

関係参考資料

1. オンラインビジネスモデルへの転換とその方向性

- 今般の新型コロナウイルス感染症の感染拡大を契機として、日本社会やライフスタイルが急速に非対面・非接触型のビジネス環境に移行してきており、日本年金機構においても来訪・訪問型のビジネスモデルから、基本的な申請・届出手続きや制度説明会の受講などがオンライン環境で可能となるようなビジネスモデル（オンラインビジネスモデル）への転換を図っていくことが急務である。
- オンラインビジネスモデルの方向性としては、大きく以下3点として具体的施策を検討している。
 - ①お客様に提供する**サービスのオンライン化**（届出、通知受取、情報照会、相談等）
 - ②機構内部の事務処理について**デジタルワークフローを確立**
 - ③非対面ビジネスの拡充に向けたチャネルの多様化（**チャネルミクス**）
- サービスのオンライン化に係る新規施策の実現にあたっては、その多くが個人情報やインターネット環境で取り扱うことが前提となるため、情報漏洩の防止などお客様とやり取りする安全な環境をどのように担保するか、また本人認証や届書データが改竄されない完全性をどのように確保していくかが最重要課題となる。こうした課題を含め、検討を具体的に進め施策化を図っていくことによって、「オンラインビジネスモデルへの転換」を実現していくこととしたい。

<オンラインビジネスモデルの全体像（案）>

サービスのオンライン化【お客様】

- ① 申請書・届書等をオンラインで提出
- ② 各種通知書・お知らせをオンラインで受け取り
- ③ 知りたい、確認したい情報をオンラインで確認
- ④ 年金相談等をオンラインで実施
- ⑤ 制度説明会・年金セミナー等をオンラインで受講

デジタルワークフローの確立【内部処理】

・受付－内部処理－結果通知まで一貫した内部処理のデジタル化、ICT化の推進

チャネルの多様化【チャネルミクス】

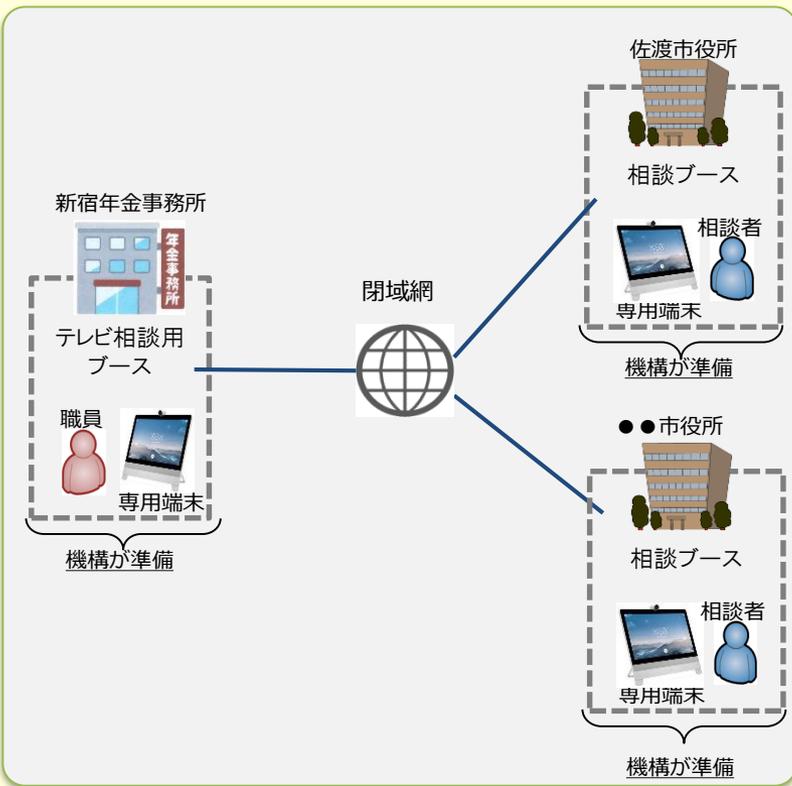
- ・お客様との非対面型チャネル（オンラインチャネル）の拡充
- ・年金事務所等の役割変化を踏まえた見直し

2. テレビ電話相談等の当面の進め方について

○今般の新型コロナウイルス感染症の影響により、従来の対面型の出張相談の実施が難しくなっている現下の状況等から、通信技術の進歩等も踏まえた相談チャネルの多様化の検討を進めているところ。

