

## 日本年金機構

### 不正アクセス専用コールセンターの相談内容

不正アクセス専用コールセンターへの相談内容については、ほとんどが情報流出の対象かどうかの確認です。

その他の照会内容、ご意見等は別添のとおりです。

| 日付        | 曜日 | 意見等                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|-----------|----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 2015年6月3日 | 水  | <ul style="list-style-type: none"> <li>・個人情報流出の責任を国か日本年金機構のトップに責任をとってもらいたい。</li> <li>・個人情報の管理を厳重に行ってほしい。</li> <li>・専用コールセンターを24時間体制にするべき。</li> <li>・専用コールセンターの対応要員を増員すべき。</li> <li>・理事長の会見を見て、どこか他人事のように感じた。</li> <li>・原因となった添付ファイル名を展開するべき。</li> <li>・基礎年金番号を変更しても、氏名・生年月日・住所は変更できない。</li> <li>・情報流出の影響による対策費用を公開してほしい。</li> <li>・情報流出対象外の方にも通知をするべき。</li> <li>・お詫び状の発送費用は国税を使用せず、職員の報酬を減給して対応するべき。</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 2015年6月4日 | 木  | <ul style="list-style-type: none"> <li>・基礎年金番号がないと回答できないことに納得がいかない。</li> <li>・家族の者に回答可能としてほしい。</li> <li>・情報流出にかかる諸費用は国税ではなく、日本年金機構で負担すべき。</li> <li>・今般の内容を踏まえ、意識改革、しっかりとした体制を作るべき。</li> <li>・個人情報流出を踏まえ、賞与のカットや給料の減額などの責任をとるべき。</li> <li>・情報流出の確認に基礎年金番号が必要となることを周知・広報してほしい。</li> <li>・年金の情報をマイナンバーに移行することはやめてほしい。</li> <li>・責任の所在について、理事長と話をしたい。</li> <li>・お詫び状の送付時期が不明な点や電話しなければ該当しているかどうかかわからないのは困る。</li> <li>・今後の対策と対象者が行う対応策を示してほしい。</li> <li>・お詫び状は基礎年金番号所持者すべてに通知をするべき。</li> <li>・外国人も多いため、お詫び状の外国語版も用意してほしい。</li> <li>・お詫び状は書留で送付すべき。</li> <li>・お詫び状を送るだけではなく、届いたかどうかを確認して欲しい。</li> </ul>                                                                                                    |
| 2015年6月5日 | 金  | <ul style="list-style-type: none"> <li>・専用コールセンターの受付時間を延長して欲しい。</li> <li>・対象者以外にも通知をして欲しい。</li> <li>・国民からの意見に対する対応をメディアで発表して欲しい。</li> <li>・基礎年金番号を変更しただけでは、不正利用の回避とはならない。</li> <li>・危機管理を徹底して欲しい。</li> <li>・マイナンバーに対する不安も増した。</li> <li>・本人以外にも回答できるようにするべき。</li> <li>・個人情報流出に対する経費を公表して欲しい。</li> <li>・対象者が存在する事業所にも知らせるべき。</li> <li>・情報流出の再発防止策として、海外のセキュリティシステムを見習うべき。</li> <li>・基礎年金番号だけでなく、本人確認を行い対象者かどうかの確認をするべき。</li> <li>・個人情報の流出となった職員を処罰すべき。</li> <li>・お詫び文書に関する書状形態を報道で公表すべきではない。</li> <li>・情報流出した地域があらかじめわかっているのであれば、公表すべき。</li> <li>・個人情報流出の事の重要さを認識するべき。</li> <li>・個人情報流出の原因、今後の対応を全国民に知らせるべき。</li> <li>・水島理事長は誠意ある謝罪をするべき。</li> <li>・個人情報流出の件は、日本年金機構と何らかの組織が結託して起こしたのではないか。</li> </ul> |
| 2015年6月6日 | 土  | 特記すべき事項なし                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |

