

3拠点の年金情報流出

専業主婦の記録確認用も

日本年金機構から流出した資料

流出情報	パスワード つきファイル	個人情報件数(概数)	資料の内容
氏名、 基礎年金番号	6 ファイル数	1.2 万	和歌山事務センターが使った届け書などの受け付け管理簿ツール
	248	1.9 万	沖縄事務センターが使った国民年金の届け書などの受け付け管理簿
生年月日	2	67.2 万	沖縄事務センターの「年金記録確認のお知らせ」文書の送付対象者リスト
	313	49.5 万	記録突合センター(東京)の「3号不整合問題の対応」に係る対象者リスト
住所	4	1.1 万	沖縄事務センターの記録突き合わせ作業に係る補正対象者リスト
	2	0.2 万	沖縄事務センターが使った国民年金の届け書などの受け付け管理簿
	374	3.9 万	沖縄事務センターの記録突合審査業務の管理簿
合計	7/949	125万	

日本年金機構がサイバー攻撃を受けて約125万件の個人情報流出した問題で、情報は沖縄と和歌山の両事務センター、東京の「記録突合センター」の3カ所で使われたものだった。流出した個人情報を含む資料は7種類で、949個のファイルで保存。そのうちパスワードがかげられていたのは、1%未満の7ファイルだけだった。関係者への取材でわかった。

▼31面11身を守るには、39面11流出経緯は

事務センターは各都道府

県に設置され、年金事務所で受け付けた申請書などを処理する。沖縄事務センターで使われた個人情報約74万3千件が流出。全体の6割を占める。そのうち年金記録の確認に関する文書を送るための対象者が約67万2千件分を上った。

記録突合センターは、保険料を払ったのに記録が残っていない「消えた年金」などの問題をきっかけに、コンピューターの記録と紙台帳の記録を突き合わせる作業をするために設置。その拠点となる東京のセンターで使った49万5千件の情報も流出した。会社員の夫の退職時に国民年金への変更を届け出なかった専業主婦の年金問題に関する記録の確認に使われたものとみられる。

平成27年6月8日
日本年金機構

日本年金機構の職員体制の推移

(単位:人)

	平成21年度	平成22年度	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
正規職員	10,880	10,880	10,880	10,880	10,880	10,880	10,880
准職員	1,400 (0)	3,967 (2,657)	5,093 (3,733)	5,030 (3,630)	4,916 (3,543)	3,010 (868)	2,232 (53)
特定業務契約職員・ アシスタント契約職員	11,134 (5,578)	11,200 (5,578)	12,179 (6,273)	10,301 (3,779)	9,871 (2,641)	9,173 (157)	8,862 (54)
合 計	23,414 (5,578)	26,047 (8,235)	28,152 (10,006)	26,211 (7,409)	25,667 (6,184)	23,063 (1,025)	21,974 (107)

※職員数は、年度末時点。

※()内は年金記録問題に対応するため措置した職員数の再掲。

職員意識調査（平成27年1月実施）結果報告

経営企画部

1. はじめに

1. 調査の趣旨・目的

現在の業務、組織等に対する意識を調査し、その結果や傾向を踏まえ、職員の意識啓発を図るとともに、業務に対するやる気ややりがいを引き出すための施策を検討し、お客様サービスの向上につなげることを目的として実施したものの。

