

令和3年12月3日

(照会先)

経営企画部経営企画グループ

企画調整監 田中 規倫

参事役 小野 健一郎

(電話直通 03-5344-1107)

経営企画部広報室

(電話直通 03-5344-1110)

報道関係者 各位

「年金振込通知書」(令和3年10月定期支払)の印刷誤り事案に係る 検証状況報告について

本年10月6日及び12日に公表した「年金振込通知書」(令和3年10月定期支払)の印刷誤り事案に係る検証状況について調査報告書を公表します。

改めまして、このたびの事案により、多くのお客様にご迷惑、ご心配をおかけしましたこととお詫び申し上げますとともに、今後の再発防止策の確実かつ速やかな実施に全力を尽くして取り組んでまいります。

○別添1:年金振込通知書の印刷誤り事案検証状況報告

○別添2:年金振込通知書の印刷誤り事案検証状況報告の概要

以上

年金振込通知書の印刷誤り事案 検証状況報告

目次

- 1 本事案の概要、対応経過
- 2 本事案の発生原因
- 3 委託業者における業務実態
- 4 機構の調達・履行管理ルールと本事案における対応
- 5 本事案の再発防止策
- 6 分割委託していた他の委託業者 8 社への立入調査
- 7 本事案の検証体制及び検証内容の有識者への意見照会

令和 3 年 1 2 月 3 日

日本年金機構

1. 本事案の概要、対応経過

○本事案の概要

- 令和3年10月6日、日本年金機構（以下「機構」という。）のコールセンターに年金振込通知書（令和3年10月定期支払分）をお送りした一部地域のお客様より、印刷内容が異なる旨の照会が入ったため、当該地域分の通知書作成・発送準備業務を委託していたサンメッセ株式会社（以下「サンメッセ」という。）に確認したところ、同社が作成していた通知書について、宛名面(宛先住所、氏名を記載)と通知面(基礎年金番号、振込先、年金額等を記載)で別人の情報を印刷していたことが判明した。
※ 通知面に氏名は印刷されない様式となっており、印刷情報のみで個人を特定できるものではなかった。
- 事案判明後、直ちにサンメッセが作成した通知書の発送停止を同社及び郵便局と調整したものの、975,065件について誤った通知書を送付していたことを確認した。
- 同日中に、記者会見、プレス・リリースを実施。
- 後日、該当のお客様(975,065件)へ再作成した通知書及びお詫び状(返信用封筒同封)を送付した。

<年金振込通知書の作成及び発送準備業務>

- 機構では、年金の支払金額に変更が生じた場合に、年金受給者へ当月の支払金額及び年度内の支払予定額をお知らせするため、年金振込通知書を送付している(令和3年10月定期支払分の送付対象者は3,290万件)。
- 本事案に係る調達については、年金振込通知書作成から発送準備業務までの一連の業務を委託している。
- 入札手続きの結果、サンメッセを含む9社に分割して委託。
※入札結果は20ページ参照

【主な調達・履行スケジュール】

| | |
|-----------------|------------|
| 令和3年5月14日 | 契約締結 |
| 令和3年9月2日 | 履行開始前検査 |
| 令和3年9月29日～10月3日 | 履行開始・履行中検査 |
| 令和3年10月4日～8日 | 納品日（郵便局差出） |

○主な対応経過

令和3年10月6日(水)

- 11時頃、機構コールセンターや年金事務所にお客様からの照会が入り、サンメッセの印刷誤りが判明
- リスク統括部より直ちに理事長へ報告し、発送予定の通知書の発送停止を同社及び郵便局と調整するとともに、12時頃年金局へ報告
- 19時半に記者会見及びプレス・リリース、同時に機構HP内「大切なお知らせ」ページに誤って印刷された通知書が送付されたことについてのお詫び等を掲載

令和3年10月7日(木)

- 専用コールセンター「振込通知書お問い合わせダイヤル」（フリーダイヤル）を開設、機構HPに案内文掲載
【お客様対応件数：36,846件(10/7～11/30)】

令和3年10月9日(土)

- サンメッセ本社（岐阜県大垣市）を訪問し、社長等関係者より事情聴取、現場において再作成業務の正確性を確認

令和3年10月11日(月)

- 再作成した年金振込通知書(975,065件)を発送

令和3年10月12日(火)

- 誤って送付した通知書の件数及び再作成した通知書の発送について、プレス・リリース、記者説明
※10月6日の公表時においては愛知・三重・福岡県の一部の方としていたが、その後、和歌山・奈良県の一部の方(3,042件)にも誤った通知が送られていたことが判明し、合計で975,065件の印刷誤りとして公表

令和3年10月18日(月)

- 誤って送付した方へのお詫び状及び返信用封筒の送付を開始（10月20日に発送完了）し、その旨を機構HP内「大切なお知らせ」ページに掲載

- ※ 年金振込通知書の再作成・発送やお詫び状の送付等費用はサンメッセが負担

2. 本事案の発生原因

- 令和3年10月の定期支払にあわせお客様にお送りした年金振込通知書のレイアウトは次ページのとおりであるが、サンメッセが作成した通知書は、宛名面(宛先住所、氏名を記載。以下「表面」という。)と通知面(基礎年金番号、振込先(金融機関及び支店名)、年金額等を記載。以下「裏面」という。)で別人の情報が印刷されていた。
- 機構が想定していた通知書(圧着はがき)作成作業は、大きく4つの工程に区分される。
 - ① 印刷用データとして表面・裏面のイメージ画像を作成し配列
 - ② 作成した①印刷用データ(イメージ画像)をもとに、印刷機で表面・裏面を別々に印刷
 - ③ 表裏の通知書内容が一致しているかを突合確認(表裏をCCDカメラで撮影する等により印刷内容を確認)
 - ④ 印刷したはがきの圧着作業
- 本事案において、サンメッセが通知書の表裏で別人の情報を印刷した原因としては大きく以下3点が確認された。(詳細は「3. 委託業者における業務実態」参照)

| 原因 | 詳細 |
|--|---|
| 1 本番検証品(テスト品)を本番とは異なる印刷環境(印刷用データの作成、印刷機の設定)で作成 | <p>○通知書作成の本番作業の実施前に、サンメッセから機構へ本番検証品(テスト品)を提出することとしており、その作成にあたっては、本番と同一の印刷環境(印刷用データの作成、印刷機の設定)で作成することを機構は仕様書等で求めている。</p> <p>○しかし、サンメッセにおいては、<u>本番とは異なるプログラム設定で印刷用データを作成し、本番品と同様の環境で作成したと偽り機構に提出した。</u></p> <p>【課題】本番検証品(テスト品)と本番品のそれぞれの印刷環境(印刷用データの作成、印刷機の設定)の相違とそこから発生するリスクを把握することが必要</p> |
| 2 本番作業時の印刷機の設定誤り | <p>○通知書作成の本番作業の際、印刷用データは正しく作成されていた。</p> <p>○しかし、<u>印刷機の出力行設定を印刷オペレータが誤って設定し印刷したため、表面と裏面で別人のデータが印刷された。</u></p> <p>○<u>サンメッセにおいては、印刷機の出力行設定時の誤りをチェックする仕組みを講じていなかった。</u></p> <p>【課題】作業工程における印刷用データの作成と印刷機の設定との関係等について確認し、作業工程の中で発生するリスクを把握することが必要</p> |
| 3 管理番号による通知書の表面・裏面の突合チェックの未実施 | <p>○表裏の不一致防止のため、通知書の表裏にそれぞれ「管理番号」を印刷し、当該番号を突合チェックする等の措置を講じることを機構は仕様書等で求めている。</p> <p>○<u>サンメッセは履行開始前検査時に、管理番号で表裏の突合チェックをする旨、機構に説明していたが、本番作業時にこのチェックが行われていなかった。</u></p> <p>【課題】管理番号による突合を行っている証跡を確認することが必要</p> |

※サンメッセにおける本来の印刷環境や、本事案における本番検証品(テスト品)及び本番品の印刷環境の詳細は16~18ページ参照



「年金振込通知書の印刷誤り」の内容


宛名面（表面）

あなたの年金 簡単使用は「ねんきんネット」で！

●年金支払に関する電子版の通知書をダウンロードでき、管理・保管に便利です。

●難しなから年金を受け取る場合など、様々な条件に応じた見込額を試算できます。

詳しくは、**ねんきんネット**  

スマートフォンの登録はこちら 


マイナンバーカードをお持ちの方は、マイナポータルからも「ねんきんネット」を簡単にご利用できます。

ご自身の年金記録に「もれ」や「誤り」があると思われる方へ

●お客様の新たな記録が見つかったり、年金額が増える可能性があります。

●お心当たりのある方は、お近くの年金事務所へご相談ください。

ホームページでは年金に関する手続きのご案内、制度改正の概要、お近くの年金事務所の所在地などをご覧いただけます。



郵便はがき

受給者Aの宛名等を印刷

0000001 **管理番号**

大切なお知らせ

このお知らせを受け取られた方が、あて名記載の受取人でない場合は、開封せず、「郵便」と記入し、郵便ポストに投函してください。

●実印の方向へゆっくりはがしてご覧ください。

●水に濡れている場合は、よく乾かしてから開封してください。

日本年金機構
Japan Pension Service

通知面（裏面）

（振込予定日）令和3年10月15日

されたことにより、令和 年 月 から令和 年 月 までの各償還月にお支払いする年金は、次のとおり指定された金融機関の預貯金口座に振り込まれますので、お知らせします。

年金の制度・種類

| 基礎年金番号 | 年金コード | 振込先 |
|--------|-------|-----|
| | | |

各支払期の支払額、年金から特別徴収（控除）する額および控除後振込額

| 支払期 | 令和 年 月 から | 令和 年 月 まで | 各支払額 | 控除額 | 控除後振込額 |
|-----------------|-----------|-----------|------|-----|--------|
| 年金支払額 | | | | | |
| 介護保険料 | | | | | |
| 所得控除および復興特別所得控除 | | | | | |
| 個人住民税 | | | | | |
| 控除後振込額 | | | | | |

※1 下記の【注意事項】をご覧ください。

※2 下記の「年金から特別徴収する保険料等」をご覧ください。

厚生労働省
官署支出官 厚生労働省年金局事業企画課長

注意事項

- 各支払期に切り替わられた増額の合計額が1円以上のときは、毎年2月期の年金支払額に、増額を加算してお支払いします。
- 上記の「年金振込通知書」に令和4年4月までの支払額の記載のない方は、支払額の変更が予定されている方です。
- 年金から特別徴収する額や振込額、振込先などに変更がある場合、改めて「年金振込通知書」をお送りします。

