

報道関係者 各位

平成21年11月10日
社会保険庁社会保険業務センター
記録管理部
(担当) 大江、後藤
(電話直通) 03(5531)0332

「年金記録の確認のお知らせ」に係る事務処理誤りについて

1. 概要

社会保険庁では、年金記録問題への取り組みの一つとして、旧姓等の氏名変更履歴データを活用して、未統合記録の持ち主であると思われる方約150万人に「年金記録の確認のお知らせ」を平成20年12月から平成21年3月にかけて送付し、平成21年9月末現在で約99万の方から回答をいただいたところです。

統合を了解していただいた回答の内容をさらに確認したうえで年金記録の統合作業を進めているところですが、お客様にお知らせした記録統合の内容について、お客様から誤りの指摘があったことから再点検したところ、作業を委託している3民間事業者の一つにおいて、9月18日～10月31日までの間に結果を送付した約11万8千人のうち198の方について、記録を誤って収録し、お知らせしていましたことが判明しました。

※ このほか、統合した記録と氏名、生年月日は同一ながら、お申し出のあったものとは事業所名が相違しているものについて、ご本人の記憶違いの可能性もあることから、別途お客様への状況確認を行うこととしています。

2. 原因

いただいた回答の審査、記録統合等の事務処理を委託した民間事業者による事務処理の誤りがあったことによるものです。

3. 対応

誤りが判明した198の方については、誤って統合した記録は削除するとともに、職員がお客様のご自宅等を訪問し、お詫び文と回答票を持参のうえ、直接お詫びすることとしています。

4. 再発防止策

委託した民間事業者に対し、審査手順の再研修及び複数者による品質管理の徹底を指示するとともに、職員による品質検査方法を見直し、納品時検査の客体抽出率の引上げ及び抜取検査を実施することとします。

また、民間事業者の作業において問題や処理不明点が発生した場合は、作業従事者から管理者、管理者から社会保険庁担当部署への報告を徹底させることとします。

(参考) 年金記録確認のお知らせ（氏名変更履歴「黄色便」）の事務処理誤りの事例

黄色便は、20年12月から基礎年金番号保有の氏名変更履歴情報の変更前氏名で未統合記録との名寄せを行い、その結果、記録が結びつく可能性がある被保険者等に送付している。

