

指 示

令和 5 年 1 2 月 8 日
給付指 2023-98
リ続指 2023-29

「年金給付に係る事務処理誤り等の総点検」等に関するお客様対応
(令和 5 年 1 2 月)

情報提供先	相談センター <input checked="" type="checkbox"/>	社労士会 <input checked="" type="checkbox"/>	健保協会 <input type="checkbox"/>	機構健保 <input type="checkbox"/>
-------	--	--	-------------------------------	-------------------------------

目的・趣旨	<p>平成 30 年 4 月 11 日【給付指 2018-41】※「年金給付に係る事務処理誤り等の総点検」に関するお客様対応（平成 30 年 4 月）」でお示したとおり、令和 5 年 12 月にお客様対応を行う増額事象についてお知らせします。</p>
指示の内容	<p>1 対応を行う事象</p> <p>（1）項番 42「70 歳以上の二以上事業所勤務被用者にかかる資格喪失届の処理誤りによる在職支給停止の解除漏れ」</p> <p>※ 項番 42 は「平成 30 年 9 月 7 日事務処理誤り等（平成 29 年 4 月分～平成 30 年 3 月分）の年次公表について」により公表された事象です。</p> <p>（2）項番 43「一時的に支払いを保留した年金の保留解除処理漏れ」</p> <p>※ 項番 43 は「令和 5 年 9 月 11 日事務処理誤り等（令和 4 年 4 月分～令和 5 年 3 月分）の年次公表について」により公表された事象です。</p> <p>2 お客様へのお知らせ文書送付日、支払日及び年金事務所での対応</p> <p>（1）項番 42</p> <p>詳細は令和 5 年 10 月 25 日【厚年指 2023-158】※「二以上勤務被用者に係る事務処理誤りの対応（その 2）」を参照してください。</p> <p>（2）項番 43</p> <ul style="list-style-type: none">・送付日：令和 5 年 12 月 11 日（月）・支払日：令和 5 年 12 月 15 日（金）・年金事務所での対応： <p>お客様へのお知らせ文書の送付は本部で行います。お知らせ文書に記載する照会先</p>

	<p>はコールセンターの給付点検専用ダイヤルとしますが、お客様から年金事務所に対して照会があった場合は、以下の場所に掲載している事務処理手順書に基づき丁寧に対応してください。</p> <p>3 事務処理手順書全文掲載場所（機構全体掲示板）</p> <p>（１）項番 42</p> <p>03301_その他≫00601_年金給付事業部門≫年金給付に係る事務処理誤り等の総点検事務処理手順書≫項番 42「70 歳以上の二以上事業所勤務被用者にかかる資格喪失届の処理誤りによる在職支給停止の解除漏れ」</p> <p>（２）項番 43</p> <p>03301_その他≫00601_年金給付事業部門≫年金給付に係る事務処理誤り等の総点検事務処理手順書≫項番 43「一時的に支払いを保留した年金の保留解除処理漏れ」</p>
（注意点）	<p>総点検事業について、本部で特定した対象者に係る事務処理誤り報告は、本部で一括して行うため、年金事務所で個別の事務処理誤り報告は不要です。なお、本部で対象者を特定する前に、年金事務所等で事務処理誤りが判明した場合には、従来どおり、事件・事故・事務処理誤り対応要領（要領第 20 号）に基づき報告してください。</p>
別添資料	<p>【別添 1】年金給付に係る事務処理誤りの総点検 事務処理手順書（項番 42）＜第 1 版＞</p> <p>【別添 2】年金給付に係る事務処理誤りの総点検 事務処理手順書（項番 43）＜第 1 版＞</p>

「要報告」の場合	
報告期限	—
報告先	—

テレビ解説対象

☐

年金給付に係る事務処理誤りの総点検

事務処理手順書（項番 42）

「70 歳以上の二以上事業所勤務被用者にかかる資格喪失届の
処理誤りによる在職支給停止の解除漏れ」

<第 1 版>

令和 5 年 12 月 8 日

日本年金機構 年金給付部

目次

1	事象及び事務処理	・ ・ ・	3
2	令和 5 年 12 月の対象者	・ ・ ・	4
3	Q & A	・ ・ ・	5

1 事象及び事務処理

（1）事象の概要

二以上勤務被用者に係る事務処理において、「厚生年金保険 70 歳以上被用者該当・不該当届」の入力処理の際、該当年月日・不該当年月日及び作成原因の入力を誤ったため、年金給付システムに正しい標準報酬月額相当額等の記録が反映されず、在職老齢年金（停止）額が正しく計算されなかった結果、未払い又は過払いが生じています。