振込予定日

- 年金の振込日は原則償還月の15日です。ただし、15日が土日、祝日のときは、その直前の日となります。

| 年 | 振込日 |
|------|---------------------------------|
| 令和3年 | 10月15日（8月・9月分）・12月15日（10月・11月分） |
| 令和4年 | 2月15日（12月・1月分）・4月15日（2月・3月分） |

年金から特別徴収する保険料等

- 日本年金機構は市区町村からの依頼に基づき、年金から介護保険料、後期高齢者医療保険料、国民健康保険料（税）、個人住民税を特別徴収しています。
- 各支払期に特別徴収する額は、変更になる場合がありますので、市区町村から送付される通知書でご確認ください。
- 後期高齢者医療保険料、国民健康保険料（税）の納付方法の変更については、お住まいの市区町村へお問い合わせください。

年金から特別徴収する保険料（税）額等に関することは、お住まいの市区町村へお問い合わせください。

音声コード

※左のマークは音声コードです。目の不自由な方に、この通知書に関する情報を音声でご案内するものです。

0000036

不一致

不一致だがサンメッセは突合チェックせず

<年金振込通知書（通知面（裏面））に記載されている内容>

「年金振込通知書の送付理由」、「年金の制度・種類」、「基礎年金番号・年金コード」、「振込先金融機関及び支店」、「令和3年10月から令和4年4月までの年金支払額・年金から特別徴収する保険料等・所得税額および復興特別所得税・控除後振込額」及び「前回支払額」

3. 委託業者における業務実態

- サンメッセは機構と締結をした契約書（契約書に付随する仕様書及び委託要領等含む）等に基づき、受託した業務を行う責務があったが、前述の「2. 本事案の発生原因」のとおり、機構への事前の説明内容と異なる契約違反行為が確認された。
- 本事案の判明以降、機構が示していた仕様書等とサンメッセが事前に機構へ説明していた内容、及び実際のサンメッセの業務実態について、サンメッセの社長を含む役職員からのヒアリング等により検証を行った。
- 検証の結果として、業務の履行体制、守秘義務契約等の情報セキュリティに関する管理体制については、契約書等に基づいた体制等が確保されていたことを確認した。また、契約書等により定められた各種提出書類に関しては、期限どおりに提出されていたことを確認した。

一方で、「履行開始前検査」、「本番検証品の作成」、「履行中検査」及び「本番品の作成」の工程において、サンメッセは委託要領等に反して事業を行っていた事実を認めている。

| 仕様書等の記載内容（概要） | サンメッセの対応、説明内容 | 機構における確認結果（実態） |
|----------------------------|---|--|
| 履行開始前定例会議の実施 仕様書10(6)③④ | <ul style="list-style-type: none"> ・令和3年7月14日、電話による打合せを実施 ・令和3年7月16日、「定例会議議事録（履行開始前）」を提出 | <ul style="list-style-type: none"> ・履行スケジュール、履行体制等が仕様書等で示している期限までに準備・確保する計画であることを聴取し、それらの準備状況に問題がないことを確認 |
| プレ印刷帳票の作成 委託要領3.(2) | <ul style="list-style-type: none"> ・令和3年8月27日までに、1枚ごとに裁断されたプレ印刷帳票（個人情報なし）を作成し機構へ提出すること。 | <ul style="list-style-type: none"> ・プレ印刷帳票に誤字脱字等がなくレイアウトも原稿どおりであることを確認 |
| 履行体制の確保 仕様書9(1)⑤ | <ul style="list-style-type: none"> ・令和3年8月31日までに、守秘義務契約締結報告書、業務委託員名簿を機構へ提出すること。 | <ul style="list-style-type: none"> ・業務委託員名簿に提示された人数が、運用仕様書で提示された人数以上確保されていることから、履行体制に問題がないことを確認 |
| 複写複製の承認 仕様書10(3)④ | <ul style="list-style-type: none"> ・委託業務の実施にあたり、個人情報の複写複製を行う必要がある場合は、あらかじめ機構の書面による承認を受けること。 | <ul style="list-style-type: none"> ・複写複製物の申請内容について、仕様書等で示す内容の範囲内であることを確認 |
| 履行開始前検査 仕様書10(7)① | <ul style="list-style-type: none"> ・機構は、履行開始日の3日前までに、本案件に関係する事務所等へ立入検査を実施できるものとする。 ※原則、立入による実施であるが、業者が同様の外部委託を問題なく履行中であったため、調達企画部に特例申請を行い、書面で実施。 | <ul style="list-style-type: none"> ・令和3年9月2日、履行開始前検査（書面・聴取による検査）を受検 ・表裏の不一致防止に関し、「帳票の表裏に別人の情報が印刷されないよう、あらかじめ対象者ごとの管理番号を印刷データに挿入。印刷後に表裏の管理番号をスキャン・突合して突合結果に問題がないことを検査する」旨を機構に口頭で説明 <p>【契約違反行為】 ・説明された内容で機構は了承していたが、実態としては、事前に説明があった内容とは異なり、管理番号による通知書の表面・裏面の突合チェックは実施されていなかった 【課題】 検査時に当該契約に係るリスクの把握とその対処策について証拠の取得等による確認が必要</p> |

| 仕様書等の記載内容（概要） | | サンメッセの対応、説明内容 | 機構における確認結果（実態） |
|------------------------------|--|---|--|
| 研修の実施 仕様書10(2)③ | <ul style="list-style-type: none"> 履行開始日の前日までに、日本年金機構法や個人情報等に関する関係法令にかかる教育を実施すること。 受託事業者は、履行開始日の前日までに、「研修実施報告書」により、研修実施日を報告すること。 | <ul style="list-style-type: none"> 令和3年9月17日、「研修実施報告書」を提出 | <ul style="list-style-type: none"> 業務委託員全員に仕様書等で示す研修実施期日（履行開始日の前日9月28日）までに必要な研修が行われていることを確認 |
| 本番検証品の作成 委託要領 3.(3)⑥~⑧ | <ul style="list-style-type: none"> 受託事業者は、「年金振込通知書出力仕様」、「年金振込通知書データ電子媒体基準書」、及び「音声コード印字要領」に基づき、本番検証品（本番検証用データの全てを出力したものを）を作成すること。 受託事業者は、1枚ごとに裁断された本番検証品を作成し、令和3年9月10日までに機構へ提出すること。 併せて、「本番検証品にかかる品質保証並びに印刷誤り防止にかかる報告書」を機構へ提出し、機構の検証を受けること。 受託事業者は、貸与された本番検証用データの誤出力等により、情報漏えいを発生させないため、以下の措置を講じること ア 対象者の印字が、年金振込通知書の表裏で不一致とならぬよう、表裏両面に管理番号（注3）を付す等の防止策を講じること。 イ 印字された対象者が、年金振込通知書の表裏で、一致することを確認すること。 ウ その他、必要な措置を講じること。 (注3) 管理番号等を用いる場合は、対象者データ1件ごとに固有の管理番号等を付与することとし、管理番号等の重複付与（例：郵便番号区分ごとの重複付与等）は行わないこと。 | <ul style="list-style-type: none"> 令和3年9月10日、本番検証品（テスト品）を提出 令和3年9月21日、「本番検証品にかかる品質保証並びに印刷誤り防止にかかる報告書」を提出 <p>【契約違反行為】 ・本番検証品（テスト品）について、本番とは異なる環境で作成し、本番品と同様の環境で作成したと偽り機構に提出</p> | <ul style="list-style-type: none"> ・見た目は本番品と変わらない状態であったため検査は合格としていたが、実態は左記のとおり、本番とは異なる環境で作成されたものであった <p>【課題】本番検証品（テスト品）と本番品のそれぞれの印刷環境（印刷用データの作成、印刷機の設定）の相違とそこから発生するリスクを把握することが必要</p> |
| | <ul style="list-style-type: none"> 作成したプログラムが「年金振込通知書出力仕様」のとおり出力できるか点検を行い、本番検証品提出時に、その点検結果を機構へ報告すること。 | <ul style="list-style-type: none"> 令和3年9月21日、「本番検証品にかかる品質保証並びに印刷誤り防止にかかる報告書」を提出 | <ul style="list-style-type: none"> プログラムで出力される内容について、ソート順設計、レイアウト設計、機構の印字仕様との整合性等が点検されていることを確認 |

| | 仕様書等の記載内容（概要） | サンメッセの対応、説明内容 | 機構における確認結果（実態） |
|----------------------|--|--|--|
| 履行中検査 仕様書10(7)② | <ul style="list-style-type: none"> 機構は、個人情報の管理状況、委託業務の進捗状況等の確認のため、随時に本案件に関係する事務所等へ立入検査を実施できるものとする。 ※原則、立入による実施であるが、業者が同様の外部委託を問題なく履行中であったため、調達企画部に特例申請を行い、書面で実施。 | <ul style="list-style-type: none"> 令和3年9月30日、履行中検査（書面・聴取による検査）を受検 表裏の不一致防止に関し、履行開始前検査の際と同様に説明 | <p>【契約違反行為】</p> <ul style="list-style-type: none"> 説明された内容で機構は了承していたが、実態としては、事前に説明があった内容とは異なり管理番号による通知書の表面・裏面の突合チェックは実施されていない <p>【課題】 検査時に当該契約に係るリスクの把握とその対処策について証拠の取得等による確認が必要</p> |
| 本番品の作成 委託要領3.(4)③ | <ul style="list-style-type: none"> 受託事業者は、印刷誤りを防止するため、本番検証品の作成時と同一の印刷環境で作成すること。 | <ul style="list-style-type: none"> 印刷用データは正しく作成 印刷機の出力設定を印刷オペレータが誤って設定し印刷（誤りを認識できず） <p>【契約違反行為】</p> <ul style="list-style-type: none"> 管理番号による通知書の表面・裏面の突合チェックは未実施 | <ul style="list-style-type: none"> サンメッセにおいて印刷機設定の誤りをチェックする仕組みがなく、誤りに気付かなかった <p>【課題】 印刷工程で手作業による設定変更の可能性があることを踏まえ、発送前に完成品で確認することが必要</p> |
| | <ul style="list-style-type: none"> その結果について、初回納品日の1営業日前までに、「本番品にかかる品質保証書」により機構へ報告すること。 | <ul style="list-style-type: none"> 令和3年10月1日、「本番品にかかる品質保証書」を提出 | <ul style="list-style-type: none"> 本番検証品（テスト品）の提出時と同様の印刷環境（印刷用データの作成、印刷機の設定）で印刷されることを「本番品にかかる品質保証書」で報告を受けたが、実態としては、上記のとおり印刷機設定に誤りがあった。 |

