

第11回年金事業管理部会 資料3-4 お客様への説明誤りについて(補足)

○ 経緯については、次のとおりである。

6月12日(金) お詫び文書送付対象者確認作業の中で、理事長より、個人情報が出たお客様の反応を確認するために、その相談内容を確認するよう指示があった。

6月13日(土) 相談内容を確認した結果、一部説明に誤りがあったケースが判明した。

6月14日(日) 流出した基礎年金番号であることを窓口装置に示す表示(アラート表示)が一部付加されていないものが判明。その対象者を急ぎ特定(約10万件)し、アラート表示を付加した。

6月15日(月) アラート表示漏れの概要を理事長・副理事長に説明し、説明誤りをした方の確定作業を急ぐとともに、その対象者へ個別に訪問し説明・謝罪を行うこととした。

6月22日(火) 2情報・3情報が流出したお客様に対するお詫び文書の発送を開始。

6月25日(木) 本部から年金事務所へ、説明誤りをした可能性のある方を機械的に抽出したリストを送付した。

6月27日(土) 各年金事務所において、実際に説明誤りがあったことが確認できた方から、順次、お詫び文書を持って個別訪問を開始した。

7月3日(金) 各年金事務所における確認作業及び個別訪問の報告を本部において集計し、説明誤りをした方は、2,449名であることが判明した。

7月6日(月) 年金局に対して概要を報告した。