|            |   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|------------|---|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 2015年6月7日  | 日 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・理事長や厚生労働大臣の誠意を見せて欲しい。</li> <li>・報道を見たが、わずか125万件の「わずか」というのは不適切である。</li> <li>・本人以外でも回答可能にして欲しい。</li> <li>・情報流出の責任をとるべく、関係職員を辞職させてほしい。</li> <li>・日本年金機構職員が、コールセンターなど現場対応をするべき。</li> <li>・コールセンターを24時間対応にするべき。</li> <li>・情報流出していない方にも通知をするべき。</li> <li>・日本年金機構職員幹部と直接話をするようにすべき。</li> </ul>                                                                                                                                  |
| 2015年6月8日  | 月 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・金銭的被害が発生した場合は、全職員を減俸にしてそのお金で弁済するべき。</li> <li>・適正な本人確認をしたうえで、情報流出の該当者が回答するべき。</li> <li>・責任の所在を明らかにし、体質を抜本から改めて欲しい。</li> <li>・パスワード登録をして欲しい。</li> <li>・通知物は書留で送付すべき。</li> <li>・該当者以外にも通知するべき。</li> <li>・情報が洩れていない人も基礎年金番号を変更すべき。</li> </ul>                                                                                                                                                                                |
| 2015年6月9日  | 火 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・該当者のみではなく、全員にお詫び状と個人情報流出の有無を知らせるべき</li> <li>・機構の理事はすべて解任されるべき</li> <li>・社保庁時代からの怠慢気質を払拭すべき</li> <li>・本人以外からの問合せにも応じてほしい</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 2015年6月10日 | 水 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・該当者以外にも通知するべき。</li> <li>・高齢者がインターネットによらずとも、確認しやすい情報開示の手段を使ってほしい</li> <li>・マイナンバー流出した場合を考え、制度は停止の方向で再考してほしい</li> <li>・発生したこと自体が不満、対応費用も税金でなく職員給与予算から捻出を。</li> <li>・本人以外からの問合せにも応じてほしい</li> <li>・該当者のみではなく、全員にお詫び状と補償をするべき</li> <li>・午後8時過ぎに電話してもつながる電話番号を案内すべき</li> <li>・メールを開いた職員を制裁してほしい</li> <li>・補償についての厚労大臣の発言は一般には通らない。責任ある対応をしてほしい</li> <li>・年金手帳をだまし取られた母に被害が発生した場合の補償をしてほしい。</li> <li>・パスワードの設定を徹底すべき</li> </ul> |
| 2015年6月11日 | 木 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・なりすましに対する本人確認の徹底をするべき</li> <li>・税金で運営している組織であることを自覚すべき</li> <li>・お詫び状を作成する段階で、今後の具体的な対応も記載すべき</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 2015年6月12日 | 金 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・情報管理をもっと厳しくすべき</li> <li>・非該当者にも通知がほしい</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 2015年6月13日 | 土 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・お詫び状を全員に送付すべき</li> <li>・お詫び状等、経費について税金を使用してほしくない</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 2015年6月14日 | 日 | 特記すべき事項なし                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |

|            |   |                                                                                                                                                                                                                                              |
|------------|---|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 2015年6月15日 | 月 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・添付ファイルを開いた職員や、パスワードを設定していなかった職員に厳罰をあたえるべき。</li> <li>・海外居住者に対しては、非該当者に対しても通知が欲しい。</li> <li>・インターネットセキュリティの専門家を各部署に常駐させてほしい。</li> <li>・情報流出にかかる費用は、税金で賄うのではなく、機構職員(CC相談員を含む)の報酬で賄うべき。</li> </ul>       |
| 2015年6月16日 | 火 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・被害がない県を特定し、公表すべき</li> <li>・個人情報流出に関する照会にかかる本人確認について、本人が相談できない場合は職員が自宅を来訪すべき</li> <li>・すべての調査が終了したら告知すべき</li> <li>・流出が起きてから対応が遅いので、迅速に対応してほしい</li> <li>・専用コールセンターの設置など、税金の無駄遣いをしてほしくない</li> </ul>     |
| 2015年6月17日 | 水 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・危機管理体制を強化してほしい</li> <li>・流出対象者かどうか、本人以外にも回答できるようにするべき</li> <li>・個人情報流出対応にかかる経費を削減してほしい</li> <li>・基礎年金番号だけでなく、本人確認を行い対象者かどうかの確認をするべき</li> <li>・個人情報流出の原因となった職員を処罰すべき</li> <li>・今後の対応を周知すべき</li> </ul> |
| 2015年6月18日 | 木 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・個人情報流出について本人のみ電話回答できる状態を改善してほしい</li> </ul>                                                                                                                                                           |
| 2015年6月19日 | 金 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・税金を個人情報流出の対応にかかる費用に使わないでほしい</li> <li>・流出問題について逐一情報を公開すべき</li> </ul>                                                                                                                                  |
| 2015年6月20日 | 土 | 特記すべき事項なし                                                                                                                                                                                                                                    |
| 2015年6月21日 | 日 | 特記すべき事項なし                                                                                                                                                                                                                                    |
| 2015年6月22日 | 月 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・年金事務所の窓口対応について、増員し対応してほしい</li> </ul>                                                                                                                                                                 |
| 2015年6月23日 | 火 | 特記すべき事項なし                                                                                                                                                                                                                                    |