4 機構の調達・履行管理ルールと本事案における対応

- 機構においては、平成30年6月に公表した「日本年金機構における業務委託のあり方等に関する調査委員会報告書」における提言内容を踏まえ、年金個人情報を取り扱う業務の正確性と品質の更なる向上のため、調達・外部委託の管理ルール（年金個人情報を取り扱う外部委託実施要領）を新たに策定し、その徹底を図ってきたところ。
- 本事案の発生を踏まえ、本件に係る調達手続きや履行管理に関し、当該ルールが遵守されていたか、またルール設定が十分であったかについて、事業の企画段階から調達、履行管理に至る一連の流れを工程ごとに細分化し、検証を実施した。
- 検証の結果として、本事案に係る調達や履行管理については基本的にルールに沿った対応（※）を実施していたことを確認した。
 - （※）ルールに沿った主な対応
 - ・年金個人情報を取り扱う外部委託に係る調達の全省庁統一資格（A～D）の本来等級の適用。
 - ・運用仕様書に係る審査について、担当部署に加え、調達企画部、調達管理部による審査の実施。
- 一方で、項番2及び3で前述したようなサンメッセの契約違反行為を検出するための仕組みやチェックに関するルールが必ずしも十分でなく、特に「履行開始前検査」、「履行中検査」及び「納品時検査」に関しては具体的な見直しを検討する余地があることが確認された。

| 項目 | 調達・外部委託ルール（外部委託実施要領等） | 本事案の対応状況 | |
|------|-----------------------|--|---|
| 企画段階 | ①事業の企画（案件登録） | ○外部委託の実施を検討する場合、事業担当部署が調達企画部へ案件登録 ○調達企画部が業務の特性・重要度に応じ案件区分（5段階）を決定 | ○ルールどおり事業担当部署が案件登録 ○調達企画部がルールどおり案件区分を決定（本件は区分3に該当） |
| | ②予算実施計画の策定 | ○予算実施計画を策定し財務部へ登録 | ○ルールどおり登録 |
| | ③調達計画の策定 | ○調達計画を策定し調達管理部へ登録 | ○ルールどおり登録 |
| | ④仕様書案等の策定 | ○調達段階のRFI（情報提供依頼）の実施に向け仕様書案等を策定 | ○ルールどおり策定 |
| 調達段階 | ⑤調達段階のRFI | ○調達段階のRFIを実施 | ○ルールどおりRFIを実施（令和2年12月10日～12月28日） ・15社に仕様書配付、15社とも履行可能と回答 ・履行準備期間も十分確保しており、仕様書案等の内容は妥当 |
| | ⑥仕様書案等の審査 | ○調達企画部、調達管理部が「仕様書等審査チェックリスト」に基づき内容審査 | ○調達企画部、調達管理部が審査依頼を受け、内容審査し承認 |
| | ⑦常勤役員会付議（調達計画） | ○常勤役員会に調達計画を付議 | ○常勤役員会に調達計画を付議・承認 |
| | ⑧調達委員会付議 | ○調達委員会へ仕様書等を付議 | ○調達委員会へ審査調書を付議・承認 |

| 項目 | 調達・外部委託ルール（外部委託実施要領等） | 本事案の対応状況 |
|----------|--|---|
| 調達段階 | ⑨入札公告（本来等級） | ○本来等級で入札公告を実施 |
| | ⑩運用仕様書の審査 | ○担当部、調達企画部、調達管理部が「仕様書等審査チェックリスト」に基づき運用仕様書の内容審査 |
| | ⑪開札、契約締結 | ○開札、契約締結 |
| 契約後履行開始前 | ⑫履行前定例会議 | ○履行開始日（令和3年9月29日）の10日前までに、履行体制等について、打合せを実施 |
| | ⑬必要書類の提出 | ○指定期限までに事業者より機構へ仕様書等に定める必要書類を提出 ・守秘義務契約書（令和3年8月31日まで） ・業務受託員名簿（令和3年8月31日まで） ・研修実施報告書（履行開始日の前日まで） |
| | <p data-bbox="365 807 584 839">⑭履行開始前検査</p> <p data-bbox="689 807 1290 903">○「委託先事業者に対する履行開始前に係る検査実施手順」に基づき、履行開始前検査を原則立入で実施 ※区分2は従来実績、区分3は同様の外部委託業務の履行状況を踏まえ、調達企画部長の承認により、書面により実施可</p> <p data-bbox="689 1070 994 1102"><履行開始前検査の目的> 委託業者が、履行体制、履行方法、個人情報等の保護及び情報セキュリティ体制を整備しており、業務を適正に行うことができるかを確認するために、外部委託の履行開始前に、業務委託員の名簿等の確認及び研修実施報告書の確認、並びに委託先事業者へ立ち入って検査</p> <p data-bbox="689 1326 994 1358"><品質管理の確認ポイント> 運用仕様書を基に具体的な事業実施予定方法（誰がどのように行う予定なのか等）をヒアリングし、全ての品質管理手法が漏れなく実施されるのか確認</p> | <p data-bbox="1335 807 2029 1094">○同様の事案を問題なく履行中であったことから、事業担当部署が書面検査の申請を行い（令和3年8月26日）、調達企画部長が承認（令和3年8月27日） ・サンメッセが履行中の他案件に係る履行中検査が令和3年3月29日に実施され、特段の指摘事項はなかった ・サンメッセは直近1年以内に異なった委託案件で事務処理誤り（年金請求書に印刷するQRコードの重複付与）を発生させたことがあったが、その後立入検査によって改善されたことを確認したことから、書面検査を承認 【課題】過去に事務処理誤りを発生させた事業者に対する立入検査の省略等検査ルールについて、より厳格化することが必要</p> <p data-bbox="1335 1190 1984 1222">○履行開始前検査を書面により実施（令和3年9月2日） ・履行開始前検査においては、業務の履行体制、個人情報保護・情報セキュリティの確認を重視していたこともあり、ヒアリングで表裏確認をする旨を聴取したものの、具体的工程に関する証拠の提出までは求めていなかった 【課題】 ・本番検証時と本番作業時の環境の違いの有無を確認する観点の検査項目は設定されていなかった ・検査時に当該契約に係るリスクの把握とその対処策について証拠の取得等による確認が必要</p> |

| 項目 | 調達・外部委託ルール（外部委託実施要領等） | 本事案の対応状況 |
|--------------|--|--|
| 契約後 履行開始後 | <p>⑮履行中検査</p> <p>○「委託先事業者に対する履行中に係る検査実施手順」に基づき、履行中検査を原則立入で実施</p> <p>※区分2は従来実績、区分3は同様の外部委託業務の履行状況を踏まえ、調達企画部長の承認により、書面により実施可</p> <p><履行中検査の目的> 履行開始前検査において確認した、委託先事業者の履行体制、履行方法、個人情報等保護及び情報セキュリティ体制の遵守状況及び履行状況が適切であるかを確認するために、外部委託の履行開始後に委託先事業者へ立ち入って検査</p> <p><品質管理の確認ポイント> 運用仕様書及び履行開始前検査で確認した事項を基に、具体的な事業実施状況（誰がどのように行っているか等）をヒアリングし、検査日までの作業工程の全ての品質管理手法が漏れなく実施されているか確認</p> | <p>○同様の事案を問題なく履行中であったことから、事業担当部署が書面検査の申請を行い（令和3年8月26日）、調達企画部長が承認（令和3年8月27日）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ルールに則り履行開始前検査と一緒に書面検査を申請 ・承認理由は履行開始前検査と同じ <p>○履行中検査を書面により実施（令和3年9月30日） ・履行開始前検査で説明を受けていた表裏確認について、実際にはチェックが行われていないことを検知することができなかった</p> <p>【課題】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・履行開始前検査時と同様、具体的工程に関する証拠の提出までは求めていなかった ・本案件は、3,000万件以上の通知書を年金振込日までに通知する業務であり、この業務の委託業者数は9社、履行場所は16か所であったが、履行期間が短いケースにおける履行中検査の在り方を検討することが必要 |
| | <p>⑯納品時検査</p> <p>○「納品時検査に係る検査実施手順」に基づき、履行完了の確認のための検査を実施</p> | <p>○委託データ件数と委託業者が令和3年9月30日（郵便局納品前）に作成した料金後納郵便物差出通数票の件数が一致することを確認</p> <p>○本番品の現物に関してはチェックしておらず、書面により品質保証書を提出させるのみの対応であった。</p> <p>【課題】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・本番検証品（テスト品）と本番品が異なる場合のリスクを十分に考慮した品質検査方法とはなっていなかった ・印刷工程で手作業による設定変更の可能性があることを踏まえ、発送前に完成品で確認することが必要 |

5. 本事案の再発防止策

- 前述までのとおり、本事案の発生原因は受託事業者であるサンメッセの契約違反行為によるものであるが、結果として97.5万人という大変多くのお客様にご心配・ご迷惑をおかけした事態を未然に防止することができなかったことは、外部委託管理者である機構において重く受け止め、真摯に反省し、今後同様の事態が再び起こることがないように、徹底した再発防止に取り組まなければならない。
- 本事案に係る発生原因を究明した結果、履行開始前検査において履行能力・セキュリティのチェックは適切に行われていたが、委託業者が仕様書等のとおり正しい工程で業務を履行していることの確認や、本番品の検品方法等について課題があることが判明した。
今後、「履行開始前検査」、「本番検証品の確認」、「履行中検査」及び「本番品の検査」に関し、ルール見直し等改善策を早期に講じるとともに、改善策の運用状況を常勤役員会等で確実にフォローアップしていくこととする。
- また、本事案に係る調達や履行管理については基本的にルールに沿った対応が実施できていたが、委託業者の契約違反行為を想定したリスク把握や対処については専門性が必要であることから、当面、監査部の外部委託監査機能を強化し機動的な対処を行うとともに、調達に係る外部の専門家を招聘して外部委託事業の企画・管理に携わる職員の育成を強化するなどの対応も併せて推進する。