2. 調査方法等

① 調査対象

平成27年1月現在、機構に勤務している正規職員、准職員及びアソシエイト職員を対象（役員、審議役及びブロック本部長は除く）

② 調査方法

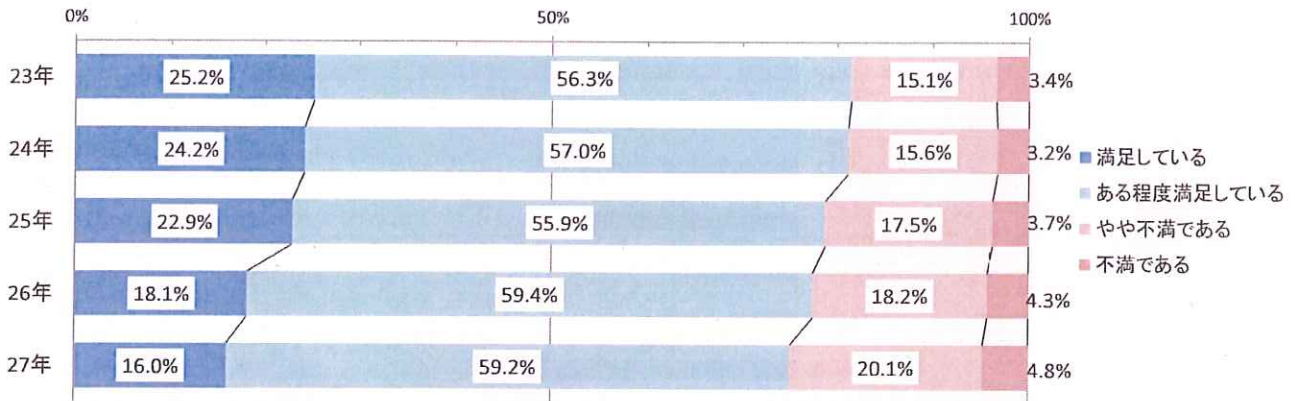
無記名方式

③ 回答率

80.3%（調査対象職員15,459人中12,407人が回答）

2. 業務

①今の業務に満足していますか



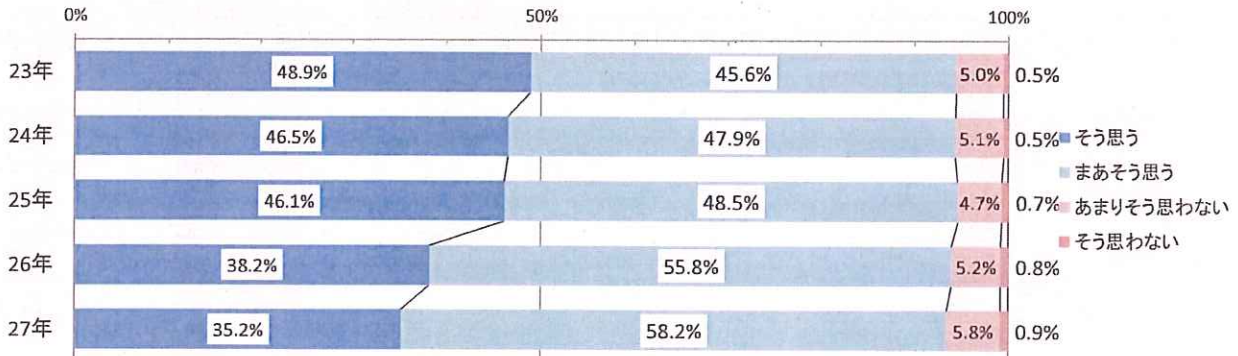
●「満足している」「ある程度満足している」と回答した方の理由 (複数回答)



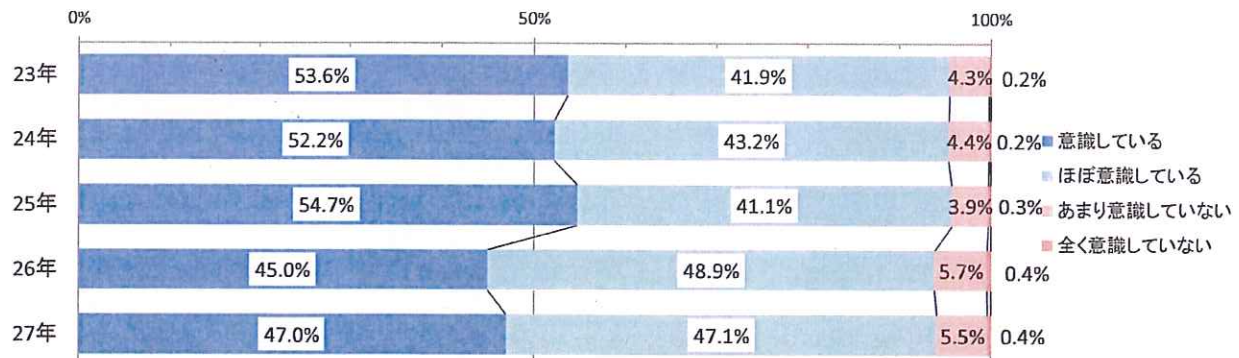
●「やや不満である」「不満である」と回答した方の理由 (複数回答)



