止策に係る
意見募集について（案）

1. 目的

年金事務所等における業務の実施に際して発生する「事件・事故・事務処理誤り」について、機構全職員に事象を周知し注意喚起を図るとともに、再発防止策について、機構全職員を対象として意見を募集することとし、提案された意見に基づく対応策を検討・実施することにより、再発防止に努めることを目的とします。

2. 概要

(1) 応募者

○意見を応募できる者は、全ての職員とします。なお、この機会に併せ、各年金事務所、事務センターでは、改めて職員に対して「機構LAN — ポータル — 公表資料一覧 — 平成21年度旧社会保険庁の地方社会保険事務局・社会保険事務所における社会保険業務の事務処理誤り等について — 一覧表 0202pdf」を周知、啓発して下さい。

○また、各ブロック本部は組織として検討の上、改善策を提出して下さい。

(2) 募集内容

募集内容は、次の各テーマに係る具体的な再発防止策に関する提案として下さい。

① 特定テーマ

別添「事務処理誤りの事例等について（再発防止の徹底）」（業務処理要領共通編36頁）に記載している事務処理誤り防止の参考事例の更なる改善・防止策事例について、下記の着目点の例も参考にして提案して下さい。

（参考）再発防止策の着目点の例

- ・新たに進捗管理を定める必要がある書類とその様式
- ・新たにダブルチェックの確認印欄の設定が必要な書類
- ・現行システムの操作上で改善すべき事項
- ・新たに誤入力警告メッセージを導入すべき事項
- ・新たに特異事例の警告メッセージを導入すべき事項
- ・現行の事務処理の流れで改善が必要な事項
- ・事務処理に応じた色分けが必要な書類

②任意テーマ

どのようなテーマでも結構ですので、事務処理誤り等の再発防止策の提案をして下さい。

(3) 応募様式

応募様式は、テーマ毎に特定テーマは別添の様式1を任意テーマは別添の様式2を使用することとし、様式1枚につき1事項の記載として下さい。(複数の事項について応募する場合は、様式も別葉とすること。)

なお、応募様式に加えて参考資料を添付することは差し支えありません。

(4) 応募期間及び応募方法

応募期間は、平成22年3月3日(水)から3月31日(水)までとします。

また、応募方法は機構LANの電子メール(kikou-saihatsuboushi-iken@nenkin.local)にて送付して下さい。

(5) 優秀提案者の機構LANへの掲載

再発防止策として有効な提案を行った者又は組織については、優秀提案者として機構LANに掲載するとともに表彰を予定しています。

事務処理誤りの事例等について(再発防止の徹底)

これまでに発生した事務処理誤りのうち、件数が多いものや影響が大きいと考えられるものの制度別の事象、原因及び再発防止策等は以下のとおりであるので、事務処理誤りの防止の参考にされたい。

(H21.9.10 サービス推進課事務連絡およびリスクアセスメント調査結果より)

1 健康保険・厚生年金保険適用徴収関係

- (1) 資格取得届、算定基礎届に係る標準報酬月額決定誤り、入力誤りが見受けられるので、複数人による処理結果の確認や警告メッセージ・警告リストの確認を徹底すること。
- (2) 被保険者記録に裁定中表示があったこと等により処理を保留した資格取得届、資格喪失届の未処理が見受けられるので、処理を保留した書類の進捗管理を徹底すること。
- (3) 被保険者記録照会回答票、資格取得確認通知書、標準報酬月額決定通知書等の誤送付が多く、特に受託社会保険労務士への誤送付が散見されるので、複数人による送付物、送付先の確認を徹底すること。
- (4) 二以上事業所勤務被保険者にかかる保険料徴収誤りが見受けられるので、「事務処理誤りの未然防止対策について」(平成19年2月9日付事務連絡)に基づく事務処理を徹底すること。

2 国民年金適用徴収関係

- (1) 取得届、転入届における氏名索引による基礎年金番号の確認誤りが見受けられるので、基礎年金番号が未記入の場合は、本人等に連絡し年金手帳の送付を求め、紛失の場合は年金手帳再交付申請書を提出させ、住所履歴の確認を徹底すること。
- (2) 国民年金付加保険料について、申出書の入力漏れ、付加保険料納付書の作成誤り等が見受けられるので、複数人による処理結果の確認や警告メッセージの確認を徹底すること。
- (3) 国民年金保険料口座振替納付申出書の金融機関への送付漏れや金融機関コード、口座番号、口座名義人の入力誤りが見受けられるので、進捗管理や複数人による処理結果の確認を徹底すること。
- (4) 保険料還付金額の決定誤りが見受けられるので、審査・確認を徹底すること。
- (5) 国民年金保険料免除申請書、免除・納付猶予申請書について、書類の受付時のミスが見受けられるので、進捗管理を徹底すること。
- (6) 納付書の誤送付が見受けられるので、複数人による送付物、送付先の確認を徹底すること。

3 年金給付関係

- (1) 国家公務員共済組合及び旧三共済組合期間を有する者に係る裁定事務誤りが見受けられるので、「事務処理誤りの未然防止対策について」(平成19年2月9日付事務連絡)に基づき、記録の確認、警告メッセージ・警告リストの確認等の事務処理を徹底すること。
- (2) 障害基礎年金受給者の現況届の入力漏れ、処理遅延が見受けられるので、進捗管理や複数人による処理結果の確認を徹底すること。

事件・事故・事務処理誤りの再発防止策にかかる提案(特定テーマ)

所属ブロック		所属 事務所名等	
氏名 (組織名)		電話番号	
		メールアドレス	

※印欄は本部で記入。

※受付年月日		※受付番号	
区分(選択)	厚年適用・厚年徴収・国年適用・国年徴収・年金給付・年金相談・その他		
事項 (業務処理名)			
現状の 取扱い			
問題点 (課題)			
提案の概要			
具体的な 防止策・ 改善策			
期待できる効果			

(注1)※印欄は本部で記入。(注2)区分欄は該当するものに○を付けてください。

事件・事故・事務処理誤りの再発防止策にかかる提案(任意テーマ)

所属ブロック		所属 事務所名等	
氏名 (組織名)		電話番号	
		メールアドレス	

※印欄は本部で記入。

※受付年月日		※受付番号	
区分(選択)	厚年適用・厚年徴収・国年適用・国年徴収・年金給付・年金相談・その他		
	事務処理関係・帳票関係・システム改善関係		
事項 (業務処理名)			
現状の 取扱い			
問題点 (課題)			
提案の概要			
具体的な 防止策・ 改善策			
期待できる効果			

(注1)※印欄は本部で記入。(注2)区分欄は該当するものに○を付けてください。

年金業務監視委員会の開催について

〔平成22年2月16日〕
総務大臣決定

1 目的

年金記録問題に関する対応策の着実な実施及び日本年金機構の業務の適正かつ確実な執行について、年金業務等に関し、専門的かつ優れた見識を有する外部有識者からの意見を聴きながら、行政評価・監視機能等を通じ、監視を行うため、総務大臣主宰の下、年金業務監視委員会を開催する。

2 メンバー

委員会のメンバーは別紙のとおりとする。

3 運営

- (1) 会議は座長が招集するものとする。
- (2) 座長に事故があるときは、あらかじめその指名する者がその職務を代行するものとする。
- (3) そのほか、会議の運営に必要な事項については、座長が定めるものとする。

4 開催予定

必要の都度、開催する。

5 庶務

委員会の庶務は総務省行政評価局及び行政管理局において処理するものとする。

(別紙)

年金業務監視委員会委員名簿

かた ぎり はる み 公認会計士
片 桐 春 美

きし むら ひで のり 横浜市健康福祉局生活福祉部長
岸 村 英 憲

◎ ごう はら のぶ お 名城大学教授、弁護士
郷 原 信 郎

たか やま のり ゆき 一橋大学経済研究所教授
高 山 憲 之

むら おか よう いち 早稲田大学理工学術院教授
村 岡 洋 一

よし やま あつ こ 社会保険労務士
吉 山 敦 子

◎印は座長

〔計6名〕

(敬称略 五十音順)