| | 課題等 | 再発防止策 |
|-------------|--|--|
| 1. 履行開始前検査 | <ul style="list-style-type: none"> ○ サンメッセは直近1年以内に異なった委託案件で事務処理誤りを発生させたことがあったが、その後立入検査によって改善されたことを確認したことから、書面検査を調達企画部が承認していた ⇒ <u>過去に事務処理誤りを発生させた事業者に対する立入検査の省略等検査ルールについて、より厳格化することが必要</u> ○ ヒアリングで表裏確認をする旨の話は聴取したものの、具体的工程に関する証跡の提出までは求めていなかった ⇒ <u>検査時に当該契約に係るリスクの把握とその対処策について証跡の取得等による確認が必要</u> | <ul style="list-style-type: none"> ○ 立入検査で現認すべき事項と書類検査でも確認可能な事項を改めて精査し、検査の実効性を高める ○ 立入検査の除外に関し、過去に事務処理誤りを発生させた場合は原則除外を認めない（立入検査をさせる）等をルール化 ○ 立入検査における検査項目について、各契約案件ごとのリスクを詳細に把握し、そのリスクに応じたものとなるよう見直しを行い、検査時に使用するチェックシートに精緻に記載 ○ また、作業手法・工程の詳細がわかる資料など証跡の確実な取得を徹底し、調達企画部が検査状況を厳格に審査 |
| 2. 本番検証品の確認 | <ul style="list-style-type: none"> ○ 本番検証品（テスト品）について、本番とは異なる印刷環境（印刷用データの作成、印刷機の設定）で作成し、本番品と同様の環境で作成したと偽り機構に提出され、機構はそれをチェックできなかった ⇒ <u>本番検証品（テスト品）と本番品のそれぞれの作成環境の相違とそこから発生するリスクを把握することが必要</u> | <ul style="list-style-type: none"> ○ 本番検証（テスト）環境と本番環境の相違を防止するため <ul style="list-style-type: none"> ① 本番検証（テスト）環境と本番環境の相違点がないか、相違が発生しないかについて、作業手法・工程の詳細がわかる資料などの証跡により詳細に確認 ② 相違によるリスクを把握し、その対処策(発生防止策)について委託業者より提出を求める |

| | 課題等 | 再発防止策 |
|------------------|---|--|
| <p>3. 履行中検査</p> | <p>○履行開始前検査と同様、立入検査ではなく書面検査での実施を調達企画部が承認していた ⇒ <u>過去に事務処理誤りを発生させた事業者に対する立入検査の省略等検査ルールについて、より厳格化することが必要</u></p> <p>○本来立入検査時に現認する印刷プログラムやデータ編集の実態、管理番号による表裏の突合チェックの現地確認をしておらず、また、証跡の提出も求めていなかったため、結果としてサンメッセが突合チェックを実施しなかったことを事前に検知することができなかった ⇒ <u>立入検査における確認観点がリスクに十分見合っており、また証跡の確実な取得に関するルールが十分でなかった</u></p> <p>○本案件は、3,000万件以上の通知書を年金振込日までに通知する業務であり、この業務の委託業者数は9社、履行場所は16か所であったが、履行期間が短いケースにおける履行中検査の在り方を検討することが必要 ⇒ <u>短期間で多くの委託業者の立入検査を実施するケースにおける履行中検査の在り方が機構内で十分に検討されてこなかった</u></p> | <p>○立入検査で現認すべき事項と書類検査でも確認可能な事項を改めて精査し、検査の実効性を高める</p> <p>○立入検査の除外に関し、過去に事務処理誤りを発生させた場合は原則除外を認めない（立入検査をさせる）等をルール化</p> <p>○本番検証（テスト）環境と本番環境が異なる場合は原則立入検査によりリスク対策を証跡で確認</p> <p>○一方で短期間で多くの委託業者の立入検査を実施することが困難な場合も考えられることから、完成品によって正しく作成されていることを確認する工程を設定（「4.本番品の検査」参照）することとし、アウトプットの正しさを確認</p> |
| <p>4. 本番品の検査</p> | <p>○本番品の現物に関してはチェックしておらず、書面により品質保証書を提出させるのみの対応であった ⇒ <u>印刷工程で手作業による設定変更の可能性のあることを踏まえ、発送前に完成品で確認することが必要</u></p> | <p>○履行開始前検査や本番検証品（テスト品）の確認、履行中検査において必要なチェックを厳格に実施することを前提に、最終的なアウトプット段階においても完成品の現物で検査することを具体化（発送前の本番品の検査の手法として、本番印刷用データへのダミーデータの付加及び発送前の引き抜き確認を制度化）</p> |

6. 分割委託していた他の委託業者8社への立入調査

(1) 立入調査の実施概要

- 本事案の発生を契機として、10月13日（水）から10月19日（火）にかけ、サンメッセを除く受託事業者8社に対し、印刷工程の確認を主たる目的とした立入調査を実施した（複数工場で作業している事業者もあったため合計10か所へ立入）。
- 調査方法は以下のとおり。
 - ① 予備調査において、仕様書、委託要領、各社契約書、各社運用仕様書、履行開始前検査調書、本番品にかかる品質保証書等の精査
 - ② 現地調査において、現場責任者からの全体業務フロー・印刷工程のヒアリング及び印刷や圧着工程等で使用する実機の確認

(2) 調査結果

- 印刷工程を中心に、データ処理工程や圧着工程の確認等を行ったが、各社とも印刷誤りに繋がるような問題点は発見されなかった。
- 主な調査項目、調査観点及び調査結果については以下のとおり。

| 調査項目 | 調査観点 | 調査結果 |
|-------------|--|--|
| データ受領（DVD） | 媒体が適切に移送等されているか | 誤りに繋がる問題点なし |
| データ処理、編集 | データ編集、分割、照合が適切に行われているか | 印刷誤りに繋がる問題点なし |
| 管理番号等付与 | 後工程の印刷工程でのチェック用の管理番号等（シーケンス番号等）がデータ処理・編集過程で付されているか | 印刷誤りに繋がる問題点なし ・各社とも、シーケンス番号等が付されていた |
| 印刷用データのチェック | 本番検証品（テスト品）作成時と同一環境で年金振込通知書が作成されているか | 印刷誤りに繋がる問題点なし ・本番作業については機構側に提出された本番検証品（テスト品）と同一環境で実施していることを確認 |
| 印刷工程 | 印刷機、印刷方式、印刷配列、検査器、圧着機等実機及び機能の確認 | 印刷誤りに繋がる問題点なし |
| 印刷工程の表裏整合確認 | シーケンス番号等をCCDカメラによる読み取り等による表裏整合確認の実施状況、目視確認実施状況 | 印刷誤りに繋がる問題点なし ・各社とも、CCDカメラで表裏を同時に撮影する等により、シーケンス番号等をチェック |
| ダミーデータの使用 | 品質管理用のダミーデータの挿入状況、ダミーデータを利用した品質管理及び表裏整合確認の実施状況 | 印刷誤りに繋がる問題点はなし ・各社ともダミーデータの挿入等(※)により、印刷品質や表裏チェックを実施 ※一部事業者で印字検証用に本番データの一部を利用（仕様書等で禁止はしていないが好ましくない） |
| 件数確認・仕分け | 委託件数と差出件数の一致、終了の状況 | 誤りに繋がる問題点なし |

7. 本事案の検証体制及び検証内容の有識者への意見照会

(1) 本事案の検証体制

- 本事案の原因は、実務的な問題に起因していると考えられることから、まずは、当事者である機構において、サンメッセにおける業務実態、機構の契約担当部署等の調達管理状況などを調査・分析した上で、再発防止策の策定等の対応を組織横断的に実施するため、本事案を公表した翌日の10月7日付で、理事長総括の下、役職員による調査チームを機構内に立ち上げ、検証を行ってきた。
- 調査チームにおける検証・対応事項は以下のとおり。
 - ・ 本事案に係る対応経過の詳細把握・整理
 - ・ 本事案の発生原因、サンメッセの業務実態等の詳細把握・分析
 - ・ 機構の契約担当部署及び調達管理部署における履行開始前検査等履行準備の実施・確認状況の調査
 - ・ 発生原因等の調査・分析結果を踏まえた再発防止策の検討・策定
- さらに、機構における調査・分析結果については、事実関係について誤りがないことをサンメッセに確認するとともに、検証の観点が適切であったかも含めて、第三者の立場から客観的に確認するため、機構の役職員以外の有識者へ本事案の詳細を説明し、機構による調査・分析結果をご確認いただき、ご意見等を報告書に反映した。

(2) 検証内容の有識者への意見照会

- 令和3年11月18日から22日にかけて、以下の3名の有識者の方々にご意見をいただく機会を設けたところ。
 - ・ 和泉澤 衛 氏（東京経済大学教授、機構契約監視委員会委員）
 - ・ 安田 隆二 氏（東京女子大学理事長、一橋大学大学院経営管理研究科国際企業戦略専攻特任教授）
 - ・ 山口 実 氏（公益社団法人日本印刷技術協会 客員研究員）

(3) 有識者による検証内容のご意見等

- 有識者の方々からいただいたご意見等は、以下のとおり。なお、評価以外のご意見に関しては本報告書に反映させていただいている。

- ・ 報告案として取りまとめられた検証結果（サンメッセにおける業務実態、機構の調達・履行管理ルールとその対応状況及び再発防止策）について、検証の観点や調査・分析内容は概ね妥当。
- ・ 本事案判明後の通知書再作成作業やお客様対応等については迅速に対応されている。
- ・ 今回の委託業者の誤りは、通知書の表面と裏面の管理番号の突合チェックをしていないなどあまりにも初歩的。
- ・ 再発防止策としては、委託業者が行う各プロセスが、プロセスごとに適切に履行されているかをしっかり確認することが肝要。
- ・ 再発防止策については確実に実施可能なものである必要がある。完成品にダミーデータを入れ込み、本番作業品をチェックすることは有効。ただ新たな工程となるため、事務を複雑にして新たなリスクが発生しないようにすることや、機構・業者双方の事務負担にも配慮する必要がある。
- ・ 委託管理ルールを策定する場合は、専門家の意見を聞きつつ、現場実務をよく理解する職員を関与させる必要がある。一方でルールだけで違反行為を完全に防止することは難しい面もあるため、策定したルールの順守状況は抜き打ちで検査するなど検査の実効性を高めることも必要。
- ・ 機構が実行・管理する業務は国民の生活に直結する大変重要なものであるということを改めて認識し、更に専門性を高めていくことが最大の再発防止策である。

(参考) 再送付した年金振込通知書の件数等

○再送付した年金振込通知書の件数

年金振込通知書の印刷誤りが判明し、再送付した通知書の内訳については、以下の表のとおり。(令和3年10月11日に送付完了。)

| 都道府県 | 郵便番号 上二桁 | 送付件数 |
|------|-------------|----------|
| 愛知県 | 46・47・49 | 804,033件 |
| 三重県 | 49 | 1,964件 |
| 福岡県 | 82 | 166,026件 |
| 和歌山県 | 64 | 3,041件 |
| 奈良県 | 64 | 1件 |
| | 合計 | 975,065件 |