※ 項番 42 は [平成 30 年 9 月 7 日「事務処理誤り等（平成 29 年 4 月分～平成 30 年 3 月分）の年次公表について」](#)により公表された事象です。

※ 事象の詳細は [令和 4 年 1 月 26 日【厚年指 2022-7】※「二以上勤務被用者に係る事務処理誤りの対応」](#)の別添 1「二以上勤務被用者に係る 70 歳以上被用者の入力誤り（事例と補正内容）」を参照してください。

（2）システムの再発防止策

「厚生年金保険 70 歳以上被用者該当・不該当届」の入力誤りが発生しないよう、令和 4 年 11 月にシステム改修を行っています。

※ 詳細は [令和 4 年 10 月 31 日【厚年連 2022-97】「70 歳以上被用者該当・不該当処理に係る入力誤り防止のためのシステム改修」](#)及び [令和 4 年 12 月 23 日【厚年指 2022-176】「70 歳以上被用者該当・不該当要確認リスト出力後の対応」](#)を参照してください。

（3）今後の対応方針

年金事務所で資格記録を補正した後、中央年金センターにおいて、在職老齢年金（停止）額を正しく計算した上で、対象者にお詫びのお手紙「老齢厚生年金の追加支給のご案内」を送付します。

（4）消滅時効に係る年金の支払い（支払方法）

在職老齢年金（停止）額の変更は、お客様からの届書に基づく処理ではなく、機構の事務処理誤りに該当するため、消滅時効に係る年金（5 年を超えた期間）について、時効を撤廃して支払います。

（5）具体的な事務処理

詳細は [令和 5 年 10 月 25 日【厚年指 2023-158】※「二以上勤務被用者に係る事務処理誤りの対応（その 2）」](#)を参照してください。

2 令和 5 年 12 月の対象者

以下の条件を全て満たす者の一部

- ① 「厚生年金保険 70 歳以上被用者該当・不該当届」の入力処理の際、該当年月日・不該当年月日及び作成原因の入力誤りがある者
- ② 上記①による資格記録不備の補正後、在職老齢年金（停止）額を再計算することにより未払いが発生する者
- ③ 現存者（支払保留「2」の者及び差止中の者を除く。）

3 Q & A

| | |-------------| | お客様向け Q & A | |-------------| （年金事務所・専用ダイヤル・コールセンター用）

- 問 1 今回の事象はどのような事象か。
- 問 2 「老齢厚生年金の追加支給のご案内」が届いたが、これは何か。
- 問 3 「老齢厚生年金の追加支給のご案内」が届いたが、手続きをする必要はあるのか。
- 問 4 このような事象が生じた原因は何か。
- 問 5 受給している年金にどのような影響があるのか。
- 問 6 未払いの金額を教えてください。
- 問 7 未払い金はどこまで遡って支払われるのか（消滅時効のため、支払われない年金はないか。）。
- 問 8 事前に予約しないと相談はできないのか。

| | |------------| | 職員向け Q & A | |------------|

- 問 1 本事象の対象者かどうかは年金事務所で確認可能か。
- 問 2 本事象の対象者のうち、今回の対象者以外の者について、いつ、対応を行うのか。
- 問 3 お客様から、税金等について具体的な案内を求められた場合、どこに照会するように案内するのか。
- 問 4 今回の事象の対象者数や未払い金額は改めて公表するのか。

お客様向け Q & A

問 1 今回の事象はどのような事象か。

（答）

このたび、お客様が受け取られている年金額について確認いたしましたところ、本来より少ない年金額をお支払いしていることが判明しました。

具体的には、二以上の事業所に勤務されている方に係る事務処理を誤ったため、正しい標準報酬月額相当額等が年金記録に反映されず、在職老齢年金（停止）額が正しく計算されていないことにより老齢厚生年金に未払いが生じていました。