|            |   |                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|------------|---|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 2015年6月24日 | 水 | 特記すべき事項なし                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 2015年6月25日 | 木 | 特記すべき事項なし                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 2015年6月26日 | 金 | 特記すべき事項なし                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 2015年6月27日 | 土 | ・基礎年金番号の変更について、通知方法や時期等の詳細な内容を教えて欲しい                                                                                                                                                                                                                                             |
| 2015年6月28日 | 日 | 特記すべき事項なし                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 2015年6月29日 | 月 | ・NHKで偽のお詫び状が送付されていると報道されていたが、届いたお詫び状が本物かどうか、確認できるようにしてほしい。                                                                                                                                                                                                                       |
| 2015年6月30日 | 火 | 特記すべき事項なし                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 2015年7月1日  | 水 | 特記すべき事項なし                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 2015年7月2日  | 木 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・真摯に責任を持って対応し、国民が不利益を被らないようにしてほしい</li> <li>・流出者確定までは受取機関変更と住所変更は本人が年金事務所来訪でしか受付できないことを年金機構で指示してほしい</li> <li>・わび状の郵便代や電話料金を節減すべき。また基礎年金番号も変更しないでほしい</li> <li>・早急な原因究明、情報開示と責任を取る。後始末費用は職員の給与で対応を。</li> <li>・情報流出の対応費用に税金を使わないで。</li> </ul> |
| 2015年7月3日  | 金 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・一刻も早く新しい基礎年金番号と年金証書を郵送すべき</li> <li>・事態を重く受け止め、情報流出した者の身になり襟を正して対応すべき</li> </ul>                                                                                                                                                          |

|            |   |                                                                                                                                                                                                                            |
|------------|---|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 2015年7月4日  | 土 | 特記すべき事項なし                                                                                                                                                                                                                  |
| 2015年7月5日  | 日 | 特記すべき事項なし                                                                                                                                                                                                                  |
| 2015年7月6日  | 月 | 特記すべき事項なし                                                                                                                                                                                                                  |
| 2015年7月7日  | 火 | 特記すべき事項なし                                                                                                                                                                                                                  |
| 2015年7月8日  | 水 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・パスワード設定に関する虚偽報告について原因を徹底的に調査し、二度とこのようなことが起こらないよう改革してほしい</li> <li>・国民の年金記録を管理・運営するものとして細心の注意を払う意識を徹底すべき</li> <li>・万全を期して、流出していない人も含め基礎年金番号を変更すべき</li> <li>・責任の所在を明らかにすべき</li> </ul> |
| 2015年7月9日  | 木 | ・情報流出の事務処理費用に税金を使用すべきではない                                                                                                                                                                                                  |
| 2015年7月10日 | 金 | 特記すべき事項なし                                                                                                                                                                                                                  |
| 2015年7月11日 | 土 | 特記すべき事項なし                                                                                                                                                                                                                  |
| 2015年7月12日 | 日 | 特記すべき事項なし                                                                                                                                                                                                                  |
| 2015年7月13日 | 月 | 特記すべき事項なし                                                                                                                                                                                                                  |

|            |   |                                                                                                                         |
|------------|---|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 2015年7月14日 | 火 | 特記すべき事項なし                                                                                                               |
| 2015年7月15日 | 水 | 特記すべき事項なし                                                                                                               |
| 2015年7月16日 | 木 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・訪問謝罪時に都合の確認がなかった。</li> <li>・基礎年金番号の変更はいつ頃知らされるのか。</li> </ul>                    |
| 2015年7月17日 | 金 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・基礎年金番号の変更はいつ頃知らされるのか。</li> </ul>                                                |
| 2015年7月18日 | 土 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・速達が届いたが、これは何か。本当に機構の書類か。</li> </ul>                                             |
| 2015年7月19日 | 日 | 特記すべき事項なし                                                                                                               |
| 2015年7月20日 | 月 | 特記すべき事項なし                                                                                                               |
| 2015年7月21日 | 火 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・住所・受取機関変更届の事実確認(速達)が届いたが、これは本当に機構の書類か。</li> </ul>                               |
| 2015年7月22日 | 水 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・住所・受取機関変更届の事実確認(速達)が届いたが、私の情報は流出していたのか。</li> <li>・速達が届いたが、なぜ訪問しないのか。</li> </ul> |
| 2015年7月23日 | 木 | 特記すべき事項なし                                                                                                               |
| 2015年7月24日 | 金 | 特記すべき事項なし                                                                                                               |