②自分の行っている業務はお客様のため(拠点のため)になっていると思いますか

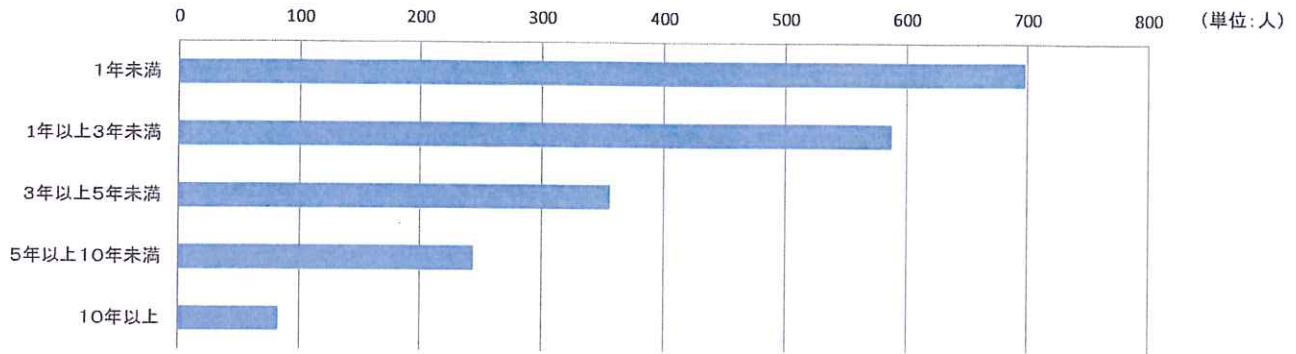


③お客様の声(拠点の声)を意識して業務を行っていますか

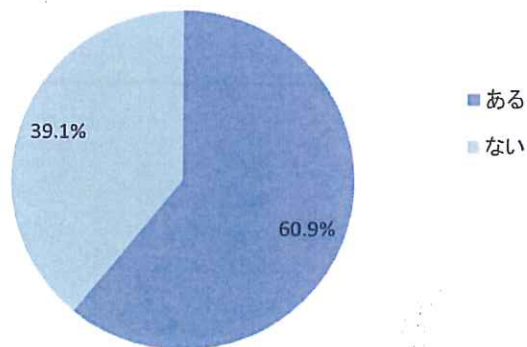


※以下の④、⑤、⑥は障害年金業務に従事している方にお聞きします

④障害年金業務の経験年数は



⑤障害年金に関する業務を行っている上で、制度面又は運用面における問題点や改善すべき点はありますか



●上記で「ある」と回答した方に質問

以下の項目のうち、該当するものについて、具体的な内容を記載してください(自由記載、複数回答可)

★主な意見

(初診日)

- 初診日の特定が難しい場合がある。

(納付要件)

- 初診日を入力すると機械的に納付要件を判断するシステムが必要。
- 納付要件の特例(直近1年間の納付)は廃止すべき。

(障害等級)

- 障害の認定基準が不透明。
- 障害者手帳の等級とは異なることをもっと周知するべき。

(請求方法)

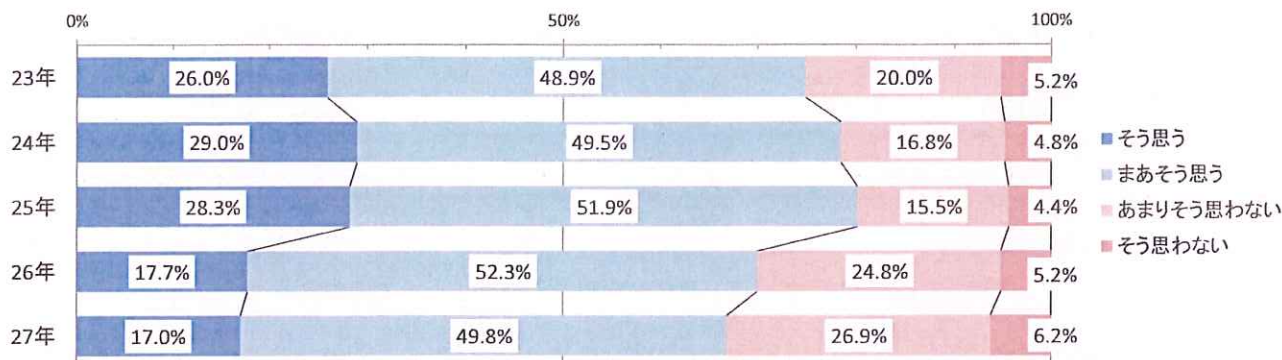
- 手続きに必要な書類が多く、請求者に記載を求めるのに苦労する。
- 診断書が取れる現症日で認定し、そこまで遡及して支給できるようにするべき。
- 長期間遡及する認定日請求を認めるべきはないのでは。