○再作成した年金振込通知書の様式

〈はがき宛名面〉

正しい内容で再作成されたものであることを表すため、朱書きで「Ⓔ」と記載

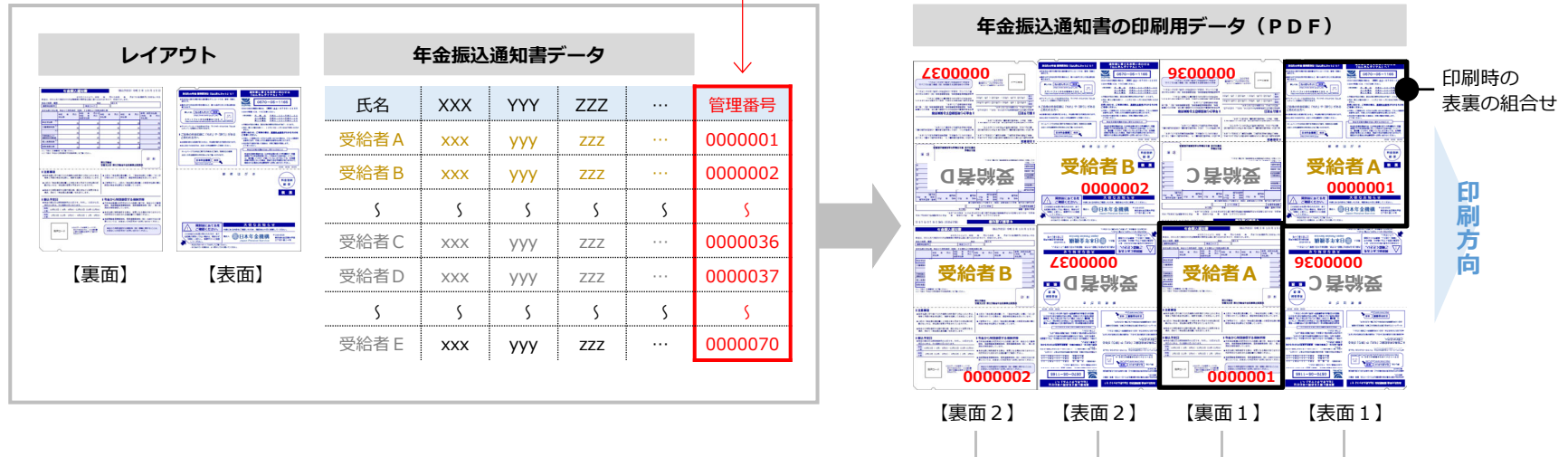
〈はがき通知面〉

(参考) 「年金振込通知書の印刷誤り」の発生原因・経過 <詳細>

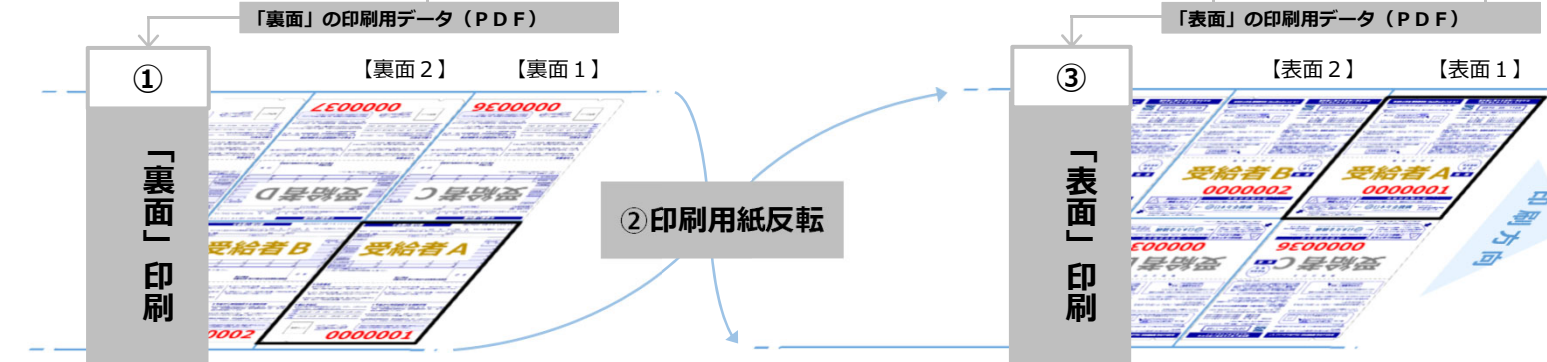
(1) サンメッセにおける本来の印刷環境

印刷用データの作成

- ①委託要領の別添1「年金振込通知書出力仕様」に基づき、年金振込通知書のレイアウト及びデータ印字位置等を設定
- ②委託要領に基づき、対象者データ1件ごとに固有の管理番号(年金振込通知書の表裏に印刷)を付与
- ③年金振込通知書の印刷用データ(PDF)を作成(PDFファイル1ページに2名分ずつ、ファイルの奇数ページに表面、偶数ページに裏面を作成)



印刷機の設定



- サンメッセでは、「裏面」の印刷後に印刷用紙を反転し、連続して「表面」を印刷する印刷機を使用
- ※年金振込通知書の印刷用データ(PDF)をそのまま印刷すれば、受給者Aの裏面の反対面に、受給者Aの表面が印刷される仕組み
- 長いロール紙に2列で連続印刷した後に裁断

(2) サンメッセにおける印刷環境の誤り

① 本番検証品（テスト品）の作成時



- ① 委託要領の別添 1「年金振込通知書出力仕様」に基づき、年金振込通知書のレイアウト及びデータ印字位置等を設定
- ② 委託要領に基づき、70件の本番検証用データ1件ごとに固有の管理番号を付与
- ③ **年金振込通知書の印刷用データ（PDF）を作成**

※「機構提出用」と「自社控用」の本番検証品（テスト品）を同時に印刷するため、意図的に2列に同一のデータを配置した印刷用データ（PDF）を作成したため、必ず本番検証品（テスト品）の表裏が一致する仕様となった。

× 誤った年金振込通知書の印刷用データ（PDF）

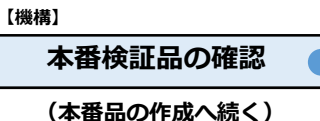
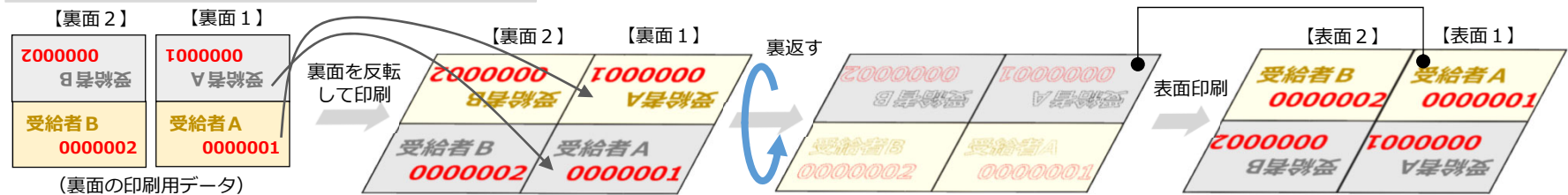
| | | | |
|----------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|
| Z000000 受給者B 0000002 | 受給者B 0000002 | T000000 受給者A 0000001 | 受給者A 0000001 |
| 受給者B 0000002 | Z000000 受給者B 0000002 | 受給者A 0000001 | T000000 受給者A 0000001 |
| 【裏面2】 | 【表面2】 | 【裏面1】 | 【表面1】 |

受給者Aの「表面」の反対面は、どちらを選択しても必ず受給者Aの「裏面」が印刷される。

- ① 誤った印刷用データ（PDF）を使用して、印刷オペレータが誤った印刷機の設定（印刷用データを反転する設定）で、見た目上は正常な本番検証品（テスト品）を作成し、機構へ提出
- ② CCDカメラによる本番検証品（テスト品）の撮影は実施し、印刷時の汚れの有無等のチェックはしていたが、管理番号による表裏一致の確認は未実施

※印刷機の設定もオペレータが誤っていたが、本番設定と異なる印刷用データを作成していたことで、結果として正しい印字内容となっており、誤りが顕在化しなかった。

× 誤った印刷機の設定（印刷用データ（PDF）の裏面を反転して印刷）



- 本番検証品（テスト品）と本番検証用データと突合確認し、表裏の印刷内容が一致していたため「合格」とした。
 ※ 表裏の印刷内容が同一人であることを確認するための管理番号も一致していた。

② 本番品の作成時

【機構】

本番用データの提供

【サンメッセ】

印刷用データの作成

【サンメッセ】

本番品の作成

印刷機の設定
本番品の印刷
表裏一致の確認

- ① 委託要領の別添 1 「年金振込通知書出力仕様」に基づき、年金振込通知書のレイアウト及びデータ印字位置等を設定
- ② 委託要領に基づき、3,528,025件の本番用データ 1 件ごとに固有の管理番号を付与
- ③ **年金振込通知書の印刷用データ (PDF) を作成**

※本番検証品 (テスト品) の作成時とは異なる配置 (正しい配置) で印刷用データ (PDF) を作成した。

○ 正しい年金振込通知書の印刷用データ (PDF)

| | | | |
|------------------|------------------|------------------|------------------|
| £E00000 D 受給者 | 受給者 B 0000002 | 9E00000 C 受給者 | 受給者 A 0000001 |
| 受給者 B 0000002 | £E00000 D 受給者 | 受給者 A 0000001 | 9E00000 C 受給者 |

【裏面 2】 【表面 2】 【裏面 1】 【表面 1】

① 印刷オペレータが誤った印刷機の設定 (印刷用データを反転する設定) で本番品を印刷

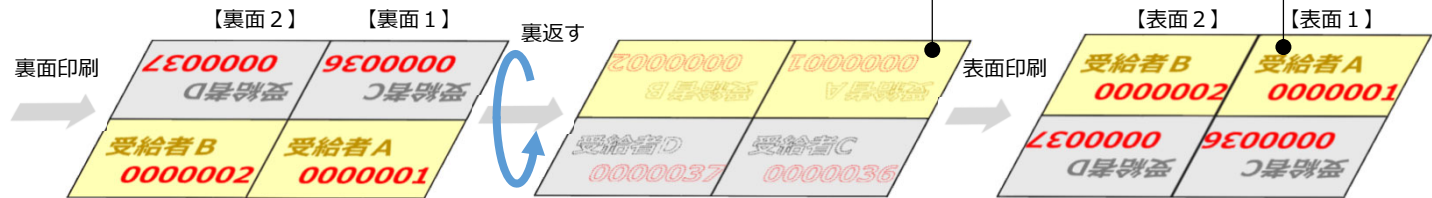
※印刷機の設定は印刷オペレータ任せとなっており、その上長が設定内容を確認する体制が構築されていなかった。

