

地方社会保険事務局・社会保険事務所の事務処理誤り等(平成21年10月報告分)
について

- 1 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、平成21年10月に地方社会保険事務局から本庁に報告された事象を、以下のとおり取りまとめましたのでお知らせいたします。

報告件数 54件(事象の概要は別添)

※ 54件のうち、平成21年度に発生したものは36件、平成20年度以前に発生したものは18件。

・これらの事務処理誤り等については、関係者に謝罪するとともに、事象の内容等に応じて必要な補正処理、支払処理を行い、再発防止対策を講じております。

2 事務処理区分別件数

(1)確認・決定誤り	23件(42.6%)
〔届書内容の確認誤り、事実関係の誤認、法令の適用誤り〕	
(2)未処理・処理遅延	3件(5.6%)
〔審査決定すべき届書の未処理、関係部署への書類の回付漏れ〕	
(3)入力誤り	8件(14.8%)
〔数字や氏名等の入力誤り〕	
(4)通知書等の作成誤り	1件(1.9%)
〔記載事項誤り〕	
(5)誤送付・誤送信	13件(24.1%)
〔別の送付先への書類混入等の誤送付、誤送信、誤交付等〕	
(6)説明誤り	2件(3.7%)
〔年金相談時の誤り〕	
(7)受理後の書類管理誤り	4件(7.4%)
〔受理した申請書等の紛失〕	

合計 54件(100%)

3 制度等別件数

(1)健康保険・厚生年金適用関係	12件 (22.2%)
(2)健康保険・厚生年金徴収関係	7件 (13.0%)
(3)国民年金適用関係	5件 (9.3%)
(4)国民年金徴収関係	10件 (18.5%)
(5)年金給付関係	20件 (37.0%)
(6)船員保険関係	0件 (0.0%)
(7)その他	0件 (0.0%)

合計 54件 (100%)

4 制度等別・事務処理区分別内訳

(単位:件数)

	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	事故等	計
健康保険・厚 生年金保険 適用関係	0 (0)	3 (1)	1 (0)	3 (0)	0 (0)	4 (0)	0 (0)	1 (0)	0 (0)	12 (1)
健康保険・厚 生年金保険 徴収関係	0 (0)	3 (0)	1 (0)	1 (0)	0 (0)	1 (0)	0 (0)	1 (0)	0 (0)	7 (0)
国民年金 適用関係	0 (0)	4 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	1 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	5 (0)
国民年金 徴収関係	0 (0)	2 (0)	0 (0)	1 (0)	1 (0)	5 (0)	0 (0)	1 (0)	0 (0)	10 (0)
年金給付 関係	0 (0)	11 (1)	1 (1)	3 (2)	0 (0)	2 (0)	2 (0)	1 (0)	0 (0)	20 (4)
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)
その他	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)
計	0 (0)	23 (2)	3 (1)	8 (2)	1 (0)	13 (0)	2 (0)	4 (0)	0 (0)	54 (5)

(注) ()内は、非公表とした事象の件数を再掲したものである。

5 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(98.1%)

〔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・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 1 件 (1.9%)

〔理解が不足していたもの〕

合計 54 件(100%)

(2)原因別・事務処理区分別内訳

(単位:件数)

	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	事故等	計
確認不足・単純ミス	0 (0)	22 (1)	3 (1)	8 (2)	1 (0)	13 (0)	2 (0)	4 (0)	0 (0)	53 (4)
適用誤り	0 (0)	1 (1)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	1 (1)
届書の放置	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)
その他	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)
計	0 (0)	23 (2)	3 (1)	8 (2)	1 (0)	13 (0)	2 (0)	4 (0)	0 (0)	54 (5)

(注) ()内は、非公表とした事象の件数を再掲したものである。

(3)原因別・制度等別内訳

(単位:件数)

	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	12 (1)	7 (0)	5 (0)	10 (0)	19 (3)	0 (0)	0 (0)	53 (4)
適用誤り	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	1 (1)	0 (0)	0 (0)	1 (1)
届書の放置	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)
その他	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)
計	12 (1)	7 (0)	5 (0)	10 (0)	20 (4)	0 (0)	0 (0)	54 (5)