第 1 回年金業務監視委員会 議事要旨

- 1 日時 平成 22 年 2 月 23 日（火）17:30～18:10
- 2 場所 中央合同庁舎第 2 号館 7 階省議室
- 3 出席者
（委員会）郷原座長 片桐委員 岸村委員 高山委員 吉山委員
（総務省）原口総務大臣 渡辺総務副大臣 階総務大臣政務官
田中行政評価局長 江澤年金業務監視委員会事務室長 讃岐総務課長 杉浦評価監視官
明渡評価監視官
- 4 議事次第
 - (1) 委員紹介
 - (2) 大臣・副大臣・政務官紹介
 - (3) 総務大臣挨拶
 - (4) 座長挨拶
 - (5) 委員自己紹介
 - (6) 年金問題に関する意見交換
 - (7) 年金業務監視委員会運営要領（案）について
 - (8) 今後の年金業務監視委員会の進め方について
- 5 会議経過
 - 事務局から、委員、大臣、副大臣、政務官の紹介を行った。
 - 原口大臣から、以下の趣旨のあいさつがあった。
 - ・ 本委員会の座長は、郷原委員にお願いしたい。
 - ・ 年金記録に対する国民の信頼回復と日本年金機構の適正・円滑な業務管理運営体制の確立は喫緊の課題である。
 - ・ 委員の皆様には、専門的知見を活かしていただき、公平公正な目で年金記録問題に関する対応策が着実に実施されているか、日本年金機構の業務が適正かつ確実に執行されているかといったことについて、日本年金機構、それを監督する厚生労働省及び関係者からのヒアリングやそれを踏まえた審議を行っていただきたい。
 - ・ 年金は、国民の信頼があってこそ初めて成り立つ制度である。国民に信頼される年金行政、年金業務の確立のため、是非積極的な活動をお願いする。
 - 委員会の趣旨、業務について、事務局から、資料に基づき説明があった。
 - 年金問題に関して、委員の間で意見交換が行われた。
 - 委員会の運営要領について、事務局から、資料に基づき説明があり、議事については、委員会は原則公開とされた。また、委員長が委員会開催後に記者会見を行い、議事内容を説明するとともに、議事要旨は速やかに公開し、会議資料及び議事録は原則公開することとされた。ただし、非公開とされた会議の会議資料及び議事録については、当面非公開とすることとされた。
 - 今後の進め方については、事務局から、当面のスケジュール等について説明があった。
 - 次回の委員会を早期に開催し、日本年金機構の現状についてヒアリングを行うこととされた。

（注）速報につき、訂正の可能性あり。

（文責 年金業務監視委員会事務局）

日本年金機構におけるサービス改善の主な取組について

「わかりやすい言葉置き換え例集」の職員への周知について

- 「お客様へのお約束10か条」に掲げた「わかりやすい言葉で、ていねいにご説明」する約束の実現の一助とすべく、年金事務所における年金相談等において、お客様に年金制度に関する専門用語などをできる限りわかりやすくご説明する際の参考資料として、職員からの意見募集などのプロセスを経て、各種の用語の置き換え例を示したものを作成し、職員へ周知【別紙1】。

お客様向け文書の審査体制の整備について

- 日本年金機構がお客様向けに作成・発送する通知書等の文書類について、お客様目線でよりわかりやすいものに改善するため、機構本部内において「お客様向け文書審査チーム」を立ち上げるとともに、高齢者、主婦、学生など一般の方にご参加いただく「モニター制度」を導入することを予定【別紙2】。
- 本部内の取組としては、サービス推進部を中心に関係各部の職員から構成された「お客様向け文書審査チーム」において、新たに発出するお客様向け文書を審査するとともに、既存文書についても、順次（発出量の多いもの、お客様からの苦情が多いもの、現場からの改善要望のあるもの等から）見直しを進める。
- 一般の方からのモニターについては、公募その他の方法により委嘱し、「わかりやすさ」等の観点からのご意見を伺うことを予定。※4月からの発足に向け、現在、日本年金機構ホームページにおいて、一般の方からのモニター募集について掲載中（3月15日まで）。

「顧客満足度調査」の実施について

○年金事務所及び年金相談センターに来訪されたお客様の満足度や意見要望を把握し、「お客様へのお約束10か条」の実践状況を検証するとともに、お客様重視の姿勢で改善策を検討するなど、一層のサービス向上を図ることを目的として実施。

○実施概要

(1) アンケート実施施設

年金事務所（312カ所）及び年金相談センター（51カ所）

(2) 実施日

3月中で実施施設の指定する日
（年金事務所等の繁忙を考慮）

(3) 実施方法

実施施設が指定する日を実施日として、年金事務所等に来訪された方を対象とし、相談終了後にアンケート用紙【別紙3】を配付し、回収箱への投かんをお願いすることにより回収。また、実施日の翌日から4営業日の間、年金事務所等の窓口等にアンケート用紙を置き、お客様が任意でアンケートに記載して投かんできるようにする。

「わかりやすい言葉置き換え例集」作成にあたって

平成 22 年 1 月 29 日
日本年金機構理事長 紀陸 孝

今回、「わかりやすい言葉置き換え例集」を作成・発出するにあたり、私の想いを皆さんにお伝えしたいと思います。日本年金機構にとって何よりも大切なことは、お客様に少しでもご満足いただける対応を役職員一人ひとりが実践し、その仕事ぶりをお客様に見ていただき、ご理解をいただく努力を地道に続けていくことだと考えています。

お客様にご満足いただける対応の基本は、常にお客様の立場に立って、お客様の目線で応接することですが、その際、障害になるのはお客様にとって分かりづらい公的年金制度の専門用語や行政用語であると思います。

従来より、皆さんも平易な言葉に置き換えられたり、用語の意味をかみくだいてご説明されたり、それぞれに御苦勞されてきたことと存じます。

私どもは、昨年 9 月、機構設立準備事務局内にプロジェクトチームを作り、民間出身者、事務所の所長、課長の方々にもご参加いただき、社会保険庁時代に皆さんから寄せられましたご意見をもとに、議論を重ねました。その結果、この度、分かりづらい社会保険の専門用語や行政用語について、「わかりやすい言葉置き換え例集」を作成いたしました。

この「置き換え例集」を、皆さんが、日々、お客様との窓口でのご相談や電話の応対等の際に、参考例としてご活用いただき、分かりやすいご説明をするためのお役に立てていただければ幸いです。

また、これを機会に今後、お客様のお手元に届く通知書やパンフレット等についても順次、見直しを進めるため、本部内に「お客様向け文書審査チーム」を立ち上げ、新規に作成するお客様向け文書から検討、審査を始め、更に重要度の高い既存の文書にも審査対象を広げてまいります。

なお、今回の「置き換え例集」につきましては、引き続き、皆様のご意見も伺い、一定のサイクルで見直しを行って、時宜に合わせて有意義な置き換え例集に致したいと考えております。

この「置き換え例集」が、複雑で難しいと言われる公的年金制度をお客様に平易にご理解いただくための一助となり、皆様とお客様の距離を少しでも近づける役割を果たせればと願っています。

わかりやすい言葉置き換え例集

○ 見直し例（適用・徴収）

index	わかりにくい言葉	見直しの例	備考（言葉の説明例や留意事項など）
あ行	育児休業等取得者申出書	育児休業期間の保険料免除申請書 育児休業等保険料免除申出書	
	延滞金	遅延や滞納による徴収金	
か行	学生保険料納付特例 （学生特例）	学生の保険料納付猶予制度 学生保険料納付猶予（制度） 学生が保険料をあとで納めることができる 在学（期間）中の保険料納付猶予	※ 保険料の免除ではなく、後で納める際には申し出ていただき、保険料の上乗せが発生する場合もあることを注意喚起する。
	過誤納	いただき過ぎた保険料	※ 機構側の事務処理遅延等による場合以外は適切ではない。
		保険料の納め過ぎ	
		納める必要がないのに納めていただいた保険料	
	過年度保険料	前年度までの保険料	
	管掌機関	各年金制度を運営する機関	
	勸奨（状）	手続案内状	※ 口頭・書面等で手続きをお勧めする
		〇〇のご案内	
		手続きに必要な時に送るご案内	
	還付（請求書）	払戻金（請求書）	
払い戻し			
強制適用	強制加入		
	法律上加入することが決められていること		
月額変更（届）	給与月額変更届	※ お勤め先から届出いただいている保険料算定や将来の年金額計算の基礎となる標準給与月額の変更	