問 2 「老齢厚生年金の追加支給のご案内」が届いたが、これは何か。

（答）

このたび、お客様が受け取られている年金額について確認いたしましたところ、未払いがあることが判明しました。

具体的には、二以上の事業所に勤務されている方に係る事務処理を誤ったため、正しい標準報酬月額相当額等が年金記録に反映されず、在職老齢年金（停止）額が正しく計算されていないことにより老齢厚生年金に未払いが生じていました。

このたび、未払い分のお支払いの準備ができましたので、お支払いについてご案内するものです。

問 3 「老齢厚生年金の追加支給のご案内」が届いたが、手続きをする必要はあるのか。

（答）

お客様の老齢厚生年金を正しくお支払いするための訂正処理が完了したことをお知らせするものですので、お客様の手続きは不要です。

問 4 このような事象が生じた原因は何か。

（答）

二以上の適用事業所に勤務する方が、事業所を退職する際には、事業主から届出をいただきますが、この届出の処理を誤ってしまったことが原因です。

問 5 受給している年金にどのような影響があるのか。

(答)

本来より多い支給停止額となっていることから、受給している年金に未払いが生じています。

問 6 未払いの金額を教えてください。

(答)

別途送付いたします「支給額変更通知書」及び「年金支払通知書」あるいは「年金振込通知書」をご覧ください。

問 7 未払い金はどこまで遡って支払われるのか（消滅時効のため、支払われない年金はないか。）。

(答)

事務処理誤りに該当するため、5 年（消滅時効）を超える期間についても、全額お支払いします。

問 8 事前に予約しないと相談はできないのか。

(答)

必ず予約していただく必要はありませんが、直接、年金事務所にお越しいただくと、お待ちいただくことがありますので、予約していただくことをおすすめしています。

職員向け Q & A

問 1 本事象の対象者かどうかは年金事務所で確認可能か。

（答）

別途、厚生年金保険部から対象者一覧を指定のフォルダに格納しますので、確認してください。

なお、資格記録の補正依頼は事業所の所在地を管轄する年金事務所に、お客様対応は対象者の住所地を管轄する年金事務所に、それぞれ対象者一覧を格納しますので、資格記録の補正を行っていない年金事務所でもお客様対応を行う場合があることに留意してください。

問 2 本事象の対象者のうち、今回の対象者以外の者について、いつ、対応を行うのか。

（答）

同一事象であっても、個々のお客様の記録によって、お客様へのお支払いまでの処理方法等が異なるため、お客様対応が可能な時期が異なります。準備ができたものから順次対応を行うこととしています。

今回のお手紙送付対象者以外の者については、随時お客様対応をお示しします。

問 3 お客様から、税金等について具体的な案内を求められた場合、どこに照会するように案内するのか。

（答）

それぞれについて、以下のとおり案内してください。

- ・税金（国税）
⇒お近くの税務署
- ・住民税、国民健康保険料（税）、介護保険料
⇒お住まいの市区町村役場
- ・雇用保険の給付
⇒お近くのハローワーク
- ・各健康保険制度から支給される傷病手当金
⇒加入している健康保険の保険者
- ・企業年金基金
⇒加入員であった厚生年金基金又は企業年金連合会

問 4 今回の事象の対象者数や未払い金額は改めて公表するのか。

（答）

月次の事務処理誤り報告で公表します。

年金給付に係る事務処理誤りの総点検

事務処理手順書（項番 43）

「一時的に支払いを保留した年金の保留解除処理漏れ」

<第 1 版>

令和 5 年 12 月 8 日

日本年金機構 年金給付部

目次

1	事象及び事務処理	．．．	3
2	令和 5 年 12 月の対象者	．．．	4
3	お客様への送付文書	．．．	5
4	Q & A	．．．	11

1 事象及び事務処理

（１）事象の概要

年金の支払いを停止する事由が生じた場合、過払いを防止するため、一時的に支払いを保留する処理を行いますが、その後当該事由が解消した際に解除処理が漏れたため、未払いが生じています。

※ 項番 43 は [令和 5 年 9 月 11 日「事務処理誤り等（令和 4 年 4 月分～令和 5 年 3 月分）の年次公表について」](#) により公表された事象です。