<当面の進め方>

- 令和2年8月3日の当部会において、テレビ電話相談の試行実施状況を報告し、その効果として、
 - ・年金相談件数は導入前より増加しており、お客様のニーズに応えられていること、
 - ・障害年金や遺族年金などの比較的難しい相談にも対応できていること
 - ・出張相談回数は大幅に減少し、出張経費や人件費等を削減できていることなどの状況を踏まえると、事業として一定の評価ができることから、今後、テレビ電話相談の設置個所を増設していくこととしたい。
- 設置場所については、これまで設置の要望があった離島地域を対象にお客様のニーズ等を総合的に勘案し、当面は1～2か所程度新たに設置する方向で具体的な準備作業を進め、開設していくこととしたい。
- なお、増設にあたっては、コスト、セキュリティ、利便性、更には通信技術の進歩等も踏まえ、効率的な実施方法を検討していくこととする。



～ビデオ通話方式について～

- お客様のニーズに応えていくためにはビデオ通話方式の実現を検討していくことが必要であるが、その実施に関しては主としてインターネット環境の利用を想定する必要があり、個人情報等をいかに安全に取り扱う環境を構築できるかが大きな課題であることから、公的機関を含めた社会的な普及状況やリスクの評価なども十分に見定めつつ、実施方法を検討していく。

【1年間に12回以上の出張相談を実施した市町村の状況】※1

項番	都道府県	市町村	人口※2	交通費※3 (片道概算)	出張相談の状況		備考 (島名等)
					実施回数	相談件数	
1	長崎	五島市	37,092人	6,630円	28回	160件	五島列島
2	鹿児島	西之表市	15,437人	7,800円	24回	371件	種子島 他
3	島根	隠岐の島町	14,307人	4,550円	24回	216件	隠岐の島
4	長崎	対馬市	31,005人	15,520円	24回	166件	対馬島 他
5	長崎	壱岐市	26,827人	16,100円	23回	161件	壱岐島 他
6	長崎	新上五島町	19,304人	4,990円	16回	114件	五島列島
7	兵庫	洲本市	44,034人	1,780円	12回	228件	淡路島
8	香川	土庄町	13,964人	6,330円	12回	141件	小豆島
9	香川	小豆島町	14,768人	6,330円	12回	128件	小豆島

※1 令和元年度において12回以上出張相談を実施し、かつ相談件数が100件以上であった離島に所在する市町村について、実施回数降順で記載。

※2 2019年1月1日時点住民基本台帳人口。

※3 交通費は職員が管轄年金事務所から出張相談会場まで出張を行った場合の標準的な運賃で算出。

個人情報定義等について

- 機構においては、4情報(氏名、生年月日、住所、性別)、基礎年金番号・個人番号、被保険者情報、給付情報、その他所得情報、障害状態の情報等の様々な個人情報を保有している。
- 各法令における個人情報の定義と主な規制等は、下記のとおり。
- 年金相談においては、上記の個人情報に加え、家族や家計の情報等、機微性の高い個人情報を取り扱う可能性がある。
- そのため、オンラインでの年金相談を実施するためには、本人認証の確実な実施を含め、十分なセキュリティレベルを担保した安全確保措置をとることが求められる。

<各法令における個人情報の定義等>

	根拠条文	定義	主な規制等
個人情報 (保有個人情報)	独立行政法人等の保有する個人情報の保護に関する法律第2条第2項 ※保有個人情報については、同条第5項	生存する個人に関する情報 であって、以下のいずれかに該当するもの ・当該情報に含まれる氏名、生年月日その他の記述等により特定の個人を識別することができるもの ・ <u>個人識別符号(※)</u> が含まれるもの (※)身体の一部の特徴や個人ごとに割り当てられた番号等により、特定の個人を識別することができるもの	①利用目的の特定、明示、必要な範囲を超えた保有の禁止 ②適正な取得 ③ 安全確保の措置 ④利用目的以外の利用・提供の制限など ※③④については保有個人情報にかかる規制
	独立行政法人等の保有する個人情報の保護に関する法律第2条第4項	本人の人種、信条、社会的身分、 病歴 、犯罪の経歴、犯罪により害を被った事実その他本人に対する不当な差別、偏見その他の不利益が生じないようにその取扱いに特に配慮を要するものとして政令で定める記述等(※)が含まれる個人情報 (※)心身の機能の障害があること、健康診断等の結果及び当該結果に基づき指導・診療・調剤が行われたこと、逮捕・捜索等の刑事事件に関する手続きが行われたこと、調査・観護の措置等の少年の保護事件に関する手続きが行われたこと	上記と同じ ※ 個人情報取扱事業者は、本人の同意得ずに取得することが禁止
特定個人情報	行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律第2条第8項	個人番号 をその内容に含む個人情報	①上記に加え、提供・収集・保管の制限 ②特定個人情報ファイルを保有する際、個人情報保護委員会による特定個人情報保護評価の承認 など
年金個人情報	日本年金機構法第38条第1項	・厚生年金保険法に規定する原簿及び国民年金法に規定する国民年金原簿に記録する個人情報 ・その他政府管掌年金事業の運営にあたって厚生労働省及び機構が取得する個人情報	上記に加え、利用目的以外の利用・提供の制限 など