○ 見直し例（適用・徴収）

index	わかりにくい言葉	見直しの例	備考（言葉の説明例や留意事項など）
		給与月額の変更届 保険料の算定や将来の年金額計算の基本となる給料の変更	
	現年度保険料	今年度にお納め頂く保険料 今年度に発生した保険料	
	厚生年金の被保険者	厚生年金に加入されている方 (厚生年金の) 加入者	
	告知額通知書	納付書/請求書	※ 「領収済通知書」参照 ※ 複写様式のページを変えれば解消するが、不可能な場合は困難
	告知書	保険料請求書	
	国民年金の被保険者	国民年金に加入されている方 (国民年金の) 加入者	
	国民年金保険料使用期限	保険料納付書が使えなくなる日 国民年金保険料納付書の使用期限	
	国民年金保険料納入済通知書	国民年金保険料納付書	※ 複写様式のページを変えれば解消するが、不可能な場合は困難
	国民年金保険料納付期限	毎月の保険料の納付期限 毎月の保険料を納めなければならない日	
さ行	催告(状)	納付案内(のお知らせ、お電話、お手紙)	
	算定基礎(届)	報酬確認届(年一回用) 保険料額決定のための4月から6月の給与届 9月からの保険料額改訂に伴う給与額定期報告 給与確認届	※ 保険料算定や将来の年金額計算の基礎となる標準給与月額を見直すため9月に行う給与額の届出

○ 見直し例（適用・徴収）

index	わかりにくい言葉	見直しの例	備考（言葉の説明例や留意事項など）
		報酬月額定時決定届	
	3号特例申出書	3号被保険者遡及加入申出書	
	若年者納付猶予（申請）	30歳前の保険料納付猶予	
		20歳代の保険料納付猶予	
		20歳代の方が保険料の後払いができる申請	
	収納額	領収額	
	資格取得（届）	加入（届）	
		社会保険加入届	
	資格取得日	社会保険に加入した日	
	資格喪失（届）	社会保険の脱退、又は退職	
		脱退（届）	
	資格喪失日	退職日の翌日	
		社会保険を脱退した日	
	事業所	お勤め先	
	種別変更（届）	加入変更（届）	
	納付書の使用期限	納付書が使用できる期限	
	賞与	ボーナスなどの一時的手当	※ 一般の賞与より意味が広く又、ボーナスとイコールでないため、誤解を招かないよう注意が必要
		年3回以下の給与	
	（（旧）社会保険事務所段階における） （旧）職権訂正	（年金事務所段階における）記録回復	※ 従来、旧社会保険事務所段階における記録訂正については、「職権訂正」の文言を使用していたが、昨年12月にこれを改め、「職権訂正」ではなく、「記録回復」の文言を使用することとしている。
	新規適用（届）	事業所として（新たに）健康保険・厚生年金に入る 新規加入事業所届	

○ 見直し例（適用・徴収）

index	わかりにくい言葉	見直しの例	備考（言葉の説明例や留意事項など）
		社会保険に新しく加入する事業所届	
	申請免除	（国民年金保険料の）申請者免除 （国民年金保険料の）申請による免除	
	全喪	適用事業所廃止届 事業廃止届 事業閉鎖による健康保険・厚生年金からの脱退	※ 仮名をふる ※ 会社として健康保険・厚生年金から脱退する
	前納	保険料前払い	
た行	第1号被保険者	国民年金加入者 国民年金一般加入者 個人加入者	※ 言い換えではなく（国民年金加入者）との注釈を入れる
	第2号被保険者	厚生・共済等年金加入者 厚生・共済等保険加入者	※ 言い換えではなく（厚生・共済等保険加入者）と注釈をいれる
	第3号被保険者	厚生・共済等保険加入者に扶養されている配偶者	※ 言い換えではなく（第2号被扶養配偶者等）と注釈をいれたほうが良い
	徴収する	納めていただく	
	調定（額）	保険料調査決定（額） 保険料の決定（額）	
	追納	保険料免除期間の後払い 保険料免除（猶予）期間納付 免除期間の保険料をさかのぼって納める	
	適用	加入 社会保険（厚生年金・健康保険）加入	
	適用除外	加入対象外	

○ 見直し例（適用・徴収）

index	わかりにくい言葉	見直しの例	備考（言葉の説明例や留意事項など）
		社会保険（厚生年金・健康保険）加入除外	
	同月得喪	同月内における加入及び脱退 年金制度に加入した月と同じ月に脱退	
な行	二以上事業所被保険者	複数の事業所に勤務している加入者	
	納付（書）・納入告知書	振込み用紙 納めていただく用紙	
は行	被扶養者	扶養家族	
	被扶養者異動届	被扶養者変更届 被扶養者追加（削除）・訂正届	
	被保険者	社会保険加入者 保険加入者 年金加入者 現在加入いただいている方	
	被保険者期間	保険加入期間 年金加入期間	
	被保険者記録	年金加入記録	
	被保険者資格取得届	厚生年金・健康保険加入届 社会保険（厚生年金・健康保険）被保険者加入届	※ 社会保険に新しく加入する従業員届
	日雇い	日々雇用される方	「日雇い」という言葉は不適切
	標準賞与額	保険料計算の基礎となるボーナスなど一時的手当での額 保険料算定や将来の年金額計算の基礎となるボーナスなどの一時的手当での額	※ 一般の賞与より意味が広く又、ボーナスとイコールでないため、誤解を招かないよう注意が必要

○ 見直し例（適用・徴収）

index	わかりにくい言葉	見直しの例	備考（言葉の説明例や留意事項など）
	標準報酬月額	保険料計算の基礎となる標準給与月額	
	報酬	給与等の定期的な収入	
	法定免除	法律で保険料を免除することが決められているもの（障害年金受給者免除、生活扶助者免除）	
	保険料（金）	納付金、加入金、支払金等	保険料よりも収めるべきもしくは収めなければならないという意識付け。保険料では義務であることの意識が薄くなる。
	保険料等還付請求書	保険料等の払い戻し請求書	
	保険料免除申請書（全額免除・一部免除）	保険料減免（減額）申請書	
や行	猶予	期限を延ばす 延長	
ら行	領収済通知書	保険料納付書	※ 複写様式のページを変えれば解消するが、不可能な場合は困難

○ 見直し例（年金給付）

index	わかりにくい言葉	見直しの例	備考（言葉の説明例や留意事項など）	
あ行	按分（離婚分割）	年金額を合意された割合で分けること		
	移管	年金記録を加入制度間で移動させること		
	内払調整	払いすぎた額を今後支払う年金額から減額すること		
	永久固定（障害年金）	障害の状態が固定し、今後も変わらないと見込まれる状態		
か行	改定	（年金額）変更	※ 年金額が変更しない改定もあるため注意が必要。	
	改定通知書	（年金額）変更通知書		
	改定年月日	（年金額）変更年月日		
	改定理由	（年金額）変更理由		
	該当する	当てはまる		
	加給年金（加給金）	配偶者加算年金		
		年金に対し扶養手当のように加算されるもの		
		加算年金		
		配偶者加算		
		配偶者及び子供がいる場合に年金に加算する一定の金額		
	配偶者加算・子供加算			
	額改定請求書（障害年金）	障害状態変更申出書		
	額改定通知書	年金額変更通知書		
加対者	配偶者加算又は子供加算対象者			
合算対象期間（カラ期間）	年金資格期間に加算できる期間			
	年金資格期間に含めることができるが、年金額には反映しない期間			
過年源泉	前年以前の源泉徴収			

○ 見直し例（年金給付）

index	わかりにくい言葉	見直しの例	備考（言葉の説明例や留意事項など）
	過払金	払うべきでなかったお金（年金） 払いすぎたお金（年金）	
	寡婦	夫をなくした妻	※ ご主人(様)をなくされた奥様
	寡婦加算	夫をなくした妻の年金の加算	※ ご主人(様)をなくされた奥様への年金の加算
	寡婦年金	夫をなくした妻への遺族年金	※（国民年金の納付または免除が25年以上ある）ご主人(様)をなくされた奥様へ60歳から65歳まで支払われる遺族年金
	画面を確認	コンピューター上の年金記録の確認	
	管轄する事務所	お住まいの地域を担当する事務所	
	基金代行	厚生年金基金が、国に代わって厚生年金の事務の一部を行うこと	
	基本月額（在職老齢年金）	加給年金、経過的加算を除いた年金月額 加算部分を除いた年金月額	
	基本手当	失業手当、失業給付	
	給付	支給 支払い	
	給付制限（雇用）	自己都合退職などの場合、ハローワークが基本手当の支払いを制限する	
	旧法	昭和61年以前の年金制度	
	旧令共済制度	旧陸軍・海軍共済制度 終戦まで運営された軍属などを対象とする共済制度	
	基番に統合	基礎年金番号に1つにまとめる 基礎年金番号に統合	
	繰上げ/繰上げ支給の国民年金	受取額は少なくなるが年金を早く受け取ること	※ 「規定の年齢からお受け取りいただく年金額よりも割引を受けてご希望の時点から～という制約はございますが年金をお受け取りいただける方法もございま