② CCDカメラによる本番品の撮影は実施し、印刷時の汚れの有無等のチェックはしていたが、管理番号による表裏一致の確認は未実施

○ 正しい印刷機の設定 (印刷用データ (PDF) をそのまま印刷)

| | |
|------------------|------------------|
| 【裏面 2】 | 【裏面 1】 |
| £E00000 D 受給者 | 9E00000 C 受給者 |
| 受給者 B 0000002 | 受給者 A 0000001 |

(裏面の印刷用データ)



表裏の印刷内容 (管理番号を含む) が一致

× 誤った印刷機の設定 (印刷用データ (PDF) の裏面を反転して印刷)

| | |
|------------------|------------------|
| 【裏面 2】 | 【裏面 1】 |
| £E00000 D 受給者 | 9E00000 C 受給者 |
| 受給者 B 0000002 | 受給者 A 0000001 |

(裏面の印刷用データ)



表裏の印刷内容 (管理番号を含む) が不一致

【機構】

納品時の検査

- 本番用データ収録件数と後納郵便差出票の件数を突合確認し、発送件数が適正であるか確認することとしている。
- ※本番品の品質 (表裏不一致、圧着等) は本番検証品 (テスト品) の確認により可能と考えていたため、本番品での確認は行っていない。

(参考) 機構における調達手続きや外部委託管理の主なルール等

| | | | |
|--------------|----------------|--|---|
| 1. 事業の企画 | 案件受付・振分ルール | <ul style="list-style-type: none"> ・事業担当部署から登録された外部委託案件について、調達企画部が案件区分を決定 ・案件区分1に該当する案件については調達企画部がプロジェクトチーム設置を事業担当部署へ指示 | |
| | 情報提供依頼（RFI）の実施 | <ul style="list-style-type: none"> ・企画段階・調達段階の目的に応じ情報提供依頼を実施し、収集した情報についてデータベースを構築し活用 | |
| | 事業計画の策定 | <ul style="list-style-type: none"> ・事業担当部署は、情報提供依頼（RFI）の実施結果等を踏まえ事業計画を策定し、重要案件は常勤役員会に付議 | |
| | 仕様書案の作成 | <ul style="list-style-type: none"> ・RFIの結果を仕様書（案）等に適切に反映し調達企画部及び調達管理部がチェックリストに基づき審査 | |
| 2. 調達手続き | 入札方法等の決定 | （入札参加資格） | 年金個人情報を取り扱う案件は全省庁統一資格の本来等級の適用を原則化 |
| | | （総合評価落札方式） | 年金個人情報を取り扱う業務のうち、業務品質を確保するために業者の履行能力を見極める必要があるものは、総合評価落札方式の適用を原則化 |
| | コンティンジェンシープラン | <ul style="list-style-type: none"> ・重要案件に関しコンティンジェンシープランの作成を義務化 | |
| | 調達委員会 | <ul style="list-style-type: none"> ・業務の正確性とサービスの質の重視及び事業リスクへの対応の観点から審議（参加資格（等級拡大の適用）、コンティンジェンシープラン等） | |
| | 運用仕様書・提案書の審査 | <ul style="list-style-type: none"> ・運用仕様書及び提案書（総合評価落札方式の場合）のチェックリストに基づき、案件に応じ調達企画部及び調達管理部が審査 | |
| 3. 履行開始前委託管理 | 履行開始前検査 | <ul style="list-style-type: none"> ・仕様書等に記載された履行体制、情報セキュリティ等の準備状況を原則立入検査で確認 ・不適事項があれば改善を指示し、履行開始日の前日までに不適事項の改善が確認できない場合は業務履行を開始させないことを徹底 | |
| | | <ul style="list-style-type: none"> ・調達管理部が、業務の履行に必要な人員規模及び設備について運用仕様書と予定価格の積算内訳の整合性を確認し、両者が著しく乖離する場合は確認内容を事業担当部署へ伝達し、「履行開始前検査」時に活用 | |
| 4. 履行開始後委託管理 | 履行中検査 | <ul style="list-style-type: none"> ・履行開始前検査で確認した事項の実施状況について原則立入検査を実施（原則履行開始後1か月以内に実施） | |
| | 検品・検査 | <ul style="list-style-type: none"> ・仕様書に納品時検査の手法（検査内容・検査方法等）を明記し検査を徹底 | |
| | 履行後検査 | <ul style="list-style-type: none"> ・業務終了後速やかに個人情報等の返却又は完全な消去・廃棄を確認 | |

(参考) 本件調達に係る入札結果等

- 令和3年3月4日に一般競争入札案件として公告、4月27日に開札（11社が参加）
- 予定数量3,290万件のうち、3,190万件は9社が落札
80万件は2社が辞退し、落札した2社と不落随契　20万件は不落

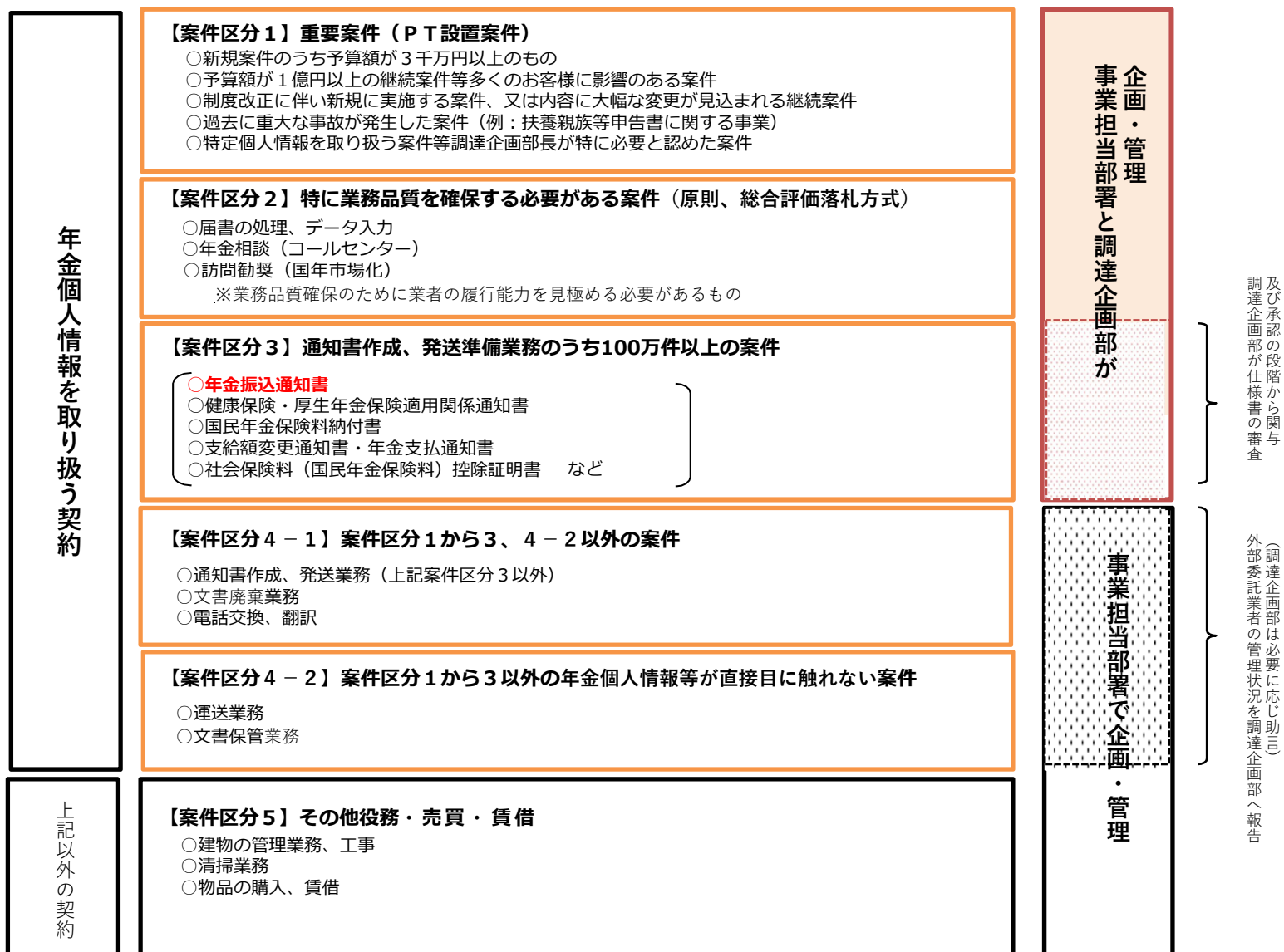
| 事業者 | 結果 | 契約金額 (単価:円) | 契約件数 | 見込み総額 (税込み:円) | 備考 (等級) |
|--------------|------|----------------|-----------|------------------|------------|
| サンメッセ 株式会社 | 落札 | 4.45 | 3,000,000 | 14,685,000 | A等級 |
| | 不落随契 | 4.30 | 500,000 | 2,365,000 | |
| 株式会社 タナカ | 落札 | 4.30 | 4,500,000 | 21,285,000 | A等級 |
| | 不落随契 | 4.30 | 300,000 | 1,419,000 | |
| 福島印刷 株式会社 | 落札 | 4.30 | 4,000,000 | 18,920,000 | A等級 |
| 株式会社 T L P | 落札 | 4.32 | 3,000,000 | 14,256,000 | A等級 |
| 共同印刷 株式会社 | 落札 | 4.38 | 3,800,000 | 18,308,400 | A等級 |
| ナカバヤシ 株式会社 | 落札 | 4.40 | 4,000,000 | 19,360,000 | A等級 |
| N T T印刷 株式会社 | 落札 | 4.95 | 3,900,000 | 21,235,500 | A等級 |
| 東洋紙業 株式会社 | 落札 | 5.40 | 3,700,000 | 21,978,000 | A等級 |
| 株式会社 イセトー | 落札 | 5.85 | 2,000,000 | 12,870,000 | A等級 |

参考：不足数量が残った場合の不落随契ルール

落札数量が必要数量に達しないときは、需要数量に達するまで、最低落札単価の制限内で、随意契約に
よることができる。

(参考) 外部委託業務にかかる案件区分の整理

- 機構においては、外部委託案件に関し、年金個人情報取扱いの有無や案件の重要度、取り扱う情報量などを勘案し、年金個人情報を取り扱う契約については5段階の案件区分に分けたうえで、それぞれのリスクを加味した調達・委託管理対応を行っているところ。(年金振込通知書の作成業務は案件区分3と位置づけている。)



(参考) 年金振込通知書(令和3年10月定期支払分)の作成及び発送準備業務の委託要領<抜粋>

3. 作業内容

(3) 本番検証品(試作品)の作成

① 印字処理の仕様

ア 外部電磁的記録媒体の仕様

別添2「年金振込通知書データ電子媒体基準書」のとおり

イ データ仕様

- ・記録コード : Shift-JIS (ASCII) コード
- ・外字 : 約800種
- ・レコード長 : 別添2「年金振込通知書データ電子媒体基準書」のとおり(注1)
- ・ボリューム形式 : シングルファイル/シングルボリューム
- ・ソート順 : 連続番号順(郵便番号及び整理番号順に付加済み)