(年金額の改定、失権及び支給停止)

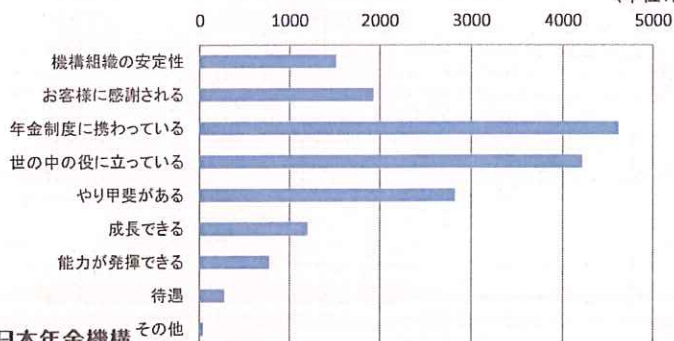
- 年金事務所でも減額改定等の理由をオンラインで分かるようにしないと、本部等に問い合わせるなど相談の手間が大きい。
- 額改定を請求すると従前の等級が保障されるため、減額改定を避けるために利用しているケースがある。

4. 組織に対する意識

① 日本年金機構職員であることに誇りを感じていますか



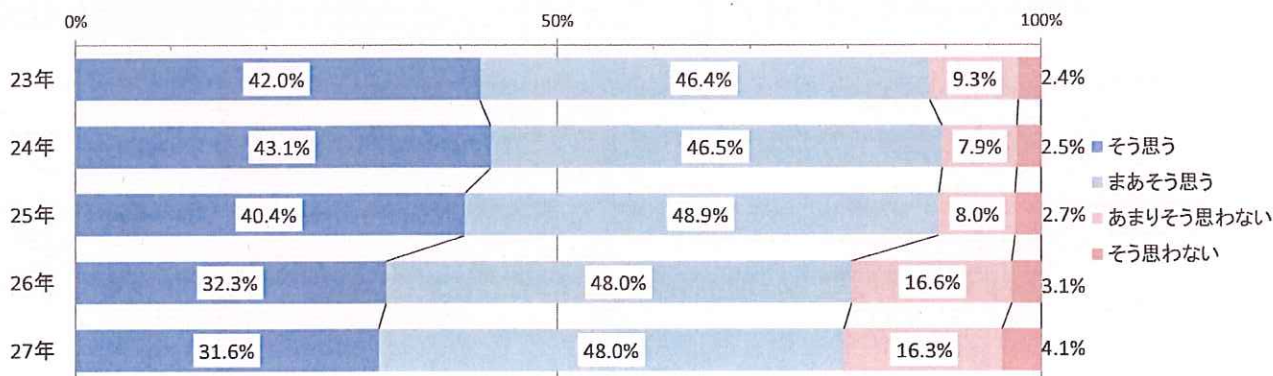
● 「そう思う」「まあそう思う」と回答した方に質問 機構職員として、誇りを感じているところは、どこですか(複数回答)