○ 見直し例（年金給付）

index	わかりにくい言葉	見直しの例	備考（言葉の説明例や留意事項など）
		早期(減額)支払い	す。」
		65歳から受け取る年金を前倒して減額して受け取る年金	※ 額が減っても早く受け取ることを希望する人のための制度
	繰上げ請求	早期に受け取るための請求	
		早期減額請求	
		減額（早めの）請求	
		支給年齢前減額請求	
	繰下げ/繰り下げ支給の国民年金	増額受け取り	※ 「据え置くと、～というようなお受け取り金額となります。」
		年金を遅れて受けて受取額を多くすること	※ 受け取り時期は遅れても年金額を増やすことを希望する人のための制度
		65歳以後（最長70歳まで）の増額年金	
		増額支払い	
		65歳から受け取る年金を据え置いて増額して受け取る年金	
		受給開始を65歳よりも遅くし、増額して受け取ること	
	繰り下げ請求	65歳以後の増額年金請求	
		増額（遅めの）請求	
		支給年齢後増額請求	
		年金を65才より遅く受給し、毎月の受取額を増やす請求	
	経過的加算	65才以降の年金が65才前の年金より少なくならないための加算	
	経過的寡婦加算	夫を亡くした妻への65歳からの加算	※ 「寡婦」参照
	（寡婦加算との整合性）	一定の条件を満たした寡婦のための加算	※ 夫を亡くした妻の年齢により65歳からの遺族年金に加算される額
	原議	提出された書類の原本	

○ 見直し例（年金給付）

index	わかりにくい言葉	見直しの例	備考（言葉の説明例や留意事項など）
	現況（届）	現在の状況確認の届	
	国庫負担	国の税金で負担	
さ行	再裁定	再決定	
		再計算	
		年金額決定の訂正	
		年金額の再計算	
		年金額訂正	
		年金再決定処理	
		再度年金を決定しなおす	
		年金の計算のやり直し	
	再取得	年金制度に再度加入する	
	在職中	厚生年金に加入しながら働いている方	
	在職老齢年金（在老）	60歳以上で働きながら、厚年加入されている方に支払われる年金	
		年金を受給しながら厚生年金の保険料も支払っている状態 年金を受けながら厚生年金保険に加入している状態	
	裁定	決定、計算	
		年金額決定	
年金を受け取る権利の決定			
受給資格の審査			
年金額決定処理			
裁定請求	年金受給手続		

○ 見直し例（年金給付）

index	わかりにくい言葉	見直しの例	備考（言葉の説明例や留意事項など）
		年金（の）請求	
		年金（の）請求手続	
		年金を受け取るための請求	
	裁定請求書	（年金の）申請用紙	
		（〇〇）年金請求書	
		年金受取請求書	
		年金を受けるための請求書	
		年金受給申請書	
		年金を受け取るための申込書	
		ねんきん請求書（老齢年金）	
	裁定通知書	〇〇年金決定通知書	
		決定通知書	
		年金額決定のお知らせ	
	裁定年月日	年金額決定年月日	
	再評価	昔の給与を今の価値に換算する	
	差止め	支払いを止める	
		一時停止	
	算入	計算に入れる	
	資格期間	保険料納付済期間や厚生年金加入期間等、年金を受け取るために必要な期間	
	支給	支払	
	支給額変更通知書	支給年金額変更通知書	
		支払額変更通知書	

○ 見直し例（年金給付）

index	わかりにくい言葉	見直しの例	備考（言葉の説明例や留意事項など）
	支給停止事由該当届	支給停止届 停止届 ～の理由により年金をとめる届 年金支払額減額該当届 失業給付受給開始届 高年齢雇用継続給付受給開始届 雇用保険との調整のための届 雇用保険との調整申出書 雇用保険受給届 年金支給の停止する事由を提出していただく届書 雇用保険を手続きされたときに提出する書類	
	支給停止事由消滅届	支払停止解除届 年金を止める理由がなくなったため年金の支払いを開始する届 年金支払再開を希望する届	
	時効特例（分）	直近5年より前の未払い部分 受給権発生時から直近5年分までの差額分	
	事後重症（請求）	症状悪化（による請求） 一定期間後に障害が重くなること 認定日後に傷病が進行し、障害等級に該当する 初診日から1年6ヶ月経過したところでは症状は軽かったが今症状が悪化したので請求すること	
	事後精算	年金を余計にとめたときの調整	

○ 見直し例（年金給付）

index	わかりにくい言葉	見直しの例	備考（言葉の説明例や留意事項など）
		後から精算する	
		失業保険受給終了後の精算	
	事跡を登録する	記録を残す	
	失権	権利消滅 年金を受け取る権利がなくなる	
	支払機関変更届	受取先変更届	
	支分権	年金の支払を受ける権利	
	事由	理由	
	従前額	法律改正前の年金額	
	従前保障	これまで通りの保障	
	受給権	年金（の支払）を受け取る権利、受ける権利 年金を受けられる権利 年金を受けるために必要な権利	
	受給権者	年金を受け取れる人 年金支給を受けられる方 年金を受ける権利がある方	
	受給権消滅	年金を受ける権利がなくなる	
	（65歳到達による） 受給権消滅	内容・名称が変更	※ 「65歳到達により、特別支給の老齢厚生年金から老齢厚生年金・老齢基礎年金に変更になりました」
	受給権発生、受弁	年金を受け取る権利が生じること	
	受給資格期間	年金の受取に必要な加入期間 年金を受け取るために必要な期間	※ 老齢基礎年金の受給資格の有無を判断する保険料納付済期間、免除期間や厚生年金・共済組合加入期間等の合計月数

○ 見直し例（年金給付）

index	わかりにくい言葉	見直しの例	備考（言葉の説明例や留意事項など）
	受給満了日	失業手当受給期間終了日	
	受給要件	年金を受け取るための要件 支払いを受け取るための条件	※ 年金を受け取るための資格要件（必要な加入年数）及び資格年齢（受け取ることができる年齢）に達して、年金を受け取ることができる要件のこと
	正確（定申告）	亡くなった方の源泉徴収票 死亡した人の源泉徴収票を税務署に提出	
	正確用	死亡者の確定申告用	
	障害認定	障害の程度を判定し、決定する	
	障害認定日	初診日から1年6ヶ月経過したか、それまでに症状が固定した日	
	傷病が治った日	症状が固定した日	
	初診日	初めて医師の診察を受けた日	
	除票	亡くなられた方の住民票	※ 死亡、または転出等で除かれた住民の記録
	諸変更裁定	65歳の再計算 簡便なハガキ様式届出による65歳時の決定裁定	
	署名または押印欄	署名または代筆押印欄 署名または代筆した場合の押印欄	
	進達	送付	
	進捗確認	処理状況確認	
	随時払い	緊急を要する支払をする月 奇数月の支払い	
	請求者	年金を受け取る方	
	生計維持	生計がある程度依存される関係の申出書	※ 一緒に暮らし喰食一緒にしている状態。