|            |   |                     |
|------------|---|---------------------|
| 2015年7月25日 | 土 | 特記すべき事項なし           |
| 2015年7月26日 | 日 | 特記すべき事項なし           |
| 2015年7月27日 | 月 | ・訪問するというのが経費の無駄である。 |
| 2015年7月28日 | 火 | 特記すべき事項なし           |
| 2015年7月29日 | 水 | 特記すべき事項なし           |
| 2015年7月30日 | 木 | 特記すべき事項なし           |
| 2015年7月31日 | 金 | 特記すべき事項なし           |

## 日本年金機構 不正アクセス事案専用コールセンターの状況

|          | ①総呼数    | ②応答呼数   |
|----------|---------|---------|
| 6月1日(月)  | 28,053  | 698     |
| 6月2日(火)  | 129,937 | 6,389   |
| 6月3日(水)  | 62,610  | 31,850  |
| 6月4日(木)  | 41,488  | 30,679  |
| 6月5日(金)  | 39,636  | 26,104  |
| 6月6日(土)  | 28,752  | 12,549  |
| 6月7日(日)  | 14,275  | 7,999   |
| 6月8日(月)  | 33,564  | 21,920  |
| 6月9日(火)  | 20,370  | 18,010  |
| 6月10日(水) | 11,980  | 11,417  |
| 6月11日(木) | 8,559   | 8,096   |
| 6月12日(金) | 7,019   | 6,590   |
| 6月13日(土) | 15,275  | 7,752   |
| 6月14日(日) | 4,071   | 3,583   |
| 6月15日(月) | 12,388  | 10,090  |
| 6月16日(火) | 8,074   | 7,478   |
| 6月17日(水) | 4,647   | 4,306   |
| 6月18日(木) | 4,130   | 3,855   |
| 6月19日(金) | 3,534   | 3,263   |
| 6月20日(土) | 1,519   | 1,399   |
| 6月21日(日) | 934     | 849     |
| 6月22日(月) | 1,996   | 1,818   |
| 6月23日(火) | 4,353   | 4,091   |
| 6月24日(水) | 3,485   | 3,344   |
| 6月25日(木) | 2,698   | 2,550   |
| 6月26日(金) | 5,021   | 4,783   |
| 6月27日(土) | 3,453   | 3,259   |
| 6月28日(日) | 1,164   | 1,089   |
| 6月29日(月) | 6,959   | 5,592   |
| 6月30日(火) | 3,829   | 3,641   |
| 6月計      | 513,773 | 255,043 |

|          | ①総呼数   | ②応答呼数  |
|----------|--------|--------|
| 7月1日(水)  | 6,016  | 4,846  |
| 7月2日(木)  | 3,908  | 3,607  |
| 7月3日(金)  | 2,435  | 2,294  |
| 7月4日(土)  | 958    | 901    |
| 7月5日(日)  | 493    | 431    |
| 7月6日(月)  | 1,687  | 1,588  |
| 7月7日(火)  | 1,695  | 1,591  |
| 7月8日(水)  | 2,395  | 1,914  |
| 7月9日(木)  | 1,218  | 1,144  |
| 7月10日(金) | 1,008  | 953    |
| 7月11日(土) | 453    | 410    |
| 7月12日(日) | 231    | 203    |
| 7月13日(月) | 894    | 818    |
| 7月14日(火) | 863    | 785    |
| 7月15日(水) | 729    | 677    |
| 7月16日(木) | 641    | 593    |
| 7月17日(金) | 639    | 599    |
| 7月18日(土) | 1,971  | 1,903  |
| 7月19日(日) | 642    | 609    |
| 7月20日(月) | 592    | 546    |
| 7月21日(火) | 1,889  | 1,807  |
| 7月22日(水) | 1,179  | 1,112  |
| 7月23日(木) | 1,005  | 940    |
| 7月24日(金) | 880    | 823    |
| 7月25日(土) | 294    | 265    |
| 7月26日(日) | 193    | 164    |
| 7月27日(月) | 718    | 668    |
| 7月28日(火) | 618    | 577    |
| 7月29日(水) | 572    | 532    |
| 7月30日(木) | 555    | 512    |
| 7月31日(金) | 592    | 558    |
| 7月計      | 37,963 | 34,370 |