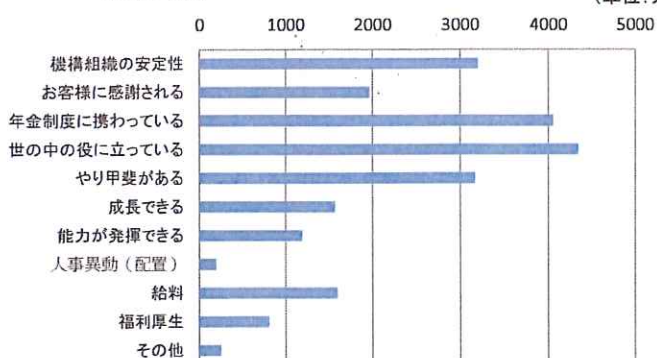
● 「あまりそう思わない」「そう思わない」と回答した方に質問 機構職員として、誇りを感じることができるようになるためには、どのようにすればよいと思いますか(複数回答)



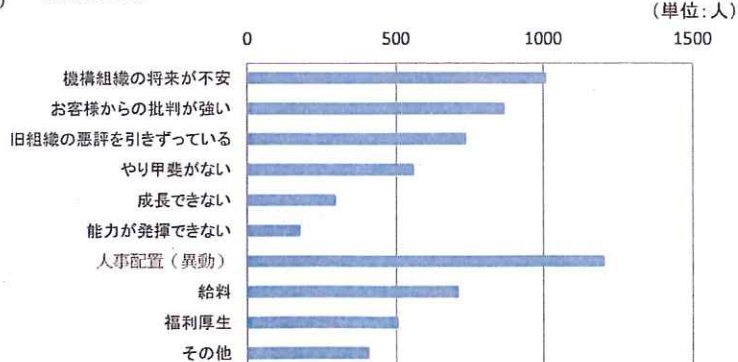
② 今後もこの組織で働き続けたいと思いますか



● 「そう思う」「まあそう思う」と回答した理由 (複数回答)



● 「あまりそう思わない」「そう思わない」と回答した理由 (複数回答)



番号：18

外部委託の名称	文書等の受付・発送・分離裁断・封入封緘及び管理に関する業務委託
外部委託業務責任者	業務管理部長
契約締結日	平成23年7月7日
契約終了日	平成25年9月30日
受託事業者	株式会社SBC
契約実績額	534百万円
外部委託の目的	日本年金機構あてに送付される郵便物や届書等の受付・分類等業務、年金受給権者や年金事務所等に送付する各種帳票や一覧表等の分離裁断・封入封緘等を行う業務、また、機構から発送する郵便物全般の発送等の業務について、外部委託を行い、文書受付等の取扱いを一体的に管理することで業務の効率化・合理化を図ることを目的としている。
実績	業務の進捗については概ね順調な状況であった。また、公的年金等支払報告年別内訳一覧表を宛名シールの貼付間違いにより別の市役所に発送する事象及び封緘誤り事象が6件発生したが、受託事業者へ改善指導等を適宜行うことにより、業務品質の向上を図った。本契約全体としては納期・品質ともにほぼ問題なく、契約時に合意したサービス水準を概ね達成している。

評価結果	定期的な報告のほか、定例会を実施するなど、受託事業者の業務内容を概ね適正に管理・監視しており、当該業務の目的についても概ね達成していると認められる。引き続き、誤発送等の再発防止に向けた取り組みを行い、業務品質の向上を図ることが必要である。なお、他業務で発生したUSBメモリの目的外使用事象の対応として、次期契約において機構が買与している端末へのUSBメモリ等の接続は禁止するなどの制限を設け、事故防止に努めている。
------	---

番号：19

外部委託の名称	年金給付にかかる届書等の点検・審査及び入力等に関する業務
外部委託業務責任者	業務管理部長
契約締結日	平成23年12月13日
契約終了日	平成26年3月31日
受託事業者	東京ソフト株式会社
契約実績額	615百万円
外部委託の目的	日本年金機構において受付された年金給付にかかる各種の届書等について、記載内容や添付書類等の点検・審査、点検・審査を終えた届書等の社会保険オンラインシステム等への入力及び入力結果の確認、また、外部委託を行い、届書等の処理状況の管理を一体的に実施することにより、業務の効率化・合理化を図ることを目的としている。
実績	業務開始当初は入力誤り等の事象も発生したが、受託事業者へ改善指導等を適宜行うことにより、業務品質の向上を図った。また、受託事業者のPC間のみでの使用を許可していたUSBメモリの目的外使用（機構の端末にUSBメモリを使用して金融機関一覧のデータ移行）が判明したが、個人情報等の漏えいは発生していない。その後の検査では、個人情報等は適切に管理されていた。本契約全体としては納期・品質ともにほぼ問題なく、契約時に合意したサービス水準を概ね達成している。