関連条文

【独立行政法人等の保有する個人情報の保護に関する法律】

(定義)

第二条

2 この法律において「**個人情報**」とは、生存する個人に関する情報であつて、次の各号のいずれかに該当するものをいう。

一 当該情報に含まれる氏名、生年月日その他の記述等(文書、図画若しくは電磁的記録(電磁的方式(電子的方式、磁気的方式その他人の知覚によっては認識することができない方式をいう。次項第二号において同じ。)で作られる記録をいう。以下同じ。)に記載され、若しくは記録され、又は音声、動作その他の方法を用いて表された一切の事項(個人識別符号を除く。)をいう。以下同じ。)により特定の個人を識別することができるもの(他の情報と照合することができ、それにより特定の個人を識別することができることとなるものを含む。)

二 個人識別符号が含まれるもの

4 この法律において「**要配慮個人情報**」とは、本人の人種、信条、社会的身分、病歴、犯罪の経歴、犯罪により害を被った事実その他本人に対する不当な差別、偏見その他の不利益が生じないようにその取扱いに特に配慮を要するものとして政令で定める記述等が含まれる個人情報をいう。

5 この法律において「**保有個人情報**」とは、独立行政法人等の役員又は職員が職務上作成し、又は取得した個人情報であつて、当該独立行政法人等の役員又は職員が組織的に利用するものとして、当該独立行政法人等が保有しているものをいう。ただし、独立行政法人等の保有する情報の公開に関する法律(平成十三年法律第百四十号。以下「独立行政法人等情報公開法」という。)第二条第二項に規定する法人文書(同項第四号に掲げるものを含む。以下単に「法人文書」という。)に記録されているものに限る。

【独立行政法人等の保有する個人情報の保護に関する法律施行令】

(要配慮個人情報)

第二条 法第二条第四項の政令で定める記述等は、次に掲げる事項のいずれかを内容とする記述等(本人の病歴又は犯罪の経歴に該当するものを除く。)とする。

一 身体障害、知的障害、精神障害(発達障害を含む。)その他の総務省令で定める心身の機能の障害があること。

二 本人に対して医師その他医療に関連する職務に従事する者(次号において「医師等」という。)により行われた疾病の予防及び早期発見のための健康診断その他の検査(同号において「健康診断等」という。)の結果

三 健康診断等の結果に基づき、又は疾病、負傷その他の心身の変化を理由として、本人に対して医師等により心身の状態の改善のための指導又は診療若しくは調剤が行われたこと。

四 本人を被疑者又は被告人として、逮捕、捜索、差押え、勾留、公訴の提起その他の刑事事件に関する手続が行われたこと。

五 本人を少年法(昭和二十三年法律第百六十八号)第三条第一項に規定する少年又はその疑いのある者として、調査、観護の措置、審判、保護処分その他の少年の保護事件に関する手続が行われたこと。

【独立行政法人等の保有する個人情報の保護に関する法律】

(安全確保の措置)

第七条 独立行政法人等は、保有個人情報の漏えい、滅失又は毀損の防止その他の保有個人情報の適切な管理のために必要な措置を講じなければならない。

【行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律】

(定義)

第二条

8 この法律において「**特定個人情報**」とは、**個人番号**(個人番号に対応し、当該個人番号に代わって用いられる番号、記号その他の符号であつて、住民票コード以外のものを含む。第七条第一項及び第二項、第八条並びに第四十八条並びに附則第三条第一項から第三項まで及び第五項を除き、以下同じ。)をその内容に含む個人情報をいう。

【日本年金機構法】

第三節 年金個人情報の保護

第三十八条 厚生労働省及び機構は、**年金個人情報**(厚生年金保険法第二十八条に規定する原簿及び国民年金法第十四条に規定する国民年金原簿に記録する個人情報その他政府管掌年金事業の運営に当たって厚生労働省及び機構が取得する個人情報をいう。以下この条において同じ。)を保有するに当たっては、それぞれその所掌事務又は業務を遂行するため必要な場合に限り、かつ、その利用の目的をできる限り特定しなければならない。