(注) ()内は、非公表とした事象の件数を再掲したものである。

6 事務処理誤り等による影響

(単位:件数)

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	7 (0)	2 (0)	3 (0)	9 (0)	6 (0)	0 (0)	0 (0)	27 (0)
1万円未満	1 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	1 (0)	0 (0)	0 (0)	2 (0)
1万円以上 5万円未満	1 (0)	1 (0)	0 (0)	1 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	3 (0)
5万円以上 10万円未満	0 (0)	1 (0)	0 (0)	0 (0)	2 (1)	0 (0)	0 (0)	3 (1)
10万円以上 50万円未満	1 (0)	1 (0)	2 (0)	0 (0)	5 (2)	0 (0)	0 (0)	9 (2)
50万円以上 100万円未満	2 (1)	1 (0)	0 (0)	0 (0)	3 (0)	0 (0)	0 (0)	6 (1)
100万円以上 500万円未満	0 (0)	1 (0)	0 (0)	0 (0)	3 (1)	0 (0)	0 (0)	4 (1)
500万円以上	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)
計	12 (1)	7 (0)	5 (0)	10 (0)	20 (4)	0 (0)	0 (0)	54 (5)

(注1) ()内は、非公表とした事象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給付、保険料徴収額等に影響のないものをいう。

7 対応状況及び再発防止策の取り組み

・平成21年10月に地方社会保険事務局から本庁に報告された54件については、被保険者等に対し経過説明及び謝罪を行っており、事象の内容等に応じて必要な補正処理、支払処理を行っています。

・事務処理誤り等が発生した社会保険事務所においては、事務処理手続きを再度確認・徹底するなど、事象の内容等に応じて必要な再発防止策を講じています。また、所管の社会保険事務局においては、管内事務所に事象を周知し注意喚起を行っています。

(別添)

整理番号	事務局 事務所等	制度	事象の概要	原因	影響者数 (影響額)
1	宮城 仙台北	厚生年金 徴収	(厚生年金保険の保険料の調定誤り) 平成20年12月、1事業所に保険料を誤って多く請求した。	資格喪失届に伴い、還付処理を行う際に保険料調整伺いの入力を誤ったため。	1事業所 23,966円
2	宮城 仙台東	厚生年金 適用	(被保険者記録照会回答票の送信誤り) 平成21年6月、誤って別の被保険者記録照会回答票を送信した。	ファクシミリ送信をする際に、ファクシミリ番号の確認が不十分であったため。	1名 無
3	栃木 栃木	国民年金 適用	(国民年金第三号資格取得届の処理誤り) 平成21年6月、別人の基礎年金番号に国民年金第三号資格取得届の入力を行った。	同姓、同じ読み方の名、同生年月日の別人の基礎年金番号を記載して入力したため。	1名 無
4	埼玉 川越	国民年金 適用	(国民年金高齢任意加入申出書の処理誤り) 平成19年6月、老齢基礎年金の受給資格を満たさない方からの国民年金高齢任意加入申出書を誤って説明し提出させた。	申出書の審査の際、合算対象期間でない期間を算入したため。	1名 396,760円
5	埼玉 業務管理室	厚生年金 適用	(健康保険・厚生年金保険料の調定誤り) 平成21年7月、1事業所に健康保険・厚生年金保険料を誤って少なく請求した。	資格取得届の処理の際に、誤って手入力が必要な二以上事業所勤務者として入力したため。	1名 37,680円
6	埼玉 業務管理室	厚生年金 適用	(標準報酬月額決定通知書の送付誤り) 平成21年7月、別事業所の標準報酬月額決定通知書を同封して、送付した。	封入の際、送付物の確認が不十分であったため。	1事業所 1名 無
7	埼玉 所沢	国民年金 徴収	(国民年金付加保険料の処理誤り) 平成20年10月、国民年金付加保険料の前納納付申出した者に対し、誤って付加保険料の取消し処理を行った。	国民年金付加保険料の前納納付対象月の変更処理を行う際の確認が不十分であったため。	1名 無
8	東京 中央	国民年金 適用	(国民年金の種別変更届の処理誤り) 平成19年2月、国民年金種別変更届の入力を誤った。	事業所から提出された届書の確認が不十分であったため。	1名 無
9	東京 八王子	年金給付	(旧令共済組合履歴申立書の紛失) 平成20年6月に社会保険事務所で受け付けた旧令共済組合履歴申立書を紛失した。	受付書類の進捗管理及び保管管理が不十分であったため。	1名 533,800円
10	東京 江戸川	国民年金 徴収	(申請書の添付書類の送付誤り) 平成21年5月、別人からの添付書類を同封して、送付した。	封入の際、送付物の確認が不十分であったため。	1名 無