（２）システムの再発防止策

定期的にシステムにより特定し、確認を行うことで、再発防止を図ります。

（３）今後の対応方針

本事象は、システムで対象者を抽出することが可能であり、個別に連絡を行うなど必要な対応を実施します。

保留の解除に当たって職権処理が可能な場合は、保留解除処理を行った上で、対象者にお詫びのお手紙を送付します。

（４）消滅時効に係る年金の支払い（支払方法）

保留の解除に当たって職権処理が可能な場合は、機構の事務処理誤りに該当するため、消滅時効に係る年金（5 年を超えた期間）について、時効を撤廃して支払います。

（５）具体的な事務処理

① 職権処理が可能な場合（現存者）

ア 中央年金センターにおいて、保留解除処理を行います。

イ 本部において、支払月の月上旬に、年金支払通知書にご案内文書（別紙 1）を同封し、対象者に送付します。

※ 一部の対象者については、年金支払通知書が作成されないため、年金支払通知書は同封せずに送付します。年金支払通知書が作成されない対象者には、別途、年金振込通知書（ハガキ）を送付しています。

ウ 年金支払日（定期支払日又は随時支払日）に、未払いとなっている年金を支払います。

② 振込先の確認が必要な場合（現存者）

ア 中央年金センターから対象者に対して、ご案内文書（別紙 2）及び振込先申出書（別紙 3）を送付します。

イ 対象者から申出を受付後、中央年金センターで、保留解除処理を行います。

- ウ 本部において、年金支払通知書（又は年金振込通知書（ハガキ））を対象者に送付します。
- エ 年金支払日（定期支払日又は随時支払日）に、未払いとなっている年金を支払います。

2 令和 5 年 12 月の対象者

以下の条件を全て満たす者の一部

- ① 支払保留 2 が入力されている年金がある
- ② 住民基本台帳検索により、生存していることが確認できる
- ③ 支払保留 2 が入力されている年金の他に、受給中の年金（日本年金機構から支給されているものに限る）があり、振込口座が同一である

3 お客様への送付文書

現存未払い
(職権処理可)

令和●年●月
日本年金機構

年金の追加支給のご案内

日頃から年金制度の運営に対し、ご理解ご協力を賜り誠にありがとうございます。
このたび、お客様が受け取られている年金額について確認いたしましたところ、未払いがあることが判明しました。

このような事態を招きましたことを、深くお詫び申し上げます。

つきましては、下記のとおり追加で未払い分の年金をお支払いさせていただくことといたしましたので、ご確認いただきますようお願い申し上げます。

記

1. 対象となる年金の種類

〇〇年金

保留解除する年金種別

2. 追加お支払いの理由

年金の支払いを停止する事由が生じた場合、過払いを防止するため、一時的に支払いを保留する処理を行いますが、その後当該事由が解消した際に解除処理が漏れたため、未払いが生じていました。

3. お支払い日

令和●年●月●日 (●)

支払年月（日）を記載

※支払日は偶数月奇数月かわらず 15 日
(休日等の場合は前営業日)

4. 今回お支払いする金額及び今後の年金額（年額）

同封の「年金支払通知書」をご覧ください。

「年金支払通知書」が同封されていないお客様におかれましては、同封の「年金振込通知書」をご覧ください。

上記につきまして、ご不明な点等がございましたら、お手数ですが、裏面の給付点検専用ダイヤルにご相談ください。

R●● 給付点検No.43

○ お問い合わせ先（コールセンター）

給付点検専用ダイヤル：0120-511-612

受付時間 月 曜 日 8：30～19：00

火～金曜日 8：30～17：15

第 2 土曜日 9：30～16：00

祝日（第 2 土曜日は除く）、12 月 29 日～1 月 3 日はご利用いただけません。
（受付時間は変更される場合があります。）

※ 給付点検専用ダイヤルにご相談いただく際は、年金証書等に記載している「基礎年金番号」をご用意ください。

※ 月曜日など休日明けやお客様のお手元に通知書が届いた直後（5 日程度）は、電話がつながりにくくなっております。週の後半と月の後半はつながりやすくなっておりますので、どうぞご利用ください。