○ 見直し例（年金給付）

index	わかりにくい言葉	見直しの例	備考（言葉の説明例や留意事項など）
		生活費を共にしている	※ 一緒に暮らし、お財布ひとつで生活している状態
		経済的に生活を支える	
	生計維持証明	生活費を共にしていること（生計維持の状態にあること）の証明	
	生計同一	一緒に生活し経済的に支え合う 生活費を共にしている	※ 一緒に住んでいるか、別々に住んでいても生活費などのやりとりのある関係の状態
	生計同一申出書	生計のつながりがあったことの申出書 生活を共にしていたことの申出書	
	選択替え	複数の年金から受け取る年金を変更する	
	喪失日	退職日の翌日 社会保険を脱退した日	
	総報酬（額相当）	給与と直近1年間のボーナス等賞与の合計の1/12との合計額	※ 標準給与月額と過去1年間のボーナス等の一時的手当を12で割った額との合計額 ※ 適用編 「報酬」、「賞与」参照
	総報酬制	賞与も年金額の計算に入れること	
	遡及	さかのぼり	
	遡及支払い	さかのぼって支払われる	
	遡及請求	さかのぼって請求	
た行	待機期間（雇用）	求職の申込みから7日間、基本手当が支給をされない期間	
	代行部分	厚生年金基金が、国に代わって、厚生年金の運用を行ったり、給付を行ったりする部分	※ 「基金代行」を参照
	代行返上	厚生年金基金が、厚生年金の運用に係る部分代金を国に返すこと。	※ 「基金代行」を参照

○ 見直し例（年金給付）

index	わかりにくい言葉	見直しの例	備考（言葉の説明例や留意事項など）
	第三者行為	交通事故など、他人が関係したけがや病気	
	退職改定	退職後、再就職することなく1月が経過した時点で改めて年金の再計算を行う 退職日の翌日から1か月後に行う年金額の再計算	
	脱退一時金	外国人の方の年金保険料の解約一時金	
	脱退手当金	厚生年金保険脱退金	
	ターンアラウンド（方式）	確認返送（方式） 事前送付、折返し提出用	※ 記入項目の一部が、あらかじめ印刷され、送付された請求書・届書
	短期要件	老齢退職年金の受給資格がない加入者が、障害を負ったり、亡くなった場合の年金を受けるための条件	
	中高齢寡婦加算（寡婦加算との整合性）	夫が死亡時、40歳以上65までの妻に対して支払われる遺族厚生年金の加算	
	長期特例	加入期間が44年以上あり、退職している場合に、定額部分が早く支給される	
	長期要件	老齢退職年金の受給資格がある加入者が、障害を負ったり亡くなった場合の年金を受けるための条件	
	通算して	通して合算する 合算して	
	定額部分	単価に月数をかけて計算する部分 加入期間に応じた年金給付額 厚生年金加入期間に基づいて計算される年金額 厚生年金の加入期間による部分	※ 厚生年金の加入期間に対して支給される年金で、特別支給の老齢厚生年金の年金額のうち、65歳以降に基礎年金などに変わる部分
	定期支払	年金の一般的支払月 偶数月の支払	

○ 見直し例（年金給付）

index	わかりにくい言葉	見直しの例	備考（言葉の説明例や留意事項など）
	停止	支払を止める	
	特老厚/特別支給の老齢年金	65歳前の老齢厚生年金	※ 老齢基礎年金を受け取るための条件を満たし、厚生年金保険の加入期間が1年以上ある方に65歳前から支払われる年金
		60歳から65歳までの老齢厚生年金	
		60歳から65歳までの定額部分と報酬比例部分を合計した老齢厚生年金	
	特別徴収	年金からの天引き	
		市区町村の依頼に基づき老齢基礎年金等から介護保険料等を天引きすること	
	届書	申込書、申請書	
な行	名寄せ	同じ名前の方の記録を集める	※ 姓名・性別・生年月日等の基本情報を突き合わせ、同じ情報の方の記録を判別する。
	認定日請求	初診日から1年6ヶ月経過した時点での請求	
		障害認定日に障害等級に該当しており、その診断書によって請求する	
	年金受給選択申出	複数の年金から受け取る年金を選ぶための申出	
は行	配偶者	結婚相手	※ 「ご結婚していますか？」
		妻（奥様）又は夫（ご主人さま）	
	配偶者加給年金（額）	配偶者加算（額）	※ 奥さん（ご主人）を扶養しているご主人（奥さん）に、奥さん（ご主人）が65歳になるまでに加算される額
	配偶者加給年金額加算開始事由該当届	配偶者加算額を開始するための届	
	配偶者加給年金額支給停止事由該当届	配偶者加算を止める届	
	被保険者記録照会回答票	年金加入履歴一覧表	
	被用者年金	厚生年金（共済年金）	
	不該当（届）	当てはまらなくなった時（の届）	
	普通徴収	介護等の保険料や住民税を納付書で納める	※ 国民健康保険・介護保険・長寿医療制度や住民税を市町村に納付書で直接納めること

○ 見直し例（年金給付）

index	わかりにくい言葉	見直しの例	備考（言葉の説明例や留意事項など）
		市区町村が直接行う納付書等による高齢者医療制度保険料等の徴収	
	物価スライド	全国消費者物価指数等に応じて4月分から年金額を改定する 物価の変動等に応じての年金額の変更	
	振替加算	65歳以上配偶者切替加算 配偶者加給年金の切り替え	※ 老齢（障害）厚生年金の配偶者加給金の対象となる奥様（ご主人）が65歳になって、老齢基礎年金に加算される金額
	振込不能	年金の振込ができない状態	
	併給	2つ以上の年金を同時に受け取る	
	併給選択	年金選択	
	併給調整	複数年金調整 二つ以上の年金の支払調整 2つ以上の年金を同時に受給する場合、年金額が減額されること 年金支払調整	
	平均標準報酬額	賞与を含んだ毎月給料の平均 ボーナスなどを含んだ給料の平均額	※ 「賞与」参照
	平均標準報酬月額	ボーナスなどを含まない毎月給料の平均	※ 「賞与」参照
	報酬比例（額・部分）	厚生年金加入中の給与やボーナスなどに応じて支給される年金 給与やボーナスなどの額と年金加入期間に基づいて計算される年金額 給与やボーナスなどに応じた年金	※ 「賞与」参照
	保険料納付済期間	保険料を納付した期間又は厚生年金等の加入期間	

○ 見直し例（年金給付）

index	わかりにくい言葉	見直しの例	備考（言葉の説明例や留意事項など）
		保険料を納付した期間	
	保留	一時的に支払いを停止する 停止	
	本来支給	65歳からの老齢厚生年金	
ま行	見込額	一定の条件の下支払われると思われる金額	
	未支給（年）金	未払年金	※ 生計を同じくしていた遺族（2親等以内）が請求できる亡くなった人が受け取るはずだった年金
		死亡により受給できなくなった死亡月までの年金	
		まだ支払いされていない年金	
		亡くなった方が受取るはずだった年金	
	未支給請求	亡くなった方が受け取るはずだった年金の請求	※ 死亡により年金を止める届と支払われていない年金を請求する届
	未納	国民年金の納め忘れ、納付漏れ	
	未満了者	被保険者期間が20年未満の老齢厚生年金（退職共済年金）等の受給権者	
	減失（届）	紛失（届）	
申出月	手続きをした月		
や行	要件	（必要な）条件	
ら行	離婚分割	離婚に伴い受け取る年金を按分すること	
		離婚時の年金分割	
	老齢基礎年金		※ 20才から60才までの間に国民年金・厚生年金（船保含む）、共済年金等に入された期間に対して受け取ることができる年金のことで、原則は65才から受
	老齢基礎年金加算開始事由該当届	65歳以上配偶者切替加算を開始するための届	※ 「振替加算」参照
		65歳以上配偶者切替加算開始届	
老齢基礎年金加算開始事由不該当届	65歳以上配偶者切替加算終了届	※ 「振替加算」参照	