整理番号	事務局 事務所等	制度	事象の概要	原因	影響者数 (影響額)
11	東京府中	国民年金徴収	(国民年金保険料の学生納付特例申請書等の紛失) 平成21年5月に社会保険事務所で受付した、国民年金保険料学生納付特例申請書及び国民年金加入届を紛失した。	受付書類の進捗管理及び保管管理が不十分であったため。	1名 無
12	東京葛飾	厚生年金適用	(被保険者記録照会回答票の送信誤り) 平成21年7月、被保険者記録照会回答票を誤った送信先へ送信した。	ファクシミリ送信をする際に、ファクシミリ番号の確認が不十分であったため。	1名 無
13	東京八王子	年金給付	(障害基礎年金の裁定誤り) 平成20年8月、老齢基礎年金の繰り上げ受給中の者について、誤って事後重症による障害基礎年金の裁定を行った。	裁定請求書の審査時に年金受給記録の確認が不十分であったため。	1名 3,290,707円
14	神奈川県業務管理室	国民年金徴収	(国民年金追納納付書の送付誤り) 平成21年10月、別人の国民年金追納納付書を同封して、送付した。	封入の際、送付物の確認が不十分であったため。	1名 無
15	神奈川県川崎	国民年金徴収	(照会先電話番号の記載誤り) 平成21年10月、国民年金保険料特別催告状の問合せ番号を誤って記載していた。	電話番号を誤って入力したため。なお誤って記載されていた電話番号は使用されていなかった。	325名 無
16	石川金沢南	厚生年金徴収	(領収済通知書の紛失) 平成21年10月、社会保険事務所にて領収済通知書を紛失した。	窓口で保険料領収した際に、社会保険事務所控えとなる領収済通知書の保管管理が不十分であったため。	1事業所 2名 無
17	福井福井	厚生年金徴収	(厚生年金保険の高齢任意加入者の保険料調定誤り) 平成19年6月、高齢任意加入者が加入する事業所に誤って保険料を多く請求した。	当該事業所は厚生年金基金に加入しているが、これを見落としたため。	1事業所 1名 103,586円
18	福井業務管理室	厚生年金適用	(月額変更届の入力誤り) 平成21年8月、月額変更届の保険料改定月を誤って処理した。	月額変更届を算定基礎届と見誤って処理したため。	1事業所 3名 8,044円
19	長野業務管理室	年金給付	(遺族年金証書の送付誤り) 平成21年9月、別人の年金証書を同封して、送付した。	封入の際、送付物の確認が不十分であったため。	1名 無
20	愛知岡崎	国民年金徴収	(保険料納付書の送付誤り) 平成21年8月、誤って別人の納付書を同封し、送付した。	封入の際、送付物の確認が不十分であったため。	1名 無