改めまして、このたびはお客様に多大なるご迷惑をおかけいたしましたこと、心よりお詫び申し上げます。

現存未払い
振込先申出書提出勧奨

令和●年●月
送付年月 日本年金機構

年金のお支払いに伴う振込先申出書の提出のご案内

日頃から年金制度の運営に対し、ご理解ご協力を賜り誠にありがとうございます。
このたび、お客様が受け取られている年金額について確認いたしましたところ、未払いがあることが判明しました。

このような事態を招きましたことを、深くお詫び申し上げます。

つきましては、下記のとおり追加で未払い分の年金をお支払いさせていただくことといたしましたので、その振込先について、同封の「振込先申出書」を記載のうえ、返信用封筒にてご提出ください。

記

1. 対象となる年金の種類

○○年金

保留解除する年金種別

2. 追加お支払いの理由

年金の支払いを停止する事由が生じた場合、過払いを防止するため、一時的に支払いを保留する処理を行いますが、その後当該事由が解消した際に解除処理が漏れたため、未払いが生じていました。

3. 提出が必要な届書（または申出書）

振込先申出書

4. 提出先

日本年金機構本部（同封の返信用封筒によりご提出ください）

5. 変更後の年金額（年額）・お支払いする金額

お支払い日の前に届く「年金支払通知書」をご覧ください。

「年金支払通知書」が送付されていないお客様におかれましては、「年金振込通知書」をご覧ください。

上記につきまして、ご不明な点等がございましたら、お手数ですが、裏面の給付点検専用ダイヤルにご相談ください。

送付年月

R●.● 給付点検No.43

○ お問い合わせ先（コールセンター）

給付点検専用ダイヤル：0120-511-612

受付時間 月 曜 日 8：30～19：00

火～金曜日 8：30～17：15

第 2 土曜日 9：30～16：00

祝日（第 2 土曜日は除く）、12 月 29 日～1 月 3 日はご利用いただけません。
（受付時間は変更される場合があります。）

※ 給付点検専用ダイヤルにご相談いただく際は、年金証書等に記載している「基礎年金番号」をご用意ください。

※ 月曜日など休日明けやお客様のお手元に通知書が届いた直後（5 日程度）は、電話がつながりにくくなっております。週の後半と月の後半はつながりやすくなっておりますので、どうぞご利用ください。

改めまして、このたびはお客様に多大なるご迷惑をおかけいたしましたこと、心よりお詫び申し上げます。

基礎年金番号・年金コード	*****-*****-*****
--------------	-------------------

振込先申出書

未払いとなっている●●年金の受け取りにつきまして、下記の金融機関への振込を希望します。
(ア、イ のいずれかに○印をつけて、必要事項をご記入ください。)

→

ア

●●年金の請求時に請求書記載等、日本年金機構に届出した預金口座への振込を希望します。

※参考(現在日本年金機構にお届けいただいている●●年金の受取金融機関等)

●●

銀行・金庫・信組

●●

→

イ

以下の金融機関の預金口座への振込を希望します。

変更後の受取機関(いずれかを選んで記入してください)

① 金融機関	(フリガナ)												
	銀行・信連 金庫・農協 信組・漁協 信漁連												
	本店(本所) 支店(支所) 出張所												
(ゆうちょ銀行を除く)	預金種別	預金通帳の口座番号											
	普通												

②
ゆうちょ銀行
(郵便局)

預金通帳の口座番号													
記号(左詰めでご記入ください)							番号(右詰めでご記入ください)						
						—							

口座名義(カナ)

※ 上記口座が公金受取口座の場合は、お近くの年金事務所に
ご相談ください。

※ 口座番号等をご記入のうえ、金融機関又は
ゆうちょ銀行(郵便局)の証明を受けてください。

※ 預金通帳の写し(金融機関名、支店名、口座番号、
口座名義人フリガナが記載された部分)を添付される
場合は金融機関の証明は必要ありません。

※ ご本人名義の預金口座に限ります。

金融機関又は
ゆうちょ銀行(郵便局)
の証明欄

令和 年 月 日
郵便番号 —
住 所
氏 名
電話番号 ()

※ 口座をお持ちでない方や口座でのお受け取りが困難な事情がある方は、お受け取り方法について、「給付点検専用ダイヤル」又はお近くの年金事務所にお問い合わせください。

※裏面の記入例をご参考ください。

9

記入例 (振込先申出書)