(注1)レコード長については暫定的なものであるため、変更になる場合がある。

② 文字フォントデータの印字検証

ア 機構は、技術試験用データ貸与時(令和3年3月15日から令和3年3月24日までの間)に、外部電磁的記録媒体(DVD)により印刷専用社会保険フォントデータを貸与する。

受託事業者は、事前に機構へ連絡の上、当該データを受領すること。

イ 受託事業者は、貸与された印刷専用社会保険フォントデータが確実に年金振込通知書に印字されることを、下記⑧の本番検証品提出時に機構へ報告すること。報告書の様式は任意とするが、全ての外字(別添3:印刷専用社会保険フォント一覧(項番7055~)参照)が出力されたものを添付すること。

なお、外字の作成にあたっては、文字ごとの「止め」、「はね」、「突き抜け」部分等が鮮明に判読・確認できるよう、20ポイント以上で印字(又は拡大コピー)すること。

(例)印刷専用社会保険フォント一覧 F684「慧」

ウ 印刷専用社会保険フォントの取扱いについては、以下に留意すること。

- ・当該業務以外に使用しないこと。
- ・第三者に譲渡・貸与しないこと。

③ カスタマバーコードの印字検証

ア カスタマバーコードは、内国郵便約款別記14(郵便物の受取人の住所又は居所等をバーコードに変換し記載する方法)に規定する方法であること。

イ 受託事業者は、印字したカスタマバーコードが日本郵便株式会社において確実に読み取れることを、下記⑧の本番検証品提出時に機構へ報告すること。報告書の様式は任意とする。

④ 二次元バーコードの印字検証

ア 二次元バーコードは、機構が指定した番号等を変換し記載する方法(規格:モデル2、大きさバージョン2を予定)であること。規格等は、上記(1)②の正式な印刷原稿を提供時まで機構が指定する。

イ 受託事業者は、印字した二次元バーコードが確実に読み取れることを、下記⑧の本番検証品提出時に機構へ報告すること。報告書の様式は任意とする。

⑤ 音声コードの印字検証

ア 受託事業者は、別添4-1「音声コード印字要領」、別添4-2「音声コード収録内容」に基づき、音声コードを作成すること。

イ 受託事業者は、印字した音声コードがスマートフォン等で確実に読み取れること、また、音声内容が、上記アの収録内容と一致していることを、下記⑧の本番検証品提出時に機構へ報告すること。報告書の様式は任意とする。

⑥ データ印字用プログラムの作成

ア 機構は、令和3年9月7日（注2）までに、本番検証用データ（50件程度）が格納されている外部電磁的記録媒体を貸与する。

（注2）引渡日は、機構の都合により、1営業日程度遅れる場合がある。この場合、機構は、事前に連絡する。

イ 受託事業者は、貸与された本番検証用データについて、別添1「年金振込通知書出力仕様」に基づく印字となるようプログラムを作成すること。

また、作成したプログラムが別添1「年金振込通知書出力仕様」のとおり出力できるか点検を行い、下記⑧の本番検証品提出時に、その点検結果を機構へ報告すること。報告書の様式は任意とするが、点検時に使用したチェックシート等を添付すること。

ウ 印字する文字については、バランスを考慮した上で、可能な限り大きく見やすいものとする。また、金額欄の印字は、ゴシック系のフォントとすること。

⑦ 印字出力誤り等による情報漏えいの防止措置

受託事業者は、貸与された本番検証用データの誤出力等により、情報漏えいを発生させないため、以下の措置を講じること。

ア 対象者の印字が、年金振込通知書の表裏で不一致とならぬよう、表裏両面に管理番号（注3）を付す等の防止策を講じること。

イ 印字された対象者が、年金振込通知書の表裏で、一致していることを確認すること。

ウ その他、必要な措置を講じること。

（注3）管理番号等を用いる場合は、対象者データ1件ごとに固有の管理番号等を付与することとし、管理番号等の重複付与（例：郵便番号区分ごとの重複付与等）は行わないこと。

⑧ 本番検証品の作成

ア 受託事業者は、上記（2）②にて作成開始の指示を受けた後、別添1「年金振込通知書出力仕様」、別添2「年金振込通知書データ電子媒体基準書」、及び別添4-1「音声コード印字要領」に基づき、本番検証品（50件程度；本番検証用データの全てを出力したもの）を作成すること。

イ 受託事業者は、1枚ごとに裁断された本番検証品を作成し、令和3年9月10日までに機構へ提出すること。併せて、別添6「本番検証品にかかる品質保証並びに印刷誤り防止にかかる報告書」を機構へ提出（注4）し、機構の検証を受けること。合格の場合、機構は、年金振込通知書の印刷開始の指示を行う。

（注4）複数台の機械を使用する場合、それぞれの機械で作成された成果物を確認するため、本番検証品は使用する機械ごとに作成したものをそれぞれ提出すること。

また、二連掛け等により複数のプログラムを使用する場合も、使用するプログラムごとに作成したものをそれぞれ提出すること。

（4）年金振込通知書の作成

① 機構は、令和3年9月29日（注5）までに、個人情報格納されている外部電磁的記録媒体（以下「電子媒体」という。内容や媒体の規格等については、別添2「年金振込通知書データ電子媒体基準書」を参照。）を貸与する。また、併せて、電子媒体のデータ件数を記載した回付票を提供する。

受託事業者は、回付票に記載されたデータ件数と受領したデータ件数（電子媒体収録データ件数）とが一致することを確認すること。

※機構は、通常の発送分（以下「発送分」という。）の他に、分離分を依頼する場合がある。分離分の電子媒体については、発送分と分離して各々引渡しを行う。

（注5）引渡日は、機構の都合により、1営業日程度遅れる場合がある。この場合、機構は、事前に連絡する。

② 受託事業者は、上記（3）⑧にて印刷開始の指示を受けた後、年金振込通知書を作成し、圧着加工等を施すこと。

③ 受託事業者は、印刷誤りを防止するため、上記（3）⑧の本番検証品の作成時 と同一の印刷環境で作成することとし、その結果について、下記（8）②に示す初回納品日の1営業日前までに、別添7「本番品にかかる品質保証書」により機構へ報告すること。また、併せて、同一プログラムを使用して印字したことが分かる証跡を添付すること。

なお、初回納品日以降においてプログラムをセットし直す場合、受託事業者は、プログラムをセットするたび当該納品日までに機構へ報告すること。

④ 受託事業者は、圧着不良を防止するため、圧着状態を確認する装置により点検する等、適切な措置を講じること。また、圧着日から到着日（2～3週間程度）までの期間を考慮の上、適切な措置を講じること。

⑤ 分離分については、下記（8）②に示す納期までに、機構（上記2. の担当部署）へ納品すること。

(参考) サンメッセより提出のあった品質保証書

○令和3年9月21日及び10月1日にサンメッセより機構に提出のあった品質保証書は以下のとおり。

<本番検証品（テスト品）に係る品質保証書>

令和3年9月21日

日本年金機構 理事長代理人
特定事業部長 [REDACTED] 殿

所在地 東京都江東区東陽三丁目2番4号
法人名又は商号 サンメッセ株式会社 東京
氏 名 支店長 [REDACTED]

**本番検証品にかかる品質保証並びに
印刷誤り防止にかかる報告書**

年金振込通知書の作成及び発送準備業務（令和3年10月定期支払分）にかかる本番検証品について、当社において検証を行った結果、校了後の印刷原稿並びに委託要領の出力仕様書に基づいたデータ印字となっていることを証明します。

また、本番印刷作業について、本番検証品作成時と同一の環境を使用する等、仕様書どおりの印刷となるよう措置を講ずることを報告します。

【実施方法】

どのように実施したか、簡潔に記載してください。

○本番検証品を作成した環境（本番環境にて作成した場合は下記に✓してください）

- ・本番環境にて本番検証品を作成した

○品質保証の内容

- ・「年金振込通知書データ 電子媒体基準書」「年金振込通知書出力仕様」に基づいた印刷物作成プログラムとなっていることを確認した

○印刷誤り防止の内容

データ印字内容は印字プログラムチェック票により、出力仕様書に基づいたデータ印字であることの第三者確認を実施。印字品質は作業担当部署管理者が確認し、QRコードおよびカスタマバーコードにおいても読み取り確認を実施。印字台紙は校了後のデータであることを校了原稿と照合し確認しています。印字内容、印字品質は作業担当部署管理者によるチェックを行い、承認後に出力を行っています。

<本番品に係る品質保証書>

令和3年10月1日

日本年金機構 理事長代理人
特定事業部長 [REDACTED] 殿

所在地 東京都江東区東陽三丁目2番4号
法人名又は商号 サンメッセ株式会社 東京
氏 名 支店長 [REDACTED]

本番品にかかる品質保証書

「年金振込通知書の作成及び発送準備業務（令和3年10月定期支払分）」にかかる本番品については、先に提出した本番検証品と同一の環境で作成し、同一の内容であったことを確認し、仕様書どおりに印刷していることを保証します。

【実施方法】

どのように実施したか、簡潔に記載してください。

○本番検証品を作成した環境（本番環境にて作成した場合は下記に✓してください）

- ・本番検証品と同等の環境で本番品を作成した

○品質保証の内容

- ・「年金振込通知書データ 電子媒体基準書」「年金振込通知書出力仕様」に基づいた印刷物作成プログラムとなっていることを確認した

○印刷誤り防止の内容

データ印字内容は印字プログラムチェック票により、出力仕様書に基づいたデータ印字であることの第三者確認を実施。印字品質は作業担当部署管理者が確認し、QRコードおよびカスタマバーコードにおいても読み取り確認を実施。印字台紙は校了後のデータであることを校了原稿と照合し確認しています。印字内容、印字品質は作業担当部署管理者によるチェックを行い、承認後に出力を行っています。

年金振込通知書の印刷誤り事案検証状況報告の概要

問題意識

- 令和3年10月定期支払分の年金振込通知書97.5万件について、振込金額等の記載内容を誤って印刷し、通知した事案が発生した（年金振込通知書送付対象者は3,290万人）。
日本年金機構（以下「機構」という。）の外部委託により、この通知書の作成業務は行われているが、大切な年金に関する情報を誤ってお知らせするという事は、あってはならないこと。受給者等に送付する書類は、他の行政機関等から送付される書類に比べても大量であり、事務処理に誤りがあった場合の影響は極めて大きい。
このような事案の再発を防止するため、本事案の原因を徹底して調査し、調査結果に基づく実効ある再発防止策を講じる必要がある。