○ 見直し例（年金給付）

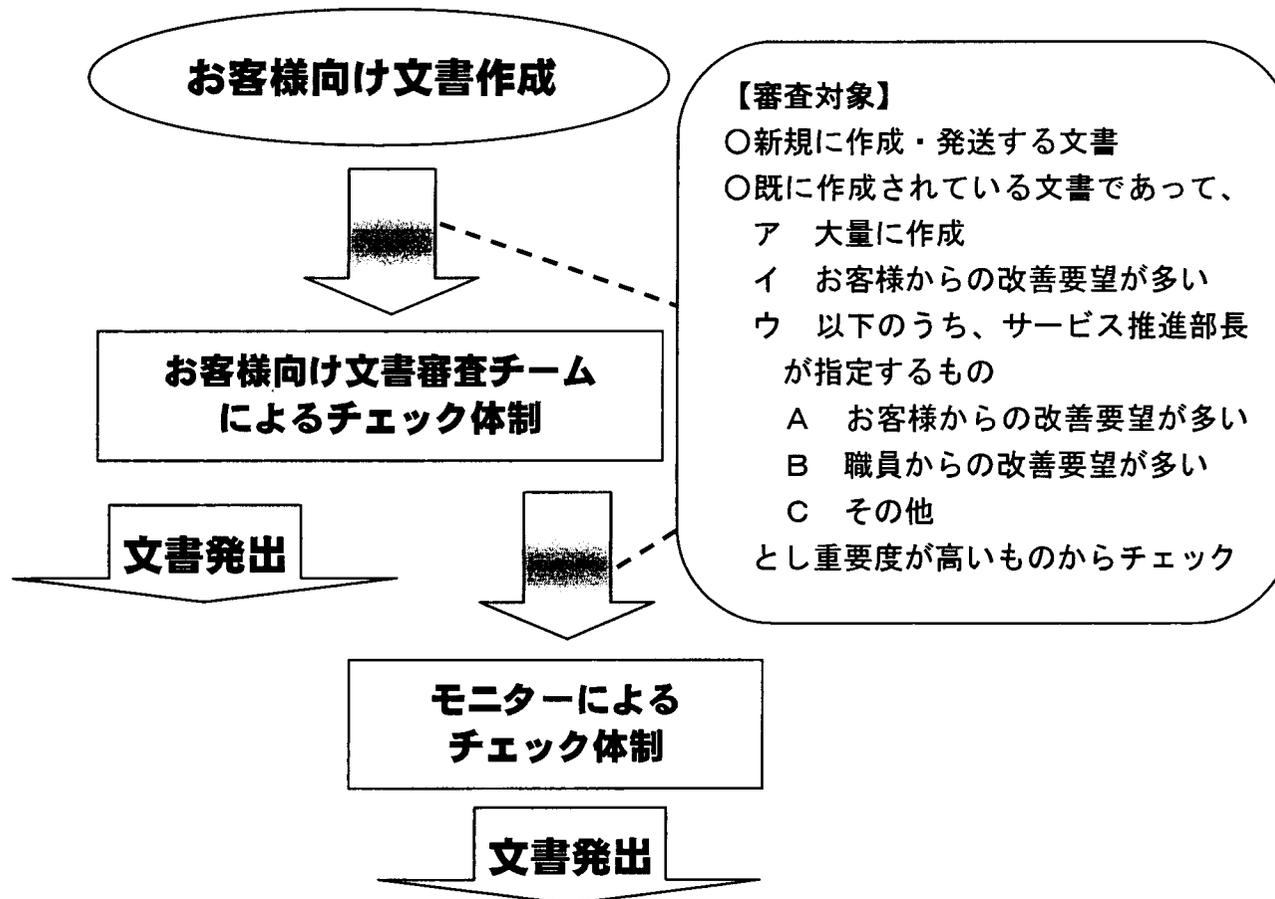
index	わかりにくい言葉	見直しの例	備考（言葉の説明例や留意事項など）
	老齢基礎・厚生年金裁定請求書（ハガキ様 老齢満了	65歳到達時年金請求書 一般的に厚生年金の加入期間が20年以上 厚生年金に20年以上加入されている方	
	老齢満了者	被保険者期間が20年以上の老齢厚生年金（退職共済年金）等の受給権者	

お客様向け文書のチェック体制について

【目的】

○日本年金機構がお客様向けに作成・発送する通知書等の文書類について、お客様目線によりわかりやすいものに見直すためのご意見・評価をいただくため、機構内において「お客様向け文書審査チーム」を立ち上げるとともに、一般の方にご参加いただく「モニター制度」を導入。

【お客様向け文書審査の流れ】



お客様向け文書審査チーム

【機能】

- ・対象文書の選定、対象文書に対する評価・修正意見等を議論し、モニターに付議する文書を選定

モニター制度

【機能】

- ・一般（お年寄り、主婦、学生等）の方からの「わかりやすさ」等の観点からのご意見を伺う

【メンバー構成】

- ・モニターの委嘱に当たっては、一般の方からのご意見を伺う観点から、HP上で公募（5名程度）を行っている

なお、当該公募は2月16日から開始している（※切は3月15日）

お客様の声をお聞かせください

- 日本年金機構では、年金事務所などに来訪されたお客様の満足度やご意見を把握し、より一層のサービス向上を図ることを目的として、定期的にアンケートを実施しています。
- お忙しいところ誠に恐縮ですが、アンケートにご協力をお願いします。

☆ 次の質問について、該当する番号ひとつに○印をつけてください。

- お客様の年齢 1 40歳未満 2 40歳代 3 50歳代 4 60歳代 5 70歳以上
- 訪問された回数 1 初めて 2 2回目 3 3回目 4 4回目 5 5回目以上
- 待ち時間 1 15分未満 2 15～29分 3 30～59分 4 1時間～1時間半未満
5 1時間半～2時間未満 6 2時間以上

問1 今回来訪されての満足度についてお伺いします。次の各項目についてお答えください。

	項 目	満 足	やや満足	やや不満	不 満
①	説明のわかりやすさ	4	3	2	1
②	職員からの積極的な情報提供や説明	4	3	2	1
③	待ち時間	4	3	2	1
④	全体としての満足度	4	3	2	1

問2 年金事務所や「ねんきんダイヤル」、「ねんきん定期便専用ダイヤル」へお電話されたことのある方にお聞きします。

- ① 電話には3コール以内に出ましたか [1 出た 2 出なかった]
- ② 電話の対応については満足でしたか [4 満足 3 やや満足 2 やや不満 1 不満]

問3 インターネットにより、お客様の年金加入記録をご覧になれますが、ご存知でしたか。

- 1 知っている 2 知っているが利用したことはない 3 知らない

問4 来訪される前の不安や疑問は解消されましたか。 [1 解消された 2 解消されていない]

問5 年金記録のご確認や補正のためご相談された方にお聞きします。

- 「私の履歴整理表」を [1 記入した 2 記入しなかった]

問6 問5で、「私の履歴整理表」をご記入されなかった方に、その理由についてお聞きします。

- 1 存在を知らなかった 2 記入することが面倒だった 3 内容を思い出せなかった

お客様のご意見・ご要望をお聞かせください。

☆ご協力ありがとうございました。ご意見は、ご満足いただけるサービス改善に役立たせていただきます。
ご記入後は、アンケート回収箱に投函してください。

日本年金機構・〇〇年金事務所長

(こちらは職員の使用欄です)

所属コード: 〇〇〇〇

相談区分	1 年金相談(年金請求) 2 年金相談(1以外) 3 ねんきん定期便等による年金加入記録の確認・補正						意見区分	備考
	4 通用(厚年・船保) 5 国民年金 6 その他							
相談時間	1 5分未満 2 5～14分 3 15～29分 4 30～59分 5 60分以上							

名寄せ特別便に係る協力市区町村の記録調査の実施状況(平成22年1月30日現在)

名寄せ特別便のうち、「訂正なし」・「未回答」の年金受給者の方を対象にフォローアップを行っているが、年金事務所ではご本人に接触できない方について、市区町村へ協力を求め、その方の電話番号や住所の把握、可能な場合には記録の調査をお願いしている。

協力状況について

協力するとの回答が得られている市区町村数	1,366 市区町村
調査実施中の市区町村数	875 市区町村
調査実績として報告の提出があった市区町村数	542 市区町村
①ご本人への記録調査を行っていただいた市区町村数(※)	115 市区町村
②電話番号などの情報提供をいただいた市区町村数(※)	436 市区町村
検討中の市区町村数	189 市区町村
協力困難との回答が得られた市区町村数	14 市区町村

※ 上記①、②については、両方に該当する市区町村がある。

実績報告の提出があった市区町村の実績

- 市区町村における調査(国民健康保険・介護保険等の情報との突合せ)の結果、11,283人(①+④)の電話番号や住所等が把握され、市区町村および年金事務所における確認の結果、2,199人(②+⑤)について、記録がご本人のものであることが確認された。
- また、これらの方のうち、申し出をいただき記録の訂正が行われた方は711人(③+⑥)であり、当該記録訂正による年金額の増加額の合計は約3,523万円である。