振込先を「ア」とした場合は、「イ」の部分の記入は不要です。

振込先を「イ」とした場合は、受取金融機関をご記入の上、通帳の写し(金融機関名、支店名、口座番号、口座名義人フリガナが記載された部分)を添付するか、金融機関又はゆうちょ銀行(郵便局)の証明を受けてください。

口座名義(カナ)を記入してください。

記入日・郵便番号・住所・氏名・電話番号を記入してください。

基礎年金番号・年金コード	****-*****-****
--------------	-----------------

振込先申出書

未払いとなっている●●年金の受け取りにつきまして、下記の金融機関への振込を希望します。
ア、イ のいずれかに○印をつけて、必要事項をご記入ください。)

ア ●●年金の請求時に請求書記載等、日本年金機構に届出した預金口座への振込を希望します。

※参考(現在日本年金機構にお届けいただいている●●年金の受取金融機関等)

●● 銀行・金庫・信組 ●● *****

イ 以下の金融機関の預金口座への振込を希望します。

変更後の受取機関(いずれかを選んで記入してください)	
① 金融機関 (ゆうちょ銀行を除く)	(フリガナ) キコウ 機構 銀行・信連 本店(本所) 金庫・農協 支店(支所) 信組・済協 出張所 信連連
② ゆうちょ銀行 (郵便局)	預金通帳の口座番号 普通 1 1 1 1 1 1 預金通帳の口座番号 記号(左詰めでご記入ください) 番号(右詰めでご記入ください) 1 1 1 2 2 2 2 3 3 3 3

口座名義(カナ)
ネンキン ハナコ

※ 口座番号が公金受取口座の場合は、お近くの年金事務所に相談ください。

※ 口座番号等をご記入のうえ、金融機関又はゆうちょ銀行(郵便局)の証明を受けてください。

※ 預金通帳の写し(金融機関名、支店名、口座番号、口座名義人フリガナが記載された部分)を添付される場合は金融機関の証明は必要ありません。

※ ご本人名義の預金口座に限ります。

金融機関又はゆうちょ銀行(郵便局)の証明欄

令和 2 年 1 月 1 2 日

郵便番号 1 1 1 - 2 2 2 2

住 所 東京都 杉並区 高井戸 3-5-24

氏 名 年金 花子

電話番号 1 1 1 (2 2 2 2) 3 3 3 3

※ 口座をお持ちでない方や口座でのお受け取りが困難な事情がある方は、お受け取り方法について、「給付点検専用ダイヤル」又はお近くの年金事務所にお問い合わせください。

4 Q & A

| | |-------------| | お客様向け Q & A | |-------------| (年金事務所・専用ダイヤル・コールセンター用)

- 問 1 今回の事象はどのような事象か。
- 問 2 「年金の追加支給のご案内」が届いたが、これは何か。
- 問 3 「年金の追加支給のご案内」が届いたが、手続きをする必要はあるのか。
- 問 4 「年金のお支払いに伴う振込先申出書の提出のご案内」が届いたが、これは何か。
- 問 5 「年金のお支払いに伴う振込先申出書の提出のご案内」が届いたが、どのような手続きが必要か。
- 問 6 このような事象が生じた原因は何か。
- 問 7 受給している年金にどのような影響があるのか。
- 問 8 未払いの金額を教えてください。
- 問 9 未払い金はどこまで遡って支払われるのか（消滅時効のため、支払われない年金はないか。）。
- 問 10 事前に予約しないと相談はできないのか。

| | |------------| | 職員向け Q & A | |------------|

- 問 1 本事象の対象者かどうかは年金事務所で確認可能か。
- 問 2 本事象の対象者のうち、今回の対象者以外の者について、いつ、対応を行うのか。
- 問 3 お客様から、税金等について具体的な案内を求められた場合、どこに照会するように案内するのか。
- 問 4 今回の事象の対象者数や未払い金額は改めて公表するのか。

お客様向け Q & A

問 1 今回の事象はどのような事象か。

(答)

このたび、お客様が受け取られている年金額について確認いたしましたところ、未払いがあることが判明しました。

具体的には、年金の支払いを停止する事由が生じた場合、過払いを防止するため、一時的に支払いを保留する処理を行いますが、その後当該事由が解消した際に解除処理が漏れたため、未払いが生じていました。