検証の位置づけ

- 今般の検証では、上記のような問題意識のもと、
 - ① 本事案の原因は、実務的な問題に起因していると考えられることから、まずは、当事者である機構において、受託事業者であるサンメッセ株式会社（以下「サンメッセ」という。）における業務実態、機構の契約担当部署等の調達管理状況などを調査・分析した上で、再発防止策の策定等の対応を組織横断的に実施するため、理事長総括の下、役職員による調査チームを機構内に立ち上げ、検証を行ってきた。
 - ② さらに、機構における調査・分析結果については、事実関係について誤りがないことをサンメッセに確認するとともに、検証の観点が適切であったかも含めて、第三者の立場から客観的に確認するため、機構の役職員以外の有識者に対して、本事案の詳細を説明し、機構による調査・分析結果をご確認いただき、ご意見等を報告書に反映した。

本事案における事業者の契約に違反した行為の状況について

- サンメッセは機構と締結した契約書等に基づき、受託した業務を担う責務があったが、機構への事前の説明内容と異なる契約違反行為が行われていた。そのポイントを整理すると以下のとおり。

なお、年金振込通知書の再作成・発送やお詫び状の送付等費用はサンメッセが負担。

| | | 契約内容 | サンメッセにおける対応 | 機構における対応 |
|---------|--------|---|--|---|
| テスト品の作成 | 作成プロセス | <ul style="list-style-type: none"> 本番と同じ印刷環境（印刷用データの作成、印刷機の設定）で作成する必要 表裏に付した管理番号等で表裏の情報の一致を確認する必要 | <ul style="list-style-type: none"> 本番と異なる誤った印刷環境（印刷用データの作成、印刷機の設定）によりテスト品を作成していた 本番と同じ印刷環境（印刷用データの作成、印刷機の設定）で作成したと偽った内容の品質保証書を提出していた 機構には管理番号により表裏の一致を確認する旨説明していたが、実際には確認をしていなかった | <ul style="list-style-type: none"> 品質保証書等から、本番と同じ印刷環境（印刷用データの作成、印刷機の設定）により、適正に作成されているものとして確認 ※ 同様の事案を問題なく履行中であったため立入検査は省略していた |
| | 作成物 | <ul style="list-style-type: none"> 本番品作成前にテスト品の現物及び品質保証書の提出が必要 | | |
| 本番品の作成 | 作成プロセス | <ul style="list-style-type: none"> テスト時と同じ印刷環境（印刷用データの作成、印刷機の設定）で作成する必要 表裏に付した管理番号等で表裏の情報の一致を確認する必要 | <ul style="list-style-type: none"> テスト時と異なり正しい印刷用データを使用していたが、誤った印刷機の設定で作成していた テスト時と同じ印刷環境（印刷用データの作成、印刷機の設定）で作成したと偽った内容の品質保証書を提出していた 機構には管理番号により表裏の一致を確認する旨説明していたが、実際には確認をしていなかった | <ul style="list-style-type: none"> 品質保証書等から、テスト時と同じ印刷環境（印刷用データの作成、印刷機の設定）により、適正に作成されているものとして確認 ※ 同様の事案を問題なく履行中であったため立入検査は省略していた |
| | 作成物 | <ul style="list-style-type: none"> 初回納品日前に品質保証書の提出が必要（現物の提出は不要） | | |

* なお、業務の履行体制、守秘義務契約等の情報セキュリティに関する管理体制については、業務委託員名簿等に基づき体制等が確保されていることが確認されている。

* また、機構における調達や履行管理については、年金個人情報を取り扱う外部委託に係る調達の全省庁統一資格の本来等級の適用等、基本的にルールに沿った対応を実施していたことが確認されている。

本事案における課題と再発防止策のポイントについて

課題

- 事業者からの虚偽報告や見た目上は適正なテスト品の現物確認により、結果として表裏の一致確認がなされていないこと等、適正な作成プロセスとなっていないことをチェックできておらず、検査ルールの改善が必要。
- 本番品の現物を確認しておらず、事業者からの提出書面による確認のみであったことなどから、結果として本番品の印刷誤りをチェックできておらず、検査ルールの改善と併せて現物の確認を厳格化する必要。

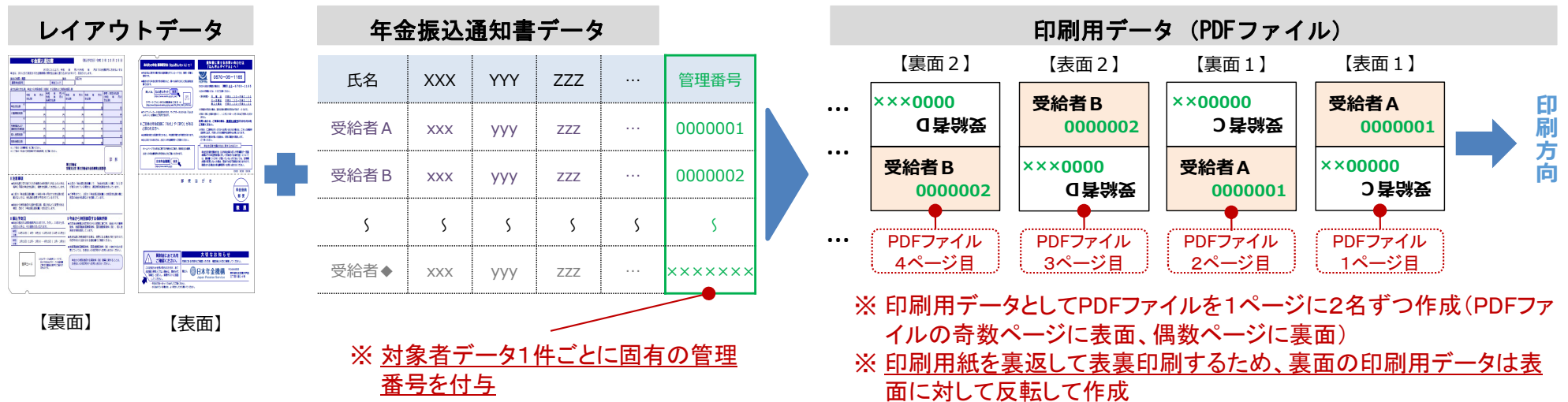
再発防止策

- ① 立入・書面検査のルールを改善し、実効性を高める。
 - 立入検査、書類検査で確認すべき事項をそれぞれ改めて精査するとともに証跡の確実な取得を徹底
 - 立入検査の省略可能な場合を厳格化
 - テスト品の現物確認に際して、作業手法・工程の詳細がわかる資料など証跡の確実な取得により、その作成プロセスについても確認を実施
- ② 本番品の確認を厳格化する。
 - 本番品についても、ダミーデータによる現物確認を実施

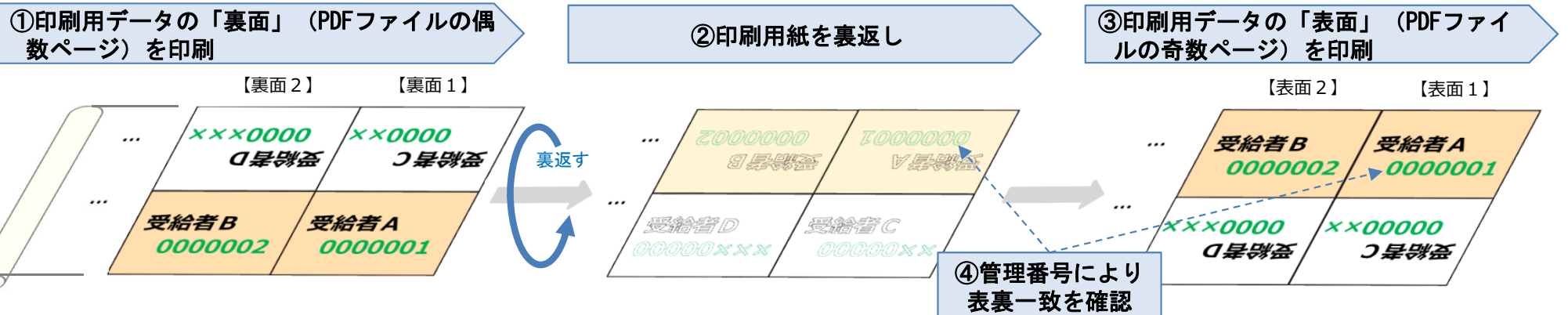
(参考)本事業における本来の印刷環境について

- 今般の事案は、年金振込通知書について、委託事業者において宛名面(宛先住所、氏名を記載)と通知面(基礎年金番号、振込先金融機関及び支店名、年金額等)で別人の情報を誤って印刷していたもの。
- サンメッセにおける**本来**の印刷環境(印刷用データの作成、印刷機の設定)は以下のとおり。

印刷用データの作成について



印刷機の設定について



※長いロール紙に2列で連続印刷した後に裁断

(参考) 本事案における印刷誤りの発生原因について

- 今般の事案では、**テスト品**では印刷用データと印刷機の設定が、**本番品**では印刷機の設定が誤っていた。
- また、テスト品、本番品いずれも管理番号による表裏一致の確認が行われていなかった。

テスト品

【裏面2】 【表面2】 【裏面1】 【表面1】 【機構提出用】

| | | | |
|------------------|------------------|------------------|------------------|
| 2000000 B 受給者 | 受給者 B 0000002 | 1000000 A 受給者 | 受給者 A 0000001 |
| 受給者 B 0000002 | 2000000 B 受給者 | 受給者 A 0000001 | 1000000 A 受給者 |

① 誤った印刷用データを作成

※ 「機構提出用」と「自社控用」のテスト品を同時に印刷するため、意図的に2列に同一のデータを配置した印刷用データを作成

【自社控用】

② 印刷用データの「裏面」を誤って反転して印刷

③ 印刷用紙を裏返し

④ 印刷用データの「表面」を印刷

⑤ 管理番号により表裏一致を確認していない → 結果として表裏が一致しており、誤りが顕在化しなかった。

本番品

【裏面2】 【表面2】 【裏面1】 【表面1】

| | | | |
|------------------|------------------|------------------|------------------|
| ×××0000 D 受給者 | 受給者 B 0000002 | ××00000 C 受給者 | 受給者 A 0000001 |
| 受給者 B 0000002 | ×××0000 D 受給者 | 受給者 A 0000001 | ××00000 C 受給者 |

① 正しい印刷用データを作成

② 印刷用データの「裏面」を誤って反転して印刷

③ 印刷用紙を裏返し

④ 印刷用データの「表面」を印刷

⑤ 管理番号により表裏一致を確認していない → 表裏不一致