○ ご本人への記録確認を行っていただいた市区町村(115ヶ所) ①

1. 市区町村において電話番号・住所が把握できたもの **3,505(61.9%)**

2. 市区町村において電話番号・住所が判明しなかったもの(死亡、住所登録なし等を含む) 2,160(38.1%)

合 計 5,665

1. 本人の記録であることが確認できた	1,936(55.2%)
2. 本人の記録ではなかった	692(19.7%)
3. 既に年金事務所等へ訂正ありとして届出済	209(6.0%)
4. その他(不在、居所不明、回答拒否等)	668(19.1%)

1. 記録訂正に至った人数	563
2. 記録訂正による年金額の増加額	2,907万円

○ 電話番号などの情報提供を行っていただいた市区町村(436ヶ所) ④

1. 市区町村において電話番号・住所が把握できたもの **7,778(62.8%)**

2. 市区町村において電話番号・住所が判明しなかったもの(死亡、住所登録なし等を含む) 4,600(37.2%)

合 計 12,378

提供いただいた情報による年金事務所での調査の結果 ⑤

本人の記録であることが確認できた **263(3.4%)**

1. 記録訂正に至った人数	148
2. 記録訂正による年金額の増加額	616万円

年金額回復の具体的事例(試験的作業)

○平成21年12月21日から28日までに年金額試算を年金事務所で行ったもののうち、近畿、中国、九州ブロック管内の91年金事務所における上位10ケースについて、試験的に作業を行い取りまとめたもの

番号	年齢	性別	増加年金額 (年額)	年金額(年額)		概要	年金額回復の経緯	(参考)増加総額の 機械的計算(※)
				回復前	回復後			
1	62歳	男	811,000円	1,154,400円	1,965,400円	回復前の厚生年金加入期間509月に23月を追加。	<p>○ご本人が63歳からの年金額見込み額の確認のため相談窓口に来所した際、相談担当者が「ねんきん特別便(名寄せ便)」への回答が未提出であることに気づき、ご本人のものと思われる記録をご本人に確認したところ、ご本人の厚生年金の記録が判明し、記録を統合した。</p> <p>○統合前の厚生年金の加入月数509月では、60歳以上63歳未満の間の特別支給の老齢厚生年金は、報酬例部分のみの支給であるが、23月の期間が統合され532月となったため、厚生年金の加入期間が528月(44年)以上で退職している場合に適用される「長期加入者特例」に該当することとなり、60歳まで遡って定額部分も支給されることとなり、併せて、報酬比例部分についても23月分の年金額が上乘せされることとなった。</p>	<p>約230万円</p> <p>報酬比例部分 (60歳～83.6歳) 約45万円</p> <p>定額部分 (60歳～62歳) 約185万円</p>
2	83歳	男	772,600円	1,157,400円	1,930,000円	回復前の厚生年金加入期間267月に207月を追加。	<p>○ねんきん特別便(名寄せ便)のフォローアップ対象者であるご本人が施設に入所中であることをご本人の家族から聴取し、ご本人が入所している施設に事務所の職員が訪問し、施設の職員からご本人に職歴を尋ねていただいたところ、ご本人の記録であることが確認でき、後日ご本人の家族が代理人として手続きをされ、記録を統合した。</p>	<p>約1,820万円 (60歳～83.6歳)</p>
3	84歳	女	713,600円	366,200円	1,079,800円	回復前の厚生年金加入期間197月に63月を追加。	<p>○夫(事例7の故人)の死亡(平成15年1月)による遺族厚生年金を受給されているご本人から、ねんきん特別便(名寄せ便)の回答票が郵送で届き、回答票に記載してある夫の職歴に基づき調査したところ、夫の職歴と一致する厚生年金の記録が判明し、記録を統合した。</p>	<p>約890万円 (77歳～88.6歳)</p>
4	84歳	女	598,300円	1,309,800円	1,908,100円	回復前の厚生年金加入期間298月に172月を追加。	<p>○ねんきん特別便(名寄せ便)をご本人が持参来所し、相談窓口担当者がご本人のこれまでの職歴を確認したところ、ご本人の申出た職歴の厚生年金の記録が判明し、記録を統合した。</p>	<p>約1,830万円 (58歳～88.6歳)</p>
5	69歳	女	575,400円	184,100円	759,500円	回復前の厚生年金加入期間180月に63月を追加。	<p>○社会保険業務センターから回付されたねんきん特別便(名寄せ便)回答票の中で、ご本人が申出された期間について調査したところ、ご本人の申出と一致する厚生年金の記録が判明し、記録を統合した。</p>	<p>約1,640万円 (60歳～88.6歳)</p>

番号	年齢	性別	増加年金額 (年額)	年金額(年額)		概要	年金額回復の経緯	(参考)増加総額の 機械的計算(※)
				回復前	回復後			
6	66歳	女	575,400円	954,000円	1,529,400円	回復前の厚生年金加入期間182月に68月を追加。	○黄色便(旧姓情報と未統合記録の突き合わせにより氏名・生年月日等が一致した方に送付するお知らせ)を事務所相談窓口を持参され、厚生年金の期間を確認をしたところ、本人の結婚前当時(旧姓当時)の厚生年金の記録が判明し、記録を統合した。 ○記録統合前は182月のみで加給年金は加算されていなかったが、今回の記録(68月)を統合したことにより250月となり、厚生年金の期間が240月以上となったため、夫についての加給年金が加算されることとなり、併せて、68月分の年金額が本体の年金額に上積みされることとなった。	約1,640万円 (60歳～88.6歳)
7	故人	男	573,200円	1,538,100円	2,111,300円	回復前の厚生年金加入期間197月に63月を追加。	○事例3の経緯により、ご本人が死亡前まで受給していた老齢厚生年金の年金額が63月分回復した。	約850万円 (60歳～74歳(死亡))
8	85歳	女	524,800円	754,100円	1,278,900円	回復前の厚生年金加入期間173月に245月を追加。	○ねんきん特別便(名寄せ便)の回答票が郵送で届き、回答票の申出期間について調査したところ、ご本人の申出された会社名、所在地、加入期間と一致する厚生年金の記録が判明し、記録を統合した。	約1,500万円 (60歳～88.6歳)
9	86歳	男	445,700円	1,448,500円	1,894,200円	回復前の厚生年金加入期間217月に94月(船員)を追加。	○社会保険業務センターから回付されたねんきん特別便(名寄せ便)回答票の中で、ご本人が申出された期間について調査したところ、ご本人の申出と一致する厚生年金の記録が判明し、記録を統合した。	約1,200万円 (60歳～86歳分)
10	79歳	女	435,400円	412,000円	847,400円	回復前の厚生年金加入期間0月に107月を追加。	○社会保険業務センターに回答した黄色便(旧姓情報と未統合記録の突き合わせにより氏名・生年月日等が一致した方に送付するお知らせ)の回答がどうなっているのかと、ご本人と夫が来訪、相談担当者がご本人の結婚前の旧姓や会社名から調査したところ、申出と一致する厚生年金の記録が判明し、記録を統合した。	約1,240万円 (60歳～88.6歳)

年金記録が回復した経緯別内訳(今回の10事例)

ねんきん特別便(名寄せ便)	8件(事例1、2、3、4、5、7、8、9)
黄色便(旧姓情報を活用したお知らせ)	2件(事例6、10)

(注1) 本表は、上記期間において年金額試算を年金事務所で行ったもののうち、近畿、中国、九州ブロック管内の91年金事務所における増加年金額(年額)の上位10ケースについて事例概要、年金額回復の経緯を試験的に取りまとめたもの(「年金額回復の経緯」については、基本的には年金事務所より報告を受けた内容を記載)

(注2) ※の「増加総額の機械的計算」は、基本的に各ケースの受給開始年齢から65歳時点の平均余命(男性+18.6歳 女性+23.6歳)までの期間(この平均余命を超えているケースは現在年齢までの期間、すでに死亡されているケースは死亡時までの期間)について受給すると仮定して、増加年金額(年額)に各ケースの受給期間(年数)を乗じて機械的に計算した金額で、実際に支払われる差額ではない(実際には、在職や雇用保険受給による支給停止等や物価スライドがあるが、これらによる支給額の変動は考慮していない)