評価結果	定期的な報告のほか、定例会を実施するなど、受託事業者の業務内容を概ね適正に管理・監視しており、当該業務の目的についても概ね達成していると認められる。また、入力誤り等の事象について発生割合は極めて低く、要求したサービス水準を概ね達成している。引き続き、入力誤り等の再発防止に向けた取り組みを行い、業務品質の向上を図ることが必要である。なお、USBメモリの目的外使用事象の対応として、次期契約において機構が買与している端末へのUSBメモリ等の接続は禁止するなどの制限を設け、事故防止に努めている。
------	--

2015年6月9日 参議院厚生労働委員会 小池晃提出資料④

／出典：平成26年7月29日 日本年金機構

「平成25年度における業務の外部委託の実績及び評価結果の公表について」より

番号：20

外部委託の名称	国民年金及び健康保険・厚生年金保険の共同処理委託
外部委託業務責任者	品質管理部長
契約締結日	平成24年8月1日 平成24年8月2日 平成24年8月3日 平成24年8月31日 平成24年9月5日
契約終了日	平成25年7月31日
受託事業者	株式会社KOK
契約実績額	793百万円
外部委託の目的	事務センターにおける国民年金及び健康保険・厚生年金保険に係る適用業務、保険料収納業務及び年金給付業務を、業務委託契約することにより、業務の効率化・合理化を図ることを目的としている。
実績	一部の事務センターにおいて、業務開始時・繁忙期における履行遅延等の事象が発生した。また、誤送付等の処理誤りも契約期間を通して発生した。受託事業者へ改善要望・指導等を適宜行い、業務品質の向上に努めたものの、十分な品質管理には至らなかった。なお、当該受託事業者の当初の契約期間は平成26年9月30日までであったが、平成25年7月29日に廃業したため、契約解除となり、同日以降予定していた委託業務は履行できなかった。

評価結果	倒産（契約解除）となったことで、当初の契約終了日まで予定していた委託業務は履行できなかった。次期契約においては継続して業務遂行ができる受託事業者を確保する必要があると認められる。また、一部の事務センターにおいて、履行遅延や誤送付等の処理誤りが発生しており、当該受託事業者の積極的な業務品質の改善が必要であったと認識する。平成26年10月以降の次期契約においては、①品質の高い事業者の確保を目的とした総合評価落札方式による一般競争入札、②SLA(サービス品質に関する合意書)を詳細に設定して事業者管理の徹底、③倒産した場合の他事務センターへの影響を最小限に抑えるため受託できる事務センター数の上限を設定、を行うこととしており業務品質の向上に努めている。
------	---

番号：21

外部委託の名称	ねんきん定期便等の受付（開封・仕分け等）及び記録整備等業務
外部委託業務責任者	記録管理部長
契約締結日	平成25年1月18日
契約終了日	平成26年3月31日
受託事業者	株式会社もしもしホットライン
契約実績額	262百万円
外部委託の目的	ねんきん定期便や各種の記録確認のお知らせにかかる回答や申出書等による記録整備等について、受付（開封・仕分け等）から内容確認、記録整備、お客様への回答の発送準備までの業務を一括して外部委託することにより、早期の回答、業務の効率化・合理化を図ることを目的としている。
実績	業務開始時において、前年度末に送付した記録確認のお知らせの回答などの委託件数が集中したことから処理予定に達しなかったが、受託事業者に処理体制の改善等を求めた結果、処理体制は改善され、業務の進捗については概ね順調な状況であった。業務品質についても問題のない状況であったことから、契約時に合意したサービス水準を概ね達成している。

評価結果	回答や申出書等の受付の集中及び業務未習熟の要因により進捗の遅れがあったが、受託事業者へ改善指導等を適宜行うことにより、業務品質の維持・向上に努めている。また、定期的な報告のほか、定例会を実施するなど、受託事業者の業務内容を概ね適正に管理・監視しており、当該業務の目的は概ね達成したと認められる。
------	---