整理番号	事務局 事務所等	制度	事象の概要	原因	影響者数 (影響額)
21	三重 伊勢	年金給付	(障害基礎年金の所得状況届の確認誤り) 平成20年8月、障害基礎年金受給者に対して、 誤って支給停止とした。	障害基礎年金の所得状況届の確認を誤ったた め。	4名 1,782,192円
22	三重 事務センター	年金給付	(支払金融機関コードの入力誤り) 平成21年8月、初回の年金支払いが振込不能と なった。	年金裁定請求書の支払金融機関コードの確認が 不十分であったため。	1名 2,958円
23	三重 尾鷲	厚生年金 徴収	(案内文書の送付誤り) 平成21年10月、保険料告知書の案内文書を別事 業所に、送付した。	封入の際、送付物の確認が不十分であったため。	1事業所 無
24	三重 運営課	厚生年金 適用	(算定基礎届の紛失) 平成21年7月に事業所から提出のあった算定基 礎届を紛失した。	書類管理及び進捗管理が不十分であったため。	1事業所 2名 無
25	滋賀 彦根	国民年金 適用	(国民年金任意加入資格取得申出書の処理誤り) 平成20年2月、国民年金の任意加入ができない者 からの国民年金任意資格取得届を受理し処理し た。	当該者は老齢年金繰上げ受給者であり、任意加 入できないにもかかわらず、この確認が不十分で あったため。	1名 288,530円
26	滋賀 草津	年金給付	(老齢厚生年金の見込み額の説明誤り) 平成20年11月、老齢厚生年金の相談の際に誤っ た年金見込み額を説明した。	年金見込み額の計算の際に、配偶者の生年月日 の入力を誤ったため。	1名 無
27	滋賀 大津	国民年金 適用	(国民年金第3号資格取得届の送付誤り) 平成21年10月、国民年金第3号資格取得届を事 業所に送付する際に、誤って別の事業所に返却し た。	封入の際、送付物の確認が不十分であったため。	1事業所 1名 無
28	滋賀 業務管理室	厚生年金 適用	(賞与額決定通知書の送付誤り) 平成21年10月、別事業所の賞与額決定通知書を 同封して、送付した。	封入の際、送付物の確認が不十分であったため。	1事業所 24名 無
29	兵庫 西宮	年金給付	(厚生年金保険の記録補正誤り) 平成20年8月、年金特別便にて厚生年金記録が 判明した際に、補正の必要のない第四種期間記 録を補正した。	中高齢の特例期間の確認が不十分であったた め。	1名 無
30	兵庫 西宮	年金給付	(国民年金死亡一時金の支払額誤り) 平成21年5月、国民年金死亡一時金の支払額を 誤り過払いとなった。	国民年金死亡一時金の支払額の確認が不十分 であったため。	1名 50,000円
31	兵庫 須磨	年金給付	(個人情報メモの誤交付) 平成21年8月、別人の個人情報メモが貼付され たまま資料を交付した。	書類交付の際の確認不足のため。	1名 無