同欄のカッコ内は機械的計算に用いた受給期間

「国民年金保険料の納付可能期間の延長」の対象者のサンプル調査と これに基づく対象者数の推計結果について

平成 22 年 3 月 1 日
年 金 局

1. 調査の概要

今国会に法案提出を予定している「国民年金保険料の納付可能期間の延長」を実施した場合に予想される効果を推計するための基礎データを得るため、以下の2種類のサンプルを日本年金機構のオンラインシステムから無作為抽出し、これまでの納付済期間等の長さや、過去10年間の国民年金保険料の納付実績等について、集計を行った。

- (1) 現役の加入者に関する調査： 65歳未満の被保険者又は被保険者であった方 (623人)
(2) 無年金者に関する調査： 65歳以上の無年金者 (614人)

(注1) 上記オンラインシステムには、合算対象期間や共済組合期間に係る情報は含まれておらず、また、期間短縮特例は調査にあたって考慮していないため、記録上は保険料納付済期間と保険料免除期間を合わせて25年に満たない方でも、実際には受給資格期間を満たしているケースがある。

(注2) 上記オンラインシステムには、被保険者資格喪失後の死亡情報は収録されていないため、既に死亡された方を含んでいる可能性がある。

2. 調査の結果 (括弧内はサンプル全数に占める割合)

(1) 現役の加入者に関する調査 (サンプル数 623人)

- 過去10年以内に第一号被保険者期間を有する方： 403人 (64.7%)
○ 過去3～10年以内に未納期間を有し、本制度の対象となる方： 137人 (22.0%)

(内訳)

- 本制度により将来無年金とならずにすむ方： 3人 (0.5%)
※ 70歳まで任意加入しても受給資格期間を満たしえない方 (無年金見込み者) はサンプル中7人 (1.1%)。このうち、過去3～10年以内の未納期間を納付すれば、その後の任意加入により70歳までに受給資格期間を満たしうる方が3人である。
- 本制度で年金受給を早められる方： 6人 (1.0%)
※ 65歳以降任意加入しなければ受給資格期間を満たしえない方はサンプル中10人 (1.6%)。上記は、このうち、過去3～10年以内の未納期間がある方。
- 本制度で年金額を増やせる方： 128人 (20.5%)
※ 65歳までの間に受給資格期間を満たしうる方で、過去3～10年以内の未納期間がある方。

(2) 無年金者に関する調査 (サンプル数 614 人)

○ 本制度により即座に年金が受給できる方: 2 人 (0.3%)

※ 70 歳まで任意加入しても受給資格期間を満たしえない方のうち、過去 3~10 年以内の未納期間を納付すれば、その時点で受給資格期間を満たす方。

○ 本制度利用後、任意加入すれば年金が受給できる方: 7 人 (1.1%)

※ 70 歳まで任意加入しても受給資格期間を満たしえない方のうち、過去 3~10 年以内の未納期間を納付すれば、その後の任意加入により 70 歳までに受給資格期間を満たしうる方。

3. 調査結果を基にした対象者数の推計

母集団について、本制度の対象者等が上記サンプル調査結果と同じ割合いると仮定して、

- ・ 65 歳未満の被保険者又は被保険者であった方 7,750 万人 (※)、及び
- ・ 65 歳以上の無年金者 50 万人 (※※) に、

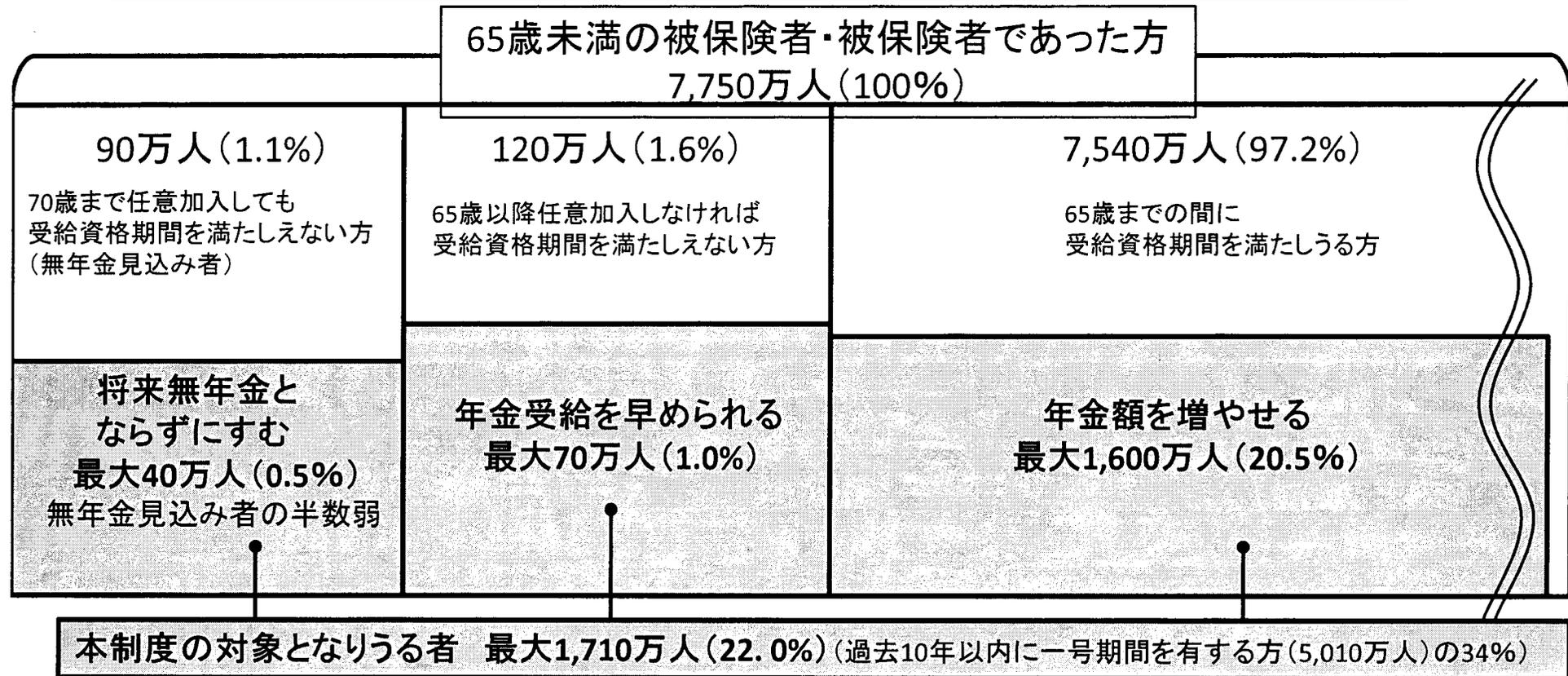
サンプル調査結果の割合を乗ずることにより、機械的に推計を行った。(別添参照)。

(注) 推計結果は、本制度を利用できる対象者であり、実際に利用すると見込まれる人数ではない。

※20~64 歳までの全人口 (平成 17 年国勢調査)

※※サンプル②は、社会保険庁が平成 19 年 12 月に公表した 60 歳以上の無年金者数 73 万人に対応した 1,628 人の年金記録 (うち、65 歳以上は 1,150 件) を基礎としているため、73 万人 × 1,150 人 / 1,628 人 = 50 万人。

「納付可能期間の延長」を利用できる方と効果(サンプル調査を基礎とした粗い推計)



⇒ 類似制度(学生納付特例の追納等)と同程度の利用率(1割)とすると、実際に本制度を利用するのは、170万人程度と見込まれる。

※ 上記のほか、65歳以上の無年金者のうち、本制度により即座に年金が受給できる方が最大2,000人、本制度利用後、任意加入すれば年金が受給できる方が最大6,000人と推計される。

(推計方法及び留意点)

- 日本年金機構のオンラインシステムから無作為抽出した①65歳未満の被保険者又は被保険者であった方のサンプル(623件)及び②65歳以上の無年金者のサンプル(614件)について、過去10年以内の未納月数等を基に、本制度を利用できるか等につきサンプル調査を実施。
- 65歳未満の被保険者又は被保険者であった方7,750万人及び65歳以上の無年金者50万人について、本制度の対象となる方等が、サンプルと同程度の割合いると仮定して、機械的に推計を行ったもの。
- 簡易なサンプル調査を基礎としており、また、オンラインシステム上の記録には合算対象期間等や死亡に係る情報が含まれておらず、期間短縮特例も考慮していないことから、結果については幅を持って解釈する必要がある。

(別添)