問 2 「年金の追加支給のご案内」が届いたが、これは何か。

(答)

このたび、お客様が受け取られている年金額について確認いたしましたところ、未払いがあることが判明しました。

具体的には、年金の支払いを停止する事由が生じた場合、過払いを防止するため、一時的に支払いを保留する処理を行いますが、その後当該事由が解消した際に解除処理が漏れたため、未払いが生じていました。

このたび、未払い分のお支払いの準備ができましたので、お支払いについてご案内するものです。

問 3 「年金の追加支給のご案内」が届いたが、手続きをする必要はあるのか。

(答)

お客様の年金を正しくお支払いするための処理が完了したことをお知らせするものですので、お客様の手続きは不要です。

問 4 「年金のお支払いに伴う振込先申出書の提出のご案内」が届いたが、これは何か。

(答)

このたび、お客様が受け取られている年金額について確認いたしましたところ、未払いがあることが判明しました。

具体的には、年金の支払いを停止する事由が生じた場合、過払いを防止するため、一時的に支払いを保留する処理を行います。その後当該事由が解消した際に解除処理が漏れたため、未払いが生じていました。

未払となっていた年金の振込先として登録されている金融機関口座は、長期間支給停止されていたことにより、直近 1 年以内に年金の振込を行った実績がないことから、改めて振込先を確認させていただいた後、ご希望の口座にお振込みします。

問 5 「年金のお支払いに伴う振込先申出書の提出のご案内」が届いたが、どのような手続きが必要か。

（答）

同封しています「振込先申出書」をご記入いただき、通帳の写し（金融機関名、支店名、口座番号、口座名義人フリガナが記載された部分）を添付、又は金融機関の証明を受けた上で、返信用封筒で送付してください。

保留解除処理を行った上で、「振込先申出書」が機構に届いてから約 3 か月後に、ご希望の口座にお振込みします。

問 6 このような事象が生じた原因は何か。

（答）

支払を保留していた要因が解消したにもかかわらず、職員による確認漏れにより、保留解除処理を行っていなかったことが原因です。

問 7 受給している年金にどのような影響があるのか。

（答）

現在、受給している年金には影響はありません。

この度、支払いが保留されている一方の年金について、支払保留の解除を行い、その未払い分をお支払いするものです。

問 8 未払いの金額を教えてください。

(答)

年金支払通知書が同封されている場合には、「過去分の支払額(一時払)」欄をご覧ください。「年金支払通知書」が同封されていない場合は、同封の「年金振込通知書」をご覧ください。

問 9 未払い金はどこまで遡って支払われるのか(消滅時効のため、支払われない年金はないか。)

(答)

事務処理誤りに該当するため、5 年(消滅時効)を超える期間についても、全額お支払いします。

問 10 事前に予約しないと相談はできないのか。

(答)

必ず予約していただく必要はありませんが、直接、年金事務所にお越しいただくと、お待ちいただくことがありますので、予約していただくことをおすすめしています。

職員向け Q & A

問 1 本事象の対象者かどうかは年金事務所で確認可能か。

（答）

対象者については、基本的に給付点検専用ダイヤルでお客様対応をすることから、対象者一覧表は提供しません。

問 2 本事象の対象者のうち、今回の対象者以外の者について、いつ、対応を行うのか。

（答）

同一事象であっても、個々のお客様の記録によって、お客様へのお支払いまでの処理方法等が異なるため、お客様対応が可能な時期が異なります。準備ができたものから順次対応を行うこととしています。

今回のお手紙送付対象者以外の者について、処理が完了しましたら、随時、お客様対応をお示しします。

問 3 お客様から、税金等について具体的な案内を求められた場合、どこに照会するように案内するのか。

（答）

それぞれについて、以下のとおり案内してください。

- ・税金（国税）
⇒お近くの税務署
- ・住民税、国民健康保険料（税）、介護保険料
⇒お住まいの市区町村役場
- ・雇用保険の給付
⇒お近くのハローワーク
- ・各健康保険制度から支給される傷病手当金
⇒加入している健康保険の保険者
- ・企業年金基金
⇒加入員であった厚生年金基金又は企業年金連合会

問 4 今回の事象の対象者数や未払い金額は改めて公表するのか。

（答）

月次の事務処理誤り報告で公表します。