整理番号	事務局 事務所等	制度	事象の概要	原因	影響者数 (影響額)
32	岡山 業務管理室	年金給付	(障害基礎年金の所得状況届の処理誤り) 平成21年10月、障害基礎年金受給者に対して、誤って年金の支給を停止した。	障害基礎年金の所得状況届が、既に提出されていたにもかかわらず、未提出として処理したため。	3名 無 538,016円
33	岡山 岡山西	国民年金 徴収	(被保険者記録回答票の送付誤り) 平成21年9月、誤って別人の被保険者記録回答票を同封し送付した。	封入の際、送付物の確認が不十分であったため。	1名 無
34	広島 広島西	年金給付	(年金受給者支払機関変更届の処理誤り) 平成21年10月、老齢年金の振込が不能となった。	年金受給者支払機関変更届について、誤って同姓同名同生年月日の別人の基礎年金番号を記載して処理したため。	2名 132,833円
35	広島 三次	年金給付	(障害基礎年金の所得状況届の処理誤り) 平成21年10月、障害基礎年金受給者に対して、誤って年金の支給を停止した。	障害基礎年金の現況届が既に提出されていたにもかかわらず、未提出として処理したため。	1名 132,016円
36	高知 業務管理室	年金給付	(老齢厚生年金の裁定請求書の処理遅延) 平成21年2月に受付した老齢厚生年金裁定請求書の処理が遅延した。	確認事項への請求者からの回答について、関係部署への情報伝達が不十分であったため。	1名 無
37	福岡 業務管理室	年金給付	(障害基礎年金の所得状況届の処理誤り) 平成21年10月、障害基礎年金受給者に対して、誤って年金の支給を停止した。	障害基礎年金の所得状況届が、既に提出されていたにもかかわらず、未提出として処理したため。	6名 934,063円
38	佐賀 佐賀	国民年金 徴収	(国民年金保険料延滞金の調定誤り) 平成21年7月、被保険者への延滞金の請求額が誤って多くなった。	納付期限を誤って処理した。	1名 無
39	佐賀 佐賀	厚生年金 適用	(資格取得届の処理誤り) 平成21年9月、厚生年金の資格取得届について、勤務先の事業所を誤って決定し、別の事業所に資格取得決定通知を送付した。	事業所記号を記入する際に、確認が不十分であったため。	1事業所 1名 無
40	佐賀 武雄	国民年金 徴収	(国民年金領収証書の交付誤り) 平成21年9月、別人の記録で作成した国民年金領収証書を誤って交付した。	領収証書を交付する際に、氏名、住所等の確認が不十分であったため。	1名 無
41	佐賀 佐賀	厚生年金 徴収	(二以上事業所勤務者の保険料調定誤り) 平成21年3月、事業所への保険料の請求額が誤って多くなった。	保険料の減額処理を適用課から徴収課へ依頼するのを失念したため。	2事業所 1名 1,020,952円
42	長崎 佐世保	厚生年金 適用	(標準報酬月額決定誤り) 平成20年9月、算定基礎届の処理の際に、標準報酬月額の決定を誤った。	算定基礎届に記載されていた報酬の平均額の確認が不十分であったため。	1事業所 1名 483,772円

整理番号	事務局 事務所等	制度	事象の概要	原因	影響者数 (影響額)
43	長崎 諫早	厚生年金 年金給付	(老齢厚生年金の見込み額の説明誤り) 平成21年5月、裁定請求の年金相談の際に、誤った年金見込み額を説明した。	年金見込み額の計算の際に、在職者であることを考慮しないで計算したため。	1名 無
44	熊本 熊本東	厚生年金 適用	(70歳以上被用者該当届の標準報酬月額の入力誤り) 平成19年7月、標準報酬月額の入力を誤ったため、年金額が過払いとなった。	標準報酬月額の入力の際に、確認が不十分であったため。	1名 959,291円
45	熊本 熊本東	厚生年金 徴収	(厚生年金保険の保険料の調定誤り) 平成20年10月、2事業所に厚生年金保険の保険料を誤って少なく請求した。	70歳到達に伴う厚生年金保険の資格喪失者の保険料の減額処理を二度行ったため。	2事業所 1名 907,558円
46	熊本 熊本東	厚生年金 徴収	(厚生年金保険の保険料の調定誤り) 平成20年10月、2事業所に厚生年金保険の保険料を誤って少なく請求した。	二以上事業所勤務被保険者の訂正処理を二度行ったため。	2事業所 1名 69,570円
47	熊本 熊本西	国民年金 徴収	(国民年金保険料納付書の発行処理の遅延) 平成19年8月分の国民年金保険料を納付できなかった。	国民年金保険料の納付書の発行依頼があった当日に納付書を作成して送付すれば、納付書の使用期限内に保険料を納付することができたが、翌々日の発送となったため。	1名 14,100円
48	熊本 玉名	厚生年金 適用	(賞与支払届の処理遅延) 平成21年8月に受付した賞与支払届の処理が遅延した。	未処理の賞与支払届が誤って完結分として綴られていたため。	33事業所 267名 無
49	宮崎 延岡	年金給付	(老齢厚生年金の裁定誤り) 平成13年1月、老齢厚生年金の裁定処理を行った際に、共済組合期間の確認を誤り、年金が過払いとなった。	共済組合から退職年金を受給している期間を基礎年金の対象期間として算入したため。	1名 1,489,600円

※ このほか、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た事象が5件。

- ・ 障害基礎年金の現況届処理誤り……………3件
- ・ 標準報酬月額の決定誤り…………… 1件
- ・ 老齢基礎年金の受給要件の説明誤り… 1件